

CA Clarity™ PPM

需求管理使用者指南

13.2.00 版



本文件包含內嵌說明系統與文件 (以下稱為「文件」)僅供您參考之用，且 CA 得隨時予以變更或撤銷。

未經 CA 事先書面同意，任何人不得對本「文件」之任何部份或全部內容進行影印、傳閱、再製、公開、修改或複製。此「文件」為 CA 之機密與專屬資訊，您不得予以洩漏或用於任何其他用途，除非 (i) 您與 CA 已另立協議管理與本「文件」相關之 CA 軟體之使用；或 (ii) 與 CA 另立保密協議同意使用之用途。

即便上述，若您為「文件」中所列軟體產品之授權使用者，則可列印或提供合理份數之「文件」複本，供您以及您的員工內部用於與該軟體相關之用途，但每份再製複本均須附上所有 CA 的版權聲明與說明。

列印或提供「文件」複本之權利僅限於軟體的相關授權有效期間。如果該授權因任何原因而終止，您有責任向 CA 以書面證明該「文件」的所有複本與部份複本均已經交還 CA 或銷毀。

在相關法律許可的情況下，CA 係依「現狀」提供本文件且不做任何形式之保證，其包括但不限於任何針對商品適銷性、適用於特定目的或不侵權的暗示保證。在任何情況下，CA 對於您或任何第三方由於使用本文件而引起的直接、間接損失或傷害，其包括但不限於利潤損失、投資損失、業務中斷、商譽損失或資料遺失，即使 CA 已被明確告知此類損失或損害的可能性，CA 均毋須負責。

「文件」中提及之任何軟體產品的使用均須遵守相關授權協議之規定，本聲明中任何條款均不得將其修改之。

此「文件」的製造商為 CA。

僅授與「有限權利」。美國政府對其之使用、複製或公開皆受 FAR 條款 12.212, 52.227-14 與 52.227-19(c)(1) - (2) 與 DFARS 條款 252.227-7014(b)(3) 中所設之相關條款或其後續條約之限制。

Copyright © 2013 CA. All rights reserved. 本文提及的所有商標、商品名稱、服務標章和公司標誌均為相關公司所有。

連絡技術支援

如需線上技術協助及完整的地址清單、主要服務時間以及電話號碼，請洽「技術支援」，網址為：<http://www.ca.com/worldwide>。

目錄

第 1 章：需求管理總覽	9
需求管理辭彙.....	9
如何完成需求管理設定.....	10
第 2 章：需求管理設定	11
如何設定狀況財務預設值.....	11
狀況類別.....	11
如何使用狀況類別.....	12
產生投資與狀況類別之間的關聯.....	12
控制對狀況類別的存取.....	13
設定狀況類別優先順序.....	14
指派投資給狀況.....	14
狀況工作.....	15
檢查錯誤.....	15
第 3 章：狀況	17
狀況總覽.....	17
狀況元件.....	18
如何開始使用狀況.....	19
狀況與服務管理廠商整合.....	19
如何檢視和管理狀況.....	20
狀況類型.....	20
記錄新狀況.....	21
如何指派狀況程序工作.....	24
指派狀況程序工作流程.....	24
啓動與終止指派狀況程序.....	25
狀況解決與結案.....	26
檢視新指派的狀況.....	26
指派資源至狀況.....	27
重新指派狀況.....	27
修改狀況連絡人資訊.....	28
修改狀況類別.....	29
狀況優先順序.....	29

修改狀況優先順序.....	29
覆寫狀況優先順序.....	30
狀況優先順序矩陣.....	30
變更狀況狀態.....	31
為狀況設立旗標以進行轉換.....	32
輸入花費時間 (狀況).....	33
檢視專案與任務關聯.....	34
如何管理狀況附註.....	34
將附註加入狀況.....	34
檢視狀況附註.....	35
檢視狀況的稽核欄位.....	36
管理自動化狀況程序.....	36
狀況如何轉變為計劃工作.....	37
將狀況轉換為專案.....	37
將狀況轉換成專案任務.....	38
狀況資料對應.....	39

第 4 章：構想 41

構想總覽.....	41
構想元件.....	42
構想的狀態工作流程如何運作.....	42
構想的核准程序如何運作.....	42
從另一個記錄系統匯入構想.....	45
如何管理構想.....	45
建立新構想.....	45
主要內容.....	48
產能規劃案例.....	56
建立產能規劃案例.....	57
套用產能規劃案例.....	57
如何管理對上層投資的分配.....	57
新增和移除上層投資關聯.....	58
定義對上層投資的分配.....	58
讓多個投資共用構想.....	58
將構想成本彙總到上層投資.....	58
如何配置小組人員.....	59
關於 [小組：人員] 頁面.....	59
將資源或角色加入構想人員.....	61
預約過度分配的資源.....	62
檢視構想的角色產能.....	62

人員分配.....	62
工作人員取代.....	68
變更工作人員角色.....	71
移除工作人員.....	71
核准構想.....	72
否決構想.....	72
如何將構想轉換成投資.....	73
將構想轉換成投資.....	73
使用專案範本將構想轉換成專案.....	74
使用構想建立多個投資.....	75
刪除構想.....	75

附錄 A：存取權限 77

構想存取權限.....	77
構想的資源存取權限.....	80
狀況存取權限.....	81
狀況資源角色.....	83
構想資源角色.....	84

第 1 章：需求管理總覽

「需求管理」提供擷取、分類、評估和處置所有需求來源的方法。IT 組織的需求有許多形式。需求可以是專案要求、服務要求、狀況、新產品或服務的構想、策略初步規劃，或是支援要求。

使用「需求管理」，以兩種方式其中之一來擷取需求。您可以使用 CA Clarity PPM 表單來擷取構想、專案要求或狀況的相關資訊。也可以將 CA Clarity PPM 資料與其他會擷取服務台票證、狀況和服務要求的系統整合。這些整合是透過 XML Open Gateway (XOG) 支援。

如需詳細資訊，請參閱《*XML 開放式通道開發人員指南*》。

本節包含以下主題：

[需求管理辭彙](#) (位於 p. 9)

[如何完成需求管理設定](#) (位於 p. 10)

需求管理辭彙

「需求管理」的環境中使用下列辭彙：

外部 ID

從外部系統繼承的狀況的識別號碼，例如「Remedy」。

轉換用旗標

手動將狀況轉換成專案或專案任務之後的狀況狀態。

影響

狀況造成預期服務層級扭曲的程度：高度影響（「高」）、中度影響（「中」）和低度影響（「低」）。

OBS

組織分解結構是一種階層式單位結構。OBS 幫助您從視覺與功能性的觀點來檢視組織的架構，以進行彙總、深入檢視和資源搜尋。

優先順序

解決狀況的優先順序，以高優先順序（「高」）、中優先順序（「中」）和低優先順序（「低」）來表示。

資源

可以指派來處理狀況或其他投資的人員。資源可以和技能、主要角色、資源集區及 OBS 產生關聯。資源設定檔擁有內容，例如資源名稱、電子郵件地址、任職類型、管理員、每日可用時數、目標計費率，以及標準成本。資源不一定是 CA Clarity PPM 使用者。

服務連線

一系列預先建置連線，連到可將狀況資料轉移到 CA Clarity PPM 中的「IT 服務管理」(ITSM) 應用程式。

緊急程度

狀況的商務關鍵性測量方式，以高緊急程度（「高」）、中緊急程度（「中」）和低緊急程度（「低」）來表示。

如何完成需求管理設定

若要使用「需求管理」，請確認您具備下列條件：

- 已經安裝「需求管理」模組，且擁有它的有效授權。
- 擁有「需求管理」的存取權限。存取權限可控制存取。您可以針對「需求管理」的兩個元件：構想和狀況來授與權限。需要下列存取權限之一或兩者：

狀況 - 存取

允許使用者存取狀況頁面。

類型：全域

構想 - 導覽

允許使用者導覽至 [構想] 頁面，以包含檢視構想連結的權限。

類型：全域

若要使用「需求管理」，請登入 CA Clarity PPM。根據您的存取權限和角色，從 [需求管理] 功能表中選取 [構想] 或 [狀況]。

第 2 章：需求管理設定

本節包含以下主題：

[如何設定狀況財務預設值](#) (位於 p. 11)

[狀況類別](#) (位於 p. 11)

[狀況工作](#) (位於 p. 15)

[檢查錯誤](#) (位於 p. 15)

如何設定狀況財務預設值

請執行下列動作，讓資源能夠輸入狀況的財務資料：

- 設定費率矩陣並在財務面啓用與狀況搭配使用的所有資源
- 建立投資的邏輯群組
如需詳細資訊，請參閱《財務管理使用者指南》。
- 定義投資的預設財務屬性

投資僅支援投資層級的分配和扣款。

狀況類別

設定「需求管理」的一部份便是要建立具名投資狀況類別的邏輯群組。狀況類別可讓您將特定類型的狀況分類。它們可讓您設定能夠反映組織結構的狀況邏輯群組。之後您便可以建立投資並其將與這些狀況類別產生關聯。

在資源會與所有狀況類別搭配使用的小型組織中，您可以將所有資源新增至群組。然後將群組指派至狀況類別。而在資源都是專家的大型組織中，您可以建立群組，並依據資源的專長將資源新增至群組。然後將群組指派至不同的狀況類別。

如何使用狀況類別

建立狀況類別之後，資源便能夠記錄狀況。下一步請定義狀況類別屬性、將投資與狀況類別產生關聯，並授與資源、群組和 OBS 單位對狀況類別的存取。

使用 [建立狀況類別] 頁面來建立狀況類別。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [管理]，然後從 [資料管理] 按一下 [狀況]。
設定頁面就會顯示。
2. 按一下 [新建]。
建立頁面出現。
3. 完成下列欄位：

類別名稱

定義狀況類別的簡短名稱。

類別識別碼

定義狀況類別的唯一識別碼。

說明

定義簡短說明。

4. 按一下 [儲存並返回]。

產生投資與狀況類別之間的關聯

對投資進行分類之後，您可以個別或是使用批次程序來產生投資與資產、應用程式、產品、服務和其他要使用之狀況類別的關聯。例如，您可以將監視器、鍵盤和滑鼠資產與 [硬體：內容] 狀況類別產生關聯。

您也可以將投資與狀況的狀況類別產生關聯。

在將投資與狀況類別產生關聯之前，請選取狀況類別內受影響的投資。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [管理]，然後從 [資料管理] 按一下 [狀況]。
設定頁面就會顯示。

2. 按一下要與您的投資關聯的狀況類別名稱。
內容頁面就會顯示。
3. 按一下 [相關投資]。
4. 針對 [選取投資] 欄位選取投資。
5. 按一下 [儲存]。

控制對狀況類別的存取

使用 [存取此類別] 頁面來控制可存取某狀況類別的資源、群組和 OBS 單位。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [管理]，然後從 [資料管理] 按一下 [狀況]。
設定頁面就會顯示。
2. 按一下狀況類別的名稱。
內容頁面就會顯示。
3. 開啓 [存取此類別] 功能表，然後按一下下列其中一個選項：

完整檢視

顯示可存取狀況類別之所有資源、群組和 OBS 單位的清單。以及資源、群組和 OBS 單位對此類別的存取權限。

資源

定義要授與此狀況類別之存取權限的資源。

群組

定義要授與此狀況類別之存取權限的群組。

OBS 單位

定義要授與此狀況類別之存取權限的 OBS 單位。

4. 按一下 [新增] 並選取每個存取權限旁邊的核取方塊，然後按 [下一步]。
5. 選取每種實體 (資源、群組或 OBS 單位) 旁的核取方塊，然後按 [新增]。

附註：出現的實體清單依據您的選取項目而有所不同。

設定狀況類別優先順序

使用狀況優先順序矩陣，以根據影響和緊急程度提升狀況。您可以設定矩陣的優先順序層級。例如，低、中或高。將依據緊急程度值標出影響值。每個影響和緊急程度值的交叉處會成為狀況優先順序。

儲存現有的狀況時，將會依據對狀況優先順序矩陣進行的變更，重新計算狀況優先順序。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [管理]，然後從 [資料管理] 按一下 [狀況]。
設定頁面就會顯示。
2. 按一下 [優先順序設定]，然後選取特定影響和緊急程度組合的狀況優先順序。
3. 儲存變更。

指派投資給狀況

CA Clarity PPM 通常不是狀況的主要資料來源。您可以使用 XML Open Gateway，從其他系統擷取狀況，並將它們帶入 CA Clarity PPM。匯入的狀況經常帶有不完整的投資資料。狀況的個別投入項目可能未與投資產生關聯。在此情況下，您可以指派單一投資給所有這類投入項目。

如需詳細資訊，請參閱《XML 開放式通道開發人員指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [管理]，然後從 [資料管理] 按一下 [狀況]。
設定頁面就會顯示。
2. 開啓 [指派投資]，再選取狀況旁的核取方塊以指派投資。
3. 按一下 [指派]。
投資就會指派給狀況。

狀況工作

CA Clarity PPM 為狀況提供下列工作：

- 「發佈狀況財務資料」工作
- 「發佈狀況投入比扣款」工作

檢查錯誤

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [管理]，然後從 [資料管理] 按一下 [狀況]。
設定頁面就會顯示。
2. 按一下 [處理錯誤]。

第 3 章：狀況

管理狀況的整體目標就是讓組織盡快恢復正常服務水準。狀況管理可讓 IT 組織擷取、預測及決定其使用者負責進行的工作。

本節包含以下主題：

- [狀況總覽](#) (位於 p. 17)
- [如何指派狀況程序工作](#) (位於 p. 24)
- [檢視新指派的狀況](#) (位於 p. 26)
- [指派資源至狀況](#) (位於 p. 27)
- [重新指派狀況](#) (位於 p. 27)
- [修改狀況連絡人資訊](#) (位於 p. 28)
- [修改狀況類別](#) (位於 p. 29)
- [狀況優先順序](#) (位於 p. 29)
- [狀況優先順序矩陣](#) (位於 p. 30)
- [變更狀況狀態](#) (位於 p. 31)
- [為狀況設立旗標以進行轉換](#) (位於 p. 32)
- [輸入花費時間 \(狀況\)](#) (位於 p. 33)
- [檢視專案與任務關聯](#) (位於 p. 34)
- [如何管理狀況附註](#) (位於 p. 34)
- [檢視狀況的稽核欄位](#) (位於 p. 36)
- [管理自動化狀況程序](#) (位於 p. 36)
- [狀況如何轉變為計劃工作](#) (位於 p. 37)
- [狀況資料對應](#) (位於 p. 39)

狀況總覽

「需求管理」為組織提供對所有未計劃工作進行優先順序排定和管理所需的功能。未計劃工作包括每天都會消耗資源的狀況、構想或增強功能的要求。未計劃工作搭配已計劃專案工作就會建立 IT 總要求。使用「需求管理」來評估由於未計劃工作而產生的成本，並檢視資源使用情形。

狀況是指任何不屬於標準服務作業程序的事件。狀況可能造成服務中斷，或使該服務的品質降低。狀況可能包括軟硬體與服務要求。

IT 服務要求是使用者對於支援、交貨、資訊、建議或說明文件的要求，而非 IT 基礎結構發生失敗。IT 服務要求是「IT 服務管理」的重要環節。您可以在「需求管理」中，建立狀況以擷取服務要求，以及有關於指派、討論、解決方法及已花費時間的相關資訊。此資料對任何 IT 部門的日常運作很重要。若不使用狀況，組織及其使用者可能會遇到不必要的長時間中斷，導致公司的成本上升。

狀況元件

狀況是由下列元件所組成：

狀況內容

使用狀況的屬性頁面來定義檢視狀況基礎 (例如，簡短說明、類別、狀態、緊急程度及影響等)。此外，您還可以在 [狀況內容] 頁面中，將狀況轉換成專案或專案任務。

關聯

使用 [關聯] 功能表檢視此狀況當初轉換自的專案與專案任務的清單。

投入

使用這個元件，來檢視在工時表上為解決此狀況的資源投入清單。

附註

使用這個元件，將附註加入狀況或檢視發佈到狀況的附註清單。

程序

您可以使用 CA Clarity PPM 程序，讓需求管理的某些元素自動化。例如，您可以建立程序，在狀況狀態變更為「已解決」時通知狀況管理員。也可以定義程序以實作狀況，例如將狀況緊急程度設定為「高」。

您的 CA Clarity PPM 管理員可以定義狀況類型專屬的程序，或是設計來處理特定狀況的全域程序。

您可以對狀況建立並執行程序。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

稽核

這個元件可用來追蹤針對狀況所發生的特定活動的歷程記錄。負責判斷要稽核哪些欄位，以及要將哪些資訊儲存在稽核記錄中的 CA Clarity PPM 管理員會設定稽核。如果已經啓用 [稽核記錄]，且您有適當的存取權限，則當您開啟狀況時，就會顯示 [稽核] 功能表。使用此功能表以檢視已選擇進行稽核之任何欄位的變更、新增或刪除的記錄。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

如何開始使用狀況

請先確認 CA Clarity PPM 管理員已經設定狀況類別對應，您才能報告和管理狀況。如果這個步驟尚未完成，當您首次嘗試存取狀況時，就會出現下列錯誤訊息：

ITL-0514：必須先建立狀況類別後才能建立狀況例項。請連絡您的系統管理員。

如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。

IT 工作者或要求者都可以記錄狀況。擁有這其中任一角色的資源，對於已建立的新狀況都擁有適當的存取權限。您記錄狀況後，即可檢視與編輯從 [由我報告] 功能表建立的狀況。IT 工作者可以透過 [指派給我] 功能表指派、且可以檢視與狀況類別相關的完整狀況清單。

狀況與服務管理廠商整合

在 CA Clarity PPM 中建立狀況，或是透過與其他已擷取服務台票證、狀況及服務要求的系統整合。一般而言，狀況的主要資料來源是來自其他系統。

如果貴組織正使用服務管理廠商提供的服務，請在 CA Clarity PPM 中使用 XML Open Gateway 擷取資料。XOG 和對於「IT 服務管理」(ITSM) 系統的「服務連線」預先建置整合均可支援整合。您可以使用 XML Open Gateway，匯入狀況與任何相關聯的附註及投入。匯入狀況之後，該狀況就能成為需求管理程序的一部份。

如需詳細資訊，請參閱《XML 開放式閘道開發人員指南》。

如何檢視和管理狀況

使用 [狀況清單] 頁面，以檢視指派給您、由您報告或由其他人報告的狀況。

從 [狀況清單] 頁面上，您可以執行下列動作：

- [記錄新狀況](#) (位於 p. 21)。
- [指派投資至狀況](#) (位於 p. 27)。
- [修改連絡資訊](#) (位於 p. 28)。
- [設定狀況優先順序](#) (位於 p. 29)。
- [檢視專案與任務關聯](#) (位於 p. 34)。
- [新增狀況附註](#) (位於 p. 34)。
- [將狀況轉換成計劃工作](#) (位於 p. 37)。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 開啓下列功能表以檢視特定的狀況：
 - 指派給我
 - 由我報告
 - 由他人報告

狀況類型

您可以在 [狀況清單] 頁面上，檢視您有權檢視的狀況清單。開啓 [狀況清單] 頁面，以檢視指派給您、由您報告或由其他人報告的狀況。

指派給我

顯示 [狀況清單] 頁面，內含指派給要求者或 IT 工作者的狀況清單。如果已狀況指派給您，則此清單也會顯示您報告的任何狀況。[指派給我] 就會顯示。或如果您至少有一個狀況類別的 [狀況 - 管理類別狀況] 存取權限。

可以指定在有新狀況或有狀況指派給您時，要如何通知您。這些帳戶設定是在 [帳戶設定：通知] 頁面上處理。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

由我報告

顯示您向要求者和 IT 管理員報告，以及任何指派給您的狀況的清單。

由他人報告

顯示指派給您或由其他資源報告的狀況清單。該清單包括 (直接或經由您與群組的關聯) 對應到您有權存取之狀況類別的狀況。

在您擁有 [狀況 - 建立/編輯 - 全部] 存取權限或 [狀況 - 管理類別狀況] 存取權限時，會顯示這個頁面。

記錄新狀況

您可以從 [需求管理] 或直接從投資中建立狀況來報告新的狀況或工作要求。

若要建立狀況，您需要以下至少一個狀況類別的存取權限：

- 狀況 - 建立
- 狀況 - 選取類別

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下 [新建]。
建立頁面出現。
3. 在頁面的 [一般] 區段中完成下列欄位：

簡短說明

定義狀況的名稱。名稱應該簡短且有敘述性。

追蹤 ID

定義此狀況的追蹤號碼。如果已啓用自動編號，這會是唯讀欄位。

詳細說明

定義此狀況的詳細說明。

類型

指出此狀況的類型。從下拉清單中選取 [狀況] 或 [服務要求]。

類別

定義此狀況的分類，並協助追蹤未計劃工作的成本。按一下 [瀏覽] 圖示，選取此狀況的狀況類別。

狀態

指出此狀況的狀態。首次儲存新狀況時，新狀況的狀態預設為「新增」。

從下拉清單中選取下列其中一個項目，以變更狀態：[新增]、[已指派]、[工作進行中]、[已提升]、[保留中]、[已解決] 以及 [已結案]。

緊急程度

根據商務需求，定義此狀況的關鍵測量方法。選取下列其中一個項目：[低]、[中] 和 [高]。

預設：中

影響

定義狀況造成預期服務層級扭曲的程度。從下拉清單中選取下列其中一個項目：[低]、[中] 和 [高]。

預設：中

覆寫優先順序

指出狀況的優先順序是否可以被覆寫。狀況優先順序是按照 [狀況優先順序] 矩陣來排列，根據選取的緊急程度和影響而定。

只有在您擁有 [狀況 - 覆寫優先順序] 存取權限時，才會顯示此欄位。選取這個核取方塊，以覆寫狀況的優先順序。

優先順序

根據影響及緊急程度，定義解決狀況的順序。如果您沒有 [狀況 - 覆寫優先順序] 存取權限，優先順序將由系統產生且為唯讀。否則，請先選取 [覆寫優先順序] 核取方塊，然後從下拉清單中選取優先順序：[低]、[中]、[高]。

建立日期

提交狀況之後，顯示狀況的建立日期與時間。這是唯讀欄位。

開始日期

指出 IT 工作者應開始處理狀況的日期。

附註：請確認您擁有 [狀況 - 建立/編輯] 存取權限以檢視此欄位。

預期結束日期

指出 IT 工作者應完成工作並將狀況標示為已解決的日期。

估計總投入

定義解決此狀況所需的總投入預估值。

附註：請確認您擁有 [狀況 - 建立/編輯] 存取權限以檢視此欄位。

實際總投入 (時數)

顯示狀況個別投入項目的時數總和。這是唯讀欄位。

解決日期

指出此狀況的狀態設定為 [已解決] 的日期。

確認日期

指出已同意狀況獲解決並確認可結案的日期。

附件

指出是否附加了與此狀況相關的檔案。按一下 [瀏覽] 圖示並附加檔案。最多可以新增 10 個檔案附件。

4. 輸入 [主要連絡人] 區段中的下列欄位：

名稱

定義此狀況的連絡人。按照預設，這是目前登入的資源。

電子郵件

定義主要連絡人的電子郵件地址。

住家電話

定義主要連絡人的住家電話號碼。

公司電話

定義主要連絡人的公司電話號碼。

行動電話

定義主要連絡人的行動電話號碼。

呼叫器

定義主要連絡人的呼叫器號碼。

傳真

定義主要連絡人的傳真號碼。

5. 儲存變更。

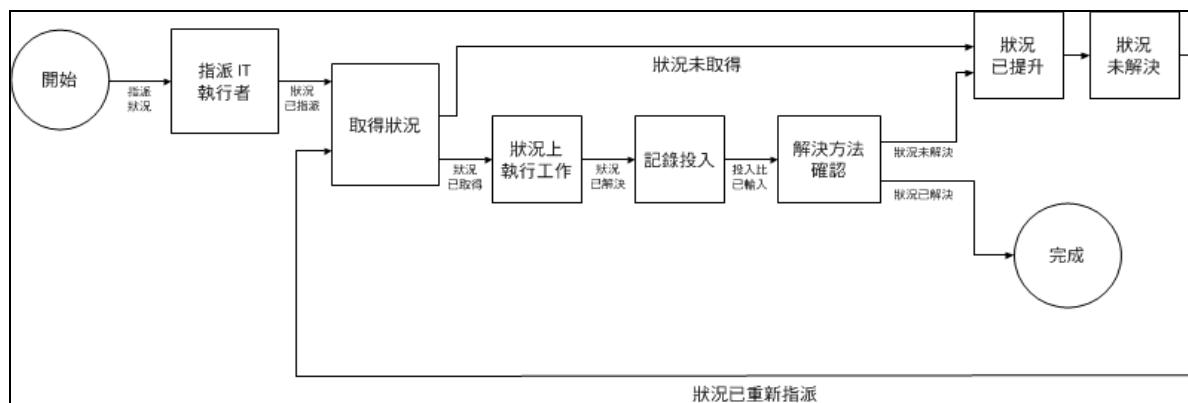
如何指派狀況程序工作

程序管理員會使用 [指派狀況] 程序 (一項核准程序) 來管理狀況的核准、檢閱和完成。預設情況下，此程序並不在使用中。在可以開始程序之前，程序管理員會啓動程序。要求者記錄狀況後，此程序會自動開始。若獲得程序管理員的核准，則可以利用其他商務規則來自訂此程序。

如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。

指派狀況程序工作流程

[指派狀況] 程序包含可以觸發的步驟。



程序中可觸發下列步驟：

指派 IT 工作者

首次記錄狀況時，就會觸發此步驟。此步驟會觸發 CA Clarity PPM 執行 [指派狀況] 工作，並在工作完成之後，將這個步驟標示為完成。此步驟會將動作項目傳送給 IT 工作者，以檢閱指派給他們的狀況。此步驟完成後，[取得狀況] 步驟就會開始。

取得狀況

[指派 IT 工作者] 或 [未解決狀況] 步驟完成後，就會觸發此步驟。此步驟會將動作項目傳送給 IT 工作者，以檢閱和接受新指派的狀況。當 IT 工作者檢閱動作項目時，可以接受或否決指派。如果指派遭到拒絕，就會啓動 [狀況已提升] 步驟。如果接受指派，就會啓動 [狀況上執行工作] 步驟。

狀況上執行工作

完成 [取得狀況] 步驟之後，就會觸發此步驟。此步驟會將動作項目傳送給 IT 工作者，以處理新的指派。然後 IT 工作者會處理狀況，再將動作項目標示為完成。標示為完成之後，就會啓動 [記錄投入比] 步驟。

記錄投入

完成 [狀況上執行工作] 步驟之後，就會觸發此步驟。此步驟會將動作項目傳送給 IT 工作者，以記錄花費於狀況的投入。之後 IT 工作者需要記錄投入，並將動作項目標示為完成。標示為完成之後，就會啓動 [解決方法確認] 步驟。

解決方法確認

完成 [記錄投入] 步驟之後，就會觸發此步驟。此步驟會將動作項目傳送給要求者，以確認狀況已經充分解決。當要求者檢閱動作項目時，可以核准或拒絕解決方法。如果核准解決方法，程序就會結束。如果解決方法遭到拒絕，[狀況已提升] 步驟就會啓動。

狀況已提升

完成 [取得狀況] 或 [解決方法確認] 步驟之後，就會觸發此步驟。此步驟會將狀況狀態變更為「已提升」。此步驟完成後，[未解決狀況] 步驟就會啓動。

未解決狀況

完成 [狀況已提升] 步驟之後，就會觸發此步驟。此步驟會通知 IT 經理，狀況尚未解決，應該檢閱和重新指派狀況。當 IT 經理將動作項目標示為完成，[取得狀況] 步驟就會啓動。

啓動與終止指派狀況程序

開始程序

[指派狀況] 程序一經驗證且成為使用中，就可以從 [狀況：程序] 頁面啓動。每當提交狀況以供核准時，就會自動建立「指派狀況」程序的例項。

終止程序

完成 [解決方法確認] 步驟之後，[指派狀況] 程序就會終止。

狀況解決與結案

狀況解決

IT 工作者解決狀況後，請開啓狀況並將狀態變更為 [已解決]。然後在 [解決日期] 欄位輸入日期。使用 [狀況屬性] 頁面來進行編輯。[指派狀況] 程序為使用中且正在執行時，將狀況的狀態設定為「已解決」會觸發通知。通知會要求要求者驗證及確認解決方法。

附註：若要在 [解決日期] 欄位中選取並儲存日期，您必須擁有 [狀況 - 建立/編輯] 存取權限。

關閉狀況

一旦要求者接受狀況的解決方法，IT 工作者就必須將狀況的狀態變更為「已結束」。狀態是在 [狀況屬性] 頁面上指定。如果 [指派狀況] 程序為使用中且正在執行，將狀況的狀態設定為「已結束」會觸發通知。通知會告知要求者狀況已經結案。此程序不會將狀況狀態變更為「已結案」。

檢視新指派的狀況

IT 管理員指派狀況工作時，IT 工作者會收到通知。以下程序說明如何檢視狀況通知。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [個人] 按一下 [組合管理]。
[動作項目] Portlet 會與其他 Portlet 一併顯示。
2. 按一下 [通知]。
3. 在 [顯示] 欄位中選取 [狀況]。
您收到的狀況通知數量就會顯示。
4. 在 Portlet 中按一下 [狀況] 連結。
通知頁面就會顯示。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

指派資源至狀況

確認所有狀況都已指派給資源。使用 [狀況清單] 頁面上的 [指派至] 欄位，來指派和重新指派狀況。您初次提交狀況後，頁面上就會顯示此欄位。

您指派狀況時，系統會傳送通知給被指派的使用者。接收通知的方式取決於獲指派使用者的個人通知設定。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的簡短說明。
內容頁面就會顯示。
3. 按一下位於 [指派至] 欄位旁邊的 [瀏覽] 圖示。
選取的資源就會指派給此狀況。
4. 儲存變更。

重新指派狀況

您可以將未解決的狀況重新指派給其他使用者。您指派狀況時，系統會傳送通知給被指派的使用者。接收通知的方式取決於獲指派使用者的個人通知設定。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 選取要重新指派之狀況旁的核取方塊。
3. 按一下 [重新指派]。
[選取資源] 頁面就會顯示。
4. 選取您要指派的使用者。

5. 按一下 [重新指派]。
- 確認頁面就會顯示。
6. 按一下 [重新指派]。

修改狀況連絡人資訊

主要連絡人預設為目前登入的資源，且包括資源的預設連絡人資訊。如果您指派另一個資源作為狀況的主要連絡人，則當您儲存頁面時，也會更新資源的連絡人資訊。

如果您變更資源的連絡人資訊，則這些變更會儲存在狀況中。資源的預設連絡人資訊不會變更。

如需管理資源的詳細資訊，請參閱《資源管理使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
- 清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的簡短說明以開啓狀況。
- 內容頁面就會顯示。
3. 向下捲動以檢視頁面的 [主要連絡人] 區段。
4. 從 [名稱] 欄位中選取另一個資源作為主要連絡人。
5. 儲存變更。

修改狀況類別

您可以輸入或變更狀況的狀況類別。狀況類別可協助區分實際狀況與 IT 服務要求。

所有狀況都必須隸屬於狀況類別。狀況類別對應可以發生於投資層級或在管理層級。兩者都需要特定的存取權限。下列程序說明如何變更狀況的狀況類別。

如需管理資源的詳細資訊，請參閱《資源管理使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 在 [狀況清單] 頁面上，按一下狀況的簡短說明以開啓狀況。
內容頁面就會顯示。
2. 在 [類別] 欄位中選取一個新類別。
3. 儲存變更。

狀況優先順序

您可以修改或覆寫狀況優先順序。狀況的優先順序可協助 IT 管理員判斷解決狀況的計劃。狀況的優先順序是由系統產生的值，該值由「狀況優先順序」矩陣判斷。

修改狀況優先順序

狀況優先順序的修改是透過更改 [影響] 和 [緊急程度] 欄位來進行。您也可以更改狀況的時機或是暫時更改受影響的軟硬體，來調整影響及緊急程度的值。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下簡短說明以開啓狀況。
內容頁面就會顯示。

3. 執行下列其中一個動作或兩者：
 - 若要修改狀況的影響，請從 [影響] 下拉清單中選取值。選項有 [低]、[中] 或 [高]。
 - 若要修改狀況的緊急程度，請從 [緊急程度] 下拉清單中選擇值。選項有 [低]、[中] 或 [高]。
4. 按一下 [儲存]。

覆寫狀況優先順序

在狀況的「優先順序評估」階段，覆寫仔列中的狀況優先順序。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的簡短說明以開啓狀況。
內容頁面就會顯示。
3. 選取 [覆寫優先順序] 核取方塊。
如果您沒有 [狀況 - 覆寫優先順序] 存取權限，[覆寫優先順序] 欄位將顯示為唯讀。
4. 從下拉清單中選取優先順序。選項有：[低]、[中] 和 [高]。
5. 儲存變更。

狀況優先順序矩陣

狀況的優先順序就是它的影響與緊急程度的功能。CA Clarity PPM 管理員會根據 [狀況優先順序] 矩陣上的設定，設定優先順序。使用 [狀況優先順序] 矩陣，標出影響值與緊急程度值之間的關係。

如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。

變更狀況狀態

狀況狀態就是它在 CA Clarity PPM 中的目前狀態。您首次記錄狀況時，狀況的狀態為 [新增]。狀況在運作中時，狀況的狀態則會隨之改變。使用 [狀態] 欄位來更改其狀態。

下列是您可以針對狀況狀態設定的值的清單：

新增

狀況是新的，且尚未檢閱和解決。

已指派

狀況已開啟，且已指派資源 ([指派至] 欄位)。

工作進行中

狀況已開放，且 IT 工作者正在處理狀況。

已提升

狀況已開放，但需要更高層的授權以投入資源。

保留

狀況已開啟。但 IT 工作者正在等待資訊以解決狀況。

已解決

狀況不再開放。IT 工作者無法重現狀況，且要求者並未提供適當的資訊，或無法連絡服務中心。或者，狀況已結案，但是正等候要求者確認。如果 [指派狀況] 程序為使用中且正在執行，將狀況的狀態設定為「已解決」會觸發通知。通知會要求要求者驗證及確認解決方法。

已結案

狀況不再開放。要求者對於狀況解決方法感到滿意。透過 XML Open Gateway 匯入至 CA Clarity PPM 的狀況，其狀態也是「已結束」。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的簡短說明以開啟狀況。
內容頁面就會顯示。
3. 從 [狀態] 下拉清單中選取值。

4. 按一下 [儲存]。

爲狀況設立旗標以進行轉換

狀況範圍可能到達需要以專案或專案任務形式處理的時間點。被指派來處理狀況的 IT 工作者會將狀況標示爲待轉換，並將狀況指派給專案經理。

根據專案經理的個人通知設定，將會傳送通知，將狀況轉換成專案或專案任務。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的簡短說明以開啓狀況。
內容頁面就會顯示。
3. 選取 [加上轉換用旗標] 核取方塊。
4. 在 [指派專案經理] 欄位中選取一個專案經理。
5. 儲存變更。

輸入花費時間 (狀況)

您可以直接連結到工時表，以記錄您在處理已指派給您的狀況上所花費的時間。使用狀況投入頁面和狀況狀況屬性頁面上的 [輸入時間] 按鈕。

狀況投入比頁面顯示您針對此狀況記錄的工時表項目清單 (依時間順序排列)。狀況的投入是用來計算未計劃工作的成本。轉換狀況時，不會一同轉移您為這個狀況所花費和輸入的時間。狀況投入和新專案或任務投入代表不同的活動，且會分別進行時間追蹤。

您可以在狀況或 CA Clarity PPM 工時表中，輸入處理狀況所花費的時間。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。

清單頁面就會顯示。

2. 按一下狀況的簡短說明以開啓狀況。

內容頁面就會顯示。

3. 按一下 [輸入時間]。

[選取投資與期間] 頁面就會顯示。

4. 完成下列欄位：

在 [投資] 欄位：

指定應收取產生成本的投資。您可以選取的投資取決於以下條件：

- 狀況關聯的狀況類別。
- 您擁有狀況追蹤存取權限的狀況。

在 [期間] 欄位

從下拉清單選取開啓的工時表期間。

5. 按一下 [儲存並返回]。

這樣會開啓選取的工時表期間。

6. 在工時表上記錄處理此狀況所花的時間。

檢視專案與任務關聯

使用狀況關聯頁面，檢視與狀況相關聯的專案及專案任務的清單。每當您針對狀況建立專案或專案任務時，就會產生狀況關聯。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的 [簡短說明] 連結，然後按一下 [關聯]。

如何管理狀況附註

使用 [狀況附註] 頁面來新增和檢視私人及公開附註。附註可讓您記錄有關您進行的狀況的額外資訊。IT 工作者新增的所有附註，都會在清單中依照時間順序顯示。您可以檢視和排序附註清單，並新增額外附註。

所有狀況附註都預設為公開，可由要求者及 IT 工作者檢視。儲存附註之後，它就會成為唯讀，無法修改或刪除。時間戳記及新增附註的資源名稱會與附註一起儲存。

您可以進行下列動作：

- [新增附註](#) (位於 p. 34)。
- [檢視附註](#) (位於 p. 35)。

將附註加入狀況

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下狀況的簡短說明以開啓狀況並新增附註。
內容頁面就會顯示。
3. 開啓 [附註] 功能表，並完成下列欄位：
主旨
定義附註的主旨。

說明

定義附註的簡短說明。

4. 按一下 [新增]。

新附註就會出現在清單中。附註會依照其建立順序列出。最新的附註會顯示於清單頂端。

5. 若要排序清單，請按一下欄標題。

例如，若要按照主旨排序清單，請按一下 [提交] 欄標題。排序之後，欄標題就會出現箭號。

若要反轉排序順序，請再按一下欄標題。以同樣的方式，亦可按照 [輸入者] 和 [輸入日期] 欄來排序。

6. 按一下 [返回]。

檢視狀況附註

您可以檢視特定狀況之所有附註的總覽。所有額外附註會顯示在附註清單中。

請遵循以下步驟：

1. 開啓狀況。
2. 按一下 [附註]。
3. 按一下附註主旨以開啓附註。
這樣會顯示附註詳細資訊。
4. 完成時，按一下 [返回]。

檢視狀況的稽核欄位

您可以檢視已變更之欄位的所有新舊值、進行變更的資源，以及進行變更的日期。這些欄位會顯示在 [狀況稽核記錄] 頁面的下半部。

若要記錄稽核記錄，必須設定稽核所需的特定欄位內容屬性。

請與您的 CA Clarity PPM 管理員連絡，或參閱《管理指南》，以取得詳細資訊。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。

清單頁面就會顯示。

2. 按一下狀況的簡短說明。

內容頁面就會顯示。

3. 按一下 [稽核]。

稽核記錄頁面就會顯示。

管理自動化狀況程序

您可以建立、追蹤進度和刪除自動化狀況程序。確認相關的程序均在使用中且有效。

附註：請確認您擁有存取這個功能表所需的適當存取權限。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。

清單頁面就會顯示。

2. 按一下狀況的簡短說明。

內容頁面就會顯示。

3. 按一下 [程序]。

程序頁面就會顯示。

4. 從 [程序] 功能表按一下下列子功能表，檢視程序的多種狀態：
 - 可用。列出針對狀況建立的任何程序。
 - 已啓動。列出已啓動的程序。

如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。

狀況如何轉變為計劃工作

將狀況或工作要求轉換成專案或專案任務，會將未計劃工作轉換成計劃的工作。如果狀況變成計劃工作，就會轉換成專案或專案任務。

1. 獲指派負責處理狀況的 IT 工作者通常會進行下列工作：
 - a. 為狀況設立旗標以進行轉換。
 - b. 將狀況指派給專案經理。
 - c. 關閉狀況。
2. 專案經理會將狀況轉換成專案或專案任務。只有已指派給狀況的專案管理員才能將狀況轉換成專案或專案任務。

您可以追蹤與狀況相關專案及專案任務。完成狀況轉換後，使用 [狀況關聯] 頁面。

將狀況轉換為專案

如果您收到 IT 工作者將狀況轉換成專案任務的通知，請使用通知來連結到狀況。您獲得通知的方式取決於您的個人通知設定。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下 [指派給我]。
3. 選取狀況旁的核取方塊，然後按一下 [轉換成專案]。
[選取轉換類型] 頁面就會顯示。

4. 進行下列其中一個動作：
 - 若要根據專案範本將狀況轉換成新專案：
 - 從 [範本] 中選取 [專案]，然後按一下 [下一步]。
[選取專案範本] 頁面就會顯示。
 - 選取專案範本。
 - 若要將狀況轉換成新專案，請選取 [專案]。
5. 按一下 [下一步]。
建立頁面出現。狀況頁面的詳細資料，例如專案名稱、管理員、開始和完成日期，會複製到專案頁面。
6. 完成頁面的剩餘欄位。
如需詳細資訊，請參閱《專案管理使用者指南》。
7. 儲存變更。
附註：如果需要更多工作才能解決狀況，IT 專案人員可以重新開啓狀況。

將狀況轉換成專案任務

如果您收到將狀況轉換為專案任務的通知，請使用動作項目連結到狀況。新建立的每個專案任務，都會加入專案內的 WBS (工作分解結構) 階層底端。

只有已指派給狀況的專案管理員才能將狀況轉換成專案任務。一個任務只能與一個現有且使用中專案產生關聯。一次只能轉換一個狀況。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [狀況]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下 [指派給我]。
3. 選取狀況旁的核取方塊，然後按一下 [轉換成任務]。
[選取專案範本] 頁面就會顯示。
4. 選取要與任務產生關聯的專案。

5. 按一下 [新增]。

建立頁面出現。

狀況頁面的詳細資料，例如專案名稱、管理員、開始和完成日期，會複製到任務頁面。

6. 完成頁面的剩餘欄位。

如需詳細資訊，請參閱《專案管理使用者指南》。

7. 儲存變更。

附註：如果需要更多工作才能解決狀況，IT 專案人員可以重新開啟狀況。

狀況資料對應

當狀況轉換成專案或專案任務時，資料會隨著狀況帶入新專案。如果連絡人或獲指派的資源不是專案的小組成員，則不會轉移資料。轉換期間，不會將投入資料帶入專案或專案任務。另外，狀況物件上的任何自訂屬性都不會轉換成專案或任務上完成相同的自訂屬性。

將狀況轉換成專案或專案任務時，無法從專案或專案任務連結回狀況。只有在從狀況到轉換過的專案或專案任務時才會有連結。

移動到專案或專案任務的資料定義於下表：

狀況資料欄位	專案資料欄位	專案任務欄位
簡短說明	專案名稱	名稱
追蹤 ID	專案 ID	ID
狀態	狀態 (未核准)	狀態 (未啓動)
詳細說明	說明	不適用
指派專案管理員	管理員	不適用
開始日期	開始日期	開始 (日期)
預期結束日期	完成日期	完成 (日期)

第 4 章：構想

構想就是建立投資 (例如專案、資產、應用程式、產品、服務及其他工作) 新商機的初始階段。構想可作為相關資訊的容器，為特定類型的投資提供基礎。例如，您有個值得評估並轉換成專案、服務或投資的構想。

本節包含以下主題：

- [構想總覽](#) (位於 p. 41)
- [如何管理構想](#) (位於 p. 45)
- [產能規劃案例](#) (位於 p. 56)
- [如何管理對上層投資的分配](#) (位於 p. 57)
- [如何配置小組人員](#) (位於 p. 59)
- [核准構想](#) (位於 p. 72)
- [否決構想](#) (位於 p. 72)
- [如何將構想轉換成投資](#) (位於 p. 73)
- [刪除構想](#) (位於 p. 75)

構想總覽

構想可讓您及早進行權宜分析，在轉變成投資而耗用重要資源之前排除不要的構想。您可以追蹤構想，並將構想轉換成投資商機。然後可以核准這些投資商機成為公司投資組合的一部份。您可以針對專案、產品、資產、應用程式、服務或其他工作定義構想。

也可以將構想納入，使其成為投資階層的一部份。您可以將構想新增為投資階層的下層投資，內含簡單的預算和人員規劃。

構想稽核記錄

「稽核記錄」可用來追蹤針對構想所發生的特定活動的歷程記錄。您的 CA Clarity PPM 管理員也可判斷要稽核哪些欄位，以及要將哪些資訊儲存在稽核記錄中。如果已經針對構想啓用 [稽核記錄]，且您有適當的存取權限，則當您開啟構想時，就會顯示 [稽核] 頁面。使用此頁面以檢視已選擇進行稽核之欄位的變更、新增或刪除的記錄。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

構想元件

構想是由下列元件所組成：

構想內容

使用構想的內容頁面來定義構想基礎，包括主旨及排程。此外，您還可以從內容頁面建立簡單的預算。

小組

使用 [小組] 功能表建立包含工作執行人員的小組。

預算

使用這個元件，針對構想建立簡單的預算及/或預測。

報告

使用 CA Clarity PPM 報告來追蹤和分析構想活動及進度。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

構想的狀態工作流程如何運作

新構想具有「未核准」狀態。提交完成的構想以待核准時，構想的狀態就會變更為「已提交以供核准」。核准者可以核准、否決，或將構想狀態變更為「不完整」。自動化構想程序會自動推動工作流程。

構想的核准程序如何運作

「構想核准」程序是立即可用的構想程序。此程序可幫助 CA Clarity PPM 程序管理員管理構想的提交、檢閱、核准或否決。預設情況下，此程序並不在使用中。構想要先經過 CA Clarity PPM 程序管理員啓用，才可以開始。

使用其他商務規則來自訂程序。此程序需要獲得 CA Clarity PPM 程序管理員核准。

如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。

此程序每傳送一個動作項目，就會傳送一個與動作項目同時產生的通知。程序會在核准程序期間將構想狀態鎖定，並且不允許任何核准者手動變更構想狀態。

以下是從 [構想核准] 程序觸發的步驟：

設定狀態為已核准

當核准者使用動作項目來核准構想時，就會觸發。構想的狀態設定為「已核准」。

設定狀態為已否決

當核准者使用動作項目來否絕構想時，就會觸發。構想的狀態設定為「已否決」。

設定狀態為未完成

當核准者使用動作項目將構想標示成不完整時，就會觸發。構想的狀態設定為「不完整」。

重新提交

建立並傳送動作項目給構想的原始要求者，來完成和重新提交構想。然後核准者要求使用動作項目重新提交構想，或將構想狀態設定為「已提交」。

通知已核准

傳送通知給構想的原始要求者，告知構想已獲核准。

通知已否決

傳送通知給構想的原始要求者，告知構想已遭否絕。

設定狀態為已提交

當核准者使用動作項目來重新提交構想時，就會觸發。構想的狀態設定為「已提交」，並返回程序開頭處。

開始構想核准程序

每當您提交構想以待核准時，就會自動建立「構想核准」程序的例項。在程序期間，核准者會檢閱構想。核准、否決構想，或是將構想設為不完整，以要求構想的原始要求者提供額外資訊。一旦您的構想被核准，您就可以將它轉換成任何專案、服務或投資，並擁有這些專案、服務或投資的建立權限。

附註：您一次只能存取一個「構想核准」程序。程序管理員無法授與您多個「構想核准」程序的存取權。否則，當您按下 [提交以供核准] 時會發生錯誤。

傳送動作項目以核准構想

提交構想以供核准時，會建立「構想核准」程序的例項。系統會傳送一個動作項目給每位有權核准構想的使用者 (核准者)。動作項目會要求核准人檢閱和核准構想。

核准或否絕構想時，就會傳送另一個動作項目給構想的原始要求者。如果狀態變更為「不完整」，就會傳送一個動作項目給構想的原始要求者，要求該要求者提供額外資訊並重新提交構想。

由於可能有多個使用者具有核准構想的權限，可能會記錄互相矛盾的回應。例如，在背景程序引擎開始循環之前，有位核准者核准構想，而另一位核准者則加以否絕。在此情況下，會關閉未解決的動作項目 (如果有的話)，並傳送同一個動作項目的新複本。新的動作項目會說明已收到互相矛盾的回應。

從動作項目核准構想

身為「核准者」，您可以在構想的原始要求者提交構想待核准時，收到動作項目。您可以從動作項目檢閱構想，然後按一下 [核准] 來核准構想。

附註：「構想核准」程序會將 [狀態] 欄位變更為唯讀。因此，您必須從動作項目按一下 [核准] 來核准構想。

終止構想核准程序

當您核准、否決或刪除「構想核准」程序時，它就會終止。

從另一個記錄系統匯入構想

構想的記錄系統通常不是 CA Clarity PPM。因此，您可以使用 XML Open Gateway 從另一個記錄系統匯入構想，以在 CA Clarity PPM 中檢視及管理。匯入構想之後，該構想就能成為投資組合管理程序的一部份。

如需詳細資訊，請參閱《XML 開放式閘道開發人員指南》。

如何管理構想

構想就是以 CA Clarity PPM 建立投資並加以維護的起點。

您可以在 [構想] 頁面上完成下列工作：

- [建立新構想](#) (位於 p. 45)。
- [管理構想內容](#) (位於 p. 49)。
- [定義排程資訊](#) (位於 p. 51)。
- [定義預算資訊](#) (位於 p. 53)。
- [建立小組](#) (位於 p. 59)。
- [使用產能規劃案例評估構想](#) (位於 p. 56)。
- [管理上層投資分配](#) (位於 p. 57)。
- [刪除構想](#) (位於 p. 75)。

建立新構想

使用 [建立構想] 頁面來定義構想的一般內容、估計成本和獲利、詳細說明，以及啟動「構想核准」程序。當您將構想轉換成專案、服務或投資時，會使用部份的構想屬性。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [構想]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下 [新建]。
建立頁面出現。

3. 在頁面的 [一般] 區段中完成下列欄位：

主旨

定義構想摘要/名稱。當您將構想轉換成專案、服務或投資時，會使用主旨作為從投資到構想的連結。在轉換過程中，主旨會成為投資的說明。

構想 ID

定義構想唯一 ID。如果設定了自動編號，則欄位會顯示為唯讀。在轉換過程中，[構想 ID] 會是投資的名稱。

構想優先順序

定義構想管理員指派給構想的值。此值對應至風險優先順序。選項有 [低] (預設)、[中] 及 [高]。

說明

詳細說明構想。

管理員

定義管理及擁有構想的資源名稱。

構想管理員已經存取構想的預算與排程屬性。

原始要求者

定義提出原始構想要求的資源名稱。按照預設，此欄位會顯示建立構想的資源名稱。

附註：如果您選取其他資源，可能不再具有檢視此構想的必要存取權限。具體來說，您需要有對此資源的 [構想 - 檢視 - 全部] 或 [資源 - 構想 - 檢視] 存取權限，才能檢視此構想。

使用中

指定構想是否在使用中。啟動構想以允許資源在任何產能規劃 Portlet 中檢視構想。

預設：已選取

一般附註

指定構想說明中未涵蓋的其他構想資訊。

4. 視需要完成頁面 [估計成本和獲利] 區段的下列欄位。當您將構想轉換成專案、服務或投資時，會使用部份以下內容：

估計類型

定義構想的獲利、成本與收益影響的估計類型。

貨幣代碼

定義系統貨幣和唯讀欄位。如果啓用多重貨幣，則會顯示包含所有使用中貨幣代碼的下拉清單。在轉換過程中，貨幣代碼會是投資的貨幣代碼。

業務單位

定義與構想相關聯的事業單位。

獲利說明

定義構想獲利的一般說明。

估計成本

定義構想的估計總成本。在轉換過程中，估計成本會是投資的計劃成本。

估計獲利

定義構想的估計財務總獲利，以收益及節省的金額來表示。

估計開始日期

指出構想的估計開始日期。這個日期不能晚於估計完成日期。

估計完成日期

指出構想的估計完成日期。這個日期不能晚於估計完成日期。

損益平衡日期

定義構想的估計損益平衡日期。在轉換過程中，損益平衡日期會是投資的預算損益平衡日期。

5. 完成 [詳細說明] 區段的下列欄位：

對現有初步規劃的影響

定義構想對現有初步規劃產生之影響的說明。

風險

定義實作或不實作構想時的風險說明。

相依性

定義相依性的說明，或是構想具有之任何相依性的清單。

6. 在 [組織分解結構] 區段中，按一下您基於安全、組織和報告的目的，要和構想建立關聯之 OBS 旁的 [瀏覽] 圖示。

OBS-named-Department 用於將構想與 CA Clarity PPM 部門產生關聯。如果有多個 OBS 存在，則 OBS-named-Department 會列在最後。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

7. 進行下列其中一個動作：

- 儲存新構想。

新構想會在 [構想] 頁面上的清單中顯示，其狀態為「未核准」。

- 按一下 [提交以供核准] 以儲存新構想，並提交以供核准。

新構想會在 [構想] 頁面上的清單中顯示，其狀態為「已提交以供核准」。

主要內容

主要屬性可讓您定義與構想相關的基準資訊。

請遵循以下步驟：

1. 若要檢視主要內容，請開啓構想。
一般頁面就會顯示。
2. 按一下 [內容] 功能表中的連結，以存取其他主要內容頁面。

您可以進行下列動作：

- [編輯一般資訊](#) (位於 p. 49)，例如名稱、管理員、目標、狀態、校準和 OBS 關聯。
- [管理排程資訊](#) (位於 p. 51)，例如開始與完成日期，以及追蹤方法。
- [管理預算資訊](#) (位於 p. 53)，例如計劃成本與獲利，以及 NPV 和損益平衡度量。

如何管理一般資訊

從構想的屬性頁面上，您可以採取下列動作：

- [建立構想與 OBS 之間的關聯](#) (位於 p. 49)。
- [定義目標管理員](#) (位於 p. 49)。
- [檢視估計成本與獲利摘要](#) (位於 p. 50)。
- [檢視構想的詳細說明](#)。 (位於 p. 50)
- [提交構想以待核准](#) (位於 p. 50)。
- [要求構想的相關資訊](#) (位於 p. 50)。

您可以從這個頁面或從構想清單頁面編輯一般內容。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

建立構想與組織分解結構之間的關聯

組織分解結構 (OBS) 控制存取、部門階層與報告。如果構想至少有一個 OBS，您可以將其中任何 OBS 與您的構想關聯。

「部門」OBS 用於在構想與 CA Clarity PPM 部門之間產生關聯。如果有多個 OBS 存在，「部門」OBS 會列在最後。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

定義目標管理員

目標管理員是指當構想轉換成專案、服務或投資之後，將要管理這個構想的資源。建議完成此欄位。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下構想的主旨以指派目標管理員。
內容頁面就會顯示。
3. 在 [目標管理員] 欄位中選取一個資源。

附註：將構想轉換成專案、服務或投資之前，請完成此欄位。否則，識別為構想管理員的資源將會成為專案、服務或投資的管理員。

檢視估計成本和獲利

內容頁面的 [估計成本和獲利] 區段中會顯示構想之估計成本和獲利的高階總覽。此區段中顯示的欄位與您在 [建立構想] 頁面上首次建立構想時顯示的欄位相同。

檢視詳細說明

檢視和編輯這個構想對於現有初步規劃的影響、這個構想的相關風險，以及這個構想對於現有初步規劃的相依性。使用內容頁面的 [詳細說明] 區段來檢視此資料。

提交構想以待核准

提交新構想以待核准。您也可以在還在建立新構想時就加以提交以供核准。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下構想的主旨進行提交以供核准。
內容頁面就會顯示。
3. 進行下列其中一個動作：
 - 按一下 [提交以供核准]。
 - 將狀態變更為 [已提交以供核准]，然後按一下 [儲存]。
 - 按一下 [返回] 回到 [構想] 頁面。

附註：除了可轉換成專案、服務或投資的構想之外，任何其他構想都可以提交以待核准。

要求更多資訊

已提交的構想可能需要提供更多的資訊，才能獲核准而轉換成專案、服務或投資。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。

2. 按一下已提交之構想的主旨。
 - 內容頁面就會顯示。
 3. 將已提交構想的狀態變更為「不完整」。
 4. 在 [一般附註] 欄位中，輸入與您想要構想管理員提供的額外資訊有關的任何附註/方向。
 5. 按一下 [儲存並返回] 回到 [構想] 頁面。
[構想] 頁面就會顯示，且構想的狀態為「不完整」。
 6. 傳送動作項目和通知給構想管理員，以提供更多資訊並重新提交構想。
- 如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

停用構想

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下構想的主旨以停用。
內容頁面就會顯示。
3. 在此頁面的 [一般] 區段內，清除 [啓用] 核取方塊。
4. 按一下 [儲存]。

定義排程資訊

使用 [構想屬性] 頁面定義構想的開始和完成日期、開啓構想以輸入時間，以及定義構想的收費代碼。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下構想的主旨。
內容頁面就會顯示。
3. 開啓 [屬性] 功能表，然後在 [屬性] 中按一下 [排程]。
排程頁面就會顯示。

4. 在頁面的 [排程] 區段內，完成下列欄位。當您將構想轉換成專案、服務或投資時，會使用部份以下內容：

開始日期

指出構想開始日期。當您將構想轉換為投資時，此日期會是投資開始日期。

完成日期

指出構想完成日期。當您將構想轉換為投資時，此日期會成為投資完成日期。

設定計劃成本日期

指定計劃成本日期是否與投資日期同步處理。選取詳細財務計劃的選項不會影響計劃成本日期。

預設：已選取

5. 在頁面的 [追蹤] 區段中，完成下列欄位：

工時輸入

選取這個欄位，允許工作人員在各自的工時表上，記錄他們處理這個構想的時間。

重要！ 您必須選取 [工時輸入] 欄位，工作人員才能在各自的工時表上記錄他們處理構想的時間。

預設：已選取

追蹤模式

指出工作人員輸入構想處理時數的方法。

選項：

- Clarity。工作人員使用工時表記錄時間。
- 無。非勞工資源透過交易憑單，或在透過排程器 (例如 Open Workbench) 輸入實際工時時追蹤實際工時。
- 其他。從第三方應用程式匯入實際工時。

預設：Clarity

收費代碼

選取要用於所有構想任務的預設收費代碼。如果在工時表的任務層級輸入不同的收費代碼，任務層級收費代碼會覆寫構想層級收費代碼。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

6. 按一下 [儲存並返回] 或 [提交以供核准]。

定義預算資訊

構想的預算資料對於管理和分析構想投資組合來說，是很重要的。正確地定義和記錄構想的計劃成本及獲利資訊，是在投資組合管理期間精確評估和分析構想的關鍵。

您可以從 [構想：內容：主要 - 預算] 頁面定義預算資訊。透過預算內容，您可以定義衡量指標。例如，構想的計劃成本、NPV、ROI 和損益平衡資訊。或者，使用資本成本自動進行計算。您也可以使用這個頁面上的欄位，來設定預算所涵蓋的開始及結束日期。善用預算內容，這個期間的金錢流量穩定且平均。

值預算內容只套用至一段期間：從構想開始日期到完成日期。日期只會套用至您的構想，而非它的上層投資。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下構想的主旨。
內容頁面就會顯示。
3. 開啓 [內容] 功能表，然後在 [內容] 中按一下 [預算]。
預算頁面就會顯示。
4. 完成 [財務計劃] 區段中的下列欄位：

貨幣

定義投資的貨幣。

預設：系統貨幣

預算等於計劃值

指定投資預算內容中的預算值是否符合計劃值。如果投資有詳細的預算計劃，[預算] 區段中所有的欄位值都是僅供顯示。欄位可反映詳細預算計劃中的值。清除核取方塊後，即可編輯預算欄位。

預設：已選取

計算 NPV 資料

指定預算內容日期是否應遵循投資日期。如果具有投資財務計劃，或是計劃成本的開始日期與完成日期不符合投資的開始日期與完成日期，此核取方塊便僅供顯示。

附註：預算內容日期包含計劃成本、預算和預測的開始與完成日期。

5. 完成 [財務度量選項] 區段中的下列欄位：

以系統比率計算總資本成本

選取此欄位，以使用系統比率來計算總資本成本。

使用系統再投資率

選取此欄位，以系統再投資率計算總資本成本。

系統比率

顯示用於計算總資本成本的系統比率。

投資率

顯示用於計算總資本成本的投資率。

初始投資

定義對於構想的初始投資。

6. 完成 [已計劃] 區段中的下列欄位。當您將構想轉換成專案、服務或投資時，會使用部份以下內容：

計劃成本

定義構想的計劃成本。這個值分佈於「計劃成本開始」日期與「計劃成本完成」日期之間。

附註：您將構想轉換成投資時，計劃成本值會取代在 [構想內容：一般] 頁面的 [估計成本和獲利] 區段中輸入的估計成本。

計劃成本開始日期

選取構想的計劃成本開始日期。

計劃成本完成日期

選取構想的計劃成本到期日期。

計劃獲利

定義您從構想獲取的計劃總獲利。

附註：您將構想轉換成投資時，計劃獲利值會取代在 [構想內容：一般] 頁面的 [估計成本和獲利] 區段中輸入的估計獲利。

計劃獲利開始日期

選取構想計劃獲利的開始日期。

計劃獲利完成日期

選取構想計劃獲利的到期日期。

計劃 NPV

顯示投資的計劃 NPV (淨現值)。

計劃 ROI

顯示此投資的計劃 ROI (投資報酬)。

計劃損益平衡

構想的計劃成本等於計劃獲利的日期。這是唯讀欄位。

計劃 IRR

顯示投資的計劃內部報酬率。

計劃 MIRR

顯示投資計劃的已修改內部報酬率 (MIRR)。

計劃的償付期

顯示投資計劃的償付期的日期。

7. [預算] 區段中會顯示下列欄位。

預算成本

顯示投資的預算成本金額。

預算成本開始

顯示投資的預算成本開始日期。

預算成本完成

顯示投資的預算成本完成日期。

預算獲利

顯示投資的預算獲利金額。

預算獲利開始

顯示投資的預算獲利開始日期。

預算獲利完成

顯示投資的預算獲利完成日期。

預算 NPV

顯示投資的預算 NPV (淨現值)。

預算 ROI

顯示此投資的預算 ROI (投資報酬)。

預算損益平衡

顯示構想的預算成本等於計劃獲利的日期。這是唯讀欄位。

預算 IRR

顯示投資的預算內部報酬率。

預算 MIRR

顯示投資的預算已修改內部報酬率 (MIRR)。

每月預算償付

顯示投資預算的償付期日期

8. 提交您的變更。
9. 檢視估計成本和獲利的總覽。

產能規劃案例

案例可讓您套用系統化的方法，讓構想或投資組合最佳化。將案例套用到構想，即可分析人員配置變更或日期轉移對於構想或投資組合成果的影響。您可以在案例與記錄計劃之間切換以評估構想。

您可以進行下列動作：

- [建立產能規劃案例](#) (位於 p. 57)。
- [將產能規劃套用至構想](#) (位於 p. 57)。

建立產能規劃案例

從任何有顯示案例工具列的投資頁面，建立產能規劃案例。案例工具列會顯示於頁面工具列下方。

您無法從構想建立投資組合案例；投資組合案例必須從投資組合內建立。

套用產能規劃案例

使用案例工具列以選取您有存取權限的任何現有產能規劃案例。當您開啓構想並從已啓用產能規劃案例的頁面，或構想屬性的財務計劃頁面來選擇案例時，會將該案例設定成目前的案例。

如何管理對上層投資的分配

使用構想階層的上層頁面，來檢視構想被分配給的投資和服務的清單。同時可協助檢視分配給每個上層之構想的百分比。

您可以進行下列動作：

- [新增和移除上層關聯](#) (位於 p. 58)。
- [檢視對上層投資的分配](#) (位於 p. 58)。
- [讓多個上層投資共用構想分配](#) (位於 p. 58)。
- [將構想成本彙總至上層投資](#) (位於 p. 58)。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下構想的主旨以檢視構想所分配之目標投資。
內容頁面就會顯示。
3. 選取 [階層]。
階層頁面就會顯示。您可以檢視構想之上層投資的明細。

新增和移除上層投資關聯

您可以根據公司的商務規則，為構想新增和移除上層投資關聯。在上層投資相關的其中一個設定分配頁面新增或移除關聯。

定義對上層投資的分配

將構想分配給一個或多個上層投資或服務。不過，構想對其上層投資的總分配百分比必須等於 **100%**。在構想階層的上層頁面檢視構想的上層投資和服務分配量。

您可以透過此頁面定義構想對於上層投資的分配方式。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [階層]。
3. 按一下 [新增] 以新增母投資。
4. 新增完所有的上層投資後，請在每個上層的 [分配] 欄位中按一下，並指出構想的分配。
5. 按一下 [儲存]。

讓多個投資共用構想

您可以在其他投資、服務及構想之間共用構想。例如，如果線上金融業電話系統可支援位於國內兩個不同地區的伺服器，就可以共用構想。先將伺服器新增為線上金融業電話系統構想投資階層的子投資。然後編輯子投資成本分配 % 和時段。

構想的投資分配百分比會支配構想分配到母投資、服務或構想的量。上層構想階層中顯示的所有成本資訊都以分配 % 為基礎。

將構想成本彙總到上層投資

子構想總成本會自動彙總到它的上層投資。在計算過程中，將子構想成本套用到上層時，會考慮上層構想的開始和完成日期。

如何配置小組人員

為了提供產能規劃或投資組合規劃的規劃資料，您可以為構想配置人員資源。在核准並將構想轉換成專案、投資或服務之前，配置一個小組成員來為構想執行先期工作。

使用構想的小組人員頁面，透過分配角色及資源來為構想配置人員。您可以新增勞工和非勞工資源。從此頁面上，您可以依據角色來檢視由下而上的彙總工作投入。您可以切換檢視以編輯構想的直接計劃工作。[小組]功能表包含三個選項：[人員]、[明細] 和 [角色產能]。

若要檢視構想的小組人員頁面，請開啓構想，然後按一下 [小組]。

關於 [小組：人員] 頁面

若要顯示小組人員頁面，請開啓構想，然後按一下 [小組]。

工作人員是指可以指派來處理構想的資源或角色。人員可以在其工時表上記錄處理構想所花費的時間。構想與任務無關，為構想配置人員也不會使該人員受到長期委任。

如果不知道要為構想配置的人員資源名稱是什麼，可以使用角色作為預留位置。如果要配置的人員資源無法使用，也可以這樣做。您可以為構想配置一個角色的多個例項作為人員，但是無法配置一個資源的多個例項作為人員。

使用構想的小組人員頁面，為構想新增人員。以下說明為構想配置人力資源時，這個頁面上的欄及圖示：

內容圖示

開啓資源設定檔。您可以檢視設定檔資訊和變更分配，包含計劃分配及硬式分配。

如需管理資源的詳細資訊，請參閱《資源管理使用者指南》。

資源搜尋工具圖示

開啓所選資源的 [尋找資源] 頁面。在此頁面上，您可以用不同的資源或角色取代原來的資源或角色。

資源欄

按一下資源的名稱，以檢視和編輯資源的一般內容。

資源分配

開啟 [資源/角色分配] 頁面。您可以更新資源分配。

角色

顯示資源的角色 (可能與資源設定檔中選取的主要角色不同)。

時間欄

如果允許資源或角色輸入構想的時間，會出現黃色核取標記。

預約狀態欄

顯示資源或角色的預約狀態。

值

- 硬式。已經向構想認可資源。
- 軟式。已經為構想暫時排程資源。
- 混合式。資源同時有軟式和硬式分配。

開始欄

顯示小組成員分配開始日期。如果未定義，此日期預設為構想的開始日期。

完成欄

顯示小組成員分配完成日期。如果未定義，此日期預設為構想的完成日期。

分配 %

顯示小組成員分配到這個構想的百分比。按照預設，每位工作人員都將他們的 100% 資源可用時間指派給構想。

分配

顯示構想暫時預約資源的時數。除非您變更預約日期，否則系統會自動為構想的整個期間預約人員。您無法編輯這個欄位，但它會變更以反映您使用下列項目所進行的編輯動作：

- 設定分配選項。
- [構想工作人員：內容] 頁面上定義的新分配曲線。
- [轉移分配] 選項。

已分配實際工時

顯示資源到目前為止，對這個構想所記錄的總時數。

狀況實際值

顯示發佈到與這個構想相關聯的狀況時間。

總實際工時

顯示發佈的彙總實際總時數。此值是已分配實際工時與狀況實際值的總和。

將資源或角色加入構想人員

構想的小組人員頁面會顯示已加入至構想的資源或角色的清單。所有資源都會自動將可用的工作天進行 100% 的分配。您可以調整此值以符合需求。

將資源加入您的構想人員後，有時候會出現資源過度分配的情形。在此情況下，就會出現確認頁面，讓您過度分配資源，或是接受資源的任何剩餘可用性。

附註：您可以將一個角色的多個例項加入構想。但是不能將相同名稱資源的多個例項加入構想。例如，指派「程式設計人員 (1)」及「程式設計人員 (2)」，來代表含有程式設計角色的兩種不同必要條件。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
3. 進行下列其中一個動作：
 - 按一下 [新增] 選取個別資源或角色作為構想人員。
[選取資源] 頁面就會顯示。
 - 按一下 [由 OBS 新增/更新] 將選定 OBS 單位中的所有資源，都加入到構想人員。
4. 選取要新增至構想人員的資源和角色。
使用 [搜尋篩選器] 依據名稱或其他條件以尋找資源或角色。
5. 按一下 [新增] 以新增資源和角色。
6. 儲存變更。

預約過度分配的資源

資源的可用時數可能少於要求的總時數。在此情況下，將會顯示 [剩餘可用性確認] 頁面，而非 [預約確認] 頁面。

將資源加入專案或投資會在 [剩餘可用性確認] 頁面中顯示過度預約。若預約了資源可用性的 100% (預設)，則 100% [資源分配] 欄會列出使用的時數。[剩餘可用性] 欄會指示資源可用於您專案的可用實際工作時數。

顯示確認頁面時，請選取下列其中一個選項：

過度分配

過度分配資源。

僅剩

預約資源在 [剩餘可用性] 欄中列出的數量。

檢視構想的角色產能

構想小組的角色產能頁面可提供所有角色要求 (由角色型小組成員或具名資源產生) 的彙總檢視。您可以根據填入那些角色的資源產能來檢視此項資訊。若要從構想的 [小組] 功能表存取此頁面，請在頁面工具列上選取 [角色產能]。沒有小組角色的資源會擷取於這個頁面的 [無角色] 列中。

您可以從角色產能頁面中檢視：

- 對構想的角色分配與對其他投資的分配以及過度分配。
- 這個構想的可用角色能力。

您可以從案例的內部和外部檢視此項資訊。如果角色過度分配，請按一下 [人員] 以前往構想的小組人員頁面，並檢視使用該角色的所有資源。

人員分配

人員分配是指將資源預約給構想的這段期間。除非您變更預約日期，否則系統就會自動將工作人員預約為整個的構想期間。為資源授與的分配量計算方式如下：

工作日總數包括開始和完成日期 * 每天可用時數

ETC 取決於資源指派給構想的時數。

編輯人員分配

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
3. 編輯下列欄位：

角色

選取此資源在構想上扮演的角色。

時間

指出資源可以輸入完成構想相關工作所花的時間。

預約狀態

選取構想的資源預約狀態。

分配 %

輸入資源分配給構想的預設量。您可以輸入 "0" (零) 作為分配 %。[分配] 欄反映在此處所做的變更。

4. 按一下 [儲存]。

變更資源預設分配

使用資源的 [工作人員內容] 頁面上的 [計劃分配] 與 [硬式分配] 區段，以指出 [預設 % 分配] 欄位中的任何差異。您也可以解除預約已硬式預約的資源，或是延長資源以進行額外計劃。

[計劃分配] 曲線代表管理員要求的預設值或總分配量。[硬式分配] 曲線代表資源管理員認可的分配量。資源的預約狀態會隨著計劃分配曲線及硬式分配曲線中的分配量而變更。

例如，假設資源的計劃或預設分配為 100%。假設資源已被預約在 2011/8/1 到 2011/11/30 處理您的構想。但是該資源也被安排成到 9 月 1 日為止，都花費 50% 的時間處理另一個構想。而該資源計劃從 2011/9/15 到 2011/9/22 休假。在此情況下，您可以為該資源建立兩條分配曲線：一條指示從 2011/8/01 到 2011/9/01 變更為 50% 的差異，而另一條指示從 2011/9/15 到 2011/9/22 顯示變更為 0% 的差異。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。

2. 按一下 [小組]。
3. 按一下資源的 [內容] 圖示以變更分配。

內容頁面就會顯示。

此頁面顯示基本設定檔欄位和分配相關欄位。
4. 在 [預設分配 %] 頁面，輸入要分配給構想之資源的時間百分比。可以輸入 0 (零)。

附註：[構想：小組：人員] 頁面的 [分配] 與 [分配 %] 欄會反映變更 (若有的話)。
5. 在 [計劃分配] 與 [硬式分配] 區段中，為每個偏離預設分配的差異各建立一列。

若要使用在上述步驟之前列出的簡短範例，請建立兩列：一列涵蓋使用資源 50% (而非預設或計劃分配的 100%) 時間的期間。另一列涵蓋實際使用資源 0% (而非預設或計劃分配的 100%) 時間的期間。
6. 若要建立計劃或硬式分配期間：
 - a. 輸入或選取期間的 [開始] 日期。
 - b. 輸入或選取期間的 [完成] 日期。
 - c. 在 [分配 %] 欄位輸入您希望他們工作 (以暫訂或認可方式) 的時間百分比。可以輸入 0 (零)。
7. 按一下 [新資料列] 以新增另一個資料列，並重複步驟 4。
8. 完成後，按一下 [儲存並返回]。

如何重設人員分配

您可以利用下列方式重設構想的人員分配：

- [轉移分配](#) (位於 p. 65)，以轉移或調整全部或部份的資源分配。
- [設定分配](#) (位於 p. 65)，以同時更新多個小組成員的分配。
- [認可計劃分配](#) (位於 p. 66)，以將資源的硬式分配重設為等於計劃分配。
- [接受硬式分配](#) (位於 p. 67)，以將資源的計劃分配重設為等於硬式預約分配。

針對上述選項，使用小組人員頁面上的 [動作] 功能表以及構想的小組明細頁面。

轉移和調整構想的資源分配

將資源分配在時間中前移和後移，以轉移或調整構想中的全部或部份資源分配。當您移動資料時，即使分配給每個片段的百分比有所變更，但片段分配日期仍會維持不變。當您要預測超過可容許時間範圍檢視的投資分配時（最多只能延長六個月），轉移分配就非常有用。

例如，設想有一個分配在 5 月 1 日開始，且到五月底都維持在預設分配率 100%。接著其在整個六月都維持在縮減後的 50% 分配率。現在，請轉移分配，以從 6 月 1 日開始維持 100% 的分配率到 7 月 2 日（31 個行事曆日），並以 50% 的分配率維持到 8 月 2 日。您也可以轉移不含片段之時間範圍的分配。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
人員清單頁面就會顯示。
3. 選取要轉移分配之資源旁的核取方塊。
4. 從 [動作] 功能表，按一下 [轉移分配]。
分配頁面就會顯示。
5. 在 [要轉移的時間範圍] 區段中，按一下 [選取日期]，變更將資源分配給構想的開始和完成日期。資料會根據您在這些欄位輸入的日期轉移。
6. 在 [時間轉移參數] 區段中，進行下列動作：
 - 在 [轉移日期] 中，按一下 [選取日期] 以選取轉移資料的新起始日期。如果此欄位保留空白，則不會發生轉移。
 - 在 [轉移中止日期] 中，按一下 [選取日期] 以選取轉移資料的最後日期。您無法將分配轉移到超過此日期。
 - 在 [調整分配 %, 依據] 中，輸入將分配調整多少百分比來進行轉移。如果此欄位保留空白，則不會發生調整。
7. 儲存變更。

設定多位小組成員的分配

用單一動作同時設定多位小組成員的分配。在小組人員頁面上以及構想的小組明細頁面上按一下 [更多]，以使用 [設定分配] 選項。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
人員清單頁面就會顯示。
3. 選取資源旁的核取方塊以更新分配。
4. 從右上角的 [動作] 功能表，按一下 [設定分配]。
分配頁面就會顯示。
5. 在頁面的 [一般] 區段中，針對選取的小組成員設定下列分配：

開始日期

定義開始處理構想的日期。選取 [重設為符合投資開始日期] 核取方塊，重設構想的資源人員配置必要條件，以符合構想的開始日期。

完成日期

定義處理構想的最後日期。選取 [重設為符合投資完成日期] 核取方塊，重設構想的資源人員配置必要條件，以符合構想的完成日期。

預設分配 %

定義將資源分配給構想的時間百分比。可以輸入 0%。[構想小組：人員] 頁面上的 [分配] 和 [分配 %] 欄會反映變更。

預約狀態欄

顯示資源或角色的預約狀態。

值

- 硬式。已經向構想認可資源。
- 軟式。已經為構想暫時排程資源。
- 混合式。資源同時有軟式和硬式分配。

6. 按一下 [儲存並返回]。

認可資源計劃分配

認可計劃分配，使硬式分配等於資源的計劃分配。在編輯計劃分配片段以便硬式預約資源的片段後認可。資源的硬式預約狀態表示完整認可。

若要使用 [認可計劃分配] 選項，請在 [構想小組：人員] 頁面及 [構想小組：明細] 頁面上按一下 [更多]，然後選取該選項。

認可計劃分配並不會重設預設分配 %。此動作會將計劃分配複製到資源 [工作人員內容] 頁面的 [硬式分配] 區段中。

附註：[硬式分配] 區段會依照您的 [混合預約] 設定顯示在頁面上。請連絡 CA Clarity PPM 系統管理員。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
人員清單頁面就會顯示。
3. 選取資源旁的核取方塊以認可計劃分配。
4. 從右上角的 [動作] 功能表，按一下 [認可計劃分配]。
確認頁面就會顯示。
5. 按一下 [是]。

接受資源硬式分配

使用 [接受硬式分配] 選項，將計劃分配重設為等於硬式預約分配。軟式預約計劃片段如果顯示在 [計劃分配] 區段中，則會被移除。然後所有片段都會重設為等於硬式預約片段。

附註：[接受硬式分配] 選項會依照您的 [混合預約] 設定顯示在頁面上。請連絡 CA Clarity PPM 系統管理員。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
人員清單頁面就會顯示。
3. 選取資源旁的核取方塊以接受硬式分配。
4. 從右上角的 [動作] 功能表，按一下 [接受硬式分配]。
確認頁面就會顯示。
5. 按一下 [是]。

此動作會設定計劃分配，使其等於認可的分配。[分配 %] 及 [分配] 欄的值也會隨之變更。因為分配已獲完全認可，所以 [預約狀態] 值會顯示為「硬式」。

編輯資源分配

構想的小組明細頁面會以圖表格式，依據資源與時間列出計劃及認可分配。此檢視可協助您判定資源是否過度預約或預約不足，以及過度或不足的量。您也可以查明資源對於構想的可用性。

若要檢視頁面，請選取 [小組]，然後從頁面工具列按一下 [明細]。

小組明細頁面會根據資源、分配和期間顯示資料。將捲軸捲到某個期間，就會顯示附註，為您提供該期間的簡短摘要。期間欄預設為每週，且從目前的週開始。分配的色碼如下所示：

黃色

資源在該時段的分配方式不超過其可用性。

紅色

資源在該時段過度分配 (也就是預約的時間量超過可用性)。

綠色

分配到其他投資、構想或服務。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

工作人員取代

從構想的小組人員頁面上取代工作人員指派。使用可用性分數，在小組層級尋找取代人員。

此外，您還可以用不同的具名資源來取代資源，或是以資源來取代角色。在取代過程中，可能會有用來取代先前人員的人員發生過度分配的情況。

取代工作人員的指南

進行工作人員替代之前，請考量下列狀況：

- 將資源取代為另一個資源，並不會將原始工作人員的實際工時和待處理實際工時 (如果有的話) 轉移給新工作人員。只有剩餘 ETC 才會轉移給新的工作人員。
- 進行取代之前，原始工作人員必須先完成工時輸入來發佈實際資料。
- 原始工作人員的角色會轉移給新的工作人員 (除非您是以不同的角色來取代某個角色)。

被取代工作人員的資料如何進行轉移

下表可識別資料如何從被取代的工作人員轉移給新的工作人員：

資料類型	轉移
可用性開始	是 (如果此日期尚未過去，且尚未在該日期預約新資源)。
可用性完成	是
剩餘分配	是
分配百分比 (%)	是
投資角色	是
現有實際工時	否
待處理實際工時	否
比較基準	否

替代工作人員

使用構想的小組人員頁面，取代已指派給構想的工作者。一份資源清單會顯示與所取代資源具有相同角色的人員，以及這些人員在構想期間內的可用性。您可以使用人員或明細頁面來取代資源。

使用方法來選取就可用性而言，最適合取代對方的資源。會自動針對您有權存取的每個資源產生可用性分數。此分數指出候選取代資源與被取代資源之間的相符程度。可用性取決於指派的持續期間和資源每天的可用性。一般說來，分數越高，符合程度也會越高。

如需詳細資訊，請參閱《專案管理使用者指南》。

使用取代資源頁面來取代工作人員。此頁面會列出您有權存取的所有資源。

頁面右上角的 [可用性] 欄位會識別指派期間。頁面也會顯示取代資源分配給您的構想的時數。分配的日期與時數都會轉移給新的取代資源。

[可用性符合] 欄顯示的分數會計入每個資源的工作期間及可用性。假設您並未在搜尋條件中新指定任何技能。這時，[符合總計] 欄的值會複製 [可用性符合] 分數，並算出 [技能符合] 欄。如果您依據技能條件與可用性條件搜尋，[符合總計] 欄會顯示這兩個分數的平均分數。

附註：畫面頂端會顯示下列訊息：

「如果可用性日期不在下列範圍內，比對得分可能會不正確：
ddmmyy - ddmmyy」。

當訊息中的日期範圍和 [可用性] 欄位中的日期不一致時，就會顯示此訊息。
[可用性符合] 分數可能不正確。例如，假設 [可用性] 欄位中的日期是
2011/9/1 - 2012/2/7，而訊息中的日期範圍是 2011/9/7 - 2012/9/7。系統無法為任何資源產生一對一比較，因此整體的可用性符合分數會降低。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
 2. 按一下 [小組]。
- 人員清單頁面就會顯示。
3. 按一下資源旁的 [資源搜尋工具] 圖示。
- 資源搜尋工具頁面就會顯示。

4. 輸入篩選條件以尋找取代資源。
結果就會顯示。
5. 選取資源旁的核取方塊，然後按一下 [取代]。
確認頁面就會顯示。
6. 按一下 [是]。

變更工作人員角色

您可以逐一對每個構想變更工作人員角色。此變更不會影響工作人員在自己的資源設定檔中識別的角色。您可以從構想人員或明細頁面取代角色指派。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
2. 按一下 [小組]。
人員清單頁面就會顯示。
3. 按一下資源的 [內容] 圖示以變更投資角色。
內容頁面就會顯示。
此頁面顯示基本設定檔欄位和分配相關欄位。
4. 在工作人員內容頁面 [一般] 區段的 [投資角色] 欄位中選取一個角色。
5. 儲存變更。

移除工作人員

如果資源未發佈實際工時至構想，而且沒有已提交的實際工時待處理，您可以從構想中移除工作人員。

附註：從構想中移除工作人員並不會：

- 將資源從 CA Clarity PPM 刪除
- 將工作人員狀態變更為非使用中

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。

2. 按一下 [小組]。
人員清單頁面就會顯示。
3. 選取資源旁的核取方塊，然後按一下 [移除]。
確認頁面就會顯示。
4. 按一下 [是]。

核准構想

您只能核准狀態為「已提交以供核准」的構想。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [構想]。
清單頁面就會顯示。
2. 選取構想旁的核取方塊，然後按一下 [核准]。

OR

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
內容頁面就會顯示。
2. 從 [狀態] 下拉清單中選取 [已核准]。
3. 儲存變更。

否決構想

您可以從清單頁面或從特定構想的內容頁面否決構想。您只能否決狀態為「已提交以供核准」的構想。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，從 [需求管理] 按一下 [構想]。
清單頁面就會顯示。
2. 選取構想旁的核取方塊，然後按一下 [否決]。

OR

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
內容頁面就會顯示。
2. 從 [狀態] 下拉清單中選取 [已否決]。
3. 儲存變更。

構想的狀態設定為「已核准」。

如何將構想轉換成投資

有了適當的存取權限，您就可以將已核准的構想轉換成專案、服務或投資。
轉換構想之前，請先提交構想以供核准。

如果您已經定義了簡單預算，您在 [構想內容：預算] 頁面輸入的資訊，將會取代您在轉換過程中，於 [構想內容：主要 - 一般] 頁面的 [估計成本和獲利] 區段輸入的資訊。

您可以進行下列動作：

- 將構想轉換成投資類型 (例如應用程式或產品)。
請參閱《IT 服務管理使用者指南》，以取得詳細資訊。
- [使用專案範本將構想轉換成專案](#) (位於 p. 74)。
- [使用構想來建立多個投資](#) (位於 p. 75)。

將構想轉換成投資

您只能轉換狀態為「已核准」的構想。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。

2. 按一下 [轉換]。

選取投資類型頁面就會顯示。

附註：此頁面列出的投資類型取決於您的存取權限。例如，假設您有建立資產和應用程式投資類型的權限。然後 [資產] 和 [應用程式] 會顯示為頁面上的選項。

3. 選取投資類型來轉換構想。

4. 按一下 [下一步]。

建立頁面出現。

例如，如果選擇將構想轉換成服務，[建立服務] 頁面就會顯示。

請參閱《IT 服務管理使用者指南》，以取得詳細資訊。

5. 完成頁面上的欄位，然後儲存。

使用專案範本將構想轉換成專案

使用專案範本將構想轉換成專案，會將特定內容 (例如預算資料) 轉移到構想。這些轉移到構想的內容會取代專案範本提供的內容。您將構想轉換成專案之後，就可以修改專案內容。

您只能轉換狀態為「已核准」的構想。

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。

2. 按一下 [轉換]。

選取投資類型頁面就會顯示。

3. 選取 [來自範本的專案]。

4. 按一下 [下一步]。

選取範本頁面就會顯示。

5. 選取範本。

6. 按一下 [下一步]。

建立頁面出現。

7. 完成頁面上的欄位，然後儲存。

如需詳細資訊，請參閱《專案管理使用者指南》。

使用構想建立多個投資

請遵循以下步驟：

1. 開啓構想。
 2. 按一下 [轉換]。
- 選取投資類型頁面就會顯示。
3. 選取投資類型來轉換構想，然後按 [下一步]。
 4. 建立頁面出現。
 5. 完成頁面上的欄位。
 6. 儲存變更。
- 內容頁面就會顯示，上面的狀態為「已轉換」。
7. 重複步驟 3 至步驟 6，以建立更多的投資。

刪除構想

您可以刪除任何構想，包括已轉換成投資的構想。刪除從構想轉換的投資，會將轉換的投資到構想的連結移除。刪除構想不會刪除已轉換的投資。

請遵循以下步驟：

1. 在 [構想] 清單頁面上，選取構想旁的核取方塊。
 2. 按一下 [標示成要刪除]。
- 這樣會刪除構想，不會再顯示於清單中。

附錄 A：存取權限

本節包含以下主題：

- [構想存取權限 \(位於 p. 77\)](#)
- [構想的資源存取權限 \(位於 p. 80\)](#)
- [狀況存取權限 \(位於 p. 81\)](#)
- [狀況資源角色 \(位於 p. 83\)](#)
- [構想資源角色 \(位於 p. 84\)](#)

構想存取權限

以下是處理構想所需的存取權限：

構想 - 核准 - 全部

讓您核准所有構想。

類型：全域

構想 - 核准

允許使用者核准特定構想。

類型：例項

構想 - 建立

允許您建立構想物件的例項。 權限包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：全域

構想 - 編輯 - 全部

讓您編輯所有構想。 存取權限包含 [構想 - 檢視] 存取權限和刪除所有構想的能力。

類型：全域

構想 - 編輯

允許使用者編輯特定構想。 存取權限包含 [構想 - 檢視] 存取權限和刪除特定構想的能力。 權限不包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：例項

構想 - 編輯存取權限 - 全部

讓您編輯所有構想的存取權限。此權限不包含 [構想 - 導覽] 或 [構想 - 檢視] 存取權限。

類型：全域

構想 - 編輯存取權限

允許使用者編輯特定構想的存取權限。此權限不包含 [構想 - 導覽] 或 [構想 - 檢視] 存取權限

類型：例項

構想 - 階層 - 上層 - 新增 - 全部

可讓您將投資新增到任何構想的「上層階層」。

類型：全域

構想 - 階層 - 上層 - 新增

允許使用者將投資新增到特定構想的「上層階層」。

類型：例項

構想 - 階層 - 上層 - 編輯 - 全部

可讓您編輯任何構想的「上層階層」內的投資。

類型：全域

構想 - 階層 - 上層 - 編輯

允許使用者編輯特定構想的「上層階層」內的投資。

類型：例項

構想 - 階層 - 上層 - 檢視 - 全部

讓您檢視任何構想的「上層階層」內的投資。

類型：全域

構想 - 階層 - 上層 - 檢視

允許使用者檢視特定構想的「上層階層」內的投資。

類型：例項

構想 - 啓動器 (自動)

此權限會自動授予給構想的啟動器。

類型：例項

構想 - 自動管理員

此權限會自動授予給構想的管理員。此權限包含 [構想 - 階層 - 上層 - 檢視] 存取權限。擁有此權限的使用者可以編輯現有人員分配。

類型：例項

構想 - 導覽

允許使用者導覽至 [構想] 頁面，以包含檢視構想連結的權限。

類型：全域

構想 - 檢視

允許使用者檢視特定構想。權限不包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：例項

構想 - 檢視 - 全部

讓您檢視所有構想。權限包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：全域

構想 - 階層 - 上層 - 檢視 - 全部

讓您檢視任何構想的「上層階層」內的投資。

類型：全域

構想 - 階層 - 上層 - 檢視

允許使用者檢視特定構想的「上層階層」內的投資。

類型：例項

構想 - 檢視 - 全部

讓您檢視所有構想。權限包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：全域

構想 - 檢視

允許使用者檢視特定構想。權限不包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：例項

構想 - 建立

允許您建立構想物件的例項。權限包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：全域

構想 - 導覽

允許使用者導覽至 [構想] 頁面，以包含檢視構想連結的權限。

類型：全域

構想的資源存取權限

管理構想時亦提供下列資源權限：

資源 - 核准構想

允許使用者核准特定「資源」的構想。包含 [資源 - 編輯構想] 存取權限。

類型：例項

資源 - 核准構想 - 全部

讓使用者核准所有資源的構想。包括「資源 - 編輯構想 - 全部」存取權限。

類型：全域

資源 - 編輯構想

允許使用者編輯和刪除特定資源的構想。包含 [資源 - 檢視構想] 存取權限，但不包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：例項

資源 - 編輯構想 - 全部

允許使用者編輯和刪除所有資源的構想和 [資源 - 檢視構想 - 全部] 存取權限。

類型：全域

資源 - 輸入時間

此權限允許使用者完成、提交及否決資源的工時表。[工時表] 連結會顯示在 [個人] 頁面上。

類型：例項

資源 - 自身 (自動)

此權限會自動授予給資源，並包含 [資源 - 編輯構想] 存取權限。

類型：例項

資源 - 檢視構想

允許使用者檢視特定資源的構想。包含刪除構想的能力，但不包含 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：例項

資源 - 檢視構想 - 全部

允許使用者檢視所有資源的構想。包含刪除構想的能力，以及 [構想 - 導覽] 存取權限。

類型：全域

狀況存取權限

狀況通常不會持續存在很久。您隨時都可以有多個狀況。對狀況的存取權限是從狀況類別管理。您只能查看自己擁有存取權限的類別對應到的狀況。CA Clarity PPM 管理員可以指派對狀況的存取權限，而「狀況管理員」也能夠在狀況例項中指派存取權限。

以下是處理狀況和狀況類別所需的存取權限：

狀況 - 存取

允許使用者存取狀況頁面。

類型：全域

狀況 - 管理

允許使用者存取狀況管理頁面，以及管理類別-投資對應、類別-群組對應和優先順序設定。

類型：全域

狀況 - 建立

允許使用者建立和編輯狀況，會提供對狀況內容的有限存取。包含 [狀況 - 存取] 存取權限。

類型：全域

狀況 - 建立/編輯

允許使用者建立新狀況，並編輯特定狀況。

類型：例項

狀況 - 建立/編輯 - 全部

允許使用者在狀況頁面上建立和編輯狀況。包含 [狀況- 存取] 和 [狀況- 選取類別- 全部] 存取權限。

類型：全域

狀況 - 管理類別狀況

允許使用者管理對應至特定類別的狀況。包含 [狀況- 選取類別] 存取權限。

類型：例項

狀況 - 覆寫優先順序

允許使用者覆寫該使用者擁有存取權的狀況之優先順序。擁有存取權限的資源可以檢視 [狀況內容] 頁面上的 [覆寫優先順序] 欄位。

類型：全域

狀況 - 選取類別

允許資源選取特定狀況類別。

類型：例項

狀況 - 選取類別 - 全部

允許使用者選取狀況頁面上的所有類別。包含 [狀況- 存取] 存取權限。

類型：全域

狀況資源角色

狀況沒有專屬的預設角色存在。您可以根據提供的例項及全域存取權限，新增適當的角色來處理狀況。例如，您可以設定以下角色來處理狀況：

角色	角色說明	存取權限
IT 系統管理員	從 [管理] 功能表，將這個角色指派給負責設定、管理及對應狀況類別與狀況財務設定的資源。擁有此角色的資源也負責將投資指派給狀況類別。IT 系統管理員會判斷哪些資源需要狀況存取權限，以及應該將哪些狀況存取權限授與這些資源。	狀況 - 管理；管理 - 存取
IT 管理員	將這個角色指派給負責指派狀況的資源。利用這個角色，資源就可以檢視新狀況、將新狀況指派給 IT 工作者，以及 (視需要) 將未解決狀況重新指派給另一個資源或群組。	狀況 - 建立/編輯 - 全部
IT 工作者	將這個角色指派給負責處理和解決狀況的資源。利用這個角色，資源就可以適當地建立、檢視和指派一組特定狀況類別內的所有狀況。IT 工作者看見的預設頁面是 [指派給我]。這個頁面會顯示已經指派給 IT 工作者的狀況。如果有狀況需要轉換成專案或專案任務，IT 工作者就會為狀況加上待轉換旗標。	狀況 - 管理類別狀況

角色	角色說明	存取權限
要求者	<p>將這個角色指派給負責記錄新狀況的資源。利用這個角色，資源就可以檢視錄針對已報告狀況所執行的工作性質的相關資訊。要求者記錄的狀況會顯示於 [由我報告] 頁面上。將要求者指派給狀況時，就會出現 [指派給我] 頁面，並顯示這些狀況的清單。要求者對於狀況內容的檢視受到限制。他們可以檢視狀況的公開附註、追蹤 ID、簡短說明、詳細說明、類型及類別。</p>	狀況 - 建立；狀況 - 選取 狀況 - 全部，或是 狀況 - 選取類別 (至少一個狀況類別)

構想資源角色

CA Clarity PPM 中沒有構想專屬的角色。您可以根據提供的例項及全域存取權限，新增適當的角色來處理構想。例如，您可以設定以下角色來處理構想：

管理員

構想管理員對於建立的構想擁有絕對存取權限。

核准人

構想的核准者有權核准或否決構想，或是將構想設為不完整。