

CA Clarity™ PPM

Brukerveiledning for behovsbehandling

Versjon 13.2.00



Denne dokumentasjonen, med integrerte hjelpesystemer og elektronisk distribuert materiale, (heretter kalt «Dokumentasjonen») er kun for informasjonsformål og kan endres eller tilbakekalles av CA uten varsel.

Denne Dokumentasjonen må ikke kopieres, overdras, gjengis, fremlegges, modifiseres eller dupliseres, verken helt eller delvis, uten skriftlig forhåndssamtykke fra CA. Denne Dokumentasjonen er konfidensiell og tilhører CA, og må ikke fremlegges av deg eller brukes til andre formål enn det som er tillatt i (i) en separat avtale mellom deg og CA angående din bruk av CAs programvare som Dokumentasjonen gjelder; eller (ii) en separat taushetsavtale mellom deg og CA.

Til tross for det foregående, dersom du er en lisensiert bruker av programvaren(e) omtalt i Dokumentasjonen, kan du skrive ut eller på annen måte gjøre tilgjengelig et rimelig antall kopier av Dokumentasjonen for internt bruk av deg og dine medarbeidere i forbindelse med denne programvaren, forutsatt at alle CAs copyrighterklæringer og -notiser følger med hver kopi.

Retten til å skrive ut eller på annen måte gjøre tilgjengelig kopier av Dokumentasjonen er begrenset til gyldighetsperioden til gjeldende lisens for slik programvare. Skulle lisensen opphøre, uansett årsak, er det ditt ansvar å skriftlig bekrefte overfor CA at alle kopier og delkopier av Dokumentasjonen er returnert til CA eller tilintetgjort.

SÅ LANGT GJELDENE LOVER TILLATER, UTSTEDER CA DENNE DOKUMENTASJONEN «SOM DEN ER», UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, ALLE IMPLISITTE GARANTIER OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL ELLER NOEN FORM FOR GARANTI OM FRAVÆR AV KRENKELSE AV ANDRES VAREMERKER. CA KAN IKKE I NOE TILFELLE STILLES TIL ANSVAR, VERKEN AV DEG ELLER EN TREDJEPART, FOR DIREKTE ELLER INDIREKTE TAP ELLER SKADE SOM SKYLDES BRUK AV DENNE DOKUMENTASJONEN, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, TAPT FORTJENESTE, TAPTE INVESTERINGER, FORRETNINGSABBRUDD, TAP AV GOODWILL ELLER DATA, SELV OM CA MOTTAR UTTRYKkelig BESKJED PÅ FORHÅND OM RISIKOEN FOR SLIKT TAP ELLER SKADE.

Bruken av enhver programvare nevnt i Dokumentasjonen er underlagt gjeldende lisensavtale, og slik lisensavtale er på ingen måte berørt av vilkårene i denne erklæringen.

Denne Dokumentasjonen er fremstilt av CA.

Begrensede rettigheter gjelder. Bruk, duplisering eller fremlegging av er av United States regjering underlagt restriksjonene angitt i FAR (Federal Acquisition Regulation) paragraf 12.212, 52.227-14 og 52.227-19(c)(1) - (2), og DFARS (Defense Federal Acquisition Regulation Supplement) paragraf 252.227-7014(b)(3), der disse gjelder, eller senere versjoner av disse.

Copyright © 2013 CA. Med enerett. Alle varemerker, varenavn, servicemerker og logoer som er nevnt i denne Dokumentasjonen, tilhører de respektive selskaper.

Besøk teknisk kundestøtte

Besøk teknisk kundestøtte på <http://www.ca.com/worldwide> for elektronisk hjelp og en fullstendig liste over plasseringer, vanlige åpningstider og telefonnumre.

Innhold

Kapittel 1: Oversikt over behovsbehandling 9

Behovsbehandlingsbegreper	9
Slik kommer du i gang med behovsbehandling	10

Kapittel 2: Behovsbehandlingskonfigurasjoner 11

Slik setter du opp for økonomiske standarder for hendelse	11
Hendelseskategorier	11
Slik arbeider du med hendelseskategorier	12
Knytte investeringer til hendelseskategorier	12
Kontrollere tilgang til hendelseskategorier	13
Angi prioritet for hendelseskategori	14
Tildele investeringer til hendelser	14
Hendelsesjobber	14
Se etter feil	15

Kapittel 3: Tilfeller 17

Hendelsesoversikt	17
Hendelseskomponenter	18
Slik kommer du i gang med hendelser	19
Hendelsesintegrering med tjenestebehandlingsleverandører	19
Slik viser og behandler du hendelser	20
Typer hendelser	20
Logge nye hendelser	21
Slik fungerer prosessen for tildeling av hendelser	24
Arbeidsprosessen Tildele hendelser	24
Starte og avslutte prosessen Tidel hendelser	26
Løse og lukke hendelser	26
Vise nylig tildelte hendelser	26
Tildele ressurser til hendelser	27
Tildele hendelser på nytt	27
Endre kontaklinformasjon for hendelsen	28
Endre hendelseskategorien	29
Hendelsesprioritet	29
Endre hendelsesprioriteten	29
Overstyre hendelsesprioriteten	30
Matrise for hendelsesprioritet	30

Endre hendelsesstatusen	30
Flagge hendelser for konvertering	32
Angi brukt tid (hendelse).....	33
Vise prosjekt- og aktivitetstilknytninger.....	34
Slik behandler du hendelsesnotater	34
Legg til notater til hendelser	34
Vise hendelsesnotater	35
Vise revisjonsfelt for hendelser	36
Behandle automatiserte hendelsesprosesser	36
Slik konverteres hendelser til planlagt arbeid	37
Konvertere hendelser til prosjekter	37
Konvertere hendelser til prosjektaktiviteter	38
Tilordning av hendelsesdata	39

Kapittel 4: Ideer **41**

Idéoversikt.....	41
Idékomponenter	42
Slik fungerer idéstatusflyt	42
Slik fungerer prosessen for godkjenning av ideer	42
Ideer importert fra et annet registreringssystem	44
Slik behandler du ideer	45
Opprette nye ideer	45
Hovedegenskaper	48
Kapasitetsplanleggingsscenarioer	56
Opprette kapasitetsplanleggingsscenarioer	56
Bruke kapasitetsplanleggingsscenarioer	56
Slik behandler du allokeringer til overordnede investeringer	57
Legge til og fjerne overordnede investeringstilknytninger	57
Definere allokeringer til overordnede investeringer	57
Dele ideer mellom investeringer	58
Aggregere idékostnader til overordnede investeringer	58
Slik bemanner du et team:	58
Om siden Team: Deltakere.....	59
Legge til ressurser eller roller til idédeltakerne	60
Bestille overallokerte ressurser.....	61
Vise rollekapasitet for ideer	62
Allokering av deltakere	62
Skifte ut deltakere	68
Endre deltakerroller	71
Fjerne deltakere	71
Godkjenne ideer	72

Forkaste ideer	72
Slik konverterer du ideer til investeringer.....	73
Konvertere ideer til investeringer	73
Konvertere ideer til prosjekter med prosjektmaler	74
Bruke ideer til å opprette flere investeringer	74
Slette ideer	75

Appendiks A: Tilgangsrettigheter **77**

Ide-tilgangsrettigheter	77
Tilgangsrettighet for ressurs for ideer.....	80
Tilgangsrettigheter for tilfelle	81
Hendelsesressursroller	82
Idéressursroller	84

Kapittel 1: Oversikt over behovsbehandling

Behovsbehandling brukes til å registrere, klassifisere, evaluere og anbringe alle behovskilder. Behov i en IT-organisasjon kan anta mange former. Behov kan være en prosjektforspørsel, en tjenesteforspørsel, en hendelse, en idé til et nytt produkt eller en ny tjeneste, et strategisk initiativ eller en støtteforspørsel.

Bruk Behovsbehandling til å registrere behov på én av to måter. Du kan bruke CA Clarity PPM-skjemaer til å registrere informasjon om en idé, en prosjektforspørsel eller en hendelse. Du kan også integrere CA Clarity PPM-data med andre systemer som registrerer brukerstøttehenvendelser, hendelser og tjenesteforspørsler. Disse integreringene støttes gjennom XML Open Gateway (XOG).

Se *utviklerveiledningen for XML Open Gateway* for mer informasjon.

Denne delen inneholder følgende emner:

[Behovsbehandlingsbegreper](#) (se side 9)

[Slik kommer du i gang med behovsbehandling](#) (se side 10)

Behovsbehandlingsbegreper

Følgende begreper brukes i forbindelse med behovsbehandling:

Ekstern ID

Identifikasjonsnummeret til en hendelse arvet fra et eksternt system, for eksempel Remedy.

Flagg for konvertering

Statusen til en hendelse når du har konvertert det manuelt til et prosjekt eller en prosjektaktivitet.

Konsekvens

I hvilken grad hendelsen forstyrrer forventede servicenivåer: høy konsekvens (Høy), middels konsekvens (Middels) og lav konsekvens (Lav).

ONS

ONSer er en hierarkisk enhetsstruktur. ONS brukes til å vise en organisasjons rammeverk både fra et visuelt og et funksjonelt perspektiv for aggregasjon, drill-down og ressursøk.

Prioritet

Rekkefølgen som hendelsen skal avklares i, i form av høy prioritet (Høy), middels prioritet (Middels) og lav prioritet (Lav).

Ressurs

En person som kan bli tildelt til å arbeide på en hendelse eller en annen investering. En ressurs kan knyttes til kompetanser, hovedroller, ressursgrupper og ONSer. En ressursprofil har egenskaper som ressursnavn, e-postadresse, ansettelsestype, leder, tilgjengelige timer per dag, fakturerbar sats og standardkostnad. En ressurs trenger ikke å være en CA Clarity PPM-bruker.

Tjenestetilkobling

En rekke innebygde tilkoblinger til programmer for administrasjon av IT-tjenester (ITSM) som overfører hendelsesdata til CA Clarity PPM.

Prioritet

Målet for hvor virksomhetskritisk en hendelse er, i form av høy prioritet (Høy), middels prioritet (Middels) og lav prioritet (Lav).

Slik kommer du i gang med behovsbehandling

Før du kan bruke behovsbehandling, må du kontrollere at du har følgende:

- Behovsbehandling-modulen installert med en gyldig lisens.
- Tilgangsrettigheter til Behovsbehandling Kontrolltilgangsrettigheter. Rettighetene kan gis for de to komponentene ideer og hendelser i Behovsbehandling. Én av eller begge av følgende tilgangsrettigheter kreves:

Hendelser – Tilgang

Lar brukeren få tilgang til hendelsesidene.

Type: Global

Ideer – Naviger

Lar brukeren navigere til idésidene for å ta med rettigheten til å vise koblingen Ideer.

Type: Global

Logg på CA Clarity PPM for å bruke Behovsbehandling. Velg enten Ideer eller Hendelser fra Behovsbehandling-menyen, avhengig av tilgangsrettigheter og rolle.

Kapittel 2:

Behovsbehandlingskonfigurasjoner

Denne delen inneholder følgende emner:

[Slik setter du opp for økonomiske standarder for hendelse](#) (se side 11)

[Hendelseskategorier](#) (se side 11)

[Hendelsesjobber](#) (se side 14)

[Se etter feil](#) (se side 15)

Slik setter du opp for økonomiske standarder for hendelse

Før en ressurs kan legge inn økonomidata for hendelser, må du gjøre følgende:

- Sette opp satsmatrisene og økonomisk aktivere alle ressurser som arbeider med hendelser
- Opprette logiske grupper av investeringer
Se brukerveiledningen for økonomistyring hvis du vil ha mer informasjon.
- Definere standard økonomiske egenskaper for investeringer

Investeringer støtter bare allokeringer og tilbakeføringer på investeringsnivå.

Hendelseskategorier

En del av å sette opp behovsbehandling er å opprette logiske grupper av investeringer kalt hendelseskategorier. Med hendelseskategorier kan du klassifisere hendelser av en bestemt type. De lar deg konfigurere logiske grupperinger av hendelser som gjenspeiler organisasjonsstrukturen. Du kan så opprette og knytte investeringer til disse hendelseskategoriene.

I små organisasjoner der ressurser arbeider med alle hendelseskategorier, kan du legge til alle ressursene i en gruppe. Deretter tildeler du gruppen til en hendelseskategori. I større organisasjoner der ressursene er spesialister, kan du opprette grupper og legge til ressurser i grupper basert på ekspertise. Deretter tildeler du gruppene til ulike hendelseskategorier.

Slik arbeider du med hendelseskategorier

Når du har opprettet hendelseskategorier, kan ressurser logge hendelser. Deretter definerer du egenskapene for hendelseskategoriene, knytter investeringene til hendelseskategorier, og gir ressurser, grupper og ONS-enheter tilgang til hendelseskategorien.

Bruk siden Opprett hendelseskategori til å opprette en hendelseskategori.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Administrasjon og klikk på Hendelser under Dataadministrasjon.
Oppsettsiden vises.
2. Klikk på Ny.
Opprettingssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende felter:

Kategorinavn

Definerer kortnavnet for hendelseskategorien.

Kategori-ID

Definerer den unike identifikatoren for hendelseskategorien.

Beskrivelse

Definerer en kort beskrivelse.

4. Klikk på Lagre og gå tilbake.

Knytte investeringer til hendelseskategorier

Når du katalogfører investeringene, kan du knytte investeringseiendeler, applikasjoner, produkter, tjenester og annet arbeid til hendelseskategorier enkeltvis, eller du kan bruke en satsvis prosess. Du kan for eksempel knytte skjermen, tastaturet og musen til hendelseskategorien Maskinvare: Eksterne enheter.

Du kan også knytte investeringer til en hendelseskategori fra hendelsen.

Før du knytter investeringene til en hendelseskategori, velger du de berørte investeringene innenfor en hendelseskategori.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Administrasjon og klikk på Hendelser under Dataadministrasjon.
Oppsettsiden vises.

2. Klikk på navnet på hendelseskategorien du vil knytte investeringen til.
Egenskapssiden åpnes.
3. Klikk på Tilknyttede investeringer.
4. Velg en investering i Valgte investeringer-feltet.
5. Klikk på Lagre.

Kontrollere tilgang til hendelseskategorier

Bruk sidene Tilgang til denne kategorien til å kontrollere ressurser, grupper og ONS-enheter som har tilgang til en hendelseskategori.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Administrasjon og klikk på Hendelser under Dataadministrasjon.
Oppsettsiden vises.
2. Klikk på navnet på hendelseskategorien.
Egenskapssiden åpnes.
3. Åpne menyen Tilgang til denne kategorien, og klikk på ett av følgende alternativer:

Full visning

Viser en liste over alle ressurser, grupper og ONS-enheter som har tilgang til hendelseskategorien. Viser også tilgangsrettighetene som ressurser, grupper og ONS-enheter har til denne kategorien.

Ressurs

Definerer ressursene som skal ha tilgang til denne hendelseskategorien.

Gruppe

Definerer gruppene som skal ha tilgang til denne hendelseskategorien.

ONS-enhet

Definerer ONS-enhetene som skal ha tilgang til denne hendelseskategorien.

4. Klikk på Legg til og merk av for hver tilgangsrettighet, og klikk på Neste.
5. Merk av for hver enhet (ressurs, gruppe eller ONS-enhet), og klikk på Legg til.

Merk: Listen over enheter som vises, er avhengig av hva du har valgt.

Angi prioritet for hendelseskategori

Bruk matrisen for hendelsesprioritet for å eskalere hendelser basert på konsekvens og viktighet. Du kan angi prioritetsnivåene for matrisen. Eksempelvis Lav, Middels eller Høy. Konsekvensverdiene plottes mot viktighetsverdiene. Krysningspunktet mellom hver konsekvens- og viktighetsverdi, blir hendelsens prioritet.

Når du lagrer en eksisterende hendelse, beregnes hendelsesprioriteten på nytt basert på endringer som er gjort i matrisen for hendelsesprioritet.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Administrasjon og klikk på Hendelser under Dataadministrasjon.
Oppsettsiden vises.
2. Klikk på Prioritetskonfigurasjon og velg hendelsesprioritet for en bestemt kombinasjon av konsekvens og viktighet.
3. Lagre endringene.

Tildel investeringer til hendelser

CA Clarity PPM er ofte ikke hoveddatakilden for hendelser. Du kan bruke XML Open Gateway til å registrere hendelser fra andre systemer, og hente dem inn i CA Clarity PPM. Hendelser importeres ofte med ufullstendige investeringsdata. Hendelsene kan ha individuelle innsatsoppføringer som ikke er knyttet til en investering. I slike tilfeller kan du tildele én investering til alle slike innsatsoppføringer.

Se *utviklerveiledningen for XML Open Gateway* for mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Administrasjon og klikk på Hendelser under Dataadministrasjon.
Oppsettsiden vises.
2. Åpne Tildel investering og merk av for hendelsen for å tildele en investering.
3. Klikk på Tildel.
Investeringen tildeles til hendelsen.

Hendelsesjobber

CA Clarity PPM har følgende jobber for hendelser:

- Jobb for postering av økonomidata for hendelser
- Jobb for postering av innsatstilbakeføringer for hendelser

Se etter feil

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Administrasjon og klikk på Hendelser under Dataadministrasjon.
Oppsettsiden vises.
2. Klikk på Behandlingsfeil.

Kapittel 3: Tilfeller

Målet for behandling av hendelser er at en organisasjon skal kunne gå tilbake til det vanlige servicenivået så raskt som mulig. Ved hjelp av hendelsesbehandling kan en IT-organisasjon registrere, forutsi og ta beslutninger om arbeidet som utføres av brukerne.

Denne delen inneholder følgende emner:

- [Hendelsesoversikt](#) (se side 17)
- [Slik fungerer prosessen for tildeling av hendelser](#) (se side 24)
- [Vise nylig tildelte hendelser](#) (se side 26)
- [Tildele ressurser til hendelser](#) (se side 27)
- [Tildele hendelser på nytt](#) (se side 27)
- [Endre kontaklinformasjon for hendelsen](#) (se side 28)
- [Endre hendelseskategorien](#) (se side 29)
- [Hendelsesprioritet](#) (se side 29)
- [Matrise for hendelsesprioritet](#) (se side 30)
- [Endre hendelsesstatusen](#) (se side 30)
- [Flagge hendelser for konvertering](#) (se side 32)
- [Angi brukt tid \(hendelse\)](#) (se side 33)
- [Vise prosjekt- og aktivitetstilknytninger](#) (se side 34)
- [Slik behandler du hendelsesnotater](#) (se side 34)
- [Vise revisjonsfelt for hendelser](#) (se side 36)
- [Behandle automatiserte hendelsesprosesser](#) (se side 36)
- [Slik konverteres hendelser til planlagt arbeid](#) (se side 37)
- [Tilordning av hendelsesdata](#) (se side 39)

Hendelsesoversikt

Behovsbehandling gir funksjonaliteten som er nødvendig for at organisasjonen skal kunne prioritere og behandle alt ikke-planlagt arbeid. Ikke-planlagt arbeid omfatter hendelser, ideer eller forespørsler om forbedringer som forbruker ressurser på daglig basis. Sammen med planlagt prosjektarbeid utgjør ikke-planlagt arbeid det totale IT-behovet. Bruk Behovsbehandling til å vurdere kostnadene som skyldes uplanlagt arbeid og til å vise ressursutnyttelse.

En hendelse er alle begivenheter som ikke er del av standarddriften av en tjeneste. Hendelsen kan føre til et avbrudd i eller en reduksjon av kvaliteten på den tjenesten. Hendelser omfatter maskinvare eller programvare og tjenesteforespørsler.

En IT-tjenesteforespørsel er en forespørsel fra en bruker om støtte, levering, informasjon eller dokumentasjon og er ikke en feil i IT-infrastrukturen. IT-tjenesteforespørsler er en viktig del av administrasjonen av IT-tjenester. I Behovsbehandling kan du opprette hendelser for å registrere tjenesteforespørsler og den tilknyttede informasjonen vedrørende tildeling, diskusjon, løsning og tidsforbruk. Disse dataene er avgjørende for enhver IT-avdelings daglige drift. Uten hendelser kan en organisasjon og dens brukere oppleve unødvendig lange avbrudd som fører til økte kostnader for selskapet.

Hendelseskomponenter

Hendelser består av følgende komponenter:

Hendelsesegenskaper

Bruk egenskapssiden for hendelsen til å definere eventuelle grunnopplysninger om hendelsen, som kort beskrivelse, kategori, status, prioritet og innvirkning. Du kan i tillegg konvertere hendelsen til et prosjekt eller en prosjektaktivitet fra siden Hendelsesegenskaper.

Tilknytninger

Bruk menyen Tilknytninger til å vise en liste over prosjekter og prosjektaktiviteter som denne hendelsen ble konvertert fra.

Innsats

Bruk denne komponenten til å vise en liste over ressursinnsatsen registrert på timeregistreringer for å løse denne hendelsen.

Notater

Bruk denne komponenten til å legge til notater til hendelsen eller til å vise en liste over notater registrert på hendelsen.

Prosesser

Du kan bruke CA Clarity PPM-prosesser til å automatisere visse elementer i behovsbehandlingen. Du kan for eksempel opprette en prosess som varsler hendelsesansvarlig når hendelsesstatusen endres til «Løst». Du kan også definere en prosess for å implementere hendelsen, for eksempel å sette prioriteten til «Høy».

CA Clarity PPM-administratoren kan definere hendelsestypespesifikke prosesser eller globale prosesser utformet for å arbeide med en bestemt hendelse.

Du kan opprette og kjøre prosesser på hendelser.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Revisjon

Med denne komponenten kan du spore historikken til bestemte aktiviteter for en hendelse. CA Clarity PPM-administratoren som bestemmer hvilke felter som revideres, og hva slags informasjon som lagres i revisjonssporet, setter opp revisjon. Hvis Revisjonsspor er aktivert og du har de nødvendige tilgangsrettighetene, vises menyen Revisjon når du åpner hendelsen. Bruk denne menyen til å vise en logg over endrings-, tilleggings- og sletteposter for feltene som er valgt for revisjon.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Slik kommer du i gang med hendelser

Før du rapporterer og behandler hendelser, må du kontrollere at CA Clarity PPM-administratoren har satt opp tilordning av hendelseskategori. Hvis dette ikke er gjort, får du følgende feilmelding når du forsøker å få tilgang til hendelser første gang:

ITL-0514: Hendelseskategori må opprettes før hendelsesforekomst kan opprettes. Kontakt administratoren.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

En IT-medarbeider eller en anmoder kan logge en hendelse. Ressurser med en av rollene har tilstrekkelige tilgangsrettigheter til nye hendelser. Når du har logget hendelsen, kan du vise og redigere hendelsene du har opprettet, fra menyen Rapport av meg. IT-medarbeidere kan vise en liste over alle hendelser knyttet til hendelseskategorien som de er tildelt til, fra menyen Tildelt til meg.

Hendelsesintegrering med tjenestebehandlingsleverandører

Opprett hendelser i CA Clarity PPM eller gjennom integrering med andre systemer som allerede registrerer brukerstøttehenvendelser, hendelser og tjenesteforespørsler. Den primære datakilden for hendelser kommer vanligvis fra andre systemer.

Hvis organisasjonen bruker en eksisterende tjenestebehandlingsleverandør, bruker du XML Open Gateway (XOG) til å registrere data i CA Clarity PPM. XOG og Tjenestetilkoblings innebygde integrasjoner til systemer for administrasjon av IT-tjenester (ITSM) støtter integreringene. Du kan bruke XML Open Gateway til å importere hendelser samt eventuelle tilknyttede notater og innsats. Når hendelsene er importerte, er de klare til å bli en del av behovsbehandlingsprosessen.

Se *utviklerveiledningen for XML Open Gateway* for mer informasjon.

Slik viser og behandler du hendelser

Bruk siden Hendelsesliste til å vise hendelser som er tildelt til deg, rapportert av deg eller rapportert av andre.

Fra hendelseslistesiden kan du gjøre følgende:

- [Logge nye hendelser](#) (se side 21).
- [Tildele ressurser til hendelser](#) (se side 27).
- [Endre kontaktinformasjon](#) (se side 28).
- [Angi hendelsesprioritet](#) (se side 29).
- [Vise prosjekt- og aktivitetstilknytninger](#) (se side 34).
- [Legge til hendelsesnotater](#) (se side 34).
- [Konvertere hendelser til planlagt arbeid](#) (se side 37).

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Åpne følgende menyer for å se bestemte hendelser:
 - Tildelt til meg
 - Rapportert av meg
 - Rapportert av andre

Typer hendelser

Du kan vise en liste over hendelser som du har rettigheter til å vise, på siden Hendelsesliste. Bruk siden Hendelsesliste til å vise hendelser som er tildelt til deg, rapportert av deg eller rapportert av andre.

Tildelt til meg

Viser hendelseslistesiden med en liste over hendelser som anmodere eller IT-medarbeidere er tildelt til. Hvis du er tildelt til en hendelse, viser listen også eventuelle hendelser du rapporterer. Tildelt til meg vises. Eller hvis du har tilgang rettigheten Hendelser – Hendelser av typen Behandle kategori for minst én hendelseskategori.

Du kan angi hvordan du blir varslet om nye hendelser eller hendelser som er tildelt til deg. Disse kontoinnstillingene håndteres på siden Kontoinnstilling: Varsler.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Rapportert av meg

Viser en liste over hendelser du rapporterer til anmodere og IT-ledere, og eventuelle hendelser tildelt til deg.

Rapportert av andre

Viser en liste over hendelser tildelt til deg, eller rapportert av andre ressurser. Denne listen omfatter hendelser tilordnet hendelseskategorier som du har tilgangsrettigheter til, enten direkte eller gjennom tilknytning til en gruppe.

Siden vises hvis du har tilgangsrettigheten Hendelser – Opprett/rediger – Alle eller Hendelser – Hendelser av typen Behandle kategori.

Logge nye hendelser

Du kan opprette en hendelse for å rapportere nye hendelser eller arbeidsforespørsler fra Behovsbehandling eller direkte fra investeringen.

Når du skal opprette en hendelse, må du ha følgende tilgangsrettigheter til minst én hendelseskategori:

- Hendelser – Opprett
- Hendelser – Velg kategori

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på Ny.
Opprettingssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende felter under Generelt på siden:

Kort beskrivelse

Definerer navnet på hendelsen. Hold navnet kort og beskrivende.

Timeoppfølgings-ID

Definerer sporingsnummeret for denne hendelsen. Hvis autonummerering er aktivert, er dette feltet skrivebeskyttet.

Detaljert beskrivelse

Definerer den detaljerte beskrivelsen av hendelsen.

Type

Angir en type for denne hendelsen. Velg Hendelse eller Tjenesteforespørsel fra nedtrekkslisten.

Kategori

Definerer klassifiseringen for denne hendelsen og bidrar til å spore kostnader for ikke-planlagt arbeid. Klikk Bla gjennom-ikonet for å velge hendelseskategorien for denne hendelsen.

Status

Angir statusen for hendelsen. Statusen for en ny hendelse settes som standard til "Ny" første gang du lagrer den.

Velg ett av følgende fra nedtrekkslisten for å endre statusen: Ny, Tildelt, Arbeid pågår, Eskalert, På vent, Løst og Lukket.

Prioritet

Definerer det kritiske målet hendelsen har, basert på forretningsbehov. Velg én av følgende verdier: Lav, Middels og Høy.

Standard: Middels

Konsekvens

Definerer i hvilken grad hendelsen fører til en forvrengning av forventede servicenivåer. Velg én av følgende verdier fra nedtrekkslisten: Lav, Middels og Høy.

Standard: Middels

Overstyr prioritet

Angir om prioriteten for hendelsen kan overstyres. Tilfelleprioritet rangeres av matrisen Tilfelleprioritet basert på angitt prioritet og innvirkning.

Dette feltet vises bare hvis du har tilgangsrrettigheten Hendelser – Overstyr prioritet. Merk av for å overstyre prioriteten for hendelsen.

Prioritet

Definerer rekkefølgen hendelser skal løses i, basert på konsekvens og viktighet. Hvis du ikke har tilgangsrrettigheten Hendelser – Overstyr Prioritet, er prioriteten systemgenerert og skrivebeskyttet. Ellers merker du først av for Overstyr prioritet, og velger så en prioritet fra nedtrekkslisten: Lav, Middels eller Høy.

Opprettingsdato

Når en hendelse er sendt, vises datoen og klokkeslettet da hendelsen ble opprettet. Feltet er skrivebeskyttet.

Startdato

Angir datoen når det forventes at IT-medarbeideren skal begynne arbeidet med hendelsen.

Merk: Kontroller at du har tilgangsrrettigheten Hendelse – Opprett/rediger for å vise dette feltet.

Forventet sluttdato

Angir datoen når det forventes at IT-medarbeideren skal fullføre arbeidet og merke hendelsen som løst.

Estimert total innsats

Definerer den estimerte totale innsatsen som er nødvendig for å løse hendelsen.

Merk: Kontroller at du har tilgang rettigheten *Hendelse – Opprett/rediger* for å vise dette feltet.

Faktisk total innsats (timer)

Viser summen av alle timene fra enkeltregistreringer av arbeidsinnsats for hendelsen. Dette feltet er skrivebeskyttet.

Løsningsdato

Definerer datoen da hendelsesdatoen settes til Løst.

Verifisert dato

Angir datoen da hendelsesløsningen er godtatt og verifisert for avslutning.

Vedlegg

Angir om en fil relatert til hendelsen er vedlagt. Klikk på Bla gjennom-ikonet for å legge ved filen. Du kan legge til opptil til filvedlegg.

4. Fyll ut følgende felter under Hovedkontakt:

Navn

Definerer kontakten for denne hendelsen. Dette er som standard ressursen som er logge på.

E-post

Definerer e-postadressen til hovedkontakten.

Telefon privat

Definerer hovedkontaktens privatnummer.

Telefon arbeid

Definerer hovedkontaktens jobbnummer.

Mobil

Definerer hovedkontaktens mobiltelefonnummer.

Personsøker

Definerer hovedkontaktens personsøker nummer.

Faks

Definerer hovedkontaktens faksnummer.

5. Lagre endringene.

Slik fungerer prosessen for tildeling av hendelser

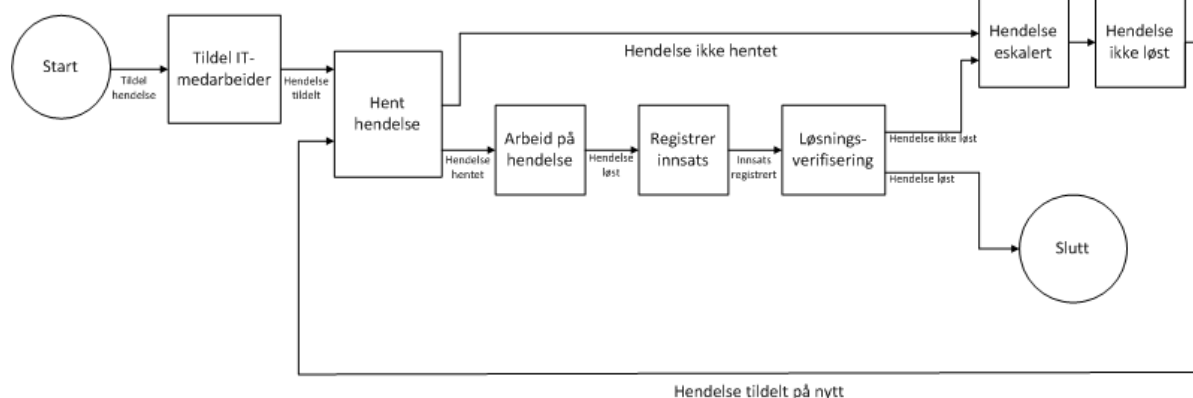
Prosessadministratorene bruker prosessen for tildeling av hendelser – en hendelsesgodkjenningsprosess – til å administrere tildelingen, gjennomgangen og fullføringen av hendelser. Denne prosessen er som standard ikke aktiv. Før den kan startes, må prosessadministratoren aktivere prosessen. Anmoderen logger en hendelse, prosessen starter automatisk. Prosessen kan tilpasses med flere forretningsregler med godkjenning fra prosessadministratoren.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Arbeidsprosessen Tildele hendelser

Proessen Tildele hendelser har delaktiviteter som kan utløses.

Equation 1: Tidel prosessflytdiagram for hendelser som viser trinnene i prosessen.



Følgende delaktiviteter kan utløses i prosessen:

Tidel IT-medarbeider

Denne delaktiviteten utløses når en hendelse logges. Denne delaktiviteten setter CA Clarity PPM i gang med å kjøre jobben Tidel hendelser, og når jobben er ferdig merkes denne delaktiviteten som fullført. Denne delaktiviteten sender et gjøremål til IT-medarbeideren for gjennomgang av hendelsen som han eller hun har fått tildelt. Når denne delaktiviteten er fullført, starter delaktiviteten Hent hendelse.

Hent tilfelle

Denne delaktiviteten utløses når enten Tidel IT-medarbeider eller Hendelse ikke løst er fullført. Denne delaktiviteten sender et aksjonspunkt til IT-medarbeideren for gjennomgang av og aksept av den nylig tildelte hendelsen. Under IT-medarbeiderens gjennomgang av gjøremålet, kan IT-medarbeideren enten godta eller forkaste tildelingen. Hvis tildelingen forkastes, starter delaktiviteten Hendelse eskalert. Hvis tildelingen godtas, starter delaktiviteten Arbeid på hendelse eskalert.

Arbeid på hendelse

Denne delaktiviteten utløses når delaktiviteten Hent hendelse er fullført. Denne delaktiviteten sender et aksjonspunkt til IT-medarbeideren for arbeid på den nye tildelingen. IT-medarbeideren arbeider med hendelsen, og merker deretter aksjonspunktet som ferdig. Når aksjonspunktet er merket som ferdig, starter delaktiviteten Registrer innsats.

Registrer innsats

Denne delaktiviteten utløses når delaktiviteten Arbeid på hendelse er fullført. Denne delaktiviteten sender et aksjonspunkt til IT-medarbeideren for registrering av innsatsen brukt på hendelsen. IT-medarbeideren må så registrere innsatsen og merke aksjonspunktet som ferdig. Når aksjonspunktet er merket som ferdig, starter delaktiviteten Løsningsverifisering.

Løsningsverifisering

Denne delaktiviteten utløses når Registrer innsats er fullført. Denne delaktiviteten sender et aksjonspunkt til anmoderen for å verifisere og bekrefte at hendelsen er tilfredsstillende løst. Under gjennomgangen av aksjonspunktet kan anmoderen enten godkjenne eller forkaste løsningen. Hvis løsningen godkjennes, slutter prosessen. Hvis løsningen forkastes, starter delaktiviteten Hendelse eskalert.

Hendelse eskalert

Denne delaktiviteten utløses når delaktiviteten Hent hendelse eller Løsningsverifisering er fullført. Denne delaktiviteten endrer statusen for hendelsen til Eskalert. Når denne delaktiviteten er fullført, starter delaktiviteten Hendelse ikke løst.

Hendelse ikke løst

Denne delaktiviteten utløses når delaktiviteten Hendelse eskalert er fullført. Denne delaktiviteten sender et varsel til IT-ansvarlig om at hendelsen ikke er løst, og at hendelsen må gjennomgå og tildeles på nytt. Når IT-ansvarlig merker aksjonspunktet som ferdig, starter delaktiviteten Hent hendelse.

Starte og avslutte prosessen Tildel hendelser

Starte prosessen

Når prosessen for tildeling av hendelser er validert og er aktiv, kan den startes fra siden Hendelse: Prosesser. En forekomst av Tildel hendelser-prosessen opprettes automatisk hver gang en hendelse sendes til godkjenning.

Avslutte prosessen

Prosessen for tildeling av hendelser avsluttes når delaktiviteten **Løsningsverifisering** er fullført.

Løse og lukke hendelser

Løse hendelser

Når IT-medarbeideren har løst hendelsen, åpner du hendelsen og endrer statusen til «Løst». Deretter oppgir du en dato i feltet Løsningsdato. Bruk siden Hendelseegenskaper til å redigere. Hvis prosessen for tildeling av hendelser er aktiv og kjører, vil endring av hendelsesstatusen til «Løst» utløse et varsel. Varselet ber anmoderen om å verifisere og bekrefte løsningen.

Merk: Du må ha tilgangsrettigheten Hendelse – Opprett/rediger for å velge og lagre en dato i feltet Løsningsdato.

Lukke hendelser

Når anmoderen har godtatt løsningen av hendelsen, må IT-medarbeideren endre hendelsesstatusen til «Lukket». Statusen angis på siden for hendelseegenskaper. Hvis prosessen for tildeling av hendelser er aktiv og kjører, vil endring av hendelsesstatusen til «Lukket» utløse et varsel. Varselet informerer anmoderen om at hendelsen er lukket. Denne prosessen endrer ikke statusen for en hendelse til «Lukket».

Vise nylig tildelte hendelser

IT-medarbeidere varsles når en IT-ansvarlig tildeler arbeid med en hendelse. Følgende fremgangsmåte forklarer hvordan du viser hendelsesvarsler

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Planlegger under Personlig.
Portleten for aksjonspunkter vises sammen med andre portleter.
2. Klikk på Varsler.
3. Velg Hendelser i Vis-feltet.
Antall hendelsesvarsler du har mottatt, vises.

4. Klikk på koblingen Hendelser i portleten.
Siden for varsler åpnes.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Tildele ressurser til hendelser

Kontroller at alle hendelsene er tildelt til en ressurs. Bruk feltet Tildel til på siden Hendelsesliste til å tildele hendelser og tildele hendelser på nytt. Dette feltet vises på siden når du har sendt hendelsen første gang.

Når du tildeler en hendelse, sendes et varsel til brukeren. Måten varslene mottas på, er avhengig av den tildelte brukerens personlige varslingsinnstillinger.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Klikk Bla gjennom-ikonet ved siden av feltet Tildelt til.
Den valgte ressursen tildeles til hendelsen.
4. Lagre endringene.

Tildele hendelser på nytt

Du kan tildele uløste hendelser på nytt til en annen bruker. Når du tildeler en hendelse, sendes et varsel til den tildelte brukeren. Måten varslene mottas på, er avhengig av den tildelte brukerens personlige varslingsinnstillinger.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Merk av for hendelsen du vil tildele på nytt.

3. Klikk på Tildel på nytt.
Siden Velg ressurser åpnes.
4. Velg brukeren du vil tildele.
5. Klikk på Tildel på nytt.
Bekreftelsessiden åpnes.
6. Klikk på Tildel på nytt.

Endre kontaktinformasjon for hendelsen

Standard hovedkontakt er ressursen som er logget på for øyeblikket, og omfatter ressursens standard kontaktinformasjon. Når du tildeler en annen ressurs som hovedkontakt for denne hendelsen, oppdateres også ressursens kontaktinformasjon når siden lagres.

Hvis du endrer ressursens kontaktinformasjon, lagres endringene for hendelsen. Ressursens standard kontaktinformasjon endres ikke.

Se *brukerveiledningen for ressursadministrasjon* for mer informasjon administrering av ressurser.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Rull ned om nødvendig for å vise hovedkontaktområdet på siden.
4. Velg en annen ressurs som hovedkontakt i Navn-feltet.
5. Lagre endringene.

Endre hendelseskategorien

Du kan angi eller endre hendelseskategorien for en hendelse. Hendelseskategorier bidrar til å skille ekte hendelser fra IT-tjenesteforespørsler.

Alle hendelser må tilhøre en hendelseskategori. Tilordning av hendelseskategori kan foregå på investeringsnivå eller på administrasjonsnivå. Begge krever bestemte tilgangsrettigheter. Følgende fremgangsmåte forklarer hvordan du endrer hendelseskategorien for hendelsen.

Se *brukerveiledningen for ressursadministrasjon* for mer informasjon administrering av ressurser.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen på hendelseslistesiden for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
2. Velg en ny kategori i Kategori-feltet.
3. Lagre endringene.

Hendelsesprioritet

Du kan endre eller overstyre hendelsesprioriteten. Prioriteten til en hendelse hjelper IT-ansvarlige å legge en plan for løsning av hendelser. Prioriteten til en hendelse er en systemgenerert verdi som fastsettes av matrisen for hendelsesprioritet.

Endre hendelsesprioriteten

Du kan endre hendelsesprioriteten ved å endre feltene Konsekvens og Viktighet. Du kan også justere konsekvens- og prioritetsverdiene ved å endre tidsberegningen av hendelsen eller ved å endre berørt maskin- eller programvare midlertidig.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.

3. Gjør ett eller begge av følgende:
 - Velg en verdi fra nedtrekkslisten Innvirkning for å endre innvirkningen for hendelsen. Alternativene er Lav, Middels og Høy.
 - Velg en verdi fra nedtrekkslisten Viktighet for å endre viktigheten for hendelsen. Alternativene er Lav, Middels og Høy.
4. Klikk på Lagre.

Overstyre hendelsesprioriteten

Overstyr hendelsens prioritet i køen i prioritetsevalueringsfasen for hendelsen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Merk av for Overstyr prioritet.
Hvis du ikke har tilgangsrettigheten Hendelser – Overstyr prioritet, er feltet Overstyr prioritet skrivebeskyttet.
4. Velg prioriteten fra nedtrekkslisten. Alternativene er Lav, Middels og Høy.
5. Lagre endringene.

Matrise for hendelsesprioritet

Prioriteten til en hendelse er en funksjon av konsekvens og viktighet. CA Clarity PPM-administratoren angir prioritetene basert på innstillingene i matrisen for hendelsesprioritet. Bruk matrisen for hendelsesprioritet til å plote konsekvensverdiene mot prioritetsverdiene.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Endre hendelsesstatusen

Statusen for en hendelse er dets gjeldende status i CA Clarity PPM. Når du logger en hendelse, er statusen til hendelsen «Ny». Etter hvert som man arbeider med hendelsen, endres statusen. Bruk Status-feltet til å endre statusen.

Det følgende er en liste over verdier du kan angi for statusen for hendelsen:

Ny

Hendelsen er ny og er ikke gjennomgått og løst.

Tildelt

Hendelsen er åpnet og en ressurs er tildelt (Tildelt til-feltet).

Arbeid pågår

Hendelsen er åpen og IT-medarbeideren arbeider med hendelsen.

Eskalert

Hendelsen er åpen, men krever at en autoritet på høyere nivå investerer ressurser.

På vent

Hendelsen er åpen. Men IT-medarbeideren avventer informasjon for å løse hendelsen.

Løst

Hendelsen er ikke åpen lenger. IT-medarbeideren kan ikke gjenskape hendelsen eller anmoderen har ikke gitt nok informasjon, eller kontakten med Service Desk er brutt. Det kan også hende at hendelsen er lukket, men venter på verifisering fra anmoderen. Hvis prosessen for tildeling av hendelser er aktiv og kjører, vil endring av hendelsesstatusen til «Løst» utløse et varsel. Varselet ber anmoderen om å verifisere og bekrefte løsningen.

Lukket

Hendelsen er ikke åpen lenger. Anmoderen er fornøyd med løsningen av hendelsen. Hendelser som er importert til CA Clarity PPM gjennom XML Open Gateway har også statusen «Lukket».

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Velg en verdi fra nedtrekkslisten Status.
4. Klikk på Lagre.

Flagge hendelser for konvertering

Hendelsesomfanget kan nå et punkt der den må behandles som et prosjekt eller en prosjektaktivitet. IT-medarbeideren som er tildelt til å arbeide på hendelsen, flagger hendelsen for konvertering og tildeler den til en prosjektleder.

Avhengig av prosjektlederens personlige innstillinger for varsling, sendes et varsel om å konvertere hendelsen til et prosjekt eller en prosjektaktivitet.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Merk av for Flagget for konvertering.
4. Velg en prosjektleder i feltet Tildelt prosjektleder.
5. Lagre endringene.

Angi brukt tid (hendelse)

Du kan koble direkte til timeregistreringen for å registrere tiden du bruker på å arbeide med hendelser du er tildelt til. Bruk knappen Angi klokkeslett på sidene Hendelsesinnsats og Hendelsesegenskaper.

Siden Hendelsesinnsats viser en kronologisk liste over timeregistreringsoppføringer du har registrert for denne hendelsen. Hendelsesinnsatsen brukes til å beregne kostnader for ikke-planlagt arbeid. Tiden du bruker og oppgir for denne hendelsen, blir ikke videreført når hendelsen konverteres. Hendelsesinnsatsen og den nye prosjekt- eller aktivitetssinnsatsen representerer atskilte aktiviteter og tidsregistreres separat.

Du kan angi tiden du har brukt på hendelser fra hendelsen eller fra timeregistreringene i CA Clarity PPM.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen for å åpne hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Klikk på Angi klokkeslett.
Siden Velg investering og tidsperiode åpnes.
4. Fyll ut følgende felter:

På investering

Angir investeringen som skal belastes resultatkostnaden. Investeringene du kan velge er basert på følgende kriterier:

- Den tilknyttede hendelseskategorien for hendelsen.
- Hendelsene du har tilgangsbrettigheter for hendelsessporing for.

I tidsperiode

Velg en åpen timeregistreringsperiode fra nedtrekkslisten.

5. Klikk på Lagre og gå tilbake.
Den valgte timeregistreringen for perioden åpnes.
6. Logg tiden du har brukt på denne hendelsen, i timeregistreringen.

Vise prosjekt- og aktivitetstilknytninger

Bruk siden Hendelsestilknytninger til å vise en liste over prosjektene og prosjektaktivitetene knyttet til hendelsen. En tilknytning til hendelsen oppstår hver gang du oppretter et prosjekt eller en prosjektaktivitet for denne hendelsen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på koblingen Kort beskrivelse, og klikk på Tilknytninger.

Slik behandler du hendelsesnotater

Bruk siden Hendelsesnotater til å legge til og vise private og offentlige notater. Ved hjelp av notater kan du registrere mer informasjon om hendelsen du arbeider med. Alle notatene som IT-medarbeideren legger til, vises i kronologisk rekkefølge i en liste. Du kan vise og sortere listen over notater og legge til flere notater.

Alle hendelsesnotater er som standard offentlige og visbare for anmoderen og IT-medarbeideren. Når et notat er lagret, blir det skrivebeskyttet og kan ikke endres eller slettes. Et tidsstempel og navnet på ressursen som la til notatet, lagres sammen med notatet.

Du kan gjøre følgende:

- [Legge til notater](#) (se side 34).
- [Vise notater](#) (se side 35).

Legg til notater til hendelser

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen for å åpne hendelsen og legge til et notat.
Egenskapssiden åpnes.
3. Åpne Notater-menyen og fyll ut følgende felter:
Emne
Definerer emnet for notatet.

Beskrivelse

Definerer en kort beskrivelse av notatet.

4. Klikk på Legg til.

Det nye notatet vises i listen. Notatene vises i den rekkefølgen de opprettes. Det siste notatet vises øverst i listen.

5. Klikk på kolonneoverskriften for å sortere listen.

Hvis du for eksempel vil sortere listen etter emne, klikker du på kolonneoverskriften Emne. Når kolonnen er sortert, vises en pil i kolonneoverskriften.

Hvis du vil snu sorteringsrekkefølgen, klikker du kolonneoverskriften på nytt. Gjør det samme for å sortere etter kolonnene Angitt av og Dato registrert.

6. Klikk på Returner.

Vise hendelsesnotater

Du kan vise en oversikt over alle notatene for en bestemt hendelse. Alle ekstranotatene vises i notatlisten.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne hendelsen.
2. Klikk på notater.
3. Klikk på notatemnet for å åpne notatet.

Detaljer om notatet vises.

4. Klikk på Returner når du er ferdig.

Vise revisjonsfelt for hendelser

Du kan vise alle tidligere og nye verdier i felter som er endret, ressursen som endret dem og datoen da verdiene ble endret. Feltene vises i nedre halvdel av siden Revisjonsspor for hendelse.

For å registrere revisjonsspor må bestemte feltegenskapsattributter settes opp for revisjon.

Kontakt CA Clarity PPM-administratoren eller se *administrasjonsveiledningen* for å få mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Klikk på Revisjon.
Siden for revisjonsspor åpnes.

Behandle automatiserte hendelsesprosesser

Du kan opprette, spore fremdrift for og slette automatiserte hendelsesprosesser. Kontroller at de relaterte prosessene er aktive og gyldige.

Merk: Kontroller at du har de nødvendige tilgangsrettighetene til å åpne denne menyen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på den korte beskrivelsen av hendelsen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Klikk på Prosesser.
Siden for prosesser åpnes.

4. Klikk på følgende undermenyer på Prosesser-menyen for å vise prosesser i ulike tilstander:
 - Tilgjengelig. Viser eventuelle prosesser som allerede er opprettet for hendelsen.
 - Startet. Viser prosesser som allerede er startet.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Slik konverteres hendelser til planlagt arbeid

Når du konverterer en henvendelse eller en arbeidsforespørsel til et prosjekt eller en prosjektaktivitet, konverterer du ikke-planlagt arbeid til planlagt arbeid. Når hendelser blir planlagt arbeid, konverteres de til enten prosjekter eller prosjektaktiviteter.

1. Vanligvis gjør en IT-medarbeider som er tildelt til å arbeide på hendelsen, følgende:
 - a. Flagger hendelsen for konvertering.
 - b. Tildeler hendelsen til en prosjektleder.
 - c. Lukker hendelsen.
2. Prosjektlederen konverterer hendelsen til et prosjekt eller en prosjektaktivitet. Bare prosjektlederen tildelt til hendelsen kan konvertere hendelsen til et prosjekt eller en prosjektaktivitet.

Du kan spore prosjekter og prosjektaktiviteter som er knyttet til hendelsen. Når en hendelse er konvertert, bruker du siden Hendelsestilknytninger.

Konvertere hendelser til prosjekter

Hvis du får et varsel fra en IT-medarbeider om å konvertere en hendelse til en prosjektaktivitet, bruker du varslet til å koble til hendelsen. Måten du varsles på, er avhengig av dine personlige innstillinger for varsling.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på Tildelt til meg.
3. Merk av for hendelsen og klikk på Konverter til prosjekt.
Siden for valg av konverteringstype åpnes.

4. Gjør noe av følgende:
 - Gjør følgende for å konvertere hendelsen til et nytt prosjekt basert på en prosjektmal:
 - Velg Prosjekt fra mal og klikk på Neste.
Siden Velg prosjektmal åpnes.
 - Velg prosjektmal.
 - Velg Prosjekt for å konvertere hendelsen til et nytt prosjekt.
5. Klikk på Next.
Opprettingssiden åpnes. Detaljer fra hendelsessiden som navnet på prosjektet, lederen og start- og sluttdatoer replikeres til prosjektsiden.
6. Fyll ut resten av feltene på siden.
Se brukerveiledningen for prosjektledelse hvis du vil ha mer informasjon.
7. Lagre endringene.
Merk: Hvis det kreves mer arbeid for å løse hendelsen, kan den åpnes på nytt av IT-prosjektdeltakerne.

Konvertere hendelser til prosjektaktiviteter

Hvis du får et varsel om å konvertere en hendelse til en prosjektaktivitet, bruker du aksjonspunktet til å koble til hendelsen. Alle nye prosjektaktiviteter som opprettes, legges til nederst i AFS-hierarkiet (arbeidsfordelingsstruktur) i prosjektet.

Bare prosjektlederen tildelt til hendelsen kan konvertere hendelsen til en prosjektaktivitet. En aktivitet kan bare knyttes til et eksisterende og aktivt prosjekt. Du kan bare konvertere én hendelse om gangen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Hendelser under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på Tildelt til meg.
3. Merk av for hendelsen og klikk på Konverter til aktivitet.
Siden for valg av prosjekt åpnes.
4. Velg prosjektet som skal knyttes til aktiviteten.
5. Klikk på Legg til.
Opprettingssiden åpnes.
Detaljer fra hendelsessiden som navnet på prosjektet, lederen og start- og sluttdatoer replikeres til aktivitetssiden.

6. Fyll ut resten av feltene på siden.

Se brukerveiledningen for prosjektledelse hvis du vil ha mer informasjon.

7. Lagre endringene.

Merk: Hvis det kreves mer arbeid for å løse hendelsen, kan den åpnes på nytt av IT-prosjektdeltakerne.

Tilordning av hendelsesdata

Når en hendelse er konvertert til et prosjekt eller en prosjektaktivitet, videreføres dataene med hendelsen til det nye prosjektet. Hvis kontakten eller den tildelte ressursen ikke er et teammedlem i prosjektet, videreføres ikke dataene. Arbeidsinnsatsdata videreføres ikke til prosjektet eller prosjektaktiviteten ved konvertering. Eventuelle tilpassede attributter på hendelsesobjektet konverteres heller ikke til identiske tilpassede attributter på prosjektet eller aktiviteten.

Når du konverterer en hendelse til et prosjekt eller en prosjektaktivitet, kan du ikke koble tilbake til hendelsen fra prosjektet eller prosjektaktiviteten. Kobling finnes bare fra hendelsen til det konverterte prosjektet eller prosjektaktiviteten.

Dataene som flyttes over til det nye prosjektet eller den ny prosjektaktiviteten, defineres i denne tabellen:

Hendelsesdatafelt	Prosjektdatafelt	Prosjektaktivitetsfelt
Kort beskrivelse	Prosjektnavn	Navn
Timeoppfølgings-ID	Prosjekt ID	ID
Status	Status (ikke godkjent)	Status (ikke startet)
Detaljert beskrivelse	Beskrivelse	Ikke relevant
Tildelt prosjektleder	Leder	Ikke relevant
Startdato	Startdato	Start (dato)
Forventet sluttdato	Sluttdato	Slutt (dato)

Kapittel 4: Ideer

Ideer er den første fasen i prosessen med å skape nye muligheter for investeringer som prosjekter, aktiva, programmer, produkter, tjenester og annet arbeid. Ideer legger grunnlaget for en bestemt type investeringer ved å tjene som en beholder for aktuell informasjon. Du kan for eksempel ha en idé som er verdifull nok til å bli evaluert og konvertert til et prosjekt, en tjeneste eller en investering.

Denne delen inneholder følgende emner:

[Idéoversikt](#) (se side 41)

[Slik behandler du ideer](#) (se side 45)

[Kapasitetsplanleggingsscenarioer](#) (se side 56)

[Slik behandler du allokeringer til overordnede investeringer](#) (se side 57)

[Slik bemanner du et team](#) (se side 58)

[Godkjenne ideer](#) (se side 72)

[Forkaste ideer](#) (se side 72)

[Slik konverterer du ideer til investeringer](#) (se side 73)

[Slette ideer](#) (se side 75)

Idéoversikt

Med ideer kan du utføre raskere analyser tidligere for å luke ut uønskede ideer før de blir investeringer og sluker viktige ressurser. Du kan spore og konvertere ideer til investeringsmuligheter. Disse investeringsmulighetene kan så godkjennes som del av selskapets portefølje. Du kan definere en idé for et prosjekt, et produkt, et aktivum, et program, en tjeneste eller annet arbeid.

Du kan også ta med ideer som del av et investeringshierarki. En idé kan legges til som underordnet i et investeringshierarki, ha enkel budsjetter og ha medarbeidere.

Idérevisjonsspor

Med revisjonsspor kan du spore historikken til bestemte aktiviteter for en idé. CA Clarity PPM-administratoren bestemmer hvilke felter som revideres, og hva slags informasjon som lagres i revisjonssporet. Hvis Revisjonsspor er aktivert for ideer og du har de nødvendige tilgangsrettighetene, vises siden Revisjon når du åpner ideen. Bruk denne siden til å vise en logg over endrings-, tilleggings- og sletteposter for feltene som er valgt for revisjon.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Idékomponenter

Ideer består av følgende komponenter:

Egenskaper for idé

Bruk egenskapssiden for ideen til å definere grunnleggende idéopplysninger, for eksempel emne og tidsplan. Du kan i tillegg definere budsjettegenskaper fra egenskapssidene.

Team

Bruk Team-menyen til å sette sammen et team med deltakere som skal utføre arbeidet.

Budsjett

Bruk denne komponenten til å opprette et enkelt budsjett og/eller en prognose for ideen.

Rapportering

Bruk CA Clarity PPM-rapporter til å spore og analysere idéaktiviteter og fremdrift. Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Slik fungerer idéstatusflyt

En ny idé har statusen «Ikke godkjent». Når du sender inn en fullført idé til godkjenning, endres idéstatusen til «Send til godkjenning». Godkjenneren kan enten godkjenne, forkaste eller endre idéstatusen til «Ikke fullført». Automatiserte idéprosesser flytter arbeidsprosessen.

Slik fungerer prosessen for godkjenning av ideer

Proessen for godkjenning av ideer er en forhåndsinnstilt idéprosess. Prosessen hjelper CA Clarity PPM-prosessansvarlige å behandle innsending, gjennomgang, godkjenning og/eller avvisning av ideer. Denne prosessen er som standard ikke aktiv. CA Clarity PPM-prosessadministratoren må aktivere ideen før den kan startes.

Tilpass en prosess med ekstra forretningsregler. Prosessen krever godkjenning fra CA Clarity PPM-prosessadministratoren.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

For hvert gjøremål som denne prosessen sender, sendes et varsel som sammenfaller med gjøremålet. Prosessen låser idéstatusen så lenge godkjenningsprosessen varer, og tillater ingen godkjenner å endre idéstatusen manuelt.

Det følgende er delaktivitetene som utløses av idégodkjenningsprosessen:

Angi status som godkjent

Utløses når en godkjenner bruker aksjonspunktet til å godkjenne ideen. Idéstatusen settes til «Godkjent».

Angi status som forkastet

Utløses når en godkjenner bruker aksjonspunktet til å forkaste ideen. Idéstatusen settes til «Forkastet».

Angi status som ikke fullført

Utløses når en godkjenner bruker aksjonspunktet til å merke ideen som ikke fullført. Idéstatusen settes til «Ikke fullført».

Send på nytt

Oppretter og sender et aksjonspunkt til ideens opphavsperson for å fullføre og sende ideen på nytt. Godkjenner må bruke aksjonspunktet til å sende ideen på nytt, eller til å endre idéstatusen til «Sendt».

Varsel godkjent

Sender et varsel til den opprinnelige idéanmoderen om at ideen er godkjent.

Varsle forkastede

Sender et varsel til den opprinnelige idéanmoderen om at ideen er forkastet.

Angi status som sendt

Utløses når en godkjenner bruker aksjonspunktet til å sende ideen på nytt. Idéstatusen endres til «Sendt» og ideen går tilbake til starten av prosessen.

Starte idégodkjenningsprosessen

En forekomst av idégodkjenningsprosessen opprettes automatisk hver gang du sender ideer til godkjenning. Godkjenneren gjennomgår ideen under denne prosessen. Ideer kan godkjennes, forkastes eller angis som ikke fullført for å be om ytterligere informasjon fra ideens opphavsperson. Når ideen er godkjent, kan du konvertere den til et prosjekt, en tjeneste eller en investering som du har rettigheter til å opprette.

Merk: Du kan bare ha tilgang til én Idégodkjenning-prosess om gangen. Prosessansvarlig kan ikke gi tilgang til flere idégodkjenningsprosesser. Da vil det oppstå en feil når du klikker på Send til godkjenning.

Sende aksjonspunkter for å godkjenne ideer

Når du sender en idé til godkjenning, opprettes en forekomst av idégodkjenningsprosessen. Et aksjonspunkt sendes til hver bruker (godkjenner) som har rett til å godkjenne ideen. Aksjonspunktene ber godkjenneren om å gjennomgå og godkjenne ideen.

Et annet aksjonspunkt sendes til ideens opphavsperson når ideen er godkjent eller forkastet. Hvis statusen er «Ikke fullfør», mottar anmoderen et aksjonspunkt der vedkommende blir bedt om å oppgi ytterligere informasjon og sende ideen på nytt.

Fordi flere brukere kan ha rett til å godkjenne ideen, kan det forekomme at motstridende svar blir registrert. Én godkjenner kan for eksempel godkjenne ideen, og en annen forkaste den før bakgrunnsprosessen fanger det opp. I så fall lukkes eventuelle utestående gjøremål, og nye kopier av det samme gjøremålet sendes. Det nye gjøremålet erklærer at motstridende svar er mottatt.

Godkjenne ideer fra gjøremål

Som godkjenner kan du motta gjøremål når opphavspersonen til en idé sender en idé til godkjenning. Du kan gjennomgå ideen og så godkjenne den fra aksjonspunktet ved å klikke på Godkjent.

Merk: Prosessen Idégodkjenning endrer statusfeltet til skrivebeskyttet. Du må derfor godkjenne ideen fra aksjonspunktelementet ved å klikke på Godkjent.

Avslutte idégodkjenningsprosessen

Idégodkjenningsprosessen avsluttes når du godkjenner, forkaster eller sletter den.

Ideer importert fra et annet registreringssystem

Registreringssystemet for ideer er ofte ikke CA Clarity PPM. Derfor kan du importere ideer fra andre registreringssystemer som kan vises og behandles i CA Clarity PPM, ved hjelp av XML Open Gateway. Når ideene er importerte, er de klare til å bli en del av porteføljebehandlingsprosessen.

Se *utvikerveiledningen for XML Open Gateway* for mer informasjon.

Slik behandler du ideer

En idé er startpunktet for prosessen med å opprette investeringer og vedlikeholde dem i CA Clarity PPM.

Du kan gjøre følgende fra idé-siden:

- [Opprette nye ideer](#) (se side 45).
- [Behandle idéegenskapene](#) (se side 49).
- [Definere planleggingsinformasjon](#) (se side 51).
- [Definere budsjettinformasjon](#) (se side 53).
- [Sette sammen et team](#) (se side 58).
- [Evaluere ideer ved hjelp av kapasitetsplanleggingsscenarioer](#) (se side 56).
- [Behandle overordnede investeringsallokeringer](#) (se side 57).
- [Slette ideer](#) (se side 75).

Opprette nye ideer

Bruk siden Opprett idé til å definere generelle egenskaper for ideen, estimerte kostnader og gevinster og detaljert beskrivelse og til å starte idégodkjenningprosessen. Noen av ideens egenskaper brukes når du konverterer ideen til et prosjekt, en tjeneste eller en investering.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Ideer under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på Ny.
Opprettingssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende obligatoriske felter under Generelt på siden:

Emne

Definerer idé-sammendraget/-navnet. Når du konverterer ideen til et prosjekt, en tjeneste eller en investering, brukes emnet som en kobling fra investeringen til ideen. Under konverteringen blir emnet til beskrivelsen av investeringen.

Idé-ID

Definerer den unike idé-IDen. Hvis autonummerering er konfigurert, er dette feltet skrivebeskyttet. Under konverteringen er idé-IDen navnet på investeringen.

Idéprioritet

Definerer verdien tildelt til ideen av idéansvarlig. Verdien tilsvarer usikkerhetsprioriteten. Alternativene er Lav (standard), Middels og Høy.

Beskrivelse

Definerer beskrivelsen av ideen.

Prosjektleder

Definerer navnet på ressursen som administrerer og eier ideen.

Idéansvarlig har tilgang til ideens budsjett og planleggingsegenskaper.

Opprinnelig anmoder

Definerer navnet på ressursen som kom med idéforespørselen.

Standardverdien i dette feltet er navnet på ressursen som oppretter ideen.

Merk: Hvis du velger en annen ressurs, kan tilgangsrettighetene til å vise ideen, opphøre. Du trenger spesielt tilgangsrettigheten Idé – Vis – Alle eller Ressurs – Idé – Vis til denne ressursen for å vise denne ideen.

Aktiv

Angir om ideen er aktiv. Aktiver ideen for å la ressurser vise ideen i alle portleter for kapasitetsplanlegging.

Standard: Valgt

Generelle notater

Angir tilleggsinformasjon om ideen som ikke dekkes av idébeskrivelsen.

4. Fyll ut følgende felter under Estimerte kostnader og gevinster etter behov: Noen av disse egenskapene brukes når du konverterer ideen til et prosjekt, en tjeneste eller en investering:

Estimattype

Definerer typen estimat for gevinst-, kostnads- og inntektskonsekvens for ideen.

Valutakode

Definerer systemvalutaen og er skrivebeskyttet. Hvis flere valutaer er aktivert, vises en nedtrekksliste over alle aktive valutakoder. Under konverteringen er valutakoden valutakoden investeringens valutakode.

Forretningsenhet

Definerer forretningsenheten knyttet til ideen.

Gevinstbeskrivelse

Definerer den generelle beskrivelsen av idegevinsten.

Estimert kostnad

Definerer den estimerte totale kostnaden for ideen. Under konverteringen er den estimerte kostnaden den planlagte kostnaden for investeringen.

Estimert gevinst

Definerer den estimerte totale økonomiske gevinsten for ideen både når det gjelder inntekt og besparelser.

Estimert startdato

Angir den estimerte startdatoen for ideen. Datoen må være på eller før den estimerte sluttdatoen.

Estimert sluttdato

Angir den estimerte sluttdatoen for ideen. Datoen må være på eller før den estimerte sluttdatoen.

Likevektsdato

Angir den estimerte likevektsdatoen for ideen. Under konverteringen er likevektsdatoen budsjettets likevektsdato for investeringen.

5. Fyll ut følgende felter under Detaljert beskrivelse:

Konsekvens for eksisterende initiativer

Definerer beskrivelsen av konsekvensen ideen har for eksisterende initiativer.

Risikoer

Definerer beskrivelsen av usikkerhetene, uansett om ideen er implementert eller ikke.

Avhengigheter

Definerer beskrivelsen av avhengighetene eller en liste over eventuelle avhengigheter ideen har.

6. Klikk på Bla gjennom-ikonet ved siden av ONSen du vil knytte til ideen for sikkerhetsformål, organisatoriske formål og rapporteringsformål, under Organisasjonsnedbrytingsstruktur.

ONSen Avdeling brukes til å knytte en idé til en CA Clarity PPM-avdeling. Hvis det finnes flere ONSer, vises ONSen Avdeling sist.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

7. Gjør noe av følgende:

- Lagre den nye ideen.

Den nye ideen vises i listen på siden Ideer med statusen «Ikke godkjent».

- Klikk på Send til godkjenning for å lagre den nye ideen og sende den til godkjenning.

Den nye ideen vises i listen på siden Ideer med statusen «Sendt til godkjenning».

Hovedegenskaper

Hovedegenskaper lar deg definere grunnleggende informasjon om ideen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen for å vise hovedegenskapene.

Siden Generelt åpnes.

2. Klikk på koblingene på Egenskaper-menyen for å få tilgang til andre hovedegenskapssider.

Du kan gjøre følgende:

- [Rediger generell informasjon](#) (se side 49) som navn, leder, mål, status, justering og ONS-tilknytninger.
- [Behandle planleggingsinformasjon](#) (se side 51) som start- og sluttdato og sporingsmetoder.
- [Behandle budsjettinformasjon](#) (se side 53) som planlagt kostnad og gevinst og NNV- og dekningspunktverdier.

Slik behandler du generell informasjon

Du kan gjøre følgende fra egenskapssiden for en idé:

- [Knytte ideen til en ONS](#) (se side 49).
- [Definere mållederen](#) (se side 49).
- [Vise et sammendrag av estimerte kostnader og gevinster](#) (se side 50).
- [Vise en detaljert beskrivelse av ideen.](#) (se side 50)
- [Sende en idé til godkjenning](#) (se side 50).
- [Be om mer informasjon om ideen](#) (se side 50).

Du kan redigere de generelle egenskapene fra denne siden, eller du kan redigere dem fra ideens listeside.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Knytte ideer til ONSer

ONSer kontrollerer tilgang, avdelingshierarkier og rapportering. Hvis det finnes minst én ONS for ideer, kan du knytte en av disse ONSene til ideen.

ONSen Avdeling brukes til å knytte en idé til en CA Clarity PPM-avdeling. Hvis det finnes flere ONSer, vises ONSen Avdeling sist.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Definere målsansvarlig

Mållederen er ressursen som behandler denne ideen når den er konvertert til et prosjekt, en tjeneste eller en investering. Det anbefales å fylle ut feltet.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for ideen for å tildele en målleder.
Egenskapssiden åpnes.
3. Velg en ressurs i Målleder-feltet.

Merk: Fyll ut feltet før du konverterer ideen til et prosjekt, en tjeneste eller en investering. Eller blir ressursen som identifiseres som idéansvarlig, lederen for prosjektet, tjenesten eller investeringen.

Vise estimerte kostnader og gevinst

En oversikt på høyt nivå over de estimerte kostnadene og gevinstene for ideen vises under Estimerte kostnader og gevinster på egenskapssiden. Feltene som vises i denne delen, er de samme feltene som ble vist da du først opprettet ideen, på siden Opprett idé.

Vise en detaljert beskrivelse

Vise og redigere påvirkningen ideen har på eksisterende initiativer, ideens usikkerheter og avhengighetene ideen har på eksisterende initiativer. Bruk delen Detaljert beskrivelse på egenskapssiden til å se dataene.

Sende ideer til godkjenning

Send den nye ideen til godkjenning. Du kan også sende en idé til godkjenning mens den er under opprettelse.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for ideen for å sende den til godkjenning.
Egenskapssiden åpnes.
3. Gjør noe av følgende:
 - Klikk på Send til godkjenning.
 - Endre statusen til «Sendt til godkjenning», og klikk Lagre.
 - Klikk på Returner for å gå tilbake til idéside.

Merk: Du kan sende alle ideer til godkjenning, unntatt ideer som er konvertert til prosjekter, tjenester eller investeringer.

Be om mer informasjon

En innsendt idé kan trenge ytterligere informasjon før godkjenning og konvertering til et prosjekt, en tjeneste eller en investering.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for den innsendte ideen.
Egenskapssiden åpnes.

3. Endre statusen for den innsendte ideen til «Ikke fullført».
4. Skriv eventuelle notater eller instruksjoner om tilleggsinformasjonen som du vil at idéansvarlig skal gi deg, i feltet Generelle notater.
5. Klikk på Lagre og gå tilbake for å gå tilbake til idé siden.
Idé siden vises med idé statusen «Ikke fullført».
6. Send et aksjonspunkt og et varsel til idéansvarlig om å gi ytterligere informasjon og sende ideen på nytt.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Deaktivere ideer

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for ideen for å deaktivere.
Egenskapssiden åpnes.
3. Fjern haken ved Aktiv under Generelt på siden.
4. Klikk på Lagre.

Definere planleggingsinformasjon

Bruk egenskapssiden for idé til å definere start- og sluttdatoer for ideen, åpne den for tidsregistrering og definere debiteringskoden.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for ideen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Tidsplan.
Planleggingssiden åpnes.
4. Fyll ut følgende felter under Tidsplan på siden: Noen av disse egenskapene brukes når du konverterer ideen til et prosjekt, en tjeneste eller en investering:

Startdato

Angir startdatoen for ideen. Når du konverterer ideen til en investering, blir denne datoen investeringens startdato.

Sluttdato

Angir sluttdatoen for ideen. Når du konverterer ideen til en investering, blir denne datoen investeringsens sluttdato.

Angi planlagte kostnadsdatoer

Angir om planlagte kostnadsdatoer synkroniseres med investeringsdatoer. Valg av alternativet for en detaljert økonomiplan påvirker ikke de planlagte kostnadsdatoene.

Standard: Valgt

5. Fyll ut følgende felter under Sporing på siden:

Tidsregistrering

Velg feltet for å tillate deltakere å registrere tiden de arbeider på ideen, på timeregistreringene.

Viktig! Påse at du velger Tidsregistrering-feltet for å tillate deltakere å registrere arbeid på ideer på timeregistreringene.

Standard: Valgt

Sporingsmodus

Angir metoden du vil at deltakerne skal bruke til å registrere timene de har arbeidet med denne ideen.

Alternativer:

- Clarity. Deltakere registrerer tiden i timeregistreringer.
- Ingen. Ikke-arbeidsrelaterte ressurser sporer faktiske gjennom transaksjonsfullmakter, eller ved innlegging av faktiske gjennom en planlegger, for eksempel Open Workbench.
- Annet. Importer faktiske data fra et tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskode

Velg en standard debiteringskode til bruk for alle idéaktiviteter. Hvis du oppgir en annen debiteringskode på aktivitetsnivå i timeregistreringer, overstyrer belastningskodene på aktivitetsnivå dem på idénivå.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

6. Klikk Lagre og gå tilbake eller Send til godkjenning.

Definere budsjettinformasjon

Idébudsjettdata er viktig i behandlingen og analyseringen av idéporteføljer. Korrekt definisjon og registrering av informasjon om planlagte kostnader og gevinst er avgjørende for å evaluere og analysere ideer på en nøyaktig måte under porteføljebehandling.

Du kan definere budsjettinformasjon på siden Idé: Egenskaper: Hoved – Budsjett. Med budsjettegenskapene kan du definere nøkkeltall. Eksempelvis planlagt kostnad, NNV, avkastning og dekningspunkt. Du kan også utføre automatisk beregning med kapitalkostnaden. Du kan også bruke feltene på siden til å angi start- og sluttdatoer for varigheten av budsjettet. Med budsjettegenskaper flyter penger konstant og jevnt i denne perioden.

Verdiene du oppgir, blir bare tatt i bruk i én tidsperiode, fra start- til sluttdatoen for ideen. Datoene brukes bare på ideen, og ikke på de overordnede investeringene.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for ideen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Budsjett.
Budsjettsiden åpnes.
4. Fyll ut følgende felter under Økonomisk planlegging:

Valuta

Definerer valutaen for investeringen.

Standard: Systemvaluta

Budsjett er lik planlagte verdier

Angir om budsjettverdiene i budsjettegenskapene for investeringen samsvarer med planlagte verdiene. Hvis det finnes en detaljert budsjettplan for investeringen, er alle feltverdiene i budsjettdelen skrivebeskyttet. Feltene gjenspeiler verdiene i den detaljerte budsjettplanen. Når denne avmerkingsboksen er tom, kan du redigere budsjettfeltene.

Standard: **Valgt**

Beregn økonomiske tall

Angir om økonomiske tall for investeringen beregnes automatisk. Hvis ikke valgt, kan du definere økonomiske tall manuelt.

Standard: Valgt

5. Fyll ut følgende felter under Alternativer for økonomiske tallverdier:

Bruk systemverdi for totale kapitalkostnader

Velg feltet for å beregne den totale kapitalkostnaden med systemsats.

Bruk systemverdi for gjeninvesteringssats

Velg feltet for å beregne den totale kapitalkostnaden med systemets gjeninvesteringssats.

Systemsats

Viser systemsatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Investeringsats

Viser investeringsatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Første investering

Definerer den første investeringen på ideen.

6. Fyll ut følgende felter under Planlagt. Noen av disse egenskapene brukes når du konverterer ideen til et prosjekt, en tjeneste eller en investering:

Planlagt kostnad

Definerer planlagte kostnader for ideen. Verdien fordeles mellom start- og sluttdatoene for planlagt kostnad.

Merk: Når du konverterer ideen til en investering, har verdien for planlagt kostnad forrang foran den estimerte kostnaden oppgitt under Estimerte kostnader og gevinster på siden Egenskaper for idé: Generelt.

Planlagt kostnad – start

Velg startdatoen for ideens planlagte kostnad.

Planlagt kostnad – slutt

Velg utløpsdatoen for ideens planlagte kostnad.

Planlagt gevinst

Definerer den totale planlagte gevinsten du mottar fra ideen.

Merk: Når du konverterer ideen til en investering, har verdien for planlagt gevinst forrang foran den estimerte gevinsten oppgitt under Estimerte kostnader og gevinster på siden Egenskaper for idé: Generelt.

Planlagt gevinst – start

Velg startdatoen for ideens planlagte gevinst.

Planlagt gevinst – slutt

Velg utløpsdatoen for ideens planlagte gevinst.

Planlagt NNV

Viser planlagt NNV (netto nåverdi) for investeringen.

Planlagt avkastning

Viser planlagt avkastning på denne investeringen (ROI).

Planlagt dekningspunkt

Datoen når planlagt kostnad for ideen vil være lik planlagt gevinst. Feltet er skrivebeskyttet.

Planlagt IRR

Viser planlagt internrente for investeringen.

Planlagt MIRR

Viser planlagt endret internrente (MIRR) for investeringen.

Planlagt tilbakebetalingsperiode

Viser datoen for den planlagte tilbakebetalingsperioden for investeringen.

7. Følgende felter vises under Budsjett.

Budsjettkostnad

Viser de budsjetterte kostnadene for investeringen.

Budsjettkostnad – start

Viser startdatoen for de budsjetterte kostnadene for investeringen.

Budsjettkostnad – slutt

Viser sluttdatoen for de budsjetterte kostnadene for investeringen.

Budsjettgevinst

Viser det budsjetterte gevinstbeløpet for investeringen.

Budsjettgevinst – start

Viser startdatoen for den budsjetterte gevinsten for investeringen.

Budsjettgevinst – slutt

Viser sluttdatoen for den budsjetterte gevinsten for investeringen.

Budsjett-NNV

Viser budsjettert NNV (netto nåverdi) for investeringen.

Budsjettavkastning

Viser budsjettert avkastning på denne investeringen (ROI).

Budsjettdekningspunkt

Viser datoen når budsjetterte kostnader for ideen vil være lik planlagt utbytte. Feltet er skrivebeskyttet.

Budsjett-IRR

Viser budsjettert internrente for investeringen.

Budsjett-MIRR

Viser budsjettert endret internrente (MIRR) for investeringen.

Budsjettert tilbakebetaling i måneder

Viser datoen for den budsjetterte tilbakebetalingsperioden for investeringen.

8. Send endringene.
9. Vis en oversikt over estimerte kostnader og gevinst.

Kapasitetsplanleggingsscenarioer

Med scenarioer kan du benytte en systematisk metode for å optimalisere ideen eller porteføljen. Bruk scenarioer på ideen til å analysere hvordan endringer i bemanning eller forskyvninger av datoer påvirker resultatet av ideen eller porteføljen. Du kan evaluere ideene ved å bytte mellom et scenario og gjeldende plan.

Du kan gjøre følgende:

- [Opprett kapasitetsplanleggingsscenarioer](#) (se side 56).
- [Bruk kapasitetsplanleggingsscenarioer på ideer](#) (se side 56).

Opprette kapasitetsplanleggingsscenarioer

Du kan opprette et scenario for kapasitetsplanlegging fra enhver idéside som viser scenarioverktøylinjen. Scenarioverktøylinjen vises under sideverktøylinjen.

Du kan ikke opprette porteføljescenarioer fra ideen, men fra en portefølje.

Bruke kapasitetsplanleggingsscenarioer

Bruk scenarioverktøylinjen til å velge eventuelle eksisterende kapasitetsplanleggingsscenarioer du har tilgangsstegigheter til. Når du åpner en idé og velger et scenario fra en side aktivert for kapasitetsplanleggingsscenario eller siden økonomiplansiden på i egenskaper for idé, defineres scenarioet som gjeldende scenario.

Slik behandler du allokeringer til overordnede investeringer

Bruk den overordnede siden i idéhierarkiet til å vise en liste over investeringer og tjenester som ideen er allokert til. Du kan også se hvor mange prosent av ideen som er allokert til hver overordnet.

Du kan gjøre følgende:

- [Legg til og fjern overordnede tilknytninger](#) (se side 57).
- [Vis allokeringer til overordnede investeringer](#) (se side 57).
- [Del idéallokering på overordnede investeringer](#) (se side 58).
- [Aggreger idékostnader til overordnede investeringer](#) (se side 58).

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på emnet for ideen for å vise investeringen som ideen er allokert til.
Egenskapssiden åpnes.
3. Velg Hierarki.
Hierarkisiden åpnes. Du kan se detaljene om den overordnede investeringen for ideen.

Legge til og fjerne overordnede investeringstilknytninger

Overordnede investeringstilknytninger kan legges til og fjernes fra ideen basert på forretningsreglene i ditt selskap. Legg til eller fjern tilknytninger på siden Angi allokeringer for en av de overordnede investeringene.

Definere allokeringer til overordnede investeringer

Alloker ideer til én eller flere overordnede investeringer eller tjenester. Men den totale allokeringsprosenten for ideen til de overordnede investeringene må være 100. Vis de allokeringsverdiene for en ide til de overordnede investeringene og tjenestene på den overordnede siden i idéhierarkiet.

Du kan definere idéallokeringen til en overordnet investering fra denne siden.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Hierarki.
3. Klikk på Legg til for å legge til overordnede investeringer.
4. Når alle de overordnede investeringene er lagt til, klikker du i Allokering-feltet for hver overordnet og angir idéallokeringen.
5. Klikk på Lagre.

Dele ideer mellom investeringer

Du kan dele ideer mellom andre investeringer, tjenester og ideer. Du kan for eksempel dele en idé for et elektronisk banktelefonsystem som vil støtte servere i to områder rundt om i landet. Først legger du til serverne som underordnede investeringer i investeringshierarkiet for det elektroniske telefonbanksystemet. Deretter redigerer du den underordnede investeringens kostnadsallokeringsprosentandel og tidssegmenter.

Ideens allokerte prosentandel for investeringer bestemmer med hvilket beløp ideen er allokert til den overordnede investeringen, tjenesten eller ideen. All informasjon om kostnader som vises i det overordnede idéhierarkiet, er basert på de allokerte prosentandelene.

Aggregere idékostnader til overordnede investeringer

Totalkostnader for underordnet idé aggregeres automatisk til den overordnede investeringen. Start- og sluttdatoene for den overordnede ideen tas med i beregningen for å finne ut om kostnadene for den underordnede ideen må brukes på den overordnede.

Slik bemanner du et team:

For å få planleggingsdata til kapasitets- eller porteføljeplanlegging kan du bemanne ideen med ressurser. Bemann ideen med et teammedlem for å utføre forhåndsarbeid før du godkjenner ideen og konverterer den til et prosjekt, en investering eller en tjeneste.

Bruk teamdeltakersiden for en idé til å bemanne ideene ved å allokere roller og ressurser. Du kan legge til både arbeidsressurser og ikke-arbeidsressurser. Fra denne siden kan du vise samlet arbeidsinnsats etter rolle fra bunnen og opp. Du kan bytte visningen til å redigere ideens direkte planlagte arbeid. Team-menyen inneholder tre alternativer: Deltakere, Detaljer og Rollekapasitet.

Åpne ideen og klikk på Team for å åpne teamdeltakersiden for en idé.

Om siden Team: Deltakere

Åpne ideen og klikk på Team for å åpne siden for teamdeltakere.

Deltakere er ressurser eller roller som kan tildeles til å arbeide på en idé. Deltakerne kan registrere tiden de har arbeidet med ideen, i timeregistreringen. Ideer er ikke tilknyttet aktiviteter, og bemanning av dem resulterer ikke i langsiktige engasjementer for de aktuelle medarbeiderne.

Du kan bruke en rolle som plassholder når du ikke kjenner navnet på ressursen du vil bruke som deltaker for ideen. Eller hvis ressursen ikke er tilgjengelig. Du kan bemanne ideen din med flere forekomster av en rolle, men du kan ikke legge til flere forekomster av en ressurs.

Bruk teamdeltakersiden for en idé til å bemanne ideen. Det følgende beskriver kolonnene og ikonene på siden når du bemanner ressurser for ideen:

Egenskapsikon

Åpner ressursprofilen. Du kan vise profilinformasjon og endre allokeringer, inkludert planlagte og faste allokeringer.

Se *brukerveiledningen for ressursadministrasjon* for mer informasjon administrering av ressurser.

Ikon for ressurs søker

Åpner siden Finn ressurser for den valgte ressursen. På denne siden kan du erstatte ressursen eller rollen med en annen ressurs eller rolle.

Ressurskolonne

Klikk på et ressursnavn for å se og redigere ressursens generelle egenskaper.

Ressursallokering

Åpner siden for ressurs- og rolleallokeringer. Du kan oppdatere ressursallokeringen.

Rolle

Viser rollen for ressursen, som kan være forskjellig fra hovedrollen som er valgt i ressursprofilen.

Tidskolonne

Viser en gul hake hvis ressursen eller rollen har lov til å registrere tid for ideen.

Bestillingsstatuskolonne

Viser ressursens eller rollens bestillingsstatus

Verdier

- Fast. Ressursen er bekreftet for ideen.
- Midlertidig. Ressursen er foreløpig planlagt for ideen.

Blandet. Det finnes både midlertidig og fast allokering for ressursen.

Startkolonne

Viser startdatoen for allokeringen av teammedlemmet. Hvis datoen ikke er definert, settes startdatoen for ideen inn som standard.

Sluttkolonne

Viser sluttdatoen for allokeringen av teammedlemmet. Hvis datoen ikke er definert, settes sluttdatoen for ideen inn som standard.

% allokering

Viser den prosentvise allokeringen av teammedlemmet til ideen. Hver medarbeider blir som standard tildelt til ideen med 100 prosent av ressursens tilgjengelige tid.

Allokering

Viser totalt antall timer ressursen har blitt foreløpig bestilt til ideen. Hvis du ikke endrer bestillingsdatoene, bestilles deltakere for hele prosjektets varighet automatisk. Dette feltet kan ikke redigeres, men endres for å gjenspeile endringer du gjør med:

- Alternativene for innstilling av allokering.
- De nye allokeringsskurvene definert på siden Idédeltaker: Egenskaper.
- Alternativet Forskyv allokering.

Allokerte faktisk

Viser totalt antall timer ressursen har registrert per dags dato for denne ideen.

Faktiske hendelser

Viser tiden postert til hendelser knyttet til denne ideen.

Sum faktiske

Viser den samlede faktiske tiden som er postert. Denne verdien er summen av de allokerede faktiske dataene og de faktiske hendelsene.

Legge til ressurser eller roller til idédeltakerne

Teamdeltakersiden for en idé viser en liste over ressursene eller rollene som er lagt til ideen. Alle ressurser allokeres automatisk med 100 % av sine tilgjengelige arbeidsdager. Du kan justere denne verdien etter behov.

Når du legger til ressurser til idédeltakerne, kan det forekomme overallokering av ressursen. I slike hendelser vises en bekreftelsesside der du enten overallokerer ressursen eller godtar gjenstående tilgjengelighet.

Merk: Du kan legge til flere forekomster av en rolle til en idé. Men ikke flere forekomster av den samme navngitte ressursen. Du kan for eksempel tildele en «programmerer (1)» og en «programmerer (2)» som representerer to forskjellige krav med en programmeringsrolle.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
3. Gjør noe av følgende:
 - Klikk på Legg til for å velge enkeltressurser eller roller til idédeltakerne.
Siden Velg ressurser åpnes.
 - Klikk på Legg til/oppdater etter ONS for å legge til alle ressursene i en valgt ONS-enhet til idédeltakerne.
4. Velg ressursene og rollene du vil legge til idédeltakerne.
Bruk søkefilteret til å finne ressurser eller roller etter navn eller andre vilkår.
5. Klikk Legg til for å legge til ressursene og rollene.
6. Lagre endringene.

Bestille overallokerte ressurser

De tilgjengelige timene for en ressurs kan være færre enn det totale antallet forespurte timer. Da vises siden Bekreftelse av gjenstående tilgjengelighet i stedet for siden Bestillingsbekreftelse.

Når du legger til en ressurs i prosjektet eller investeringen, vises overbestilling på siden Bekreftelse av gjenstående tilgjengelighet. Hvis du bestiller 100 prosent (standard) tilgjengelighet for ressursen, viser kolonnen 100 % ressursallokering antallet timer som utnyttes. Kolonnen Gjenstående tilgjengelighet angir faktisk antall arbeidstimer ressursen har tilgjengelig for å arbeide på prosjektet.

Velg ett av følgende alternativer når bekreftelsessiden åpnes:

Overalloker

Overalloker ressursen.

Bare gjenstående

Bestiller ressursen for det antallet timer som står oppført i kolonnen Gjenstående tilgjengelighet.

Vise rollekapasitet for ideer

Rollekapasitetssiden for idéteam er en samlet visning av alle rollebehovene, uansett om de er generert av rollebaserte teammedlemmer eller navngitte ressurser. Du kan sammenstille denne informasjonen med kapasiteten til ressursene som fyller disse rollene. Du får tilgang til denne siden fra Team-menyen for ideen ved å velge Rollekapasitet på sideverktøylinjen. Ressurser uten en teamrolle vises i raden [Ingen rolle] på denne siden.

Fra rollekapasitetssiden kan du vise følgende:

- Rolleallokering til denne investeringen mot allokeringen til andre investeringer og overallokeringer.
- Tilgjengelig rollekapasitet for denne ideen.

Du kan vise denne informasjonen både i og utenfor et scenario. Hvis det ser ut til at en rolle er overalloktert, kan du klikke på ikonet Deltaker for å gå til teamdeltakersiden for en idé og se alle ressursene som bruker den rollen.

Allokering av deltakere

Allokering av deltakere er den perioden som en ressurs er bestilt for en idé. Hvis du ikke endrer bestillingsdatoene, bestilles deltakere for hele prosjektets varighet automatisk. Allokeringsmengden som gis til en ressurs, kan beregnes som følger:

$\text{Totalt antall arbeidsdager, inkludert start- og sluttdatoer} * \text{Antall tilgjengelige timer per dag}$

ETF er basert på antall timer en ressurs er tildelt ideen.

Redigere allokering av medarbeidere

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
3. Rediger følgende felter:

Rolle

Velg en rolle for ressursen i ideen.

Klokkeslett

Angir at ressursen kan registrere tid som er brukt til å fullføre arbeidet på ideen.

Bestillingsstatus

Velg bestillingsstatus for ressursen for ideen.

% allokering

Oppgi standardverdien for ressursen allokert til ideen. Du kan skrive inn 0 (null) som allokert prosentandel. Allokeringskolonnen gjenspeiler endringene som gjøres her.

4. Klikk på Lagre.

Endre standardallokering for en ressurs

Du kan bruke områdene Planlagt allokering og Fast allokering på en deltakeregenskapsside for å angi eventuelle avvik fra feltet Standard allokering i %. Du kan avbestille en fast bestilt ressurs eller utvide en ressurs til ytterligere planlegging.

Kurven Planlagt allokering representerer standard eller totalt allokeringsbeløp som er forespurt av lederen. Kurven Fast allokering representerer det allokeringsbeløpet som er bekreftet av ressursansvarlig. Bestillingsstatusen for en ressurs endres i henhold til allokeringsmengdene i kurvene for planlagt og fast allokering.

La oss for eksempel si at den planlagte allokeringen eller standardallokeringen for en ressurs er 100 prosent. Denne ressursen er bestilt til å arbeide på ideen din fra 01.08.11 til og med 30.11.11. Men ressursen er også satt opp for jobbing på et annet prosjekt 50 prosent av tiden til 1. september. Og i tillegg planlegger ressursen ferie fra 15.09.11 til og med 22.09.11. I denne hendelsen kan du opprette to allokeringskurver for ressursen: én som angir et avvik på 50 prosent fra 1. august 2011 til 1. september 2011, og en annen som angir et avvik på 0 prosent fra 15.09.11 til 22.09.11.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
3. Klikk på Egenskaper-ikonet for ressursen for å endre allokeringen.
Egenskapssiden åpnes.
Denne siden viser de grunnleggende profilfeltene og allokeringsrelaterte felter.
4. Ved Standard allokering i % endrer du prosentandelen av tiden du vil ressursen skal være allokert til denne ideen. Du kan angi 0 (null).

Merk: Kolonnene Allokering og Allokering i % på siden Idé: Team: Deltakere gjenspeiler endringen.

5. I områdene Planlagt allokering og Fast allokering oppretter du én rad for hvert avvik fra standardallokeringen.

I det korte eksemplet ovenfor må du opprette to rader: Én for å dekke perioden ressursen faktisk arbeider 50 prosent (sammenlignet med 100 % i standard eller planlagt allokering). En annen for perioden ressursen faktisk arbeider 0 prosent (sammenlignet med 100 prosent i standard eller planlagt allokering).

6. Slik oppretter du en planlagt eller fast allokeringsperiode:
 - a. Angi eller velg en startdato for perioden.
 - b. Angi eller velg en sluttdato for perioden.
 - c. Angi hvor mange prosent av tiden du forventer at de arbeider (som foreløpig eller bekreftet), i feltet Allokering i %. Du kan angi 0 (null).
7. Klikk Ny rad for å legge til en ny rad, og gjenta trinn 4.
8. Når du er ferdig, klikker du på Lagre og gå tilbake.

Slik tilbakestiller du allokering av medarbeidere:

Du kan tilbakestille allokeringen av deltakere til ideen på følgende måter:

- [Forskyv allokering](#) (se side 64) for å forskyve eller skalere hele eller deler av ressursallokeringene.
- [Angi allokeringen](#) (se side 65) for å oppdatere allokeringen av flere teammedlemmer samtidig.
- [Bekreft den planlagte allokeringen](#) (se side 66) for å tilbakestille ressursens faste allokering slik at den blir lik den planlagte allokeringen.
- [Godta fast allokering](#) (se side 67) for å tilbakestille den planlagte allokeringen av en ressurs slik at den blir lik den faste allokeringen.

Bruk Handlinger-menyen på teamdeltakersiden og teamdeltalsidene for en idé til alternativene ovenfor.

Forskyve og skalere ressursallokeringer på ideer

Flytt ressursallokeringer frem og tilbake i tid for å forskyve eller skalere hele eller deler av ressursallokeringen for en idé. Når du flytter data, bevares alle segmenterte allokeringsdatoer intakt, selv om allokert prosentandel for hvert segment endres. Forskyvning av allokeringer er nyttig ved projisering av allokeringer som går utover den tillatte tidsskalerte visningen, som bare kan utvides med seks måneder.

Tenk deg for eksempel en allokeringssperiode som begynner 1. mai, og fortsetter med standardallokeringen på 100 prosent til slutten av mai. Deretter fortsetter den gjennom juni med en redusert allokering på 50 prosent. Nå forskyver du allokeringen slik at den går fra 1. juni til 2. juli (i 31 kalenderdager) med 100 prosent, og deretter til og med 2. august med 50 prosent. Du kan også forskyve allokeringer for tidsperioder som ikke inneholder noen segmenter.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
3. Merk av for ressursen du vil forskyve allokeringen for.
4. Klikk på Forskyv allokering på Handlinger-menyen.
Allokeringssiden åpnes.
5. Klikk på Velg dato under Tidsrom til forskyvning for å endre start- og sluttdatoene som ressursen er allokert til denne ideen på. Dataene forskyves i henhold til datoene du angir i disse feltene.
6. Gjør følgende under Tidsforskyvningsparametere:
 - Klikk Velg dato-ikonet ved Forskyv til-dato for å velge en ny startdato for forskyvning av dataene. Hvis feltet er tomt, forekommer det ingen forskyvning.
 - Klikk Velg dato-ikonet ved Forskyv til-dato for å velge en ny sluttdato for forskyvning av dataene. Du kan ikke forskyve allokeringer utover denne datoen.
 - Angi den prosentvise endringen i allokeringen som skal utføres i forbindelse med forskyvningen, i feltet Skaler andel i %. Hvis dette feltet ikke fylles ut, blir ingenting skalert.
7. Lagre endringene.

Angi allokering for flere teammedlemmer

Du kan angi allokeringer for flere teammedlemmer på én gang. Klikk på Mer på teamdeltakersiden og teamdeltaljsidene for en idé for å bruke alternativet Angi allokering.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
3. Merk av for ressursen du vil oppdatere allokeringen for.

4. Klikk på Angi allokering på Handlinger-menyen.

Allokeringssiden åpnes.

5. Angi følgende allokeringer for de valgte teammedlemmene under Generelt på siden:

Startdato

Definerer datoen for når arbeidet på ideen starter. Merk av for Tilbakestill for å samsvare med startdato for investering for å tilbake stille ressursens bemanningskrav for denne ideen slik at den samsvarer med startdatoen for ideen.

Sluttdato

Definerer den siste datoen for arbeid på ideen. Merk av for Tilbakestill for å samsvare med sluttdato for investering for å tilbake stille ressursens bemanningskrav for denne ideen slik at den samsvarer med ideens sluttdato.

Standard allokering i %

Definerer prosentandelen tid for allokering av ressursen til ideen. Du kan angi 0 prosent. Kolonnene Allokering og Allokering i % på siden Idéteam: Deltakere gjenspeiler endringen.

Bestillingsstatuskolonne

Viser ressursens eller rollens bestillingsstatus

Verdier

- Fast. Ressursen er bekreftet for ideen.
- Midlertidig. Ressursen er foreløpig planlagt for ideen.
- Blandet. Det finnes både midlertidig og fast allokering for ressursen.

6. Klikk på Lagre og gå tilbake.

Utføre planlagt ressursallokering

Når du utfører den planlagte allokeringen, utlignes den faste allokeringen mot den planlagte allokeringen for ressursen. Utfør etter at du har redigert det planlagte allokeringssegmentet for fast bestilling av segmentene for en ressurs. En fast bestilt-status for en ressurs betyr fullt engasjement.

Klikk på Mer på siden Idéteam: Deltaker og Idéteam: Detaljer og velg alternativet Utfør planlagt allokering.

Når du bekrefter en planlagt allokering, tilbakestilles ikke standard prosentandel for allokeringen. Den planlagte allokeringen kopieres til området Fast allokering på siden Deltakeregenskaper for ressursen.

Merk: Hvorvidt området Fast allokering vises på siden, er avhengig av dine innstillinger for Blandet bestilling. Rådfør deg med CA Clarity PPM-administratoren.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
3. Merk av for ressursen du vil utføre planlagt allokering for.
4. Klikk på Utfør planlagt allokering på Handlinger-menyen.
Bekreftelsessiden åpnes.
5. Klikk på Ja.

Godta fast allokering av ressurs

Bruk alternativet Godta fast allokering til å tilbakestille den planlagte allokeringen av en ressurs slik at den blir lik den faste allokeringen. Hvis midlertidig bestilte planlagte segmenter vises under Planlagt allokering, fjernes de. Alle segmenter tilbakestilles slik at de blir lik det fast bestilte segmentet.

Merk: Hvorvidt alternativet Godta fast allokering vises på siden, er avhengig av dine innstillinger for Blandet bestilling. Rådfør deg med CA Clarity PPM-administratoren.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
3. Merk av for ressursen du vil godta fast allokeringen for.
4. Klikk på Godta fast allokering på Handlinger-menyen.
Bekreftelsessiden åpnes.
5. Klikk på Ja.

Da settes den planlagte allokeringen lik den utførte allokeringen. Verdiene i kolonnene % allokering og Allokering kan også bli endret. Bestillingsstatus-verdien vises som "Fast" fordi allokeringen er fullt ut bekreftet.

Redigere ressursallokeringer

Teamdetaljsiden for en idé viser planlagt og bekreftet allokering for en idé etter ressurs og tidsrom i et diagramformat. Denne visningen hjelper deg å avgjøre om en ressurs er overbestilt eller underbestilt, og med hvor mye. Du kan også fastslå tilgjengeligheten til en ressurs for en idé.

Du kan vise denne siden ved å velge Team og deretter klikke på Detalj på sideverktøylinjen.

Teamdetaljsiden viser data basert på ressurs, allokering og tidsperiode. Når du ruller over en tidsperiode, vises et notat med et kort sammendrag av det som vises. Kolonnene for tidsperiode er som standard satt til ukentlig, og de starter med innværende uke. Fargekodene for allokering er som følger:

Gul

Ressursen er allokert til eller er tilgjengelig i tidsperioden.

Rød

Ressursen er overallokert (det vil si at den bestilte tiden overskrider tilgjengeligheten) i tidsperioden.

Grønn

Allokering til andre investeringer, ideer eller tjenester.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Skifte ut deltakere

Du kan skifte ut en deltakertildeling fra teamdeltakersiden for en idé. Bruk poengsummen for tilgjengelighet til å finne en erstatning på gruppenivå.

Du kan også skifte ut en ressurs med en annen navngitt ressurs, eller erstatte en rolle med en ressurs. Ved utskifting kan overallokering av deltakeren som erstatter den tidligere deltakeren, forekomme.

Retningslinjer for utskifting av deltakere

Vurder følgende før du skifter ut en deltaker:

- Når du erstatter en ressurs med en annen ressurs, overføres ikke faktiske data, eventuelle ventende faktiske data for den opprinnelige til den nye deltakeren. Bare gjenværende ETF overføres til den nye deltakeren.
- Den opprinnelige deltakeren må fylle ut tidsoppføringer slik at de faktiske dataene legges inn før erstatningen skjer.
- Rollen til den opprinnelige deltakeren overføres til den nye deltakeren (hvis du ikke erstatter en rolle med en annen rolle).

Slik overføres data ved utskifting av deltakere

Tabellen nedenfor viser hvordan data fra den erstattede deltakeren overføres til den nye deltakeren:

Datatype	Overføringer
Tilgjengelig start	Ja, hvis denne datoen ikke er forbi og den nye ressursen ikke er bestilt til den datoen.
Tilgjengelig slutt	Ja
Gjenstående allokering	Ja
Prosent (%) allokering	Ja
Investeringsrolle	Ja
Eksisterende faktiske data	Nei
Avventer faktisk	Nei
Opprinnelige planer	Nei

Erstatte medarbeidere

Bruk teamdeltakersiden for en idé til å skifte ut deltakere som er tildelt ideen. En liste over ressurser viser deltakeren med den samme rollen som ressursen som blir erstattet, og deres tilgjengelighet i tidsperioden for ideen. Du kan erstatte en ressurs ved hjelp av medarbeider- eller detaljsiden.

Bruk den metoden som passer best når det gjelder tilgjengelighet ved utskifting av den andre. En tilgjengelighetspoengsum genereres automatisk for hver av ressursene du har tilgang til. Poengsummen angir i hvor stor grad den potensielle erstatningen og ressursen som erstattes, samsvarer. Tilgjengeligheten er basert på tildelingens varighet og ressursens daglige tilgjengelighet. Generelt kan man si at høyere poengsum gir større samsvar.

Se brukerveiledningen for prosjektledelse hvis du vil ha mer informasjon.

Bruk siden for utskifting av ressurs til å skifte ut deltakere. Siden viser alle ressursene du har tilgang til.

Feltet Tilgjengelighet øverst til høyre på siden angir tildelingsperioden. Siden viser også antall timer ressursen du erstatter, var allokert til ideen. Både de allokerede datoene og de allokerede timene overføres til erstatningen.

Kolonnen Tilgjengelighetstreff viser en poengsum som tar hensyn til arbeidsperiode og tilgjengelighet for hver ressurs. La oss si at du ikke legger til noen kompetansespesifikasjoner i søkevilkårene. Da vil kolonnen Total match duplisere poengsummen for tilgjengelighetsmatch, og gjengir kolonnen Kompetansematch. Hvis du søker etter kompetanse- og tilgjengelighetsvilkår, vil kolonnen Total match vise et gjennomsnitt for de to poengsummene.

Merk: Følgende melding vises øverst på skjermen:

«Samsvarsvurderinger kan være upresise hvis datoene for tilgjengelighet ikke faller innenfor følgende område: ddmåå – ddmåå.»

Denne meldingen vises når det er avvik mellom datointervallet i meldingen og datoene i Tilgjengelighet-feltet. Poengsummen for Tilgjengelighetstreff kan være unøyaktig. Hvis for eksempel datoene i Tilgjengelighet-feltet er 01.09.11 – 07.02.12 og datointervallet i meldingen er 07.09.12 – 07.09.13, En én-til-én-sammenligning for en ressurs kan ikke genereres, og dette vil senke alle matchpoengsummene for tilgjengelighet.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.

3. Klikk på Ressurssøker-ikonet ved siden av ressursen.
Ressurssøkersiden vises.
4. Legg inn filterkriterier for å finne erstatningsressursen.
Resultatene vises.
5. Merk av for ressursen og klikk på Erstatt.
Bekreftelsessiden åpnes.
6. Klikk på Ja.

Endre deltakerroller

Du kan endre en deltakerrolle fra idé til idé. Endringen påvirker ikke rollen identifisert for dem i deres ressursprofil. Du kan erstatte en rolletildeling fra deltaker- eller detaljsiden for ideen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
3. Klikk på Egenskaper-ikonet for ressursen for å endre investeringsrollen.
Egenskapssiden åpnes.
Siden viser de grunnleggende profilfeltene og allokeringsrelaterte felter.
4. Velg en rolle i Investeringsrolle-feltet under Generelt på siden for deltakeregenskaper.
5. Lagre endringene.

Fjerne deltakere

Hvis ressursen ikke posterer faktiske mot ideen og ikke har noen innsendte faktiske som venter, kan du fjerne en deltaker fra ideen.

Merk: Når du fjerner en deltaker fra ideen, vil ikke:

- ressursen bli slettet fra CA Clarity PPM
- deltakerstatusen bli endret til inaktiv

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.

2. Klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
3. Merk av for ressursen du vil fjerne, og klikk på Fjern.
Bekreftelsessiden åpnes.
4. Klikk på Ja.

Godkjenne ideer

Bare ideer med statusen «Sendt til godkjenning» kan godkjennes.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Ideer under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Merk av for ideen som skal godkjennes, og klikk på Godkjenn.

OR

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Egenskapssiden åpnes.
2. Velg «Godkjent» fra nedtrekkslisten Status.
3. Lagre endringene.

Forkaste ideer

Du kan forkaste ideer fra listesiden eller fra egenskapssiden for en bestemt idé. En idé kan bare forkastes hvis statusen er «Sendt til godkjenning».

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Hjem og klikk på Ideer under Behovsbehandling.
Listesiden åpnes.
2. Merk av for ideen som skal forkastes, og klikk på Forkast.

OR

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Egenskapssiden åpnes.
2. Velg «Forkastet» fra nedtrekkslisten Status.
3. Lagre endringene.
Idéstatusen settes til «Godkjent».

Slik konverterer du ideer til investeringer

Med de riktige tilgangsrettighetene kan du konvertere godkjente ideer til prosjekter, tjenester eller investeringer. Før du konverterer, må du sende ideene til godkjenning.

Hvis du har definert et enkelt budsjett, har informasjonen du oppgir på siden Egenskaper for idé: Budsjett, forrang foran dataene som oppgis under Estimerte kostnader og gevinster på siden Idé: Egenskaper: Hoved – Generelt under konverteringsprosessen.

Du kan gjøre følgende:

- Konverter ideen til en investeringstype (for eksempel et program eller produkt).
Se brukerhåndboken for administrasjon av IT-tjenester for å få mer informasjon.
- [Konvertere ideen til et prosjekt med en prosjektmal](#) (se side 74).
- [Bruke ideen til å opprette flere investeringer](#) (se side 74).

Konvertere ideer til investeringer

Bare ideer med statusen «Godkjent» kan konverteres.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.
Siden for valg av investeringstype åpnes.

Merk: Hvilke investeringstyper som vises på denne siden, er avhengig av tilgangsrettighetene dine. Anta for eksempel at du har rett til å opprette eiendels- og applikasjonsinvesteringstyper. Da vises Eiendel og Applikasjon som valg på siden.

3. Velg investeringstype for å konvertere ideen.

4. Klikk på Next.

Opprettingssiden åpnes.

Når du for eksempel skal konvertere ideen til en tjeneste, vises siden Opprett tjeneste.

Se *brukerhåndboken for administrasjon av IT-tjenester* for å få mer informasjon.

5. Fyll ut feltene på siden, og lagre.

Konvertere ideer til prosjekter med prosjektmaler

Konvertering av en idé til et prosjekt med en prosjektmal overfører visse egenskaper, for eksempel budsjettdataene, til ideen. Egenskapene som overføres til ideen, overskriver egenskapene fra prosjektmalen. Når du har konvertert ideen til et prosjekt, kan du endre prosjektegenskapene.

Bare ideer med statusen «Godkjent» kan konverteres.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.

2. Klikk på Konverter.

Siden for valg av investeringstype åpnes.

3. Velg Prosjekt fra mal.

4. Klikk på Next.

Siden for valg av mal vises.

5. Velg malen.

6. Klikk på Next.

Opprettingssiden åpnes.

7. Fyll ut feltene på siden, og lagre.

Se *brukerveiledningen for prosjektledelse* hvis du vil ha mer informasjon.

Bruke ideer til å opprette flere investeringer

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne ideen.

2. Klikk på Konverter.

Siden for valg av investeringstype åpnes.

3. Velg investeringstype for å konvertere ideen, og klikk på Neste.
Opprettingssiden åpnes.
4. Fyll ut feltene på siden.
5. Lagre endringene.
Egenskapssiden vises med statusen «Konvertert».
6. Gjenta trinn 3 til trinn 6 for å opprette flere investeringer.

Slette ideer

Du kan slette alle ideer, også ideer som er konvertert til investeringer. Når du sletter en idé som er konvertert til en investering, fjernes koblingen fra den konverterte investeringen til ideen. Når du sletter en idé, slettes ikke den konverterte investeringen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Merk av for ideen på idélistesiden.
2. Klikk Merk for sletting.
Idéen slettes og vises ikke lenger i listen.

Appendiks A: Tilgangsrettigheter

Denne delen inneholder følgende emner:

[Ide-tilgangsrettigheter](#) (se side 77)

[Tilgangsrettighet for ressurs for ideer](#) (se side 80)

[Tilgangsrettigheter for tilfelle](#) (se side 81)

[Hendelsesressursroller](#) (se side 82)

[Idéressursroller](#) (se side 84)

Ide-tilgangsrettigheter

Følgende tilgangsrettigheter kreves for å jobbe med ideer.

Idé – Godkjenn – Alle

Lar deg godkjenne alle ideer.

Type: Global

Idé – Godkjenn

Lar bruker godkjenne en bestemt idé.

Type: Forekomst

Ideer – Opprett

Lar deg opprette forekomster av idéobjektet. Denne rettigheten omfatter tilgangsrettigheten *Ideer – Naviger*.

Type: Global

Idé – Rediger – Alle

Lar deg redigere alle ideer. Tilgangsrettigheten omfatter rettigheten *Idé – Vis* og mulighet til å slette alle ideer.

Type: Global

Idé – Rediger

Lar bruker redigere en bestemt idé. Tilgangsrettigheten omfatter rettigheten *Idé – Vis* og mulighet til å slette en bestemt idé. Tilgangsrettigheten omfatter ikke tilgangsrettigheten *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ide – Rediger tilgangsrettigheter – Alle

Lar deg redigere tilgangsrettigheter for alle ideer. Rettigheten omfatter ikke tilgangsrettighetene *Ideer – Naviger* eller *Idé – Vis*

Type: Global

Idé – Rediger tilgangsrettigheter

Lar brukere redigere tilgangsrettighetene for en spesifikk idé. Rettigheten omfatter ikke tilgangsrettighetene *Ideer – Naviger* eller *Idé – Vis*

Type: Forekomst

Idé – Hierarki – Overordnede – Legg til – Alle

Lar deg legge til investeringer i det overordnede hierarkiet for en idé.

Type: Global

Idé – Hierarki – Overordnede – Legg til

Lar brukere legge til investeringer i det overordnede hierarkiet for en bestemt idé.

Type: Forekomst

Idé – Hierarki – Overordnede – Rediger – Alle

Lar deg redigere investeringer i det overordnede hierarkiet for en idé.

Type: Global

Idé – Hierarki – Overordnede – Rediger

Lar brukere redigere investeringer i det overordnede hierarkiet for en bestemt idé.

Type: Forekomst

Idé – Hierarki – Overordnede – Vis – Alle

Lar deg vise investeringer i det overordnede hierarkiet for en idé.

Type: Global

Idé – Hierarki – Overordnede – Vis

Lar brukere vise investeringer i det overordnede hierarkiet for en bestemt idé.

Type: Forekomst

Idé – Initiativtaker (auto)

Rettigheten gis automatisk til initiativtakeren til ideen.

Type: Forekomst

Idé – Leder (auto)

Rettigheten gis automatisk til lederen for ideen. Rettigheten omfatter tilgangsrettigheten *Idé – Hierarki – Overordnede – Vis*. Brukere med denne rettigheten kan redigere eksisterende allokeringer av deltakere.

Type: Forekomst

Ideer – Naviger

Lar brukeren navigere til idésidene for å ta med rettigheten til å vise koblingen Ideer.

Type: Global

Idé – Vis

Lar bruker vise en bestemt idé. Tilgangsrettigheten omfatter ikke tilgangsrettigheten *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Idé – Vis – Alle

Lar deg vise alle ideer. Denne rettigheten omfatter tilgangsrettigheten Ideer – Naviger.

Type: Global

Idé – Hierarki – Overordnede – Vis – Alle

Lar deg vise investeringer i det overordnede hierarkiet for en idé.

Type: Global

Idé – Hierarki – Overordnede – Vis

Lar brukere vise investeringer i det overordnede hierarkiet for en bestemt idé.

Type: Forekomst

Idé – Vis – Alle

Lar deg vise alle ideer. Denne rettigheten omfatter tilgangsrettigheten Ideer – Naviger.

Type: Global

Idé – Vis

Lar bruker vise en bestemt idé. Tilgangsrettigheten omfatter ikke tilgangsrettigheten *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ideer – Opprett

Lar deg opprette forekomster av idéobjektet. Denne rettigheten omfatter tilgangsrettigheten Ideer – Naviger.

Type: Global

Ideer – Naviger

Lar brukeren navigere til idésidene for å ta med rettigheten til å vise koblingen Ideer.

Type: Global

Tilgangsrettighet for ressurs for ideer

Følgende ressursrettigheter er også tilgjengelige når du behandler ideer:

Ressurs – Godkjenn ideer

Lar brukeren godkjenne ideer for en bestemt ressurs. Omfatter tilgangsrettigheten *Ressurs – Rediger ideer*.

Type: Forekomst

Ressurs – Godkjenn ideer – Alle

Lar brukeren godkjenne ideer for alle ressurser. Omfatter tilgangsrettigheten *Ressurs – Rediger ideer – Alle*.

Type: Global

Ressurs – Rediger ideer

Lar brukeren redigere og slette ideer for en bestemt ressurs. Omfatter tilgangsrettigheten *Ressurs – Vis ideer*, men ikke *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ressurs – Rediger ideer – Alle

Lar brukeren redigere og slette ideer for alle ressurser og tilgangsrettigheten *Ressurs – Vis ideer – Alle*.

Type: Global

Ressurs – Angi tid

Rettigheten lar en bruker fylle ut, sende og forkaste timeregistreringer for en ressurs. Koblingen Timeregistreringer vises på siden Personlig.

Type: Forekomst

Ressurs - Selv (auto)

Denne rettigheten gis automatisk til ressursen og omfatter tilgangsrettigheten *Ressurs – Rediger ideer*.

Type: Forekomst

Ressurs – Vis ideer

Lar brukeren vise ideer for en bestemt ressurs. Omfatter mulighet til å slette ideer, men omfatter ikke tilgangsrettigheten *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ressurs – Vis ideer – Alle

Lar bruker vise ideer for alle ressurser. Omfatter mulighet til å slette ideer og tilgangsrettigheten *Ideer – Naviger*.

Type: Global

Tilgangsrettigheter for tilfelle

Hendelser har vanligvis kort levetid. Du kan ha mange hendelser til enhver tid. Tilgangsrettighetene til hendelser styres fra hendelseskategorier. Du kan bare se tilfellene som er tilordnet til kategorier du har tilgangsrettigheter til. CA Clarity PPM-administratoren kan tildele tilgangsrettigheter til hendelser, eller hendelsesansvarlig kan tildele tilgangsrettigheter i hendelsesforekomsten.

Følgende tilgangsrettigheter trengs for å arbeide med hendelser og hendelseskategorier:

Hendelser – Tilgang

Lar brukeren få tilgang til hendelsesidene.

Type: Global

Hendelser – Administrer

Lar brukeren få tilgang til sidene for hendelsesadministrasjon, og administrere tilordningene kategori-investering og kategori-gruppe, og prioritetsoppsett.

Type: Global

Hendelser – Opprett

Lar brukeren opprette og redigere hendelser og begrenset tilgang til egenskapene for hendelsen. Omfatter tilgangsrettigheten *Hendelser – Tilgang*.

Type: Global

Hendelse – Opprett/rediger

Lar brukeren opprette nye hendelser og redigere en bestemt hendelse.

Type: Forekomst

Hendelser – Opprett/rediger – Alle

Lar brukeren opprette og redigere hendelser på hendelsessidene. Omfatter tilgangsrettigheten *Hendelser – Tilgang* og *Hendelser – Velg kategori – Alle*.

Type: Global

Hendelser – Hendelser av typen Behandle kategori

Lar brukeren administrere hendelser tilordnet til en bestemt kategori. Omfatter tilgangsrettigheten *Hendelser – Velg kategori*.

Type: Forekomst

Hendelser – Overstyr prioritet

Lar brukeren overstyre prioriteten for hendelsen som brukeren har tilgang til. Ressurser med denne tilgangsrettigheten vil se feltet Overstyr prioritet på siden Hendelsesegenskaper.

Type: Global

Hendelser – Velg kategori

Lar en ressurs velge en bestemt hendelseskategori.

Type: Forekomst

Hendelser – Velg kategori – Alle

Lar brukeren velge alle kategorier på hendelsessidene. Omfatter tilgangsrettigheten *Hendelser – Tilgang*.

Type: Global

Hendelsesressursroller

Det finnes ingen standard hendesspesifikke roller. Du kan legge til de aktuelle rollene for å arbeide med hendelser på grunnlag av forekomsten og de globale tilgangsrettighetene. Du kan for eksempel sette opp følgende roller for å arbeide med hendelser:

Rolle	Rollebeskrivelse	Tilgangsrettighet
IT-administrator	Tildel denne rollen til ressurser som er ansvarlige for å sette opp, administrere og tilordne hendelseskategorier og økonomiske innstillinger for hendelser på Administrasjon-menyen. Ressurser med denne rollen er også ansvarlige for å tildele investeringer til hendelseskategorier. IT-administratorer bestemmer hvilke ressurser som trenger tilgangsrettigheter for hendelse, og hvilke tilgangsrettigheter for hendelse som skal gis til disse ressursene.	Hendelser – Administrer; Administrasjon – Tilgang
IT-sjef	Tildel denne rollen til ressurser som har ansvaret for å tildele hendelser. Med denne rollen kan en ressurs vise nye hendelser, tildele dem til IT-medarbeidere og ved behov tildele ikke løste hendelser på nytt til en annen ressurs eller gruppe.	Hendelser – Opprett/rediger – Alle

Rolle	Rollebeskrivelse	Tilgangsrettighet
IT-medarbeider	Tildel denne rollen til ressurser som arbeider med og løser hendelser. Med denne rollen kan en ressurs opprette, vise og tildele alle hendelser innenfor et bestemt sett av hendelseskategorier. Standardsiden som vises for en IT-medarbeider, er Tildelt til meg. Denne siden viser hendelsene som er tildelt til IT-medarbeideren. Når en hendelse må konverteres til et prosjekt eller en prosjektaktivitet, flagger IT-medarbeideren hendelsen for konvertering.	Hendelser – Hendelser av typen Behandle kategori
Anmoder	Tildel denne rollen til ressurser som har ansvaret for å logge nye hendelser. Med denne rollen kan en ressurs vise en prioritert arbeidskø og registrere informasjon om typen arbeid som utføres mot den rapporterte hendelsen. Hendelsene som logges av en anmoder, vises på siden Rapportert av meg. Når en anmoder blir tildelt til en hendelse, vises siden Tildelt til meg med en liste over de hendelsene. Anmodere kan bare vise begrensede hendelsesegenskaper. De kan vise hendelsens offentlige notater, sporings-ID, korte beskrivelse, detaljerte beskrivelse, type og kategori.	Hendelser – Opprett; Hendelser – Velg kategori – Alle eller Hendelser – Velg kategori for minst én hendelseskategori

Idéressursroller

Det finnes ingen idéspesifikke roller i CA Clarity PPM. Du kan legge til de aktuelle rollene for å arbeide med ideer på grunnlag av forekomsten og de globale tilgangsrettighetene. Du kan for eksempel sette opp følgende roller for å arbeide med ideer:

Leder

Idéansvarlig har underforståtte rettigheter til ideene vedkommende oppretter.

Godkjenner

Ideens godkjenner har tilgang til å godkjenne eller forkaste ideer, eller til å angi ideer som ikke fullført.