

CA Clarity™ PPM

Gebruikershandleiding Vraagmanagement

Versie 13.2.00



Deze documentatie, inclusief de ingesloten Help-systemen en de elektronisch gedistribueerde materialen (hierna genoemd "Documentatie"), is alleen voor informatieve doeleinden en kan op ieder moment door CA worden gewijzigd of aangepast.

Deze Documentatie mag niet worden gekopieerd, overgedragen, gereproduceerd, verspreid, gewijzigd of gedupliceerd, hetzij geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CA. Deze Documentatie is vertrouwelijke en bedrijfseigen informatie van CA en mag niet door u worden verspreid of gebruikt voor enig doel anders dan wat is toegestaan volgens (i) een afzonderlijke overeenkomst tussen u en CA die uw gebruik bepaalt van de software waarover de Documentatie gaat; of (ii) een afzonderlijke geheimhoudingsovereenkomst tussen u en CA.

Niettegenstaande het bovenstaande, als u een gebruiker bent in het bezit van een licentie voor het softwareproduct of de softwareproducten die in de Documentatie worden behandeld, mag u een redelijk aantal exemplaren van de Documentatie afdrukken of anderszins beschikbaar maken voor gebruik binnen uw bedrijf door u of uw werknemers in verband met deze software, zo lang alle copyrightvermeldingen en -markeringen van CA worden afgebeeld op elk gereproduceerd exemplaar.

Het recht om exemplaren van de Documentatie af te drukken of anderszins beschikbaar te stellen is beperkt tot de periode waarin de toepasselijke licentie voor dergelijke software van kracht blijft. Als de licentie om welke reden dan ook wordt beëindigd, is het uw verantwoordelijkheid om schriftelijk aan CA te certificeren dat alle exemplaren en gedeeltelijke exemplaren van de Documentatie zijn geretourneerd aan CA of vernietigd.

VOOR ZOVER DE TOEPASSELIJKE WETGEVING DIT TOESTAAT, WORDT DEZE DOCUMENTATIE "ALS ZODANIG" VERSTREKT, ZONDER ENIGE GARANTIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT IMPLICIETE GARANTIES VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL OF NIET-INBREUKMAKENDEHEID. IN GEEN GEVAL ZAL CA AANSPRAKELIJK ZIJN AAN U OF ENIGE ANDERE PARTIJ VOOR VERLIES OF SCHADE, DIRECT OF INDIRECT, DIE VOORTKOMT UIT HET GEBRUIK VAN DEZE DOCUMENTATIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT WINSTDERIVING, INVESTERINGSVERLIEZEN, ONDERBREKINGEN VAN DE WERKZAAMHEDEN, VERLIES VAN GOODWILL OF VERLIES VAN GEGEVENS, ZELFS CA VAN TEVOREN UITDRUKKELIJK IS GEWAARSCHUWD OVER DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE VERLIEZEN OF SCHADE.

Het gebruik van een softwareproduct waarnaar wordt verwezen in de Documentatie valt onder de toepasselijke licentieovereenkomst, en deze licentieovereenkomst wordt niet op enige manier gewijzigd door de voorwaarden van deze kennisgeving.

Deze Documentatie is gemaakt door CA.

Aangeboden met "Beperkte rechten" Het gebruik, de duplicatie en de openbaarmaking door de overheid van de Verenigde Staten is onderhevig aan de beperkingen die zijn uiteengezet in FAR, secties 12.212, 52.227-14 en 52.227-19(c)(1) - (2) en DFARS, sectie 252.227-7014(b)(3), voor zover van toepassing, of hun opvolgers.

Copyright © 2013 CA. Alle rechten voorbehouden. Alle handelsmerken, handelsnamen, servicemerken en logo's waarnaar hierin wordt verwezen, zijn eigendom van hun respectieve bedrijven.

Neem contact op met de Technische ondersteuning

Voor online technische hulp, een volledige lijst met locaties, servicetijden en telefoonnummers neemt u contact op met de Technische ondersteuning op <http://www.ca.com/worldwide>.

Inhoud

Hoofdstuk 1: Overzicht Vraagbeheer 9

Terminologie Vraagbeheer	9
Aan de slag met Vraagbeheer	10

Hoofdstuk 2: Configuraties Vraagbeheer 11

Financiële standaardwaarden incident instellen	11
Incidentcategorieën	11
Werken met incidentcategorieën	12
Investerings koppelen aan incidentcategorieën	12
De toegang tot incidentcategorieën beheren	13
Prioriteit van incidentcategorieën instellen	14
Investerings toewijzen aan incidenten	14
Incidenttaken	15
Controleren op fouten	15

Hoofdstuk 3: Incidenten 17

Overzicht incidenten	17
Incidentcomponenten	18
Aan de slag met incidenten	19
Incidentintegratie met servicebeheerleveranciers	19
Incidenten weergeven en beheren	20
Incidenttypen	20
Nieuwe incidenten registreren	21
Het proces Incidenten toewijzen	24
Procedure voor het toewijzen van incidenten	25
Het incidenttoewijzingsproces starten en beëindigen	26
Incidenten oplossen en sluiten	27
Zojuist toegewezen incidenten weergeven	27
Resources toewijzen aan incidenten	28
Incidenten opnieuw toewijzen	28
De contactinformatie voor een incident wijzigen	29
De incidentcategorie wijzigen	30
Incidentprioriteit	30
De incidentprioriteit wijzigen	30
De prioriteit van een incident overschrijven	31
De matrix voor incidentprioriteit	31

De status van het incident wijzigen.....	32
Incidenten markeren voor omzetting	33
Bestede tijd invoeren (Incident).....	34
Project- en taakkoppelingen weergeven	35
Incidentopmerkingen beheren.....	35
Opmerkingen toevoegen aan incidenten.....	35
Incidentopmerkingen weergeven	36
Controlelevelden voor incidenten weergeven.....	37
Automatische incidentprocessen beheren	37
Incidenten omzetten in gepland werk	38
Incidenten omzetten in projecten	38
Incident omzetten in projecttaken	39
Overzetting van incidentgegevens	40

Hoofdstuk 4: Ideeën 41

Overzicht idee	41
Onderdelen van ideeën.....	42
De werking van het stroomdiagram voor de status van ideeën	42
De werking van het proces voor de goedkeuring van ideeën	42
Ideeën die zijn geïmporteerd uit een ander registratiesysteem.....	45
Ideeën beheren	45
Nieuwe ideeën maken	45
Hoofdeigenschappen	48
Scenario's voor capaciteitsplanning	57
Scenario's voor capaciteitsplanning maken	57
Scenario's voor capaciteitsplanning toepassen	57
Toekenningen aan bovenliggende investeringen beheren	58
Bovenliggende investeringskoppelingen toevoegen en verwijderen	58
Toekenningen aan bovenliggende investeringen opgeven.....	58
Ideeën delen tussen investeringen	59
Ideekosten optellen bij de bovenliggende investering	59
Een team voorzien van personeel.....	59
Informatie over de pagina Team: Personeel	60
Resources of rollen aan het ideeteam toevoegen	62
Te veel toegekende resources boeken	63
Rolcapaciteit voor ideeën weergeven.....	63
Personeelstoekenningen.....	64
Teamleden vervangen.....	70
Rollen van teamleden wijzigen	73
Teamleden verwijderen	74
Ideeën goedkeuren	74

Ideeën afwijzen	75
Ideeën omzetten in investeringen	75
Ideeën omzetten in investeringen	76
Ideeën omzetten in projecten met behulp van projectsjablonen	76
Ideeën gebruiken voor het maken van meerdere investeringen.....	77
Ideeën verwijderen	77

Bijlage A: Toegangsrechten **79**

Toegangsrechten idee	79
Toegangsrecht resource voor ideeën.....	82
Toegangsrechten incidenten	83
Resourcerollen incidenten	85
Resourcerollen ideeën	88

Hoofdstuk 1: Overzicht Vraagbeheer

Met Vraagbeheer kunt u alle bronnen van vraag vastleggen, classificeren, beoordelen en afhandelen. De vraag kan binnen een IT-organisatie verschillende vormen aannemen. De vraag kan betrekking hebben op een projectaanvraag, serviceaanvraag, incident, idee voor een nieuw product of een nieuwe dienst, strategisch initiatief of ondersteuningsaanvraag.

Met Vraagbeheer kunt u de vraag op twee manieren vastleggen. U kunt gebruikmaken van CA Clarity PPM-formulieren om informatie vast te leggen over een idee, projectaanvraag of incident. U kunt CA Clarity PPM-gegevens ook integreren met andere systemen die helpdesktickets, incidenten en serviceaanvragen vastleggen. Deze integratie wordt ondersteund door middel van de XML Open Gateway (XOG).

Raadpleeg de *ontwikkelaarshandleiding van XML Open Gateway* voor meer informatie.

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Terminologie Vraagbeheer](#) (op pagina 9)

[Aan de slag met Vraagbeheer](#) (op pagina 10)

Terminologie Vraagbeheer

De volgende terminologie wordt gebruikt voor vraagbeheer:

Externe id

Het identificatienummer van een incident, overgenomen van een extern systeem, zoals Remedy.

Markeren voor omzetting

De toestand van een incident nadat u het handmatig naar een project of projecttaak hebt omgezet.

Impact

De mate waarin het incident het verwachte serviceniveau verstoort: hoge impact (Hoog), gemiddelde impact (Gemiddeld) of lage impact (Laag).

OBS

De OBS of organisatiestructuur is een hiërarchische eenhedenstructuur. In een OBS geeft u het geheel van een organisatie weer vanuit zowel een visueel als een functioneel standpunt voor weergave van een totaalbeeld, gedetailleerde analyse en zoeken naar resources.

Prioriteit

De relatieve prioriteit waarmee een incident moeten worden opgelost, onderverdeeld in hoge prioriteit (Hoog), gemiddelde prioriteit (Gemiddeld) en lage prioriteit (Laag).

Resource

Een persoon die kan worden toegewezen om aan een incident of een andere investering te werken. Een resource kan worden gekoppeld aan vaardigheden, primaire rol, resourcepools en OBS. Een resourceprofiel heeft ook eigenschappen zoals resourcenaam, e-mailadres, type dienstverband, manager, beschikbare uren per dag, doelfactuurtarief en standaardkosten. Een resource hoeft geen CA Clarity PPM-gebruiker te zijn.

Serviceverbinding

Een reeks vooraf opgebouwde verbindingen naar ITSM-toepassingen (IT Service Management) voor het overbrengen van incidentgegevens naar CA Clarity PPM.

Urgentie

De mate waarin een incident van belang is voor het bedrijf, onderverdeeld in hoge urgentie (Hoog), gemiddelde urgentie (Gemiddeld) en lage urgentie (Laag).

Aan de slag met Vraagbeheer

Voor het gebruik van Vraagbeheer dient u te beschikken over:

- De geïnstalleerde module Vraagbeheer en een geldige licentie.
- Toegang tot Vraagbeheer. Toegang tot de controle op toegangsrechten De rechten kunnen worden verleend voor de twee onderdelen van Vraagbeheer: ideeën en incidenten. Ten minste één van de volgende toegangsrechten is vereist:

Incidenten - Toegang

Hiermee kan de gebruiker incidentpagina's openen.

Type: Globaal

Ideeën - Navigeren

Hiermee kan de gebruiker navigeren naar de pagina Ideeën. Dit omvat het recht om de koppeling Ideeën te zien.

Type: Globaal

Voordat u Vraagbeheer kunt gebruiken, moet u zich aanmelden bij CA Clarity PPM. Afhankelijk van uw toegangsrechten en rol kunt u óf Ideeën óf Incidenten selecteren in het menu Vraagbeheer.

Hoofdstuk 2: Configuraties Vraagbeheer

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Financiële standaardwaarden incident instellen](#) (op pagina 11)

[Incidentcategorieën](#) (op pagina 11)

[Incidenttaken](#) (op pagina 15)

[Controleren op fouten](#) (op pagina 15)

Financiële standaardwaarden incident instellen

Doe het volgende voordat een resource financiële data voor incidenten kan invoeren:

- Stel de tarievenmatrixen in en schakel alle resources die met incidenten werken, financieel in
- Maak logische groepen investeringen
Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Financieel management* voor meer informatie.
- Definieer standaard financiële eigenschappen voor investeringen

Investeringsniveaus ondersteunen alleen toekenningen en terugboekingen op investeringsniveau.

Incidentcategorieën

Een belangrijk onderdeel van het instellen van Vraagbeheer is het maken van logische groepen van investeringen die incidentcategorieën worden genoemd. Met incidentcategorieën kunt u incidenten van een specifiek type classificeren. U kunt hiermee logische groepen van incidenten instellen die de structuur van uw organisatie weerspiegelen. Vervolgens kunt u investeringen maken en deze koppelen aan deze incidentcategorieën.

In kleine organisaties, waarin resources met alle incidentcategorieën werken, kunt u alle resources toevoegen aan een groep. Vervolgens wijst u de groep toe aan een incidentcategorie. In een grotere organisatie, waarin de resources specialisten zijn, kunt u groepen maken en resources aan groepen toevoegen op basis van hun expertise. Vervolgens kunt u de groepen toewijzen aan verschillende incidentcategorieën.

Werken met incidentcategorieën

Nadat u incidentcategorieën hebt gemaakt, kunnen resources incidenten registreren. Vervolgens definieert u de eigenschappen van de incidentcategorie, koppelt u uw investeringen aan incidentcategorieën en verleent u resources, groepen en OBS-eenheden toegang tot de incidentcategorie.

Gebruik de pagina Incidentcategorie maken om een incidentcategorie te maken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.

De pagina Instellingen wordt weergegeven.

2. Klik op Nieuw.

De pagina Maken wordt weergegeven.

3. Vul de volgende velden in:

Categoriennaam

Dit veld geeft de korte naam van de incidentcategorie weer.

Categorie-id

Dit veld geeft de unieke id voor de incidentcategorie weer.

Beschrijving

Definieert een korte beschrijving.

4. Klik op Opslaan en terug.

Investeringen koppelen aan incidentcategorieën

Wanneer u uw investeringen in een catalogusbestand opneemt, kunt u investeringen - activa, toepassingen, producten, services en ander werk - koppelen aan incidentcategorieën, afzonderlijk of met behulp van een batchproces. U kunt bijvoorbeeld de activa monitoren, toetsenborden en muizen koppelen aan de incidentcategorie Hardware: Randapparatuur.

U kunt investeringen ook vanuit het incident koppelen aan een incidentcategorie.

Voordat u uw investeringen koppelt aan een incidentcategorie, selecteert u de betrokken investeringen binnen een incidentcategorie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.

De pagina Instellingen wordt weergegeven.

2. Klik op de naam van de investeringscategorie waaraan u uw investering wilt koppelen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op Gekoppelde investeringen.
4. Selecteer een investering voor het veld Investerings selecteren.
5. Klik op Opslaan.

De toegang tot incidentcategorieën beheren

Gebruik de pagina's Toegang tot deze categorie om de resources, groepen en OBS-eenheden te beheren die toegang hebben tot een incidentcategorie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.
De pagina Instellingen wordt weergegeven.
2. Klik op de naam van de incidentcategorie.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Open het menu Toegang tot deze categorie en klik op een van de volgende opties:

Volledige weergave

Geeft een lijst weer van alle resources, groepen en OBS-eenheden die toegang hebben tot de incidentcategorie. Ook worden de toegangsrechten weergegeven die de resources, groepen en OBS-eenheden hebben tot deze categorie.

Resource

Definieert de resources die toegang moeten krijgen tot deze incidentcategorie.

Groep

Definieert de groepen die toegang moeten krijgen tot deze incidentcategorie.

OBS-eenheid

Definieert de OBS-eenheden die toegang moeten krijgen tot deze incidentcategorie.

4. Klik op Toevoegen en schakel het selectievakje naast elk toegangsrecht in en klik op Volgende.
5. Selecteer het selectievakje naast elke entiteit (resource, groep of OBS-eenheid) en klik op Toevoegen.

Opmerking: De lijst met entiteiten die wordt weergegeven, hangt af van uw selectie.

Prioriteit van incidentcategorieën instellen

Gebruik de incidentprioriteitsmatrix om incidenten te escaleren op basis van hun impact en urgentie. U kunt de prioriteitsniveaus voor de matrix instellen. Bijvoorbeeld laag, gemiddeld of hoog. De impactwaarden worden uitgezet tegen de urgentiewaarden. De incidentprioriteit is de plaats waar de impact en urgentie samenvallen.

Wanneer u een bestaand incident opslaat, wordt de incidentprioriteit opnieuw berekend op basis van wijzigingen die zijn aangebracht aan de incidentprioriteitsmatrix.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.
De pagina Instellingen wordt weergegeven.
2. Klik op Prioriteitsinstellingen en selecteer de incidentprioriteit voor een gegeven combinatie van impact en urgentie.
3. Sla de wijzigingen op.

Investerings toewijzen aan incidenten

CA Clarity PPM is vaak niet de primaire gegevensbron voor incidenten. U kunt gebruikmaken van de XML Open Gateway om incidenten uit andere systemen vast te leggen en deze naar CA Clarity PPM te importeren. Vaak worden incidenten geïmporteerd met onvolledige investeringsgegevens. De incidenten kunnen individuele inspanningsinvoer hebben die niet is gekoppeld aan een investering. In dat geval kunt u één investering toewijzen aan alle inspanningsinvoer die niet is gekoppeld.

Raadpleeg de *ontwikkelaarshandleiding van XML Open Gateway* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.
De pagina Instellingen wordt weergegeven.
2. Open Investering toewijzen en schakel het selectievakje naast het incident in om een investering toe te wijzen.
3. Klik op Toewijzen.
De investering wordt toegewezen aan het incident.

Incidenttaken

CA Clarity PPM voorziet in de volgende taken voor incidenten:

- Financiële waarden incident boeken
- Terugboekingen voor incidentinspanning boeken

Controleren op fouten

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.
De pagina Instellingen wordt weergegeven.
2. Klik op Verwerkingsfouten.

Hoofdstuk 3: Incidenten

De uiteindelijke doelstelling van incidentenbeheer is de organisatie zo snel mogelijk te laten terugkeren naar het normale serviceniveau. Met incidentbeheer kan een IT-organisatie het werk dat door de gebruikers wordt ondernomen vastleggen en ramen, en er beslissingen over nemen.

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

- [Overzicht incidenten](#) (op pagina 17)
- [Het proces Incidenten toewijzen](#) (op pagina 24)
- [Zojust toegewezen incidenten weergeven](#) (op pagina 27)
- [Resources toewijzen aan incidenten](#) (op pagina 28)
- [Incidenten opnieuw toewijzen](#) (op pagina 28)
- [De contactinformatie voor een incident wijzigen](#) (op pagina 29)
- [De incidentcategorie wijzigen](#) (op pagina 30)
- [Incidentprioriteit](#) (op pagina 30)
- [De matrix voor incidentprioriteit](#) (op pagina 31)
- [De status van het incident wijzigen](#) (op pagina 32)
- [Incidenten markeren voor omzetting](#) (op pagina 33)
- [Bestede tijd invoeren \(Incident\)](#) (op pagina 34)
- [Project- en taakkoppelingen weergeven](#) (op pagina 35)
- [Incidentopmerkingen beheren](#) (op pagina 35)
- [Controlevelden voor incidenten weergeven](#) (op pagina 37)
- [Automatische incidentprocessen beheren](#) (op pagina 37)
- [Incidenten omzetten in gepland werk](#) (op pagina 38)
- [Overzetting van incidentgegevens](#) (op pagina 40)

Overzicht incidenten

Vraagbeheer biedt de functionaliteit die uw organisatie nodig heeft voor het stellen van prioriteiten bij en het beheren van alle ongeplande werkzaamheden. Ongeplande werkzaamheden zijn incidenten, ideeën of verzoeken voor verbeteringen die op dagelijkse basis resources in beslag nemen. Samen met het geplande werk vormt het ongeplande werk de totale IT-vraag. Met Vraagbeheer kunt u de kosten als gevolg van ongepland werk ramen en het resourcegebruik beoordelen.

Een incident is elke gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerkzaamheden van een service. Het incident kan mogelijk een onderbreking van de service of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaken. Incidenten kunnen betrekking hebben op hardware of software, en op serviceaanvragen.

Een IT-serviceaanvraag is een aanvraag van een gebruiker voor ondersteuning, levering, informatie, advies of documentatie, niet als gevolg van een storing in de IT-infrastructuur. IT-serviceaanvragen vormen een belangrijk onderdeel van IT-servicebeheer (ITSM). Binnen Vraagbeheer kunt u incidenten definiëren voor het vastleggen van serviceaanvragen en de bijbehorende informatie betreffende de toewijzing, het overleg, de oplossing en de tijd die is besteed. Deze gegevens vormen de sleutel tot de dagelijkse activiteiten van alle IT-organisaties. Zonder incidentgegevens kunnen een organisatie en zijn gebruikers onnodige, langdurige onderbrekingen ervaren die resulteren in hogere kosten voor het bedrijf.

Incidentcomponenten

Incidenten bestaan uit de volgende componenten:

Incidenteigenschappen

Via de pagina's met incidenteigenschappen kunt u de basisweergave van de incidenten opgeven, zoals een korte beschrijving, categorie, status, urgentie en impact. Daarnaast kunt u een incident via de pagina Incidenteigenschappen omzetten naar een project of projecttaak.

Koppelingen

Op het tabblad Koppelingen kunt u in een lijst zien van welke projecten en projecttaken dit incident is omgezet .

Inspanning

Gebruik deze component om een lijst weer te geven met de inspanningen die resources op hun urenstaat hebben geregistreerd voor het oplossen van het incident.

Opmerkingen

Gebruik deze component om opmerkingen aan uw incident toe te voegen of om een lijst met opmerkingen weer te geven die voor uw incident is gepost.

Processen

U kunt CA Clarity PPM-processen gebruiken om bepaalde elementen van vraagbeheer te automatiseren. U kunt bijvoorbeeld een proces maken dat ervoor zorgt dat de beheerder van het incident wordt geïnformeerd wanneer de status van het incident wordt gewijzigd in "Opgelost". U kunt ook een proces definiëren dat ervoor zorgt dat er een actie wordt uitgevoerd voor uw incident. U kunt bijvoorbeeld de urgentie van de investering instellen op "Hoog".

De CA Clarity PPM-beheerder kan specifieke processen voor een type incident definiëren, of globale processen die zijn ontworpen om te werken bij een specifiek incident.

U kunt aan incidenten gerelateerde processen maken en uitvoeren.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Controle

Deze component biedt een manier om de geschiedenis van specifieke activiteiten bij te houden die plaatsvinden voor een incident. De CA Clarity PPM-beheerder, die bepaalt welke velden worden gecontroleerd en welke informatie wordt opgeslagen in het controlepad, stelt de Controle in. Als Controlepad is ingeschakeld en u de juiste toegangsrechten hebt, wordt het menu Controle weergegeven wanneer u uw incident opent. Gebruik dit menu om een logboek met wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen te bekijken voor de velden waarvoor de controle is ingeschakeld.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Aan de slag met incidenten

Voordat u incidenten kunt rapporteren en beheren, moet u controleren of de CA Clarity PPM-beheerder de indeling van incidentcategorieën heeft ingesteld. Als deze stap nog niet is voltooid, verschijnt de volgende foutmelding wanneer u probeert incidenten voor het eerst te openen:

ITL-0514: Incidentcategorie moet worden gemaakt voordat incidentinstantie kan worden gemaakt. Neem contact op met de beheerder.

Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Een IT-medewerker of een aanvrager kan een incident vastleggen. Resources met deze twee rollen hebben de benodigde toegangsrechten voor het openen van nieuwe incidenten. Nadat u het incident hebt vastgelegd in een logboek, kunt u incidenten die u hebt gemaakt, weergeven en bewerken op het menu Gerapporteerd door mij. IT-medewerkers kunnen vanuit het menu Toegewezen aan mij een lijst weergeven met alle incidenten die zijn gekoppeld aan de incidentcategorie waaraan zij zijn toegewezen.

Incidentintegratie met servicebeheerleveranciers

Maak incidenten in CA Clarity PPM of via integratie met andere systemen die al helpdesktickets, incidenten en serviceaanvragen vastleggen. Over het algemeen is de primaire gegevensbron voor incidenten afkomstig van andere systemen.

Als uw organisatie een bestaande servicemanagementleverancier gebruikt, kunt u via de XML Open Gateway gegevens vastleggen in CA Clarity PPM. XOG en de ingebouwde Service Connect-integratie met ITSM-systemen (IT Service Management) ondersteunen deze integratie. Met de XML Open Gateway kunt u incidenten importeren, en eventuele daaraan gekoppelde notities en inspanningen. Nadat de incidenten zijn geïmporteerd, kunnen ze worden gebruikt in het vraagbeheerproces.

Raadpleeg de *ontwikkelaarshandleiding van XML Open Gateway* voor meer informatie.

Incidenten weergeven en beheren

Gebruik de pagina Lijst van incidenten om incidenten weer te geven die aan u zijn toegewezen, door u zijn gerapporteerd of door anderen zijn gerapporteerd.

U kunt de volgende handelingen uitvoeren op de pagina:

- [Nieuwe incidenten registreren](#) (op pagina 21).
- [Resources toewijzen aan incidenten](#) (op pagina 28).
- [Contactgegevens wijzigen](#) (op pagina 29).
- [Prioriteit van incidenten instellen](#) (op pagina 30).
- [Project- en taakkoppelingen weergeven](#) (op pagina 35).
- [Incidentopmerkingen toevoegen](#) (op pagina 35).
- [Incidenten omzetten in gepland werk](#) (op pagina 38).

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op een van de volgende menu's om specifieke incidenten weer te geven:
 - Toegewezen aan mij
 - Gerapporteerd door mij
 - Gerapporteerd door anderen

Incidenttypen

Op de pagina Lijst van incidenten kunt u een lijst bekijken van de incidenten waar u toegang tot hebt. Gebruik de pagina Lijst van incidenten om incidenten weer te geven die aan u zijn toegewezen, door u zijn gerapporteerd of door anderen zijn gerapporteerd.

Toegewezen aan mij

Geeft de pagina Lijst van incidenten weer met een lijst incidenten waaraan aanvragers of IT-personeel zijn toegewezen. Als een incident aan u is toegewezen, worden in de lijst ook de door u gerapporteerde incidenten weergegeven. Toegewezen aan mij wordt weergegeven. Of als u het toegangsrecht Incidenten - Categorie-incidenten beheren hebt voor ten minste één incidentcategorie.

U kunt zelf instellen hoe u op de hoogte wilt worden gebracht van nieuwe incidenten of incidenten die aan u zijn toegewezen. Deze accountinstellingen kunnen worden geconfigureerd op de pagina Accountinstellingen: Meldingen.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Gerapporteerd door mij

Geeft een lijst weer van de incidenten die u rapporteert aan aanvragers en IT-managers, en incidenten die aan u zijn toegewezen.

Gerapporteerd door anderen

Geeft een lijst weer van incidenten die aan u zijn toegewezen, of gerapporteerd, door andere resources. Deze lijst bevat de incidenten die zijn ingedeeld in de incidentcategorieën waarvoor u toegangsrechten hebt, hetzij rechtstreeks, hetzij via de groep waarmee u bent geassocieerd.

De pagina wordt weergegeven als u beschikt over het toegangsrecht Incidenten - Maken/bewerken - Alle of het toegangsrecht Incidenten - Categorie-incidenten beheren.

Nieuwe incidenten registreren

U kunt vanuit Vraagbeheer een incident maken om nieuwe incidenten of werkaanvragen te rapporteren, of rechtstreeks vanuit de investering.

Om een incident te maken, hebt u de volgende toegangsrechten nodig voor ten minste één incidentcategorie:

- Incidenten - Maken
- Incidenten - Categorie selecteren

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Nieuw.
De pagina Maken wordt weergegeven.
3. Vul in de sectie Algemeen van de pagina de volgende velden in:

Korte omschrijving

De naam van het incident. Maak de naam kort en beschrijvend.

Tracerings-id

Het traceringsnummer van het incident. Als de functie voor automatische nummering is ingeschakeld, is dit veld alleen-lezen.

Gedetailleerde omschrijving

De gedetailleerde omschrijving van het incident.

Type

Geeft het type incident aan. Selecteer Incident of Serviceaanvraag in het vervolgkeuzemenu.

Categorie

Geeft de classificatie voor dit incident weer en biedt ondersteuning voor het traceren van kosten voor niet-gepland werk. Klik op het pictogram Bladeren om de incidentcategorie te selecteren.

Status

De status van dit incident. Op het moment dat u een nieuw incident voor het eerst opslaat, wordt de status ervan standaard ingesteld op 'Nieuw'.

Selecteer in een van de volgende opties in het vervolgkeuzemenu om de status te wijzigen: Nieuw, Toegewezen, Onderhanden werk, Geëscaleerd, Niet actief, Opgelost of Afgesloten.

Urgentie

De urgentie van het incident op basis van de bedrijfsbehoeften. Selecteer een van de volgende opties: Laag, Gemiddeld en Hoog.

Standaard: Gemiddeld

Impact

De mate waarin het incident leidt tot verstoring van het verwachte serviceniveau. Selecteer een van de volgende opties in het vervolgkeuzemenu: Laag, Gemiddeld of Hoog.

Standaard: Gemiddeld

Prioriteit overschrijven

Geeft aan of de prioriteit van het incident kan worden overschreven. De prioriteit van incidenten wordt bepaald via de matrix Incidentprioriteit op basis van urgentie en impact.

Dit veld wordt alleen weergegeven als u beschikt over het toegangsrecht Incidenten - Prioriteit overschrijven. Schakel dit selectievakje in als u de prioriteit van het incident wilt overschrijven.

Prioriteit

Definieert de volgorde waarin incidenten moeten worden opgelost op basis van hun impact en urgentie. Als u niet beschikt over het toegangsrecht Incidenten - Prioriteit overschrijven wordt de prioriteit bepaald door het systeem en kan deze niet overschreven worden. Als u wel beschikt over dit toegangsrecht, schakelt u eerst het selectievakje Prioriteit overschrijven in. Vervolgens selecteert u in het vervolgkeuzemenu de gewenste prioriteit: Laag, Gemiddeld of Hoog.

Datum gemaakt

Nadat een incident is verzonden, wordt weergegeven op welke datum en welk tijdstip dit incident is gemaakt. Dit veld kan alleen worden gelezen.

Startdatum

De datum waarop de IT-medewerker moet beginnen met het werk aan het incident.

Opmerking: u moet beschikken over het toegangsrecht *Incident - Maken/bewerken* om dit veld te kunnen weergeven.

Verwachte einddatum

De datum waarop de IT-medewerker het werk moet voltooien en het incident als voltooid moet markeren.

Geschatte totale inspanning

Definieert de totale inspanning die nodig is om dit incident op te lossen.

Opmerking: u moet beschikken over het toegangsrecht *Incident - Maken/bewerken* om dit veld te kunnen weergeven.

Werkelijke totale inspanning (uren)

Het totale aantal uren van de afzonderlijk ingevoerde inspanningswaarden voor het incident. Dit veld kan alleen worden gelezen.

Datum opgelost

Geeft de datum aan waarop de incidentstatus is ingesteld op "Opgelost".

Datum geverifieerd

Geeft de datum aan waarop de oplossing van het incident is geaccepteerd en geverifieerd voor afsluiting.

Bijlage

Geeft aan of er een aan dit incident gerelateerd bestand is bijgevoegd. Klik op het pictogram *Bladeren* en voeg het bestand bij. U kunt maximaal 10 bijlagen toevoegen.

4. Vul in de sectie *Primaire contactpersoon* de volgende velden in:

Naam

De contactpersoon voor dit incident. Standaard wordt de huidige aangemelde resource weergegeven.

E-mail

Het e-mailadres van de primaire contactpersoon.

Telefoon thuis

Het thuis-telefoonnummer van de primaire contactpersoon.

Telefoon werk

Het werk-telefoonnummer van de primaire contactpersoon.

Mobiele telefoon

Het mobiele telefoonnummer van de primaire contactpersoon.

Pieper

Het semafoonnummer van de primaire contactpersoon.

Fax

Het faxnummer van de primaire contactpersoon.

5. Sla de wijzigingen op.

Het proces Incidenten toewijzen

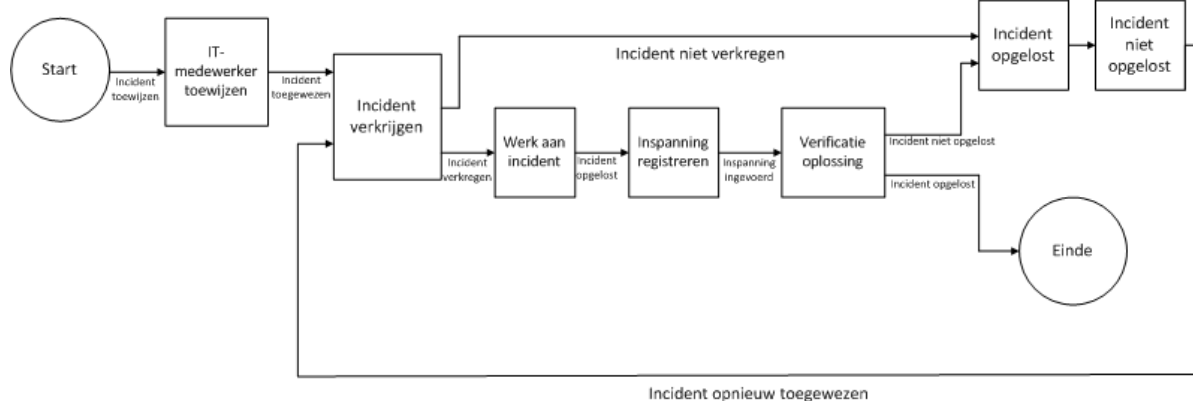
De procesbeheerders gebruiken het proces Incidenten toewijzen - een proces voor de goedkeuring van incidenten, om de toewijzing, beoordeling en afhandeling van incidenten te beheren. Standaard is dit proces niet actief. Voordat het proces kan worden gestart, activeert de procesbeheerder het. De aanvrager legt een incident vast en het proces start automatisch. Het proces kan worden aangepast met aanvullende bedrijfsregels, met goedkeuring van de procesbeheerder.

Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Procedure voor het toewijzen van incidenten

Het proces Incidenten toewijzen bestaat uit verschillende stappen die kunnen worden geactiveerd.

Equation 1: In het diagram met de processtroom van incidenttoewijzing worden de stappen van het proces weergegeven.



De volgende stappen kunnen worden geactiveerd in het proces:

IT-medewerker toewijzen

Deze stap wordt in gang gezet op het moment dat een incident in eerste instantie wordt geregistreerd. Bij deze stap wordt de incidenttoewijzingstaak in CA Clarity PPM gestart, en op het moment dat deze taak is voltooid wordt de stap als voltooid gemarkeerd. Bij deze stap wordt een handelingsitem naar de IT-medewerker gestuurd om het incident te inspecteren waaraan de resource is toegewezen. Zodra deze stap is voltooid, wordt de stap Incident verkrijgen gestart.

Incident verkrijgen

Deze stap wordt in gang gezet op het moment dat de stap IT-medewerker toewijzen of Incident niet opgelost is voltooid. Bij deze stap wordt een actiepunt gestuurd naar de IT-medewerker om het zojuist toegewezen incident te bekijken en te accepteren. Tijdens de beoordeling van het actiepunt door de IT-medewerker kan de IT-medewerker de toewijzing accepteren of afwijzen. Als de toewijzing wordt afgewezen, wordt de stap Incident geëscaleerd gestart. Als de toewijzing wordt geaccepteerd, wordt de stap Werk aan incident gestart.

Werk aan incident

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Incident verkrijgen is voltooid. Bij deze stap wordt een actiepunt gestuurd naar de IT-medewerker om aan de nieuwe toewijzing te werken. De IT-medewerker werkt vervolgens aan het incident en markeert het actiepunt als voltooid. Wanneer het actiepunt is gemarkeerd als voltooid, begint de stap Inspanning vastleggen.

Inspanning vastleggen

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Werk aan incident is voltooid. Bij deze stap wordt een actiepunt gestuurd naar de IT-medewerker om de tijd die aan het incident is besteed te registreren. De IT-medewerker moet vervolgens de inspanning vastleggen en het actiepunt markeren als voltooid. Wanneer het actiepunt is gemarkeerd als voltooid, begint de stap Verificatie oplossing.

Verificatie oplossing

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Inspanning registreren is voltooid. Bij deze stap wordt er een actiepunt naar de aanvrager gestuurd om te controleren of en te bevestigen dat het incident naar voldoening is opgelost. Tijdens de inspectie van het actiepunt kan de aanvrager de oplossing goedkeuren of afwijzen. Als de oplossing is goedgekeurd, wordt het proces beëindigd. Als de oplossing wordt afgewezen, wordt de stap Incident geëscaleerd gestart.

Incident geëscaleerd

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Incident verkrijgen of de stap Verificatie oplossing is voltooid. Tijdens deze stap wordt de status van het incident gewijzigd in "Geëscaleerd". Zodra deze stap is voltooid, wordt de stap Incident niet opgelost gestart.

Incident niet opgelost

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Incident geëscaleerd is voltooid. Bij deze stap wordt een melding naar de IT-manager gestuurd, dat het incident niet is opgelost en dat het incident opnieuw moet worden bekeken en toegewezen. Wanneer de IT-manager het actiepunt heeft gemarkeerd als voltooid, wordt de stap Incident verkrijgen gestart.

Het incidenttoewijzingsproces starten en beëindigen

Het proces starten

Wanneer het incidenttoewijzingsproces eenmaal is gevalideerd en geactiveerd, kan het worden gestart vanaf de pagina Incident: Processen. Telkens wanneer een incident ter goedkeuring wordt verzonden, wordt er een incidenttoewijzingsproces gestart.

Het proces beëindigen

Het incidenttoewijzingsproces wordt beëindigd op het moment dat de stap **Verificatie oplossing** is voltooid.

Incidenten oplossen en sluiten

Incidenten oplossen

Wanneer de IT-medewerker het incident heeft opgelost, opent u het incident en stelt u de status in op "Opgelost". Geef een datum op in het veld Datum opgelost. Gebruik de pagina Incidenteigenschappen om te bewerken. Als u de status van een incident instelt op "Opgelost" wanneer het proces voor de toewijzing van incidenten actief is, wordt een melding gegenereerd. In deze melding wordt de aanvrager gevraagd de oplossing te controleren en bevestigen.

Opmerking: om een datum te kunnen selecteren en op te slaan in het veld Datum opgelost, moet u beschikken over het toegangsrecht Incident - Maken/bewerken.

Incidenten sluiten

Wanneer de aanvrager de oplossing van het incident heeft geaccepteerd, zet de IT-medewerker de status van het incident op "Gesloten". De status wordt ingesteld op de pagina Incidenteigenschappen. Als het proces voor de toewijzing van incidenten actief is, wordt een melding gegenereerd wanneer de status van een incident op "Gesloten" wordt gezet. In deze melding wordt de aanvrager ervan op de hoogte gebracht dat het incident is gesloten. Bij dit proces wordt de status van het incident niet gewijzigd in "Gesloten".

Zojuist toegewezen incidenten weergeven

IT-medewerkers ontvangen een melding wanneer een IT-manager een resource aanwijst om aan een incident te werken. In de onderstaande procedure wordt beschreven hoe u incidentmeldingen weergeeft.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik onder Persoonlijk op Organizer.
De portlet Actiepunten wordt samen met de andere beschikbare portlets weergegeven.
2. Klik op Meldingen.
3. Selecteer Incidenten in het veld Weergeven.
Het aantal incidentmeldingen dat u hebt ontvangen, wordt weergegeven.
4. Klik in de portlet op de koppeling Incidenten.
De pagina Meldingen wordt weergegeven.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Resources toewijzen aan incidenten

Controleer of alle incidenten zijn toegewezen aan een resource. Gebruik het veld Toewijzen aan op de pagina Lijst van incidenten om incidenten (opnieuw) toe te wijzen. Het veld wordt op de pagina weergegeven nadat u het incident voor het eerst verzendt.

Wanneer u een incident toewijst, wordt er een melding verzonden naar de toegewezen gebruiker. De manier waarop meldingen worden ontvangen, is afhankelijk van de persoonlijke instellingen voor meldingen van de toegewezen gebruiker.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte omschrijving van het incident.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op het pictogram Bladeren naast het veld Toegewezen aan.
De geselecteerde resource wordt toegewezen aan het incident.
4. Sla de wijzigingen op.

Incidenten opnieuw toewijzen

U kunt incidenten die niet zijn opgelost, toewijzen aan een andere gebruiker. Wanneer u een incident toewijst, wordt er een melding verzonden naar de toegewezen gebruiker. De manier waarop meldingen worden ontvangen, is afhankelijk van de persoonlijke instellingen voor meldingen van de toegewezen gebruiker.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Schakel het selectievakje in naast het incident dat u opnieuw wilt toewijzen.
3. Klik op Opnieuw toewijzen.
De pagina Resources selecteren wordt weergegeven.
4. Selecteer de gebruiker die u wilt toewijzen:

5. Klik op Opnieuw toewijzen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
6. Klik op Opnieuw toewijzen.

De contactinformatie voor een incident wijzigen

Standaard worden voor de primaire contactpersoon de gegevens gebruikt van de resource die op dat moment is aangemeld, inclusief de contactinformatie van de betreffende resource. Als u een andere resource aanwijst als primaire contactpersoon voor het incident, worden de contactgegevens van de resource bijgewerkt op het moment dat de pagina wordt opgeslagen.

Als u de contactgegevens van de resource wijzigt, worden de wijzigingen opgeslagen voor het incident. De standaard contactgegevens van de resource worden niet gewijzigd.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Resource management* voor meer informatie over dit onderwerp.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Blader naar beneden om de sectie Primaire contactpersoon van de pagina weer te geven.
4. Zie het veld Naam.
5. Sla de wijzigingen op.

De incidentcategorie wijzigen

U kunt een incidentcategorie invoeren voor een incident of de incidentcategorie wijzigen. Met behulp van incidentcategorieën kunt u onderscheid maken tussen echte incidenten en IT-serviceaanvragen.

Alle incidenten moeten in een incidentcategorie worden ingedeeld. De indeling in incidentcategorieën kan plaatsvinden op het investeringsniveau of het beheerniveau. In beide gevallen hebt u bepaalde toegangsrechten nodig. Hieronder wordt uitgelegd hoe u de incidentcategorie van een incident kunt wijzigen.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Resource management* voor meer informatie over dit onderwerp.

Volg de onderstaande stappen:

1. Klik op de pagina Lijst van incidenten op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
2. Selecteer een nieuwe categorie in het veld Categorie.
3. Sla de wijzigingen op.

Incidentprioriteit

U kunt de prioriteit van een incident wijzigen of overschrijven. Aan de hand van de prioriteit kunnen IT-managers plannen welke incidenten het eerst moeten worden opgelost. De prioriteit van een incident wordt door het systeem gegenereerd op basis van de matrix voor incidentprioriteit.

De incidentprioriteit wijzigen

U kunt de prioriteit van een incident wijzigen door de velden Impact en Urgentie aan te passen. U kunt de waarden voor impact en urgentie ook wijzigen door wijzigingen aan te brengen in de timing van het incident of door de betrokken hardware of software tijdelijk te wijzigen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.

3. Voer een of beide van de volgende handelingen uit:
 - U kunt de impact van het incident wijzigen door een andere waarde te selecteren in de vervolgkeuzelijst Impact. U kunt kiezen uit Laag, Gemiddeld en Hoog.
 - U kunt de urgentie van het incident wijzigen door een andere waarde te selecteren in de vervolgkeuzelijst Urgentie. U kunt kiezen uit Laag, Gemiddeld en Hoog.
4. Klik op Opslaan.

De prioriteit van een incident overschrijven

Tijdens de fase Prioriteitsbeoordeling van het incident kunt u de incidentprioriteit in de wachtrij overschrijven.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje Prioriteit overschrijven in.
Als u niet beschikt over het toegangsrecht *Incidenten - Prioriteit overschrijven*, wordt de prioriteit bepaald door het systeem en kan deze niet overschreven worden.
4. Selecteer de prioriteit niveau in de vervolgkeuzelijst. U kunt kiezen uit Laag, Gemiddeld en Hoog.
5. Sla de wijzigingen op.

De matrix voor incidentprioriteit

De prioriteit van een incident wordt berekend op basis van de impact en urgentie van het incident. Op basis van de instellingen op de Matrix Incidentprioriteit stelt de CA Clarity PPM-beheerder de prioriteiten in. In de matrix voor incidentprioriteit kunt u de impactwaarden uitzetten tegen de urgentiewaarden.

Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

De status van het incident wijzigen

De status van een incident komt overeen met de huidige toestand van het incident in CA Clarity PPM. Als u een incident voor het eerst registreert, is de status van het incident 'Nieuw'. Als het incident in behandeling wordt genomen, wijzigt de status van het incident. Gebruik het veld Status om de status te wijzigen.

Hieronder ziet u een lijst van waarden die u kunt selecteren voor de status van een incident:

Nieuw

Het incident is nieuw en nog niet beoordeeld en opgelost.

Toegewezen

Het incident is open en is aan een resource toegewezen (veld Toegewezen aan).

Werk in uitvoering

Het incident is open en de IT-medewerker werkt aan het incident.

Geëscaleerd

Het incident is open maar er is een hogere autoriteit nodig om resources toe te wijzen.

Niet actief

Het incident is open. De IT-medewerker wacht op informatie om het incident op te lossen.

Opgelost

Het incident is niet meer open. De IT-medewerker kan het incident niet reproduceren en de aanvrager heeft niet voldoende informatie opgegeven of heeft het contact met de servicedesk verloren. Of het incident is gesloten, maar er wordt gewacht op bevestiging van de aanvrager. Als het proces voor de toewijzing van incidenten actief is, wordt een melding gegenereerd wanneer de status van een incident op "Opgelost" wordt gezet. In deze melding wordt de aanvrager gevraagd de oplossing te controleren en bevestigen.

Gesloten

Het incident is niet meer open. De aanvrager is tevreden over de oplossing van het incident. Incidenten die zijn geïmporteerd in CA Clarity PPM via de XML Open Gateway also krijgen ook de status "Gesloten".

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst Status.
4. Klik op Opslaan.

Incidenten markeren voor omzetting

De scope van het incident kan een punt bereiken waarop het moet wrden afgehandeld als een project of een projecttaak. De IT-medewerker die aan het incident werkt, markeert het incident voor omzetting en wijst het toe aan een projectmanager.

Afhankelijk van de persoonlijke instellingen voor meldingen ontvangt de projectmanager een melding dat het incident moet worden omgezet in een project of projecttaak.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje Gemarkeerd voor omzetting in.
4. Selecteer een projectmanager in het veld Toegewezen projectmanager.
5. Sla de wijzigingen op.

Bestede tijd invoeren (Incident)

U kunt een directe koppeling naar uw urenstaat maken om de tijd vast te leggen die u besteedt aan het werken aan uw toegewezen incidenten. Gebruik daarvoor de knop Tijd invoeren. Deze wordt weergegeven op de pagina Incidentinspanning en de pagina Incidenteigenschappen.

Op de pagina Incidentinspanning wordt een chronologische lijst van de geregistreerde urenstaatgegevens voor dit incident weergegeven. De inspanningen voor het incident worden gebruikt om de kosten voor ongepland werk te berekenen. De tijd die u besteedt aan en invoert voor het incident, wordt niet meegenomen wanneer het incident wordt omgezet. De inspanningen van het incident en de inspanningen voor het nieuwe project of de nieuwe taak worden beschouwd als afzonderlijke activiteiten die afzonderlijk worden bijgehouden.

U kunt de tijd die u aan incidenten besteedt, registreren via de urenstaat voor het incident of uw urenstaat in CA Clarity PPM.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op Tijd invoeren.
De pagina Investeringsperiode selecteren wordt weergegeven.
4. Vul de volgende velden in:

Bij Investeringsperiode:

Specificeert de investering waarbij de resulterende kosten in rekening moeten worden gebracht. Welke investeringen u kunt selecteren, hangt af van de volgende criteria:

- De bijbehorende incidentcategorie van het incident.
- De incidenten waarvoor u toegangsrechten hebt voor het bijhouden van incidenten.

Bij Tijdsperiode:

Selecteer een openstaande urenstaatperiode in het vervolgkeuzemenu.

5. Klik op Opslaan en terug.
De geselecteerde urenstaat voor de periode wordt geopend.
6. Geef in de urenstaat aan hoeveel tijd u aan dit incident hebt besteed.

Project- en taakkoppelingen weergeven

Op de pagina Incidentkoppelingen kunt u een lijst bekijken van de projecten en projecttaken die aan het incident zijn gekoppeld. Telkens wanneer u een project of projecttaak voor dit incident maakt, wordt er een koppeling met het incident gemaakt.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de koppeling Korte omschrijving voor het incident en klik op Koppelingen.

Incidentopmerkingen beheren

Gebruik de pagina Incidentopmerkingen om privé- en openbare opmerkingen toe te voegen en te bekijken. Met opmerkingen kunt u aanvullende informatie vastleggen over het incident waaraan u werkt. Alle opmerkingen die de IT-medewerker toevoegt, worden in chronologische volgorde in een lijst weergegeven. U kunt de lijst van opmerkingen bekijken en sorteren, en zelf opmerkingen toevoegen.

Alle incidentopmerkingen zijn standaard openbaar en kunnen worden bekeken door de aanvrager en de IT-medewerker. Wanneer een opmerking eenmaal is opgeslagen, kan deze alleen worden gelezen en niet worden gewijzigd of verwijderd. Samen met de opmerking worden een tijdsaanduiding en de naam van de resource die de opmerking heeft toegevoegd opgeslagen.

U hebt de volgende mogelijkheden:

- [Opmerkingen toevoegen](#). (op pagina 35)
- [Opmerkingen weergeven](#) (op pagina 36).

Opmerkingen toevoegen aan incidenten

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen en een opmerking toe te voegen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.

3. Open het menu Opmerkingen en vul de volgende velden in:

Onderwerp

Het onderwerp van de opmerking.

Beschrijving

Een korte omschrijving van de opmerking.

4. Klik op Toevoegen.

De nieuwe opmerking wordt in de lijst weergegeven. De opmerkingen worden weergegeven in de volgorde waarin ze zijn gemaakt. De meest recente opmerking wordt boven aan de lijst weergegeven.

5. Klik op de kolomkop om de lijst te sorteren.

Als u bijvoorbeeld de lijst wilt sorteren op projectnaam, klikt u op de kolomkop Project. Wanneer een kolom wordt gesorteerd, verschijnt in de kolomkop een pijl.

Klik nogmaals op de kolomkop om de sorteervolgorde om te keren. Zo kunt u ook sorteren op Ingevoerd door en Datum ingevoerd.

6. Klik op Terug.

Incidentopmerkingen weergeven

U kunt een overzicht bekijken van alle opmerkingen bij een gegeven incident. Al de aanvullende opmerkingen worden in de lijst met opmerkingen weergegeven.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het incident.
2. Klik op Opmerkingen.
3. Klik op het onderwerp van de opmerking om de opmerking te openen.
De details van de opmerking worden weergegeven.
4. Klik op Terug wanneer u klaar bent.

Controlelevelden voor incidenten weergeven

U kunt al de historische en nieuwe waarden weergeven van velden die zijn gewijzigd, de resoruce die deze heeft gewijzigd en de datum waarop de waarden zijn gewijzigd. De velden worden weergegeven in de onderste helft van de pagina Controlepad incident.

Als u het controlepad wilt vastleggen, moeten er specifieke kenmerken van de veldeigenschappen worden ingesteld voor controle.

Neem contact op met uw CA Clarity PPM-beheerder of raadpleeg de *beheerdershandleiding* voor meer informatie

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte omschrijving van het incident.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op Controle.
De pagina Controlepad wordt weergegeven.

Automatische incidentprocessen beheren

U kunt automatische incidentprocessen maken en verwijderen en de voortgang ervan bijhouden. Controleer of de gerelateerde processen actief en geldig zijn.

Opmerking: u moet beschikken over de juiste toegangsrechten om dit menu te kunnen openen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte omschrijving van het incident.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op Processen.
De pagina Processen wordt weergegeven.

4. Klik vanuit het menu Processen op de volgende submenu's om processen met verschillende statussen weer te geven:
 - Beschikbaar. Hier worden alle processen weergegeven die al zijn gemaakt voor het incident.
 - Geïnitieerd. Hier worden processen weergegeven die al zijn gestart.

Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Incidenten omzetten in gepland werk

Het omzetten van een incident of werkaanvraag in een project of projecttaak komt neer op het omzetten van ongepland werk in gepland werk. Wanneer incidenten worden omgezet in gepland werk, worden ze omgezet in projecten of projecttaken.

1. De IT-medewerker die wordt toegewezen om te werken aan het incident, gaat in de meeste gevallen als volgt te werk:
 - a. Het incident wordt gemarkeerd voor omzetting.
 - b. Het incident wordt toegewezen aan een projectmanager.
 - c. Het incident wordt afgesloten.
2. De projectmanager zet het incident vervolgens om in een project of projecttaak. Alleen de projectmanager aan wie het incident wordt toegewezen, kan het incident omzetten in een project of projecttaak.

U kunt de projecten en projecttaken volgen, die zijn gekoppeld aan het incident. Zodra een incident is omgezet, kunt u de pagina Incidentkoppelingen gebruiken.

Incidenten omzetten in projecten

Als u een melding ontvangt van een IT-medewerker om een incident om te zetten in een projecttaak, kunt u de melding gebruiken als koppeling naar het incident. In welke vorm u een melding ontvangt is afhankelijk van uw persoonlijke instellingen voor meldingen.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Toegewezen aan mij.
3. Selecteer het selectievakje naast het incident en klik op Omzetten naar project.
De pagina omzettingstype selecteren wordt weergegeven.

4. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Een incident omzetten in een nieuw project op basis van een projectsjabloon:
 - Selecteer een project uit Sjabloon en klik op Volgende.
De pagina Projectsjabloon selecteren wordt weergegeven.
 - Selecteer de projectsjabloon.
 - Selecteer Project om het idee te converteren naar een project.
5. Klik op Volgende.
De pagina Maken wordt weergegeven. Details van de incidentpagina, zoals de naam van het project, de manager en de start- en einddatum, worden gereproduceerd op de projectpagina.
6. Vul de rest van de velden op de pagina in.
Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Projectmanagement* voor meer informatie.
7. Sla de wijzigingen op.
Opmerking: Als er meer werk vereist is om het incident op te lossen, kan het IT-personeel van het project het incident opnieuw openen.

Incident omzetten in projecttaken

Wanneer u een melding ontvangt om een incident om te zetten in een projecttaak, kunt u het actiepunt gebruiken als koppeling naar het incident. Nieuwe projecttaken worden toegevoegd aan de onderkant van de hiërarchie van de werkstructuur (WBS) binnen het project.

Alleen de projectmanager aan wie het incident wordt toegewezen, kan het incident omzetten in een projecttaak. Een taak kan alleen worden gekoppeld aan een bestaand en actief project. U kunt slechts één incident tegelijk omzetten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Toegewezen aan mij.
3. Selecteer het selectievakje naast het incident en klik op Omzetten naar taak.
De pagina Project selecteren wordt weergegeven.
4. Selecteer het project om aan de taak te koppelen.

5. Klik op Toevoegen.

De pagina Maken wordt weergegeven.

Details van de incidentpagina, zoals de naam van het project, de manager en de start- en einddatum, worden gereproduceerd op de taakpagina.

6. Vul de rest van de velden op de pagina in.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Projectmanagement* voor meer informatie.

7. Sla de wijzigingen op.

Opmerking: Als er meer werk vereist is om het incident op te lossen, kan het IT-personeel van het project het incident opnieuw openen.

Overzetting van incidentgegevens

Wanneer een incident wordt omgezet in een project of projecttaak, worden samen met het incident gegevens overgebracht naar het project. Als de contactpersoon of toegewezen resource geen lid van het projectteam is, worden gegevens niet overgebracht. Gegevens over de inspanning worden tijdens de omzetting niet overgebracht naar het project of de projecttaak. Ook de aangepaste kenmerken voor het object Incident worden niet geconverteerd naar identieke aangepaste objecten voor het project of de taak.

Wanneer u een incident omzet naar een project of projecttaak, kunt u geen koppeling terug naar het incident maken vanuit het project of de projecttaak. Er bestaat alleen een koppeling van het incident naar het omgezette project of de omgezette projecttaak.

In de volgende tabel ziet u welke gegevens worden overgebracht naar het project of de projecttaak:

Gegevensveld incident	Gegevensveld project	Gegevensveld projecttaak
Korte beschrijving	Projectnaam	Naam
Tracerings-id	Project ID	Id
Status	Status (Niet goedgekeurd)	Status (Niet gestart)
Gedetailleerde omschrijving	Beschrijving	N.v.t.
Toegewezen projectmanager	Manager	N.v.t.
Startdatum	Startdatum	Startdatum
Verwachte einddatum	Einddatum	Einddatum

Hoofdstuk 4: Ideeën

Ideeën vormen de eerste fase van het creëren van nieuwe investeringsmogelijkheden, zoals projecten, activa, toepassingen, programma's, services en ander werk. Ideeën vormen de basis voor een specifiek type investering door te dienen als een verzamelplaats voor belangrijke informatie. U hebt bijvoorbeeld misschien een idee waarvan u denkt dat het waardevol genoeg is om te worden geëvalueerd en omgezet in een project, service of investering.

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Overzicht idee](#) (op pagina 41)

[Ideeën beheren](#) (op pagina 45)

[Scenario's voor capaciteitsplanning](#) (op pagina 57)

[Toekenningen aan bovenliggende investeringen beheren](#) (op pagina 58)

[Een team voorzien van personeel](#) (op pagina 59)

[Ideeën goedkeuren](#) (op pagina 74)

[Ideeën afwijzen](#) (op pagina 75)

[Ideeën omzetten in investeringen](#) (op pagina 75)

[Ideeën verwijderen](#) (op pagina 77)

Overzicht idee

Met ideeën kunt u in een vroeger stadium een analyse op maat uitvoeren om ongewenste ideeën te elimineren voordat deze investeringen worden en onmisbare resources in beslag nemen. U kunt ideeën bijhouden en omzetten in investeringsmogelijkheden. Deze investeringsmogelijkheden kunnen vervolgens worden goedgekeurd als onderdeel van de portfolio van uw onderneming. U kunt ideeën definiëren voor een project, product, activa, toepassing, service of ander werk.

U kunt ook ideeën opnemen in een investeringshiërarchie. Een idee kan worden toegevoegd als onderliggend item in een investeringshiërarchie, met een eenvoudige budgettering en toewijzing van personeel.

Controlepad van idee

Met Controlepad kunt u de geschiedenis van specifieke activiteiten bijhouden die plaatsvinden voor een idee. De CA Clarity PPM-beheerder bepaalt welke velden worden gecontroleerd en welke informatie wordt opgeslagen in het controlepad. Als Controlepad is ingeschakeld voor ideeën en u over de juiste toegangsrechten beschikt, wordt de pagina Controle weergegeven wanneer u een idee geopend hebt. Gebruik dit menu om een logboek met wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen te bekijken voor een veld waarvoor de controle is ingeschakeld.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Onderdelen van ideeën

Ideeën bestaan uit de volgende componenten:

Eigenschappen idee

Gebruik de pagina met eigenschappen van het idee om aan de hand van het onderwerp en de planning de basiskenmerken van een idee te definiëren. Daarnaast kunt op de pagina met eigenschappen de eigenschappen van budgetten opgeven.

Team

Gebruik het menu Team om een team samen te stellen van de resources die het werk gaan uitvoeren.

Budget

Gebruik dit onderdeel om een eenvoudig budget en/of een eenvoudige prognose voor uw idee te maken.

Rapportage

Gebruik de CA Clarity PPM-rapporten om de activiteiten en de voortgang van ideeën te volgen en te analyseren.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

De werking van het stroomdiagram voor de status van ideeën

Een nieuw idee heeft de status "Niet goedgekeurd". Wanneer u een voltooid idee ter goedkeuring verzendt, verandert de status van het idee in "Verzonden ter goedkeuring". Nu kan de goedkeurder het idee goedkeuren, afwijzen of de status van het idee wijzigen in "Onvolledig". Geautomatiseerde ideeprocessen zorgen ervoor dat de werkstroom voortdurend doorloopt.

De werking van het proces voor de goedkeuring van ideeën

Het proces voor de goedkeuring van ideeën is een kant-en-klaar proces voor ideeën. Met dit proces kunnen de CA Clarity PPM-procesbeheerders de verzending, beoordeling, goedkeuring of afkeuring van ideeën beheren. Standaard is dit proces niet actief. De CA Clarity PPM-procesbeheerder activeert het idee voordat het kan worden opgestart.

U kunt een proces aanpassen met aanvullende bedrijfsregels. Het proces vereist goedkeuring van de CA Clarity PPM-procesbeheerder.

Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Voor elk actiepunt dat dit proces verzendt, wordt er een melding verzonden die samenvalt met het actiepunt. De status van het idee wordt door het proces gedurende het goedkeuringsproces vergrendeld. Goedkeurders kunnen de status van het idee niet handmatig wijzigen.

Hieronder staan de stappen die worden geactiveerd door het proces voor de goedkeuring van ideeën:

Status instellen op goedgekeurd

Wordt geactiveerd wanneer een goedkeurder het actiepunt gebruikt om het idee goed te keuren. De status van het idee wordt ingesteld op "afgewezen".

Status instellen op afgewezen

Wordt geactiveerd wanneer een goedkeurder het actiepunt gebruikt om het idee af te wijzen. De status van het idee wordt ingesteld op "afgewezen".

Status instellen op onvolledig

Wordt geactiveerd wanneer een goedkeurder het actiepunt gebruikt om het idee te markeren als Onvolledig. De status van het idee wordt ingesteld op "Onvolledig".

Opnieuw verzenden

Bij deze stap wordt er een actiepunt gemaakt en verzonden naar de oorspronkelijke aanvrager van het idee om het idee te voltooien en opnieuw te verzenden. De goedkeurder vereist dan dat het actiepunt wordt gebruikt om het idee opnieuw te verzenden of om de status van het idee in te stellen op "Verzonden".

Notify Approved

Verzendt een melding dat het idee is goedgekeurd naar de oorspronkelijke aanvrager van het idee.

Notify Rejected

Verzendt een melding dat het idee is afgewezen naar de oorspronkelijke aanvrager van het idee.

Status instellen op ingediend

Wordt geactiveerd wanneer een goedkeurder het actiepunt gebruikt om het idee opnieuw te verzenden. De status van het idee wordt ingesteld op "ingediend" en het proces wordt opnieuw gestart.

Het goedkeuringsproces voor ideeën starten

Telkens wanneer u een idee indient ter goedkeuring, wordt er automatisch een nieuw proces Goedkeuring idee gestart. Tijdens het proces beoordeelt de goedkeurder het idee. Het idee kan worden goedgekeurd, afgewezen of ingesteld op Onvolledig om extra informatie aan te vragen van de oorspronkelijke aanvrager van het idee. Wanneer een idee is goedgekeurd, kan het worden omgezet in een project, service of investering waarvoor u de rechten hebt om het te maken.

Opmerking: U hebt slechts tot één goedkeuringsproces voor een idee tegelijk toegang. De procesbeheerder kan geen toegang geven tot meer dan één goedkeuringsproces voor een idee. Anders treedt een fout op wanneer u klikt op Ter goedkeuring verzenden..

Actiepunten verzenden voor het goedkeuren van ideeën

Als u een idee ter goedkeuring verzendt, wordt een instantie van het proces voor goedkeuring voor ideeën gemaakt. Er wordt een actiepunt verzonden naar elke gebruiker (Goedkeurder) die het recht heeft om het idee goed te keuren. Via het actiepunt wordt de goedkeurder verzocht het idee te beoordelen en goed te keuren.

Als het idee is goedgekeurd of afgewezen, wordt er een actiepunt naar de oorspronkelijke aanvrager van het idee verzonden. Als de status is gewijzigd in "Onvolledig", wordt er een actiepunt naar de oorspronkelijke aanvrager verzonden waarin deze wordt verzocht aanvullende informatie te verstrekken en het idee opnieuw te verzenden.

Omdat meerdere gebruikers het recht hebben om het idee goed te keuren, kunnen er tegenstrijdige reacties worden vastgelegd. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de ene goedkeurder het idee goedkeurt en een andere het afwijst voordat het achtergrondproces is voltooid. In een dergelijk geval worden eventuele uitstaande actiepunten gesloten en worden nieuwe exemplaren van hetzelfde actiepunt verzonden. In het nieuwe actiepunt worden de ontvangen tegenstrijdige beoordelingen vermeld.

Ideeën goedkeuren vanuit actiepunten

Als goedkeurder kunt u actiepunten ontvangen wanneer de oorspronkelijke aanvrager een idee ter goedkeuring verzendt. U kunt het idee bekijken en het vervolgens vanuit het actiepunt goedkeuren door te klikken op Goedgekeurd.

Opmerking: Het proces voor de goedkeuring van ideeën verandert het veld Status naar alleen-lezen. U moet het idee daarom goedkeuren vanuit het actiepunt door op Goedgekeurd te klikken.

Het goedkeuringsproces voor ideeën beëindigen

Het proces Goedkeuring idee wordt beëindigd als u het idee goedkeurt, afwijst of verwijdert.

Ideeën die zijn geïmporteerd uit een ander registratiesysteem

Vaak wordt voor het registreren van ideeën een ander systeem gebruikt dan CA Clarity PPM. Om deze reden kunt u ideeën importeren uit een ander registratiesysteem via de XML Open Gateway om deze in CA Clarity PPM weer te geven en te beheren. Nadat de ideeën zijn geïmporteerd, kunnen ze worden gebruikt in het portfolio-beheerproces.

Raadpleeg de *ontwikkelaarshandleiding van XML Open Gateway* voor meer informatie.

Ideeën beheren

Een idee is het beginpunt voor het maken en beheren van investeringen in CA Clarity PPM.

U kunt het volgende doen op de pagina *Ideeën*:

- [Nieuwe ideeën maken](#) (op pagina 45).
- [De eigenschappen van het idee beheren](#) (op pagina 49).
- [De planningsinformatie opgeven](#) (op pagina 51).
- [De budgetinformatie opgeven](#) (op pagina 53).
- [Een team samenstellen](#) (op pagina 59).
- [Ideeën evalueren op basis van scenario's voor capaciteitsplanning](#) (op pagina 57).
- [Bovenliggende investeringstoekenningen beheren](#) (op pagina 58).
- [Ideeën verwijderen](#) (op pagina 77).

Nieuwe ideeën maken

Gebruik de pagina Idee maken om de algemene eigenschappen van uw idee, de geschatte kosten en opbrengsten en een gedetailleerde beschrijving op te geven en om het proces voor de goedkeuring van een idee te starten. Bepaalde eigenschappen van een idee worden gebruikt wanneer u het idee omzet in een project, service of investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Nieuw.
De pagina Maken wordt weergegeven.
3. Vul in de sectie Algemeen van de pagina de volgende velden in:

Onderwerp

De samenvatting/naam van het idee. Wanneer u een idee omzet in een project, service of investering, wordt het onderwerp gebruikt als koppeling van het project naar het idee. Tijdens het omzettingsproces wordt het onderwerp gebruikt voor de omschrijving van de investering.

Id idee

De unieke id van het idee. Als automatische nummering is geconfigureerd, wordt dit veld weergegeven als alleen-lezen. Tijdens het omzettingsproces wordt de id van het idee gebruikt als de naam van de investering.

Prioriteit idee

De waarde die door de ideeënbeheerder is toegewezen aan het idee. De waarde komt overeen met de prioriteit van het risico U kunt kiezen uit Laag (standaard), Gemiddeld en Hoog.

Beschrijving

Gedetailleerde beschrijving van het idee.

Manager

Definieert de naam van de resource die het idee beheert en er eigenaar van is.

De ideeënbeheerder heeft toegang tot het budget van het idee en de planningsigenschappen.

Oorspronkelijke aanvrager

De naam van resource die het idee heeft ingediend. In dit veld wordt standaard de naam weergegeven van de resource die het idee heeft gemaakt.

Opmerking: Als u een andere resource selecteert, kan uw toegangsrecht om het idee weer te geven worden ingetrokken. U dient te beschikken over het toegangsrecht Idee – Weergeven – Alle of het toegangsrecht Resource – Idee – Weergeven voor deze resource om het idee te kunnen weergeven.

Actief

Geeft aan of het idee actief is. Activeer het idee zodat resources het idee kunnen weergeven in portfolio's en in portlets voor capaciteitsplanning.

Standaard: ingeschakeld

Algemene opmerkingen

Specificeert aanvullende informatie over het idee, die niet te vinden is in de ideeomschrijving.

4. Vul in de sectie *Geschatte kosten en opbrengsten* de volgende velden in. Bepaalde eigenschappen worden gebruikt wanneer u het idee omzet in een project, service of investering.

Type schatting

Het type schatting voor de opbrengsten, kosten en inkomsten van het idee.

Valutacode

Dit veld dat alleen kan worden gelezen, definieert de systeemvaluta. Als het gebruik van meerdere valuta is ingeschakeld, is dit een vervolgkeuzemenu van alle actieve valutacodes. Tijdens het omzettingsproces wordt deze valutacode gebruikt als valutacode voor de investering.

Bedrijfseenheid

De bedrijfseenheden waaraan het idee is gekoppeld.

Beschrijving Opbrengsten

Algemene beschrijving van de opbrengsten van het idee.

Geschatte kosten

De geschatte totale kosten van het idee. Tijdens het omzettingsproces worden de geschatte kosten gebruikt als de geplande kosten voor de investering.

Geschatte opbrengsten

De geschatte totale opbrengsten van het idee, zowel inkomsten als besparingen.

Geschatte startdatum

Geeft de startdatum voor het idee aan. Deze datum moet op of voor de geschatte einddatum liggen.

Geschatte Einddatum

Geeft de geschatte einddatum voor het idee aan. Deze datum moet op of voor de geschatte einddatum liggen.

Break-evendatum

De geschatte break-evendatum voor het idee. Tijdens het omzettingsproces is de break-evendatum de gebudgetteerde break-evendatum voor de investering.

5. Vul in de sectie *Gedetailleerde beschrijving* de volgende velden in:

Impact op bestaande initiatieven

Beschrijving van de mogelijke impact van het idee op bestaande initiatieven.

Risico's

Een beschrijving van de risico's ongeacht of het idee wordt geïmplementeerd.

Afhankelijkheden

Een beschrijving of lijst van de afhankelijkheden van het idee.

6. Klik in de sectie Organisatiestructuur op het pictogram Bladeren naast de organisatiestructuur (OBS) die u wilt koppelen aan dit project voor organisatorische, beveiligings- of rapportagedoeleinden.

De OBS met de naam 'Afdeling' wordt gebruikt om de investering aan een CA Clarity PPM-afdeling te koppelen. Als er meerdere organisatiestructuren bestaan, is de organisatiestructuur met de naam 'Afdeling' de laatste op de lijst.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

7. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Sla het nieuwe idee op.
Het nieuwe idee wordt weergegeven in de lijst op de pagina Ideeën met de status "Niet goedgekeurd".
 - Klik op Ter goedkeuring verzenden om het nieuwe idee op te slaan en te verzenden ter goedkeuring.
Het nieuwe idee wordt weergegeven in de lijst op de pagina Ideeën met de status "Verzonden ter goedkeuring".

Hoofdeigenschappen

Bij Hoofdeigenschappen kunt de basisgegevens over het idee opgeven.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee om de hoofdeigenschappen weer te geven.
De algemene pagina verschijnt.
2. Klik op de koppelingen vanuit het menu Eigenschappen om andere eigenschappenpagina's dan de hoofdeigenschappen weer te geven.

U hebt de volgende mogelijkheden:

- [Algemene informatie](#) (op pagina 49), zoals naam, manager, doelen, status, uitlijning en OBS-koppelingen, bewerken.
- [Planningsgegevens](#) (op pagina 51), zoals start- en einddatums en traceringsmethoden, beheren.
- [Budgetgegevens](#) (op pagina 53), zoals de geplande kosten en opbrengsten en de NPV en break-even cijfers, beheren.

Algemene gegevens beheren

Vanaf de pagina met eigenschappen voor een idee kunt u de volgende acties uitvoeren:

- [Het idee koppelen aan een OBS](#) (op pagina 49).
- [De doelbeheerder opgeven](#) (op pagina 49).
- [Een overzicht weergeven van de geschatte kosten en opbrengsten](#) (op pagina 50).
- [Een gedetailleerde omschrijving van het idee weergeven.](#) (op pagina 50)
- [Een idee ter goedkeuring indienen](#) (op pagina 50).
- [Informatie opvragen over het idee](#) (op pagina 50).

U kunt de algemene eigenschappen bewerken vanaf deze pagina of vanaf de weergavepagina van het idee.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Ideeën koppelen aan organisatiestructuren

Met een organisatiestructuur bepaalt u de toegang, de hiërarchie voor de afdeling en de rapportage. Als er minimaal één organisatiestructuur voor investeringen bestaat, kunt u elke organisatiestructuur aan uw investering koppelen.

De organisatiestructuur met de naam 'Afdeling' wordt gebruikt om het idee aan een CA Clarity PPM-afdeling te koppelen. Als er meerdere bestaan, wordt de OBS 'Afdeling' als laatste op de lijst weergegeven.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

De doelmanager opgeven

De doelmanager is de resource die het idee beheerd nadat het is omgezet in een project, service of investering. Het is aanbevolen om dit veld in te vullen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee om een doelmanager toe te wijzen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Selecteer een resource in het veld Doelmanager.

Opmerking: Vul het veld in voordat u het idee omzet in een project, service of investering. Anders wordt de resource die is geïdentificeerd als de resource identified as the ideemanager de manager voor het project, de service of de investering.

Geschatte kosten en opbrengsten weergeven

Een managementoverzicht van de geschatte kosten en opbrengsten van het idee wordt weergegeven in het gedeelte Geschatte kosten en opbrengsten van de pagina met eigenschappen. De velden die worden weergegeven in de verschillende gedeelten op deze pagina, worden ook weergegeven op het moment dat u de pagina Idee maken opent om een idee te maken.

Gedetailleerde omschrijving weergeven

De impact van het idee op bestaande initiatieven, de risico's van het idee en de afhankelijkheden van het idee op bestaande initiatieven weergeven en bewerken. Gebruik de sectie Gedetailleerde omschrijving van de pagina met eigenschappen om deze gegevens weer te geven.

Ideeën verzenden ter goedkeuring

Het nieuwe idee verzenden ter goedkeuring. U kunt ook een idee ter goedkeuring verzenden terwijl u nog bezig bent met het maken ervan.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee dat u ter goedkeuring wilt verzenden.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op Ter goedkeuring verzenden.
 - Wijzig de status naar "Verzonden ter goedkeuring" en klik op Opslaan.
 - Klik op Terug om terug te keren naar de pagina Ideeën.

Opmerking: u kunt elk gewenst idee ter goedkeuring indienen, met uitzondering van ideeën die zijn omgezet in projecten, services of investeringen.

Meer informatie aanvragen

Voor een ingediend idee is mogelijk extra informatie vereist voor goedkeuring en omzetting naar een project, service of investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.

2. Klik op het onderwerp van het verzonden idee.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Wijzig de status van het verzonden idee naar "Onvolledig".
4. Voer in het veld Algemene opmerkingen eventuele opmerkingen of aanwijzingen in over de aanvullende informatie die u nodig hebt van de beheerder van het idee.
5. Klik op Opslaan en terug om terug te keren naar de pagina Ideeën.
De pagina Ideeën wordt weergegeven met de status van het idee op "Onvolledig".
6. Stuur een actiepunt en een melding naar de beheerder van het idee om aanvullende informatie te verstrekken en het idee opnieuw te verzenden.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Ideeën deactiveren

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee om het te deactiveren.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Schakel in de sectie Algemeen op de pagina het selectievakje Actief uit.
4. Klik op Opslaan.

Planningsgegevens opgeven

Gebruik de eigenschappenpagina van het idee om de start- en einddatums van het idee te definiëren, het te openen voor tijdsinvoer en de kostencode ervan te definiëren.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Open het menu Eigenschappen en klik vervolgens vanuit Eigenschappen op Planning.
De pagina Planning wordt weergegeven.

4. Vul in de sectie Planning van de pagina de volgende velden in. Bepaalde eigenschappen worden gebruikt wanneer u het idee omzet in een project, service of investering.

Startdatum

De startdatum van het idee. Wanneer u het idee omzet naar een investering, wordt deze datum de startdatum voor de investering.

Einddatum

De einddatum van het idee. Wanneer u het idee omzet naar een investering, wordt deze datum de einddatum voor de investering.

Datums voor geplande kosten instellen

Hier kunt u aangeven of u de datums voor geplande kosten synchroon wilt houden met de investeringsdatums. Als de optie voor een gedetailleerd financieel plan wordt gekozen, is dat niet van invloed op de datums voor geplande kosten.

Standaard: ingeschakeld

5. Vul in de sectie Traceren van de pagina de volgende velden in:

Tijdinvoer

Schakel dit selectievakje in om medewerkers in staat te stellen de tijd die ze aan dit idee werken te registreren in hun urenstaat.

Belangrijk! U moet het veld **Tijdinvoer** selecteren om resources de mogelijkheid te geven om de tijd die ze aan ideeën werken, te registreren in hun urenstaat.

Standaard: ingeschakeld

Traceermodus

De methode waarmee personeelsleden uren registreren voor hun werk aan het idee.

Opties:

- Clarity. Personeelsleden registreren hun uren met urenstaten.
- Geen. Voor niet-arbeidsresources worden werkelijke waarden bijgehouden via transactievouchers of worden de werkelijke waarden via een planner, zoals Open Workbench, opgegeven.
- Overig. Werkelijke waarden worden geïmporteerd vanuit een programma van derden.

Standaard: Clarity

Kostencode

Selecteer een standaardkostencode die moet worden gebruikt voor alle ideetaken. Als er op taakniveau andere kostencodes zijn opgegeven op de urenstaat, worden de kostencodes op taakniveau overschreven met de kostencode op ideeniveau.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

6. Klik op Opslaan of Ter goedkeuring verzenden.

Budgetgegevens opgeven

De budgetgegevens zijn essentieel voor het beheren en analyseren van ideeportfolio's. Bij portfolio-beheer zijn een juiste definitie en registratie van de geplande kosten en opbrengsten voor het idee van essentieel belang voor een accurate beoordeling en analyse van de ideeën.

U kunt de budgetgegevens opgeven op de pagina Idee: Eigenschappen: Hoofd - Budget. Met budgeteigenschappen kunt u meetwaarden definiëren. Bijvoorbeeld de informatie over de geplande kosten, NPV, ROI en break-even van het idee. Of u kunt deze automatisch berekenen op basis van de kapitaalkosten. U kunt de velden op de pagina ook gebruiken om de start- en einddatums in te stellen binnen welke het budget van toepassing is. Dankzij de budgeteigenschappen, is de geldstroom tijdens deze periode gelijkmatig en constant.

De waarde-eigenschappen van het budget worden alleen toegepast aan één periode: van de startdatum van het idee tot de einddatum. De datums worden alleen toegepast op uw idee en niet op de bovenliggende investeringen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Open het menu Eigenschappen en klik vervolgens vanuit Eigenschappen op Budget.
De pagina Budget wordt weergegeven.
4. Vul in de sectie Financiële planning de volgende velden in:

Valuta

Definieert de valuta voor de investering.

Standaard: systeemvaluta

Budget is gelijk aan geplande waarden

Geeft aan of de budgetwaarden in de budgeteigenschappen van een investering overeenstemmen met de geplande waarden. Als er een gedetailleerd budgetplan bestaat voor de investering, kunnen de veldwaarden in de sectie Budget alleen worden weergegeven. De velden geven de waarden aan in het gedetailleerde budgetplan. Wanneer het selectievakje is uitgeschakeld, kunt u de budgetvelden bewerken.

Standaard: **ingeschakeld**

Financiële statistieken berekenen

Geeft aan of de financiële statistieken voor de investering automatisch worden berekend. Als dit is uitgeschakeld, kunt u de financiële statistieken handmatig definiëren.

Standaard: ingeschakeld

5. Vul in de sectie Opties voor financiële meetwaarden de volgende velden in:

Systeempercentage gebruiken voor totale kapitaalkosten

Selecteer het veld om de totale kapitaalkosten op basis van het systeempercentage te berekenen.

Herinvesteringspercentage systeem gebruiken

Selecteer het veld om de totale kapitaalkosten te berekenen op basis van het systeempercentage voor herinvestering.

Systeempercentage

Geeft de systeemwaarde weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Investeringspercentage

Geeft het systeempercentage weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Oorspronkelijke investering

De oorspronkelijke investering voor het idee.

6. Vul de volgende velden in de sectie Gepland in: Bepaalde eigenschappen worden gebruikt wanneer u het idee omzet in een project, service of investering.

Geplande kosten

De geplande kosten voor een idee. Deze waarde wordt gespreid tussen de startdatum en de einddatum van de geplande kosten.

Opmerking: als u dit idee omzet in een investering, overstijgt de waarde van de geplande kosten de geschatte kosten die u hebt ingevoerd in de sectie Geschatte kosten en opbrengsten op de pagina Eigenschappen idee: Algemeen.

Geplande start van kosten

Selecteer de datum waarop de geplande kosten van het idee ingaan.

Einddatum geplande kosten

Selecteer de datum waarop de geplande kosten van het idee aflopen.

Geplande opbrengsten

De totale geplande opbrengsten die u behaalt uit idee.

Opmerking: als u dit idee omzet in een investering, overstijgt de waarde van de geplande opbrengsten de geschatte opbrengsten die u hebt ingevoerd in de sectie Geschatte kosten en opbrengsten op de pagina Eigenschappen idee: Algemeen.

Startdatum geplande opbrengsten

Selecteer de datum waarop de geplande opbrengsten van het idee beginnen.

Einddatum geplande opbrengsten

Selecteer de datum waarop de geplande opbrengsten van het idee eindigen.

Geplande NPV

Geeft de geplande NPV (Net Present Value, huidige nettowaarde) van de investering weer.

Geplande ROI

Geeft de geplande ROI (Return on Investment, Rendement op investering) weer van deze investering.

Gepland break-even

De datum waarop de geplande kosten gelijk zijn aan de geplande opbrengsten. Dit veld kan alleen worden gelezen.

Geplande IRR

Geeft de geplande IRR (internal rate of return, interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Geplande MIRR

Geeft de geplande MIRR (modified internal rate of return, aangepaste interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Geplande terugverdienperiode

Geeft de datum weer van de geplande terugverdienperiode van de investering.

7. De volgende velden worden weergegeven in de sectie Budget.

Budgetkosten

Geeft de gebudgetteerde kosten weer voor de investering.

Startdatum budgetkosten

Geeft de startdatum van de gebudgetteerde kosten van de investering weer.

Einddatum budgetkosten

Geeft de einddatum van de gebudgetteerde kosten van de investering weer.

Opbrengsten budget

Geeft de gebudgetteerde opbrengsten weer voor de investering.

Startdatum budgetopbrengsten

Geeft de startdatum van de gebudgetteerde opbrengsten van de investering weer.

Einddatum budgetopbrengsten

Geeft de einddatum van de gebudgetteerde opbrengsten van de investering weer.

HNW van budget

Geeft de gebudgetteerde HNW (Huidige nettowaarde, Net Present Value) van de investering weer.

ROI van budget

Geeft de gebudgetteerde ROI (Return on Investment, Rendement op investering) weer van deze investering.

Break-even voor budget

Geeft de datum weer waarop de gebudgetteerde kosten van het idee gelijk zijn aan de geplande opbrengsten. Dit veld kan alleen worden gelezen.

IR van budget

Geeft het geplande IR (intern rendement, ook wel interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

AIR van budget

Geeft de geplande AIR (aangepaste interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Gebudgetteerde terugverdientijd in maanden

Geeft de datum weer van de geplande terugverdientijd van de investering.

8. Verzend uw wijzigingen.
9. Geef een overzicht weer van de Geplande kosten en opbrengsten.

Scenario's voor capaciteitsplanning

Aan de hand van scenario's kunt u een systematische methodologie toepassen om uw idee of portfolio te optimaliseren. Pas scenario's op uw idee toe om te analyseren wat voor invloed wijzigingen in de personeelsbezetting of verschuivingen van de datums hebben op de uitkomst van uw idee of portfolio. U kunt uw ideeën evalueren door te schakelen tussen een scenario en het vastgestelde plan.

U hebt de volgende mogelijkheden:

- [Scenario's voor capaciteitsplanning maken](#) (op pagina 57).
- [Capaciteitsplanning toepassen op ideeën](#) (op pagina 57).

Scenario's voor capaciteitsplanning maken

U kunt op elke ideeënpagina waarop de scenariowerkbalk wordt weergegeven, een scenario voor de capaciteitsplanning maken. De scenariowerkbalk wordt weergegeven onder de paginawerkbalk.

U kunt geen portfolioscenario's maken vanuit het idee, maar wel vanuit een portfolio.

Scenario's voor capaciteitsplanning toepassen

Gebruik de scenariowerkbalk om een bestaand scenario voor de capaciteitsplanning te selecteren waarvoor u over de toegangsrechten beschikt. Wanneer u een idee opent en een scenario selecteert, ongeacht of dat gebeurt vanuit een pagina waarop scenario's voor capaciteitsplanning zijn ingeschakeld of vanuit de pagina Eigenschappen idee: Financieel plan, wordt dat scenario ingesteld als het huidige scenario.

Toekenningen aan bovenliggende investeringen beheren

Gebruik de bovenliggende pagina van de ideeënhierarchie om een lijst weer te geven van de investeringen en services waaraan het idee is toegekend. Het is ook nuttig om het percentage weer te geven waarvoor het idee is toegekend aan elke bovenliggende.

U hebt de volgende mogelijkheden:

- [Bovenliggende toekenningen toevoegen en verwijderen](#) (op pagina 58).
- [Toekenningen aan bovenliggende investeringen weergeven](#) (op pagina 58).
- [Ideetoeckenningen delen tussen bovenliggende investeringen](#) (op pagina 59).
- [Ideekosten totaliseren naar bovenliggende investeringen](#) (op pagina 59).

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee om de investering te zien waaraan het idee is toegekend.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Selecteer Hiërarchie
De pagina Hiërarchie wordt weergegeven. U kunt de details van de bovenliggende investering van het idee weergeven.

Bovenliggende investeringskoppelingen toevoegen en verwijderen

U kunt op basis van uw bedrijfsregels bovenliggende investeringskoppelingen van en naar uw idee toevoegen en verwijderen. Voeg koppelingen toe aan, of verwijder deze van, één van de aan de bovenliggende investeringen gerelateerde pagina met toekenningen.

Toekenningen aan bovenliggende investeringen opgeven

Ideeën toekennen aan een of meer bovenliggende investeringen of services. Het totale percentage toekenning van uw idee aan zijn bovenliggende investeringen moet gelijk zijn aan 100 procent. Geef de toekenningshoeveelheden van de bovenliggende investeringen en services weer op de bovenliggende pagina van de ideeënhierarchie.

Op deze pagina kunt u de toekenning van het idee aan een bovenliggende investering definiëren.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Hiërarchie.
3. Klik op Toevoegen om bovenliggende investeringen toe te voegen.
4. Klik wanneer alle bovenliggende investeringen zijn toegevoegd in het veld Toekenning van elke bovenliggende en geef de toekenning van het idee op.
5. Klik op Opslaan.

Ideeën delen tussen investeringen

U kunt ideeën delen met andere investeringen, services en ideeën. U kunt bijvoorbeeld een idee delen voor een telefoonsysteem voor internetbankieren dat twee servers ondersteunt in twee gebieden in het land. Eerst voegt u de servers toe als onderliggende investeringen aan de investeringshiërarchie van het idee voor het telefoonsysteem voor internetbankieren. Bewerk het kostentoekenningspercentage en de tijdsegmenten van de onderliggende investering.

Het toekenningspercentage van uw idee bepaalt voor hoeveel het idee is toegekend aan de bovenliggende investering, service of idee. Alle kostengegevens die in de investeringshiërarchie worden weergegeven, worden gebaseerd op de toekenningspercentages.

Ideekosten optellen bij de bovenliggende investering

De totale kosten van het onderliggende idee worden automatisch opgeteld bij de bovenliggende investeringen. Tijdens de berekening worden de start- en einddatum van het bovenliggende idee gebruikt voor het toepassen van de kosten van het onderliggende idee aan de bovenliggende investering.

Een team voorzien van personeel

Om de datums te kunnen geven voor de capaciteitsplanning en portfolioplanning, kunt u resources aan uw idee toekennen. Ken een teamlid toe aan het idee om vooraf werk uit te voeren, voordat het idee wordt omgezet in een project, investering of service.

Voeg op de pagina met teamleden van een idee teamleden aan uw ideeën toe door rollen en resources toe te kennen. U kunt zowel arbeids- als niet-arbeidsresources toevoegen. Op deze pagina kunt u de totale werkinspanning per rol weergeven in een bottom-upstructuur. U kunt van weergave wisselen om het direct geplande werk voor het idee te bewerken. Het menu Team bevat de volgende opties: Personeel, Detail en Rolcapaciteit.

U kunt de pagina met de personeelsbezetting van een idee weergeven door het idee te openen en op Team te klikken.

Informatie over de pagina Team: Personeel

Open het idee en klik op Team om de pagina Team: Personeel weer te geven.

Personeelsleden zijn resources of rollen die kunnen worden toegewezen om aan een idee te werken. Het personeel kan de tijd die aan het idee is besteed, registreren in de urenstaat. Ideeën zijn niet gekoppeld aan taken en het toekennen van personeel aan ideeën heeft niet tot gevolg dat het toegekende personeel voor langere tijd wordt vastgelegd.

Als tijdelijke aanduiding kunt u ook een rol gebruiken als u de naam niet weet van de resource die u als personeel op uw idee wilt gebruiken. Of als de resource die u wilt toekennen niet beschikbaar is. U kunt meerdere instanties van een rol aan uw idee toekennen. Een resource kan echter slechts één keer worden toegekend.

Gebruik de pagina teamleden van een idee om personeel aan het idee toe te voegen. Hieronder worden de kolommen en pictogrammen beschreven die worden weergegeven wanneer u resources aan uw idee toewijst:

Pictogram Eigenschappen

Opent het resourceprofiel. Op deze pagina kunt u profielgegevens weergeven en geplande of vaste toekenningen wijzigen.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Resource management* voor meer informatie over dit onderwerp.

Pictogram Resourcezoeker

Hiermee wordt de pagina Resources zoeken geopend voor de geselecteerde resource. Op deze pagina kunt u de resource of rol vervangen door een andere resource of rol.

Kolom Resource

Klik op de naam van een resource om de algemene eigenschappen van een resource weer te geven en te bewerken.

Resourcetoekenning

Hiermee wordt de pagina met toekenningen voor de resource/rol geopend. U kunt de resourcetoekenning bijwerken.

Rol

Geeft de rol van de resource weer. Deze kan afwijken van de primaire rol die in het resourceprofiel is geselecteerd.

Kolom Tijd

Er wordt een geel vinkje in deze kolom weergegeven als de resource of rol uren mag registreren voor dit idee.

Kolom Boekingsstatus

Hier wordt de boekingsstatus van de resource of rol weergegeven.

Waarden

- Vast. De resource is vastgelegd voor het idee.
- Voorlopig. De resource is voorlopig voor het idee ingepland.
- Gemengd. De resource is zowel definitief als voorlopig toegekend.

Kolom Start

In deze kolom wordt de startdatum voor de toekenningen van het teamlid weergegeven. Als deze niet is gedefinieerd, wordt standaard de startdatum van het idee weergegeven.

Kolom Einde

In deze kolom wordt de voltooiingsdatum voor de toekenningen van het teamlid weergegeven. Als deze niet is gedefinieerd, wordt standaard de voltooiingsdatum van het idee weergegeven.

% Toekenning

In deze kolom wordt het toekenningspercentage van het teamlid voor dit idee weergegeven. Er wordt van uitgegaan dat ieder teamlid voor 100% van de beschikbare tijd is toegewezen aan het idee.

Toekenning

In deze kolom kunt u zien voor hoeveel uur de resource voorlopig is geboekt voor het idee. Tenzij u de boekingsdatums wijzigt, worden resources automatisch voor de gehele duur van een idee geboekt. Dit veld kan niet worden bewerkt, maar wordt automatisch gewijzigd wanneer u de volgende opties bewerkt:

- De opties voor het instellen van toekenningen.
- De nieuwe toekenningscurven die zijn gedefinieerd op de pagina Eigenschappen teamlid.
- De optie Toekenning verschuiven.

Toegekende werkelijke waarden

In deze kolom kunt u zien hoeveel uur de resource tot op heden in totaal heeft besteed aan dit idee.

Werkelijke waarden incidenten

In deze kolom wordt de tijd weergegeven die is geregistreerd voor incidenten die aan dit idee zijn gekoppeld.

Totale werkelijke waarden

In deze kolom wordt de totale hoeveelheid geregistreerde tijd weergegeven. Deze waarde is de som van de toegekende werkelijke waarden en de werkelijke waarden van de incidenten.

Resources of rollen aan het ideeteam toevoegen

Op de pagina met teamleden van een idee wordt een lijst weergegeven van de resources of rollen die zijn toegevoegd aan uw idee. Alle resources worden automatisch voor 100% van hun beschikbare werkdagen toegekend. U kunt deze waarde naar wens aanpassen.

Wanneer u resources toevoegt aan het team voor uw idee, bestaat de kans dat de resource te veel wordt toegekend. In dat geval wordt een pagina weergegeven waarop u kunt bevestigen of u de resource te veel wilt toekennen of de resterende beschikbaarheid van de resource wilt accepteren.

Opmerking: U kunt meerdere instanties van een rol aan een idee toevoegen. Maar u kunt dezelfde resource niet meerdere malen toevoegen. U kunt bijvoorbeeld "programmeur (1)" en "programmeur (2)" toewijzen om twee verschillende vereisten met de rol van programmeur te vertegenwoordigen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
3. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op Toevoegen om individuele resources of rollen te selecteren voor het team voor het idee.
De pagina Resources selecteren wordt weergegeven.
 - Klik op Toevoegen/Bijwerken op OBS om alle resources in een geselecteerde OBS-eenheid toe te voegen aan het team voor uw idee.
4. Selecteer de resources en rollen die u wilt toevoegen aan het team voor uw idee.
Gebruik het zoekfilter om de resources of rollen te filteren op naam of andere criteria.

5. Klik op Toevoegen om de resources en rollen toe te voegen.
6. Sla de wijzigingen op.

Te veel toegekende resources boeken

Het aantal beschikbare uren voor een resource kan lager zijn dan het totale aantal aangevraagde uren. In dat geval wordt in plaats van de pagina Boeking bevestigen de pagina Bevestiging resterende beschikbaarheid weergegeven.

Als u een resource toevoegt aan het project of de investering, wordt een overboeking weergegeven in de pagina Bevestiging resterende beschikbaarheid. Als de resource is geboekt voor de standaardwaarde van 100 procent van zijn of haar beschikbaarheid, wordt in de kolom 100 procent resourcetoekenning het aantal gebruikte uren weergegeven. In de kolom Resterende beschikbaarheid kunt u zien hoeveel werkuren de resource daadwerkelijk aan uw project kan besteden.

Wanneer deze bevestigingspagina wordt weergegeven, selecteert u een van de volgende opties:

Te veel toekennen

Hiermee wordt de resource te veel toegekend.

Resterend alleen

Hiermee wordt de resource geboekt voor de tijd die in de kolom Resterende beschikbaarheid wordt weergegeven.

Rolcapaciteit voor ideeën weergeven

De pagina Ideeteam: Rolcapaciteit biedt een totaaloverzicht van alle rolvraag die door teamleden in rollen of genoemde resources wordt gegenereerd. U kunt deze informatie bekijken ten opzichte van de capaciteit van de resources die deze rollen vervullen. Als u de pagina vanuit het menu Team voor het idee wilt openen, selecteert u Rolcapaciteit in de werkbalk van de pagina. Resources zonder teamrol worden op deze pagina in de rij '[Geen rol]' geplaatst.

Op de pagina Rolcapaciteit kunt u het volgende weergeven:

- De roltoekenning aan het idee in vergelijking met toekenning aan andere investeringen en resources die te veel zijn toegekend.
- Beschikbare rolcapaciteit voor dit idee.

U kunt deze informatie zowel in als buiten een scenario bekijken. Als een rol te veel toegekend lijkt te zijn, klikt u op Personeel om naar de pagina met teamleden van een idee te gaan en al de resources weer te geven die die rol gebruiken.

Personeelstoekenningen

Personeelstoekenning is de periode waarbinnen een resource voor een idee is geboekt. Tenzij u de boekingsdatums wijzigt, worden resources automatisch voor de gehele duur van een idee geboekt. De toekenningshoeveelheid voor een resource kan als volgt worden berekend:

Totaal aantal werkdagen inclusief de start- en einddatum * Aantal beschikbare uren per dag

De ETC is gebaseerd op het aantal uren dat een resource aan het idee is toegekend.

Personeelstoekenningen bewerken

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
3. Bewerk de volgende velden:

Rol

Selecteer een rol voor deze resource voor dit idee.

Tijd

Geeft aan dat de resource de gebruikte uren voor het voltooien van het werk aan het idee kan registreren.

Boekingsstatus

Selecteer de boekingsstatus voor de resource voor het idee.

% Toekenning

Geef het standaardbedrag op voor de resource die aan het idee is toegekend. U kunt '0' (nul) invoeren als het toekenningspercentage. In de kolom Toekenningen worden de hier aangebrachte gegevens weergegeven.

4. Klik op Opslaan.

De standaard resourcetoekenning wijzigen

U kunt de secties Geplande toekenning en Definitieve toekenning op de pagina Eigenschappen teamlid gebruiken om eventuele afwijkingen van het veld Standaard % toekenning aan te geven. U kunt de boeking van een definitief geboekte resource verwijderen of u kunt de tijd van een resource voor extra planning uitbreiden.

De curve Geplande toekenning vertegenwoordigt de standaard of totale toekenningshoeveelheid die door de manager is aangevraagd. De curve Definitieve toekenning vertegenwoordigt de toekenningshoeveelheid die door de resource manager is bevestigd. De boekingsstatus voor een resource verandert afhankelijk van de toekenningsaantallen in de curves voor geplande en definitieve toekenning.

Stel u bijvoorbeeld voor dat de geplande of standaard toekenning voor een resource 100 procent is. Stel u voor dat een resource geboekt is om van 1-8-11 tot en met 30-11-11 aan uw idee te werken. Deze resource is echter ook ingepland om tot en met 1 september 50 procent van de tijd aan een ander idee te werken. Bovendien is de resource van plan om van 15-9-11 tot en met 22-9-11 op vakantie te gaan. In dit geval kunt u twee toekenningscurven voor de resource maken: één om de afwijking van 50% van 1-8-11 tot en met 1-9-11 aan te geven en een andere om de afwijking van 0% aan te geven voor de periode van 15-9-11 tot en met 22-9-11.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
3. Klik op het pictogram Eigenschappen voor de resource voor wie u de toekenning wilt wijzigen.

De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.

De pagina geeft de basisvelden voor de profielen en de toekenningsgerelateerde velden weer.

4. Geef in Standaard % toekenning het percentage van de tijd weer dat de resource aan het idee moet zijn toegekend. U kunt 0 procent opgeven.

Opmerking: In de kolommen Toekenning en Toekenningspercentage op de pagina Idea: Team: Personeel worden de eventuele wijzigingen weergegeven.

5. Maak in de secties Geplande toekenning en Definitieve toekenning één rij voor elke afwijking van de standaardtoekenning.

Om het korte antwoord van voor de stappen nog eens te gebruiken, maak twee rijen: een voor de periode waarin de resource voor 50 procent werkt, (in plaats van de standaard of geplande toekenning van 100 procent). De tweede rij is voor de periode waarin de resource voor 0 procent werkt (in plaats van de standaard of geplande toekenning van 100 procent).

6. Een periode voor geplande toekenning en voor definitieve toekenning maken:
 - a. Typ of selecteer een startdatum voor de periode.
 - b. Typ of selecteer een einddatum voor de periode.
 - c. Geef in het veld Toekenningspercentage het percentage tijd op dat u verwacht dat de resource zal werken (voorlopig of definitief). U kunt 0 procent opgeven.
7. Klik op Nieuwe rij om nog een rij toe te voegen en herhaal stap 4.
8. Klik wanneer u klaar bent op Opslaan en terug.

Personeelstoekenningen herstellen

U kunt de personeelstoekenningen voor een idee op de volgende manieren herstellen:

- [De toekenning verschuiven](#) (op pagina 66): u kunt alle of een deel van de resourcetoekenningen verschuiven.
- [Toekenning instellen](#) (op pagina 67): u kunt de toekenning van meerdere teamleden tegelijkertijd bijwerken.
- [Geplande toekenning bevestigen](#) (op pagina 68): u kunt de definitieve toekenning van een resource herstellen zodat deze overeenkomt met de geplande toekenning.
- [Vaste toekenning accepteren](#) (op pagina 69): u kunt de geplande toekenning van een resource herstellen zodat deze overeenkomt met de vaste toekenning.

Gebruik het menu op het menu Handelingen op de pagina met teamleden van een idee voor de bovenstaande opties.

Resourcetoekenningen aan ideeën verschuiven en schalen

Verplaats de resourcetoekenningen vooruit en terug in de tijd om alle of een gedeelte van de resourcetoekenningen voor een idee te verschuiven of te schalen. Wanneer u de datums verschuift, blijven de gesegmenteerde toekenningsdatums intact, zelfs wanneer u het toekenningspercentage voor elk segment wijzigt. Het verschuiven van toekenningen is nuttig voor het ramen van toekenningen buiten de toegestane tijdgeschaalde weergave, die slechts tot zes maanden kunnen worden uitgebreid.

Stel u bijvoorbeeld een toekenning voor die begint op 1 mei en doorgaat op zijn standaardpercentage van 100 procent tot en met het einde van mei. Vervolgens gaat de toekenning juni in met een verminderd toekenningspercentage van 50 procent. U kunt nu de toekenning verschuiven zodat deze van 1 juni tot 2 juli (31 kalenderdagen) op 100 procent loopt, en tot 2 augustus op 50 procent. U kunt de toekenning ook verschuiven voor tijdspannen die geen segmenten bevatten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.

2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje naast de resource in om de toekenning te verschuiven.
4. Klik vanuit het menu Handelingen op Toekenning verschuiven.
De pagina Toekenningen wordt weergegeven.
5. Klik in de sectie Te verschuiven tijdspanne op Datum selecteren om de start- en einddatums te wijzigen voor de resource die aan het idee is toegekend. Datums verschuiven overeenkomstig de datums die u in deze velden invoert.
6. Voer de volgende handelingen uit in de sectie Parameters tijdverschuiving:
 - Klik onder Verschuiven naar datum op Datum selecteren om een nieuwe startdatum te selecteren voor het verschuiven van de datums. Als u in dit veld niets invult, vindt er geen verschuiving plaats.
 - Klik bij Grensdatum verschuiven op Datum selecteren om de laatste datum te selecteren voor het verschuiven van de datums. U kunt toekenningen niet voorbij deze datum verschuiven.
 - Voer in het veld Toekenningspercentage schalen op het percentage in waarmee de toekenning moet worden gewijzigd in combinatie met de verschuiving. Als u in dit veld niets invult, vindt er geen schaling plaats.
7. Sla de wijzigingen op.

Toekenningen instellen voor meerdere teamleden

U kunt met één handeling de toekenningen van meerdere teamleden tegelijk instellen. Klik op Meer op de pagina voor de teamleden en de detailpagina's van het team van een idee om de optie Toekenning instellen te gebruiken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje naast de resource in om de toekenning bij te werken.
4. Klik vanuit het menu Handelingen rechtsboven op Toekenning instellen.
De pagina Toekenningen wordt weergegeven.

5. In de sectie Algemeen van de pagina stelt u de volgende toekenningen voor de geselecteerde teamleden in:

Startdatum

De datum waarop het werk aan het idee wordt gestart. Schakel het selectievakje Opnieuw instellen voor overeenstemming met startdatum investering in om de personeelsaanvraag voor deze investering te herstellen zodat deze overeenkomt met de startdatum van het idee.

Einddatum

De laatste datum waarop aan het idee is gewerkt. Schakel het selectievakje Opnieuw instellen voor overeenstemming met einddatum investering in om de personeelsaanvraag voor deze investering te herstellen zodat deze overeenkomt met de einddatum van het idee.

Standaard % toekenning

Definieert het percentage van de tijd waarvoor de resource aan het idee is toegekend. U kunt 0 procent opgeven. De wijziging wordt weergegeven in de kolommen Toekenning en % Toekenning op de pagina Ideeteam: Personeel.

Kolom Boekingsstatus

Hier wordt de boekingsstatus van de resource of rol weergegeven.

Waarden

- Vast. De resource is vastgelegd voor het idee.
- Voorlopig. De resource is voorlopig voor het idee ingepland.
- Gemengd. De resource is zowel definitief als voorlopig toegekend.

6. Klik op Opslaan en terug.

Geplande toekenning van resources bevestigen

Wanneer u de geplande toekenning bevestigt, wordt de definitieve toekenning gelijk aan de geplande toekenning voor de resource. Bevestig na het bewerken van het geplande toekenningssegment voor het definitief boeken van de segmenten voor een resource. De status Definitief geboekt voor een resource geeft aan dat deze is bevestigd.

Als u de optie Geplande toekenning van resources bevestigen wilt gebruiken, klikt u op de pagina's Ideeteam: Personeel en Ideeteam: Detail op Meer en selecteert u de optie.

Als u de geplande toekenning bevestigt, wordt het standaard toekenningspercentage niet hersteld.. Deze handeling kopieert de geplande toekenning in het gedeelte Definitieve toekenning van de pagina Eigenschappen van het Teamlid.

Opmerking: de weergave van de sectie Definitieve toekenning op de pagina is afhankelijk van de instellingen voor Gemengde boeking. Raadpleeg uw CA Clarity PPM-beheerder.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje naast de resource in om de geplande toekenning te bevestigen.
4. Klik vanuit het menu Handelingen rechtsboven op Geplande toekenning bevestigen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
5. Klik op Ja.

Vaste toekenning van resources accepteren

Met de optie Definitieve toekenning accepteren kunt u de geplande toekenning zo instellen dat deze gelijk is aan de definitieve toekenning. Als er voorlopig geboekte geplande segmenten worden weergegeven in het gedeelte Geplande toekenning, worden deze verwijderd. Alle segmenten worden vervolgens hersteld zodat ze gelijk zijn aan het definitief geboekte segment.

Opmerking: de weergave van de optie Definitieve toekenning accepteren op de pagina is afhankelijk van de instellingen voor Gemengde boeking. Raadpleeg uw CA Clarity PPM-beheerder.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje naast de resource in om de definitieve toekenning te accepteren.
4. Klik vanuit het menu Handelingen rechtsboven op Definitieve toekenning accepteren.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
5. Klik op Ja.

Met deze handeling wordt de geplande toekenning gelijk gesteld aan de bevestigde toekenning. Als gevolg hiervan kunnen de waarden van de kolommen % Toekenning en Toekenning veranderen. De waarde Boekingsstatus wordt weergegeven als 'Definitief' aangezien de toekenning volledig is vastgelegd.

Resourcetoekenningen bewerken

Op de pagina met teamdetails van een idee worden in een grafiek geplande en definitieve toekenningen voor een idee per resource per periode weergegeven. Aan de hand van deze weergave kunt u bepalen of en hoeveel een resource te veel of te weinig is geboekt. U kunt ook de beschikbaarheid van een resource voor een idee inschatten.

Als u de pagina wilt weergeven, selecteert u Team en klikt u vervolgens op Detail vanuit de werkbalk van de pagina.

Op de pagina met teamdetails worden gegevens weergegeven op basis van resource, toekenning en periode. Als u over een periode schuift, verschijnt er een opmerking waarin een kort overzicht wordt gegeven van wat u ziet. De periodekolommen zijn standaard ingesteld op wekelijks en beginnen altijd met de huidige week. De kleurcode voor de toekenning werkt als volgt:

Oranje

de resource is voor de betreffende periode toegekend overeenkomstig de beschikbaarheid of minder.

Rood

de medewerker is te veel toegekend (dat wil zeggen: de geboekte tijd overschrijdt de beschikbaarheid) voor de betreffende periode.

Groen

toekenningen aan andere investeringen, ideeën of diensten.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Teamleden vervangen

U kunt een teamlidtoekenning vervangen via de pagina Team: Personeel van een idee. Gebruik de beschikbaarheidsscore om op teamniveau een vervanger te zoeken.

Daarnaast kunt u een resource vervangen door een andere genoemde resource. Ook een rol kunt u door een resource vervangen. Tijdens de vervanging kan het voorkomen dat het teamlid dat de vorige leden vervangt, teveel wordt toegekend.

Richtlijnen voor het vervangen van teamleden

Houd rekening met het volgende voordat u teamleden vervangt:

- Als een resource wordt vervangen door een andere resource, worden de gerealiseerde waarden en eventuele gerealiseerde waarden in behandeling van de originele resource niet overgezet naar het nieuwe teamlid. Alleen de resterende ETC wordt overgedragen naar het nieuwe teamlid.
- Het oorspronkelijke teamlid moet de tijdinvoer voltooiën zodat de gerealiseerde waarden worden verzonden voordat de vervanging wordt uitgevoerd.
- De rol van het oorspronkelijke teamlid wordt overgedragen naar het nieuwe teamlid (tenzij u een rol door een andere rol vervangt).

Gegevensoverdracht bij het vervangen van teamleden

In de volgende tabel kunt u zien hoe de gegevens van het vervangen teamlid worden overgedragen naar het nieuwe teamlid:

Gegevenstype	Overdrachten
Startdatum beschikbaarheid	Ja, als de deze datum nog niet is verlopen en als de nieuwe resource nog niet is geboekt op de betreffende datum.
Einddatum beschikbaarheid	Ja
Resterende toekenning	Ja
Percentage (%) toekenning	Ja
Investeringsrol	Ja
Bestaande gerealiseerde uren	Nee
Gerealiseerd in behandeling	Nee
Baselines	Nee

Teamleden vervangen

Gebruik de pagina met teamleden van een idee om teamleden te vervangen die aan uw idee zijn toegewezen. In een lijst met resources worden personen weergegeven met dezelfde rol als de resource die wordt vervangen, en hun beschikbaarheid gedurende de periode van het idee. U kunt een resource vervangen via de pagina met personeel of details.

Gebruik de methode om een resource te selecteren van wie de beschikbaarheid het meest geschikt is om de andere te vervangen. Er wordt automatisch een beschikbaarheidsscore gegenereerd voor elke resource die voor u toegankelijk is. De score geeft aan hoe goed de mogelijk vervangende resource aansluit bij de resource die moet worden vervangen. De beschikbaarheid is gebaseerd op de duur van de toewijzing en de dagelijkse beschikbaarheid van de resource. Hoe hoger de score, hoe groter de overeenkomst.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Projectmanagement* voor meer informatie.

Gebruik de pagina Resource vervangen om teamleden te vervangen. Deze pagina bevat alle resources die voor u toegankelijk zijn.

In het veld Beschikbaarheid rechts boven aan de pagina wordt de toewijzingsperiode weergegeven. In de pagina wordt ook het aantal uren weergegeven waardoor de vervangende resource aan uw idee wordt toegekend. Zowel de toegekende datums als de uren worden overgedragen naar de vervanger.

De kolom Beschikbaarheidsovereenkomst bevat een score waarbij rekening is gehouden met de periode en de beschikbaarheid van elke resource. Stel u voor dat u geen specificaties voor vaardigheden toevoegt aan uw zoekcriteria. In dat geval is de waarde in de kolom Totaal overeenkomst gelijk aan de score Beschikbaarheidsovereenkomst score en wordt de kolom Overeenkomende vaardigheden genegeerd. Als u zoekt op vaardigheidscriteria en beschikbaarheidscriteria, wordt in de kolom Totaal overeenkomst een gemiddelde van de twee scores weergegeven.

Opmerking: Het volgende bericht wordt boven in het scherm weergegeven:

"De overeenstemmingsscores kunnen onjuist zijn als de beschikbaarheidsdatums niet binnen het volgende bereik vallen: ddmmjj - ddmmjj."

Dit bericht wordt weergegeven wanneer er een verschil is tussen het datumbereik in het bericht en de datums in het veld Beschikbaarheid. De score Beschikbaarheidsovereenkomst kan onjuist zijn. Stel u bijvoorbeeld voor dat de datums in het veld Beschikbaarheid 1-9-11 - 7-2-12 zijn, terwijl het datumbereik in het bericht 7-9-11 - 7-9-12 is. Er kan geen één-op-één vergelijking voor een resource worden gegenereerd, waardoor de totaalscores voor de beschikbaarheidsovereenkomst lager uitvallen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Klik op het pictogram Resourcezoeker naast de resource.
De pagina Resourcezoeker wordt weergegeven.
4. Voer filtercriteria in om de vervangende resource te vinden.
De resultaten worden weergegeven.
5. Schakel het selectievakje naast de resource in en klik op Vervangen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
6. Klik op Ja.

Rollen van teamleden wijzigen

U kunt de roltoekenning voor een teamlid per idee wijzigen. De wijziging is niet van invloed op de rol die voor het teamlid is geïdentificeerd in het resourceprofiel van het teamlid. U kunt een roltoekenning wijzigen via de pagina met teamleden of die met details voor het idee.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Klik op het pictogram Eigenschappen voor de resource om de investeringsrol te wijzigen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
De pagina geeft de basisvelden voor de profielen en de toekenningsgerelateerde velden weer.
4. In het gedeelte Algemeen van de pagina met eigenschappen van het teamlid, selecteert u een rol in het veld Investeringsrol.
5. Sla de wijzigingen op.

Teamleden verwijderen

Als de resource geen gerealiseerde waarden naar het idee post en geen verzonden gerealiseerde waarden in behandeling heeft, kunt u een teamlid verwijderen van uw idee.

Opmerking: Als u een teamlid verwijdert van uw idee, betekent dit niet::

- Dat de resource verwijderd wordt uit CA Clarity PPM
- Dat de status van het teamlid inactief wordt

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje naast de resource in en klik op Verwijderen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
4. Klik op Ja.

Ideeën goedkeuren

Alleen ideeën met de status "Verzonden ter goedkeuring" kunnen worden goedgekeurd.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
De pagina wordt weergegeven.
2. Schakel het selectievakje in naast het idee dat u wilt goedkeuren en klik op Goedkeuren.

OR

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
2. Selecteer "Goedgekeurd" in het vervolgkeuzemenu Status.
3. Sla de wijzigingen op.

Ideeën afwijzen

U kunt ideeën afwijzen vanaf de weergavepagina of vanaf de pagina met eigenschappen van een specifiek idee. Een idee kan alleen worden goedgekeurd of afgewezen als de status 'Verzonden ter goedkeuring' is.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
De pagina wordt weergegeven.
2. Schakel het selectievakje in naast het idee dat u wilt afwijzen en klik op Afwijzen.

OR

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina Eigenschappen wordt weergegeven.
2. Selecteer "Afgewezen" in het vervolgkeuzemenu Status.
3. Sla de wijzigingen op.
De status van het idee wordt ingesteld op "afgewezen".

Ideeën omzetten in investeringen

Als u over de juiste toegangsrechten beschikt, kunt u de goedgekeurde ideeën omzetten in projecten, services of investeringen. Voordat u de ideeën omzet, moet u uw ideeën ter goedkeuring verzenden.

Als u een eenvoudig budget hebt opgegeven, worden de gegevens die u hebt opgegeven in de sectie Geschatte kosten en opbrengsten op de pagina Eigenschappen idee: Algemeen tijdens het omzettingsproces overschreven door de gegevens die u hebt opgegeven op de pagina Eigenschappen idee: Budget.

U hebt de volgende mogelijkheden:

- Het idee omzetten in een investeringstype zoals een toepassing of een product).
Raadpleeg de *Gebruikershandleiding IT-dienstbeheer* voor meer informatie.
- [Het idee omzetten in een project met behulp van een projectsjabloon](#). (op pagina 76)
- [Het idee gebruiken om meerdere investeringen te maken](#) (op pagina 77).

Ideeën omzetten in investeringen

Alleen een idee met de status "Goedgekeurd" kan worden omgezet.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Converteren.

De pagina Investeringsstype selecteren wordt weergegeven.

Opmerking: welke investeringstypen op deze pagina worden vermeld, hangt af van uw toegangsrechten. U hebt bijvoorbeeld misschien het recht om investeringstypen voor activa en toepassingen te maken. In dat geval worden "Activa" en "Toepassingen" als keuzes op de pagina weergegeven.

3. Selecteer het investeringstype om het idee te converteren.
4. Klik op Volgende.

De pagina Maken wordt weergegeven.

Bijvoorbeeld: voor het converteren van uw idee naar een service wordt de pagina Service maken weergegeven.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding IT-dienstbeheer* voor meer informatie.

5. Vul de velden op de pagina in en sla de ingevoerde gegevens op.

Ideeën omzetten in projecten met behulp van projectsjablonen

Wanneer een idee wordt omgezet in een project met behulp van een projectsjabloon, worden bepaalde eigenschappen, zoals de budgetgegevens, overgezet naar het idee. De eigenschappen die worden overgezet vanuit het idee hebben voorrang boven de eigenschappen uit de projectsjabloon. Nadat u een idee hebt omgezet in een project, kunt u de projecteigenschappen bewerken.

Alleen een idee met de status "Goedgekeurd" kan worden omgezet.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Converteren.

De pagina Investeringsstype selecteren wordt weergegeven.

3. Selecteer Project in de sjabloon.
4. Klik op Volgende.

De pagina Sjabloon selecteren wordt weergegeven.

5. Selecteer de sjabloon.

6. Klik op Volgende.
De pagina Maken wordt weergegeven.
7. Vul de velden op de pagina in en sla de ingevoerde gegevens op.
Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Projectmanagement* voor meer informatie.

Ideeën gebruiken voor het maken van meerdere investeringen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Converteren.
De pagina Investeringsstype selecteren wordt weergegeven.
3. Selecteer het investeringstype om het idee te converteren en klik op Volgende.
De pagina Maken wordt weergegeven.
4. Vul de velden op deze pagina in.
5. Sla de wijzigingen op.
De eigenschappenpagina wordt weergegeven met de status Geconverteerd.
6. Herhaal Stappen 3 tot en met 6 om meer investeringen te maken.

Ideeën verwijderen

U kunt elk idee verwijderen, inclusief ideeën die zijn omgezet naar investeringen. Wanneer een idee dat is omgezet naar een investering, wordt verwijderd, wordt ook de koppeling van de omgezette investering naar het idee verwijderd. Wanneer een idee wordt verwijderd, wordt de omgezette investering niet verwijderd.

Volg de onderstaande stappen:

1. Schakel op de pagina Ideeën het selectievakje in naast het idee dat u wilt verwijderen.
2. Klik op Markeren voor verwijderen.
Het idee wordt verwijderd en niet langer in de lijst weergegeven.

Bijlage A: Toegangsrechten

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Toegangsrechten idee](#) (op pagina 79)

[Toegangsrecht resource voor ideeën](#) (op pagina 82)

[Toegangsrechten incidenten](#) (op pagina 83)

[Resourcerollen incidenten](#) (op pagina 85)

[Resourcerollen ideeën](#) (op pagina 87)

Toegangsrechten idee

De volgende toegangsrechten zijn vereist voor het werken met ideeën:

Idee - Goedkeuren - Alle

Hiermee kunt u alle ideeën goedkeuren.

Type: Globaal

Idee - Goedkeuren

Hiermee kan de gebruiker een specifiek idee goedkeuren.

Type: instantie

Ideeën - Maken

Hiermee kunt u instanties van het idee-object maken. Dit recht omvat het toegangsrecht Ideeën - Navigeren.

Type: Globaal

Idee - Bewerken - Alle

Hiermee kunt u alle ideeën bewerken. Dit toegangsrecht omvat het toegangsrecht Idee - Weergeven en de mogelijkheid om alle ideeën te verwijderen.

Type: Globaal

Idee - Bewerken

Hiermee kan de gebruiker een specifiek idee bewerken. Dit toegangsrecht omvat het toegangsrecht Idee - Weergeven en de mogelijkheid om een specifiek idee te verwijderen. Dit toegangsrecht omvat niet het toegangsrecht Ideeën - Navigeren.

Type: instantie

Idee - Toegangsrechten bewerken - Alle

Hiermee kunt u de toegangsrechten voor alle ideeën bewerken. Dit toegangsrecht omvat niet de toegangsrechten Ideeën - Navigeren of Idee - Weergeven.

Type: Globaal

Idee - Toegangsrechten bewerken

Hiermee kan de gebruiker de toegangsrechten voor een specifiek idee bewerken. Dit toegangsrecht omvat niet de toegangsrechten *Ideeën - Navigeren* of *Idee - Weergeven*.

Type: instantie

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Toevoegen - Alle

Hiermee kunt u investeringen toevoegen aan de bovenliggende hiërarchie voor een idee.

Type: Globaal

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Toevoegen

Hiermee kan de gebruiker investeringen toevoegen aan de bovenliggende hiërarchie voor een specifiek idee.

Type: instantie

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Bewerken - Alle

Hiermee kunt u investeringen bewerken in de bovenliggende hiërarchie voor een idee.

Type: Globaal

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Bewerken

Hiermee kan de gebruiker voor een specifiek idee investeringen bewerken in de bovenliggende hiërarchie.

Type: instantie

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Weergeven - Alle

Hiermee kunt u investeringen weergeven in de bovenliggende hiërarchie voor een idee.

Type: Globaal

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Weergeven

Hiermee kan de gebruiker investeringen weergeven in de bovenliggende hiërarchie voor een specifiek idee.

Type: instantie

Idee - Initiator (Auto)

Dit recht wordt automatisch toegekend aan de initiatiefnemer van het idee.

Type: instantie

Idee - Manager Auto)

Dit recht wordt automatisch toegekend aan de manager van het idee. Dit recht omvat het toegangsrecht *Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Weergeven*. Gebruikers met dit recht kunnen bestaande personeeltoekenningen wijzigen.

Type: instantie

Ideeën - Navigeren

Hiermee kan de gebruiker navigeren naar de pagina Ideeën. Dit omvat het recht om de koppeling Ideeën te zien.

Type: Globaal

Idee - Weergeven

Hiermee kan de gebruiker een specifiek idee weergeven. Dit toegangsrecht omvat niet het toegangsrecht *Ideeën - Navigeren*.

Type: instantie

Idee - Weergeven - Alle

Hiermee kunt u alle ideeën weergeven. Dit recht omvat het toegangsrecht Ideeën - Navigeren.

Type: Globaal

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Weergeven - Alle

Hiermee kunt u investeringen weergeven in de bovenliggende hiërarchie voor een idee.

Type: Globaal

Idee - Hiërarchie - Bovenliggend - Weergeven

Hiermee kan de gebruiker investeringen weergeven in de bovenliggende hiërarchie voor een specifiek idee.

Type: instantie

Idee - Weergeven - Alle

Hiermee kunt u alle ideeën weergeven. Dit recht omvat het toegangsrecht Ideeën - Navigeren.

Type: Globaal

Idee - Weergeven

Hiermee kan de gebruiker een specifiek idee weergeven. Dit toegangsrecht omvat niet het toegangsrecht *Ideeën - Navigeren*.

Type: instantie

Ideeën - Maken

Hiermee kunt u instanties van het idee-object maken. Dit recht omvat het toegangsrecht *Ideeën - Navigeren*.

Type: Globaal

Ideeën - Navigeren

Hiermee kan de gebruiker navigeren naar de pagina Ideeën. Dit omvat het recht om de koppeling *Ideeën* te zien.

Type: Globaal

Toegangsrecht resource voor ideeën

De volgende toegangsrechten voor resources zijn ook beschikbaar bij het beheren van ideeën:

Medewerker - Ideeën goedkeuren

Hiermee kan de gebruiker ideeën voor een specifieke resource goedkeuren. Omvat het toegangsrecht *Resource - Ideeën bewerken*.

Type: instantie

Resource - Ideeën goedkeuren - Alle

Hiermee kan de gebruiker ideeën voor alle resources goedkeuren. Dit recht omvat het toegangsrecht *Resource - Ideeën bewerken - Alle*.

Type: Globaal

Medewerker - Ideeën bewerken

Hiermee kan de gebruiker urenstaten voor een specifieke resource bewerken en verwijderen. Dit recht omvat het toegangsrecht *Resource - Ideeën weergeven* maar niet het toegangsrecht *Ideeën - Navigeren*.

Type: instantie

Resource - Ideeën bewerken - Alle

Hiermee kan de gebruiker ideeën bewerken en verwijderen voor alle resources. Dit omvat het toegangsrecht *Resource - Ideeën weergeven - Alle*.

Type: Globaal

Resource - Tijd invoeren

Hiermee kan de gebruiker urenstaten voor een resource invullen, verzenden en afwijzen. De koppeling **Urenstaten** verschijnt op de pagina Persoonlijk.

Type: instantie

Resource - Zelf (Auto)

Het recht wordt automatisch verleend aan de resource en omvat het toegangsrecht *Resource - Ideeën bewerken*.

Type: instantie

Resource - Ideeën weergeven

Hiermee kan de gebruiker ideeën voor een specifieke resource weergeven. Omvat de mogelijkheid om ideeën te verwijderen, maar omvat niet het toegangsrecht *Ideeën - Navigeren*.

Type: instantie

Resource - Ideeën weergeven - Alle

Hiermee kan de gebruiker ideeën voor alle resources weergeven. Omvat de mogelijkheid om ideeën te verwijderen en het toegangsrecht *Ideeën - Navigeren*.

Type: Globaal

Toegangsrechten incidenten

Incidenten zijn meestal van korte duur. Er kunnen veel incidenten tegelijk in het systeem aanwezig zijn. De toegangsrechten tot incidenten worden beheerst vanuit incidentcategorieën. U kunt alleen de incidenten zien die zijn toegewezen aan categorieën waarvoor u toegangsrechten hebt. Uw CA Clarity PPM-beheerder kan toegangsrechten toewijzen aan incidenten. De incidentbeheerder kan toegangsrechten toewijzen binnen de instantie van het incident.

De volgende toegangsrechten zijn nodig voor het werken met incidenten en incidentcategorieën:

Incidenten - Toegang

Hiermee kan de gebruiker incidentpagina's openen.

Type: Globaal

Incidenten - Beheren

Hiermee kan de gebruiker de incidentbeheerpagina's openen en de instellingen voor de koppelingen in de investeringscategorieën en groepscategorieën, en voor de prioriteit openen.

Type: Globaal

Incidenten - Maken

Hiermee kan de gebruiker incidenten maken en bewerken, en krijgt de gebruiker beperkte toegang tot de incidenteigenschappen. Dit recht omvat het toegangsrecht *Incidenten - Toegang*.

Type: Globaal

Incidenten - Maken/bewerken

Hiermee kan de gebruiker nieuwe incidenten maken en een specifiek incident bewerken.

Type: instantie

Incidenten - Maken/bewerken - Alle

Hiermee kan de gebruiker nieuwe incidenten maken en incidenten op de incidentenpagina's bewerken. Dit recht omvat de toegangsrechten *Incidenten – Toegang* en *Incidenten – Categorie selecteren - Alles*.

Type: Globaal

Incidenten - Categorie-incidenten beheren

Hiermee kan de gebruiker incidenten beheren die in een specifieke categorie zijn ingedeeld. Dit recht omvat het toegangsrecht *Incidenten - Categorie selecteren*.

Type: instantie

Incidenten - Prioriteit overschrijven

Hiermee kan de gebruiker de prioriteit overschrijven voor het incident waartoe de gebruiker toegang heeft. Bij resources die dit toegangsrecht hebben, wordt het veld Prioriteit overschrijven weergegeven op de pagina Incidenteigenschappen.

Type: Globaal

Incidenten - Categorie selecteren

Hiermee kan een resource een specifieke incidentcategorie selecteren.

Type: instantie

Incidenten - Categorie selecteren - Alles

Hiermee kan de gebruiker alle categorieën op de incidentpagina's selecteren. Dit recht omvat het toegangsrecht *Incidenten - Toegang*.

Type: Globaal

Resourcerollen incidenten

Er bestaan geen standaard incidentspecifieke rollen. U kunt de benodigde rollen voor het werken met incidenten zelf toevoegen op basis van de aanwezige toegangsrechten op instantieniveau en globale toegangsrechten. U kunt bijvoorbeeld de volgende rollen instellen voor het werken met incidenten:

Rol	Rolomschrijving	Toegangsrecht
IT-beheerder.	Wijs deze rol toe aan resources die verantwoordelijk zijn voor het instellen, beheren en indelen van incidentcategorieën en financiële instellingen voor incidenten in het menu Beheer. Resources met deze rol zijn tevens verantwoordelijk voor het toewijzen van investeringsobjecten aan incidentencategorieën. IT-beheerders bepalen welke resources toegangsrechten voor incidenten moeten hebben, en welke toegangsrechten voor incidenten aan deze resources moeten worden toegewezen.	Incidenten - Beheren; Beheer - Toegang
IT-manager	Deze rol wordt toegewezen aan resources die verantwoordelijk zijn voor het toewijzen van incidenten. Met deze rol kan een resource nieuwe incidenten bekijken, deze toewijzen aan IT-medewerkers en zonodig niet-opgeloste incidenten toewijzen aan een andere resource of groep.	Incidenten - Maken/bewerken - Alle

Rol	Rolomschrijving	Toegangsrecht
IT-medewerker	Wijs deze rol toe aan resources die verantwoordelijk zijn voor het werken aan en oplossen van incidenten. Een resource met deze rol kan alle incidenten binnen een gegeven set incidentcategorieën openen, bekijken en naar behoren toewijzen. De tab Toegewezen aan mij wordt standaard weergegeven voor IT-medewerkers. Op dit tabblad worden de incidenten vermeld die zijn toegewezen aan de IT-medewerker. Als een incident moet worden omgezet in een project of projecttaak, markeert de IT-resource het incident voor omzetting.	Incidenten - Categorie-incidenten beheren

Rol	Rolomschrijving	Toegangsrecht
Aanvrager	Wijs deze rol toe aan resources die verantwoordelijk zijn voor het registreren van nieuwe incidenten. Een resource met deze rol kan een werkwachtrij met prioriteiten bekijken en informatie vastleggen over de aard van het uitgevoerde werk voor een gerapporteerd incident. De incidenten die zijn geregistreerd door een aanvrager, worden weergegeven op het tabblad Gerapporteerd door mij. Wanneer een aanvrager wordt toegewezen aan een incident, wordt het tabblad Toegewezen aan mij weergegeven met een overzicht van die incidenten. Aanvragers kunnen een beperkte weergave van de incidenteigenschappen bekijken. Ze kunnen de openbare aantekeningen, tracerings-ID, korte beschrijving, gedetailleerde beschrijving, het type en de categorie van het incident bekijken.	Incidenten - Maken; Incidenten - Categorie selecteren - Alles of Incidenten - Categorie selecteren voor ten minste één incidentcategorie

Resourcerollen ideeën

Er zijn geen ideespecifieke rollen in CA Clarity PPM. U kunt de benodigde rollen voor het werken met ideeën zelf toevoegen op basis van de aanwezige toegangsrechten op instantieniveau en globale toegangsrechten. U kunt bijvoorbeeld de volgende rollen instellen voor het werken met ideeën:

Manager

De beheerder van het idee heeft impliciete toegangsrechten voor de ideeën die hij heeft gemaakt.

Goedkeurder

De goedkeurder van het idee heeft het recht ideeën goed te keuren en af te wijzen, of als onvolledig te markeren.