

CA Clarity™ PPM

Uživatelská příručka modulu Správa poptávky

Release 13.2.00



Tato dokumentace, která zahrnuje integrované systémy nápovědy a elektronicky distribuované materiály (společně dále jen „Dokumentace“), je určena pouze pro informační účely a může být společností CA kdykoli změněna nebo odvolána.

Celá Dokumentace ani její část nesmí být kopírována, přenášena, reprodukována, zveřejněna, upravována nebo duplikována bez předchozího písemného souhlasu společnosti CA. Dokumentace představuje důvěrné informace, které jsou vlastnictvím společnosti CA, a nesmíte zveřejnit ani používat za jakýmkoli jiným účelem, než jak je povoleno (i) samostatnou smlouvou uzavřenou mezi vámi a společností CA, která stanoví pravidla používání softwaru CA, se kterým tato Dokumentace souvisí, nebo (ii) samostatnou smlouvou o ochraně důvěrných informací uzavřenou mezi vámi a společností CA.

Nehledě na výše uvedené můžete, pokud jste licencovanými uživateli softwarového(ých) produktu(ů), kterými se Dokumentace zabývá, vytisknout nebo jiným způsobem pořídit přiměřené množství kopií Dokumentace pro interní použití vámi a vašimi zaměstnanci v souvislosti s příslušným softwarem, a to za předpokladu, že každá takto reprodukováná kopie obsahuje informace a ujednání o autorských právech společnosti CA.

Právo vytisknout nebo jakkoli zpřístupnit kopie Dokumentace je omezeno na období plné platnosti/účinnosti příslušné licence pro daný software. Pokud by licence byla z jakéhokoli důvodu ukončena, je vaší povinností písemně potvrdit společnosti CA, že všechny kopie a částečné kopie Dokumentace byly vráceny společnosti CA nebo zničeny.

V ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY POSKYTUJE SPOLEČNOST CA TUTO DOKUMENTACI „TAK JAK JE“ BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU VČETNĚ, MIMO JINÉ, JAKÝCHKOLI ODVOZENÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL NEBO NEPORUŠENÍ PRÁV. V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEBUDE SPOLEČNOST CA ODPOVĚDNA VŮČI VÁM ANI TŘETÍ STRANĚ ZA JAKÉKOLI ZTRÁTY NEBO ŠKODY, PŘÍMÉ ČI NEPŘÍMÉ, ZPŮSOBENÉ POUŽITÍM TÉTO DOKUMENTACE VČETNĚ, MIMO JINÉ, UŠLÉHO ZISKU, ZMAŘENÍ INVESTICE, PŘERUŠENÍ OBCHODNÍ ČINNOSTI, POŠKOZENÍ DOBRÉHO JMÉNA/ZTRÁTY DŮVĚRY ZÁKAZNÍKA NEBO ZTRÁTY DAT, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE BY SPOLEČNOST CA BYLA PŘEDEM VÝSLOVNĚ UPOZORNĚNA NA MOŽNOST TAKOVÉ ZTRÁTY ČI ŠKODY.

Používání jakéhokoli softwaru zmíněného v Dokumentaci se řídí příslušnou licenční smlouvou a taková licenční smlouva není nijak pozměněna podmínkami tohoto ujednání.

Tvůrcem Dokumentace je společnost CA.

Poskytnuto s omezeným oprávněním. Použití Dokumentace, její kopírování a zveřejnění ze strany vládních institucí USA se řídí omezeními stanovenými v právní normě FAR v částech 12.212, 52.227-14 a 52.227-19(c)(1) - (2) a DFARS v části 252.227-7014(b)(3) nebo v právních normách, které uvedené normy nahradí.

Copyright © 2013 CA. Všechna práva vyhrazena. Všechny zde zmíněné ochranné známky, obchodní jména, servisní značky a loga jsou majetkem příslušných společností.

Kontaktování technické podpory

Na webu technické podpory <http://www.ca.com/worldwide> naleznete úplný seznam středisek podpory a informace o pracovní době a telefonním spojení.

Obsah

Kapitola 1: Správa poptávky – přehled 9

Důležité termíny modulu Správa poptávky.....	9
Nastavení modulu Správa poptávky.....	10

Kapitola 2: Konfigurace modulu Správa poptávky 11

Nastavení výchozích finančních informací incidentu.....	11
Kategorie incidentů	11
Práce s kategoriemi incidentů	12
Přidružení investic ke kategoriím incidentů	12
Řazení přístupu ke kategoriím incidentů	13
Nastavení priority kategorie incidentu.....	14
Přidání investice incidentům	14
Úlohy incidentu	14
Kontrola chyb	15

Kapitola 3: Incidenty 17

Přehled incidentů	17
Součásti incidentu.....	18
Začínáme s incidenty	19
Integrace incidentů s dodavateli správy služeb	19
Zobrazení a správa incidentů	20
Typy incidentů	20
Registrace nových incidentů	21
Popis funkce procesu Přidání incidenty.....	24
Procesní diagram procesu Přidání incidenty	24
Spuštění a ukončení procesu Přidání incidenty	25
Výřezání a uzavření incidentů	26
Zobrazení nově přidávaných incidentů	26
Přidání zdrojů incidentům	27
Změna přidání incidentů	27
Změna kontaktních informací incidentu	28
Změna kategorie incidentu	28
Priorita incidentu.....	29
Změna priority incidentu.....	29

Potlačení priority incidentu	29
Matice priority incidentu.....	30
Změna stavu incidentu	30
Označení incidentů pro převod	31
Zadání stráveného času (incident)	32
Zobrazení přidružení projektu a úkolu	33
Správa poznámek k incidentu	33
Přidání poznámek k incidentu	33
Zobrazit poznámky k incidentu	34
Zobrazení auditních polí incidentů	35
Správa automatických procesů incidentu	35
Převod incidentů na plánovanou práci.....	36
Převod incidentů na projekty	36
Převod incidentu na úkoly projektu	37
Mapování dat incidentu	38

Kapitola 4: Návrhy 39

Přehled návrhů	39
Součásti návrhu.....	40
Popis postupu stavu návrhu.....	40
Popis funkce procesu schválení návrhu	40
Návrhy importované z jiného systému záznamů	42
Správa návrhů	43
Vytvoření nových návrhů	43
Hlavní vlastnosti	46
Scénáře plánování kapacity	54
Vytváření scénářů plánování kapacity	54
Použití scénářů plánování kapacity	54
Správa alokace nadřazených investic	54
Přidání a odebrání přidružení nadřazených investic.....	55
Definování alokací pro nadřazené investice	55
Sdílení návrhů mezi investicemi	55
Agregace nákladů na návrh k nadřazené investici.....	56
Sestavení týmu	56
Stránka Tým: Členové týmu – přehled.....	56
Přidání zdrojů nebo rolí členů m týmu návrhu.....	58
Rezervace přítomných zdrojů	59
Zobrazení kapacity role u návrhů	59
Alokace členů týmu.....	60
Nahrazení člena týmu	66

Změna rolí členů týmu	69
Odebrání členů týmu	69
Schválení návrhů	70
Zamítnutí návrhů	70
Převod návrhů na investice.....	71
Převod návrhů na investice	71
Převod návrhů na projekty pomocí šablony projektů	72
Použití návrhů k vytvoření více investic	72
Odstanění návrhů	73

Dodatek A: Přístupová práva 75

Přístupová práva k návrhu	75
Přístupové právo zdroje k návrhům.....	78
Přístupová práva u incidentů	79
Role zdrojů incidentu	80
Role zdrojů návrhu	82

Kapitola 1: Správa poptávky – přehled

Správa poptávky poskytuje možnosti zaznamenat, klasifikovat, vyhodnotit a vyřídit veškeré zdroje poptávky. Poptávka na organizaci IT může mít několik podob. Poptávkou může být požadavek na projekt, požadavek na službu, incident, návrh na nový produkt nebo službu, strategická iniciativa nebo požadavek na podporu.

Modul Správa poptávky slouží k zaznamenání poptávky jedním ze dvou způsobů. Pomocí formuláře CA Clarity PPM můžete zaznamenávat informace o návrhu, požadavku na projekt nebo incidentu. Data aplikace CA Clarity PPM můžete integrovat s dalšími systémy, které zaznamenávají lístky technické podpory, incidenty a požadavky na služby. Tato integrace je podporována prostřednictvím rozhraní XML Open Gateway (XOG).

Další informace naleznete v *Příručce pro vývojáře pro XML Open Gateway*.

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Důležité termíny modulu Správa poptávky](#) (strana 9)

[Nastavení modulu Správa poptávky](#) (strana 10)

Důležité termíny modulu Správa poptávky

V kontextu správy poptávky jsou použity následující termíny:

Externí ID

Identifikační číslo incidentu zděděné z externího systému, například Remedy.

Příznak pro převod

Stav incidentu, jakmile jste jej ručně převedli na projekt nebo úkol projektu.

Dopad

Nakolik může incident narušit očekávané úrovně služeb: vysoký dopad (Vysoký), střední dopad (Střední) a nízký dopad (Nízký).

OBS

Struktury organizačního uspořádání jsou hierarchickou strukturou jednotek. Struktury organizačního uspořádání slouží k zobrazení přehledné struktury organizace jak z vizuálního, tak z funkčního pohledu pro účely agregace, podrobného zobrazení a hledání zdrojů.

Priority

Nakolik je nutné incident vyřešit – vysoká priorita (Vysoká), střední priorita (Střední) a nízká priorita (Nízká).

Resource

Osoba, kterou lze přiřadit k práci na incidentu nebo jiné investici. Zdroj lze přidružit k dovednostem, primární roli, fondům zdrojů a OBS. Profil zdroje má vlastnosti, například jméno nebo název zdroje, e-mailovou adresu, typ zaměstnání, manažera, dostupné hodiny na den, konečnou účtovatelnou sazbu a standardní náklady. Zdroj nemusí být uživatelem aplikace CA Clarity PPM.

Service Connect

Řada předem vytvořených připojení k aplikacím ITSM (Správa služeb IT), které přenesou data incidentu do aplikace CA Clarity PPM.

Naléhavost

Míra obchodní závažnosti incidentu podle obchodních potřeb vyjadřovaná jako vysoká naléhavost (Vysoká), střední naléhavost a nízká naléhavost (Nízká).

Nastavení modulu Správa poptávky

Chcete-li používat modul Správa poptávky, potřebujete následující:

- Nainstalovaný modul Správa poptávky s platnou licencí.
- Přístup k modulu Správa poptávky. Přístup řídí přístupová práva. Práva lze udělovat ke dvěma součástem modulu Správa poptávky: návrhy a incidenty. Je vyžadováno jedno nebo obě následující přístupová práva:

Incidenty - Přístup

Povoluje uživateli přístup ke stránkám incidentů.

Typ: Globální

Návrhy – Přejít

Umožňuje uživateli přejít na stránky návrhů a zahrnout právo zobrazit odkaz na návrhy.

Typ: Globální

Chcete-li používat modul Správa poptávky, přihlaste se k aplikaci CA Clarity PPM. V nabídce modulu Správa poptávky vyberte položku Návrhy nebo položku Incidenty (v závislosti na svých přístupových právech a roli).

Kapitola 2: Konfigurace modulu Správa poptávky

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Nastavení výchozích finančních informací incidentu](#) (strana 11)

[Kategorie incidentů](#) (strana 11)

[Úlohy incidentu](#) (strana 14)

[Kontrola chyb](#) (strana 15)

Nastavení výchozích finančních informací incidentu

Než bude moci zdroj zadávat finanční data pro incidenty, proveďte následující:

- Nastavte matice sazeb a finančně povolte veškeré zdroje, které pracují s incidenty
 - Vytvořte logické skupiny investic
- Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.
- Definujte výchozí finanční vlastnosti investic

Investice podporují pouze alokace a zpětná vyúčtování na úrovni investice.

Kategorie incidentů

Součástí nastavení modulu Správa poptávky je vytvoření logických skupin investic, které označujeme jako kategorie incidentů. Kategorie incidentů umožňují klasifikovat incidenty určitého typu. Umožňují konfigurovat logická seskupení incidentů, která odrážejí vaši organizační strukturu. Poté můžete vytvořit a přidružit investice k těmto kategoriím incidentů.

V malých organizacích, kde zdroje pracují se všemi kategoriemi incidentů, můžete všechny zdroje přidat do skupiny. Poté přiřadte skupinu ke kategorii incidentu. Ve větších organizacích, kde jsou zdroje specializované, můžete vytvořit skupiny a přidat zdroje do skupin podle jejich odbornosti. Poté přiřadte skupiny k různým kategoriím incidentů.

Práce s kategoriemi incidentů

Po vytvoření kategorií incidentů mohou zdroje registrovat incidenty. Následně definujte vlastnosti kategorie incidentu, přiřadte investice ke kategoriím incidentů a udělte zdrojům, skupinám a jednotkám OBS přístup ke kategorii incidentu.

Kategorie incidentu vytváříte na stránce Vytvořit kategorii incidentu.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Správa a v nabídce Správa dat klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka nastavení.
2. Klikněte na tlačítko Nový.
Zobrazí se stránka vytváření.
3. Vyplňte následující pole:

Název kategorie

Definuje krátký název kategorie incidentu.

ID kategorie

Definuje jedinečný identifikátor kategorie incidentu.

Popis

Definuje krátký popis.

4. Klikněte na tlačítko Uložit a zpět.

Přidružení investic ke kategoriím incidentů

Po vložení investic do katalogu můžete přidružit investice – majetek, aplikace, produkty, služby a další práci – ke kategoriím incidentů samostatně nebo s využitím dávkového zpracování. Můžete například přidružit položky majetku monitor, klávesnice a myš ke kategorii incidentu Hardware: Periferie.

Můžete také přidružit investice ke kategorii incidentu z incidentu.

Před přidružením investic ke kategorii incidentu vyberte ovlivněné investice v rámci kategorie incidentu.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Správa a v nabídce Správa dat klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka nastavení.

2. Klikněte na název kategorie incidentu, ke které má být investice přidružena.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Klikněte na možnost Přidružené investice.
4. Vyberte investici pro pole Vybrat investice.
5. Klikněte na tlačítko Uložit.

Řízení přístupu ke kategoriím incidentů

Na stránkách Přístupové právo k této kategorii můžete řídit, které zdroje, skupiny a jednotky OBS mají přístup ke kategorii incidentu.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Správa a v nabídce Správa dat klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka nastavení.
2. Klikněte na název kategorie incidentu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Otevřete nabídku Přístupové právo k této kategorii a klikněte na jednu z následujících možností:

Úplné zobrazení

Zobrazí seznam všech zdrojů, skupin a jednotek OBS, které mají přístup ke kategorii incidentu. Také přístupová práva zdrojů, skupin a jednotek OBS k této kategorii.

Resource

Definuje zdroje, kterým bude udělen přístup k této kategorii incidentu.

Skupina

Definuje skupiny, kterým bude udělen přístup k této kategorii incidentu.

Jednotka OBS

Definuje jednotky OBS, kterým bude udělen přístup k této kategorii incidentu.

4. Klikněte na tlačítko Přidat, zaškrtněte políčko u každého přístupového práva a klikněte na tlačítko Další.
5. Zaškrtněte políčko u každé entity (zdroj, skupina nebo jednotka OBS) a klikněte na tlačítko Přidat.

Poznámka: Seznam entit, který se zobrazuje, závisí na vašem výběru.

Nastavení priority kategorie incidentu.

Pomocí matice priority incidentu eskalujete incidenty podle dopadu a naléhavosti. Pro matici můžete nastavit úroveň priority. Například nízkou, střední nebo vysokou. Hodnoty dopadu jsou plánovány proti hodnotám naléhavosti. Průnik každého dopadu a hodnoty naléhavosti se stane prioritou incidentu.

Při uložení existujícího incidentu je prioritou incidentu přepočítána na základě změn provedených v matici priority incidentu.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Správa a v nabídce Správa dat klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka nastavení.
2. Klikněte na možnost Nastavení priorit a vyberte prioritu incidentu pro danou kombinaci dopadu a naléhavosti.
3. Uložte změny.

Přiřadit investice incidentům

CA Clarity PPM často nebývá primárním zdrojem dat incidentů. Pomocí otevřené brány XML můžete zaznamenávat incidenty z dalších systémů a přenést je do aplikace CA Clarity PPM. Incidenty jsou často importovány s nekompletními daty investice. Incidenty mohou mít jednotlivé záznamy pracnosti, které nejsou přidruženy k investici. V tomto případě můžete ke všem takovým záznamům pracnosti přiřadit jednotlivou investici.

Další informace naleznete v *Příručce pro vývojáře pro XML Open Gateway*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Správa a v nabídce Správa dat klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka nastavení.
2. Otevřete možnost Přiřadit investici a zaškrtněte políčko u incidentu, který má být k investici přiřazen.
3. Klikněte na tlačítko Přiřadit.
Investice je přiřazena k incidentu.

Úlohy incidentu

Aplikace CA Clarity PPM poskytuje pro incidenty následující úlohy:

- Zanést finance incidentu
- Zanést zpětná vyúčtování pracnosti incidentu

Kontrola chyb

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Správa a v nabídce Správa dat klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka nastavení.
2. Klikněte na položku Chyby zpracování.

Kapitola 3: Incidenty

Z hlediska organizace je celkovým cílem správy incidentů nejrychlejší možný návrat na normální úroveň služeb. Správa incidentů umožňuje organizaci IT zaznamenat, předvídat a rozhodovat o práci provedené uživateli.

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [Přehled incidentů](#) (strana 17)
- [Popis funkce procesu Přiradit incidenty](#) (strana 24)
- [Zobrazení nově přiřazených incidentů](#) (strana 26)
- [Přiřazení zdrojů incidentům](#) (strana 27)
- [Změna přiřazení incidentů](#) (strana 27)
- [Změna kontaktních informací incidentu](#) (strana 28)
- [Změna kategorie incidentu](#) (strana 28)
- [Priorita incidentu](#) (strana 29)
- [Matice priority incidentu](#) (strana 30)
- [Změna stavu incidentu](#) (strana 30)
- [Označení incidentů pro převod](#) (strana 31)
- [Zadání stráveného času \(incident\)](#) (strana 32)
- [Zobrazení přidružení projektu a úkolu](#) (strana 33)
- [Správa poznámek k incidentu](#) (strana 33)
- [Zobrazení auditních polí incidentů](#) (strana 35)
- [Správa automatických procesů incidentu](#) (strana 35)
- [Převod incidentů na plánovanou práci](#) (strana 36)
- [Mapování dat incidentu](#) (strana 38)

Přehled incidentů

Správa poptávky poskytuje funkce nezbytné k určování priorit a správě neplánované práce v organizaci. Neplánovaná práce zahrnuje incidenty, návrhy nebo požadavky na vylepšení, které denně využívají zdroje. Společně s plánovanou prací na projektu tvoří neplánovaná práce celkové požadavky na IT. Pomocí modulu Správa poptávky můžete odhadnout náklady, které vznikly v důsledku neplánované práce, a zobrazit využití zdrojů.

Incident je jakákoli událost, která není součástí obvyklého provozu služby. Incident může případně způsobit přerušení této služby nebo snížit její kvalitu. Incidenty zahrnují požadavky na hardware nebo software a služby.

Požadavek na službu IT je požadavek od uživatele na podporu, dodávku, informace, radu nebo dokumentaci, který však není výsledkem selhání infrastruktury IT. Požadavky na službu IT jsou důležitou součástí modulu Správa služeb IT. V rámci modulu Správa poptávky můžete vytvářet incidenty k zachycení požadavků na službu a souvisejících informací o přiřazení, diskuzi, řešení a stráveném času. Tato data jsou klíčem ke všem každodenním operacím oddělení IT. Bez incidentů může organizace a její uživatelé zakusit zbytečně dlouhé výpadky vedoucí ke zvýšeným nákladům společnosti.

Součásti incidentu

Incidenty se skládají z následujících součástí:

Vlastnosti incidentu

Na stránkách vlastností incidentu můžete definovat základní údaje o incidentu zobrazované v každém zobrazení, jako je krátký popis, kategorie, stav, naléhavost a dopad. Dále můžete na stránce Incident: Vlastnosti převést incident na projekt nebo úkol projektu.

Přidružení

Nabídka Přidružení umožňuje zobrazit seznam projektů a úkolů projektu, ze kterých byl tento incident převeden.

Pracnost

Tato součást slouží k zobrazení výčtu pracnosti řešení incidentu, jak to bylo zaznamenáno zdroji v pracovních výkazech.

Poznámky

Tato součást slouží k přidávání poznámek k incidentu a k zobrazení seznamu poznámek k incidentu.

Procesy

Procesy aplikace CA Clarity PPM lze využít k automatizaci určitých prvků správy poptávky. Můžete například vytvořit proces, který oznámí manažerovi incidentu, že se změnil stav incidentu na Vyřešeno. Můžete také definovat proces, který u incidentu vykoná určitou akci, například nastaví naléhavost incidentu na hodnotu Vysoká.

Správce aplikace CA Clarity PPM může definovat procesy specifické pro typ incidentu nebo globální procesy navržené pro práci na určitém incidentu.

Můžete vytvářet procesy související s incidenty a spouštět je.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Auditování

Tato součást umožňuje sledování historie specifických činností, které nastanou u incidentu. Správce aplikace CA Clarity PPM, který určuje, která pole se auditují a jaké informace se uchovávají v auditních záznamech, nastaví Auditování. Pokud jsou povoleny auditní záznamy a máte příslušná přístupová práva, zobrazí se po otevření incidentu nabídka Audit. Tato nabídka umožňuje zobrazit protokol změn, přidání nebo odstranění záznamů pro jakékoli pole vybrané k auditování.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Začínáme s incidenty

Než začnete nahlašovat a spravovat incidenty, zkontrolujte, zda správce aplikace CA Clarity PPM nastavil mapování kategorií incidentů. Pokud tento krok nebyl proveden, zobrazí se při prvním pokusu o přístup k incidentům následující chybová zpráva:

ITL-0514: Před vytvořením instance incidentu musí být vytvořena kategorie incidentu. Obráťte se na správce.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Incident může zaregistrovat pracovník IT nebo žadatel. Zdroje s kteroukoli z těchto rolí mají dostatečná přístupová práva k vytváření nových incidentů. Jakmile incident zaregistrujete, budete moci v nabídce *Hlášeno mnou* zobrazit a upravovat incidenty, které jste vytvořili. Pracovníci IT mohou v nabídce *Přiřazeno mně* zobrazit všechny incidenty přidružené ke kategorii incidentu, která jim byla přiřazena.

Integrace incidentů s dodavateli správy služeb

Vytvářejte incidenty v aplikaci CA Clarity PPM nebo prostřednictvím integrace s dalšími systémy, které již zaznamenávají lístky technické podpory, incidenty a požadavky na služby. Primárním zdrojem dat incidentů jsou obvykle jiné systémy.

Využívá-li organizace existujícího dodavatele správy služeb, použijte k záznamu dat v aplikaci CA Clarity PPM rozhraní XML Open Gateway. Integraci podporují vestavěné integrace XOG a Service Connect v modulu Správa služeb IT. K importu incidentů a libovolných přidružených poznámek a pracností můžete využít rozhraní XML Open Gateway. Jakmile jsou incidenty importovány, mohou se stát součástí procesu správy požadavků.

Další informace naleznete v *Příručce pro vývojáře pro XML Open Gateway*.

Zobrazení a správa incidentů

Na stránce Seznam incidentů můžete zobrazit incidenty, které vám jsou přiřazeny, které jste nahlásili, nebo které nahlásili jiní.

Na stránce Seznam incidentů máte možnost provádět následující činnosti:

- [Registrace nových incidentů](#) (strana 21).
- [Přiřazení zdrojů incidentům](#) (strana 27).
- [Změna kontaktních informací](#) (strana 28).
- [Nastavení priority incidentu](#) (strana 29).
- [Zobrazení přidružení projektu a úkolu](#) (strana 33).
- [Přidání poznámek k incidentu](#) (strana 33).
- [Převod incidentů na plánovanou práci](#) (strana 36).

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Otevřením následujících nabídek zobrazíte konkrétní incidenty:
 - Přiřazeno mně
 - Hlášeno mnou
 - Hlášeno ostatními

Typy incidentů

Seznam incidentů, ke kterým máte právo k zobrazení, si můžete zobrazit na stránce Seznam incidentů. Otevřením stránky Seznam incidentů zobrazíte incidenty, které vám jsou přiřazeny, které jste nahlásili, nebo které nahlásili ostatní.

Přiřazeno mně

Zobrazuje stránku Seznam incidentů se seznamem incidentů, ke kterým jsou přiřazeni žadatelé nebo pracovníci IT. Máte-li přiřazený incident, seznam zobrazí také incidenty, které nahlásíte. Zobrazí se Přiřazeno mně. Nebo pokud máte přístupové právo Incidenty – Spravovat kategorie incidentů alespoň pro jednu kategorii incidentu.

Můžete zadat, jak budete informováni o nových incidentech nebo incidentech, které vám byly přiřazeny. Tato nastavení účtu jsou definována na stránce Nastavení účtu: Oznámení.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Hlášeno mnou

Zobrazí seznam incidentů, které nahlásíte žadatelům a manažerům IT, a všechny incidenty, které vám byly přiřazeny.

Hlášeno ostatními

Zobrazí seznam incidentů, které vám byly přiřazeny, nebo které byly nahlášeny jinými zdroji. Tento seznam zahrnuje incidenty mapované ke kategoriím incidentů, ke kterým máte přístupová práva buď přímo, nebo přes přidružení ke skupině.

Stránka se zobrazí, pokud máte přístupové právo Vytvořit/Upravit – Vše, nebo přístupové právo Incidenty – Spravovat kategorie incidentů.

Registrace nových incidentů

Vytvořit incident pro nahlášení incidentů nebo požadavků na práci můžete v modulu Správa poptávky nebo přímo v investici.

Pro vytvoření incidentu potřebujete následující přístupová práva alespoň pro jednu kategorii incidentu:

- Incidenty - Vytvořit
- Incidenty - Vybrat kategorii

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na tlačítko Nový.
Zobrazí se stránka vytváření.
3. V sekci Obecné této stránky vyplňte následující pole:

Krátký popis

Definuje název incidentu. Zadejte krátký a popisný název.

ID sledování

Definuje číslo sledování tohoto incidentu. Pokud je povoleno automatické číslování, je pole pouze pro čtení.

Podrobný popis

Definuje podrobný popis incidentu.

Typ

Označuje typ incidentu. Vyberte incident nebo žádost o službu z rozbalovacího seznamu.

Kategorie

Definuje klasifikaci incidentu a napomáhá při sledování nákladů na neplánovanou práci. Klikněte na ikonu Procházet a vyberte kategorii pro tento incident.

Stav

Označuje stav tohoto incidentu. Při prvním uložení nového incidentu je ve výchozím nastavení jeho stav „Nový“.

Chcete-li změnit stav, vyberte z rozbalovacího seznamu následující možnosti: Nový, Přiřazený, Probíhající práce, Eskalováno, Vyřešeno a Uzavřeno.

Naléhavost

Definuje kritická opatření incidentu podle obchodních potřeb. Vyberte jednu z následujících hodnot: Malá, Střední a Vysoká.

Výchozí: Střední

Dopad

Definuje rozsah zkreslení očekávaných úrovní služeb způsobený incidentem. Vyberte jednu z následujících hodnot: Malý, Střední a Vysoký.

Výchozí: Střední

Potlačit prioritu

Označuje, zda může být priorita incidentu potlačena. Priorita incidentu je zařazena podle matice Priorita incidentu na základě vybraných hodnot naléhavosti a dopadu.

Toto pole se zobrazuje pouze v případě, že máte přístupové právo Incidenty - Potlačit prioritu. Zaškrtnutím tohoto políčka potlačíte prioritu incidentu.

Priorita

Definuje pořadí vyřešení incidentů podle dopadu a naléhavosti. Pokud nemáte přístupové právo Incidenty - Potlačit prioritu, je priorita generovaná systémem a zobrazuje se jen pro čtení. Jinak nejprve zaškrtněte políčko Potlačit prioritu a potom vyberte prioritu z rozbalovacího seznamu: Nízká, Střední a Vysoká.

Datum vytvoření

Po odeslání incidentu se zobrazí datum a čas, kdy byl incident vytvořen. Pole je určeno jen pro čtení.

Datum zahájení

Označuje předpokládané datum počátku práce pracovníka IT na incidentu.

Poznámka: K zobrazení tohoto pole musíte mít přístupové právo Incident – Vytvořit/Upravit.

Očekávané datum ukončení

Označuje předpokládané datum dokončení práce pracovníka IT na incidentu a označení incidentu jako vyřešeného.

Odhadovaná celková pracnost

Definuje odhadovanou celkovou pracnost vyřešení tohoto incidentu.

Poznámka: K zobrazení tohoto pole musíte mít přístupové právo *Incident – Vytvořit/Upravit*.

Skutečná celková pracnost (v hodinách)

Zobrazuje celkový součet hodin z jednotlivých záznamů pracnosti u incidentu. Pole je určeno jen pro čtení.

Datum vyřešení

Označuje datum, kdy byl stav incidentu nastaven na Vyřešeno.

Datum ověření

Označuje datum, kdy bylo řešení incidentu přijato a ověřeno pro uzavření.

Příloha

Označuje, zda je připojen soubor vztahující se k incidentu. Klikněte na ikonu Procházet a připojte soubor. Můžete připojit až deset souborů.

4. V sekci Hlavní kontakt vyplňte následující pole:

Název

Definuje kontakt pro tento incident. Ve výchozím nastavení je to aktuálně přihlášený zdroj.

E-mail

Definuje e-mailovou adresu hlavního kontaktu.

Telefon domů

Definuje domácí telefonní číslo hlavního kontaktu.

Telefon (zam.)

Definuje telefonní číslo hlavního kontaktu do zaměstnání.

Mobilní telefon

Definuje mobilní telefonní číslo hlavního kontaktu.

Pager

Definuje číslo pageru hlavního kontaktu.

Fax

Definuje faxové číslo hlavního kontaktu.

5. Uložte změny.

Popis funkce procesu Přřadit incidenty

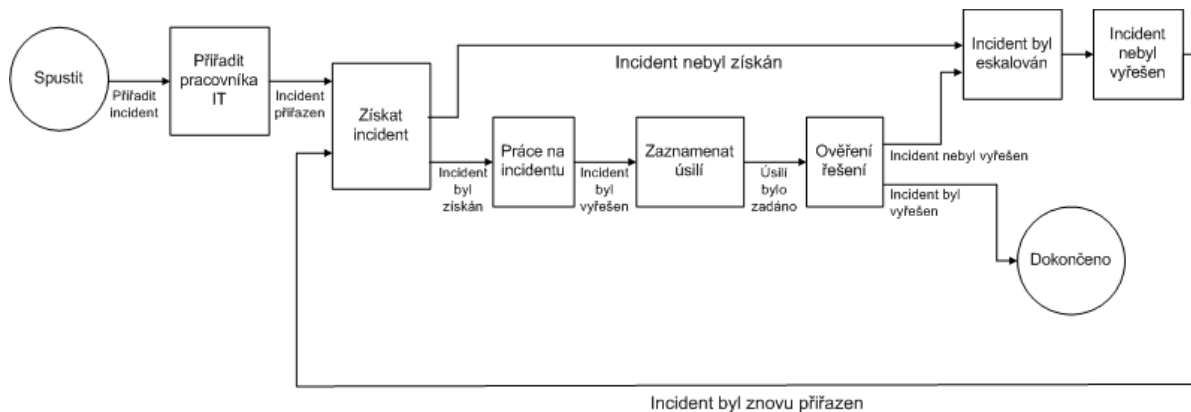
Správci procesů používají proces Přřadit incidenty – proces schválení incidentu – ke správě přiřazení, posouzení a dokončení incidentů. Ve výchozím nastavení není tento proces aktivní. Než může být tento proces spuštěn, musí jej nejprve správce procesů aktivovat. Žadatel zaregistruje incident a proces je spuštěn automaticky. Proces si lze přizpůsobit pomocí dalších obchodních pravidel se schválením od správce procesů.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Procesní diagram procesu Přřadit incidenty

Proces Přřadit incidenty obsahuje spustitelné kroky.

Rovnice 1: Kroky tohoto procesu jsou znázorněny ve schématu průběhu procesu Přřadit incidenty.



V tomto procesu lze spouštět následující kroky:

Přřadit pracovníka IT

Tento krok je spuštěn při prvním zaregistrování incidentu. Tento krok dá aplikaci CA Clarity PPM pokyn spustit úlohu Přřadit incidenty a po jejím ukončení označit tento krok jako dokončený. V tomto kroku je odeslána akce pracovníkům IT k posouzení incidentu, k němuž jsou přiřazeni. Jakmile je tento krok dokončen, spustí se krok Získat incident.

Získat incident

Tento krok se spustí po dokončení kroku Přřadit pracovníka IT nebo kroku Incident nebyl vyřešen. V tomto kroku se odešle akce pracovníkovi IT k posouzení a k přijetí nově přiřazeného incidentu. Pracovník IT může v rámci posuzování obdržené akce buď přijmout, nebo zamítnout přiřazení. Pokud je přiřazení zamítnuto, spustí se krok Incident eskaloval. Pokud je přiřazení přijato, spustí se krok Pracovat na incidentu.

Pracovat na incidentu

Tento krok se spustí po dokončení kroku Získat incident. V tomto kroku je odeslána akce pracovníkovi IT, aby začal pracovat na novém přiřazení. Pracovník IT poté pracuje na incidentu a poté označí akci za splněnou. Po označení za splněnou je spuštěn krok Zaznamenat pracnost.

Zaznamenat pracnost

Tento krok se spustí po dokončení kroku Pracovat na incidentu. V tomto kroku je odeslána akce pracovníkovi IT, aby zaznamenal množství práce vykonané na incidentu. Pracovník IT poté zaznamená pracnost a označí akci za splněnou. Po označení za splněnou je spuštěn krok Ověření vyřešení.

Ověření vyřešení

Tento krok se spustí po dokončení kroku Zaznamenat pracnost. V tomto kroku je žadateli odeslána akce, aby prověřil a potvrdil, že byl incident uspokojivě vyřešen. Během posuzování akce může žadatel řešení buď schválit, nebo zamítnout. Pokud je řešení schváleno, proces je ukončen. Pokud je řešení zamítnuto, spustí se krok Incident eskaloval.

Incident eskaloval

Tento krok se spustí, když je dokončen buď krok Získat incident, nebo Ověření rozhodnutí. Tento krok změní stav incidentu na „Eskalováno“. Jakmile je tento krok dokončen, spustí se krok Incident nebyl vyřešen.

Incident nebyl vyřešen

Tento krok se spustí po dokončení kroku Incident eskaloval. V tomto kroku je odesláno manažerovi IT oznámení, že incident nebyl vyřešen, aby jej posoudil a znovu přiřadil. Když manažer IT označí akci za splněnou, spustí se krok Získat incident.

Spuštění a ukončení procesu Přřadit incidenty

Spuštění procesu

Jakmile byl proces Přřadit incidenty validován a je aktivní, je možné jej spustit ze stránky Incident: Procesy. Instance procesu Přřadit incidenty je automaticky vytvořena pokaždé, když je incident předán ke schválení.

Ukončení procesu

Proces Přiřadit incidenty se ukončí po dokončení kroku **Ověření rozhodnutí**.

Vyřešení a uzavření incidentů

Vyřešení incidentů

Jakmile pracovník IT incident vyřeší, otevřete incident a změňte stav na Vyřešeno. Zadejte datum do pole Datum vyřešení. Upravte incident pomocí stránky Vlastnosti incidentu. Nastavením stavu incidentu na hodnotu Vyřešeno, když aktivně běží proces Přiřadit incidenty, se aktivuje oznámení. Toto oznámení požádá žadatele, aby ověřil a potvrdil vyřešení.

Poznámka: Pokud chcete vybrat a uložit datum v poli Datum vyřešení, musíte mít přístupové právo Incident – Vytvořit/Upravit.

Uzavření incidentů

Jakmile žadatel přijme řešení incidentu, pracovník IT požádá o změnu stavu incidentu na Uzavřeno. Stav je určen na stránce Vlastnosti incidentu. Pokud je aktivní a běží proces Přiřadit incidenty, nastavením stavu incidentu na hodnotu Uzavřeno se aktivuje oznámení. Toto oznámení informuje žadatele o uzavření incidentu. Tento proces nezmění stav incidentu na „Uzavřeno“.

Zobrazení nově přiřazených incidentů

Když manažer IT přiřadí incident ke zpracování, obdrží pracovníci IT oznámení. Následující procedura vysvětluje, jak zobrazit oznámení incidentu.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Osobní klikněte na možnost Organizér.
Spolu s dalšími portlety se zobrazí portlet Akce.
2. Klikněte na položku Oznámení.
3. V poli Zobrazit vyberte možnost Incidenty.
Bude zobrazen počet oznámení incidentů, které jste obdrželi.
4. V portletu klikněte na odkaz Incidenty.
Zobrazí se stránka Oznámení.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Přiřazení zdrojů incidentům

Ověřte, že všechny incidenty jsou přiřazeny ke zdrojům. Pomocí pole Přiřadit komu na stránce Seznam incidentů můžete přiřazovat incidenty a měnit jejich přiřazení. Pole se na stránce zobrazí po prvním odeslání incidentu.

Po přiřazení incidentu je příslušnému uživateli odesláno oznámení. Metoda příjmu oznámení závisí na osobním nastavení oznámení přiřazeného uživatele.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na krátký popis incidentu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Klikněte na ikonu Procházet, kterou naleznete vedle pole Přiřadit k.
Vybraný zdroj je přiřazen k incidentu.
4. Uložte změny.

Změna přiřazení incidentů

Nevyřešené incidenty můžete znovu přiřadit jinému uživateli. Po přiřazení incidentu je příslušnému uživateli odesláno oznámení. Metoda příjmu oznámení závisí na osobním nastavení oznámení přiřazeného uživatele.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Zaškrtněte políčko vedle incidentu, který chcete znovu přiřadit.
3. Klikněte na tlačítko Změnit přiřazení.
Zobrazí se stránka Vybrat zdroje.
4. Vyberte uživatele, kterého chcete přiřadit.
5. Klikněte na tlačítko Změnit přiřazení.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
6. Klikněte na tlačítko Změnit přiřazení.

Změna kontaktních informací incidentu

Výchozí nastavení hlavního kontaktu přejímá hodnotu aktuálně přihlášeného zdroje a zahrnuje výchozí kontaktní informace zdroje. Když přiřadíte jako hlavní kontakt incidentu jiný zdroj, budou po uložení stránky aktualizovány také kontaktní informace zdroje.

Pokud změníte kontaktní informace zdroje, jsou tyto změny uloženy jen pro incident. Výchozí kontaktní informace zdroje se nezmění.

Další informace o správě zdrojů naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa zdrojů*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Kliknutím na krátký popis incidentu otevřete incident.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. V případě potřeby se na stránce posuňte dolů na sekci Hlavní kontakt.
4. V poli Jméno vyberte jiný zdroj jako hlavní kontakt.
5. Uložte změny.

Změna kategorie incidentu

U incidentu můžete zadat nebo změnit kategorii incidentu. Kategorie incidentů pomáhají odlišit skutečné incidenty od požadavků na služby IT.

Každý incident musí patřit do nějaké kategorie incidentů. Mapování kategorií incidentů se může uskutečnit na úrovni investice nebo na úrovni správy. Obojí vyžaduje určitá přístupová práva. Následující postup vysvětluje, jak změnit u incidentu jeho kategorii.

Další informace o správě zdrojů naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa zdrojů*.

Postupujte takto:

1. Otevřete incident kliknutím na krátký popis incidentu na stránce Seznam incidentů.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. V poli Kategorie vyberte novou kategorii.
3. Uložte změny.

Priorita incidentu

Prioritu incidentu můžete změnit nebo potlačit. Priorita incidentu napomáhá manažerům IT stanovit plán řešení incidentů. Priorita incidentu je systémem generovaná hodnota, která je určena maticí priority incidentu.

Změna priority incidentu

Prioritu incidentu můžete změnit pozměněním polí Dopad a Naléhavost. Také je možno přizpůsobit hodnoty dopadu a naléhavosti úpravou časování incidentu nebo dočasnou úpravou postiženého hardwaru nebo softwaru.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents. Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Incident otevřete kliknutím na krátký popis incidentu. Zobrazí se stránka vlastností.
3. Proveďte jednu nebo obě akce:
 - Chcete-li změnit dopad incidentu, vyberte hodnotu z rozevíracího seznamu Dopad. Možnosti jsou: Nízká, Střední nebo Vysoká.
 - Chcete-li změnit naléhavost incidentu, vyberte hodnotu z rozevíracího seznamu Naléhavost. Možnosti jsou: Nízká, Střední nebo Vysoká.
4. Klikněte na tlačítko Uložit.

Potlačení priority incidentu

Během fáze vyhodnocení priority incidentu potlačte prioritu incidentu ve frontě.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents. Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Kliknutím na krátký popis incidentu otevřete incident. Zobrazí se stránka vlastností.
3. Zaškrtněte políčko Potlačit prioritu.
Pokud nemáte přístupové právo Incidents – Potlačit prioritu, zobrazuje se pole Priorita jen pro čtení.
4. Vyberte prioritu z rozevíracího seznamu. Možnosti jsou: Nízká, Střední a Vysoká.

5. Uložte změny.

Matice priority incidentu

Priorita incidentu je funkcí dopadu a naléhavosti. Na základě nastavení matice priority incidentu nastaví správce aplikace CA Clarity PPM priority. Pomocí matice priority incidentu můžete zakreslit hodnoty dopadu ve vztahu k hodnotám naléhavosti.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Změna stavu incidentu

Stav incidentu je aktuální stav incidentu v aplikaci CA Clarity PPM. Stav incidentu při jeho prvním zapsání je „Nový“. V průběhu práce na incidentu se jeho stav mění. Ke změně stavu použijte pole Stav.

Následující seznam obsahuje hodnoty, které můžete pro stav incidentu nastavit:

Nové

Incident je nový a ještě nebyl posouzen ani vyřešen.

Přiřazené

Incident je otevřen a byl přiřazen ke zdroji (pole Přiřazeno k).

Probíhající práce

Incident je otevřen a pracovník IT na něm pracuje.

Eskalováno

Incident je otevřen, ale vyžaduje k investici zdrojů autoritu vyšší úrovně.

Pozastaveno

Incident je otevřený. Ale pracovník IT čeká na informace k vyřešení incidentu.

Vyřešeno

Incident už není otevřený. Pracovník IT nemůže reprodukovat incident a žadatel neposkytl dostačující informace, nebo ztratil kontakt s operátorem. Nebo je incident uzavřený, ale čeká na ověření žadatelem. Pokud je aktivní a běží proces Přiřadit incidenty, nastavením stavu incidentu na hodnotu Vyřešeno se aktivuje oznámení. Toto oznámení požádá žadatele, aby ověřil a potvrdil vyřešení.

Closed

Incident už není otevřený. Žadatel je spokojen s řešením incidentu. Incidenty, které jsou importovány do aplikace CA Clarity PPM prostřednictvím rozhraní XML Open Gateway, mají také stav Uzavřeno.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidentsy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Kliknutím na krátký popis incidentu otevřete incident.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Vyberte hodnotu z rozevíracího seznamu Stav.
4. Klikněte na tlačítko Uložit.

Označení incidentů pro převod

Rozsah incidentu může dosáhnout bodu, který vyžaduje zpracování na úrovni projektu nebo úkolu projektu. Pracovník IT přiřazený k práci na incidentu obvykle označí incident příznakem k převedení a přidělí incident manažerovi projektu.

V závislosti na osobním nastavení oznámení dostane manažer projektu oznámení, v němž je vyzván, aby incident převedl na projekt nebo úkol projektu.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidentsy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Kliknutím na krátký popis incidentu otevřete incident.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Zaškrtněte políčko Označeno pro převod.
4. V poli Přiřazený manažer projektu vyberte manažera projektu.
5. Uložte změny.

Zadání stráveného času (incident)

Můžete odkazovat přímo na svůj pracovní výkaz a zaznamenat čas strávený prací na přiřazených incidentech. Použijte tlačítko Zadát čas na stránce pracnosti incidentu a na stránce vlastností incidentu.

Stránka pracnosti incidentu zobrazuje chronologický seznam položek pracovního výkazu, které jste zaznamenali pro tento incident. Pracnost incidentu slouží k výpočtu nákladů na neplánovanou práci. Když je incident převeden, nepřevádí se čas, který jste strávili prací na incidentu a zadali pro něj. Pracnost incidentu a pracnost nového projektu nebo úkolu představují dvě různé aktivity a jsou z hlediska času sledovány zvlášť.

Dobu trvání práce na incidentech můžete zadat přímo v rámci incidentu nebo v pracovních výkazech aplikace CA Clarity PPM.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Kliknutím na krátký popis incidentu otevřete incident.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Klikněte na tlačítko Zadát čas.
Zobrazí se stránka Vybrat investici a časové období.
4. Vyplňte následující pole:

Investice

Určuje investici, které budou účtovány výsledné náklady. Investice, ze kterých můžete vybírat, jsou určeny na základě následujících kritérií:

- Přidružená kategorie incidentu pro daný incident
- Incidents, ke kterým máte přístupová práva pro sledování incidentu

Časové období

Z rozbalovacího seznamu vyberte otevřené období pracovního výkazu.

5. Klikněte na tlačítko Uložit a zpět.
Otevře se vybraný pracovní výkaz pro dané období.
6. Zapište dobu trvání práce na incidentu do pracovního výkazu.

Zobrazení přidružení projektu a úkolu

Chcete-li zobrazit seznam projektů a úkolů projektu přidružených k incidentům, přejděte na stránku Přidružení incidentu. K přidružení k incidentu dojde vždy, když k danému incidentu vytvoříte projekt nebo úkol projektu.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents. Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na krátký popis incidentu a klikněte na položku Přidružení.

Správa poznámek k incidentu

Na stránce Poznámky k incidentu můžete zobrazit a přidat soukromé a veřejné poznámky. Poznámky vám umožní zaznamenat další informace o incidentu, na kterém pracujete. Všechny poznámky přidané pracovníkem IT jsou zobrazeny na seznamu v chronologickém pořadí. Na této stránce můžete zobrazit a třídit seznam poznámek a přidávat další poznámky.

Všechny poznámky jsou ve výchozím nastavení veřejné a může je zobrazit žadatel i pracovník IT. Jakmile je poznámka uložena, je nastavena jen pro čtení a nemůže být upravena ani odstraněna. Společně s poznámkou se uloží časové razítko a jméno zdroje, který poznámku přidal.

Můžete provést následující akce:

- [Přidání poznámek](#) (strana 33).
- [Zobrazení poznámek](#) (strana 34).

Přidání poznámek k incidentu

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents. Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Kliknutím na krátký popis incidentu otevřete incident a přidejte poznámku. Zobrazí se stránka vlastností.
3. Otevřete nabídku Poznámky a vyplňte následující pole:

Předmět

Definuje předmět poznámky.

Popis

Definuje krátký popis poznámky.

4. Klikněte na tlačítko Přidat.

Nová poznámka se zobrazí v seznamu. Poznámky jsou seřazeny podle data vytvoření. Nejnovější poznámka je zobrazena v horní části seznamu.

5. Seznam seřadíte kliknutím na záhlaví sloupce.

Pokud chcete například seřadit seznam podle předmětu, klikněte na záhlaví sloupce Předmět. Po seřazení se v záhlaví příslušného sloupce zobrazí šipka.

Dalším kliknutím na záhlaví můžete otočit směr řazení. Postupujte stejně při řazení podle sloupců Zadal/-a nebo Datum zadání.

6. Klikněte na tlačítko Návrat.

Zobrazit poznámky k incidentu

Můžete si zobrazit přehled všech poznámek ke konkrétnímu incidentu. Veškeré další poznámky jsou zobrazeny v seznamu poznámek.

Postupujte takto:

1. Otevřete incident.
2. Klikněte na položku Poznámky.
3. Poznámku otevřete kliknutím na předmět poznámky.

Zobrazí se podrobnosti poznámky.

4. Po skončení klikněte na tlačítko Návrat.

Zobrazení auditních polí incidentů

Můžete zobrazit předchozí a nové hodnoty změněných polí, zdroj, který je změnil, a datum změny hodnot. Pole se zobrazují v dolní polovině stránky Auditní záznamy incidentu.

Chcete-li zaznamenávat auditní záznamy, musíte pro auditování nastavit specifické atributy vlastnosti pole.

Chcete-li získat další informace, kontaktujte správce aplikace CA Clarity PPM nebo nahlédněte do *Příručky pro správu*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na krátký popis incidentu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Klikněte na položku Auditování.
Zobrazí se stránka Auditní záznamy.

Správa automatických procesů incidentu

Můžete vytvářet, sledovat průběh a odstraňovat automatizované procesy incidentu. Ověřte, zda jsou související procesy aktivní a platné.

Poznámka: K zobrazení této nabídky musíte mít odpovídající přístupová práva.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidenty.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na krátký popis incidentu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Klikněte na položku Procesy.
Zobrazí se stránka procesů.

4. Procesy v různých stavech zobrazíte kliknutím na následující podnabídky v nabídce Procesy:
 - K dispozici. Zobrazí seznam veškerých procesů, které jsou pro incident vytvořeny.
 - Iniciované. Zobrazí seznam procesů, které již byly spuštěny.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Převod incidentů na plánovanou práci

Převod incidentu nebo požadavku na práci na projekt nebo úkol projektu představuje proces převodu neplánované práce na plánovanou práci. Když se incidenty stanou plánovanou prací, jsou převedeny na projekty nebo úkoly projektu.

1. Obvykle pracovník IT, kterému je incident přiřazen, provede následující činnosti:
 - a. Označí incident pro převod.
 - b. Přiřadí incident manažerovi projektu.
 - c. Uzavře incident.
2. Manažer projektu převede incident na projekt nebo úkol projektu. Pouze manažer projektu přiřazený k incidentu může incident převést na projekt nebo úkol projektu.

Můžete sledovat projekty a úkoly projektu přidružené k incidentu. Jakmile je incident převeden, použijte stránku Incident: Přidružení.

Převod incidentů na projekty

Pokud od pracovníka IT obdržíte oznámení, abyste převedli incident na úkol projektu, použijte toto oznámení jako odkaz na incident. Způsob příjmu oznámení závisí na vašem osobním nastavení oznámení.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents. Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na položku Přiřazeno mně.
3. Zaškrtněte políčko u incidentu a klikněte na položku Převést na projekt. Zobrazí se stránka Vybrat typ převodu.

4. Proveďte jednu z následujících akcí:
 - Chcete-li převést incident na nový projekt založený na šabloně projektu:
 - Vyberte projekt ze šablony a klikněte na tlačítko Další.
Zobrazí se stránka výběru šablony projektu.
 - Vyberte šablonu projektu.
 - Chcete-li převést incident na nový projekt, klikněte na položku Projekt.
5. Klikněte na tlačítko Další.
Zobrazí se stránka vytváření. Podrobnosti ze stránky incidentu, jako je název projektu, manažer, datum zahájení a dokončení, jsou replikovány na stránku projektu.
6. Vyplňte zbývající pole na stránce.
Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa projektů*.
7. Uložte změny.
Poznámka: Pokud je k vyřešení incidentu zapotřebí více práce, členové týmu projektu IT mohou incident znovu otevřít.

Převod incidentu na úkoly projektu

Pokud obdržíte oznámení, abyste převedli incident na úkol projektu, použijte tuto položku jako odkaz na incident. Každý nově vytvořený úkol projektu je přidán na konec hierarchie Plánu práce (WBS) v rámci projektu.

Pouze manažer projektu přiřazený k incidentu může převést incident na úkol projektu. Úkol lze přidružit k existujícímu a aktivnímu projektu. Najednou můžete převést pouze jeden incident.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Incidents.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na položku Přiřazeno mně.
3. Zaškrtněte políčko u incidentu a klikněte na položku Převést na úkol.
Zobrazí se stránka Vybrat projekt.
4. Vyberte projekt, ke kterému má být úkol přidružen.
5. Klikněte na tlačítko Přidat.
Zobrazí se stránka vytváření.
Podrobnosti ze stránky incidentu, jako je název projektu, manažer, datum zahájení a dokončení, jsou replikovány na stránku úkolu.

6. Vyplňte zbývající pole na stránce.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa projektů*.

7. Uložte změny.

Poznámka: Pokud je k vyřešení incidentu zapotřebí více práce, členové týmu projektu IT mohou incident znovu otevřít.

Mapování dat incidentu

Když je incident převeden na projekt nebo úkol projektu, data jsou přenesena společně s incidentem do nového projektu. Pokud není kontakt nebo přiřazený zdroj členem týmu projektu, data se nepřenáší. Data pracnosti se do projektu nebo úkolu projektu během převodu nepřenáší. Stejně tak se vlastní atributy objektu Incident nepřevádí na identické vlastní atributy projektu či úkolu.

Když převedete incident na projekt nebo úkol projektu, nemůžete z tohoto projektu nebo úkolu projektu odkazovat zpět na daný incident. Odkaz existuje pouze z incidentu na převedený projekt nebo úkol projektu.

Data přenášená do projektu nebo úkolu projektu jsou definována v následující tabulce:

Datové pole incidentu	Datové pole projektu	Pole úkolu projektu
Short Description	Název projektu	Name
ID sledování	Project ID	ID
Status	Stav (Neschváleno)	Stav (Nezahájeno)
Podrobný popis	Description	Není k dispozici
Přiřazený manažer projektu	Manager	Není k dispozici
Datum zahájení	Start Date	Zahájení (datum)
Očekávané datum ukončení	Datum dokončení	Dokončení (datum)

Kapitola 4: Návrhy

Návrhy jsou počáteční fází při vytváření nových příležitostí pro investice, jako jsou projekty, majetek, aplikace, produkty, služby a ostatní práce. Návrhy představují základ pro konkrétní typy investic a slouží jako zásobník k uchování souvisejících informací. Můžete mít například návrh, o kterém si myslíte, že stojí za vyhodnocení a převod na projekt, službu či investici.

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Přehled návrhů](#) (strana 39)

[Správa návrhů](#) (strana 43)

[Scénáře plánování kapacity](#) (strana 54)

[Správa alokace nadřazených investic](#) (strana 54)

[Sestavení týmu](#) (strana 56)

[Schválení návrhů](#) (strana 70)

[Zamítnutí návrhů](#) (strana 70)

[Převod návrhů na investice](#) (strana 71)

[Odstranění návrhů](#) (strana 73)

Přehled návrhů

Návrhy vám umožní dříve provést vhodnější analýzu a vyřadit nechtěné návrhy ještě předtím, než se stanou investicemi a spotřebují důležité zdroje. Návrhy můžete sledovat a převádět na investiční příležitosti. Tyto investiční příležitosti pak mohou být schváleny jako část portfolia společnosti. Návrh můžete definovat pro projekt, produkt, majetek, aplikaci, službu či ostatní práce.

Návrhy můžete také zahrnout jako součást hierarchie investic. Návrh může být přidán jako podřízený objekt do hierarchie investic, může mít jednoduché rozpočtování a může mít členy týmu.

Auditní záznamy návrhu

Auditní záznamy jsou schopné sledovat historii konkrétních aktivit, které byly pro tento návrh učiněny. Správce aplikace CA Clarity PPM také určí, která pole se auditují a jaké informace se uchovávají v auditních záznamech. Pokud jsou pro návrhy povoleny auditní záznamy a máte-li příslušná přístupová práva, zobrazí se při otevření vašeho návrhu stránka auditování. Tato stránka umožňuje zobrazit protokol změn, přidání nebo odstranění záznamů pro pole vybraná k auditování.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Součásti návrhu

Návrhy se skládají z následujících součástí:

Vlastnosti návrhů

Pomocí stránek vlastností návrhu můžete definovat základní vlastnosti návrhu, jako je předmět a harmonogram návrhu. Na stránkách vlastností můžete také definovat vlastnosti rozpočtu.

Tým

Pomocí karty Tým můžete sestavit tým tvořený členy týmu, kteří budou provádět práci.

Budget

Tato součást slouží k vytváření jednoduchého rozpočtu a předpokladů pro váš návrh.

Tvorba sestav

Ke sledování a analýze činností a průběhu návrhu slouží sestavy aplikace CA Clarity PPM.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Popis postupu stavu návrhu

Nový návrh má stav Neschváleno. Při odeslání dokončeného návrhu ke schválení se stav návrhu změní na Předáno ke schválení. V této chvíli může schvalovatel návrh schválit, zamítnout či změnit na stav Nekompletní. Automatické procesy návrhu probíhají podle pracovního postupu.

Popis funkce procesu schválení návrhu

Proces schválení návrhu je předdefinovaný proces návrhu. Proces pomůže správcům procesů aplikace CA Clarity PPM spravovat odeslání, hodnocení, schválení nebo odmítnutí návrhů. Ve výchozím nastavení není tento proces aktivní. Než může být proces návrhu spuštěn, musí ho správce procesů aplikace CA Clarity PPM aktivovat.

Přizpůsobte si proces pomocí dalších obchodních pravidel. Proces vyžaduje schválení správce procesů aplikace CA Clarity PPM.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Pro každou akci, kterou tento proces odesílá, je zasláno oznámení, které se s touto akcí shoduje. Proces po dobu schvalování uzamkne stav návrhu a nedovolí žádnému schvalovateli změnit stav návrhu ručně.

Následující kroky jsou spuštěny z procesu schválení návrhu:

Nastavit stav na Schváleno

Tento krok je spouštěn v případě, že schvalovatel použije akci ke schválení návrhu. Stav návrhu je nastaven na hodnotu Schváleno.

Nastavit stav na Zamítnuto

Tento krok je spouštěn v případě, že schvalovatel použije akci k zamítnutí návrhu. Stav návrhu je nastaven na hodnotu Zamítnuto.

Nastavit stav na Nedokončeno

Tento krok je spouštěn v případě, že schvalovatel použije akci k označení neúplného návrhu. Stav návrhu je nastaven na hodnotu Nekompletní.

Znovu poslat

Tento krok vytvoří a odešle akci původnímu žadateli, v níž je vyzván, aby návrh doplnil a odeslal jej znovu. Schvalovatel poté musí použít akci k novému odeslání návrhu nebo nastavení stavu návrhu na Odesláno.

Oznámit schváleno

Tento krok odešle oznámení původnímu žadateli návrhu o tom, že návrh je schválen.

Oznámit zamítnuto

Tento krok odešle oznámení původnímu žadateli návrhu o tom, že návrh je odmítnut.

Nastavit stav na Odesláno

Tento krok je spuštěn v případě, že schvalovatel použije akci k novému odeslání návrhu. Stav návrhu je nastaven na hodnotu Odesláno a návrh se vrátí na začátek procesu.

Spuštění procesu schválení návrhu

Pokaždé, když odešlete návrhy ke schválení, vytváří se automaticky instance procesu schválení návrhu. Během procesu schvalovatel posoudí návrh. Návrh může být schválen, odmítnut nebo nastaven jako nekompletní pro vyžádání dalších informací od původního žadatele návrhu. Jakmile je váš návrh schválen, můžete jej převést na libovolný projekt, službu či investici, k jejichž vytvoření máte práva.

Poznámka: V libovolném okamžiku můžete přistupovat pouze k jednomu procesu Schválení návrhu. Správce procesů nemůže udělit přístup k více než jednomu procesu Schválení návrhu. Jinak dojde po kliknutí na tlačítko Odeslat ke schválení k chybě.

Odeslání akcí pro schválení návrhů

Odeslání návrhu ke schválení vytvoří instanci procesu Schválení návrhu. Akce je zaslána každému uživateli (Schvalovateli) s právem schválit návrh. Akce vyžadují, aby schvalovatel daný návrh posoudil a schválil jej.

Další akce je zaslána původnímu žadateli poté, co je návrh schválen nebo zamítnut. Pokud se stav návrhu změnil na Nekompletní, je původnímu žadateli zaslána akce, v níž je vyzván k doplnění informací a opětovnému odeslání návrhu.

Protože právo ke schválení návrhu může mít více uživatelů, mohou být zaznamenány protichůdné odpovědi. Může například nastat případ, kdy jeden schvalovatel návrh schválí a v průběhu zpracování procesu na pozadí dojde k zamítnutí téhož návrhu jiným schvalovatelem. V tomto případě jsou dosud nevyřízené akce uzavřeny (pokud nějaké existují) a zaslány nové kopie stejné akce. Nová akce pak uvádí, že byly přijaty protichůdné odpovědi.

Schvalování návrhů z akcí

Jako schvalovatel můžete obdržet akce, když původní žadatel návrhu odešle návrh ke schválení. Můžete návrh posoudit a potom jej schválit z akce kliknutím na tlačítko Schváleno.

Poznámka: Proces Schválení návrhu změní pole Stav na jen pro čtení. Z tohoto důvodu musíte schválit návrh z akce kliknutím na tlačítko Schváleno.

Ukončení procesu schválení návrhu

Proces schválení návrhu se ukončí, když návrh schválíte, zamítnete nebo odstraníte.

Návrhy importované z jiného systému záznamů

Systém záznamů návrhů často nebývá aplikace CA Clarity PPM. Z tohoto důvodu lze importovat návrhy z jiného systému záznamů pomocí rozhraní XML Open Gateway a zobrazit a spravovat je v aplikaci CA Clarity PPM. Jakmile jsou návrhy naimportovány, můžete je zahrnout do procesu správy portfolia.

Další informace naleznete v *Příručce pro vývojáře pro XML Open Gateway*.

Správa návrhů

V aplikaci CA Clarity PPM je návrh výchozím bodem tvorby nových investic a jejich údržby.

Na stránce *Návrhy* můžete provádět následující činnosti:

- [Vytvoření nových návrhů](#) (strana 43).
- [Správa vlastností návrhu](#) (strana 46).
- [Definování informací o plánu](#) (strana 49).
- [Definování informací o rozpočtu](#) (strana 50).
- [Vytvoření týmu](#) (strana 56).
- [Vyhodnocení návrhů pomocí scénářů plánování kapacity](#) (strana 54).
- [Správa alokace nadřazených investic](#) (strana 54).
- [Odstranění návrhů](#) (strana 73).

Vytvoření nových návrhů

Stránka Vytvořit návrh slouží k definování obecných vlastností vašeho návrhu, odhadovaných nákladů a přínosů, podrobného popisu a ke spuštění procesu Schválení návrhu. Některé vlastnosti návrhu jsou použity při převodu návrhu na projekt, službu či investici.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Návrhy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na tlačítko Nový.
Zobrazí se stránka vytváření.
3. V sekci Obecné na této stránce vyplňte následující povinná pole:

Předmět

Definuje souhrn/název návrhu. Při převodu návrhu na projekt, službu či investici, bude předmět sloužit jako odkaz z investice na návrh. Během procesu převodu bude předmět sloužit jako popis investice.

ID návrhu

Definuje jedinečné ID návrhu. Pokud je nastaveno automatické číslování, pole se zobrazuje jako jen pro čtení. Během procesu převodu bude ID návrhu sloužit jako název investice.

Priorita návrhu

Definuje hodnotu přiřazenou návrhu manažerem návrhu. Hodnota odpovídá prioritě rizika. Možnosti jsou Nízká (výchozí), Střední a Vysoká.

Description

Podrobně popisuje návrh.

Manažer

Definuje jméno zdroje, který spravuje a vlastní návrh.

Manažer návrhu má přístup k rozpočtu a vlastnostem plánu návrhu.

Původní žadatel

Definuje jméno původního zdroje požadavku na návrh. Ve výchozím nastavení je toto pole předvyplněno jménem zdroje, který návrh vytvořil.

Poznámka: Pokud zvolíte jiný zdroj, vaše přístupová práva k zobrazení návrhu mohou přestat platit. K zobrazení tohoto návrhu potřebujete konkrétně přístupové právo Návrh – Zobrazit – Vše nebo Zdroj – Návrh – Zobrazit.

Active

Určuje, zda je návrh aktivní. Aktivací návrhu umožníte zdrojům zobrazit návrh v portletech pro plánování kapacity.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

Obecné poznámky

Obsahuje další informace o návrhu, které nejsou uvedeny v popisu návrhu.

- Podle potřeby vyplňte v sekci Odhadované náklady a přínos následující pole. Některé z těchto vlastností jsou použity při převodu návrhu na projekt, službu či investici.

Typ odhadu

Definuje typ odhadu pro dopad návrhu na přínosy, náklady a tržby.

Kód měny

Definuje systémovou měnu a je to pole pouze pro čtení. Pokud je povoleno více měn, rozevírací seznam uvádí všechny kódy aktivních měn. Během procesu převodu se kód měny stane kódem měny dané investice.

Obchodní jednotka

Definuje obchodní jednotku přidruženou k návrhu.

Popis přínosu

Definuje obecný popis přínosu návrhu.

Odhadované náklady

Určuje odhadované celkové náklady návrhu. Během procesu převodu se odhad nákladů stane plánovaným nákladem investice.

Odhadovaný přínos

Definuje odhadovaný celkový finanční přínos návrhu z hlediska výnosů i ušetřených peněz.

Odhadované datum zahájení

Označuje odhadované datum zahájení návrhu. Odhadované datum zahájení musí předcházet nebo být stejné jako odhadované datum dokončení.

Odhadované datum dokončení

Označuje odhadované datum dokončení návrhu. Odhadované datum zahájení musí předcházet nebo být stejné jako odhadované datum dokončení.

Datum rovnovážného stavu

Určuje odhadované datum návratnosti investic návrhu. Během procesu převodu se datum návratnosti investic stane datem rovnovážného stavu investice.

5. Vyplňte následující pole v sekci Podrobný popis:

Dopad na existující iniciativy

Definuje popis dopadu, který může návrh mít na existující iniciativy.

Rizika

Definuje popis rizik, ať už je návrh implementován, či nikoliv.

Závislosti

Definuje popis závislostí nebo seznam veškerých závislostí, které může návrh mít.

6. V sekci Struktura organizačního uspořádání klikněte na ikonu Procházet vedle OBS, kterou chcete k návrhu přidružit pro účely zabezpečení, z organizačních důvodů nebo z důvodů tvorby sestav.

OBS s názvem Oddělení slouží k přidružení návrhu k oddělení aplikace CA Clarity PPM. Existuje-li více OBS, OBS s názvem Oddělení je v seznamu na posledním místě.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

7. Proved'te jednu z následujících akcí:

- Uložit nový návrh.

Nový návrh se zobrazí v seznamu na stránce Návrhy se stavem Neschváleno.

- Kliknutím na tlačítko Odeslat ke schválení nový návrh uložte a odešlete jej ke schválení.

Nový návrh se zobrazí v seznamu na stránce Návrhy se stavem Předáno ke schválení.

Hlavní vlastnosti

Hlavní vlastnosti vám umožňují definovat základní informace o návrhu.

Postupujte takto:

1. Chcete-li zobrazit hlavní vlastnosti, otevřete návrh.

Zobrazí se obecná stránka.

2. Přístup k dalším stránkám vlastností získáte po kliknutí na odkazy v nabídce Vlastnosti.

Můžete provést následující akce:

- [Úprava obecných informací](#) (strana 46), jako jsou název, manažer, cíle, stav, soulad a přidružení k OBS.
- [Správa informací o plánu](#) (strana 49), jako jsou data zahájení a dokončení a metody sledování.
- [Správa informací o rozpočtu](#) (strana 50), jako jsou plánované náklady a přínos a NPV a metrika rovnovážného stavu.

Správa obecných informací

Na stránce vlastností návrhu můžete provést následující akce:

- [Přidružení návrhu k OBS](#) (strana 47).
- [Definování cílového manažera](#) (strana 47).
- [Zobrazení přehledu odhadovaných nákladů a přínosu](#) (strana 47).
- [Zobrazení podrobného popisu návrhu](#). (strana 47)
- [Odeslání návrhu ke schválení](#) (strana 47).
- [Vyžádání informací o návrhu](#) (strana 48).

Na této stránce nebo na stránce seznamu návrhu můžete upravit obecné vlastnosti.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Přidružení návrhů ke strukturám organizačního uspořádání

Struktury organizačního uspořádání(OBS) řídí přístup, hierarchii podniku a tvorbu sestav. Pokud pro návrhy existuje alespoň jedna OBS, můžete libovolnou z těchto OBS přidružit k návrhu.

OBS s názvem „Oddělení“ slouží k přidružení návrhu k oddělení aplikace CA Clarity PPM. Pokud jich existuje více, OBS s názvem Oddělení je v seznamu na posledním místě.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Definování cílového manažera

Cílový manažer je zdroj, který spravuje návrh při převodu na projekt, službu nebo investici. Je doporučeno do pole zadat údaje.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na předmět návrhu a přiřadte cílového manažera.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. V poli Cílový manažer vyberte zdroj.

Poznámka: Před převodem návrhu na projekt, službu nebo investici zadejte do tohoto pole údaje. V opačném případě se zdroj určený jako manažer návrhu stane manažerem projektu, služby nebo investice.

Zobrazení odhadovaných nákladů a přínosu

Na stránce vlastností v sekci Odhadované náklady a přínosy se zobrazí přehled odhadovaných nákladů a přínosů návrhu. Pole, která se zobrazují v sekci, jsou totožná s poli, která se zobrazí na stránce Vytvořit návrh při prvním vytváření návrhu.

Zobrazení podrobného popisu

Zobrazte si a upravte dopad návrhu na existující iniciativy, rizika návrhu a závislosti návrhu na existujících iniciativách. Tato data zobrazíte v sekci Podrobný popis na stránce vlastností.

Odeslání návrhů ke schválení

Odeslání nového návrhu ke schválení. Návrh ke schválení můžete odeslat i během jeho vytváření.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na předmět návrhu a odešlete jej ke schválení.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Proveďte jednu z následujících akcí:
 - Klikněte na tlačítko Odeslat ke schválení.
 - Změňte stav na „Předáno ke schválení“ a klikněte na tlačítko Uložit.
 - Kliknutím na tlačítko Návrat se vrátíte na stránku Návrhy.

Poznámka: Odeslat ke schválení můžete jakýkoli návrh kromě návrhů, které mohou být převedeny na projekty, služby či investice.

Vyžádání dalších informací

Před schválením a převodem na projekt, službu nebo investici dojdít k tomu, že budou vyžádány další informace pro odeslaný projekt.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na název odeslaného návrhu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Změňte stav odeslaného návrhu na „Nekompletní“.
4. V poli Obecné poznámky zadejte poznámky nebo pokyny ohledně dalších informací, které požadujete od manažera návrhu.
5. Kliknutím na tlačítko Uložit a zpět se vrátíte na stránku Návrhy.
Zobrazí se stránka Návrhy se stavem návrhu jako Nekompletní.
6. Chcete-li si od manažera návrhu vyžádat další informace a nové odeslání návrhu, odešlete mu akci a oznámení.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Deaktivace návrhů

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.

2. Kliknutím na předmět návrhu jej deaktivujte.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. V sekci Obecné na této stránce zrušte zaškrtnutí políčka Aktivní.
4. Klikněte na tlačítko Uložit.

Definování informací o plánu

Data zahájení a dokončení návrhu můžete definovat pomocí stránky vlastností. Dále můžete návrh otevřít pro časový záznam a definovat jeho kód účtování.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na předmět návrhu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Otevřete nabídku Vlastnosti a poté ve vlastnostech klikněte na položku Harmonogram.
Zobrazí se stránka harmonogramu.
4. V sekci Harmonogram této stránky vyplňte následující pole. Některé z těchto vlastností jsou použity při převodu návrhu na projekt, službu či investici.

Datum zahájení

Označuje datum zahájení návrhu. Při převodu návrhu na investici se datum stane datem zahájení investice.

Datum dokončení

Označuje datum dokončení návrhu. Při převodu návrhu na investici se datum stane datem dokončení investice.

Nastavit data plánovaných nákladů

Určuje, zda mají být data plánovaných nákladů synchronizována s daty investice. Volba možnosti pro podrobný finanční plán neovlivní data plánovaných nákladů.

Výchozí: Zaškrtnuto

5. Na stránce v sekci Sledování vyplňte následující pole:

Časový záznam

Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete povolit členům týmu, aby zaznamenávali čas odpracovaný na návrhu do pracovních výkazů.

Důležité! Pole Časový záznam musíte zaškrtnout, chcete-li umožnit členům týmu zaznamenávat čas odpracovaný na návrzích do pracovních výkazů.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

Režim sledování

Označuje metodu, kterou členové týmu zadávají čas odpracovaný na návrhu.

Možnosti:

- Clarity. Členové týmu zaznamenávají čas pomocí pracovních výkazů.
- Žádný. Nepracovní zdroje sledují skutečné hodnoty prostřednictvím poukázek transakcí nebo při zadávání skutečných hodnot prostřednictvím plánovače, jako je například aplikace Open Workbench.
- Jiné. Skutečné hodnoty jsou importovány z aplikace jiného výrobce.

Výchozí hodnota: Clarity

Kód účtování (poplatku)

Vyberte výchozí kód účtování používaný u všech úkolů návrhu. Je-li v pracovních výkazech zadán odlišný kód účtování na úrovni úkolu, bude kód účtování na úrovni návrhu přepsán kódy účtování na úrovni úkolů.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

6. Klikněte na tlačítko Uložit a zpět nebo na tlačítko Odeslat ke schválení.

Definování informací o rozpočtu

Data rozpočtu návrhu jsou důležitá pro správu a analýzu portfolia návrhu. Správné definování a zaznamenání informací o plánovaných nákladech a přínosech návrhu je klíčem k přesnému zhodnocení a analýze návrhů v průběhu správy portfolia.

Informace o rozpočtu můžete definovat na stránce Návrh: Vlastnosti: Hlavní – Rozpočet. Pomocí vlastností rozpočtu můžete definovat metriky. Například plánované náklady návrhu, NPV, ROI a informace o rovnovážném stavu. Nebo vypočítat automaticky s využitím nákladů kapitálu. Pomocí polí na stránce můžete nastavit data zahájení a ukončení období, ke kterému se rozpočet vztahuje. S vlastnostmi rozpočtu je v uvedeném období tok finančních prostředků konstantní a rovnoměrný.

Hodnoty vlastností rozpočtu jsou použity pouze pro jedno časové období – od data zahájení do data dokončení návrhu. Data jsou použita pouze pro váš návrh, ne pro nadřazené investice.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Klikněte na předmět návrhu.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Otevřete nabídku Vlastnosti a poté ve vlastnostech klikněte na položku Rozpočet.
Zobrazí se stránka rozpočtu.
4. Vyplňte následující pole v sekci Finanční plánování:

Měna

Definuje měnu pro tuto investici.

Výchozí: Systémové měna

Rozpočet odpovídá plánovaným hodnotám

Určuje, zda hodnoty rozpočtu ve vlastnostech rozpočtu investic odpovídají plánovaným hodnotám. Pokud pro danou investici existuje podrobný rozpočtový plán, nelze žádné hodnoty polí v části Rozpočet upravovat. Pole odrážejí hodnoty v podrobném rozpočtovém plánu. Pokud je zaškrtnuté políčko prázdné, můžete pole rozpočtu upravovat.

Výchozí nastavení: **Zaškrtnuto**.

Výpočet finančních metrik

Určuje, zda jsou finanční metriky pro investice vypočítány automaticky. Pokud tato možnost není vybrána, můžete finanční metriky definovat ručně.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

5. Vyplňte následující pole v sekci Možnosti finančních metrik:

Použít systémovou sazbu pro celkové náklady kapitálu

Toto políčko vyberte, pokud chcete k výpočtu celkových nákladů kapitálu použít systémovou sazbu.

Použít systémovou sazbu opětné investice

Toto políčko vyberte, pokud chcete k výpočtu celkových nákladů kapitálu použít systémovou sazbu opětné investice.

Systémová sazba

Zobrazí systémovou sazbu pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Sazba investice

Zobrazí sazbu investice pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Počáteční investice

Definuje počáteční investici návrhu.

6. Vyplňte následující pole v sekci Plánováno: Některé z těchto vlastností jsou použity při převodu návrhu na projekt, službu či investici.

Plánované náklady

Definuje plánované náklady návrhu. Tato hodnota je rozdělena mezi datum zahájení plánovaných nákladů a datum ukončení plánovaných nákladů.

Poznámka:Při převodu návrhu na investici hodnota plánovaných nákladů nahradí hodnotu odhadovaných nákladů, která byla zadána v sekci Odhadované náklady a přínosy na stránce Návrh: Vlastnosti: Obecné.

Zahájení plánovaných nákladů

Vyberte datum zahájení plánovaných nákladů.

Dokončení plánovaných nákladů

Vyberte datum dokončení plánovaných nákladů.

Plánovaný přínos

Definuje celkový plánovaný přínos z návrhu.

Poznámka:Při převodu návrhu na investici hodnota plánovaného přínosu nahradí hodnotu odhadovaného přínosu, která byla zadána v sekci Odhadované náklady a přínosy na stránce Návrh: Vlastnosti: Obecné.

Zahájení plánovaného přínosu

Vyberte datum zahájení plánovaného přínosu.

Dokončení plánovaného přínosu

Vyberte datum dokončení plánovaného přínosu.

Plánované NPV

Udává plánovanou čistou stávající hodnotu (NPV) investice.

Plánované ROI

Udává plánovanou návratnost investic (ROI) této investice

Plánovaný rovnovážný stav

Datum, kdy se plánované náklady budou rovnat plánovaným přínosům. Pole je určeno jen pro čtení.

Plánované IRR

Udává plánovanou interní návratnost (IRR) investice.

Plánované MIRR

Udává plánovanou upravenou interní návratnost (MIRR) investice.

Plánovaná doba návratnosti

Udává datum plánované doby návratnosti investice.

7. V sekci Rozpočet se zobrazí následující pole.

Náklady rozpočtu

Udává částku rozpočtových nákladů pro danou investici.

Zahájení rozpočtových nákladů

Udává datum zahájení rozpočtových nákladů investice.

Dokončení rozpočtových nákladů

Udává datum dokončení rozpočtových nákladů investice.

Rozpočtový přínos

Udává částku rozpočtových přínosů pro danou investici.

Zahájení rozpočtových přínosů

Udává datum zahájení rozpočtových přínosů investice.

Dokončení rozpočtových přínosů

Udává datum dokončení rozpočtových přínosů investice.

NPV rozpočtu

Udává rozpočtovanou čistou stávající hodnotu (NPV) investice.

ROI rozpočtu

Udává rozpočtovanou návratnost investic (ROI) této investice.

Rovnovážný stav rozpočtu

Udává datum, kdy se rozpočtované náklady budou rovnat plánovaným přínosům. Pole je určeno jen pro čtení.

IRR rozpočtu

Udává rozpočtovanou interní návratnost (IRR) investice.

MIRR rozpočtu

Udává rozpočtované upravenou interní návratnost (MIRR) investice.

Doba návratnosti rozpočtu (v měsících)

Udává datum rozpočtované doby návratnosti investice.

8. Odešlete změny.
9. Zobrazení přehledu odhadovaných nákladů a přínosu.

Scénáře plánování kapacity

Scénáře umožňují použít k optimalizaci vašeho návrhu či portfolia systematickou metodologii. Použitím scénářů na návrhy lze analyzovat, jak změny členů týmu nebo posunutí dat ovlivní výsledek návrhu či portfolia. Návrhy můžete vyhodnotit přepnutím mezi scénářem a aktuálním plánem.

Můžete provést následující akce:

- [Vytvoření scénářů plánování kapacity](#) (strana 54).
- [Použití scénářů plánování kapacity na návrhy](#) (strana 54).

Vytváření scénářů plánování kapacity

Scénář plánování kapacity lze vytvořit na libovolné stránce návrhu, která obsahuje panel nástrojů scénáře. Panel nástrojů scénáře se nachází pod panelem nástrojů stránky.

Scénáře portfolia nemůžete vytvořit z návrhu, ale z portfolia.

Použití scénářů plánování kapacity

Pomocí panelu nástrojů scénáře můžete vybrat kterýkoli stávající scénář plánování kapacity, k němuž máte přístupová práva. Když otevřete návrh a vyberete scénář na stránce s povolenými scénáři plánování kapacity nebo na stránce Vlastností návrhu: Finanční plán, bude tento scénář nastaven jako aktuální scénář.

Správa alokace nadřazených investic

Na nadřazené stránce hierarchie návrhu můžete zobrazit seznam investic a služeb, ke kterým je návrh alokován. Pomáhá také zobrazit procento návrhu alokované k jednotlivým nadřazeným objektům.

Můžete provést následující akce:

- [Přidání a odebrání nadřazených alokací](#) (strana 55).
- [Zobrazení alokací pro nadřazené investice](#) (strana 55).
- [Sdílení alokace návrhu mezi nadřazenými investicemi](#) (strana 55).
- [Agregace nákladů návrhu do nadřazených investic](#) (strana 56).

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka se seznamem.

2. Klikněte na předmět návrhu a zobrazte investici, ke které je návrh alokován.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Vyberte položku Hierarchie.
Zobrazí se stránka hierarchie. Můžete zobrazit podrobnosti nadřazené investice návrhu.

Přidání a odebrání přidružení nadřazených investic

Přidružení nadřazené investice můžete přidávat k návrhu a odebírat jej z něho na základě obchodních pravidel vaší společnosti. Na jedné ze stránek nastavení alokací vztahující se k nadřazené investici přidejte nebo odeberte přidružení.

Definování alokací pro nadřazené investice

Alokujte návrhy pro jednu nebo více nadřazených investic nebo služeb. Součet procent alokací návrhu k jednotlivým nadřazeným investicím se však musí rovnat 100 procentům. Na nadřazené stránce hierarchie návrhu se zobrazí hodnoty alokací nadřazeným investicím a službám návrhu.

Na této stránce můžete také definovat alokaci návrhu pro nadřazenou investici.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Hierarchie.
3. Klikněte na položku Přidat a přidejte nadřazené investice.
4. Když jsou přidány všechny nadřazené investice, klikněte do polí Alokace u jednotlivých nadřazených objektů a vyznačte alokaci návrhu.
5. Klikněte na tlačítko Uložit.

Sdílení návrhů mezi investicemi

Návrhy můžete sdílet s jinými investicemi, službami a návrhy. Můžete například sdílet návrh telefonního bankovního systému online, který bude podporovat servery ze dvou oblastí vaší země. Nejprve přidejte servery jako podřízené investice do hierarchie investice návrhu telefonního bankovního systému online. Upravte časové segmenty a procentuální alokace nákladů pro podřízené investice.

Procento alokace investic návrhu určuje objem alokace návrhu pro nadřazenou investici, službu nebo návrh. Všechny informace o nákladech zobrazené v hierarchii nadřazeného návrhu jsou založeny na procentech alokace.

Agregace nákladů na návrh k nadřazené investici

Celkové náklady na podřízený návrh jsou automaticky agregovány k nadřazeným investicím. Během kalkulace jsou pro použití nákladů podřízeného návrhu na nadřazený návrh brána data zahájení a dokončení nadřazeného návrhu.

Sestavení týmu

Pro účely plánování kapacit či plánování portfolia můžete návrhu přiřadit zdroje (členy týmu). Před schválením a převedením návrhu na projekt, investici nebo službu přiřadíte k návrhu člena týmu, který provede přípravné práce.

Na stránce členů týmu návrhu přiřadíte k návrhům členy týmu alokováním rolí a zdrojů. Můžete přidat pracovní i nepracovní zdroje. Na této stránce můžete zobrazit uspořádaný seznam agregované pracovní síly podle role. Zobrazení lze přepnout za účelem úpravy přímé plánované práce na návrhu. Nabídka týmu zahrnuje tři možnosti: Členové týmu, Podrobnosti a Kapacita role.

Stránku členů týmu návrhu zobrazíte otevřením návrhu a kliknutím na položku Tým.

Stránka Tým: Členové týmu – přehled

Stránku Tým: Členové týmu zobrazíte otevřením návrhu a kliknutím na položku Tým.

Členové týmu jsou zdroje nebo role, které lze přiřadit k práci na návrhu. Členové týmu mohou zaznamenávat čas práce na návrhu do svého pracovního výkazu. Návrhy nejsou přidruženy k úkolům a jejich obsazení členy týmu nemá za následek dlouhodobé závazky pro tyto členy týmu.

Pokud neznáte jméno zdroje, který chcete přiřadit k návrhu, můžete jako zástupný název použít roli. Obdobně lze roli použít v případě, kdy není zdroj nebo členové týmu k dispozici. Návrh lze obsadit několika instancemi jedné role, nemůžete však přidat více instancí jednoho zdroje.

Člena týmu můžete k návrhu přidat na stránce členů týmu návrhu. Následující text vysvětluje jednotlivé sloupce a ikony, které se nacházejí na této stránce při přidělování členů týmu k návrhu:

Ikona vlastností

Otevře profil zdroje. Můžete si prohlédnout informace o profilu a změnit alokace včetně plánovaných alokací a pevných alokací.

Další informace o správě zdrojů naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa zdrojů*.

Ikona hledání zdrojů

Otevře stránku Najít zdroje pro vybraný zdroj. Na této stránce můžete nahradit zdroje nebo role jiným zdroji nebo rolemi.

Sloupec Zdroj

Kliknutím na jméno zdroje můžete zobrazit a upravit obecné vlastnosti zdroje.

Alokace zdroje

Otevře stránku Zdroj/Role – Alokace. Můžete aktualizovat alokaci zdroje.

Role

Zobrazuje roli zdroje – ta se může lišit od primární role vybrané v profilu zdroje.

Sloupec Čas

Zobrazí žlutou značku zaškrtnutí, pokud má zdroj nebo role povoleno zadávat čas pro návrh.

Sloupec Stav rezervace

Zobrazí stav rezervace zdroje nebo role.

Hodnoty

- Potvrzená. Zdroj pro návrh byl potvrzen.
- Předběžná. Zdroj pro návrh byl předběžně naplánován.
- Smíšená. Pro zdroj existuje závazná i nezávazná alokace.

Sloupec Start

Zobrazuje datum začátku alokace člena týmu. Pokud hodnota není zadána, výchozí datum bude mít hodnotu data zahájení návrhu.

Sloupec Dokončit

Zobrazuje datum dokončení alokace člena týmu. Pokud hodnota není zadána, výchozí datum bude mít hodnotu data dokončení návrhu.

% alokováno

Zobrazuje procento alokace člena týmu pro návrh. Ve výchozím nastavení je každý člen týmu přiřazen k návrhu po 100 % dostupného času.

Alokace

Zobrazuje počet hodin, po které byl zdroj předběžně zarezervován pro návrh. Pokud nezměníte data rezervace, členové týmu budou automaticky rezervováni pro celou dobu trvání návrhu. Toto pole nelze upravit, ale automaticky se mění podle úprav jiných možností:

- Možnosti nastavení alokace.
- Křivky nové alokace definované na stránce Návrh: Členové týmu: Vlastnosti.
- Možnost Posunout alokaci.

Skutečné hodnoty alokace

Zobrazuje celkový počet hodin, které zdroj dosud u návrhu zaznamenal.

Skutečné hodnoty incidentu

Zobrazuje čas zanesený u incidentů přidružených k tomuto návrhu.

Celkové skutečné hodnoty

Zobrazuje agregované celkové skutečné hodnoty času, které byly zaneseny. Tato hodnota je součtem skutečných alokovaných hodnot a skutečných hodnot incidentů.

Přidání zdrojů nebo rolí členům týmu návrhu

Stránka členů týmu návrhu zobrazuje seznam zdrojů nebo rolí, které jsou přidány k návrhu. U všech zdrojů je automaticky alokováno 100 % dostupných pracovních dnů. Tuto hodnotu můžete podle potřeby upravit.

Když přidáte určitý zdroj k členům týmu návrhu, může dojít k přetížení tohoto zdroje. V tomto případě se zobrazí stránka pro potvrzení přetížení zdroje nebo přijmutí zbývajících dostupností zdroje.

Poznámka: K návrhu můžete přidat více instancí jedné role. Ale ne více instancí stejného zdroje. Například můžete přiřadit programátora (1) a programátora (2) představující dva různé požadavky s rolí programování.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
3. Proveďte jednu z následujících akcí:
 - Klikněte na tlačítko Přidat a vyberte jednotlivé zdroje nebo role pro členy týmu návrhu.

Zobrazí se stránka Vybrat zdroje.
 - Klikněte na tlačítko Přidat nebo aktualizovat podle OBS, pokud chcete mezi členy týmu návrhu přidat všechny zdroje ve vybrané jednotce OBS.
4. Vyberte zdroje a role, které mají být přidány k členům týmu návrhu.

Pomocí funkce Filtr hledání můžete vyhledat zdroje nebo role podle jména či jiných kritérií.
5. Klikněte na tlačítko Přidat a přidejte zdroje a role.
6. Uložte změny.

Rezervace přetížených zdrojů

Počet dostupných hodin zdroje může být nižší než celkové množství požadovaných hodin. V tomto případě se namísto stránky Potvrzení rezervace zobrazí stránka Potvrzení zbývajících dostupnosti.

Po přidání zdroje do projektu nebo investice se na stránce Potvrzení zbývajících dostupnosti zobrazí přetížení. Pokud je zdroj zarezervován na 100 procent (výchozí nastavení) jeho dostupnosti, ve sloupci 100 procentní alokace zdroje je uveden počet využitých hodin. Sloupec Zbývajících dostupnost obsahuje skutečný počet pracovních hodin, které má zdroj k dispozici pro práci na vašem projektu.

Když se tato stránka s potvrzením zobrazí, vyberte jednu z následujících možností:

Přetížit

Přetíží zdroj.

Pouze zbývajících

Rezervuje zdroj na dobu uvedenou ve sloupci Zbývajících dostupnost.

Zobrazení kapacity role u návrhů

Stránka Tým návrhu: Kapacita role poskytuje agregované zobrazení úplné poptávky po roli bez ohledu na to, zda je tato poptávka generována podle rolí členů týmu nebo podle pojmenovaných zdrojů. Tuto informaci můžete porovnat s kapacitou zdrojů odpovídajících těmto rolím. V nabídce Tým návrhu tuto stránku otevřete výběrem položky Kapacita role z panelu nástrojů stránky. Zdroje, které nemají týmovou roli, jsou na této stránce uvedeny na řádku [Žádná role].

Na stránce kapacity role můžete zobrazit následující informace:

- Alokace role pro tento návrh vzhledem k alokaci pro jiné investice a přetížení.
- Volná kapacita role pro tento návrh.

Tyto informace lze zobrazit v rámci scénáře i mimo scénář. Pokud se role zobrazí jako přetížená, klikněte na položku Členové týmu, přejděte na stránku členů týmu návrhu a zobrazte veškeré zdroje používající danou roli.

Alokace členů týmu

Alokace členů týmu představuje období, po které je zdroj pro návrh zarezervován. Pokud nezměníte data rezervace, členové týmu budou automaticky rezervováni pro celou dobu trvání návrhu. Množství alokace udělené zdroji lze vypočítat následovně:

$$\text{Celkový počet pracovních dní včetně dat zahájení a dokončení} \times \text{Počet dostupných hodin denně}$$

Odhad na dokončení (ETC) je založen na počtu hodin, po které je zdroj přiřazen k návrhu.

Úpravy alokací členů týmu

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
3. Upravte následující pole:

Role

Vyberte roli tohoto zdroje pro návrh.

Čas

Označuje, že zdroj může zadat čas potřebný pro dokončení práce na návrhu.

Stav rezervace

Vyberte stav rezervace zdroje pro návrh.

% alokováno

Zadejte výchozí množství zdroje alokované pro návrh. Jako procentuální hodnotu alokace můžete zadat nulu („0“). Sloupec alokace odráží změny provedené zde.

4. Klikněte na tlačítko Uložit.

Změna výchozí alokace zdroje

Pomocí sekce Plánovaná alokace a Pevná alokace na stránce zdroje Vlastnosti člena týmu můžete označit jakékoli odchylky od pole Výchozí % alokace. Můžete zrušit závaznou rezervaci zdroje nebo rozšířit zdroj na další plánování.

Křivka plánované alokace představuje výchozí nebo celkový objem alokace, který požaduje manažer investice. Křivka pevné alokace představuje skutečný objem alokace potvrzený manažerem zdroje. Stav rezervace zdroje se mění v závislosti na objemu alokací křivek plánované a pevné alokace.

Například: plánovaná nebo výchozí alokace je 100 % zdroje. Předpokládejme, že zdroj je zarezervován pro práci na návrhu od 1. 8. 2011 do 30. 11. 2011. Zdroj má ale do 1. září zarezervováno 50 % času pro práci na jiném projektu. Zdroj také plánuje dovolenou v termínu od 15. 9. 2011 do 22. 9. 2011. V takovém případě byste vytvořili dvě křivky alokace zdroje. První křivka udává odchylku 50 % v době od 1. 8. 2011 do 1. 9. 2011. Druhá křivka vykazuje odchylku 0 % v době od 15. 9. 2011 do 22. 9. 2011.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
3. Klikněte na ikonu Vlastnosti vedle zdroje, jehož alokaci chcete změnit.

Zobrazí se stránka vlastností.

Stránka zobrazuje základní pole profilu a pole související s alokací.

4. V nastavení Výchozí % alokace zadejte procento času, které zdroj vyžaduje pro alokování k návrhu. Můžete zadat 0 (nula).

Poznámka: Sloupce Alokace a % alokace na stránce členů týmu návrhu odráží případné změny.

5. V sekcích Plánovaná alokace a Pevná alokace vytvořte pro každou odchylku od výchozí alokace jeden řádek.

Využijeme stejný příklad jako v předchozím případě a vytvoříme dva řádky: jeden pro pokrytí období, kdy zdroj pracuje na 50 % (namísto 100 % výchozí nebo plánované alokace). Druhý pro období, kdy zdroj ve skutečnosti pracuje na 0 % (namísto plánovaných nebo výchozích 100 % alokace).

6. Postup vytvoření období plánované nebo pevné alokace:
 - a. Zadejte nebo vyberte Datum zahájení období.
 - b. Zadejte nebo vyberte Datum dokončení období.
 - c. Do pole % alokováno zadejte procento času, po který očekáváte, že bude zdroj pracovat (předběžné nebo potvrzené). Můžete zadat 0 (nula).
7. Kliknutím na tlačítko Nový řádek přidejte další řádek a opakujte krok 4.
8. Po dokončení klikněte na tlačítko Uložit a zpět.

Změna alokací členů týmu

Alokace členů týmu návrhu můžete změnit následujícími způsoby:

- [Posunout alokace](#) (strana 62) – posunete nebo odstupňujete všechny (nebo část) alokace zdroje.

- [Nastavit alokaci](#) (strana 63) – chcete-li aktualizovat alokaci několika členů týmu zároveň.
- [Potvrdit plánovanou alokaci](#) (strana 64) – chcete-li nastavit pevnou alokaci zdroje na hodnotu shodnou s plánovanou alokací.
- [Přijmout pevnou alokaci](#) (strana 65) – chcete-li nastavit plánovanou alokaci zdroje na hodnotu shodnou s alokací závazné rezervace.

Pro předchozí možnosti použijte nabídku Akce na stránkách členů týmu a podrobnostech týmu návrhu.

Posunutí a poměrné zvětšení (zmenšení) alokací zdrojů u návrhů

Přesuňte alokace zdroje zpět a vpřed v čase nebo poměrně odstupňujte všechny nebo část alokací zdroje v návrhu. Při přesunu dat zůstanou segmentovaná data alokace neporušená, i když se změní procento alokace pro jednotlivé segmenty. Posunutí alokací je užitečné při navrhování alokací na dobu delší, než umožňuje časově odstupňované zobrazení, které může zahrnovat pouze šest měsíců.

Například: Období alokace začíná 1. května a pokračuje do konce května ve výchozím nastavení 100 %. Potom pokračuje do konce června se sníženou alokací na 50 %. Nyní posuňte alokaci na období od 1. června do 2. července (31 kalendářních dní) s nastavením na 100 % a do 2. srpna na 50 %. Alokaci lze posunout i u časových rozsahů, které neobsahují žádné segmenty.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
3. Chcete-li alokaci posunout, zaškrtněte políčko vedle zdroje.
4. V nabídce Akce klikněte na položku Posunout alokaci.
Zobrazí se stránka alokací.
5. V sekci Časové rozpětí k posunutí klikněte na položku Vybrat datum a změňte data zahájení a dokončení pro zdroj alokovaný k návrhu. Kalendářní data se posunou podle dat zadaných do těchto polí.

6. V sekci Parametry časového posunu využijte následující možnosti:
 - Chcete-li vybrat nové datum zahájení posunutí dat, klikněte v poli Posunout na datum na možnost Vybrat datum. Ponecháte-li toto pole prázdné, k posunu nedojde.
 - Chcete-li vybrat poslední možné datum pro posun, klikněte v poli Datum zastavení posunu na možnost Vybrat datum. Za toto datum nelze alokace posunout.
 - U položky Změnit procento alokace zadejte změnu procenta v alokaci pro posun. Ponecháte-li toto pole prázdné, ke změně procenta alokace nedojde.
7. Uložte změny.

Nastavení alokace pro více členů týmu

Nastavte alokace více členů týmu jednou společnou akcí. Chcete-li použít možnost Nastavit alokaci, na stránce členů týmu a podrobností týmu návrhu klikněte na tlačítko Více.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
3. Zaškrtněte políčko vedle zdroj, jehož alokaci chcete aktualizovat.
4. V nabídce akcí vpravo nahoře klikněte na položku Nastavit alokaci.
Zobrazí se stránka alokací.
5. Na stránce v části Obecné nastavte následující údaje o alokacích vybraných členů týmu:

Datum zahájení

Definuje datum zahájení práce na návrhu. Chcete-li u tohoto návrhu změnit požadavky na členy týmu tak, aby odpovídaly datu zahájení návrhu, zaškrtněte políčko Resetovat na datum zahájení investice.

Datum dokončení

Definuje poslední datum práce na návrhu. Chcete-li u tohoto návrhu změnit požadavky na členy týmu tak, aby odpovídaly datu dokončení návrhu, zaškrtněte políčko Resetovat na datum dokončení investice.

Výchozí % alokace

Definuje procento času pro alokování zdroje k návrhu. Můžete zadat 0 procent. Sloupce Alokace a % Alokace na stránce Návrh: Tým: Členové týmu odrážejí změnu.

Sloupec Stav rezervace

Zobrazí stav rezervace zdroje nebo role.

Hodnoty

- Potvrzená. Zdroj pro návrh byl potvrzen.
- Předběžná. Zdroj pro návrh byl předběžně naplánován.
- Smíšená. Pro zdroj existuje závazná i nezávazná alokace.

6. Klikněte na tlačítko Uložit a zpět.

Potvrzení plánované alokace zdroje

Po potvrzení plánované alokace bude pevná alokace shodná s plánovanou alokací zdroje. Po úpravě segmentu plánované alokace potvrďte akci pro závaznou rezervaci segmentů zdroje. Stav Závazná rezervace zdroje označuje plný závazek.

Možnost Potvrdit plánovanou alokaci můžete používat po kliknutí na stránku Návrh Tým: Členové týmu nebo stránku Návrh: Tým: Podrobnosti a po výběru této možnosti.

Potvrzení plánované alokace neobnoví výchozí procento alokace. Tato akce kopíruje plánovanou alokaci do sekce Pevná alokace na stránce vlastností členů týmu zdroje.

Poznámka: Zda je možnost Pevná alokace na stránce zobrazena, závisí na nastavení Smíšená rezervace. Kontaktujte správce aplikace CA Clarity PPM.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
3. Zaškrtněte políčko vedle zdroje, jehož plánovanou alokaci chcete potvrdit.
4. V nabídce akcí vpravo nahoře klikněte na položku Potvrdit plánovanou alokaci.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
5. Klikněte na tlačítko Ano.

Přijetí pevné alokace

Pomocí možnosti Přijmout pevnou alokaci můžete nastavit hodnotu plánované alokace na hodnotu shodnou s alokací závazné rezervace. Zobrazují-li se v sekci Plánovaná alokace nezávazně zarezervované plánované segmenty, jsou odebrány. Veškeré segmenty jsou poté nastaveny na hodnotu shodnou se závazně zarezervovaným segmentem.

Poznámka: Zda je možnost Přijmout pevnou alokaci na stránce zobrazena, závisí na nastavení Smíšená rezervace. Kontaktujte správce aplikace CA Clarity PPM.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
3. Zaškrtněte políčko vedle zdroje, jehož pevnou alokaci chcete přijmout.
4. V nabídce akcí vpravo nahoře klikněte na položku Přijmout pevnou alokaci.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
5. Klikněte na tlačítko Ano.

Plánovaná alokace je nastavena na stejnou hodnotu jako potvrzená alokace. Odpovídajícím způsobem mohou nastat změny ve sloupcích % alokace a Alokační. Jelikož byly všechny alokace plně potvrzeny, změní se hodnota položky Stav rezervace na hodnotu Potvrzená.

Úpravy alokací zdrojů

Stránka podrobností týmu návrhu uvádí plánovanou a potvrzenou alokaci pro návrh podle zdroje a časového období ve formě grafu. Pomocí tohoto zobrazení můžete snadno zjistit, zda je zdroj přetížen nebo nevytížen, a v jaké míře. Můžete také zjistit dostupnost zdroje pro návrh.

Chcete-li stránku zobrazit, vyberte položku Tým a poté na panelu nástrojů stránky klikněte na položku Podrobnosti.

Stránka podrobností týmu zobrazuje data na základě zdroje, alokace a časového období. Přesunutím kurzoru myši nad časové období zobrazíte poznámku se stručným shrnutím zobrazených informací. Sloupce časového období jsou ve výchozí podobě nastaveny na týdenní interval a začínají vždy aktuálním týdnem. Barevné kódy alokace mají následující význam:

Žlutá

Zdroj je alokovan na úrovni nebo pod úrovní dostupnosti v daném časovém období.

Červená

Zdroj je přetížen (tj. zarezervovaná doba překračuje dobu dostupnosti) pro dané časové období.

Zelená

Alokace pro jiné investice, návrhy a služby.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Nahrazení člena týmu

Přiřazení člena týmu můžete změnit na stránce členů týmu návrhu. Pomocí výsledné hodnoty dostupnosti můžete vyhledat náhradu na úrovni týmu.

Můžete rovněž nahradit zdroj jiným pojmenovaným zdrojem a roli zdrojem. Při nahrazení může dojít k přetížení člena týmu, který nahrazuje předchozího člena nebo členy týmu.

Pokyny pro nahrazení členů týmu

Před nahrazením člena týmu zvažte následující okolnosti:

- Nahrazení zdroje jiným zdrojem nepřevádí skutečné hodnoty nebo případné nevyřízené skutečné hodnoty původního člena týmu na nového. Na nového člena týmu je převedena pouze zbývající hodnota ukazatele ETC (Odhad na dokončení).
- Původní člen týmu musí vyplnit časové záznamy, aby byly zaneseny jeho skutečné hodnoty ještě před provedením nahrazení.
- Role původního člena týmu je převedena na nového člena týmu (pokud jen nenahrazujete jednu roli jinou rolí).

Převod dat při nahrazení členů týmu

Následující tabulka popisuje převod dat z nahrazeného člena týmu na nového člena týmu:

Typ dat	Převod
Dostupné zahájení	Ano, jestliže datum neuplynulo a zdroj v tento den není zarezervován.
Dostupné dokončení	Ano
Zbývající alokace	Ano
Procent (%) alokováno	Ano
Role investice	Ano
Stávající skutečné hodnoty	Ne

Typ dat	Převod
Nevyřízené skutečné hodnoty	Ne
Směrné plány	Ne

Nahrazení členů týmu

Pomocí stránky členů týmu návrhu můžete nahradit členy týmu přiřazené k návrhu. V seznamu zdrojů se zobrazí členové týmu se stejnou rolí, jakou měl nahrazený zdroj, a jejich dostupnost pro časové období návrhu. Zdroj můžete nahradit na stránce členů týmu nebo podrobností.

Metodu použijte pro výběr zdroje, který je nejvhodnější pro nahrazení druhého zdroje z hlediska termínů dostupnosti. Výsledná hodnota dostupnosti je automaticky generována pro každý ze zdrojů, ke kterým máte přístup. Skóre označuje vysokou shodu mezi potenciálními nahrazujícími a nahrazovanými zdroji. Dostupnost je založena na době trvání přiřazení a denní dostupnosti zdroje. Obecně platí, že vyšší výsledná hodnota znamená větší shodu.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa projektů*.

Členy týmu můžete nahradit pomocí stránky Nahradit zdroje. Na této stránce je uveden seznam všech zdrojů, ke kterým máte přístup.

Pole dostupnosti v pravé horní části stránky ukazuje období přiřazení. Stránka také zobrazuje počet hodin, které má nahrazující zdroj alokované pro váš návrh. Alokovaná kalendářní data i hodiny budou převedeny na nový zdroj (náhradu).

Sloupec Shoda dostupnosti zobrazuje výslednou hodnotu vypovídající o shodě pracovního období a dostupnosti každého ze zdrojů. Předpokládejme, že do vyhledávacích kritérií nepřidáte žádné údaje o dovednosti. Potom je hodnota sloupce Celková shoda stejná jako hodnota položky Shoda dostupnosti a vygeneruje sloupec Shoda dovedností. Budete-li vyhledávat podle dostupnosti i dovedností, sloupec Celková shoda zobrazí průměr obou výsledných hodnot.

Poznámka: V horní části obrazovky se zobrazí následující zpráva:

Výsledné hodnoty shod mohou být nepřesné, jestliže data dostupnosti nespadají do následujícího rozsahu: ddmrrr – ddmrrr.

Tato zpráva se zobrazí při neshodě mezi rozmezím dat ve zprávě a daty v poli Dostupnost. Skóre shody dostupnosti může být nepřesná. Data v poli Dostupnost mohou být například 1. 9. 2011 – 7. 2. 2012, datové rozmezí ve zprávě pak 7. 9. 2011 – 7. 9. 2012. Nelze vygenerovat shodné údaje pro porovnání jakéhokoli zdroje, což snižuje celkové možnosti hodnoty porovnat.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.

Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.

3. Klikněte na ikonu Vyhledávání zdrojů vedle zdroje.
Zobrazí se stránka Vyhledávání zdrojů.
4. Zadejte kritéria filtru pro nalezení nahrazujícího zdroje.
Jsou zobrazeny výsledky.
5. Zaškrtněte políčko vedle zdroje a klikněte na možnost Nahradit.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
6. Klikněte na tlačítko Ano.

Změna rolí členů týmu

Roli členů týmu můžete změnit v rámci jednotlivých návrhů. Změna neovlivní jejich roli určenou v profilu zdroje. Přiřazení role můžete nahradit buď na stránce členů týmu návrhu, nebo na stránce podrobností.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na položku Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
3. Chcete-li změnit roli investice, klikněte na ikonu vlastností zdroje.
Zobrazí se stránka vlastností.
Stránka zobrazuje základní pole profilu a pole související s alokacemi.
4. Na stránce vlastností členů týmu v sekci Obecné vyberte roli v poli Role investice.
5. Uložte změny.

Odebrání členů týmu

Pokud zdroj nezanáší skutečné hodnoty do návrhu a nemá žádné odeslané nevyřízené skutečné hodnoty, můžete člena týmu z návrhu odebrat.

Poznámka: Odebrání člena týmu z návrhu nezpůsobí:

- Odstranění zdroje z aplikace CA Clarity PPM
- Změnu stavu člena týmu na stav Neaktivní

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.

2. Klikněte na položku Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
3. Zaškrtněte políčko vedle zdroje a klikněte na tlačítko Odebrat.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
4. Klikněte na tlačítko Ano.

Schválení návrhů

Schváleny mohou být pouze návrhy se stavem Předáno ke schválení.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Návrhy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Zaškrtněte políčko u návrhu a klikněte na tlačítko Schválit.

OR

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Z rozbalovacího seznamu Stav vyberte hodnotu Schváleno.
3. Uložte změny.

Zamítnutí návrhů

Návrhy můžete zamítnout na stránce se seznamem nebo na stránce vlastností určitého návrhu. Návrh lze schválit nebo odmítnout pouze v případě, že jeho stav je Předáno ke schválení.

Postupujte takto:

1. Otevřete možnost Domů a v nabídce Správa poptávky klikněte na položku Návrhy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Zaškrtněte políčko u návrhu a klikněte na tlačítko Odmítnout.

OR

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Z rozevíracího seznamu Stav vyberte položku Zamítnuto.
3. Uložte změny.
Stav návrhu je nastaven na hodnotu Schváleno.

Převod návrhů na investice

S příslušnými přístupovými právy můžete převést schválené návrhy na projekty, služby nebo investice. Před převodem odešlete návrhy ke schválení.

Pokud máte definován jednoduchý rozpočet, informace zadané na stránce Návrh: Vlastnosti: Rozpočet nahradí během procesu převodu informace, které jste během procesu převodu zadali v sekci Odhadované náklady a přínosy na stránce Návrh: Vlastnosti: Obecné.

Můžete provést následující akce:

- Převést návrh na typ investice (například aplikace nebo produkt).
Další informace naleznete v *uživatelské příručce Správa služeb IT*.
- [Převést návrh na projekt pomocí šablony projektu](#) (strana 72).
- [Pomocí návrhu vytvořit více investic](#) (strana 72).

Převod návrhů na investice

Převést lze pouze návrh se stavem Schváleno.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na tlačítko Převést.
Zobrazí se stránka výběru typu investice.
Poznámka: Typy investic uvedené na této stránce závisí na vašich přístupových právech. Předpokládejme například, že máte právo vytvořit typy investic Majetek a Aplikace. V tom případě se jako na stránce zobrazí možnosti Majetek a Aplikace.
3. Vyberte typ investice pro převedení návrhu.

4. Klikněte na tlačítko Další.
Zobrazí se stránka vytváření.
Například pro převedení návrhu na službu se zobrazí stránka Vytvořit službu.
Další informace naleznete v *uživatelské příručce Správa služeb IT*.
5. Vyplňte pole na stránce a uložte.

Převod návrhů na projekty pomocí šablon projektů

Převod návrhu na projekt za pomoci šablony projektu přenesení z návrhu některé vlastnosti, například data rozpočtu. Vlastnosti, které jsou přeneseny z návrhu, nahradí vlastnosti z šablony projektu. Jakmile převedete návrh na projekt, můžete změnit vlastnosti projektu.

Převést lze pouze návrh se stavem Schváleno.

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na tlačítko Převést.
Zobrazí se stránka výběru typu investice.
3. Vyberte projekt ze šablony.
4. Klikněte na tlačítko Další.
Zobrazí se stránka výběru šablony.
5. Vyberte šablonu.
6. Klikněte na tlačítko Další.
Zobrazí se stránka vytváření.
7. Vyplňte pole na stránce a uložte.
Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa projektů*.

Použití návrhů k vytvoření více investic

Postupujte takto:

1. Otevřete návrh.
2. Klikněte na tlačítko Převést.
Zobrazí se stránka výběru typu investice.

3. Vyberte typ investice pro převod návrhu a klikněte na tlačítko Další.
Zobrazí se stránka vytváření.
4. Zadejte hodnoty do polí na stránce.
5. Uložte změny.
Zobrazí se stránka vlastností se stavem Převáděno.
6. Chcete-li vytvořit více investic, opakujte kroky 3 až 6.

Odstranění návrhů

Odstranit můžete libovolný návrh včetně návrhů převedených na investice. Po odstranění návrhu převedeného na investici bude odebrán odkaz z převedené investice na návrh. Odstranění návrhu neodstraní převedenou investici.

Postupujte takto:

1. Na stránce Návrhy zaškrtněte políčko vedle návrhu, který chcete odstranit.
2. Klikněte na tlačítko Označit k odstranění.
Návrh je odstraněn a již se v seznamu nezobrazuje.

Dodatek A: Přístupová práva

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Přístupová práva k návrhu](#) (strana 75)

[Přístupové právo zdroje k návrhům](#) (strana 78)

[Přístupová práva u incidentů](#) (strana 79)

[Role zdrojů incidentu](#) (strana 80)

[Role zdrojů návrhu](#) (strana 82)

Přístupová práva k návrhu

Pro práci s návrhy jsou potřebná následující přístupová práva:

Návrh - Schválit - Vše

Umožňuje vám schvalovat všechny návrhy.

Typ: Globální

Návrh - Schválit

Povoluje uživateli schválit určitý návrh.

Typ: Instanční

Návrhy – Vytvořit

Umožňuje vám vytvářet instance objektu návrhu. Právo zahrnuje přístup Návrhy – Přejít.

Typ: Globální

Návrh - Upravit - Vše

Umožňuje vám upravovat všechny návrhy. Přístupové právo zahrnuje přístup Návrh – Zobrazit a dává možnost odstraňovat všechny návrhy.

Typ: Globální

Návrh - Upravit

Povoluje uživateli upravovat určitý návrh. Přístupové právo zahrnuje přístupové právo *Návrh – Zobrazit* a dává možnost odstranit určitý návrh. Toto právo nezahrnuje přístupové právo *Návrhy – Přejít*.

Typ: Instanční

Návrh - Upravit přístupová práva - Vše

Umožňuje upravovat přístupová práva pro všechny návrhy. Toto právo nezahrnuje přístup *Návrhy – Přejít* nebo *Návrh – Zobrazit*.

Typ: Globální

Návrh - Upravit přístupová práva

Povoluje uživateli upravovat přístupová práva určitého návrhu. Toto právo nezahrnuje přístupové právo *Návrhy – Přejít* ani *Návrh – Zobrazit*.

Typ: Instanční

Návrh – Hierarchie – Nadřazené objekty – Přidat – Vše

Povoluje uživateli přidávat investice do nadřazené hierarchie pro jakýkoli návrh.

Typ: Globální

Návrh - Hierarchie - Nadřazené objekty - Přidat

Povoluje uživateli přidávat investice do nadřazené hierarchie pro určitý návrh.

Typ: Instanční

Návrh - Hierarchie - Nadřazené objekty - Upravit - Vše

Umožňuje vám upravovat investice v nadřazené hierarchii pro jakýkoli návrh.

Typ: Globální

Návrh - Hierarchie - Nadřazené objekty - Upravit

Povoluje uživatelům upravovat investice v nadřazené hierarchii pro určitý návrh.

Typ: Instanční

Návrh – Hierarchie – Nadřazené – Zobrazit – Vše

Umožňuje vám zobrazit investice v nadřazené hierarchii pro jakýkoli návrh.

Typ: Globální

Návrh - Hierarchie - Nadřazené - Zobrazit

Povoluje uživateli zobrazovat investice v nadřazené hierarchii pro určitý návrh.

Typ: Instanční

Návrh - Iniciátor (automatické)

Toto právo je automaticky uděleno iniciátorovi návrhu.

Typ: Instanční

Návrh - Manažer (automatické)

Toto právo je automaticky uděleno manažerovi návrhu. Právo zahrnuje přístupové právo *Návrh – Hierarchie – Nadřazené – Zobrazit*. Uživatelé, kteří mají toto právo, mohou upravovat stávající alokace členů týmu.

Typ: Instanční

Návrhy – Přejít

Umožňuje uživateli přejít na stránky návrhů a zahrnout právo zobrazit odkaz na návrhy.

Typ: Globální

Návrh - Zobrazit

Povoluje uživateli zobrazovat určitý návrh. Toto právo nezahrnuje přístupové právo *Návrhy – Přejít*.

Typ: Instanční

Návrh - Zobrazit - Vše

Umožňuje vám zobrazit všechny návrhy. Právo zahrnuje přístup *Návrhy – Přejít*.

Typ: Globální

Návrh – Hierarchie – Nadřazené – Zobrazit – Vše

Umožňuje vám zobrazit investice v nadřazené hierarchii pro jakýkoli návrh.

Typ: Globální

Návrh - Hierarchie - Nadřazené - Zobrazit

Povoluje uživateli zobrazovat investice v nadřazené hierarchii pro určitý návrh.

Typ: Instanční

Návrh - Zobrazit - Vše

Umožňuje vám zobrazit všechny návrhy. Právo zahrnuje přístup *Návrhy – Přejít*.

Typ: Globální

Návrh - Zobrazit

Povoluje uživateli zobrazovat určitý návrh. Toto právo nezahrnuje přístupové právo *Návrhy – Přejít*.

Typ: Instanční

Návrhy – Vytvořit

Umožňuje vám vytvářet instance objektu návrhu. Právo zahrnuje přístup *Návrhy – Přejít*.

Typ: Globální

Návrhy – Přejít

Umožňuje uživateli přejít na stránky návrhů a zahrnout právo zobrazit odkaz na návrhy.

Typ: Globální

Přístupové právo zdroje k návrhům

Při správě návrhů jsou také k dispozici následující práva zdroje:

Zdroje - Schvalovat návrhy

Umožňuje uživateli schvalovat návrhy pro určitý zdroj. Zahrnuje přístupové právo *Zdroje - Upravit návrhy*.

Typ: Instanční

Zdroje - Schvalovat návrhy - Vše

Umožňuje uživateli schvalovat návrhy pro všechny zdroje. Zahrnuje přístupové právo *Zdroje - Upravit návrhy - Vše*.

Typ: Globální

Zdroje – Upravit návrhy

Umožňuje uživateli upravit či odstranit návrhy pro určitý zdroj. Zahrnuje přístupové právo *Zdroje – Zobrazit návrhy*, ale nezahrnuje přístupové právo *Návrhy – Přejít*.

Typ: Instanční

Zdroje - Upravit návrhy - Vše

Umožňuje uživateli upravovat a odstraňovat návrhy pro všechny zdroje a zahrnuje přístupové právo *Zdroje – Zobrazit návrhy – Vše*.

Typ: Globální

Zdroj – Vykázat čas

Toto právo umožňuje uživateli vyplnit, odeslat nebo odmítnout pracovní výkazy zdroje. Na jeho osobní stránce se zobrazí odkaz **Pracovní výkazy**.

Typ: Instanční

Zdroje – Vlastní (automatické)

Toto právo je automaticky uděleno příslušnému zdroji a zahrnuje přístupové právo *Zdroje – Upravit návrhy*.

Typ: Instanční

Zdroje - Zobrazit návrhy

Umožňuje uživateli zobrazovat návrhy pro určitý zdroj. Zahrnuje možnost odstraňovat návrhy, ale nezahrnuje přístupové právo *Návrhy – Přejít*.

Typ: Instanční

Zdroje - Zobrazit návrhy - Vše

Umožňuje uživateli zobrazovat návrhy pro všechny zdroje. Zahrnuje možnost odstraňovat návrhy a přístupové právo *Návrhy – Přejít*.

Typ: Globální

Přístupová práva u incidentů

Incidenty jsou obvykle krátkodobé. Můžete mít mnoho incidentů současně. Přístupová práva k incidentům se řídí z kategorií incidentů. Můžete zobrazovat pouze incidenty mapované ke kategoriím, ke kterým máte přístupová práva. Přístupová práva k incidentům může přiřazovat správce aplikace CA Clarity PPM, nebo je může přiřazovat manažer incidentů v rámci instance incidentu.

K práci s incidenty a kategoriemi incidentů jsou nezbytná následující přístupová práva:

Incidenty - Přístup

Povoluje uživateli přístup ke stránkám incidentů.

Typ: Globální

Incidenty - Spravovat

Povoluje uživateli přístup ke stránkám správy incidentů a spravovat mapování kategorií a investic, mapování kategorií a skupin a nastavení priorit.

Typ: Globální

Incidenty - Vytvořit

Povoluje uživateli vytvářet a upravovat incidenty – dává omezený přístup k vlastnostem incidentu. Zahrnuje přístupové právo *Incidenty – Přístup*.

Typ: Globální

Incidenty - Vytvořit/Upravit

Povoluje uživateli vytvářet nové incidenty a upravovat určitý incident.

Typ: Instanční

Incidenty - Vytvořit/Upravit - Vše

Povoluje uživateli vytvářet a upravovat incidenty na stránkách incidentů. Zahrnuje přístupové právo *Incidenty – Přístup* a *Incidenty – Vybrat kategorii – Vše*.

Typ: Globální

Incidenty - Spravovat kategorie incidentů

Povoluje uživateli spravovat incidenty mapované k určité kategorii. Zahrnuje přístupové právo *Incidenty – Vybrat kategorii*.

Typ: Instanční

Incidenty - Potlačit prioritu

Povoluje uživateli potlačit prioritu incidentu, ke kterému má přístup. Zdrojům s tímto přístupovým právem se bude na stránce Incident: Vlastnosti zobrazovat pole Potlačit prioritu.

Typ: Globální

Incidenty - Vybrat kategorii

Umožňuje zdroji vybrat určitou kategorii incidentů.

Typ: Instanční

Incidenty - Vybrat kategorii - Vše

Povoluje uživateli výběr všech kategorií na stránkách incidentů. Zahrnuje přístupové právo *Incidenty – Přístup*.

Typ: Globální

Role zdrojů incidentu

Neexistují žádné výchozí role specifické pro incident. Příslušné role pro práci s incidenty můžete přidávat na základě poskytnutých instančních a globálních přístupových práv. Můžete například chtít nastavit následující role pro práci s incidenty:

Role	Popis role	Přístupové právo
Správce IT	Přiřaďte tuto roli zdroji, který je zodpovědný za nastavování, správu a mapování kategorií incidentů a finanční nastavení incidentů v nabídce Správa. Zdroje s touto rolí jsou také zodpovědné za přiřazování investic ke kategoriím incidentů. Správci IT určují, které zdroje potřebují přístupová práva k incidentům a jaká přístupová práva k incidentům musí být těmto zdrojům udělena.	Incidenty - Spravovat; Správa - Přístup
IT Manager	Přiřaďte tuto roli zdrojům odpovědným za přiřazování incidentů. Díky této roli může zdroj zobrazit nové incidenty, přiřazovat je pracovníkům IT a v případě potřeby změnit přiřazení nevyřešených incidentů k jinému zdroji nebo skupině.	Incidenty - Vytvořit/Upravit - Vše

Role	Popis role	Přístupové právo
Pracovník IT	Přiřaďte tuto roli zdrojům odpovědným za zpracování a řešení incidentů. Zdroj s touto rolí může vytvářet, zobrazovat a vhodně přiřazovat všechny incidenty v rámci určité skupiny kategorií incidentů. Výchozí karta, která se zobrazuje pracovníkovi IT, je karta Přiřazeno mně. Tato karta zobrazuje incidenty, které byly pracovníkovi IT přiřazeny. Když je potřeba incident převést na projekt nebo úkol projektu, pracovník IT označí incident příznakem pro převod.	Incidenty - Spravovat kategorie incidentů
Žadatel	Přiřaďte tuto roli zdrojům odpovědným za protokolování nových incidentů. Zdroj s touto rolí může zobrazit frontu přednostních úkolů a zaznamenávat informace o povaze vykonané práce oproti ohlášenému incidentu. Tyto incidenty zaregistrované žadatelem se zobrazují na stránce Hlášeno mnou. Když je k incidentu přiřazen žadatel, zobrazí se stránka Přiřazeno mně a seznam těchto incidentů. Žadatelé mají omezené zobrazení vlastností incidentu. U incidentu mohou zobrazit veřejné poznámky, ID sledování, krátký popis, podrobný popis, typ a kategorii.	Incidenty - Vytvořit; buď Incidenty - Vybrat kategorii - Vše, nebo Incidenty - Vybrat kategorii alespoň pro jednu kategorii incidentů

Role zdrojů návrhu

V aplikaci CA Clarity PPM neexistují žádné výchozí role specifické pro návrh. Příslušné role pro práci s návrhy můžete přidávat na základě poskytnutých instančních a globálních přístupových práv. Můžete například chtít nastavit následující role pro práci s návrhy:

Manager

Manažer návrhu má implicitní přístupová práva k návrhům, které vytvoří.

Schvalovatel

Schvalovatel návrhu má práva ke schválení či odmítnutí návrhů, nebo je může označit jako nekompletní.