

CA Clarity™ PPM

需求管理用户指南 版本 13.2.00



本文档包括内嵌帮助系统和以电子形式分发的材料（以下简称“文档”），其仅供参考，CA 随时可对其进行更改或撤销。

未经 CA 事先书面同意，不得擅自复制、转让、翻印、透露、修改或转录本文档的全部或部分内容。本文档属于 CA 的机密和专有信息，不得擅自透露，或除以下协议中所允许的用途，不得用于其他任何用途：(i) 您与 CA 之间关于使用与本文档相关的 CA 软件的单独协议；或者 (ii) 您与 CA 之间单独的保密协议。

尽管有上述规定，但如果您为本文档中所指的软件产品的授权用户，则您可打印或提供合理数量的本文档副本，供您及您的雇员内部用于与该软件相关的用途，前提是所有 CA 版权声明和标识必须附在每一份副本上。

打印或提供本文档副本的权利仅限于此类软件所适用的许可协议的有效期内。如果该许可因任何原因而终止，您应负责向 CA 书面证明已将本文档的所有副本和部分副本已退还给 CA 或被销毁。

在所适用的法律允许的范围内，CA 按照“现状”提供本文档，不附带任何保证，包括但不限于商品适销性、适用于特定目的或不侵权的默示保证。CA 在任何情况下对您或其他第三方由于使用本文档所造成的直接或间接的损失或损害都不负任何责任，包括但不限于利润损失、投资受损、业务中断、信誉损失或数据丢失，即使 CA 已经被提前明确告知这种损失或损害的可能性。

本文档中涉及的任何软件产品的使用均应遵照有关许可协议的规定且根据本声明中的条款不得以任何方式修改此许可协议。

本文档由 CA 制作。

仅提供“有限权利”。美国政府使用、复制或透露本系统受 FAR Sections 12.212、52.227-14 和 52.227-19(c)(1) - (2) 以及 DFARS Section 252.227-7014(b)(3) 的相关条款或其后续条款的限制。

版权所有 © 2013 CA。保留所有权利。此处涉及的所有商标、商品名称、服务标识和徽标均归其各自公司所有。

联系技术支持

要获取在线技术帮助以及办公地址、主要服务时间和电话号码的完整列表，请联系技术支持: <http://www.ca.com/worldwide>。

目录

第 1 章： 需求管理概览	9
需求管理术语	9
如何设置需求管理	10
第 2 章： 需求管理配置	11
如何设置突发事件财务默认值	11
突发事件类别	11
如何使用突发事件类别	12
将投资与突发事件类别相关联	12
控制对突发事件类别的访问	13
设置突发事件类别优先级	14
为突发事件委派投资	14
突发事件作业	15
检查错误	15
第 3 章： 突发事件	17
突发事件概览	17
突发事件组件	18
如何使用突发事件	19
突发事件与服务管理供应商集成	19
如何查看和管理突发事件	20
突发事件的类型	20
记录新突发事件	21
委派突发事件过程如何工作	24
委派突发事件过程流程	24
启动和终止委派突发事件过程	25
解决和关闭突发事件	25
查看新委派的突发事件	26
将资源委派给突发事件	26
重新委派突发事件	27
修改突发事件联系信息	27
修改突发事件类别	28
突发事件优先级	28
修改突发事件优先级	28
覆盖突发事件优先级	29
突发事件优先级矩阵	29
更改突发事件状态	29

将突发事件标记为转换	30
输入所用时间 (突发事件)	31
查看项目和任务关联	32
如果管理突发事件注释	32
为突发事件添加注释	33
查看突发事件注释	33
查看突发事件的审核字段	34
管理自动突发事件过程	34
如何将突发事件转换为已计划工作	35
将突发事件转换为项目	35
将突发事件转换为项目任务	36
突发事件数据映射	36

第 4 章：建议 39

建议概览	39
建议组件	39
建议状态流程如何工作	40
建议核准过程如何工作	40
从其他记录系统导入的建议	42
如何管理建议	42
创建新建议	42
主要属性	45
产能计划方案	52
创建产能计划方案	53
应用产能计划方案	53
如何管理父级投资的分配	53
添加和删除父级投资关联	53
定义父级投资的分配	54
在投资间共享建议	54
将建议成本合计到父级投资	54
如何为团队配备人员	54
关于“团队: 人员”页	55
将资源或角色添加到建议人员中	56
预定过度分配的资源	57
查看建议的角色产能	57
人员分配	58
职员替换	63
变更职员角色	65
删除职员	65
核准建议	65
拒绝建议	66
如何将建议转换为投资	67

将建议转换为投资	67
使用项目模板将建议转换为项目	68
使用建议创建多个投资	68
删除建议	69

附录 A: 访问权限 71

建议访问权限	71
建议的资源访问权限	73
突发事件访问权限	75
突发事件资源角色	76
建议资源角色	78

第 1 章：需求管理概览

需求管理可提供用于捕获、分类、评估和处置所有需求来源的方法。IT 组织的需求可以有多种形式。需求可以是项目请求、服务请求、突发事件、新产品或新服务的建议、战略倡议或支持请求。

使用需求管理可以通过以下两种方式之一捕获需求。可以使用 CA Clarity PPM 表单捕获有关建议、项目请求或突发事件的信息。也可以将 CA Clarity PPM 数据与用于捕获帮助台故障单、突发事件和服务请求的其他系统进行集成。通过 XML Open Gateway (XOG) 支持这些集成。

有关详细信息，请参阅《*XML Open Gateway 开发指南*》。

此部分包含以下主题：

[需求管理术语 \(p. 9\)](#)

[如何设置需求管理 \(p. 10\)](#)

需求管理术语

通常在需求管理的上下文中使用下列术语：

外部 ID

从外部系统继承的突发事件（如“修补”）的标识号。

转换标志

将某个突发事件手动转换为项目或项目任务后，该突发事件的状态。

影响

突发事件导致预期服务水平畸变的程度，分为高度影响（高）、中度影响（中）和低度影响（低）。

OBS

组织分解结构是一个分层单元结构。OBS 有助于从直观和职能两个角度查看组织框架以实现合计、下钻查询和资源搜索。

优先级

解决突发事件时应遵循的优先级，分为高优先级（高）、中优先级（中）和低优先级（低）。

资源

可以为处理突发事件或其他投资委派的人员。资源可与技能、首要角色、资源库和 OBS 建立关联。资源配置文件包含诸如资源名称、电子邮件地址、雇用类型、经理、每天可用工时、目标可开单费率和标准成本等属性。资源不一定是 CA Clarity PPM 用户。

Service Connect

用于将突发事件数据传输到 CA Clarity PPM 中的与 IT 服务管理 (ITSM) 应用程序的一系列内置连接。

紧急程度

对突发事件的业务关键程度的度量，分为高紧急程度（高）、中等紧急程度（中）和低紧急程度（低）。

如何设置需求管理

要使用需求管理，请验证您是否具备以下条件：

- 已安装需求管理模块，并具有该模块的有效许可证。
- 需求管理的访问权限。访问权限控制访问。可针对需求管理的两个组件授予权限：建议和突发事件。需要具备以下两种访问权限之一或同时具备这两种访问权限：

突发事件 - 访问权限

允许用户访问突发事件页面。

类型：全局

建议 - 导航

允许用户导航到建议页面以包括查看“建议”链接的权限。

类型：全局

要使用需求管理，登录到 CA Clarity PPM。根据您的访问权限和角色，在“需求管理”菜单中选择“建议”或“突发事件”。

第 2 章：需求管理配置

此部分包含以下主题：

[如何设置突发事件财务默认值 \(p. 11\)](#)

[突发事件类别 \(p. 11\)](#)

[突发事件作业 \(p. 14\)](#)

[检查错误 \(p. 15\)](#)

如何设置突发事件财务默认值

在资源可以输入突发事件的财务数据之前，执行以下操作：

- 设置费率矩阵并且在财务上启用可处理突发事件的所有资源
- 创建投资的逻辑组
有关详细信息，请参阅《财务管理用户指南》。
- 定义投资的默认财务属性

投资仅支持投资级别的分配和费用冲销。

突发事件类别

设置需求管理包括创建名为“突发事件类别”的投资逻辑组。突发事件类别允许您对特定类型的突发事件进行分类。它们允许您配置可反映组织结构的突发事件逻辑组。然后，您可以创建投资并将投资与这些突发事件类别相关联。

在资源处理所有突发事件类别的小型组织中，您可以将所有资源添加到一个组中。然后将该组委派给某个突发事件类别。在资源作为专家的大型组织中，您可以创建组，并根据专业将资源添加到组中。然后将组委派给不同的突发事件类别。

如何使用突发事件类别

创建突发事件类别后，资源可以记录突发事件。接下来，定义突发事件类别属性，将投资与突发事件类别相关联，并且向资源、组和 OBS 单位授予对突发事件类别的访问权限。

使用“创建突发事件类别”页可创建突发事件类别。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。

此时会显示设置页。

2. 单击“新建”。

此时会显示创建页。

3. 完成下列字段：

类别名称

定义突发事件类别的简短名称。

类别 ID

定义突发事件类别的唯一标识符。

说明

定义简要说明。

4. 单击“保存并返回”。

将投资与突发事件类别相关联

为投资建立目录后，您可以逐一或使用批量处理将投资（资产、应用程序、产品、服务以及其他工作）与突发事件类别相关联。例如，您可以将监视器、键盘以及鼠标资产与“硬件: 外设”突发事件类别相关联。

也可以将投资与突发事件中的突发事件类别相关联。

在将投资与突发事件类别相关联之前，先在突发事件类别内选择受影响的投资。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。

此时会显示设置页。

2. 单击要将投资与之相关联的突发事件类别的名称。

此时会显示属性页面。

3. 单击“关联投资”。

4. 为“选择投资”字段选择投资。
5. 单击“保存”。

控制对突发事件类别的访问

使用“对此类别的访问权限”页面控制具有突发事件类别访问权限的资源、组以及 OBS 单位。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。
此时会显示设置页。
2. 单击突发事件类别的名称。
此时会显示属性页面。
3. 打开“对此类别的访问权限”菜单并单击以下选项之一：

完整视图

显示所有具有突发事件类别访问权限的资源、组和 OBS 单位的列表。此外，还显示资源、组和 OBS 单位对此类别的访问权限。

资源

定义授予对此突发事件类别的访问权限的资源。

组

定义授予对此突发事件类别的访问权限的组。

OBS 单位

定义授予对此突发事件类别的访问权限的 OBS 单位。

4. 单击“添加”并选中每个访问权限旁边的复选框，然后单击“下一步”。
5. 选中每个实体（资源、组或 OBS 单位）旁边的复选框，然后单击“添加”。

注意：显示的实体列表取决于您的选择。

设置突发事件类别优先级

使用突发事件优先级矩阵可根据影响和紧急程度升级突发事件。您可以设置矩阵的优先级级别。例如，低、中或高。影响值将针对紧急程度的值绘制。每个影响值和紧急程度值的交集会成为突发事件优先级。

保存现有突发事件时，会根据对突发事件优先级矩阵所做的变更重新计算突发事件优先级。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。
此时会显示设置页。
2. 单击“优先级设置”并选择指定影响和紧急程度组合的突发事件优先级。
3. 保存变更。

为突发事件委派投资

CA Clarity PPM 通常不是突发事件的主要数据源。您可以使用 XML Open Gateway 从其他系统中捕获突发事件并将其引入 CA Clarity PPM。通常使用不完整投资数据导入突发事件。突发事件可以具有未与投资相关联的工作量条目。在这种情况下，您可以将单个投资委派给所有此类工作量条目。

有关详细信息，请参阅《*XML Open Gateway 开发指南*》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。
此时会显示设置页。
2. 打开“委派投资”并选中要委派投资的突发事件旁边的复选框。
3. 单击“委派”。
投资将委派给相应的突发事件。

突发事件作业

CA Clarity PPM 提供以下突发事件作业：

- 发布事项财务信息作业
- 发布事项工作量费用分摊作业

检查错误

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。
此时会显示设置页。
2. 单击“处理错误”。

第 3 章：突发事件

对于组织来说，管理突发事件的总体目标是尽快回到正常服务水平。通过突发事件管理，IT 组织可以捕获和预测其用户所承担的工作并做出决策。

此部分包含以下主题：

- [突发事件概览 \(p. 17\)](#)
- [委派突发事件过程如何工作 \(p. 24\)](#)
- [查看新委派的突发事件 \(p. 26\)](#)
- [将资源委派给突发事件 \(p. 26\)](#)
- [重新委派突发事件 \(p. 27\)](#)
- [修改突发事件联系信息 \(p. 27\)](#)
- [修改突发事件类别 \(p. 28\)](#)
- [突发事件优先级 \(p. 28\)](#)
- [突发事件优先级矩阵 \(p. 29\)](#)
- [更改突发事件状态 \(p. 29\)](#)
- [将突发事件标记为转换 \(p. 30\)](#)
- [输入所用时间 \(突发事件\) \(p. 31\)](#)
- [查看项目和任务关联 \(p. 32\)](#)
- [如果管理突发事件注释 \(p. 32\)](#)
- [查看突发事件的审核字段 \(p. 34\)](#)
- [管理自动突发事件过程 \(p. 34\)](#)
- [如何将突发事件转换为已计划工作 \(p. 35\)](#)
- [突发事件数据映射 \(p. 36\)](#)

突发事件概览

需求管理为组织提供了可以制定所有未计划工作的优先顺序并进行管理的必要功能。未计划的工作包括突发事件、建议或增强请求，这些工作每天都会消耗资源。未计划工作与已计划项目工作共同构成总体 IT 需求。使用需求管理，可以评估未计划工作所产生的成本并查看资源使用情况。

突发事件是不属于服务标准操作的任何事件。突发事件可能会潜在地导致服务中断或服务质量下降。突发事件包括硬件或软件以及服务请求。

IT 服务请求是用户对支持、交付、信息、建议或文档提出的请求，而不是 IT 基础架构中的故障。IT 服务请求是 IT 服务管理中的一个重要部分。在需求管理中，可以创建突发事件以获取服务请求以及与分配、讨论、解决方案和所用时间相关的关联信息。这些数据对于任何 IT 部门的日常运作都十分关键。如果没有突发事件，组织及其用户可能会遇到不必要的扩展中断，从而导致公司成本增加。

突发事件组件

突发事件包括以下组件：

突发事件属性

使用突发事件的属性页面可定义查看突发事件的任何基本信息，如突发事件的简短说明、类别、状态、紧急程度和影响。此外，还可以通过突发事件属性页将突发事件转换为项目或项目任务。

关联

使用“关联”菜单可查看转换为该突发事件的源项目和项目任务的列表。

工作量

使用此组件可查看时间表上用于解决此突发事件的资源工作量列表。

注释

使用此组件可为突发事件添加注释，或查看发布到突发事件的注释列表。

过程

可以使用 **CA Clarity PPM** 过程自动处理需求管理的某些元素。例如，可以创建一个过程，用于通知突发事件经理何时将突发事件的状态变为“已解决”。还可以定义实施突发事件的过程，例如将突发事件的紧急程度设置为“高”。

CA Clarity PPM 管理员可以定义突发事件类型特定的过程，或设计用于处理特定突发事件的全局过程。

您可以创建和运行关于突发事件的过程。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

审核

此组件提供的方法可以跟踪因突发事件而产生的特定活动的历史记录。可确定要审核的字段以及要在审核跟踪中存储的信息的 **CA Clarity PPM** 管理员将设置审核。如果启用了“审核跟踪”并且具有适当的访问权限，在打开突发事件时将显示“审核”菜单。使用此菜单可以查看选择进行审核的任何字段的变更、添加或删除记录的日志。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

如何使用突发事件

在报告和管理突发事件之前，请验证 CA Clarity PPM 管理员是否已设置突发事件类别映射。如果未完成此步骤，当您首次尝试访问突发事件时会显示以下错误消息：

ITL-0514: 必须先创建突发事件类别，然后才能创建突发事件实例。请与您的管理员联系。

有关详细信息，请参见《[管理指南](#)》。

IT 员工或请求者可以记录突发事件。具有上述任一角色的资源对已创建的新突发事件均具有足够的访问权限。记录突发事件后，即可从“我报告的”菜单查看和编辑已创建的突发事件。IT 员工可以从“已委派给我”菜单查看与委派的突发事件类别关联的所有突发事件列表。

突发事件与服务管理供应商集成

在 CA Clarity PPM 中创建突发事件，或通过与已捕获帮助台故障单、突发事件和服务请求的其他系统相集成来创建突发事件。突发事件的主要数据源通常来自其他系统。

如果您的组织使用现有服务管理供应商，则可以使用 **XML Open Gateway** 在 CA Clarity PPM 中捕获数据。**XOG** 以及 **Service Connect** 与 IT 服务管理 (ITSM) 系统的内置集成可以支持这些集成。您可以使用 **XML Open Gateway** 导入突发事件以及任意关联的注释和工作量。导入后，这些突发事件便会成为需求管理过程的一部分。

有关详细信息，请参阅《[XML Open Gateway 开发指南](#)》。

如何查看和管理突发事件

使用“突发事件列表”页可查看已委派给您、您报告的或其他人报告的突发事件。

从“突发事件列表”页，您可以执行下列操作：

- [记录新突发事件 \(p. 21\)](#)。
- [将资源分配给突发事件 \(p. 26\)](#)。
- [修改联系信息 \(p. 27\)](#)。
- [设置突发事件优先级 \(p. 28\)](#)。
- [查看项目和任务关联 \(p. 32\)](#)。
- [添加突发事件注释 \(p. 33\)](#)。
- [将突发事件转换为已计划工作 \(p. 35\)](#)。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 打开以下菜单可查看特定突发事件：
 - 已委派给我
 - 我报告的事项
 - 其他人报告的事项

突发事件的类型

您可以在突发事件列表页上查看您有访问权限的突发事件列表。打开“突发事件列表页”可查看已委派给您、您报告的或其他人报告的突发事件。

已委派给我

显示“突发事件列表”页，其中包含要将请求者或 IT 员工委派给的突发事件的列表。如果向您委派了突发事件，则该列表还会显示您报告的所有突发事件。此时会显示“已委派给我”菜单。或者，如果您至少对一个突发事件类别具有“突发事件 - 管理类别突发事件”访问权限。

可以指定如何就新突发事件或委派给您的突发事件接收通知。这些帐户设置可在帐户设置：通知页上完成。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

我报告的事项

显示您向请求者和 IT 经理报告的以及所有委派给您的突发事件的列表。

其他人报告的事项

显示委派给您的或其他资源报告的突发事件列表。此列表包括直接或通过您与组的关联映射到您有权访问的突发事件类别的突发事件。

如果您具有“突发事件 - 创建/编辑 - 全部”访问权限或“突发事件 - 管理类别突发事件”访问权限，则会显示此页面。

记录新突发事件

可以从“需求管理”或直接从投资创建突发事件，以报告新突发事件或工作请求。

要创建突发事件，您需要至少具备下列一项突发事件类别的访问权限：

- 突发事件 - 创建
- 突发事件 - 选择类别

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 单击“新建”。

此时会显示创建页。

3. 在页面的“常规”部分中，完成下列字段：

简短说明

定义突发事件的名称。使名称简短且具有说明性。

跟踪 ID

定义此突发事件的跟踪编号。如果已启用自动编号功能，此字段将为只读字段。

详细说明

定义此突发事件的详细说明。

类型

指示此突发事件的类型。从下拉列表中选择“突发事件”或“服务请求”。

类别

定义此突发事件的分类，帮助跟踪未计划工作的成本。单击“浏览”图标可选择此突发事件的突发事件类别。

状态

指示此突发事件的状态。默认情况下，首次保存新突发事件时，该突发事件的状态将设置为“新建”。

从下拉列表中选择以下选项可变更状态：“新建”、“已委派”、“正在处理”、“已升级”、“暂挂”、“已解决”和“已关闭”。

紧急程度

根据业务需求定义突发事件的危急程度度量标准。选择下列选项：“低”、“中”和“高”。

默认： 中

影响

定义此突发事件导致预期服务水平畸变的程度。从下拉列表中选择一个选项：“低”、“中”和“高”。

默认： 中

覆盖优先级

指示是否可覆盖此突发事件的优先级。突发事件优先级根据紧急程度和影响选择按突发事件优先级矩阵分级。

仅当您具有“突发事件 - 覆盖优先级”访问权限时，才会显示此字段。选中此复选框可覆盖此突发事件的优先级。

优先级

根据影响和紧急程度定义解决突发事件的顺序。如果您没有“突发事件 - 覆盖优先级”访问权限，那么优先级是系统生成的，且为只读。否则请先选中“覆盖优先级”复选框，然后从下拉列表中选择优先级：“低”、“中”和高。

创建日期

提交突发事件后，将显示创建此突发事件的日期和时间。此字段为只读字段。

开始日期

指示 IT 员工预计开始处理此突发事件的日期。

注意： 验证您是否具有查看此字段所需的“突发事件 - 创建/编辑”访问权限。

预期结束日期

指示 IT 员工预计完成工作并将此突发事件标记为已解决的日期。

估计总工作量

定义解决此突发事件的估计总工作量。

注意: 验证您是否具有查看此字段所需的“突发事件 - 创建/编辑”访问权限。

实际总工作量 (工时)

显示突发事件的各个工作量条目中所有工时的总计。此字段为只读字段。

解决日期

指示突发事件状态设置为“已解决”的日期。

认可日期

指示接受此突发事件解决方案并确认此突发事件可以关闭的日期。

附件

指示是否附加了与此突发事件相关的文件。单击“浏览”图标，附加文件。最多可以添加 10 个文件附件。

4. 在“主要联系人”部分中，完成下列字段：

名称

定义此突发事件的联系人。默认情况下，该字段是当前登录的资源。

电子邮件

定义主要联系人的电子邮件地址。

家庭电话

定义主要联系人的家庭电话号码。

工作电话

定义主要联系人的工作电话号码。

移动电话

定义主要联系人的移动电话号码。

传呼机

定义主要联系人的传呼机号码。

传真

定义主要联系人的传真号码。

5. 保存变更。

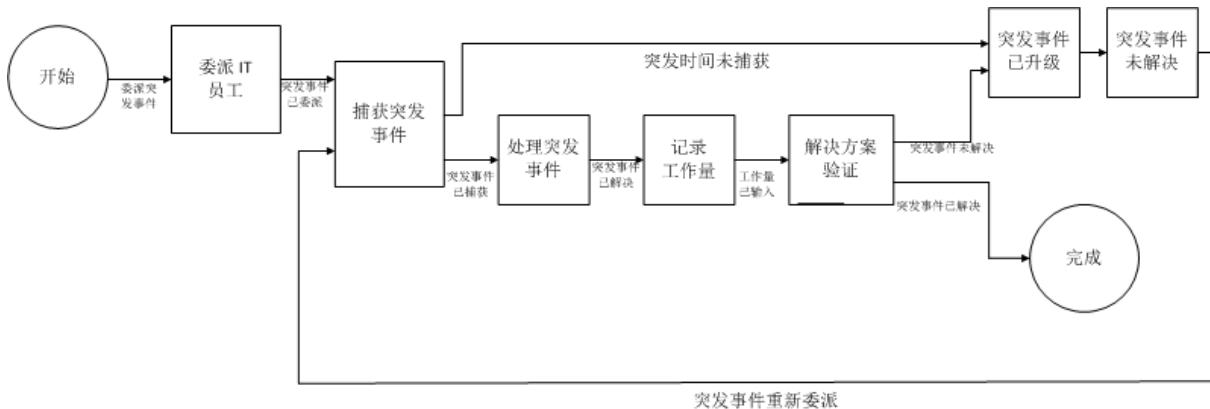
委派突发事件过程如何工作

过程管理员使用“委派突发事件”过程（突发事件核准过程）管理突发事件的委派、复查和完成。默认情况下，此过程处于不活动状态。过程管理员应先激活该过程才能使其启动。请求者可记录突发事件，并且该过程会自动启动。过程管理员可以使用附加业务规则和核准对该过程进行自定义。

有关详细信息，请参见《管理指南》。

委派突发事件过程流程

“委派突发事件”过程具有可触发的步骤。



过程中可触发以下步骤：

委派 IT 员工

首次记录突发事件时将触发此步骤。此步骤将触发 CA Clarity PPM 运行“分配突发事件”作业，并在该作业完成后将此步骤标记为完成。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以复查分配其处理的突发事件。完成此步骤后“捕获突发事件”步骤将开始。

获取突发事件

“委派 IT 员工”或“突发事件未解决”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以复查并接受新委派的突发事件。IT 员工在操作项的复查过程中可以接受或拒绝该委派。如果拒绝该委派，“突发事件已升级”步骤将开始。如果接受该委派，“处理突发事件”步骤将开始。

处理突发事件

“捕获突发事件”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以处理新的分配。IT 员工处理突发事件后，再将该操作项标记为完成。标记为完成后，“记录工作量”步骤将开始。

记录工作量

“处理突发事件”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以记录针对突发事件所用的工作量。IT 员工需要记录工作量，再将该操作项标记为完成。标记为完成后，“解决方案验证”步骤将开始。

解决方案验证

“记录工作量”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向请求者发送操作项，以验证并确认突发事件的解决是否令人满意。请求者在操作项的复查过程中可以认可或拒绝该解决方案。如果解决方案获得认可，该过程便会结束。如果拒绝该解决方案，“突发事件已升级”步骤将开始。

突发事件已升级

“捕获突发事件”或“解决方案验证”完成时将触发此步骤。此步骤会将突发事件的状态更改为“已升级”。完成此步骤后“突发事件未解决”步骤将开始。

突发事件未解决

“突发事件已升级”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 经理发送通知以告知突发事件未解决，并通知其复查并重新分配该突发事件。IT 经理将该操作项标记为完成后，“捕获突发事件”步骤将开始。

启动和终止委派突发事件过程

启动该过程

“委派突发事件”过程已验证且处于活动状态后，可从“突发事件: 过程”页启动该过程。每次提交突发事件以供核准时，都会自动创建“委派突发事件”过程的实例。

终止该过程

完成解决方案验证步骤后“委派突发事件”过程会终止。

解决和关闭突发事件

解决突发事件

IT 员工解决突发事件后，应打开该突发事件，将状态变更为“已解决”。然后，在“解决日期”字段中输入日期。使用“突发事件属性”页进行编辑。“委派突发事件”过程处于活动状态且正在运行时，将突发事件的状态设置为“已解决”会触发发送通知的操作。该通知要求请求者验证并确认解决方案。

注意：要选择和保存“解决日期”字段中的日期，必须具有“突发事件 - 创建/编辑”访问权限。

关闭突发事件

请求者接受突发事件的解决方案后, IT 员工需要将该突发事件的状态变更为“已关闭”。该状态可通过“突发事件属性”页指定。如果“委派突发事件”过程处于活动状态且正在运行, 将突发事件的状态设置为“已关闭”会触发发送通知的操作。该通知会通知请求者该突发事件已关闭。此过程不会将突发事件状态更改为“已关闭”。

查看新委派的突发事件

IT 经理委派处理突发事件的工作时 IT 员工会收到通知。以下过程将说明如何查看突发事件通知。

请按下列步骤操作:

1. 打开“主页”, 并从“个人”中单击“组织管理器”。

此时会显示“操作项”Portlet 及其他 Portlet。

2. 单击“通知”。

3. 在“显示”字段中, 选择“突发事件”。

将显示您收到的突发事件通知的数目。

4. 单击该 Portlet 中的“突发事件”链接。

此时会显示通知页。

有关详细信息, 请参阅《基本用户指南》。

将资源委派给突发事件

验证是否将所有突发事件都委派给某个资源。使用“突发事件列表”页上的“委派给”字段委派和重新委派突发事件。您首次提交突发事件后该字段将显示在页面上。

委派突发事件时, 会向已委派用户发送通知。接收通知的方法取决于已委派用户的个人通知设置。

有关详细信息, 请参阅《基本用户指南》。

请按下列步骤操作:

1. 打开“主页”, 并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 单击突发事件的简短说明。

此时会显示属性页面。

3. 单击“已委派给”字段旁边的“浏览”图标。
所选资源将被委派给突发事件。
4. 保存变更。

重新委派突发事件

可以将未解决的突发事件重新委派给其他用户。委派突发事件时，会向已委派用户发送通知。接收通知的方法取决于已委派用户的个人通知设置。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 选中要重新委派的突发事件旁边的复选框。
3. 单击“重新委派”。
此时会显示选择资源页。
4. 选择要委派的用户。
5. 单击“重新委派”。
此时会显示确认页面。
6. 单击“重新委派”。

修改突发事件联系信息

主要联系人默认设置为当前登录的资源，且包括该资源的默认联系信息。如果将其他资源委派为该突发事件的主要联系人，则保存页面时该资源的联系信息也会进行更新。

如果您变更了资源的联系信息，将为该突发事件保存这些变更。资源的默认联系信息不会发生变更。

有关管理资源的详细信息，请参见《资源管理用户指南》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 可向下滚动以查看该页面的“主要联系人”部分。

4. 在“名称”字段中选择其他资源作为主要联系人。
5. 保存变更。

修改突发事件类别

可输入或更改突发事件的突发事件类别。突发事件类别有助于区分真正的突发事件与 IT 服务请求。

所有突发事件都必须属于某个突发事件类别。突发事件类别映射可以在投资级别或管理层级执行。两者都需要特定的访问权限。以下过程将说明如何更改突发事件类别。

有关管理资源的详细信息，请参见《[资源管理用户指南](#)》。

请按下列步骤操作：

1. 在“突发事件列表”页上，通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
2. 在“类别”字段中选择新类别。
3. 保存变更。

突发事件优先级

可以修改或覆盖突发事件优先级。突发事件优先级有助于 IT 经理制定解决突发事件的计划。突发事件优先级是“突发事件优先级”矩阵确定的由系统生成的值。

修改突发事件优先级

通过变更“影响”和“紧急程度”字段修改突发事件优先级。此外，更改突发事件的时间或临时更改受影响的硬件或软件，也可以调整影响和紧急程度的值。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。

3. 执行下列一项或两项操作：
 - 要修改该突发事件的影响，请从“影响”下拉列表中选择一个值。选项包括：“低”、“中”和“高”。
 - 要修改该突发事件的紧急程度，请从“紧急程度”下拉列表中选择一个值。选项包括：“低”、“中”和“高”。
4. 单击“保存”。

覆盖突发事件优先级

在突发事件的优先级评估阶段，可以覆盖队列中的突发事件优先级。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 选中“覆盖优先级”复选框。
如果您没有“突发事件 - 覆盖优先级”访问权限，“覆盖优先级”字段将显示为只读。
4. 从下拉列表中选择优先级。选项包括：“低”、“中”和“高”。
5. 保存变更。

突发事件优先级矩阵

突发事件的优先级是由其影响和紧急程度决定的。根据“突发事件优先级”矩阵中的设置，CA Clarity PPM 管理员可以设置优先级。使用“突发事件优先级”矩阵可标示出紧急程度值和影响值。

有关详细信息，请参见《管理指南》。

更改突发事件状态

突发事件的状态是其在 CA Clarity PPM 中的当前状态。您首次记录突发事件时，该突发事件的状态为“新建”。对突发事件进行处理后，突发事件的状态将会更改。使用“状态”字段更改突发事件的状态。

下面是可以为突发事件状态设置的值列表：

新建

突发事件是新建的，尚未复查和解决。

已委派

突发事件处于打开状态，已为其委派资源（“已委派给”字段）。

正在处理工作

突发事件处于打开状态，IT 员工正在处理该突发事件。

已升级

突发事件处于打开状态，但需要更高层级的管理机构投入资源。

暂挂

突发事件处于打开状态。但是 IT 员工正在等待解决突发事件的信息。

已解决

突发事件不再处于打开状态。其原因可能是 IT 员工无法重现该突发事件，请求者未提供足够的信息或与 service desk 失去联系。或者，突发事件已关闭但请求者并未验证。如果“委派突发事件”过程处于活动状态且正在运行，将突发事件的状态设置为“已解决”会触发发送通知的操作。该通知要求请求者验证并确认解决方案。

已关闭

突发事件不再处于打开状态。请求者对突发事件的解决方案感到满意。通过 XML Open Gateway 导入到 CA Clarity PPM 中的突发事件也具有“已关闭”状态。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 从“状态”下拉列表中选择一个值。
4. 单击“保存”。

将突发事件标记为转换

突发事件的范围可达到需要作为项目或项目任务进行处理的程度。委派处理该突发事件的 IT 员工可以将该突发事件标记为转换，然后将该突发事件委派给项目经理。

根据项目经理的个人通知设置，会发送一则通知，要求将突发事件转换为项目或项目任务。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 选中“标记为转换”复选框。
4. 在“委派的项目经理”字段中选择项目经理。
5. 保存变更。

输入所用时间（突发事件）

可以直接链接到时间表，以记录处理所委派突发事件花费的时间。使用突发事件工作量页和突发事件属性页上的“输入时间”按钮。

突发事件工作量页显示为此突发事件记录的时间表条目的列表（按时间顺序排列）。突发事件工作量用于计算未计划工作的成本。转换突发事件时，不会结转在该突发事件上已花费的和输入的时间。突发事件工作量和新项目或任务工作量分别代表不同的活动，因此分别进行时间跟踪。

可以通过突发事件或 CA Clarity PPM 时间表输入处理突发事件所用的时间。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 单击“输入时间”。
此时会显示选择投资和时段页。

4. 完成下列字段:

在“投资”字段

指定要收取所产生成本的投资。 您可以选择的投资基于以下条件:

- 与突发事件关联的突发事件类别。
- 您有权对其进行突发事件跟踪的突发事件。

在“时段”字段

从下拉列表中选择打开的时间表期间。

5. 单击“保存并返回”。

此时会打开该期间内选定的时间表。

6. 在时间表上记录处理该突发事件所用的时间。

查看项目和任务关联

使用突发事件关联页可以查看与突发事件关联的项目和项目任务的列表。任何时候为该突发事件创建项目或项目任务时，都会产生与该突发事件的关联。

请按下列步骤操作:

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 单击突发事件的“简短说明”链接，然后单击“关联”。

如果管理突发事件注释

使用突发事件注释页添加和查看私有和公共注释。 使用注释，可以记录有关正在处理的突发事件的附加信息。 IT 员工添加的所有注释都将按时间顺序显示在列表中。 可以查看注释列表并对其进行排序，还可以添加附加注释。

默认情况下，所有突发事件注释都是公共注释，可供请求者和 IT 员工查看。 保存注释后，注释将变为只读状态，不能进行修改或删除。 时间戳以及添加注释的资源名称将与注释一同存储。

可以执行下列操作:

- [添加注释 \(p. 33\)](#)。
- [查看注释 \(p. 33\)](#)。

为突发事件添加注释

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开该突发事件并添加注释。
此时会显示属性页面。
3. 打开“注释”菜单并完成下列字段：
主题
定义注释的主题。
说明
定义注释的简短说明。
4. 单击“添加”。
此时会在列表中显示新注释。注释按创建顺序列出。最新注释显示在列表顶部。
5. 要对该列表进行排序，请单击列标题。
例如，要按主题对列表进行排序，请单击“主题”列标题。排序后，会在列标题中显示一个箭头。
要反转排序顺序，请再次单击该列标题。要按“输入者”和“输入的日期”列排序，请执行相同的操作。
6. 单击“返回”。

查看突发事件注释

可以查看特定突发事件的所有注释的概览。所有的附加注释都显示在注释列表中。

请按下列步骤操作：

1. 打开突发事件。
2. 单击“注释”。
3. 单击注释主题打开注释。
此时会显示注释的详细信息。
4. 完成后单击“返回”。

查看突发事件的审核字段

您可以查看已变更字段的所有先前值和新值、变更这些字段的资源及变更值的日期。这些字段将显示在“突发事件审核跟踪”页的下半部分。

要记录审核跟踪，需要为审核设置特定的字段属性特性。

有关详细信息，请联系您的 CA Clarity PPM 管理员或参见《管理指南》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 单击突发事件的简短说明。

此时会显示属性页面。

3. 单击“审核”。

此时会显示审核跟踪页。

管理自动突发事件过程

您可以创建、跟踪进度及删除自动突发事件过程。请验证相关过程是否处于活动状态且有效。

注意：请验证您是否具有相应的访问权限以访问此菜单。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 单击突发事件的简短说明。

此时会显示属性页面。

3. 单击“过程”。

此时会显示过程页。

4. 从“过程”菜单中，单击以下子菜单可查看各种状态的过程：

■ 可用。列出已为该突发事件创建的所有过程。

■ 已启动。列出已启动的过程。

有关详细信息，请参见《管理指南》。

如何将突发事件转换为已计划工作

将突发事件或工作请求转换为项目或项目任务可将未计划工作转换为已计划工作。当突发事件成为已计划工作时，便会被转换为项目或项目任务。

1. 通常，委派处理该突发事件的 IT 员工会执行以下操作：
 - a. 将该突发事件标记为转换。
 - b. 将该突发事件委派给项目经理。
 - c. 关闭该突发事件。
2. 项目经理会将该突发事件转换为项目或项目任务。只有委派处理该突发事件的项目经理才能将该突发事件转换为项目或项目任务。

您可以跟踪与该突发事件关联的项目和项目任务。转换突发事件后，请使用突发事件关联页。

将突发事件转换为项目

如果从 IT 员工处收到将突发事件转换为项目任务的通知，可使用该通知链接到相应突发事件。接收通知的方式取决于您的个人通知设置。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 单击“已委派给我”。
3. 选中突发事件旁边的复选框，然后单击“转换为项目”。
此时会显示选择转换类型页。
4. 执行以下操作之一：
 - 基于项目模板将突发事件转换为新项目：
 - 选择“由模板定制的项目”，然后单击“下一步”。
此时会显示选择项目模板页。
 - 选择项目模板。
 - 要将突发事件转化为新项目，请选择“项目”。
5. 单击“下一步”。
此时会显示创建页。突发事件页的详细信息（如项目名称、经理、开始日期和结束日期）会复制到项目页上。
6. 完成该页面上的其余字段。
有关详细信息，请参见《项目管理用户指南》。

7. 保存变更。

注意: 如果需要完成更多工作才能解决该突发事件, IT 项目人员可以重新打开该突发事件。

将突发事件转换为项目任务

如果收到将突发事件转换为项目任务的通知, 可使用相应操作项链接到该突发事件。创建的每个新项目任务都会添加到项目中的 WBS (工作分解结构) 层次结构的底部。

只有分配处理该突发事件的项目经理才能将该突发事件转换为项目任务。任务只能与现有项目和活动项目相关联。一次只能转换一个突发事件。

请按下列步骤操作:

1. 打开“主页”, 并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 单击“已委派给我”。
3. 选中突发事件旁边的复选框, 然后单击“转换为任务”。
此时会显示选择项目页。
4. 选择要与任务关联的项目。
5. 单击“添加”。
此时会显示创建页。
突发事件页的详细信息 (如项目名称、经理、开始日期和结束日期) 会复制到任务页上。
6. 完成该页面上的其余字段。
有关详细信息, 请参见《项目管理用户指南》。
7. 保存变更。
注意: 如果需要完成更多工作才能解决该突发事件, IT 项目人员可以重新打开该突发事件。

突发事件数据映射

突发事件转换为项目或项目任务时, 会将数据与突发事件一同结转到新项目。如果联系人或已委派资源不是项目团队成员, 则数据不会结转。工作量数据在转换过程中不会结转到项目或项目任务。此外, 突发事件对象中的所有自定义特性将不会转换为项目或任务上的相同自定义特性。

将某个突发事件转换为项目或项目任务时，不能从项目或项目任务链接回该突发事件。只存在从突发事件到经过转换的项目或项目任务的链接。

下表中定义了移动到项目或项目任务中的数据：

突发事件数据字段	项目数据字段	项目任务字段
简短说明	项目名称	名称
跟踪 ID	项目 ID	ID
状态	状态 (未核准)	状态 (未开始)
详细说明	说明	N/A
委派的项目经理	经理	N/A
开始日期	开始日期	开始 (日期)
预期结束日期	结束日期	结束 (日期)

第 4 章：建议

建议是创建新投资机会（如项目、资产、应用程序、产品、服务及其他工作）的初始阶段。建议通过充当相关信息的容器为特定的投资类型奠定基础。例如，您可能有一个值得进行评估并转换为项目、服务或投资的建议。

此部分包含以下主题：

- [建议概览 \(p. 39\)](#)
- [如何管理建议 \(p. 42\)](#)
- [产能计划方案 \(p. 52\)](#)
- [如何管理父级投资的分配 \(p. 53\)](#)
- [如何为团队配备人员 \(p. 54\)](#)
- [核准建议 \(p. 65\)](#)
- [拒绝建议 \(p. 66\)](#)
- [如何将建议转换为投资 \(p. 67\)](#)
- [删除建议 \(p. 69\)](#)

建议概览

借助建议可以在早期进行更有利的分析，以在建议转换为投资并消耗重要资源之前，剔除那些不良建议。您可以跟踪建议并将建议转换为投资机会。这些投资机会随后可以作为公司项目组合的一部分进行核准。您可以为项目、产品、资产、应用程序、服务或其他工作定义建议。

还可以将建议包括为投资层次结构的一部分。可将建议添加为投资层次结构的子级、对其进行简单的预算及为其配备人员。

建议审核跟踪

审核跟踪提供了跟踪建议发生的特定活动的历史记录的方法。CA Clarity PPM 管理员可以确定要审核的字段，以及要在审核跟踪中存储的信息。如果为建议启用了“审核跟踪”并且具有适当的访问权限，在打开建议时将显示“审核”页。使用此页面可以查看选择进行审核的字段的变更、添加或删除记录的日志。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

建议组件

建议包括以下组件：

建议属性

使用建议的属性页面可以通过其主题和计划定义建议的基本信息。此外，您还可以通过属性页面定义预算属性。

团队

使用“团队”菜单可建立一个团队，其中包括执行工作的人员。

预算

使用此组件可以为建议创建简单预算和/或预测。

报告

使用 CA Clarity PPM 报告可以跟踪和分析建议的活动和进度。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

建议状态流程如何工作

新建议具有“未核准”状态。在提交完成的建议以供核准时，建议状态将变更为“已提交以供核准”。核准者可以核准、拒绝该建议或将其状态变更为“不完整”。自动建议过程将推动工作流。

建议核准过程如何工作

“建议核准”过程是一种即开即用的建议过程。该过程有助于 CA Clarity PPM 过程管理员管理建议的提交、复查、核准或拒绝。默认情况下，此过程处于不活动状态。CA Clarity PPM 过程管理员应先激活建议然后才能启动。

使用附加业务规则自定义过程。该过程需要 CA Clarity PPM 过程管理员核准。

有关详细信息，请参见《管理指南》。

对于此过程发送的每个操作项，都会同时发送一则与该操作项相符的通知。该过程会在核准过程中锁定建议的状态，而且不允许任何核准者手动变更建议的状态。

以下是在建议核准过程中触发的步骤：

将状态设置为已核准

当核准者使用操作项核准建议时触发。此时建议的状态将设置为“已核准”。

将状态设置为已拒绝

当核准者使用操作项拒绝建议时触发。此时建议的状态将设置为“已拒绝”。

将状态设置为不完整

当核准者使用操作项将建议标记为不完整时触发。此时建议的状态将设置为“不完整”。

重新提交

将创建一个操作项并将此操作项发送给建议的起始请求者，以完成并重新提交该建议。之后核准者需要使用该操作项重新提交建议，或将建议状态设置为“已提交”。

通知已核准

将向建议的起始请求者发送一则通知，说明该建议已核准。

通知已拒绝

将向建议的起始请求者发送一则通知，说明该建议已被拒绝。

将状态设置为已提交

当核准者使用操作项重新提交建议时触发。此时建议的状态将设置为“已提交”并返回到过程的开始。

启动建议核准过程

每次提交建议以供核准时都会自动创建建议核准过程的实例。在该过程中，核准者将复查建议。可以核准、拒绝该建议，或将其状态设置为不完整以向建议的起始请求者请求附加信息。核准建议后，可以将其转换为您有权创建的任何项目、服务或投资。

注意：在任何指定的时间，您只有权访问一个“建议核准”过程。过程管理员不能授权访问多个“建议核准”过程。否则，当您单击“提交以供核准”时会出现错误。

发送操作项以核准建议

提交建议以供核准时，会创建“建议核准”过程的实例。向每个有权核准该建议的用户（核准者）发送操作项。这些操作项要求核准者复查并核准该建议。

当该建议被核准或拒绝时，将向建议的起始请求者发送另一个操作项。如果状态变更为“不完整”，则会向起始请求者发送一个操作项，要求提供附加信息并重新提交该建议。

由于可以有多个用户有权核准该建议，因此可能会记录相互矛盾的响应。例如，在后台过程引擎开始循环之前，有一个核准者核准该建议，而另一个核准者拒绝该建议。在这种情况下，系统将关闭未完成的操作项（如果有），然后发送同一操作项的新副本。新的操作项将说明收到相互矛盾的响应。

通过操作项核准建议

作为核准者，当建议的起始请求者提交建议以供核准时，您可能会收到操作项。您可以复查该建议，然后在操作项中单击“已核准”，对其进行核准。

注意：“建议核准”过程会将“状态”字段变更为只读。因此，请在操作项中单击“已核准”来核准建议。

终止建议核准过程

当您核准、拒绝或删除“建议核准”过程时，该过程将会终止。

从其他记录系统导入的建议

建议的记录系统通常并非 CA Clarity PPM。因此，您可以使用 XML Open Gateway 从其他记录系统导入建议，以便在 CA Clarity PPM 中查看并管理这些建议。导入后，这些建议便会成为项目组合管理过程的一部分。

有关详细信息，请参阅《*XML Open Gateway 开发指南*》。

如何管理建议

建议是在 CA Clarity PPM 中创建投资并对其进行维护的起始点。

您可以通过“建议”页执行以下操作：

- [创建新建议 \(p. 42\)](#)。
- [管理建议属性 \(p. 45\)](#)。
- [定义计划信息 \(p. 48\)](#)。
- [定义预算信息 \(p. 49\)](#)。
- [建立团队 \(p. 54\)](#)。
- [使用产能计划方案评估建议 \(p. 52\)](#)。
- [管理父级投资分配 \(p. 53\)](#)。
- [删除建议 \(p. 69\)](#)。

创建新建议

使用创建建议页可定义建议常规属性、估计成本和收益以及详细说明，还可启动“建议核准”过程。将建议转换为项目、服务或投资时，需要使用某些建议属性。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
此时会显示列表页。
2. 单击“新建”。
此时会显示创建页。

-
3. 在页面的“常规”部分中，完成下列必填字段：

主题

定义建议的摘要/名称。将建议转换为项目、服务或投资时，主题将用作从投资指向建议的链接。在转换过程中，该主题将成为投资的说明。

建议 ID

定义建议的唯一 ID。如果配置了自动编号功能，此字段将显示为只读字段。在转换过程中，“建议 ID”是投资的名称。

建议优先级

定义建议经理委派给建议的值。此值对应于风险优先级。选项包括“低”（默认值）、“中”和“高”。

说明

详细描述建议的说明。

经理

定义管理和拥有该建议的资源的名称。

建议经理有权访问建议预算和计划属性。

起始请求者

定义提出建议请求的资源的名称。默认情况下，此字段会显示创建建议的资源的名称。

注意：如果您选择其他资源，您查看建议的访问权限可能停止。您尤其需要对该资源的“建议 - 查看 - 全部”或“资源 - 建议 - 查看”访问权限来查看该建议。

活动

指定建议是否处于活动状态。激活建议以允许资源查看产能计划 Portlet 中的建议。

默认：选中

常规注释

指定有关该建议说明中未涵盖的建议的附加信息。

4. 根据需要在页面的“估计成本和收益”部分中，完成下列字段。将建议转换为项目、服务或投资时会使用某些属性：

估计类型

定义建议的收益、成本和收入影响的估计类型。

货币代码

定义系统货币和只读字段。如果已启用多货币，则会在下拉列表中显示所有活动货币代码。在转换过程中，该货币代码是投资的货币代码。

业务单位

定义与建议关联的业务单位。

收益说明

定义建议收益的一般说明。

估计成本

定义建议的估计总成本。在转换过程中，该估计成本是投资计划成本。

估计收益

定义建议的估计总财务收益，包括收入和节省的资金两方面。

估计开始日期

指示建议的估计开始日期。此日期必须等于或早于估计结束日期。

估计结束日期

指示建议的估计结束日期。此日期必须等于或早于估计开始日期。

损益平衡日期

定义建议的估计损益平衡日期。在转换过程中，该损益平衡日期是投资的预算损益平衡日期。

5. 在“详细说明”部分中，完成下列字段：

对现有方式的影响

定义建议对现有方式的影响的说明。

风险

定义建议已实施和建议未实施情况下的风险说明。

相关性

定义建议具有的相关性说明或所有相关性的列表。

6. 在“组织分解结构”部分，单击要与用于安全、组织或报告的建议关联的 OBS 旁边的“浏览”图标。

名为“部门”的 OBS 用于将建议与 CA Clarity PPM 部门相关联。如果存在多个 OBS，最后列出名为“部门”的 OBS。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

7. 执行以下操作之一：

- 保存新建议。

新建议将显示在“建议”页上的列表中，其状态显示为“未核准”。

- 单击“提交以供核准”以保存新建议并提交该建议以供核准。

新建议将显示在“建议”页上的列表中，其状态显示为“已提交以供核准”。

主要属性

主要属性用于定义关于该建议的基本信息。

请按下列步骤操作：

1. 要查看主要属性，打开该建议。

此时会显示常规页。

2. 单击“属性”菜单中的链接可访问其他主要属性页。

可以执行下列操作：

- [编辑常规信息](#) (p. 45)，如名称、经理、目标、状态、符合性及 OBS 关联等。
- [管理计划信息](#) (p. 48)，如开始和结束日期以及跟踪方法等。
- [管理预算信息](#) (p. 49)，如计划成本和收益、NPV 及损益平衡度量标准等。

如何管理常规信息

从建议的属性页，您可以采取以下操作：

- [将建议与 OBS 相关联](#) (p. 45)。
- [定义目标管理者](#) (p. 46)。
- [查看估计成本和收益的摘要](#) (p. 46)。
- [查看建议的详细说明](#) (p. 46)
- [提交建议以供核准](#) (p. 46)。
- [请求有关建议的信息](#) (p. 47)。

您可以从此页，或从建议列表页编辑常规属性。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

将建议与组织分解结构相关联

组织分解结构 (OBS) 用于控制访问、部门层次结构和报告。如果对于建议至少存在一个 OBS，那么可以将其中任意 OBS 与您的建议相关联。

OBS 指定的“部门”用于将建议与 CA Clarity PPM 部门相关联。如果存在多个 OBS，最后列出“部门”OBS。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

定义目标经理

目标经理是在建议被转换为项目、服务或投资时将管理该建议的资源。建议完成该字段。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击建议的主题以委派目标经理。
此时会显示属性页面。
3. 在“目标经理”字段中选择资源。

注意：将建议转换为项目、服务或投资之前完成该字段。否则，被确定为建议经理的资源会成为项目、服务或投资的经理。

查看估计成本和收益

建议估计成本和收益的高级概览显示在属性页的“估计成本和收益”部分中。在此部分中显示的字段与首次创建建议时在“创建建议”页面上显示的字段相同。

查看详细说明

查看并编辑此建议对现有方式的影响、此建议的风险，以及此建议与现有方式的相关性。使用属性页的“详细说明”部分查看该数据。

提交建议以供核准

提交新建议以供核准。您也可以在创建过程中提交建议以供核准。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击要提交以供核准的建议的主题。
此时会显示属性页面。

3. 执行以下操作之一：

- 单击“提交以供核准”。
- 将状态更改为“已提交以供核准”，然后单击“保存”。
- 单击“返回”返回到“建议”页。

注意：您可以提交任何建议以供核准，但可转换为项目、服务或投资的建议除外。

请求更多信息

核准和转换为项目、服务或投资之前，提交的建议可能需要其他信息。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击已提交建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 将已提交建议的状态变更为“不完整”。
4. 在“常规注释”字段中，输入关于需要建议经理为您提供的附加信息的任何注释或说明。
5. 单击“保存并返回”返回到“建议”页。
此时会显示“建议”页，建议状态为“不完整”。
6. 向建议经理发送操作项和通知，要求其提供附加信息并重新提交该建议。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

停用建议

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击要停用的建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 在此页面的“常规”部分，清除“活动”复选框。
4. 单击“保存”。

定义计划信息

使用建议属性页来定义建议的开始日期和结束日期，为时间条目打开它，以及定义其费用代码。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 打开“属性”菜单，然后从“属性”中单击“计划”。
此时会显示计划页。
4. 在页面的“计划”部分中，完成下列字段。将建议转换为项目、服务或投资时会使用某些属性：

开始日期

指示建议的开始日期。将建议转换为投资时，此日期是投资的开始日期。

结束日期

指示建议的结束日期。将建议转换为投资时，此日期将成为投资的结束日期。

设置计划成本日期

指定计划成本日期是否与投资日期同步。为详细财务计划选择该选项不会对计划成本日期产生影响。

默认： 选中

5. 在页面的“跟踪”部分中，完成下列字段：

时间条目

选中此字段可以允许职员在时间表中记录处理该建议所用的时间。

重要信息！ 请确保选中“时间条目”字段，才能允许职员在时间表中记录处理建议所用的时间。

默认： 选中

跟踪模式

指示职员输入处理该建议所用时间的方法。

选项:

- “Clarity”。职员使用时间表记录时间。
- “无”。非人工资源通过事务凭证或在计划程序（例如 Open Workbench）中输入实际值时跟踪实际值。
- “其他”。从第三方应用程序导入实际值。

默认: Clarity

费用代码

选择用于所有建议任务的默认费用代码。如果在时间表的任务层级输入不同的费用代码，任务层级费用代码将覆盖该建议层级费用代码。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

6. 单击“保存并返回”或“提交以供核准”。

定义预算信息

建议的预算数据是管理和分析建议项目组合的基本要素。正确定义和记录建议的计划成本和收益信息是在项目组合管理过程中准确评估和分析建议的关键所在。

可以通过“建议: 属性: 主要 - 预算”页定义预算信息。有了预算属性，您可以定义度量标准。例如，建议计划成本、NPV、ROI 以及损益平衡信息。或者使用资本成本自动计算。此外，还可以使用此页面上的字段设置整个预算的开始日期和结束日期。使用预算属性后，此期间货币流量平稳且均衡。

值预算属性仅适用于一个时段：从建议开始日期至结束日期。日期仅适用于您的建议，而不适用于其父级投资。

请按下列步骤操作:

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 打开“属性”菜单，然后从“属性”中单击“预算”。
此时会显示预算页。

4. 在“财务计划”部分中，完成下列字段：

货币

为投资定义货币。

默认：系统货币

预算等于计划值

指定投资的预算属性的预算值是否与计划值匹配。如果投资存在详细的预算计划，“预算”部分中的所有字段值将为仅显示(只读)。这些字段反映详细预算计划中的值。清除此复选框后，您可以编辑预算字段。

默认：选中

计算 NPV 数据

指定预算属性日期是否应在投资日期之后。当存在针对投资的财务计划，或者计划成本开始日期和结束日期与投资的开始日期和结束日期不匹配时，该复选框为仅显示(只读)。

注意：预算属性日期包括计划成本、预算和预测的开始日期和结束日期。

5. 在“财务度量标准选项”部分中，完成下列字段：

使用资本总成本的系统比率

选择该字段可按系统比率计算资本总成本。

使用系统再投资率

选择此字段可按系统再投资率计算资本总成本。

系统比率

显示计算资本总成本的系统比率。

投资比率

显示计算资本总成本的投资比率。

初期投资

定义对建议的初期投资。

6. 在“计划”部分中，完成下列字段。将建议转换为项目、服务或投资时会使用某些属性：

计划成本

定义建议的计划成本。此值将在计划成本开始日期与计划成本结束日期之间分配。

注意：将建议转换为投资时，此计划成本值将取代在“建议属性：常规”页的“估计成本和收益”部分中输入的估计成本。

计划成本开始

选择此建议的计划成本开始日期。

计划成本结束

选择此建议的计划成本到期日期。

计划收益

定义通过此建议获得的总计划收益。

注意: 将建议转换为投资时,此计划收益值将取代在“建议属性: 常规”页的“估计成本和收益”部分中输入的估计收益。

计划收益开始

选择此建议的计划收益开始日期。

计划收益结束

选择此建议的计划收益到期日期。

计划 NPV

显示投资的计划 NPV (净现值)。

计划 ROI

显示此投资的计划 ROI (投资回报)。

计划损益平衡

建议的计划成本等于计划收益的日期。此字段为只读字段。

计划 IRR

显示投资计划的内部回报率。

计划 MIRR

显示投资计划的修改内部回报率 (MIRR)。

计划投资回报期

显示投资计划投资回报期的日期。

7. 在“预算”部分, 显示下列字段。

预算成本

显示投资的预算成本金额。

预算成本开始

显示投资的预算成本开始日期。

预算成本结束

显示投资的预算成本结束日期。

预算收益

显示投资的预算收益金额。

预算收益开始

显示投资的预算收益开始日期。

预算收益结束

显示投资的预算收益结束日期。

预算 NPV

显示投资的预算 NPV (净现值)。

预算 ROI

显示投资的预算 ROI (投资回报)。

预算损益平衡

显示建议预算成本等于计划收益的日期。此字段为只读字段。

预算 IRR

显示投资的预算内部回报率。

预算 MIRR

显示投资的预算修改内部回报率 (MIRR)。

预算投资回报期(以月为单位)

显示预算投资回报期的日期

8. 提交所做的更改。
9. 查看估计成本和收益的概览。

产能计划方案

借助方案，可以应用系统方法以优化建议或投资组。将方案应用于建议，可以分析建议日期范围内人员变动或换班对建议或项目组合的结果的影响方式。您可以通过在方案与记录计划之间切换来评估建议。

可以执行下列操作：

- [创建产能计划方案 \(p. 53\)](#)。
- [将产能计划应用于建议 \(p. 53\)](#)。

创建产能计划方案

通过显示方案工具栏的任何建议页面创建产能计划方案。方案工具栏显示在页面工具栏下方。

您不能从建议创建项目组合方案，但是可从项目组合中创建。

应用产能计划方案

使用方案工具栏可选择您有权访问的任何现有产能计划方案。打开建议并选择方案（从启用了产能计划方案的页面或建议属性的财务计划页面）时，该方案将设置为当前方案。

如何管理父级投资的分配

使用建议层次结构的父级页面来查看建议分配至的投资和服务列表。此外，可帮助查看分配给每个父级的建议百分比。

可以执行下列操作：

- [添加和删除父级关联 \(p. 53\)](#)。
- [查看父级投资的分配 \(p. 54\)](#)。
- [在父级投资间共享建议分配 \(p. 54\)](#)。
- [将建议成本合计到父级投资 \(p. 54\)](#)。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击要查看建议所分配至的投资的建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 选择“层次结构”。
此时会显示层次结构页。您可以查看建议的父级投资的详细信息。

添加和删除父级投资关联

可以根据公司的业务规则在建议中添加和删除父级投资关联。在一项父级投资相关设置分配页添加或删除关联。

定义父级投资的分配

将建议分配到一个或多个父级投资或服务。但是，将建议分配给其父级投资的总分配百分比必须等于 100%。在建议层次结构的父级页上查看建议的父级投资和服务分配量。

您可以通过此页面定义父级投资的建议分配。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“层次结构”。
3. 单击“添加”以添加父级投资。
4. 当添加所有父级投资时，单击每个父级的“分配”字段，指示建议的分配。
5. 单击“保存”。

在投资间共享建议

可以与其他投资、服务和建议共享建议。例如，可以在国内两个地区间共享用于某个在线银行业务电话系统的一个建议，该系统对这两个地区的服务器提供支持。首先，将服务器作为子级投资添加到在线银行业务电话系统建议投资层次结构中。然后，编辑子级投资的成本分配百分比和时间段。

建议的投资分配百分比可指示将该建议分配给父级投资、服务或建议的数量。父级建议层次结构中显示的所有成本信息都以该分配百分比为依据。

将建议成本合计到父级投资

子级建议成本总计会自动汇总到其父级投资。在计算过程中，会将父级建议的开始日期和结束日期考虑在内，以将子级建议成本应用于父级。

如何为团队配备人员

要为产能计划或项目组合计划提供计划数据，可以使用资源为建议配备人员。在核准建议并将其转换为项目、投资或服务之前，也可以为建议配备团队成员以执行前期工作。

使用建议的团队人员页面来通过分配角色和资源为建议配备人员。可以添加人工和非人工资源。通过此页面，可以按角色自下而上查看总工作量。可以切换视图以编辑建议的直接计划工作。“团队”菜单包含三个选项：“人员”、“详细信息”和“角色产能”。

要查看建议的团队人员页，请打开建议，然后单击“团队”。

关于“团队: 人员”页

要显示团队人员页, 请打开建议, 然后单击“团队”。

职员是可以委派其处理建议的资源或角色。职员可以在其时间表中记录处理建议的时间。建议不与任务关联, 为建议配备人员不会导致对该人员的长期约束。

在不知道您要为建议配备的资源的名称时, 您可以使用角色作为占位符。或者, 用于人员配备的资源不可用时, 也可以这样做。可以使用角色的多个实例为建议配备人员, 但不能是资源的多个实例。

使用建议的团队人员页来为建议添加人员。下面说明为建议配备资源时此页面上的列和图标:

属性图标

打开资源配置文件。您可以查看配置文件信息和变更分配（包括计划分配与硬性分配）。

有关管理资源的详细信息, 请参见《[资源管理用户指南](#)》。

“资源查找器”图标

打开选定资源的查找资源页。在此页上可以对资源或角色进行替换。

“资源”列

单击某个资源的名称可以查看和编辑该资源的常规属性。

资源分配

打开“资源/角色分配”页。您可以更新资源分配。

角色

显示资源的角色, 该角色可以不同于资源配置文件中选定的首要角色。

“时间”列

如果允许资源或角色输入花费在建议上的时间, 则此列中将显示一个黄色复选标记。

“预定状态”列

显示资源或角色的预定状态。

值

- 硬性。资源已提交给建议。
- 软性。暂时计划将资源分配给建议。

混合。对该资源同时存在硬性和软性分配。

“开始”列

显示团队成员的分配开始日期。如果未定义，此日期将默认为建议的开始日期。

“结束”列

显示团队成员的分配结束日期。如果未定义，此日期将默认为建议的结束日期。

分配百分比

显示团队成员在此建议中的分配百分比。默认情况下，每个职员的资源可用时间都已 100% 委派给该建议。

分配

显示暂时将资源预定给建议的小时数。除非更改预定日期，否则职员会自动被预定为建议的整个持续时间。此字段不可编辑，但会发生变更以反映您使用下列选项进行的编辑：

- 设置分配选项。
- 新的分配曲线在“建议职员：属性”页面上定义。
- “轮班分配”选项。

实际分配量

显示迄今为止该资源为此建议记录的小时总数。

突发事件实际值

显示发布到与此建议关联的突发事件的时间。

实际值总计

此列显示已发布的总实际时间。此值是实际分配量和突发事件实际值的总和。

将资源或角色添加到建议人员中

建议的团队人员页显示添加到建议中的资源或角色的列表。系统将以 100% 的比例自动分配所有资源的可用工作日。可以调整该值以满足您的需要。

将资源添加到建议人员中时，该资源可能会过度分配。在这种情况下，会显示一个确认页，使您能够过度分配该资源或者接受资源的剩余可用性。

注意：您可以将同一角色的多个实例添加到建议中，但不是同一命名资源的多个实例。例如，委派“程序员 (1)”和“程序员 (2)”，以表示具有编程角色的两个不同需求。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。

2. 单击“团队”。
3. 执行以下操作之一:
 - 单击“添加”为建议人员选择单个资源或角色。
此时会显示选择资源页。
 - 单击“按 OBS 进行添加/更新”将选定 OBS 单位中的所有资源添加到建议人员中。
4. 选择要添加到建议人员中的资源和角色。
使用“搜索筛选器”根据名称或其他条件来查找资源或角色。
5. 单击“添加”以添加资源和角色。
6. 保存变更。

预定过度分配的资源

资源的可用小时数可以小于请求的总小时数。在这种情况下，不会显示“预定确认”页，而是显示“剩余可用性确认”页。

将资源添加到项目或投资中会在“剩余可用性确认”页中显示过度预定。如果预定资源的 100% 可用性(默认值),“100% 资源分配”列会列出使用的小时数。“剩余可用性”列将指出资源可用于处理该项目工作的实际小时数。

当出现此确认页面时，请选择以下任意一个选项：

过度分配

过度分配资源。

仅剩余

订阅“剩余可用性”列中所列出数量的资源。

查看建议的角色产能

建议团队的角色产能页提供了按基于角色的团队成员或指定资源生成的所有角色需求的合计视图。可以按照满足这些角色的资源的产能来查看信息。要从建议的“团队”菜单访问此页面，请在页面工具栏上选择“角色产能”。此页的“[无角色]”行将捕获没有团队角色的资源。

通过角色产能页，可以查看以下内容：

- 对此建议的角色分配与对其他投资的分配和过度分配。
- 此建议的可用角色产能。

可以从方案内和方案外两方面查看此信息。如果某个角色显示为过度分配，请单击“人员”以转到建议的团队人员页并查看使用该角色的所有资源。

人员分配

人员分配是为建议预定资源的期间。除非更改预定日期，否则职员会自动被预定为建议的整个持续时间。为资源授予的分配数量可以按如下计算：

包括开始日期和结束日期在内的工作日总数 * 每日可用小时数

ETC（估计完成时间）取决于将资源分配给建议的工时数。

编辑人员分配

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
3. 编辑以下字段：

角色

针对此建议为此资源选择一个角色。

时间

指示资源可输入完成该建议处理工作所用的时间。

预定状态

针对此建议选择资源的预定状态。

分配百分比

输入分配给此建议的默认资源量。可以输入“0”（零）作为分配百分比。“分配”列会反映此处所做的变更。

4. 单击“保存”。

更改资源默认分配

使用资源的“职员属性”页上的“计划分配”和“硬性分配”部分来指出与“默认分配百分比”字段的偏差。您可以取消预定已硬性预定的资源，或扩展资源以执行其他计划。

“计划分配”曲线代表默认分配量或经理请求的总分配量。“硬性分配”曲线表示资源经理提交的分配量。资源的预定状态会随着计划分配曲线和硬性分配曲线的分配量而变化。

例如，假设资源的计划分配或默认分配为 100%。假设预定资源用于处理建议是从 2011 年 8 月 1 日至 2011 年 11 月 30 日。但是也计划将 50% 的时间用于其他建议，直至 9 月 1 日。此外，计划从 2011 年 9 月 15 日到 2011 年 9 月 22 日休假。在这种情况下，您可以为资源创建两条分配曲线：一条表示从 2011 年 8 月 1 日到 2011 年 9 月 1 日的偏差为 50%，另一条表示从 2011 年 9 月 15 日到 2011 年 9 月 22 日的偏差为 0%。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
3. 单击要变更分配的资源的“属性”图标。

此时会显示属性页面。

此页面将显示基本配置文件字段和与分配相关的字段。
4. 在“默认分配百分比”中，输入资源分配给建议所需的时间百分比。可以输入 0 (零)。

注意：“建议: 团队: 人员”页上的“分配”和“分配百分比”列会反映变更（如果有）。
5. 在“计划分配”和“硬性分配”部分中，为与默认分配的每个偏差创建一行。

要使用这些步骤之前的简短示例，请创建两行：一行用于包含资源以 50% 的分配百分比工作的期间（而不是 100% 的默认或计划分配）。另一行用于资源实际以 0% 的分配百分比工作的期间（而不是 100% 的默认或计划分配）。
6. 创建计划分配期间或硬性分配期间
 - a. 为期间输入或选择开始日期。
 - b. 为期间输入或选择“结束”日期。
 - c. 在“分配百分比”字段中，输入希望资源工作（临时或提交）的时间百分比。可以输入 0 (零)。
7. 单击“新建行”添加其他行并重复第 4 步。
8. 完成后，单击“保存并返回”。

如何重置人员分配

可以采用下列方式重置建议的人员分配：

- 使用[移动分配](#) (p. 59)以移动或调整所有或部分资源分配。
- 使用[设置分配](#) (p. 60)选项同时更新多个团队成员的分配。
- 使用[提交计划分配](#) (p. 61)重置资源的硬性分配，使其等于计划分配。
- 使用[接受硬性分配](#) (p. 62)重置资源的计划分配，使其等于硬性预定的分配。

针对前面的选项使用建议的团队人员页和团队详细信息页上的“操作”菜单。

移动和调整建议的资源分配

及时来回移动资源分配以移动或调整建议中的全部或部分资源分配。移动数据时，分段分配日期将保持不变，即使为每个段分配的百分比发生更改也是如此。如果希望项目分配超出允许的时标视图（只能延长六个月），则移动分配特别有用。

例如，某个分配从 5 月 1 日开始，按其默认比率 100% 一直持续到 5 月底。然后在整个 6 月按 50% 的缩减分配实行。现在，以 100% 的比率将分配的开始日期从 6 月 1 日移动到 7 月 2 日（31 个日历日），然后按 50% 比率持续到 8 月 2 日。此外，还可以按不包含任何分段的时间范围移动分配。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 选中要移动分配的资源旁边的复选框。
4. 从“操作”菜单中单击“移动分配”。
此时会显示分配页。
5. 在“移动的时间范围”部分，单击“选择日期”变更将该资源分配给建议的开始日期和结束日期。数据将根据您在这些字段中输入的日期进行移动。
6. 在“时间移动参数”部分，执行以下操作：
 - 在“移动开始日期”处，单击“选择日期”为所移动的数据选择新的起始日期。如果将该字段留空，则不会发生任何移动。
 - 在“移动截止日期”处，单击“选择日期”为所移动的数据选择截止日期。将分配移动到的日期不能超过该日期。
 - 在“调整分配百分比”处，为移动输入分配百分比变更。如果将该字段留空，则不会发生任何调整。
7. 保存变更。

为多个团队成员设置分配

通过一项操作同时为多个团队成员设置分配。在建议的团队人员页和团队详细信息页上单击“更多”以使用“设置分配”选项。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 选中要更新分配的资源旁边的复选框。
4. 从右上角的“操作”菜单中，单击“设置分配”。
此时会显示分配页。

-
5. 在页面的“常规”部分，为选定的团队成员设置下列分配：

开始日期

定义开始处理此建议的日期。选中“重置以匹配投资开始日期”复选框，重置资源针对此建议的人员配备要求，使其与建议的开始日期匹配。

结束日期

定义处理此建议的最后日期。选中“重置以匹配投资结束日期”复选框，重置资源针对此建议的人员配备要求，使其与建议的结束日期匹配。

默认分配百分比

定义要将资源分配给该建议的时间百分比。可以输入 0。变更将反映在“建议团队：人员”页上的“分配”和“分配百分比”列中。

“预定状态”列

显示资源或角色的预定状态。

值

- 硬性。资源已提交给建议。
- 软性。暂时计划将资源分配给建议。
- 混合。对该资源同时存在硬性和软性分配。

6. 单击“保存并返回”。

提交资源计划分配

提交计划分配，使资源的硬性分配等于计划分配。在编辑资源的计划分配段后提交，以硬性预定资源的段。资源的硬性预定状态表示完全提交。

要使用“提交计划分配”选项，请单击“建议团队：人员”页和“建议团队：详细信息”页上的“更多”，然后选择该选项。

提交计划分配不会重置默认分配百分比。此操作会将计划分配复制到资源的“职员属性”页上的“硬性分配”部分中。

注意：页面上是否会显示“硬性分配”部分取决于您的“混合预定”设置。请联系您的 CA Clarity PPM 管理员。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
 2. 单击“团队”。
- 此时会显示人员列表页。
3. 选中资源旁边的复选框以提交计划分配。

4. 从右上角的“操作”菜单中，单击“提交计划分配”。
此时会显示确认页面。
5. 单击“是”。

接受资源硬性分配

使用“接受硬性分配”选项可以重置计划分配，使其等于硬性预定的分配。如果在“计划分配”部分中显示了软性预定的计划分配段，系统会删除这些分配段。然后会将所有分配段重置为硬性预定的分配段。

注意：页面上是否会显示“接受硬性分配”选项取决于“混合预定”设置。请联系您的 CA Clarity PPM 管理员。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 选中要接受硬性分配的资源旁边的复选框。
4. 从右上角的“操作”菜单中，单击“接受硬性分配”。
此时会显示确认页面。
5. 单击“是”。

此操作会将计划分配设置为等于已提交分配。“分配百分比”和“分配”列中的值会相应地进行变更。由于分配是完全提交的，因此“预定状态”的值显示为“硬性”。

编辑资源分配

建议的团队详细信息页以图形方式按资源和时段列出了建议的计划分配和已提交分配。此视图可以帮助您确定某一资源是预定不足还是预定过度，以及不足或过度的程度。您还可以确定某一资源对于某一建议是否可用。

要查看此页面，请选择“团队”，然后从页面工具栏中单击“详细信息”。

团队详细信息页将根据资源、分配和时段显示相应的数据。滚动到某个时段将显示一则注释，提供所查看内容的简单摘要。默认情况下，时段列设置为每周，并且从本周开始。分配颜色代码如下：

黄色

在该时段内资源的分配等于或低于其可用性。

红色

资源在该时段内分配过度（即，预定时间量超出可用时间量）。

绿色

对其他投资、建议或服务的分配。
有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

职员替换

您可以通过建议的团队人员页面替换职员委派。 使用可用性分数可在团队级别查找替换项。

此外，还可以将某个资源替换为不同名称的资源，以及将角色替换为资源。 在替换期间，可能会对要替换先前成员的成员进行过度分配。

替换职员指南

在进行职员替换之前，请考虑以下事项：

- 将某一资源替换为其他资源，不会将原始职员的实际值和待定实际值（如果有）传输给新职员。 只有剩余 ETC 会传输给新职员。
- 原始职员需要填写时间条目，以便在进行替换之前发布实际数据。
- 原始职员的角色会传输给新职员（除非要将角色替换为其他角色）。

如何从被替换职员传输数据

下表说明数据如何从被替换职员传输到新职员：

数据类型	传输
可用开始	是，如果尚未超过此日期并且在该日期未预定新资源。
可用结束	是
剩余分配	是
分配百分比 (%)	是
投资角色	是
现有实际值	否
待定实际值	否
基准	否

替换职员

可以使用建议的团队人员页来替换委派给建议的职员。资源列表会显示与被替换资源具有相同角色的人员及其在该建议时段内的可用性。您可以使用人员页或详细信息页来替换资源。

使用该方法可以选择在可用性方面最适合的资源来替换另一资源。会自动为您有权访问的每个资源生成可用性分数。分数表示可能的替换资源和被替换资源之间的匹配程度。可用性取决于分配的持续时间和资源的日常可用性。一般而言，分数越高，匹配越精确。

有关详细信息，请参见《项目管理用户指南》。

使用替换资源页替换职员。此页面将列出您有权访问的所有资源。

页面右上角的“可用性”字段确定了委派期间。此页面还会显示将替换资源分配给您的建议的小时数。已分配的日期和小时都会传输给新的替换项。

“可用性匹配”列显示的分数将每个资源的工作期间和可用性都计算在内。假定您没有在搜索条件中添加任何技能规格。此时，“匹配总计”列值会复制“可用性匹配”分数，并显示“技能匹配”列。如果按技能条件和可用性条件进行搜索，“匹配总计”列将显示这两个分数的平均值。

注意：屏幕顶部将显示以下消息：

“如果可用性日期不在以下范围内，匹配分数可能不准确: ddmmmyy - ddmmyy”。

该消息意味着，消息中的日期范围与“可用性”字段中的日期之间存在差异。因此，“可用性匹配”分数可能不准确。例如，假定“可用性”字段中的日期为 9/1/11 - 2/7/12，而消息中的日期范围为 9/7/11 - 9/7/12。此时无法对任何资源进行一对比较，从而降低了总体可用性匹配分数。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
 2. 单击“团队”。
- 此时会显示人员列表页。
3. 单击资源旁边的“资源查找器”图标。
 4. 输入筛选条件以查找替换资源。
- 此时会显示结果。
5. 选中资源旁边的复选框并单击“替换”。
- 此时会显示确认页面。
6. 单击“是”。

变更职员角色

可以针对不同的建议变更职员的角色。此变更不会影响在其资源配置文件中为其标识的角色。您可以从建议的人员或详细信息页中替换角色委派。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 单击资源的“属性”图标以变更投资角色。
此时会显示属性页面。
此时页面将显示基本配置文件字段以及与分配相关的字段。
4. 在职员属性页的“常规”部分的“投资角色”字段中选择一个角色。
5. 保存变更。

删除职员

如果资源没有为建议发布实际值，并且未提交任何待定实际值，则可以从建议中删除职员。

注意：从建议中删除职员不会产生以下结果：

- 从 CA Clarity PPM 中删除资源
- 将职员状态变更为不活动

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 选中资源旁边的复选框并单击“删除”。
此时会显示确认页面。
4. 单击“是”。

核准建议

只有状态为“已提交以供核准”的建议才能予以核准。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
此时会显示列表页。
2. 选中建议旁边的复选框并单击“核准”。

或

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示属性页面。
2. 从“状态”下拉列表中选择“已核准”。
3. 保存变更。

拒绝建议

您可以通过列表页或特定建议的属性页拒绝建议。仅当建议的状态为“已提交以供核准”时，才能予以拒绝。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
此时会显示列表页。
2. 选中建议旁边的复选框并单击“拒绝”。

或

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示属性页面。
 2. 从“状态”下拉列表中选择“已拒绝”。
 3. 保存变更。
- 此时建议的状态将设置为“已核准”。

如何将建议转换为投资

如果有相应的访问权限，您可以将已核准的建议转换为项目、服务或投资。转换前，请提交您的建议以供核准。

如果您定义了简单预算，则在转换过程中，在“建议属性: 预算”页面中输入的信息将取代在“建议: 属性: 主要 - 常规”页面的“估计成本和收益”部分中输入的信息。

可以执行下列操作：

- 将建议转换为投资类型（如应用程序或产品）。
有关详细信息，请参见 [《IT 服务管理用户指南》](#)。
- [使用项目模板将建议转换为项目 \(p. 68\)](#)。
- [使用建议创建多个投资 \(p. 68\)](#)。

将建议转换为投资

只有状态为“已核准”的建议才能进行转换。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“转换”。
此时会显示选择投资类型页。
3. 选择投资类型以转换建议。
4. 单击“下一步”。
此时会显示创建页。

例如，要将建议转换为服务，则会显示“创建服务”页面。

有关详细信息，请参见 [《IT 服务管理用户指南》](#)。

5. 完成该页面上的字段并进行保存。

使用项目模板将建议转换为项目

如果使用项目模板将建议转换为项目，则会将某些属性（如预算数据）传输到建议中。传输到建议中的属性将取代项目模板中的属性。将建议转换为项目后，您可以修改项目属性。

只有状态为“已核准”的建议才能进行转换。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“转换”。
此时会显示选择投资类型页。
3. 选择“由模板定制的项目”。
4. 单击“下一步”。
此时会显示选择模板页。
5. 选择模板。
6. 单击“下一步”。
此时会显示创建页。
7. 完成该页面上的字段并进行保存。

有关详细信息，请参见《项目管理用户指南》。

使用建议创建多个投资

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“转换”。
此时会显示选择投资类型页。
3. 选择投资类型以转换建议，然后单击“下一步”。
此时会显示创建页。
4. 完成该页上的字段。
5. 保存变更。
此时属性页将显示为“已转换”状态。
6. 要创建更多的投资，请重复步骤 3 至步骤 6。

删除建议

您可以删除任何建议，包括已转换为投资的建议。删除已转换为投资的建议后，已转换的投资与建议之间的链接将被删除。删除建议不会删除已转换的投资。

请按下列步骤操作：

1. 在“建议”列表页上，选中建议旁边的复选框。
2. 单击“标记为待删除”。

此时该建议将被删除，且不再显示在列表中。

附录 A：访问权限

此部分包含以下主题：

- [建议访问权限 \(p. 71\)](#)
- [建议的资源访问权限 \(p. 73\)](#)
- [突发事件访问权限 \(p. 75\)](#)
- [突发事件资源角色 \(p. 76\)](#)
- [建议资源角色 \(p. 77\)](#)

建议访问权限

要处理建议，需要具有以下访问权限：

建议 - 核准 - 全部

允许您核准所有建议。

类型：全局

建议 - 核准

允许用户核准某个特定建议。

类型：实例

建议 - 创建

允许您创建建议对象实例。此权限包括“建议 - 导航”访问权限。

类型：全局

建议 - 编辑 - 全部

允许您编辑所有建议。此访问权限包括“建议 - 查看”访问权限及删除所有建议的权限。

类型：全局

建议 - 编辑

允许用户编辑某个特定的建议。此访问权限包括“建议 - 查看”访问权限及删除某个特定建议的权限。此权限不包括“建议 - 导航”访问权限。

类型：实例

建议 - 编辑访问权限 - 全部

允许您编辑对所有建议的访问权限。此权限不包括“建议 - 导航”或“建议 - 查看”访问权限。

类型：全局

建议 - 编辑访问权限

允许用户编辑对某个特定建议的访问权限。此权限不包括“建议 - 导航”或“建议 - 查看”访问权限。

类型: 实例

建议 - 层次结构 - 父级 - 添加 - 全部

允许您将投资添加到任何建议的父级层次结构中。

类型: 全局

建议 - 层次结构 - 父级 - 添加

允许用户将投资添加到某个特定建议的父级层次结构中。

类型: 实例

建议 - 层次结构 - 父级 - 编辑 - 全部

允许您编辑任何建议的父级层次结构中的投资。

类型: 全局

建议 - 层次结构 - 父级 - 编辑

允许用户编辑某个特定建议的父级层次结构中的投资。

类型: 实例

建议 - 层次结构 - 父级 - 查看 - 全部

允许您查看任何建议的父级层次结构中的投资。

类型: 全局

建议 - 层次结构 - 父级 - 查看

允许用户查看某个特定建议的父级层次结构中的投资。

类型: 实例

建议 - 启动者 (自动)

此权限会自动授予此建议的启动者。

类型: 实例

建议 - 管理者 (自动)

此权限会自动授予此建议的管理者。此权限包括“建议 - 层次结构 - 父级 - 查看”访问权限。具有此权限的用户可以编辑现有的人员分配。

类型: 实例

建议 - 导航

允许用户导航到建议页面以包括查看“建议”链接的权限。

类型: 全局

建议 - 查看

允许用户查看某个特定的建议。此权限不包括“建议 - 导航”访问权限。

类型: 实例

建议 - 查看 - 全部

允许您查看所有建议。此权限包括“建议 - 导航”访问权限。

类型: 全局

建议 - 层次结构 - 父级 - 查看 - 全部

允许您查看任何建议的父级层次结构中的投资。

类型: 全局

建议 - 层次结构 - 父级 - 查看

允许用户查看某个特定建议的父级层次结构中的投资。

类型: 实例

建议 - 查看 - 全部

允许您查看所有建议。此权限包括“建议 - 导航”访问权限。

类型: 全局

建议 - 查看

允许用户查看某个特定的建议。此权限不包括“建议 - 导航”访问权限。

类型: 实例

建议 - 创建

允许您创建建议对象实例。此权限包括“建议 - 导航”访问权限。

类型: 全局

建议 - 导航

允许用户导航到建议页面以包括查看“建议”链接的权限。

类型: 全局

建议的资源访问权限

管理建议时以下资源权限也可用：

资源 - 核准建议

允许用户核准特定资源的建议。包括资源 - 编辑建议访问权限。

类型: 实例

资源 - 核准建议 - 全部

允许用户核准所有资源的建议。包括资源 - 编辑建议 - 全部访问权限。

类型: 全局

资源 - 编辑建议

允许用户编辑和删除特定资源的建议。包括“资源 - 查看建议”访问权限，但不包括“建议 - 导航”访问权限。

类型: 实例

资源 - 编辑建议 - 全部

允许用户编辑和删除所有资源的建议，包括“资源 - 查看建议 - 全部”访问权限。

类型: 全局

资源 - 输入时间

此权限允许用户完成、提交和拒绝某资源的时间表。“时间表”链接会出现在“个人”页面上。

类型: 实例

资源 - 自身 (自动)

此权限会自动授予资源，并包括“资源 - 编辑建议”访问权限。

类型: 实例

资源 - 查看建议

允许用户查看特定资源的建议。包括删除建议的权限，但不包括建议 - 导航访问权限。

类型: 实例

资源 - 查看建议 - 全部

允许用户查看所有资源的建议。包括删除建议的权限和“建议 - 导航”访问权限。

类型: 全局

突发事件访问权限

突发事件通常是短期的。在任意给定时间，可能会有许多突发事件。突发事件的访问权限通过突发事件类别来控制。您只能看到映射到您有权访问的类别的突发事件。CA Clarity PPM 管理员可以为突发事件委派访问权限，或者突发事件经理可以在突发事件实例内部委派访问权限。

要处理突发事件和突发事件类别，需要具有以下访问权限：

突发事件 - 访问

允许用户访问突发事件页面。

类型：全局

突发事件 - 管理

允许用户访问突发事件管理页面并管理类别-投资映射、类别-组映射和优先级设置。

类型：全局

突发事件 - 创建

允许用户创建和编辑突发事件，这将授予对突发事件属性的有限访问权限。包括“突发事件 - 访问”访问权限。

类型：全局

突发事件 - 创建/编辑

允许用户创建新突发事件并编辑某个特定突发事件。

类型：实例

突发事件 - 创建/编辑 - 全部

允许用户在突发事件页面上创建并编辑突发事件。包括“突发事件 - 访问”和“突发事件 - 选择类别 - 全部”访问权限。

类型：全局

突发事件 - 管理类别突发事件

允许用户管理映射到某个特定类别的突发事件。包括“突发事件 - 选择类别”访问权限。

类型：实例

突发事件 - 覆盖优先级

允许用户覆盖其拥有访问权限的突发事件的优先级。具有此访问权限的资源可以查看“突发事件属性”页面上的“覆盖优先级”字段。

类型：全局

突发事件 - 选择类别

允许资源选择某个特定突发事件类别。

类型: 实例

突发事件 - 选择类别 - 全部

允许用户在突发事件页面中选择所有类别。包括“突发事件 - 访问”访问权限。

类型: 全局

突发事件资源角色

没有特定于突发事件的默认角色。根据提供的实例和全局访问权限，您可以添加相应的角色以使用突发事件。例如，您可以设置以下角色来处理突发事件：

角色	角色说明	访问权限
IT 管理员	将此角色委派给负责通过“管理”菜单设置、管理和映射突发事件类别以及突发事件财务设置的资源。具备此角色的资源还负责将投资委派给突发事件类别。IT 管理员可确定哪些资源需要突发事件访问权限，以及应授予这些资源的突发事件访问权限。	突发事件 - 管理；管理 - 访问权限
IT 管理器	将此角色委派给负责委派突发事件的资源。具有此角色的资源可以查看新突发事件、将突发事件委派给 IT 员工，以及将未解决的突发事件重新委派给其他资源或组（如有必要）。	突发事件 - 创建/编辑 - 全部

角色	角色说明	访问权限
IT 员工	<p>将此角色委派给负责处理和解决突发事件的资源。具有此角色的资源可以创建、查看并对特定突发事件类别组中的所有突发事件进行相应委派。为某一 IT 员工显示的默认页面是“已委派给我”。此页面将显示已委派给此 IT 员工的突发事件。如果突发事件需要转换为项目或项目任务，则 IT 员工会对要转换的突发事件进行标记。</p>	突发事件 - 管理类别突发事件
请求者	<p>将此角色委派给负责记录新突发事件的资源。具有此角色的资源可以查看按优先级排列的工作队列，并根据报告的突发事件记录与执行工作性质有关的信息。请求者记录的突发事件将显示在“我报告的事项”页面上。将请求者委派给突发事件后，会显示“已委派给我”页面，此页面将显示这些突发事件的列表。</p> <p>请求者可查看有限的突发事件属性视图。他们可以查看突发事件的公共注释、跟踪 ID、简短说明、详细说明、类型以及类别。</p>	突发事件 - 创建；突发事件 - 选择类别 - 全部，或至少一个突发事件类别的“突发事件 - 选择类别”

建议资源角色

CA Clarity PPM 未提供任何特定于建议的角色。根据提供的实例和全局访问权限，您可以添加相应的角色来处理建议。例如，您可以设置以下角色来处理建议：

经理

建议经理对所创建的建议具有隐式访问权限。

核准者

建议核准者有权核准或拒绝建议，或者将建议设置为不完整。