

CA Clarity™ PPM

Руководство пользователя по управлению спросом

Релиз 13.2.00



Настоящая документация, включая встроенные справочные системы и материалы, распространяемые в электронной форме (далее — "Документация"), предназначена только для Вашего ознакомления и может быть изменена или отозвана СА в любое время.

Настоящая Документация не может быть скопирована, передана, воспроизведена, разглашена, изменена или дублирована, полностью или частично, без предварительного письменного согласия СА. Настоящая Документация является конфиденциальной частной информацией, принадлежащей СА, и не может быть разглашена Вами или использована для любых других целей за исключением разрешенных в (i) отдельном соглашении между Вами и СА, определяющем использование Вами программного обеспечения СА, к которому относится Документация, или (ii) отдельном соглашении о конфиденциальности между Вами и СА.

Независимо от изложенного выше, если Вы являетесь обладателем лицензии на программный(е) продукт(ы), описываемые в Документации, Вы имеете право напечатать или предоставить в другой форме разумное число копий Документации для внутреннего использования Вами и Вашими сотрудниками, работающими с данным программным обеспечением, при условии сопровождения каждой копии всеми уведомлениями об авторских правах и обозначениями авторских прав СА.

Право напечатать или предоставить в другой форме копии Документации ограничено периодом, в течение которого применимая лицензия на программное обеспечение сохраняет полную силу и действие. В случае прекращения лицензии по любой причине Вы обязаны предоставить СА письменное подтверждение того, что все копии и неполные копии Документации возвращены СА или уничтожены.

В ТОЙ СТЕПЕНИ, В КАКОЙ ЭТО ДОПУСТИМО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОМПАНИЯ СА ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НАСТОЯЩУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ "КАК ЕСТЬ", БЕЗ КАКОЙ-ЛИБО ГАРАНТИИ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ. КОМПАНИЯ СА НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ВАМИ ИЛИ КАКОЙ-ЛИБО ТРЕТЬЕЙ СТОРОНОЙ ЗА ЛЮБОЙ ПРЯМОЙ ИЛИ КОСВЕННЫЙ УЩЕРБ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ (БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ) УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЮ ИНВЕСТИЦИЙ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ, РЕПУТАЦИОННЫЕ ПОТЕРИ ИЛИ ПОТЕРЮ ДАННЫХ, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ СА БЫЛА ЗАРАНЕЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА..

Использование любого программного продукта, упоминаемого в Документации, определяется применимым лицензионным соглашением, которое не может быть никоим образом изменено условиями настоящего уведомления.

Изготовителем настоящей документации является СА.

Предоставляется с ограничением прав. Использование, копирование или распространение правительством США ограничивается разделами FAR 12.212, 52.227-14 и 52.227-19(c)(1) - (2), а также разделом DFARS 252.227-7014(b)(3), по применимости, или заменяющими их документами.

© СА, 2013. Все права защищены. Все товарные знаки, названия, коммерческие обозначения и логотипы, упоминаемые в настоящем документе, принадлежат соответствующим компаниям..

Обратитесь в службу технической поддержки

Для получения интерактивной поддержки, полного списка расположений, режима работы и телефонов обратитесь в службу технической поддержки:

<http://ca.com/worldwide>.

Содержание

Глава 1: Обзор модуля управления спросом 9

Термины управления спросом.....	9
Начало работы с модулем управления спросом	11

Глава 2: Конфигурации управления спросом 13

Настройка финансовых значений по умолчанию для инцидента	13
Категории инцидентов	13
Работа с категориями инцидентов	14
Связывание инвестиции с категориями инцидентов.....	15
Управление доступом к категориям инцидентов	15
Настройка приоритета категории инцидентов.....	16
Назначение инвестиций инцидентам.....	17
Задания для инцидентов	17
Проверка наличия ошибок.....	17

Глава 3: Инциденты 19

Обзор инцидентов	19
Компоненты инцидента	20
Начало работы с инцидентами	21
Интеграция инцидентов с решениями других поставщиков управления услугами	21
Просмотр инцидентов и управление ими.....	22
Типы инцидентов	23
Занесение в журнал новых инцидентов.....	24
Процесс назначения инцидентов	27
Поток операций процесса назначения инцидентов.....	27
Запуск и завершение процесса назначения инцидентов	29
Разрешение и закрытие инцидентов	29
Просмотр недавно назначенных инцидентов	29
Назначение ресурсов инцидентам	30
Повторное назначение инцидентов	31
Изменение контактных данных для инцидента	31
Изменение категории инцидентов	32
Приоритет инцидента	32
Изменение приоритета инцидента	33
Переопределение приоритета инцидента.....	33
Матрица "Приоритет инцидента"	34

Изменение состояния инцидента	34
Пометка инцидентов для преобразования.....	35
Ввод затраченного времени (инцидент)	36
Просмотр связей проекта и задач.....	37
Управление примечаниями к инцидентам	37
Добавление примечаний к инцидентам.....	37
Просмотр примечаний к инцидентам	38
Просмотр полей аудита для инцидентов	39
Управление автоматизированными процессами инцидентов	39
Преобразование инцидентов в запланированную работу	40
Преобразование инцидентов в проекты	40
Преобразование инцидентов в задачи проекта.....	41
Сопоставление данных инцидента.....	42

Глава 4: Идеи 45

Общие сведения об идеях	45
Компоненты идеи	46
Изменение состояния идеи	46
Процесс утверждения идеи	46
Идеи, импортированные из другой системы записей	49
Управление идеями	49
Создание новых идей	49
Основные свойства	52
Сценарии планирования мощностей	60
Создание сценариев планирования мощностей.....	61
Применение сценариев планирования мощностей.....	61
Управление выделением для родительской инвестиции	61
Добавление и удаление связей с родительской инвестицией.....	62
Определение выделения для родительских инвестиций.....	62
Совместное использование общих идей инвестициями	62
Агрегирование затрат идеи для родительских инвестиций	63
Формирование команды	63
Сведения о команде: страница персонала	63
Добавление ресурсов или ролей в персонал идеи	65
Резервирование ресурсов с превышением выделения	66
Просмотр мощности роли для идей	67
Выделение персонала	67
Замена штатного сотрудника	74
Изменение ролей штатных сотрудников.....	77
Удаление штатных сотрудников.....	78
Утверждение идей	78

Отклонение идей.	79
Преобразование идей в инвестиции.....	79
Преобразование идей в инвестиции	80
Преобразование идей в проекты с помощью шаблонов проектов	80
Использование идей для создания нескольких инвестиций	81
Удаление идей	81

Приложение А: Права доступа. 83

Права доступа к идее.....	83
Право доступа к ресурсу для идей	86
Права доступа к инциденту	87
Роли ресурсов инцидентов	89
Роли ресурсов идеи	92

Глава 1: Обзор модуля управления спросом

Модуль "Управление спросом" используется для сбора сведений, классификации, оценки всех источников спроса и распоряжения ими. Спрос в ИТ-организации может принимать различные формы. Спросом может быть запрос проекта, запрос на обслуживание, инцидент, идея для нового продукта или услуги, стратегическая инициатива и запрос на поддержку.

Существует два способа сбора сведений о потребностях с помощью модуля управления спросом. Можно использовать формы CA Clarity PPM для получения сведений об идее, запросе проекта или инциденте. Кроме того, можно интегрировать данные CA Clarity PPM с другими системами, которые собирают запросы в службу поддержки, сведения об инцидентах и запросах на обслуживание. Такая интеграция поддерживается благодаря XML Open Gateway (XOG).

Дополнительные сведения см. в документе *Руководство разработчика XML Open Gateway*.

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Термины управления спросом](#) (на странице 9)

[Начало работы с модулем управления спросом](#) (на странице 11)

Термины управления спросом

В связи с управлением спросом используются следующие термины:

Внешний ИД

Идентификационный номер инцидента, наследуемый от внешней системы, такой как система восстановления.

Пометка к преобразованию

Состояние инцидента после его преобразования в проект или задачу проекта вручную.

Влияние

Степень, в которой инцидент ведет к отклонению от ожидаемого уровня обслуживания (высокая, средняя или низкая).

OBS

Организационные структуры — это иерархическая структура элементов, используемая для просмотра структуры организации как с визуальной, так и с функциональной точки зрения для агрегации, детализации и поиска ресурсов.

Приоритет

Порядок разрешения инцидента. Может иметь следующие значения: высокий, средний и низкий.

Ресурс

Лицо, которое может быть назначено для выполнения работы над инцидентом или другой инвестицией. Ресурс может быть связан с навыками, основной ролью, пулами ресурсов и с OBS. Профиль ресурса включает следующие свойства: адрес электронной почты, тип занятости, менеджер, доступные часы в день, директивная ставка и стандартная стоимость. Ресурс не обязательно должен быть пользователем CA Clarity PPM.

Подключение службы

Набор предварительно созданных соединений с приложениями управления ИТ-сервисами (ITSM), которые переносят данные инцидентов в CA Clarity PPM.

Срочность

Показатель важности инцидента для бизнеса. Может принимать следующие значения: высокая, средняя и низкая.

Начало работы с модулем управления спросом

Для использования модуля управления спросом необходимо выполнить следующие условия:

- Модуль управления спросом должен быть установлен и должным образом лицензирован.
- Должен быть предоставлен доступ к модулю управления спросом. Возможность доступа определяется правами доступа. Могут быть предоставлены права доступа к двум компонентам системы управления спросом: к идеям и к инцидентам. Требуется одно или оба из следующих прав доступа:

Инциденты - Доступ

Позволяет открывать страницы инцидентов.

Тип: Глобальный

Идеи - Навигация

Позволяет пользователю переходить на страницы идей, чтобы включить право на просмотр ссылки на идеи.

Тип: Глобальный

Чтобы использовать модуль управления спросом, войдите в CA Clarity PPM. В зависимости от имеющихся прав доступа и роли выберите в меню "Управление спросом" либо "Идеи", либо "Инциденты".

Глава 2: Конфигурации управления спросом

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Настройка финансовых значений по умолчанию для инцидента](#) (на странице 13)

[Категории инцидентов](#) (на странице 13)

[Задания для инцидентов](#) (на странице 17)

[Проверка наличия ошибок](#) (на странице 17)

Настройка финансовых значений по умолчанию для инцидента

Чтобы ресурсы могли вводить финансовые данные для инцидентов, необходимо сделать следующее:

- Настроить матрицы затрат и включить поддержку финансовых функций для всех ресурсов, которые работают с инцидентами
- Создать логические группы инвестиций
Для дополнительной информации см. [Руководство пользователя по управлению финансами](#).
- Определить стандартные финансовые свойства инвестиций

Инвестиции поддерживают выделение ресурсов и расчеты между подразделениями только на уровне инвестиций.

Категории инцидентов

В рамках настройки модуля "Управление спросом" необходимо создать логические группы инвестиций, которые называются категориями инцидентов. Они позволяют классифицировать инциденты определенного типа. Можно создать логические группы инцидентов, отражающие организационную структуру. Затем можно назначать такие категории созданным инвестициям.

В небольших организациях, где ресурсы работают со всеми категориями инцидентов, можно добавить в группу все ресурсы. Затем назначьте группу категории инцидентов. В крупных организациях, где ресурсы специализированы, можно создать группы и добавить в них ресурсы согласно их навыкам. Затем назначьте группы различным категориям инцидентов.

Работа с категориями инцидентов

После создания категорий инцидентов ресурсы могут регистрировать инциденты. После этого требуется определить свойства категорий инцидентов, сопоставить с ними инвестиции, а также предоставить ресурсам, группам и элементам OBS доступ к категориям.

Для создания категорий используется страница "Создать категорию инцидента".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".

Появится страница "Настройка".

2. Нажмите кнопку "Создать".

Откроется страница создания.

3. Заполните следующие поля:

Название категории

Краткое название категории инцидента.

Идентификатор категории

Уникальный идентификатор категории инцидента.

Описание

Краткое описание.

4. Нажмите кнопку "Сохранить и вернуться".

Связывание инвестиции с категориями инцидентов

После создания категорий можно сопоставлять с ними инвестиции — активы, приложения, продукты, сервисы и другие трудовые ресурсы. Это можно делать для отдельных инвестиций или пакетно. Например, можно сопоставить активы "Монитор", "Клавиатура" и "Мышь" с категорией "Периферийное оборудование".

Также может связать инвестиции с категорией из инцидента.

Перед тем как сопоставлять инвестиции с категорией инцидентов выберите их в категории инцидентов.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".
Появится страница "Настройка".
2. Щелкните имя категории, с которой нужно сопоставить инвестицию.
Откроется страница свойств.
3. Щелкните "Связанные инвестиции".
4. Выберите значение в поле "Выберите инвестиции".
5. Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление доступом к категориям инцидентов

На страницах "Доступ к этой категории" можно управлять ресурсами, группами и единицами OBS, у которых есть доступ к категории инцидентов.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".
Появится страница "Настройка".
2. Щелкните имя категории.
Откроется страница свойств.
3. Откройте меню "Доступ к этой категории" и выберите следующие параметры:

Полное представление

Список всех ресурсов, групп и единиц OBS, у которых есть доступ к категории. Кроме того, указываются их права доступа.

Ресурс

Ресурсы, которым должен быть предоставлен доступ к этой категории.

Группа

Группы, которым должен быть предоставлен доступ к этой категории.

Элемент OBS

Элементы OBS, которым должен быть предоставлен доступ к этой категории.

4. Нажмите "Добавить", установите флажок рядом с каждым правом доступа и нажмите кнопку "Далее".
5. Установите флажок рядом с каждой экономической единицей (ресурс, группа или элемент OBS) и нажмите кнопку "Добавить".

Примечание. Список доступных экономических единиц зависит от выбранных параметров.

Настройка приоритета категории инцидентов

Матрица "Приоритет инцидента" применяется для передачи инцидентов на уровень выше с учетом их влияния и срочности. В ней можно задавать уровни приоритета, например "Низкий", "Средний" или "Высокий". График значений влияния строится относительно графика значений срочности. Пересечение значений срочности и влияния является приоритетом риска.

При сохранении инцидента его приоритет пересчитывается с учетом изменений, внесенных в матрицу.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".
Появится страница "Настройка".
2. Щелкните "Настройка приоритета" и выберите приоритет инцидента для конкретного сочетания влияния и срочности.
3. Сохраните изменения.

Назначение инвестиций инцидентам

CA Clarity PPM часто не является основным источником данных для инцидентов. Для передачи в CA Clarity PPM инцидентов, зарегистрированных в других системах, можно применять XML Open Gateway. Часто инциденты импортируются вместе с неполными данными инвестиций. У них могут быть отдельные записи трудоемкости, не сопоставленные с инвестициями. В этом случае можно назначить всем таким записям одну инвестицию.

Дополнительные сведения см. в документе *Руководство разработчика XML Open Gateway*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".
Появится страница "Настройка".
2. Откройте меню "Назначить инвестицию" и установите флажок рядом с инцидентом, которому требуется назначить инвестицию.
3. Нажмите кнопку "Назначить".
Инвестиция будет назначена инциденту.

Задания для инцидентов

В CA Clarity PPM для инцидентов предлагаются следующие задания:

- Задание "Передать финансовые данные инцидента"
- Задание "Передать данные расчетов между подразделениями для инцидента"

Проверка наличия ошибок

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".
Появится страница "Настройка".
2. Щелкните "Ошибки обработки".

Глава 3: Инциденты

Общей целью управления инцидентами в организации является максимально быстрое восстановление обычного уровня обслуживания. Управление инцидентами позволяет ИТ-организациям собирать сведения и прогнозировать работу, выполняемую пользователями, а также принимать решения, касающиеся этой работы.

В этом разделе содержатся следующие темы:

- [Обзор инцидентов](#) (на странице 19)
- [Процесс назначения инцидентов](#) (на странице 27)
- [Просмотр недавно назначенных инцидентов](#) (на странице 29)
- [Назначение ресурсов инцидентам](#) (на странице 30)
- [Повторное назначение инцидентов](#) (на странице 31)
- [Изменение контактных данных для инцидента](#) (на странице 31)
- [Изменение категории инцидентов](#) (на странице 32)
- [Приоритет инцидента](#) (на странице 32)
- [Матрица "Приоритет инцидента"](#) (на странице 34)
- [Изменение состояния инцидента](#) (на странице 34)
- [Пометка инцидентов для преобразования](#) (на странице 35)
- [Ввод затраченного времени \(инцидент\)](#) (на странице 36)
- [Просмотр связей проекта и задач](#) (на странице 37)
- [Управление примечаниями к инцидентам](#) (на странице 37)
- [Просмотр полей аудита для инцидентов](#) (на странице 39)
- [Управление автоматизированными процессами инцидентов](#) (на странице 39)
- [Преобразование инцидентов в запланированную работу](#) (на странице 40)
- [Сопоставление данных инцидента](#) (на странице 42)

Обзор инцидентов

Управление спросом предоставляет функциональные возможности, необходимые организации для определения приоритетов и управления всей незапланированной работой. Незапланированная работа включает инциденты, идеи или запросы на улучшение, которые ежедневно потребляют ресурсы. Плановая проектная работа и незапланированная работа составляют общий спрос на ИТ. Система управления спросом используется для оценки затрат, понесенных вследствие незапланированной работы, и для просмотра загрузки ресурсов.

Инцидентом является событие, не являющееся частью стандартной операции обслуживания. Оно может вызвать прерывание в обслуживании или снижение его качества. Инциденты могут быть связаны с оборудованием или программным обеспечением, а также с запросами на обслуживание.

Запрос на ИТ-услугу — это запрос пользователя на поддержку, доставку, получение сведений, советов или документации, который не связан со сбоями в ИТ-инфраструктуре. Запросы на ИТ-услуги являются важной частью управления ИТ-услугами. В системе управления спросом можно создавать инциденты, чтобы получать запросы на обслуживание и сведения, касающиеся их назначения, обсуждения, разрешения и затраченного времени. Эти данные являются ключевыми для любых повседневных операций ИТ-отдела. Без инцидентов в работе организации и ее сотрудников могут возникать длительные прерывания, которые в конечном счете приводят к повышению затрат в компании.

Компоненты инцидента

Инциденты состоят из следующих компонентов:

Свойства инцидента

Страницы свойств инцидента используются для определения и просмотра базовых элементов инцидента, таких как его краткое описание, категория, состояние, срочность и влияние. Кроме того, на странице "Свойства инцидента" инцидент можно преобразовать в проект или в задачу проекта.

Связи

Вкладка "Связи" используется для просмотра списка проектов и задач проектов, из которых был преобразован данный инцидент.

Трудоемкость

Этот компонент используется для просмотра объема трудовых ресурсов, зарегистрированного в табелях учета времени в связи с решением инцидента.

Примечания

Этот компонент используется для добавления примечаний в инцидент или для просмотра списка примечаний, опубликованных для инцидента.

Процессы

Процессы CA Clarity PPM можно использовать для автоматизации определенных элементов управления спросом. Например, можно создать процесс, который уведомляет менеджера инцидента при изменении состояния инцидента на "Разрешено". Можно также определить процесс, который выполняет действие с инцидентом, например задает значение "Высокая" для его срочности.

Администратор CA Clarity PPM может определить для работы над конкретным инцидентом процессы, зависящие от типа инцидента, или глобальные процессы.

Можно создавать и выполнять процессы для инцидентов.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Аудит

Этот компонент предоставляет способ отслеживания журнала конкретных действий, которые выполняются для инцидента. Аудит настраивается администратором CA Clarity PPM, который определяет поля, подлежащие аудиту, и сведения, сохраняемые в его журнале. Если журнал аудита включен и имеются необходимые права доступа, при открытии инцидента отображается меню "Аудит". В нем можно просмотреть журнал изменения, добавления или удаления записей для любых полей, выбранных для аудита.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Начало работы с инцидентами

Для передачи сведений об инцидентах и управления ими необходимо, чтобы администратор CA Clarity PPM настроил сопоставление категорий инцидентов. Если этот шаг не выполнен, при первой попытке доступа к инцидентам возникает следующее сообщение об ошибке:

ITL-0514: Перед созданием экземпляра инцидента необходимо создать категорию инцидентов. Обратитесь к администратору.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Инциденты могут регистрировать работники службы ИТ или инициаторы запроса. Ресурсы с любой из этих ролей имеют соответствующие права доступа к созданным новым инцидентам. После регистрации инцидента в журнале можно просматривать и изменять созданные инциденты в меню "Сообщено мной". Работники службы ИТ могут просматривать список всех инцидентов, связанных с категорией инцидентов, которой они назначены, в меню "Назначено мне".

Интеграция инцидентов с решениями других поставщиков управления услугами

Инциденты можно создавать в CA Clarity PPM или получать их посредством интеграции с другими системами, которые уже собирают запросы в службу поддержки, сведения об инцидентах и запросах на обслуживание. Как правило, основной источник данных для инцидентов находится в других системах.

Если организация уже использует решение по управлению сервисов, используйте XML Open Gateway (XOG) для передачи его данных в CA Clarity PPM. Интеграция поддерживается при использовании XOG и встроенной интеграции Service Connect с приложениями управления ИТ-сервисами (ITSM). XML Open Gateway можно использовать для импорта инцидентов, а также любых связанных с ними примечаний и сведений о трудоемкости. Импортированные инциденты готовы для включения в процесс управления спросом.

Дополнительные сведения см. в документе *Руководство разработчика XML Open Gateway*.

Просмотр инцидентов и управление ими

Для просмотра инцидентов, которые были назначены пользователю или по которым пользователь либо другие пользователи должны отчитываться, используется страница "Список инцидентов".

На ней можно выполнить следующие действия:

- [Занести в журнал новые инциденты](#) (на странице 24).
- [Назначить ресурсы инцидентам](#) (на странице 30).
- [Изменить контактные данные](#) (на странице 31).
- [Установить приоритет инцидента](#) (на странице 32).
- [Просмотреть связи с проектами и задачами](#) (на странице 37).
- [Добавить примечания к инцидентам](#) (на странице 37).
- [Преобразовать инциденты в запланированную работу](#) (на странице 40).

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Для просмотра определенных инцидентов используйте следующие пункты меню:
 - Назначено мне
 - Сообщено мной
 - Сообщено другими

Типы инцидентов

Список инцидентов, для которых имеется право на просмотр, можно просмотреть на странице "Список инцидентов". Для просмотра инцидентов, которые были назначены пользователю или по которым пользователь либо другие пользователи должны отчитываться, откройте страницу "Список инцидентов".

Назначено мне

Список инцидентов, назначенных инициаторам запроса или работникам службы ИТ. Если вы назначены инциденту, в списке также указаны инциденты, о которых вы должны отчитываться. Выводится надпись "Назначено мне". Кроме того, требуется право доступа "Инциденты — Управление инцидентами категории" по крайней мере для одной категории инцидентов.

Можно указать способ уведомления о новых или назначенных инцидентах. Эти настройки учетной записи можно выполнить на странице "Настройки учетной записи - уведомления".

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Сообщено мной

Список инцидентов, о которых вы должны отчитываться инициаторам запросов и менеджерам И, и все назначенные вам инциденты.

Сообщено другими

Список инцидентов, которые назначены вам или о которых должны отчитываться другие ресурсы. В этот список включаются инциденты, сопоставленные с категориями инцидентов, к которым у пользователя имеются права доступа (непосредственно либо через группу).

Эта страница отображается при наличии права доступа "Инциденты — Создание/изменение — Все" или "Инциденты — Управление инцидентами категории".

Занесение в журнал новых инцидентов

Новый инцидент можно создать в системе управления спросом или непосредственно в инвестициях.

Для его создания требуются следующие права доступа по крайней мере для одной категории инцидентов:

- Инциденты - Создание
- Инциденты - Выбор категории

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Нажмите кнопку "Создать".
Откроется страница создания.
3. В разделе "Общее" страницы заполните следующие поля:

Краткое описание

Определяет имя инцидента. Имя должно быть коротким и описательным.

Идентификатор отслеживания

Определяет номер отслеживания для этого инцидента. Если включена автонумерация, это поле доступно только для чтения.

Подробное описание

Определяет подробное описание инцидента.

Тип

Указывает тип инцидента. Из раскрывающегося списка выберите "Инцидент" или "Запрос на обслуживание".

Категория

Определяет классификацию этого инцидента и служит для отслеживания затрат на незапланированную работу. Чтобы выбрать категорию для этого инцидента, щелкните значок "Обзор".

Состояние

Указывает состояние этого инцидента. При первом сохранении нового инцидента его состояние по умолчанию устанавливается в значение "Новое".

Чтобы изменить состояние, из раскрывающегося списка выберите один из следующих элементов: "Новое", "Назначено", "Не завершено", "Передано на уровень выше", "На удержании", "Разрешено" и "Закрето".

Срочность

Определяет показатель важности инцидента на основе бизнес-потребностей. Выберите одно из следующих значений: низкая, средняя и большая.

По умолчанию: средняя

Влияние

Определяет степень, в которой инцидент ведет к искажению ожидаемого уровня обслуживания. Выберите из раскрывающегося списка одно из следующих значений: небольшое, среднее и большое.

По умолчанию: среднее

Переопределить приоритет

Указывает, может ли быть переопределен приоритет инцидента. Приоритет инцидента ранжируется матрицей "Приоритет инцидента" на основании выбранных значений срочности и влияния.

Это поле отображается, если только имеется право доступа "Инциденты - Переопределение приоритета". Чтобы переопределить приоритет инцидента, установите флажок.

Приоритет

Порядок, в котором должны разрешаться инциденты с учетом влияния и срочности. При отсутствии права доступа "Инциденты - Переопределение приоритета" приоритет устанавливается системой и не подлежит изменению или удалению. В противном случае следует сначала установить флажок "Переопределить приоритет", а затем в раскрывающемся списке выбрать приоритет: низкий, средний или высокий.

Дата создания

После отправки инцидента отображает дату и время его создания. Это поле доступно только для чтения.

Дата начала

Приблизительная дата, к которой работник службы ИТ начнет работать над инцидентом.

Примечание. Для просмотра этого поля необходимо право доступа "Инцидент — Создание/изменение".

Ожидаемая дата окончания

Приблизительная дата, к которой работник службы ИТ завершит работу и пометит инцидент как разрешенный.

Оценка общей трудоемкости

Оценка общей трудоемкости, необходимой для разрешения этого инцидента.

Примечание. Для просмотра этого поля необходимо право доступа *Инцидент — Создание/изменение*.

Фактическая общая трудоемкость (часы)

Отображает сумму всех часов из отдельных записей трудоемкости для инцидента. Это поле доступно только для чтения.

Дата разрешения

Дата назначения инциденту состояния "Разрешено".

Дата верификации

Дата принятия разрешения инцидента и его проверки для закрытия.

Вложение

Указывает, вложен ли файл, связанный с этим инцидентом. Щелкните значок "Обзор" и прикрепите файл. Можно добавить до десяти файлов.

4. Заполните следующие поля в разделе "Основной контакт":

Имя

Определяет контакт для этого инцидента. По умолчанию это ресурс, находящийся в системе в настоящее время.

Электронная почта

Адрес электронной почты основного контакта.

Домашний телефон

Номер домашнего телефона основного контакта.

Рабочий телефон

Номер рабочего телефона основного контакта.

Мобильный телефон

Номер мобильного телефона основного контакта.

Пейджер

Номер пейджера основного контакта.

Факс

Номер факса основного контакта.

5. Сохраните изменения.

Процесс назначения инцидентов

Процесс назначения инцидентов используется администраторами процессов для управления назначением, рассмотрением и завершением инцидентов. По умолчанию этот процесс неактивен. Чтобы можно было запустить его, администратор процессов должен активировать процесс. Когда инициатор запроса регистрирует инцидент, процесс запускается автоматически. Процесс можно настроить с помощью дополнительных бизнес-правил. Для этого требуется утверждение администратора процессов.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Поток операций процесса назначения инцидентов

Процесс назначения инцидентов включает несколько запускаемых шагов.



В процессе могут быть запущены следующие шаги:

Назначение работника службы ИТ

Этот шаг запускается при первой регистрации инцидента. Этот шаг приводит к тому, что система CA Clarity PPM запускает задание "Назначение инцидентов" и после окончания задания помечает шаг как выполненный. Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ, которому он назначен, для рассмотрения инцидента. По завершении этого шага запускается шаг "Получение инцидента".

Получение инцидента

Этот шаг запускается после завершения шага "Назначение работника службы ИТ" или "Инцидент не урегулирован". Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ для рассмотрения и принятия вновь назначенного инцидента. Во время рассмотрения элемента действия работник службы ИТ может либо принять, либо отклонить назначение. При отклонении назначения запускается шаг "Инцидент перенесен на уровень выше". Если назначение принято, запускается шаг "Работа над инцидентом".

Работа над инцидентом

Этот шаг запускается по завершении шага "Получение инцидента". Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ для работы над новым назначением. Работник службы ИТ обрабатывает инцидент и помечает элемент действия как выполненный. После этого запускается шаг "Запись трудоемкости".

Запись трудоемкости

Этот шаг запускается по завершении шага "Работа над инцидентом". Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ для записи трудоемкости инцидента. Работник службы ИТ затем должен записать трудоемкость и не пометить элемент действия как выполненный. После этого запускается шаг "Верификация разрешения".

Верификация разрешения

Этот шаг запускается по завершении шага "Запись трудоемкости". Этот шаг отправляет элемент действия инициатору запроса, чтобы проверить и подтвердить, что инцидент удовлетворительно разрешен. Во время рассмотрения инициатором запроса элемента действия он может либо утвердить, либо отклонить разрешение. Если разрешение утверждается, процесс завершается. При отклонении разрешения запускается шаг "Инцидент перенесен на уровень выше".

Инцидент перенесен на уровень выше

Этот шаг запускается по завершении шага "Получение инцидента" или "Верификация разрешения". Он меняет состояние инцидента на "Передано на уровень выше". По завершении этого шага запускается шаг "Инцидент не урегулирован".

Инцидент не урегулирован

Этот шаг запускается по завершении шага "Инцидент перенесен на уровень выше". Он отправляет уведомление менеджеру ИТ о том, что инцидент не был разрешен и что необходимо рассмотреть и повторно назначить его. После того, как менеджер ИТ помечает элемент действия как выполненный, запускается шаг "Получение инцидента".

Запуск и завершение процесса назначения инцидентов

Запуск процесса

Если процесс назначения инцидентов проверен и является активным, его можно запустить на странице "Инцидент: Процессы". Экземпляр процесса "Назначение инцидентов" создается автоматически при каждой отправке инцидента на утверждение.

Завершение процесса

Процесс "Назначение инцидентов" завершается по завершении шага "Верификация разрешения".

Разрешение и закрытие инцидентов

Разрешение инцидентов

После разрешения инцидента работником службы ИТ откройте инцидент и измените его состояние на "Разрешено". Затем введите дату в поле "Дата разрешения". Вносить изменения следует на странице "Свойства инцидента". Если процесс "Назначить инциденты" активен и выполняется, перевод инцидента в состояние "Разрешено" приведет к отправке уведомления, в котором инициатору запроса предлагается проверить и подтвердить разрешение.

Примечание. Чтобы выбрать и сохранить дату в поле "Дата разрешения", необходимо иметь право доступа "Инцидент — Создание/изменение".

Закрытие инцидентов

После того как инициатор запроса принял разрешение инцидента, работник службы ИТ должен изменить состояние инцидента на "Закрыто". Статус задается на странице "Свойства инцидента". Если процесс "Назначение инцидентов" активен и выполняется, перевод инцидента в состояние "Закрыто" приведет к отправке инициатору запроса уведомления о закрытии инцидента. Этот процесс не перевод инцидент в состояние "Закрыто".

Просмотр недавно назначенных инцидентов

Работники службы ИТ могут получать уведомления, когда менеджер ИТ назначает работу над инцидентом. В следующей процедуре объясняется, как можно просмотреть уведомления для инцидентов.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Личное" и "Организатор".
Появится портрет "Элементы действий" вместе с другими портретами.
2. Выберите "Уведомления".

3. В поле "Показать" выберите "Инциденты".
Отображается число полученных уведомлений об инцидентах.
4. Щелкните ссылку "Инциденты" в портлете.
Откроется страница уведомлений.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Назначение ресурсов инцидентам

Убедитесь, что все инциденты назначены ресурсу. Для назначения и повторного назначения инцидентов используется поле "Назначить" на странице "Список инцидентов". Это поле отображается на странице после первой отправки инцидента.

При назначении инцидента пользователю ему отправляется уведомление. Метод получения уведомлений зависит от личных параметров уведомления, заданных для назначенного пользователя.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента.
Откроется страница свойств.
3. Щелкните значок "Обзор" рядом с полем "Назначено".
Выбранный ресурс будет назначен инциденту.
4. Сохраните изменения.

Повторное назначение инцидентов

Можно переназначить неразрешенные инциденты другому пользователю. При назначении инцидента пользователю ему отправляется уведомление. Метод получения уведомлений зависит от личных параметров уведомления, заданных для назначенного пользователя.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Установите флажок рядом с инцидентом, который нужно переназначить.
3. Нажмите кнопку "Повторно назначить".
Откроется страница "Выберите ресурсы".
4. Выберите пользователя.
5. Нажмите кнопку "Повторно назначить".
Откроется страница подтверждения.
6. Нажмите кнопку "Повторно назначить".

Изменение контактных данных для инцидента

По умолчанию в качестве основного контакта указывается ресурс, находящийся в системе в настоящее время, а в качестве контактных данных инцидента — контактные данные этого ресурса. Если в качестве основного контакта для инцидента назначается другой ресурс, при сохранении страницы контактные данные ресурса также обновляются.

Если изменить контактные данные ресурса, изменения сохраняются только для инцидента. Контактные данные ресурса, заданные по умолчанию, не изменяются.

Дополнительные сведения об управлении ресурсами см. в *Руководстве пользователя по управлению ресурсами*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.

3. Прокрутите страницу вниз до раздела "Основной контакт".
4. В поле "Имя" выберите другой ресурс в качестве основного контакта.
5. Сохраните изменения.

Изменение категории инцидентов

Можно ввести или изменить категорию инцидента. Категории инцидентов служат для различия реальных инцидентов от запросов ИТ-услуг.

Все инциденты должны относиться к какой-либо категории инцидентов. Сопоставление категории инцидентов может происходить на уровне инвестиции или на уровне администрирования. Для обоих типов сопоставления требуются определенные права доступа. В следующей процедуре объясняется, как можно изменить категорию для конкретного инцидента.

Дополнительные сведения об управлении ресурсами см. в *Руководстве пользователя по управлению ресурсами*.

Выполните следующие шаги:

1. На странице "Список инцидентов" щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
2. Выберите новое значение в поле "Категория".
3. Сохраните изменения.

Приоритет инцидента

Можно изменить или переопределить приоритет инцидента. Приоритет инцидента помогает менеджерам ИТ определять план разрешения инцидентов. Приоритет инцидента — это формируемое системой значение, которое определяется через матрицу "Приоритет инцидента".

Изменение приоритета инцидента

Приоритет инцидента можно изменить путем изменения полей "Влияние" и "Срочность". Можно также скорректировать значения влияния и срочности, изменив сроки разрешения инцидента или временно изменив затрагиваемое оборудование и программное обеспечение.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Выполните одно или оба следующих действия:
 - Для изменения влияния инцидента выберите значение в раскрывающемся списке "Влияние". Доступные значения: "Низкий", "Средний" и "Высокий".
 - Для изменения срочности инцидента выберите значение в раскрывающемся списке "Срочность". Доступные значения: "Низкий", "Средний" и "Высокий".
4. Нажмите кнопку "Сохранить".

Переопределение приоритета инцидента

На этапе оценки приоритета инцидента можно переопределить приоритет инцидента в очереди.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Установите флажок "Переопределить приоритет".
При отсутствии права доступа "Инциденты — Переопределение приоритета" поле "Переопределить приоритет" доступно только для чтения.
4. Выберите приоритет в раскрывающемся списке. Доступные значения: "Низкий", "Средний" и "Высокий".
5. Сохраните изменения.

Матрица "Приоритет инцидента"

Приоритет инцидента зависит от его влияния и срочности. Администратор CA Clarity PPM задает приоритеты на основе параметров матрицы "Приоритет инцидента". Матрица "Приоритет инцидента" используется для нанесения графика значений влияния относительно значений срочности.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Изменение состояния инцидента

Состоянием инцидента является его текущее состояние в CA Clarity PPM. При первой регистрации инцидента в журнале инциденту присваивается состояние "Новое". По мере обработки инцидента его состояние меняется. Для изменения состояния используется поле "Состояние".

Далее представлен список значений, которые можно устанавливать для состояния инцидента.

Новая

Инцидент является новым и еще не рассматривался и не разрешался.

Назначено

Инцидент открыт, и ему назначен ресурс (поле "Назначен").

Не завершено

Инцидент открыт, и сотрудник службы ИТ работает над ним.

Передано на уровень выше

Инцидент открыт, но для выделения ресурсов по инциденту требуется доступ более высокого уровня.

На удержании

Инцидент открыт, но работник службы ИТ ожидает информацию для его разрешения.

Разрешено

Инцидент более не является открытым. Либо работник службы ИТ не может воспроизвести инцидент, а инициатор запроса не предоставил нужную информацию или не связывается со службой поддержки, либо инцидент закрыт, но ожидается подтверждение от инициатора запроса. Если процесс "Назначение инцидентов" активен и выполняется, перевод инцидента в состояние "Разрешено" приведет к отправке уведомления, в котором инициатору запроса предлагается проверить и подтвердить разрешение.

Закрето

Инцидент более не является открытым. Инициатор запроса удовлетворен разрешением инцидента. Инциденты, импортированные в CA Clarity PPM с помощью XML Open Gateway, также имеют статус "Закрето".

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Выберите значение в раскрывающемся списке "Состояние".
4. Нажмите кнопку "Сохранить".

Пометка инцидентов для преобразования

Объем работы по инциденту может достигнуть точки, когда он должен обрабатываться как проект или задача проекта. В этом случае работник службы ИТ, назначенный для работы над инцидентом, помечает инцидент для преобразования, а затем назначает его менеджеру проекта.

Менеджер проекта получает уведомление о преобразовании инцидента в проект или задачу проекта, если у него заданы соответствующие параметры уведомления.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Установите флажок "Помечено к преобразованию".
4. Выберите менеджера в поле "Назначенный менеджер проекта".
5. Сохраните изменения.

Ввод затраченного времени (инцидент)

Можно привязать таблицу учета времени, чтобы вносить в него время, затраченное на работу над инцидентами.. Для этого используйте кнопку "Введите время" на странице "Трудоемкость для инцидента" и "Свойства инцидента".

На странице "Трудоемкость для инцидента" в хронологическом порядке отображается список записей для этого инцидента в таблице учета времени. Трудоемкость для инцидента используется для расчета затрат на незапланированную работу. Время, затраченное и введенное для данного инцидента, не переносится при преобразовании инцидента. Трудоемкость для инцидента и трудоемкость для нового проекта или задачи являются независимыми друг от друга и отслеживаются по времени отдельно.

Можно ввести время, затраченное на работу над инцидентами, из инцидента или из таблиц учета времени CA Clarity PPM.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Нажмите кнопку "Ввести время".
Откроется страница "Выбор инвестиции и периода времени".
4. Заполните следующие поля:

В инвестиции

Указывает инвестицию, в рамках которой должны быть учтены расходы. Инвестиции, которые можно выбрать, основаны на следующих критериях:

- Связанная категория инцидента.
- Инцидент должен быть доступен для отслеживания.

В период времени

В раскрывающемся списке выберите и откройте период таблицы учета времени.

5. Нажмите кнопку "Сохранить и вернуться".
Откроется таблица учета времени за выбранный период.
6. Зарегистрируйте в таблице время, затраченное на работу над инцидентом.

Просмотр связей проекта и задач

Просмотреть список проектов и задач, связанных с инцидентом, можно на странице "Связи инцидента". Связь с инцидентом создается при создании для него проекта или задачи.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните ссылку "Краткое описание" для инцидента и выберите пункт "Связи".

Управление примечаниями к инцидентам

На странице "Заметки по инцидентам" можно добавлять и просматривать частные и общедоступные примечания. В примечаниях можно записывать дополнительные сведения об инциденте, над которым выполняется работа. Все примечания, добавляемые работником службы ИТ, отображаются в списке в хронологическом порядке. Можно просмотреть и отсортировать список примечаний, а также добавить дополнительные примечания.

Все примечания к инцидентам по умолчанию являются общедоступными и могут просматриваться инициатором запроса и работником службы ИТ. После сохранения примечания оно становится доступным только для чтения и не может быть изменено или удалено. Вместе с примечанием сохраняются отметка времени и имя ресурса, добавившего его.

Можно выполнять следующие действия:

- [Добавить примечания](#) (на странице 37).
- [Просмотреть примечания](#) (на странице 38).

Добавление примечаний к инцидентам

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент и добавить примечание.
Откроется страница свойств.

3. Откройте меню "Примечания" и заполните следующие поля:

Тема

Определяет тему примечания.

Описание

Определяет краткое описание примечания.

4. Нажмите кнопку "Добавить".

Новое примечание будет добавлено в список. Примечания перечисляются в порядке создания. Последнее примечание выводится вверх списка.

5. Чтобы отсортировать список, щелкните заголовок столбца.

Например, чтобы отсортировать список по теме, щелкните заголовок столбца "Тема". В заголовке отсортированного столбца отображается стрелка.

Чтобы изменить порядок сортировки на обратный, щелкните заголовок столбца еще раз. Для сортировки по столбцам "Кем введено" и "Дата ввода" используется аналогичная процедура.

6. Щелкните "Вернуться".

Просмотр примечаний к инцидентам

Можно открыть обзор всех примечаний для определенного инцидента. Все дополнительные примечания появятся в списке примечаний.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте инцидент.
2. Щелкните "Примечания".
3. Щелкните тему примечания, чтобы открыть его.
Отобразятся сведения о примечании.
4. По завершении нажмите кнопку "Возврат".

Просмотр полей аудита для инцидентов

Можно просмотреть все предыдущие и новые значения измененных полей, сведения об изменившем их ресурсе и дату изменения. Поля отображаются в нижней части страницы "Журнал аудита для инцидента".

Для записи журнала аудита необходимо настроить аудит для определенных атрибутов свойств полей.

Для получения дополнительных сведений обратитесь к администратору CA Clarity RRM или см. документ *"Руководство по администрированию"*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента.
Откроется страница свойств.
3. Щелкните "Аудит".
Откроется страница "Журнал аудита".

Управление автоматизированными процессами инцидентов

Можно создавать, удалять автоматизированные процессы для инцидентов и следить за ходом их выполнения. Убедитесь, что нужные процессы активны и допустимы.

Примечание. Для доступа к этому меню необходимо иметь соответствующие права доступа.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента.
Откроется страница свойств.
3. Выберите процессы.
Откроется страница процессов.

4. В меню "Процессы используйте следующие дополнительные меню для просмотра процессов с различными состояниями:
 - Доступно. Все процессы, уже созданные для данного инцидента.
 - Инициировано. Уже запущенные процессы.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Преобразование инцидентов в запланированную работу

При преобразовании инцидента или запроса на работу в проект или задачу проекта незапланированная работа преобразуется в запланированную. Когда инциденты становятся запланированной работой, они преобразуются в проекты или задачи проекта.

1. Обычно работник службы ИТ, назначенный для работы над инцидентом, выполняет следующие действия:
 - a. Помечает инцидент для преобразования.
 - b. Назначает инцидент менеджеру проекта.
 - c. Закрывает инцидент.
2. Менеджер проекта преобразует инцидент в проект или задачу проекта. Только менеджер проекта, назначенный инциденту, может преобразовать инцидент в проект или задачу проекта.

Можно отслеживать проекты и задачи, связанные с инцидентом. После преобразования инцидента следует использовать страницу "Связи инцидента".

Преобразование инцидентов в проекты

При получении от работника службы ИТ уведомления о преобразовании инцидента в задачу проекта следует использовать его для связи с инцидентом. Метод уведомления зависит от личных настроек уведомления пользователя.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните "Назначено мне".

3. Установите флажок рядом с инцидентом и нажмите кнопку "Конвертировать в проект".

Откроется страница "Выберите тип преобразования".

4. Выполните одно из следующих действий:

- Для преобразования инцидента в новый проект на основе шаблона проекта выполните следующие действия:

- Выберите проект из шаблона и нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница "Выбор шаблона проекта".

- Выберите шаблон проекта.

- Для преобразования инцидента в новый проект выберите "Проект".

5. Нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница создания. Данные со страницы инцидента, например название проекта, имя его менеджера, даты начала и окончания, копируются на страницу проекта.

6. Заполните остальные поля на странице.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.

7. Сохраните изменения.

Примечание. Если для разрешения инцидента потребуется выполнить дополнительную работу, его могут повторно открыть ИТ-сотрудники проекта.

Преобразование инцидентов в задачи проекта

При получении уведомления о преобразовании инцидента в задачу проекта этот элемент действия следует использовать для связи с инцидентом. Каждая новая созданная задача проекта добавляется в нижнюю часть иерархии WBS (структурной декомпозиции работ) в проекте.

Только менеджер проекта, назначенный инциденту, может преобразовать инцидент в задачу проекта. Задачу можно сопоставить только с существующим активным проектом. В определенный момент времени можно преобразовать только один инцидент.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".

Откроется страница списка.

2. Щелкните "Назначено мне".

3. Установите флажок рядом с инцидентом и нажмите кнопку "Конвертировать в задачу".

Откроется страница "Выберите проект".

4. Выберите проект, с которым связана задача.

5. Нажмите кнопку "Добавить".

Откроется страница создания.

Данные со страницы инцидента, например название проекта, имя его менеджера, даты начала и окончания, копируются на страницу задачи.

6. Заполните остальные поля на странице.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.

7. Сохраните изменения.

Примечание. Если для разрешения инцидента потребуется выполнить дополнительную работу, его могут повторно открыть ИТ-сотрудники проекта.

Сопоставление данных инцидента

Во время преобразования инцидента в проект или задачу проекта данные переносятся с инцидентом в новый проект. Если контакт или назначенный ресурс не является участником команды проекта, данные не будут переноситься. Во время преобразования данные трудоемкости не переносятся в проект или задачу проекта. Кроме того, пользовательские атрибуты объекта "Инцидент" не преобразуются в идентичные пользовательские атрибуты проекта или задачи.

При преобразовании инцидента в проект или задачу проекта нельзя связать их с исходным инцидентом. Существует только связь из инцидента с полученным проектом или задачей.

В следующей таблице определяются данные, которые переносятся в проект или задачу проекта:

Поле данных инцидента	Поле данных проекта	Поле задачи проекта
Краткое описание	Имя проекта	Имя
Идентификатор отслеживания	ИД проекта	ИД
Состояние	Состояние (Не утверждено)	Состояние (Не начато)
Подробное описание	Описание	Н/Д

Поле данных инцидента	Поле данных проекта	Поле задачи проекта
Назначенный менеджер проекта	Менеджер	Н/Д
Дата начала	Дата начала	Начало (дата)
Ожидаемая дата окончания	Дата окончания	Окончание (дата)

Глава 4: Идеи

Идеей является начальный этап создания новых возможностей для инвестиции, таких как проекты, активы, приложения, продукты, услуги и другая работа. Идеи лежат в основании конкретного типа инвестиции и служат в качестве контейнера соответствующей информации. Например, идея может быть достаточно ценной для оценки и преобразования в проект, сервис или инвестицию.

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Общие сведения об идеях](#) (на странице 45)

[Управление идеями](#) (на странице 49)

[Сценарии планирования мощностей](#) (на странице 60)

[Управление выделением для родительской инвестиции](#) (на странице 61)

[Формирование команды](#) (на странице 63)

[Утверждение идей](#) (на странице 78)

[Отклонение идей](#) (на странице 79)

[Преобразование идей в инвестиции](#) (на странице 79)

[Удаление идей](#) (на странице 81)

Общие сведения об идеях

Идеи можно анализировать на ранних этапах, чтобы исключить невыгодные идеи до того, как они станут инвестициями и будут потреблять важные ресурсы. Можно отслеживать и преобразовывать идеи в инвестиционные возможности. Эти инвестиционные возможности могут затем быть утверждены как часть портфолио компании. Можно определить идею для проекта, продукта, актива, приложения, услуги или иной работы.

Можно также включать идеи как часть иерархии инвестиций. Идея может быть добавлена как дочерний объект иерархии инвестиций, иметь упрощенный бюджет и персонал.

Журнал аудита идей

Этот компонент предоставляет способ отслеживания истории конкретных действий, которые выполняются для идеи. Администратор CA Clarity PPM определяет, на какие поля распространяется аудит, а также то, какая информация хранится в журнале аудита. Если журнал аудита включен для идей и имеются необходимые права доступа, при открытии идеи отображается вкладка "Аудит". На ней можно просмотреть журнал изменений, добавлений или удалений записей в полях, выбранных для аудита.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Компоненты идеи

Идеи состоят из следующих компонентов:

Свойства идеи

Страницы свойств идеи используются для определения основных характеристик идеи на основе ее темы и графика. Кроме того, на страницах свойств можно определить свойства бюджета.

Команда

Меню "Команда" позволяет сформировать команду сотрудников, которые будут выполнять работу.

Бюджет

Этот компонент используется для создания простого бюджета или прогноза для идеи.

Составление отчетов

Отчеты CA Clarity PPM используются для отслеживания и анализа действий и хода выполнения.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Изменение состояния идеи

Новые идеи имеют статус "Неутвержденный". При отправке заполненной идеи на утверждение ее статус меняется на "Отправлено на утверждение". Утверждающий может утвердить, отклонить идею или назначить ей статус "Неполное". Поток процессов управляется автоматизированными процессами идеи.

Процесс утверждения идеи

Процесс "Утверждение идеи" представляет собой готовый процесс для работы с идеями. Он помогает администраторам CA Clarity PPM управлять отправкой, рассмотрением, утверждением и отклонением идей. По умолчанию этот процесс неактивен. Перед запуском он должен быть активирован администратором CA Clarity PPM.

Процесс можно настроить с помощью дополнительных бизнес-правил. Для этого требуется утверждение администратора процессов CA Clarity PPM.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Для каждого элемента действия, отправляемого этим процессом, также отправляется идентичное ему уведомление. Процесс блокирует состояние идеи на время выполнения процесса утверждения и не позволяет утверждающему изменить его вручную.

Процесс "Утверждение идеи" выполняет следующие шаги:

Установить статус "Утверждено"

Запускается, если утверждающий использует элемент действия для утверждения идеи. Идея переводится в состояние "Утверждено".

Установить статус "Отклонено"

Запускается, если утверждающий использует элемент действия для отклонения идеи. Идея переводится в состояние "Отклонено".

Установить статус "Не завершено"

Запускается, если утверждающий использует элемент действия для пометки идеи как неполной. Идея переводится в состояние "Неполное".

Повторная передача

Создает и отправляет элемент действия исходному инициатору запроса для заполнения идеи и ее повторной отправки. Затем утверждающий использует элемент действия для повторной отправки идеи или для ее перевода в состояние "Отправлено".

Уведомление об утверждении

Отправляет исходному инициатору запроса уведомление об утверждении идеи.

Уведомление об отклонении

Отправляет исходному инициатору запроса уведомление об отклонении идеи.

Установить статус "Отправлено"

Запускается, если утверждающий использует элемент действия для повторной отправки идеи. Идея переводится в состояние "Отправлено", и производится возврат в начало процесса.

Запуск процесса утверждения идеи

Экземпляр процесса "Утверждение идеи" создается автоматически при каждой отправке идей на утверждение. В рамках процесса утверждающий рассматривает идею. После этого идея утверждается, отклоняется или помечается как неполная для получения дополнительных сведений от исходного инициатора запроса. После утверждения идеи ее можно преобразовать в проект, услугу или инвестицию, для которой имеются права на создание.

Примечание. Одновременно можно получить доступ только к одному процессу "Утверждение идеи". Администратор процесса не может предоставить доступ к нескольким таким процессам. В противном случае при нажатии кнопки "Отправить на утверждение" возникнет ошибка.

Отправка элементов действий для утверждения идей

При отправке идеи на утверждение создается экземпляр процесса "Утверждение идеи". Каждому пользователю с правами на утверждение идеи (утверждающему) отправляется элемент действия. Элемент действия запрашивает рассмотрение идеи утверждающим и ее утверждение.

Другой элемент действия отправляется исходному инициатору запроса идеи, когда идея утверждена или отклонена. Если состояние меняется на "Неполное", исходному инициатору запроса идеи отправляется элемент действия для предоставления дополнительных сведений и повторной отправки идеи.

Поскольку право на утверждение идеи могут иметь несколько пользователей, могут регистрироваться противоречивые ответы. Например, один утверждающий может утвердить идею, а другой — отклонить ее до завершения цикла обработчика фонового процесса. В этом случае ожидающие выполнения элементы действия (если таковые имеются) закрываются и отправляются новые копии тех же элементов действия. Новый элемент действия определяет, что получены противоречивые ответы.

Утверждение идей из элементов действий

Утверждающий может получать элементы действий, когда исходный инициатор запроса идеи отправляет идею на утверждение. Можно просмотреть идею, а затем утвердить ее в элементе действия, выбрав "Утверждено".

Примечание. При использовании процесса "Утверждение идеи" поле "Состояние" становится доступно только для чтения. Поэтому нужно утвердить идею в элементе действия, щелкнув "Утверждено".

Прекращение процесса утверждения идеи

Процесс "Утверждение идеи" завершается после ее утверждения, отклонения или удаления.

Идеи, импортированные из другой системы записей

Часто система CA Clarity PPM не является системой записей для идей. По этой причине можно импортировать идеи из другой системы записей с помощью XML Open Gateway для управления ими в CA Clarity PPM. Импортированные идеи готовы для включения в процесс управления портфолио.

Дополнительные сведения см. в документе *Руководство разработчика XML Open Gateway*.

Управление идеями

Идея является начальной точкой для создания и ведения инвестиций в системе CA Clarity PPM.

На странице "Идеи" можно выполнять следующие действия:

- [Создавать новые идеи](#) (на странице 49).
- [Управлять свойствами идей](#) (на странице 53).
- [Определять данные планирования](#) (на странице 55).
- [Определять данные бюджета](#) (на странице 57).
- [Создавать команду](#) (на странице 63).
- [Оценивать идеи с использованием сценариев планирования мощностей](#) (на странице 60).
- [Управлять выделением для родительских инвестиций](#) (на странице 61).
- [Удалять идеи](#) (на странице 81).

Создание новых идей

Для определения общих свойств идеи, оценки затрат и прибылей, подробного описания, а также запуска процесса утверждения применяется страница "Создать идею". Некоторые свойства идеи используются при ее преобразовании в проект, сервис или инвестицию.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
Откроется страница списка.
2. Нажмите кнопку "Создать".
Откроется страница создания.

3. В разделе "Общее" страницы заполните следующие обязательные поля:

Тема

Сводка или имя идеи. При преобразовании идеи в проект, услугу или инвестицию тема используется как ссылка на идею из инвестиции. Во время выполнения процесса преобразования тема становится описанием инвестиции.

ИД идеи

Уникальный идентификатор идеи. Если включена автонумерация, это поле доступно только для чтения. Во время преобразования идентификатор идеи становится именем инвестиции.

Приоритет идеи

Определяет значение, назначенное идее менеджером идеи. Это значение соответствует приоритету риска. Доступные значения: "Низкий" (по умолчанию), "Средний" и "Высокий".

Описание

Описание идеи.

Менеджер

Имя ресурса, который управляет или владеет идеей.

Менеджер идеи имеет доступ к бюджету и графику идеи.

Исходный инициатор запроса

Определяет имя ресурса, инициировавшего запрос идеи. По умолчанию это поле предварительно заполняется именем ресурса, создавшего идею.

Примечание. Выбор другого ресурса может привести к потере прав доступа, необходимых для просмотра идеи. В частности, для просмотра идеи требуется право доступа "Идея — Просмотр — Все" или "Ресурс — Идея — Просмотр".

Актив.

Указывает, активна ли идея. Активируйте идею, чтобы разрешить ресурсам просматривать ее в любом портлете планирования мощностей.

По умолчанию: Выбран

Общие примечания

Дополнительные сведения об идее, которые не входят в не описание.

4. Заполните следующие поля в разделе "Оценка затрат и прибылей" страницы. Некоторые из следующих свойств используются при преобразовании идеи в проект, услугу или инвестицию:

Тип оценки

Тип оценки прибыли, затрат и влияния на выручку для идеи.

Код валюты

Системная валюта. Поле доступно только для чтения. Если включена поддержка нескольких валют, доступен раскрывающийся список всех активных кодов валют. Во время преобразования код валюты используется как код валюты для инвестиции.

Подразделение

Определяет бизнес-подразделение, связанное с идеей.

Описание выгоды

Общее описание выгоды от идеи.

Оценочная стоимость

Общая оценочная стоимость идеи. Во время преобразования тема оценочная стоимость используется как плановые затраты инвестиции.

Оценка прибыли

Общая оценочная финансовая выгода от идеи; определяется выручкой и экономией.

Оценка даты начала

Приблизительная дата начала для идеи. Эта дата не может быть после прогнозируемой даты завершения.

Оценка даты окончания

Приблизительная дата окончания для идеи. Эта дата не может быть раньше прогнозируемой даты начала.

Дата безубыточности

Предполагаемая дата достижения точки безубыточности для идеи. Во время преобразования дата безубыточности становится датой безубыточности бюджета для инвестиции.

5. Заполните следующие поля в разделе "Подробное описание":

Влияние на существующие инициативы

Описание влияния, которое идея может оказывать на существующие инициативы.

Риски

Описание рисков в случае реализации или нереализации идеи.

Зависимости

Описание зависимостей или список возможных зависимостей идеи.

6. В разделе "Организационные структуры" щелкните значок "Обзор" рядом с OBS, которые нужно связать с идеей для решения задач безопасности, организации или отчетности.

OBS "Подразделение" используется для связи идеи с подразделением CA Clarity PPM. При наличии нескольких OBS элемент "Подразделение" выводится последним.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

7. Выполните одно из следующих действий:

- Сохраните идею.

Новая идея будет отображена в списке на странице "Идеи" с состоянием "Не утверждено".

- Нажмите кнопку "Отправить на утверждение", чтобы сохранить новую идею и отправить ее на утверждение.

Новая идея отображается в списке на странице "Идеи" с состоянием "Отправлено на утверждение".

Основные свойства

Основные свойства позволяют определить базовые сведения об идее.

Выполните следующие шаги:

1. Чтобы просмотреть основные свойства, откройте идею.
Появится страница "Общие свойства".
2. Можно получить доступ к другим страницам основных свойств, щелкнув ссылки в меню "Свойства".

Можно выполнять следующие действия:

- [Изменить общие сведения](#) (на странице 53), такие как имя, менеджер, цели, состояние, согласование и связи OBS.
- [Изменить сведения о планировании](#) (на странице 55), например начальную и конечную даты и методы отслеживания.
- [Управлять данными бюджета](#) (на странице 57), такими как плановые затраты и прибыли, показатели NPV и безубыточности.

Управление общими сведениями

На странице "Свойства" для идеи можно выполнить следующие действия:

- [Связать идею с OBS](#) (на странице 53).
- [Определить директивного менеджера](#) (на странице 53).
- [Просмотреть сводку оценки затрат и прибылей](#) (на странице 54).
- [Просмотреть подробное описание идеи.](#) (на странице 54)
- [Отправить идею на утверждение](#) (на странице 54).
- [Запросить сведения об идее](#) (на странице 54).

Можно изменить общие свойства на этой странице или на странице списка идей.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Связь идей с организационными структурами

Организационные структуры (OBS) контролируют доступ, иерархии подразделений и отчетность. Если для идей существует по крайней мере одна OBS, любую из них можно связать с идеей.

OBS, именуемая "Подразделение", используется для связи идеи с подразделением CA Clarity PPM. При наличии нескольких OBS элемент "Подразделение" выводится последним.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Определение директивного менеджера

Директивным менеджером является ресурс, который будет управлять идеей после ее преобразования в проект, сервис или инвестицию. Рекомендуется заполнить это поле.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи, которую нужно назначить директивному менеджеру.
Откроется страница свойств.
3. Выберите ресурс в поле "Директивный менеджер".

Примечание. Поле нужно заполнить до преобразования идеи в проект, услугу или инвестицию. В противном случае менеджером проекта, сервиса или инвестиции становится ресурс, назначенный менеджером идей.

Просмотр оценки расходов и доходов

В разделе "Оценка затрат и прибылей" страницы "Свойства" приводится общий обзор оценки затрат и доходов для идеи. В этом разделе отображаются те же поля, что и на странице "Создание идеи".

Просмотр подробного описания

Можно просмотреть и изменить влияние, которое оказывает идея на существующие инициативы, риски, связанные с этой ней, а также зависимости идеи от существующих инициатив. Данные можно просмотреть в разделе "Подробное описание" на странице "Свойства".

Отправка идей на утверждение

Отправьте идею на утверждение. Это можно также сделать при ее создании.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи, которую нужно отправить на утверждение.
Откроется страница свойств.
3. Выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите кнопку "Отправить на утверждение".
 - Измените состояние на "Отправлено на утверждение" и нажмите кнопку "Сохранить".
 - Чтобы вернуться на страницу "Идеи", нажмите кнопку "Вернуться".

Примечание. Можно отправить на утверждение любую идею, за исключением идей, которые преобразованы в проекты, сервисы или инвестиции.

Запрос дополнительных сведений

Иногда для утверждения и преобразования отправленной идеи в проект, сервис или инвестицию требуются дополнительные сведения.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему отправленной идеи.
Откроется страница свойств.

3. Измените состояние идеи на "Неполное".
4. В поле "Общие заметки" введите примечания или инструкции по поводу дополнительных сведений, которые должен предоставить менеджер идеи.
5. Чтобы вернуться на страницу "Идеи", нажмите кнопку "Сохранить и вернуться".
Откроется страница "Идеи", на которой идея будет иметь состояние "Неполное".
6. Отправьте элемент действия и уведомление менеджеру идеи с просьбой предоставить дополнительные сведения и повторно отправить идею.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Деактивация идей

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи, которую нужно деактивировать.
Откроется страница свойств.
3. В общем разделе страницы снимите флажок "Актив".
4. Нажмите кнопку "Сохранить".

Определение данных для планирования

Для определения дат начала и окончания идеи, открытия ее для записи времени и определения ее кода расходов используется страница "Свойства".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи.
Откроется страница свойств.
3. Откройте меню "Свойства" и щелкните "График".
Откроется страница "График".

4. В разделе "Расписание" страницы заполните следующие поля. Некоторые из следующих свойств используются при преобразовании идеи в проект, услугу или инвестицию:

Дата начала

Дата начала идеи. При преобразовании идеи в инвестицию эта дата становится датой начала инвестиции.

Дата окончания

Дата окончания идеи. При преобразовании идеи в инвестицию эта дата становится датой окончания инвестиции.

Установить плановые даты затрат

Указывает, следует ли синхронизировать даты плановых затрат с датами инвестиций. При выборе параметра для подробного финансового плана планируемые даты затрат не затрагиваются.

По умолчанию: установлен

5. В разделе "Отслеживание" заполните следующие поля:

Ввод времени

Выберите это поле, чтобы позволить штатным сотрудникам записывать в их табели учета времени время, в течение которого они работают над данной идеей.

Важно! Чтобы разрешить штатным сотрудникам записывать время работы над идеями в их табели учета времени, необходимо установить флажок "Ввод времени".

По умолчанию: установлен

Режим отслеживания

Метод, который должны использовать штатные сотрудники для ввода отработанных часов для идеи.

Параметры:

- Clarity. Штатные сотрудники записывают время, используя табели учета времени.
- Нет. Нетрудовые ресурсы записывают фактические данные через расписки по транзакциям или посредством планировщика, такого как Open Workbench.
- Другое. Данные о фактических затратах импортируются из приложения независимого поставщика.

По умолчанию: Clarity

Код расходов

Выберите код расходов по умолчанию, который будет использоваться для всех задач идеи. При выборе другого кода расходов на уровне задачи в табелях учета времени коды расходов уровня задачи переопределят код расходов уровня идеи.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

6. Нажмите кнопку "Сохранить и вернуться" или "Отправить на утверждение".

Определение данных бюджета

Данные бюджета идеи имеют большое значение для анализа портфолио идей и управления им. Правильное определение и запись данных о плановых затратах и доходах для идеи очень важно для точной оценки и анализа идей при управлении портфолио.

Данные бюджета можно определить на странице "Идея - свойства - главная - бюджет". Зная свойства бюджета, можно определить метрики, такие как плановая стоимость идеи, NPV, ROI и параметры безубыточности. Кроме того, можно вычислить их автоматически на основе стоимости капитала. Можно также использовать поля на этой странице для задания дат начала и окончания периода, к которому применяется бюджет. С помощью свойств бюджета обеспечивается постоянство и равномерность денежных потоков в течение этого периода.

Значения свойств бюджета применяются только к одному периоду времени — от даты начала идеи до даты окончания. Даты относятся только к идее, а не к ее родительским инвестициям.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи.
Откроется страница свойств.
3. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Бюджет".
Появится страница "Бюджет".
4. Заполните следующие поля в разделе "Финансовое планирование":

Валюта

Валюта инвестиции.

По умолчанию: системная валюта

Бюджет соответствует плановым значениям

Указывает, соответствуют ли значения бюджета в свойствах бюджета инвестиции плановым значениям. Если для инвестиции существует подробный бюджетный план, все поля в разделе "Бюджет" доступны только для просмотра. В них выводятся значения из подробного бюджетного плана. Если флажок снят, поля бюджета можно изменять.

По умолчанию: **установлен**

Вычисление финансовых показателей

Указывает, вычисляются ли финансовые показатели для инвестиций автоматически. Если этот параметр не выбран, можно определить финансовые показатели вручную.

По умолчанию: **установлен**

5. В разделе "Параметры финансовых метрик" заполните следующие поля:

Использовать системную ставку для общей стоимости капитальных расходов

Выберите поле для вычисления общей стоимости капитальных расходов по системной ставке.

Использовать системную ставку реинвестирования

Выберите это поле, чтобы использовать системную ставку реинвестирования при вычислении общей стоимости капитала.

Системная ставка

Системная ставка для вычисления общей стоимости капитала.

Ставка инвестиции

Ставка инвестиции для вычисления общей стоимости капитала.

Начальная инвестиция

Начальная инвестиция для идеи.

6. Заполните следующие поля в разделе "Планов.": Некоторые из следующих свойств используются при преобразовании идеи в проект, услугу или инвестицию:

Плановые затраты

Плановые затраты идеи. Это значение распределяется между начальной и конечной датами периода плановых затрат.

Примечание. При преобразовании идеи в инвестицию значение плановых затрат заменяет оценочную стоимость, введенную в раздел "Оценка затрат и прибылей" на странице общих свойств идеи.

Начало периода плановых затрат

Дата начала периода плановых затрат для идеи.

Конец периода плановых затрат

Дата завершения периода плановых затрат для идеи.

Плановая прибыль

Общая плановая прибыль, которая будет получена от идеи.

Примечание. При преобразовании идеи в инвестицию значение плановой прибыли заменяет оценку прибыли, введенную в раздел "Оценка затрат и прибылей" на странице общих свойств идеи.

Начало периода плановой прибыли

Дата начала периода плановой прибыли для идеи.

Конец периода плановой прибыли

Дата завершения периода плановой прибыли для идеи.

Плановая эффективность инвестиций (NPV)

Отображает чистый приведенный доход (NPV) от инвестиции.

Плановая эффективность инвестиций (ROI)

Отображает плановую эффективность инвестиций (ROI).

Плановое достижение порога безубыточности

Дата, когда плановые затраты для идеи станут равны плановой прибыли.
Это поле доступно только для чтения.

Плановая эффективность инвестиций (IRR)

Отображение запланированной внутренней ставки эффективности инвестиции.

Плановая эффективность инвестиций (MIRR)

Отображение запланированной измененной внутренней ставки эффективности (MIRR) инвестиции.

Запланированный период окупаемости

Отображение даты запланированного периода окупаемости инвестиции.

7. В разделе "Бюджет" доступны следующие поля:

Бюджетная стоимость

Бюджетные затраты для инвестиции.

Бюджетная стоимость: начать

Дата начала применения бюджетных затрат для инвестиции.

Бюджетная стоимость: завершить

Дата окончания применения бюджетных затрат для инвестиции.

Бюджетная выгода

Бюджетная выгода для инвестиции.

Бюджетная выгода: начать

Дата начала применения бюджетной выгоды для инвестиции.

Бюджетная выгода: завершить

Дата окончания применения бюджетной выгоды для инвестиции.

Бюджетное значение NPV

Бюджетное значение чистого приведенного дохода (NPV) от инвестиции.

Бюджетное значение ROI

Бюджетное значение плановой эффективности инвестиций (ROI).

Бюджетная точка безубыточности

Дата, когда бюджетные затраты для идеи станут равны бюджетной выгоде. Это поле доступно только для чтения.

Бюджетное значение IRR

Бюджетное значение внутренней нормы доходности для инвестиции.

Бюджетное значение MIRR

Бюджетное значение модифицированной внутренней нормы доходности (MIRR) для инвестиции.

Бюджетный период окупаемости (в месяцах)

Дата бюджетного периода окупаемости для инвестиции.

8. Нажмите кнопку "Отправить", чтобы внести изменения.
9. Просмотр обзор оценочных значений затрат и прибыли.

Сценарии планирования мощностей

Сценарии позволяют применить систематическую методологию оптимизации идеи или портфолио. Примените сценарии к идее, чтобы проанализировать влияние изменения обеспечения персоналом или смещения дат на конечный результат идеи или портфолио. Можно оценить идеи, попеременно используя сценарии и план-смету.

Можно выполнять следующие действия:

- [Создать сценарии планирования мощностей](#) (на странице 61).
- [Применить планирование мощностей к идеям](#) (на странице 61).

Создание сценариев планирования мощностей

Сценарий планирования мощностей можно создать на любой странице идеи, на которой есть панель инструментов сценария. Панель инструментов сценария отображается под панелью инструментов страницы.

Нельзя создавать сценарии портфолио из идеи. Для этого нужно использовать портфолио.

Применение сценариев планирования мощностей

Используйте панель инструментов сценария для выбора любых существующих сценариев планирования мощностей, к которым имеются права доступа. Сценарий, выбранный при открытии идеи — либо на странице с поддержкой сценариев планирования мощностей, либо на странице "Финансовый план" свойств идеи, — устанавливается в качестве текущего сценария.

Управление выделением для родительской инвестиции

Страница "Родительские объекты" иерархии идей используется для просмотра списка инвестиций и сервисов, которым выделена идея, а также процента ее выделения каждому родительскому объекту.

Можно выполнять следующие действия:

- [Добавить и удалить связи с родительскими объектами](#) (на странице 62).
- [Просмотреть выделение для родительских инвестиций](#) (на странице 62).
- [Разрешить использование выделения идеи несколькими родительскими инвестициями](#) (на странице 62).
- [Агрегировать затраты идеи для родительских инвестиций](#) (на странице 63).

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи, чтобы просмотреть инвестицию, которой она назначена.
Откроется страница свойств.
3. Выберите "Иерархия".
Появится страница "Иерархия". Можно просмотреть сведения о родительской инвестиции для идеи.

Добавление и удаление связей с родительской инвестицией

Можно добавлять связи с родительскими инвестициями и удалять их из идеи на основании бизнес-правил компании. Для этого можно использовать одну из страниц "Задать выделения" родительской инвестиции.

Определение выделения для родительских инвестиций

Идеи можно выделять одной или нескольким родительским инвестициям или сервисам. При этом общий процент выделения идеи ее родительским инвестициям должен равняться 100%. Объем выделения идеи ее родительским инвестициям и сервисам можно просмотреть на странице "Родительские объекты" иерархии идей.

На этой странице можно также задать выделение идеи для родительской инвестиции.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Выберите "Иерархия".
3. Нажмите кнопку "Добавить" для добавления родительских инвестиций.
4. После добавления всех родительских инвестиций щелкните поле "Выделение" для каждого родительского объекта и укажите объем выделения идеи.
5. Нажмите кнопку "Сохранить".

Совместное использование общих идей инвестициями

Идеи могут совместно использоваться другими инвестициями, услугами и идеями. Например, можно использовать идею в системе телефонного банка, которая поддерживает серверы в двух областях страны. Сначала добавьте серверы как дочерние инвестиции в иерархию инвестиций идей системы совершения телефонного банка, а затем измените для дочерней инвестиции процентную долю выделения и отрезки времени.

Процент выделения инвестиции идеи определяет объем выделения идеи для родительской инвестиции, сервиса или идеи. Все сведения о затратах, отображаемые в иерархии родительской идеи, основаны на процентах выделения.

Агрегирование затрат идеи для родительских инвестиций

Общие затраты дочерней идеи автоматически агрегируются в родительских инвестициях. Во время расчета даты начала и окончания для родительской идеи учитываются для определения того, должны ли для родительского объекта учитываться затраты дочерней идеи.

Формирование команды

Чтобы получить данные по планированию мощностей или портфолио, можно назначить идее ресурсы. Можно назначить для идеи участников команды, выполняющих предварительную работы, перед ее утверждением и преобразованием в проект, инвестицию или сервис.

Используйте страницу штатного персонала для назначения ролей и ресурсов идеям. Добавлять можно как трудовые, так и нетрудовые ресурсы. На этой странице можно просматривать агрегированную снизу вверх трудоемкость работ с учетом ролей. Просмотр можно переключить на изменение непосредственной плановой работы. Вкладка "Команда" содержит три раздела: "Персонал", "Сведения" и "Мощность роли".

Для просмотра страницы штатного персонала откройте идею и перейдите на вкладку "Команда".

Сведения о команде: страница персонала

Для просмотра страницы "Штатный персонал" откройте идею и перейдите на вкладку "Команда".

Штатными сотрудниками являются ресурсы и роли, которые могут быть назначены для работы над идеей. Они записывают время, в течение которого они работают над идеей, в свои табели учета времени. Идеи не связаны с задачами, и обеспечение их персоналом не приводит к долгосрочным обязательствам в отношении персонала.

Можно использовать роль в качестве прототипа, если имя ресурса, который нужно назначить идее, неизвестно или сам ресурс недоступен. Можно добавить для идеи несколько экземпляров роли, но не несколько экземпляров ресурса.

Добавление персонала для идеи выполняется на странице штатного персонала. Далее описываются столбцы и значки, доступные на странице при включении ресурсов в персонал идеи.

Значок "Свойства"

Открывает профиль ресурса. Вы можете просматривать сведения профиля и менять выделения, в том числе плановые и подтвержденные выделения.

Дополнительные сведения об управлении ресурсами см. в *Руководстве пользователя по управлению ресурсами*.

Значок "Средство поиска ресурсов"

Открывает страницу "Поиск ресурсов" для выбранного ресурса. На этой странице можно заменить ресурс или роль на другой ресурс или другую роль.

Столбец "Ресурс"

Щелкните имя ресурса, чтобы просмотреть и изменить его общие свойства.

Выделение ресурса

Открывает страницу "Ресурс/Выделения ролей". Вы можете обновить выделение ресурсов.

Роль

Отображает роль ресурса, которая может отличаться от основной роли, выбранной в профиле ресурса.

Столбец "Время"

Желтый флажок означает, что ресурсу или роли разрешено вводить время для идеи.

Столбец "Состояние резервирования"

Состояние резервирования ресурса или роли.

Значения

- Жесткое. Ресурс закреплен за идеей.
- Мягкое. Ресурс предварительно запланирован для идеи.

Смешанное. Для ресурса существует и мягкое, и подтвержденное выделение.

Столбец "Начало"

Начальная дата выделения участника команды. Если значение не задано, используется дата начала идеи.

Столбец "Конец"

Конечная дата выделения участника команды. Если значение не задано, используется дата окончания идеи.

Выделение (%)

Процент выделения участника команды для этой идеи. По умолчанию каждый штатный сотрудник назначается идее на 100% своего доступного времени.

Выделение

Отображает количество часов, на которое ресурс предварительно зарезервирован для идеи. Если даты резервирования не изменены, штатные сотрудники автоматически резервируются на все время выполнения идеи. Это поле невозможно редактировать, однако его значение изменяется в соответствии с внесенными изменениями в следующие параметры:

- Параметры задания выделения.
- Определение новых кривых выделения на странице "Идея - штатный сотрудник - свойства".
- Параметр "Сместить выделение".

Выделено фактич. затрат

Отображает общее количество часов, отработанных ресурсом к настоящему времени над идеей.

Фактические затраты инцидента

Отображает время, учтенное для инцидентов, связанных с идеей.

Итоговые фактические затраты

Отображает агрегированное общее опубликованное фактически затраченное время. Это значение — сумма выделенных фактических затрат и фактических затрат на инцидент.

Добавление ресурсов или ролей в персонал идеи

На странице штатного персонала отображается список ресурсов или ролей, добавленных для идеи. Все ресурсы автоматически выделяются на уровне 100% от доступного числа их рабочих дней. Это значение можно скорректировать в соответствии с потребностями.

При добавлении ресурса в персонал идеи его доступность может быть превышена. Если это произойдет, появится страница подтверждения, позволяющая либо превысить выделение ресурса, либо принять всю оставшуюся доступность ресурса.

Примечание. Можно добавить идее несколько экземпляров роли, но не несколько экземпляров именованного ресурса. Например, можно назначить идее экземпляры "программист 1" и "программист 2" в качестве двух различных требований с ролью "Программирование".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
3. Выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите кнопку "Добавить", чтобы выбрать отдельные ресурсы или роли для персонала идеи.
Откроется страница "Выбор ресурсов".
 - Нажмите кнопку "Добавить или обновить по OBS", чтобы добавить все ресурсы в выбранном элементе OBS в персонал идеи.
4. Выберите ресурсы и роли, которые нужно добавить в качестве персонала идеи.
Используйте "Фильтр поиска" для поиска ресурсов или ролей по имени или другим критериям.
5. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить ресурсы или роли.
6. Сохраните изменения.

Резервирование ресурсов с превышением выделения

Если число доступных часов ресурса меньше, чем общее число запрошенных часов, вместо страницы "Подтверждение резервирования" откроется страница "Подтверждение доступности оставшегося".

Если добавить ресурс в проект или инвестицию, на странице "Подтверждение доступности оставшегося" появится сообщение о превышении доступности. Если ресурс резервируется на 100 процентов своей доступности (значение по умолчанию) в столбце "100%-ное выделение ресурса" указывается число занятых часов. В столбце "Оставшаяся доступность" отображается фактическое число рабочих часов ресурса, доступных для работы над проектом.

При отображении этой страницы выберите один из следующих параметров:

Превысить доступность

Выделяет ресурс с превышением.

Только оставшееся

Ресурс будет зарезервирован в объеме, указанном в столбце "Доступность оставшегося".

Просмотр мощности роли для идей

На странице "Мощность роли" для команды идеи представлено агрегированное представление спроса на все роли, созданного членами команды на основе ролей или именованными ресурсами. Эти сведения можно сравнить с мощностями ресурсов, которым назначены данные роли. Для доступа к этой странице на вкладке "Команда" перейдите на вложенную вкладку "Мощность роли" на панели инструментов страницы. Ресурсы без роли в команде отображаются на этой странице в строке [Нет роли].

На странице мощности роли можно просмотреть:

- Выделение роли для данной идеи по сравнению с выделением для других инвестиций и превышением доступности.
- Доступную мощность роли для данной идеи.

Эти сведения можно просмотреть как в рамках, так и за пределами сценария. Если для роли превышена доступность, щелкните значок "Персонал", чтобы перейти на страницу штатного персонала и просмотреть все ресурсы, использующие ее.

Выделение персонала

Выделением персонала является период, во время которого ресурс зарезервирован для идеи. Если даты резервирования не изменены, штатные сотрудники автоматически резервируются на все время выполнения идеи. Объем, выделенный для ресурса, можно рассчитать следующим образом:

Общее число рабочих дней, включая даты начала и окончания * число
доступных часов в день

ПДЗ основан на количестве часов, в течение которых ресурс назначен идее.

Изменение выделений персонала

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
3. Измените следующие поля:

Роль

Роль ресурса для идеи.

Время

Указывает, что ресурс может вводить время за работу над идеей.

Состояние резервирования

Состояние резервирования ресурса для данной идеи.

Выделение (%)

Объем выделения ресурса для данной идеи, используемый по умолчанию. В качестве процента выделения можно ввести "0" (нуль). Изменения этого поля влияют на столбец "Выделение".

4. Нажмите кнопку "Сохранить".

Изменение выделения ресурса по умолчанию

Разделы "Плановое выделение" и "Подтвержденное выделение" на странице "Свойства штатного сотрудника" можно использовать для указания любых отклонений от значения в поле "Выделение в % по умолчанию". Можно отменить резервирование зарезервированного с подтверждением ресурса или расширить ресурс для проведения дополнительного планирования.

Кривая "Плановое выделение" отражает стандартный или общий объем выделения, запрошенный менеджером. Кривая "Подтвержденное выделение" представляет объем выделения, фактически зафиксированный менеджером по работе с ресурсами. Состояние резервирования ресурса меняется в соответствии с объемами выделения в кривых планового и подтвержденного выделения.

Пусть, например, выделение ресурса, плановое или по умолчанию, составляет 100 %. Предположим, что он зарезервирован для работы над идеей с 01.08.11 по 30.11.11. Он также запланирован на 50% для работы над другой идеей до 1 сентября, а с 15.09.11 по 22.09.11 идет в отпуск. В этом случае для него можно создать две кривых выделения: одну, показывающую отклонение до 50% в период с 01.08.11 по 01.09.11, и вторую, показывающую отклонение до 0% в период с 15.09.11 по 22.09.11.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
3. Щелкните значок "Свойства" для ресурса, для которого требуется изменить выделение.

Откроется страница свойств.

На этой странице отображаются основные поля профиля и поля, связанные с выделением.

4. В поле "Выделение в % по умолчанию" укажите процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для идеи. Можно ввести 0 процентов.

Примечание. Внесенное здесь изменение отразится в столбцах "Выделение" и "Выделение в %" на странице "Идея — Команда — Персонал".

5. В разделах "Плановое выделение" и "Подтвержденное выделение" создайте по одной строке для каждого отклонения от распределения по умолчанию.

Для примера, приведенного выше, нужно создать две строки: одну для периода, где ресурс фактически работает при загрузке в 50% (по сравнению со 100% выделения по умолчанию или планового выделения), а другую — для периода, где ресурс фактически работает при загрузке 0% (по сравнению со 100% выделения по умолчанию или планового выделения).

6. Создание периода планового или подтвержденного выделения
 - a. Введите или выберите дату начала периода.
 - b. Введите или выберите дату окончания периода.
 - c. В поле "Выделение (%)" укажите процент времени, в течение которого предполагается работа ресурса (предварительный или фиксированный). Можно ввести 0 процентов.
7. Нажмите кнопку "Создать строку", чтобы добавить строку, и повторите шаг 4.
8. По завершении нажмите кнопку "Сохранить и вернуться".

Сброс значения выделения персонала

Назначения сотрудников для идеи можно отменять следующими способами:

- [Сместить](#) (на странице 69) или масштабировать все или часть выделений ресурса.
- [Задать выделение](#) (на странице 70), чтобы одновременно обновить выделение нескольких участников команды.
- [Зафиксировать плановое выделение](#) (на странице 72) и сделать подтвержденное выделение ресурса равным плановому выделению.
- [Принять подтвержденное выделение](#) (на странице 72), чтобы сбросить плановое выделение ресурса таким образом, чтобы оно было равным подтвержденному выделению.

Для этого используйте меню "Действия" на страницах штатного персонала и сведений о команде.

Смещение и масштабирование выделения ресурсов в идеях

Можно сместить по времени или масштабировать выделение всех ресурсов или их части для идеи. При перемещении данных сегментированные даты выделения остаются неизменными, даже если меняется процент выделения для каждого сегмента. Смещение выделения ресурсов полезно, когда нужно учесть выделения за пределами допустимого представления на шкале времени, которое не может превышать шести месяцев.

Например, рассмотрим выделение, которое начинается 1 мая, продолжается до конца мая с процентом выделения по умолчанию 100%, а затем переходит на июнь с сокращенным процентом выделения 50%. Сместите выделение так, чтобы в период с 1 июня по 2 июля (31 календарный день) оно равнялось 100 процентам, а в период до 2 августа — 50 процентам. Выделение можно смещать и в интервалах времени, не содержащих сегменты.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Установите флажок рядом с ресурсом, для которого нужно сместить выделение.
4. В меню "Действия" выберите команду "Сместить выделение".
Откроется страница выделения.
5. В разделе "Интервал времени до сдвига" щелкните значок "Выберите дату", чтобы изменить даты начала и окончания выделения ресурса для работы над идеей. Данные будут сдвинуты соответственно датам, указанным в этих полях.
6. В разделе "Параметры сдвига во времени" выполните следующие действия:
 - В области "Целевая дата смещения" щелкните значок "Выберите дату" и выберите новую начальную дату для сдвигаемых данных. Если это поле оставить пустым, смещение выполнено не будет.
 - В области "Максимальная дата смещения" щелкните значок "Выберите дату" и выберите максимальную дату, до которой можно сдвинуть данные. Смещение выделения за эту дату будет невозможно.
 - В поле "Масштабировать % выделения на" введите изменение в процентах, которое нужно внести в соответствии с данным смещением. Если это поле оставить пустым, масштабирование не будет выполнено.
7. Сохраните изменения.

Установка значения выделения для нескольких членов команды

Можно одновременно задать выделение сразу для нескольких участников команды. Щелкните "Еще" на странице штатного персонала или сведений о команде, чтобы использовать параметр "Задать выделение".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.

- Щелкните "Команда".

Откроется страница списка персонала.

- Установите флажок рядом с ресурсом, чтобы обновить выделение.

- В меню "Действия" в правом верхнем углу выберите команду "Задать выделение".

Откроется страница выделения.

- В разделе "Общее" страницы задайте следующие параметры выделения для выбранных членов команды:

Дата начала

Дата начала работы над идеей. Установите флажок "Сброс в дату начала соответствующей инвестиции", чтобы сбросить требования к обеспечению персоналом для идеи так, чтобы они совпадали с начальной датой идеи.

Дата окончания

Дата окончания работы над идеей. Установите флажок "Сброс в дату начала соответствующей инвестиции", чтобы сбросить требования к обеспечению персоналом для идеи так, чтобы они совпадали с конечной датой идеи.

Выделение в % по умолчанию

Процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для идеи. Можно ввести 0 процентов. При изменении данного параметра обновляются столбцы "Выделение" и "Выделение (%)".

Столбец "Состояние резервирования"

Состояние резервирования ресурса или роли.

Значения

- Жесткое. Ресурс закреплен за идеей.
- Мягкое. Ресурс предварительно запланирован для идеи.
- Смешанное. Для ресурса существует и мягкое, и подтвержденное выделение.

- Нажмите кнопку "Сохранить и вернуться".

Фиксация планового выделения

При фиксации планового выделения подтвержденное выделение становится равным плановому выделению для ресурса. Выполняйте фиксацию после изменения сегмента планового выделения для ресурса, если эти сегменты требуется подтвердить. Подтвержденный ресурс является полностью зафиксированным.

Чтобы использовать параметр "Зафиксировать плановое выделение", нажмите кнопку "Еще" на странице "Идея - команда - персонал" и на страницах "Идея - команда - сведения" и выберите его.

При фиксации планового выделения процент выделения, используемый по умолчанию, не сбрасывается. Он копируется в раздел "Подтвержденное выделение" на странице "Свойства штатного сотрудника" ресурса.

Примечание. Отображение раздела "Подтвержденное выделение" на странице зависит от параметров смешанного резервирования. Обратитесь к администратору CA Clarity PPM.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Установите флажок рядом с ресурсом, чтобы зафиксировать плановое выделение.
4. В меню "Действия" в правом верхнем углу выберите команду "Зафиксировать плановое выделение".
Откроется страница подтверждения.
5. Нажмите кнопку "Да".

Принятие подтвержденного выделения ресурса

Используйте параметр "Принять подтвержденное выделение", чтобы сделать плановое выделение ресурса равным подтвержденному выделению. Если в разделе "Плановые выделения" отображаются мягко зарезервированные плановые сегменты, они удаляются. Все сегменты становятся равными подтвержденным сегментам.

Примечание. Отображение параметра "Принять подтвержденное выделение" на странице зависит от выбранных параметров смешанного резервирования. Обратитесь к администратору CA Clarity PPM.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Установите флажок рядом с ресурсом, для которого нужно принять подтвержденное выделение.
4. В меню "Действия" в правом верхнем углу выберите команду "Принять подтвержденное выделение".
Откроется страница подтверждения.
5. Нажмите кнопку "Да".
При этом плановое выделение переводится в состояние фиксированного выделения. Соответствующим образом могут измениться значения столбцов "Выделение (%)" и "Выделение". Значение "Состояние резервирования" отображается как "Подтвержденное", поскольку выделение зафиксировано полностью.

Изменение выделения ресурса

На странице сведений о команде в графическом формате представлено плановое и зафиксированное выделение ресурса для идеи по периоду времени. Это представление помогает определить наличие и объем избыточного или недостаточного резервирования ресурса. Можно также проверить доступность ресурса для идеи.

Чтобы просмотреть эту страницу, перейдите на вкладку "Команда" и на панели инструментов страницы выберите "Сведения".

Данные на странице сведений отображаются по ресурсу, по выделению и по периоду времени. При прокручивании периода времени отображается примечание с краткой сводкой по отображаемым данным. В столбцах периодов времени по умолчанию отображаются данные по неделям; они всегда начинаются с текущей недели. Цветовой код выделения обозначает следующее:

Желтый

Выделение ресурса соответствует или ниже уровня доступности для данного периода времени.

Красный

Красный — для данного периода ресурс выделен с превышением доступности (т. е. зарезервированное время превышает доступное).

Зеленый

Выделение для других инвестиций, идей или сервисов.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Замена штатного сотрудника

На странице штатного персонала можно заменить назначенного штатного сотрудника. Используйте оценку доступности для поиска замены на уровне команды.

Кроме того, можно заменить ресурс на другой именованный ресурс, а также роль на ресурс. В процессе замены возможно превышение выделения для участника команды, который заменяет одного или нескольких предыдущих.

Рекомендации по замене штатных сотрудников

Перед заменой штатного сотрудника необходимо учесть следующее:

- При замене одного ресурса на другой замещающему штатному сотруднику не передаются фактические затраты и ожидаемые фактические затраты (при наличии). Замещающему штатному сотруднику передается только оставшийся ПДЗ.
- Заменяемый штатный сотрудник должен заполнить записи времени так, чтобы фактические затраты были опубликованы до замены.
- Роль заменяемого штатного сотрудника передается замещающему штатному сотруднику (если она не была заменена другой ролью).

Перенос данных при замене сотрудников

В следующей таблице показано, как данные заменяемого штатного сотрудника передаются замещающему штатному сотруднику:

Тип данных	Переносятся
Доступная дата начала	Да, если эта дата не прошла и если новый ресурс не был зарезервирован на эту дату.
Доступная дата окончания	Да
Оставшееся выделение	Да
Процент (%) выделения	Да
Роль инвестиции	Да
Существующие фактические затраты	Нет

Тип данных	Переносятся
Ожидаемые фактические затраты	Нет
Базовые планы	Нет

Замена штатных сотрудников

Замена штатных сотрудников, назначенных для идеи, выполняется на странице штатного персонала. Выводится список ресурсов, которые имеют ту же роль, что и заменяемый ресурс, и сведения о их доступности на период работы над идеей. Заменить ресурс можно с помощью страницы персонала или сведений.

Используйте этот метод, если нужно выбрать ресурс, наиболее подходящий по доступности для замены другого ресурса. Доступная оценка автоматически создается для каждого из ресурсов, к которым у пользователя есть доступ. Она указывает на ближайшее сопоставление доступности между заменяемым и заменяющим ресурсами. Доступность учитывает длительность назначения и ежедневную доступность ресурса. В целом, чем выше оценка, тем точнее соответствие.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.

Для замены штатных сотрудников используйте страницу "Заменить ресурс". На этой странице перечисляются все ресурсы, к которым у вас есть доступ.

В поле "Доступность" в правой верхней части таблицы указан период назначения. На странице также показывается число часов, на которые ресурс выделяется идее. Замещающему ресурсу передаются как выделенные даты, так и выделенные часы.

В столбце "Сопоставление доступности" отображается оценка, учитывающая рабочий период и доступность каждого ресурса. Если в критериях поиска не используются какие-либо параметры навыков, значение в столбце "Итоговое совпадение" будет дублировать значение в поле "Сопоставление доступности", а столбец "Соответствие навыка" останется пустым. При поиске и по доступности, и по навыкам в столбце "Итоговое совпадение" будет отображаться среднее для двух оценок.

Примечание. Вверху страницы может выводиться следующее сообщение:

"Оценки совпадений могут быть неточными, если даты доступности лежат за пределами следующего диапазона: ддммгг - ддммгг".

Оно появляется, если диапазон дат, указанный в сообщении, не соответствует датам в поле "Доступность". Оценка "Сопоставление доступности" может быть неточной. Например, предположим, что в поле "Доступность" указаны даты 01.09.11 — 07.02.12, а диапазон дат в сообщении 07.09.11 — 07.09.12. Так как нельзя определить однозначное соответствие для любого ресурса, общая оценка сопоставления доступности будет снижена.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.

2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Щелкните значок "Средство поиска ресурсов" рядом с ресурсом.
Откроется страница "Средство поиска ресурсов".
4. Введите критерии для поиска замещающего ресурса.
Появятся результаты.
5. Установите флажок рядом с ресурсом и нажмите кнопку "Заменить".
Откроется страница подтверждения.
6. Нажмите кнопку "Да".

Изменение ролей штатных сотрудников

Роль сотрудника можно изменить последовательно для каждой идеи. При этом роль, заданная в профиле ресурса, не изменяется. Назначение роли можно заменить на странице персонала идеи или на странице сведений.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Щелкните значок "Свойства" для ресурса, для которого требуется изменить роль инвестиции.
Откроется страница свойств.
На этой странице отображаются основные поля профиля и поля, связанные с выделением.
4. В разделе "Общие" на странице "Свойства штатного сотрудника" выберите роль в поле "Роль инвестиции".
5. Сохраните изменения.

Удаление штатных сотрудников

Штатного сотрудника можно удалить из идеи, если у ресурса нет опубликованных или ожидаемых переданных фактических затрат для идеи.

Примечание. При удалении штатного сотрудника из идеи:

- ресурс не удаляется из CA Clarity PPM
- статус штатного сотрудника не меняется на "Неактивно"

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Установите флажок рядом с ресурсом и нажмите кнопку "Удалить".
Откроется страница подтверждения.
4. Нажмите кнопку "Да".

Утверждение идей

Можно утверждать только идеи, которые имеют статус "Отправлено на утверждение".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
Откроется страница списка.
2. Установите флажок рядом с идеей и щелкните "Утвердить".

ИЛИ

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница свойств.
2. В раскрывающемся списке "Состояние" выберите "Утверждено".
3. Сохраните изменения.

Отклонение идей.

Отклонить идеи можно на странице их списка или на странице свойств конкретной идеи. Идея может быть отклонена, только если она имеет статус "Отправлено на утверждение".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
Откроется страница списка.
2. Установите флажок рядом с идеей и щелкните "Отклонить".

или

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница свойств.
2. В раскрывающемся списке "Состояние" выберите "Отклонено".
3. Сохраните изменения.
Идея переводится в состояние "Утверждено".

Преобразование идей в инвестиции

При наличии соответствующих прав доступа утвержденные идеи можно преобразовать в проекты, услуги или инвестиции. Перед преобразованием идей нужно отправить их на утверждение.

Если определен простой бюджет, данные, введенные на странице "Идея — Свойства — Бюджет", заменяют данные, введенные в разделе "Оценка затрат и прибылей" страницы "Идея — Свойства — Главная — Общие" во время преобразования.

Можно выполнять следующие действия:

- Преобразовать тип инвестиции идеи (такой как приложение или продукт).
Дополнительные сведения см. в документе *"Руководство пользователя по управлению ИТ-сервисом"*.
- [Преобразовать идею в проект с использованием шаблона проекта](#) (на странице 80).
- [Использовать идею для создания нескольких инвестиций](#) (на странице 81).

Преобразование идей в инвестиции

Можно преобразовывать только идеи со статусом "Утверждено".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Нажмите кнопку "Преобразовать".

Откроется страница "Выберите тип инвестиции".

Примечание. Список типов инвестиций, отображающийся на этой странице, зависит от имеющихся прав доступа. Например, если у пользователя имеется только право на создание инвестиции типа актива или приложения, на странице доступны только типы "Актив" и "Приложение".

3. Выберите тип инвестиции, в который нужно преобразовать идею.
4. Нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница создания.

Например, при выборе преобразования идеи в сервис откроется страница "Создать сервис".

Дополнительные сведения см. в документе *"Руководство пользователя по управлению ИТ-сервисом"*.

5. Заполните поля страницы и нажмите кнопку "Сохранить".

Преобразование идей в проекты с помощью шаблонов проектов

При преобразовании идеи в проект с помощью шаблона проекта в идею передаются определенные свойства, такие как данные бюджета. Свойства, которые передаются из идеи, заменяют свойства из шаблона проекта. После преобразования идеи в проект можно изменить свойства проекта.

Можно преобразовывать только идеи со статусом "Утверждено".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Нажмите кнопку "Преобразовать".

Откроется страница "Выберите тип инвестиции".

3. Выберите проект из шаблона.
4. Нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница "Выберите шаблон".

5. Выберите проект.

6. Нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница создания.

7. Заполните поля страницы и нажмите кнопку "Сохранить".

Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.

Использование идей для создания нескольких инвестиций

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.

2. Нажмите кнопку "Преобразовать".

Откроется страница "Выберите тип инвестиции".

3. Выберите тип инвестиции, в который нужно преобразовать идею, и нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница создания.

4. Заполните поля на странице.

5. Сохраните изменения.

Откроется страница "Свойства", на которой идея будет иметь состояние "Преобразовано".

6. Чтобы создать другие инвестиции, повторите шаги с 3 по 6.

Удаление идей

Можно удалять любые идеи, включая те, которые преобразованы в инвестиции. При удалении идеи, которая преобразована в инвестицию, разрывается связь преобразованной инвестиции с идеей. Удаление идеи не ведет к удалению преобразованной инвестиции.

Выполните следующие шаги:

1. На странице "Идеи" установите флажок рядом с идеей.

2. Нажмите "Пометить на удаление".

Идея будет удалена и не будет отображаться в списке.

ПриложениеА: Права доступа.

В этом разделе рассматриваются следующие вопросы:

[Права доступа к идее](#) (на странице 83)

[Право доступа к ресурсу для идей](#) (на странице 86)

[Права доступа к инциденту](#) (на странице 87)

[Роли ресурсов инцидентов](#) (на странице 89)

[Роли ресурсов идеи](#) (на странице 91)

Права доступа к идее

Для работы с идеями требуются следующие права доступа:

Идея - Утверждение - Все

Позволяет утверждать все идеи.

Тип: Глобальный

Идея - Утверждение

Позволяет пользователю утвердить конкретную идею.

Тип: Экземпляр

Идеи - Создание

Позволяет создавать экземпляры объекта идеи. Это право включает право доступа "Идеи - Навигация".

Тип: Глобальный

Идея - Изменение - Все

Позволяет изменять все идеи. Это право доступа включает право "Идея — Просмотр" и возможность удаления всех идей.

Тип: Глобальный

Идея - Изменение

Позволяет пользователю изменить конкретную идею. Это право доступа включает право *Идея — Просмотр* и возможность удаления отдельной идеи. Оно не включает право доступа *Идеи — Навигация*.

Тип: Экземпляр

Идея - Изменение прав доступа - Все

Позволяет изменять права доступа для всех идей. Это право не включает права доступа "Идеи — Навигация" или "Идея — Просмотр".

Тип: Глобальный

Идея - Изменение прав доступа

Позволяет пользователю изменять права доступа для конкретной идеи. Это право не включает права доступа *Идеи — Навигация* или *Идея — Просмотр*.

Тип: Экземпляр

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Добавление - Все

Позволяет добавлять инвестиции в родительскую иерархию для любой идеи.

Тип: Глобальный

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Добавление

Позволяет пользователю добавлять инвестиции в родительскую иерархию для конкретной идеи.

Тип: Экземпляр

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Изменение - Все

Позволяет изменять инвестиции в родительской иерархии для любой идеи.

Тип: Глобальный

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Изменение

Позволяет пользователю изменять инвестиции в родительской иерархии для конкретной идеи.

Тип: Экземпляр

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Просмотр - Все

Позволяет просматривать инвестиции в родительской иерархии для любой идеи.

Тип: Глобальный

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Просмотр

Позволяет пользователю изменять инвестиции в родительской иерархии для конкретной идеи.

Тип: Экземпляр

Идея - Инициатор (авто)

Это право автоматически предоставляется инициатору идеи.

Тип: Экземпляр

Идея - Менеджер (авто)

Это право автоматически предоставляется менеджеру идеи. Включает право доступа *Идея — Иерархия — Родительские объекты — Просмотр*. Пользователи с этим правом могут изменять существующие значения выделения персонала.

Тип: Экземпляр

Идеи - Навигация

Позволяет пользователю переходить на страницы идей, чтобы включить право на просмотр ссылки на идеи.

Тип: Глобальный

Идея - Просмотр

Позволяет пользователю просматривать конкретную идею. Не включает право доступа *Идеи — Навигация*.

Тип: Экземпляр

Идея - Просмотр - Все

Позволяет просматривать все идеи. Включает право доступа "Идеи — Навигация".

Тип: Глобальный

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Просмотр - Все

Позволяет просматривать инвестиции в родительской иерархии для любой идеи.

Тип: Глобальный

Идея - Иерархия - Родительские объекты - Просмотр

Позволяет пользователю изменять инвестиции в родительской иерархии для конкретной идеи.

Тип: Экземпляр

Идея - Просмотр - Все

Позволяет просматривать все идеи. Включает право доступа "Идеи — Навигация".

Тип: Глобальный

Идея - Просмотр

Позволяет пользователю просматривать конкретную идею. Не включает право доступа *Идеи — Навигация*.

Тип: Экземпляр

Идеи - Создание

Позволяет создавать экземпляры объекта идеи. Это право включает право доступа "Идеи - Навигация".

Тип: Глобальный

Идеи - Навигация

Позволяет пользователю переходить на страницы идей, чтобы включить право на просмотр ссылки на идеи.

Тип: Глобальный

Право доступа к ресурсу для идей

При управлении идеями доступны также следующие права доступа к ресурсу:

Ресурс - Утверждение идей

Позволяет утверждать идеи для конкретного ресурса. Включает право доступа "Ресурс - Изменение идей".

Тип: Экземпляр

Ресурс - Утверждение идей - Все

Позволяет пользователю утверждать идеи для всех ресурсов. Включает право доступа "Ресурс - Изменение идей - Все".

Тип: Глобальный

Ресурс - Изменение идей

Позволяет изменять и удалять идеи для конкретного ресурса. Включает право доступа *Ресурс — Просмотр идей*, но не право *Идеи — Навигация*.

Тип: Экземпляр

Ресурс - Изменение идей - Все

Позволяет пользователю изменять и удалять идеи для всех ресурсов. Включает право доступа *Ресурс — Просмотр идей — Все*.

Тип: Глобальный

Ресурс — Ввод времени

Позволяет заполнять, отправлять или отклонять табели учета времени для ресурса. На персональной странице появляется ссылка "Табели учета времени".

Тип: Экземпляр

Ресурс - Самостоятельный (автоматический)

Это право автоматически предоставляется ресурсу. Оно включает право доступа *Ресурс — Изменение идей*.

Тип: Экземпляр

Ресурс - Просмотр идей

Позволяет просматривать идеи для конкретного ресурса. Включает возможность удалять идеи, но не включает право доступа *"Идеи - Навигация"*.

Тип: Экземпляр

Ресурс - Просмотр идей - Все

Позволяет просматривать идеи для всех ресурсов. Включает возможность удалять идеи, а также право доступа *Идеи — Навигация*.

Тип: Глобальный

Права доступа к инциденту

Поскольку инциденты обычно имеют короткий жизненный цикл и в определенный момент времени может быть много инцидентов, права доступа к инцидентам регулируются категориями инцидентов. Пользователь может просматривать только инциденты, которые сопоставлены категориям, к которым у них имеются права доступа. Права доступа к инцидентам может задать администратор CA Clarity PPM. Кроме того, их может назначить менеджер инцидентов в экземпляре инцидента.

Для работы с инцидентами и категориями инцидентов необходимы следующие права доступа:

Инциденты - Доступ

Позволяет открывать страницы инцидентов.

Тип: Глобальный

Инциденты - Администрирование

Позволяет обращаться к страницам администрирования инцидентов, администрировать сопоставления категорий с инвестициями и группами, а также настраивать приоритеты.

Тип: Глобальный

Инциденты - Создание

Позволяет создавать новые и изменять инциденты, а также предоставляет ограниченный доступ к свойствам инцидентов. Включает право доступа *Инциденты — Доступ*.

Тип: Глобальный

Инцидент - Создание/изменение

Позволяет создавать новые инциденты и изменять конкретный инцидент.

Тип: Экземпляр

Инциденты - Создание/изменение - Все

Позволяет создавать и изменять инциденты на страницах инцидентов. Включает права доступа *Инциденты — Доступ* и *Инциденты — Выбор категории — Все*.

Тип: Глобальный

Инциденты - Управление инцидентами категории

Позволяет управлять инцидентами, сопоставленными с конкретной категорией. Включает право доступа *Инциденты — Выбор категории*.

Тип: Экземпляр

Инциденты - Переопределение приоритета

Позволяет пользователю переопределять приоритет инцидента, к которому у него имеется доступ. Ресурсам с этим правом будет доступно поле "Переопределить приоритет" на странице "Свойства инцидента".

Тип: Глобальный

Инциденты - Выбор категории

Позволяет ресурсу выбирать конкретную категорию инцидента.

Тип: Экземпляр

Инциденты - Выбор категории - Все

Позволяет выбирать все категории на страницах инцидентов. Включает право доступа *Инциденты — Доступ*.

Тип: Глобальный

Роли ресурсов инцидентов

Ролей, применяемых к инцидентам по умолчанию, не существует. Можно добавить соответствующие роли для работы с инцидентами на основе экземпляра и предоставленных глобальных прав доступа. Например, можно настроить следующие роли для работы с инцидентами:

Роль	Описание роли	Право доступа
ИТ-администратор	Назначьте эту роль ресурсам, которые выполняют настройку, администрирование и сопоставление категорий инцидентов и финансовых параметров для инцидентов, в разделе "Администрирование". Ресурсы с этой ролью также отвечают за назначение инвестиций категориям инцидентов. ИТ-администраторы определяют, каким ресурсам требуется доступ к инцидентам и какие права им нужны.	Инциденты - Администрирование; Администрирование - Доступ
Менеджер ИТ	Назначьте эту роль ресурсам, ответственным за назначение инцидентов. Ресурс с этой ролью может просматривать новые инциденты, назначать их работникам службы ИТ, а при необходимости повторно назначать неразрешенные инциденты другому ресурсу или другой группе.	Инциденты - Создание/изменение - Все

Роль	Описание роли	Право доступа
Работник службы ИТ	Назначьте эту роль ресурсам, ответственным за работу над инцидентами и за их разрешение. Ресурс с этой ролью может создавать, просматривать и должным образом назначать все инциденты в конкретном наборе категорий инцидентов. Для работника службы ИТ по умолчанию отображается страница "Назначено мне". На ней отображаются те инциденты, которые назначены работнику службы ИТ. Если инцидент должен быть преобразован в проект или задачу проекта, работник службы ИТ помечает его для преобразования.	Инциденты - Управление инцидентами категории

Роль	Описание роли	Право доступа
Инициатор запроса	<p>Назначьте эту роль ресурсам, ответственным за регистрацию новых инцидентов. Ресурс с этой ролью может просматривать очередь работы с учетом приоритета и записывать сведения о природе работы, выполняемой над указанным инцидентом. Инциденты, регистрируемые инициатором запроса, отображаются на странице "Сообщено мной". Если инициатор запроса назначен инциденту, отображается страница "Назначено мне", на которой представлен список таких инцидентов.</p> <p>Инициаторы запроса имеют ограниченное право на просмотр свойств инцидентов. Они могут просматривать общедоступные примечания к инцидентам, идентификатор отслеживания, краткое описание, подробное описание, тип и категорию.</p>	<p>"Инциденты - Создание" либо "Инциденты - Выбор категории - Все", либо "Инциденты - Выбор категории" для по крайней мере одной категории инцидентов</p>

Роли ресурсов идеи

В SA Clarity PPM отсутствуют роли, зависящие от идеи. Можно добавить соответствующие роли для работы с идеями на основе экземпляра и предоставленных глобальных прав доступа. Например, можно настроить следующие роли для работы с идеями:

Менеджер

Менеджер идеи имеет подразумеваемые права доступа к создаваемым им идеям.

Утверждающий

Утверждающий идеи имеет доступ для утверждения или отклонения идей и для пометки их как неполных.