

CA Clarity™ PPM

需要管理ユーザガイド

リリース 13.2.00



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により隨時、変更または撤回されることがあります。

CA の事前の書面による承諾を受けずに本ドキュメントの全部または一部を複写、譲渡、開示、変更、複本することはできません。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報です。ユーザは本ドキュメントを開示したり、(i) 本ドキュメントが関係する CA ソフトウェアの使用について CA とユーザとの間で別途締結される契約または(ii) CA とユーザとの間で別途締結される機密保持契約により許可された目的以外に、本ドキュメントを使用することはできません。

上記にかかわらず、本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負います。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本ドキュメントの制作者は CA です。

「制限された権利」のもとでの提供：アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2013 CA. All rights reserved. 本書に記載された全ての製品名、サービス名、商号およびロゴは各社のそれぞれの商標またはサービスマークです。

CAへの連絡先

テクニカルサポートの詳細については、弊社テクニカルサポートの Web サイト
[\(http://www.ca.com/jp/support/\)](http://www.ca.com/jp/support/) をご覧ください。

目次

第 1 章: 需要管理の概要	9
需要管理用語	9
需要管理の設定方法	11
第 2 章: 需要管理設定	13
インシデント会計の既定値の設定方法	13
インシデント カテゴリ	13
インシデント カテゴリの使用方法	14
投資とインシデント カテゴリの関連付け	15
インシデント カテゴリへのアクセスの制御	15
インシデント カテゴリの優先度の設定	16
投資をインシデントに割り当てる	17
インシデント ジョブ	17
エラーのチェック	17
第 3 章: インシデント	19
インシデントの概要	19
インシデントのコンポーネント	20
インシデントの使用を開始する方法	21
サービス管理ベンダーとのインシデント統合	22
インシデントの参照および管理方法	23
インシデントのタイプ	23
新しいインシデントの記録	24
インシデント割り当てプロセスの仕組み	28
インシデント割り当てプロセス フロー	28
インシデントの割り当てプロセスの開始と終了	30
インシデントの解決および終了	30
新しく割り当てられたインシデントの表示	31
リソースのインシデントへの割り当て	32
インシデントの割り当て	32
インシデントの担当者の変更	33
インシデント カテゴリの変更	34
インシデントの優先度	34

インシデントの優先度の変更	35
インシデントの優先度の上書き	35
インシデントの優先度マトリクス	36
インシデントのステータス	36
インシデントの変換フラグ付け	37
費やした時間の入力（インシデント）	38
プロジェクトおよびタスクの関連付けの参照	39
インシデントメモの管理方法	39
インシデントへのメモの追加	40
インシデント メモの表示	41
インシデントの監査フィールドの表示	41
自動インシデントプロセスの管理	41
計画済み作業へインシデントを変換する方法	42
インシデントのプロジェクトへの変換	43
インシデントのプロジェクトタスクへの変換	44
インシデントのデータ マッピング	45

第 4 章: アイデア 47

アイデアの概要	47
アイデアのコンポーネント	48
アイデアのステータスフローの仕組み	48
アイデア承認プロセスの仕組み	48
他の記録システムからインポートされたアイデア	51
アイデアの管理方法	51
新しいアイデアの作成	51
メインプロパティ	55
キャパシティ計画シナリオ	63
キャパシティ計画シナリオを作成する	64
キャパシティ計画シナリオの適用	64
親投資への配置の管理方法	64
親投資の関連付けの追加と削除	65
親投資への配置の定義	65
投資全体におけるアイデアの共有	65
親投資に対するアイデアコストの集計	66
チームの要員を配置する方法	66
[チーム：スタッフ] ページについて	66
リソースまたはロールのアイデアスタッフへの追加	68
配置超過されたリソースを予約する	69
アイデアに関するロール キャパシティの表示	70

スタッフ配置.....	70
スタッフ メンバーの置き換え.....	77
スタッフ メンバー ロールの変更	80
スタッフ メンバーを削除する.....	81
アイデアの承認.....	81
アイデアの拒否.....	82
アイデアを投資に変換する方法.....	82
アイデアの投資への変換.....	83
プロジェクトテンプレートを使ったアイデアからプロジェクトへの変換.....	83
アイデアを使用した複数のプロジェクトの作成	84
アイデアの削除.....	84

付録 A: アクセス権(要件管理) 85

アイデアのアクセス権.....	85
アイデアのリソースアクセス権	88
インシデントのアクセス権.....	90
インシデントリソース ロール	91
アイデアリソース ロール	93

第 1 章：需要管理の概要

[需要管理] は、需要のすべてのソースを捕捉、分類、評価、処分するための手段を提供します。IT 組織にはさまざまな形式の需要があります。たとえば、プロジェクト要求、サービス要求、インシデント、新しい製品やサービスのアイデア、戦略構想、サポート要求などがあります。

需要管理を使用して、2 つのうちいづれかの方法で需要を捕捉できます。CA Clarity PPM フォームを使用して、アイデア、プロジェクト要求またはインシデントに関する情報を捕捉できます。ヘルプデスク チケット、インシデントおよびサービス要求をキャプチャする他のシステムと、CA Clarity PPM データを統合することもできます。そのような統合は XML Open Gateway (XOG) によってサポートされます。

詳細については、「*XML Open Gateway 開発者ガイド*」を参照してください。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[需要管理用語 \(P. 9\)](#)

[需要管理の設定方法 \(P. 11\)](#)

需要管理用語

以下の用語が需要管理のコンテキストで使用されます。

外部 ID

Remedy などの外部システムから継承したインシデントの識別番号。

変換フラグ

プロジェクトやプロジェクト タスクに手動で変換されたインシデントの状態。

影響

インシデントが予期されるサービス レベルに与える影響の程度。影響大（高）、中程度の影響（中）、影響小（低）。

OBS

OBS(組織ブレークダウンストラクチャ)は階層単位構造です。OBS は、集計、ドリルダウン、およびリソース検索の目的で、視覚的かつ機能的な観点から組織のフレームワークを表示するのに役立ちます。

優先度

解決されるインシデントの優先度を、高優先度（高）、中優先度（中）、低優先度（低）のいずれかで表したもの。

リソース

インシデントまたは他の投資の作業に割り当てることができる人。リソースは、スキル、プライマリ ロール、リソース プール、OBS と関連付けることができます。リソース プロファイルには、リソース名、電子メールアドレス、雇用形態、管理者、1 日当たりの利用可能時間、ターゲット支払請求可能割合、標準コストなどのプロパティがあります。リソースは CA Clarity PPM ユーザである必要はありません。

サービス接続

インシデントデータを CA Clarity PPM に転送する IT サービス管理（ITSM）アプリケーションへの一連の組み込み型接続。

緊急度

インシデントのビジネス重大度を、高緊急度（高）、中緊急度（中）、低緊急度（低）で表したもの。

需要管理の設定方法

需要管理を使用するには、以下の条件を満たしていることを確認してください。

- 需要管理モジュールがインストールされていて、有効なライセンスを所有している。
- 需要管理へのアクセス権がある。アクセス権によってアクセスが制御されます。権限は、需要管理の 2 つのコンポーネントとしてのアイデアとインシデント用に付与できます。以下のアクセス権のいずれか、または両方が必要です。

インシデント - アクセス

ユーザはインシデントページにアクセスできます。

タイプ： グローバル

アイデア - ナビゲート

ユーザは [アイデア] ページに移動できます。 [アイデア] リンクを表示する権限が含まれます。

タイプ： グローバル

需要管理を使用するには、CA Clarity PPM にログインします。ユーザのアクセス権やロールに応じて、[需要管理] メニューから [アイデア] または [インシデント] のいずれかを選択します。

第2章：需要管理設定

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

- [インシデント会計の既定値の設定方法 \(P. 13\)](#)
- [インシデント カテゴリ \(P. 13\)](#)
- [インシデント ジョブ \(P. 17\)](#)
- [エラーのチェック \(P. 17\)](#)

インシデント会計の既定値の設定方法

リソースがインシデント用の会計データを入力できるようにするには、以下の手順に従います。

- 単価マトリックスを設定し、インシデントを操作するすべてのリソースを財務的に有効にする
- 投資の論理グループを作成する
詳細については、「会計管理ユーザガイド」を参照してください。
- 投資用の既定の会計プロパティを定義する

投資は投資レベルの配置とチャージバックのみをサポートします。

インシデント カテゴリ

需要管理の設定の一部として、インシデント カテゴリという名前の投資の論理グループを作成します。インシデント カテゴリを使用して、特定のタイプのインシデントを分類できます。それらのカテゴリでは、組織構造を反映するインシデントの論理グループ分けを設定できます。その後に、投資を作成してこれらのインシデント カテゴリに関連付けることができます。

リソースがすべてのインシデント カテゴリを操作する小組織では、グループにすべてのリソースを追加できます。次に、グループをインシデント カテゴリに割り当てます。リソースがスペシャリストである大組織では、グループを作成し、その専門知識に基づいてグループにリソースを追加できます。次に、グループを異なるインシデント カテゴリに割り当てます。

インシデント カテゴリの使用方法

インシデント カテゴリを作成すると、リソースはインシデントをログ記録できます。次に、インシデント カテゴリ プロパティを定義し、投資をインシデント カテゴリに関連付けて、リソース、グループおよび OBS ユニットにインシデント カテゴリのアクセス権を付与します。

[インシデント カテゴリ の作成] ページを使用して、インシデント カテゴリを作成します。

以下の手順に従います。

1. [管理] を開いて、[データ管理] から [インシデント] をクリックします。
[セットアップ] ページが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。
3. 以下のフィールドに入力します。

カテゴリ名

インシデント カテゴリの略称を定義します。

カテゴリ ID

インシデント カテゴリの一意の識別子を定義します。

説明

短い説明を定義します。

4. [保存して戻る] をクリックします。

投資とインシデント カテゴリの関連付け

投資をカタログ化すると、投資（資産、アプリケーション、製品、サービス、その他の作業）を、個別にまたはバッチプロセスによってインシデント カテゴリに関連付けることができます。たとえば、モニタ、キーボードおよびマウス資産を「ハードウェア：周辺装置」インシデント カテゴリに関連付けることができます。

インシデントから投資をインシデント カテゴリに関連付けることもできます。

投資をインシデント カテゴリに関連付ける前に、インシデント カテゴリ内の影響を受ける投資を選択します。

以下の手順に従います。

1. [管理] を開いて、[データ管理] から [インシデント] をクリックします。
[セットアップ] ページが表示されます。
2. 投資を関連付けるインシデント カテゴリの名前をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. [関連投資] をクリックします。
4. [投資の選択] フィールド用の投資を選択します。
5. [保存] をクリックします。

インシデント カテゴリへのアクセスの制御

[このカテゴリへのアクセス] ページを使用して、インシデント カテゴリへのアクセス権があるリソース、グループおよび OBS ユニットを制御します。

以下の手順に従います。

1. [管理] を開いて、[データ管理] から [インシデント] をクリックします。
[セットアップ] ページが表示されます。
2. インシデント カテゴリの名前をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。

3. [このカテゴリへのアクセス] メニューを開いて、以下のいずれかのオプションをクリックします。

すべてを表示

インシデント カテゴリへのアクセス権があるすべてのリソース、グループ、および OBS ユニットのリストを表示します。また、このカテゴリに対するリソース、グループおよび OBS ユニットのアクセス権も表示します。

リソース

このインシデント カテゴリへのアクセス権を付与するリソースを定義します。

グループ名

このインシデント カテゴリへのアクセス権を付与するグループを定義します。

OBS ユニット

このインシデント カテゴリへのアクセス権を付与する OBS ユニットを定義します。

4. [追加] をクリックし、各アクセス権の隣のチェック ボックスをオンにして [次へ] をクリックします。
5. 各エンティティ（リソース、グループまたは OBS ユニット）の隣のチェック ボックスをオンにして、[追加] をクリックします。

注: 表示されるエンティティのリストは選択内容によって異なります。

インシデント カテゴリの優先度の設定

インシデント優先度マトリクスを使用し、影響と緊急度に基づいてインシデントをエスカレーションします。マトリクス用の優先度レベルを設定できます。たとえば、低、中または高に設定します。影響値は緊急度値に対してプロットされます。それぞれの影響と緊急度値の交点がインシデントの優先度になります。

既存のインシデントを保存すると、インシデント優先度マトリクスに対して行った変更に基づいてインシデント優先度が再計算されます。

以下の手順に従います。

1. [管理] を開いて、[データ管理] から [インシデント] をクリックします。
[セットアップ] ページが表示されます。

2. [優先度の設定] をクリックし、指定された影響と緊急度の組み合わせに応じてインシデント優先度を選択します。
3. 変更を保存します。

投資をインシデントに割り当てる

CA Clarity PPM は、多くの場合インシデント用の主要データ ソースになりません。XML Open Gateway を使用して他のシステムからインシデントを捕捉し、CA Clarity PPM にインポートできます。多くの場合、インシデントは未完了の投資データとともにインポートされます。インシデントには投資と関連付けられていない個々の工数エントリが含まれる場合があります。その場合は、1つの投資をそのようなすべての工数エントリに割り当てるすることができます。

詳細については、「*XML Open Gateway 開発者ガイド*」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [管理] を開いて、[データ管理] から [インシデント] をクリックします。
[セットアップ] ページが表示されます。
2. [投資の割り当て] を開き、インシデントの隣のチェック ボックスをオンにして投資を割り当てます。
3. [割り当て] をクリックします。

投資がインシデントに割り当てられます。

インシデント ジョブ

CA Clarity PPM は、インシデント用の次のジョブを提供します。

- インシデント後の会計ジョブ
- インシデント後の工数チャージバック ジョブ

エラーのチェック

以下の手順に従います。

1. [管理] を開いて、[データ管理] から [インシデント] をクリックします。
[セットアップ] ページが表示されます。
2. [処理エラー] をクリックします。

第3章：インシデント

インシデント管理の全体的な目標は、できる限り迅速に組織を通常のサービス レベルに復旧することです。IT 組織は、インシデント管理を使用して、そのユーザによって行われる作業に対して捕捉、予測、決定を行えます。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

- [インシデントの概要 \(P. 19\)](#)
- [インシデント割り当てプロセスの仕組み \(P. 28\)](#)
- [新しく割り当てられたインシデントの表示 \(P. 31\)](#)
- [リソースのインシデントへの割り当て \(P. 32\)](#)
- [インシデントの割り当て \(P. 32\)](#)
- [インシデントの担当者の変更 \(P. 33\)](#)
- [インシデントカテゴリの変更 \(P. 34\)](#)
- [インシデントの優先度 \(P. 34\)](#)
- [インシデントの優先度マトリクス \(P. 36\)](#)
- [インシデントのステータス \(P. 36\)](#)
- [インシデントの変換フラグ付け \(P. 37\)](#)
- [費やした時間の入力 \(インシデント\) \(P. 38\)](#)
- [プロジェクトおよびタスクの関連付けの参照 \(P. 39\)](#)
- [インシデントメモの管理方法 \(P. 39\)](#)
- [インシデントの監査フィールドの表示 \(P. 41\)](#)
- [自動インシデントプロセスの管理 \(P. 41\)](#)
- [計画済み作業へインシデントを変換する方法 \(P. 42\)](#)
- [インシデントのデータ マッピング \(P. 45\)](#)

インシデントの概要

需要管理は、組織が計画外の作業に優先度を付けて管理するために必要な機能を備えています。未計画の作業には、日次ベースでリソースを使用するインシデント、アイデアまたは強化要求が含まれます。予定されているプロジェクト作業および計画外作業の両方をあわせて全体的な IT 需要が作り出されます。需要管理を使用して、未計画の作業によって発生するコストを評価したり、リソースの使用を確認したりします。

インシデントは、サービスの標準オペレーションに含まれないイベントです。インシデントは中断またはそのサービスの品質低下の原因になる場合があります。インシデントにはハードウェア要求またはソフトウェア要求とサービス要求が含まれます。

IT サービス要求とは、ユーザからのサポート、納品、情報、アドバイス、マニュアルなどに関する要求であり、IT インフラストラクチャの障害によるものではありません。IT サービス要求は IT サービス管理の重要な一部です。需要管理では、インシデントを作成してサービス要求を認識し、割り当て、ディスカッション、解決策、経過時間などの関連情報を把握することができます。このデータは、IT 部門の日常業務の鍵となります。インシデントがないと、組織とそのユーザは必要以上に長い中断に遭遇し会社にとってのコストが増大する可能性があります。

インシデントのコンポーネント

インシデントは、以下のコンポーネントから構成されます。

インシデントのプロパティ

[インシデントのプロパティ] ページを使用して、短い説明、カテゴリ、ステータス、緊急度、影響などのインシデントの基本事項を定義します。また、[インシデントのプロパティ] ページでは、インシデントをプロジェクトまたはプロジェクトタスクに変換することもできます。

関連付け

[関連] メニューを使用して、このインシデントの変換元のプロジェクトおよびプロジェクトタスクのリストを表示します。

工数

このコンポーネントを使用して、このインシデントを解決するためのリソースの工数リストをタイムシートに表示します。

特記事項

このコンポーネントを使用して、インシデントのメモを追加する、またはインシデントにポストされたメモのリストを表示します。

プロセス

CA Clarity PPM プロセスを使用して、需要管理に関する特定の要素を自動化することができます。たとえば、インシデントのステータスが「解決済み」に変更されたときに、インシデントのマネージャにその旨通知するプロセスを作成できます。また、インシデントの緊急度ステータスを「高」に設定するなどのインシデントの実装プロセスを定義することもできます。

CA Clarity PPM 管理者は、特定のインシデント上で動作するように設計されたインシデント タイプ固有のプロセスまたはグローバルプロセスを定義できます。

プロセスを作成してインシデント上で実行できます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

監査

このコンポーネントでは、インシデントに対して発生する特定のアクティビティの履歴を追跡する方法を提供します。監査対象のフィールドおよび監査記録に保存される情報の内容を決定する CA Clarity PPM 管理者が、監査を設定します。[監査記録] が有効で、ユーザに適切なアクセス権がある場合は、インシデントを開くと [監査] メニューが表示されます。このメニューを使用して、監査用に選択したフィールドに関連する変更、追加、または削除レコードのログを表示します。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

インシデントの使用を開始する方法

インシデントのレポートと管理を行う前に、CA Clarity PPM 管理者がインシデントカテゴリのマッピングを設定していることを確認してください。このステップを完了していない場合は、インシデントに初めてアクセスしようとすると、以下のエラー メッセージが表示されます。

ITL-0514: インシデント インスタンスを作成するには、まず、インシデント カテゴリを作成する必要があります。管理者に連絡してください。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

IT 担当者または要求者がインシデントをログ記録できます。このどちらかのロールを持ったリソースは、新しいインシデントを作成するために必要なアクセス権を持っています。インシデントを記録すると、[報告済みインシデント] メニューで、作成したインシデントを参照および編集できます。IT 担当者は、[担当項目] メニューで、割り当て先のインシデント カテゴリに関連付けられたすべてのインシデントのリストを参照できます。

サービス管理ベンダーとのインシデント統合

インシデントは CA Clarity PPM で作成するか、ヘルプデスク チケット、インシデントおよびサービス要求を捕捉する他のシステムとの統合によって作成します。通常、インシデントの主要なデータ ソースは、他のシステムです。

組織で既存のサービス管理ベンダーを使用している場合は、**XML Open Gateway** を使用して CA Clarity PPM でデータを捕捉します。IT サービス管理 (ITSM) システムに対する XOG 統合および Service Connect 組み込み型接続によって統合がサポートされます。**XML Open Gateway** を使用して、インシデントおよび関連付けられているメモと工数をインポートできます。インポートが完了すると、インシデントを需要管理プロセスの一部として使用できるようになります。

詳細については、「**XML Open Gateway 開発者ガイド**」を参照してください。

インシデントの参照および管理方法

割り当てられたインシデント、レポートするインシデントまたは他のユーザによってレポートされるインシデントを表示するには、[インシデントリスト] ページを使用します。

[インシデントリスト] ページから、以下の操作を実行できます。

- [新しいインシデントの記録 \(P. 24\)](#)
- [インシデントへのリソースの割り当て \(P. 32\)](#)
- [連絡先情報の変更 \(P. 33\)](#)
- [インシデントの優先度の変更 \(P. 34\)](#)
- [プロジェクトおよびタスクの関連付けの参照 \(P. 39\)](#)
- [インシデントメモの追加 \(P. 40\)](#)
- [インシデントの計画済み作業への変換 \(P. 42\)](#)

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. 以下のメニューを開いて、特定のインシデントを表示します。
 - 担当インシデント
 - 報告済みインシデント
 - 報告済みインシデント（他ユーザから）

インシデントのタイプ

参照権限のあるインシデントのリストを [インシデントリスト] ページで参照できます。割り当てられたインシデント、レポートするインシデントまたは他のユーザによってレポートされるインシデントを表示するには、[インシデントリスト] ページを開きます。

担当インシデント

要求者またはIT担当者が割り当てられるインシデントのリストとともに [インシデントリスト] ページを表示します。インシデントが割り当てられている場合は、レポートするインシデントもリストに表示されます。[担当項目] が表示されます。または、1つ以上のインシデントカテゴリに対して「インシデント - カテゴリ インシデントの管理」アクセス権がある場合も同様です。

新しいインシデントまたは割り当てられたインシデントの通知方法を指定できます。このアカウント設定は [アカウント設定 : 通知] ページで管理されます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

報告済みインシデント

要求者と IT マネージャにレポートするインシデント、および割り当てられたインシデントのリストを表示します。

報告済みインシデント(他ユーザから)

割り当てられたインシデントまたは他のリソースによってレポートされるインシデントのリストを表示します。リストには、直接またはグループとの関連付けによってアクセス権が得られるインシデント カテゴリにマップされたインシデントが含まれます。

ページが表示されるのは、「[インシデント - 作成/編集すべて](#)」アクセス権、または「[インシデント - カテゴリ インシデントの管理](#)」アクセス権がある場合です。

新しいインシデントの記録

[需要管理] または投資から直接インシデントを作成して、新規インシデントまたは作業要求をレポートできます。

インシデントを作成するには、少なくとも 1 つのインシデント カテゴリで、以下のアクセス権が必要です。

- インシデント - 作成
- インシデント - カテゴリの選択

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。
3. ページの [概要] セクションの以下のフィールドに入力します。

概要説明

インシデントの名前を定義します。 短い説明的な名前にします。

トラッキング ID

このインシデントの管理番号を定義します。自動ナンバリングが有効な場合、このフィールドは読み取り専用になります。

詳細説明

インシデントの詳細な説明を定義します。

タイプ

このインシデントのタイプを示します。ドロップダウンから [インシデント] または [サービス要求] を選択します。

カテゴリ

このインシデントの分類を定義し、予定されていない作業のコストを追跡するのに役立てます。このインシデント用のインシデント カテゴリを選択するには、[参照] アイコンをクリックします。

ステータス

このインシデントのステータスを示します。初回保存時は、新規インシデントのステータスは既定で「新規」に設定されています。

ドロップダウンから、「新規」、「割り当て済み」、「進行中の作業」、「エスカレート済み」、「保留」、「解決済み」、「クローズ」のいずれかを選択して、ステータスを変更します。

緊急度

ビジネスニーズに基づいたインシデントの緊急度の評価を定義します。低、中、高のいずれかを選択します。

デフォルト： 中

影響

予想されるサービス レベルがインシデントによって変えられてしまう度合いを定義します。ドロップダウンから、低、中、高のいずれかを選択します。

デフォルト： 中

優先度の上書き

インシデントの優先度が上書きできるかどうかを示します。インシデントの優先度は、緊急度と影響の選択に基づいて、インシデントの優先度マトリクスによってランク付けされます。

このフィールドは、ユーザに「インシデント - 優先度の上書き」アクセス権がある場合にのみ表示されます。インシデントの優先度を上書きするには、チェックボックスをオンにします。

優先度

影響と緊急度に基づいたインシデントの解決順序を定義します。

「インシデント - 優先度の上書き」アクセス権を持っていない場合、優先度はシステムによって生成され、読み取り専用になります。アクセス権がある場合は、[優先度の上書き] チェックボックスをオンにしてから、ドロップダウンから、低、中、高のいずれかの優先度を選択します。

作成日

インシデントが提出されると、インシデントの作成日時を表示します。このフィールドは読み取り専用です。

開始日

IT 担当者がインシデントに着手する予定の日付を示します。

注: このフィールドを表示するための「インシデント - 作成/編集」アクセス権を持っていることを確認してください。

終了予定日

IT 担当者が作業を完了し、インシデントに解決済みのマークを付ける予定の日付を示します。

予想合計工数(時間)

このインシデントを解決するのに必要な予想合計工数を定義します。

注: このフィールドを表示するための「インシデント - 作成/編集」アクセス権を持っていることを確認してください。

実合計工数(時間)

インシデントに対する個人の工数入力から全時間の合計を表示します。このフィールドは読み取り専用です。

解決日

インシデントのステータスが「解決済み」に設定される日付を示します。

確認日

インシデントの解決が承諾され、完了するための確認が行われる日付を示します。

添付

インシデントに関連するファイルが添付されるかどうかを示します。[参照]アイコンをクリックして、ファイルを添付します。添付ファイルは10件まで追加できます。

4. [主担当者] セクションの以下のフィールドに入力します。

名前

このインシデント用の連絡先を定義します。既定では、現在ログインしているリソースになります。

電子メール

主要連絡先の電子メールアドレスを定義します。

自宅の電話番号

主要連絡先の自宅電話番号を定義します。

勤務先電話番号

主要連絡先の勤務先電話番号を定義します。

携帯電話

主要連絡先の携帯番号を定義します。

ポケットベル

主要連絡先のポケットベル番号を定義します。

FAX

主要連絡先のFAX番号を定義します。

5. 変更を保存します。

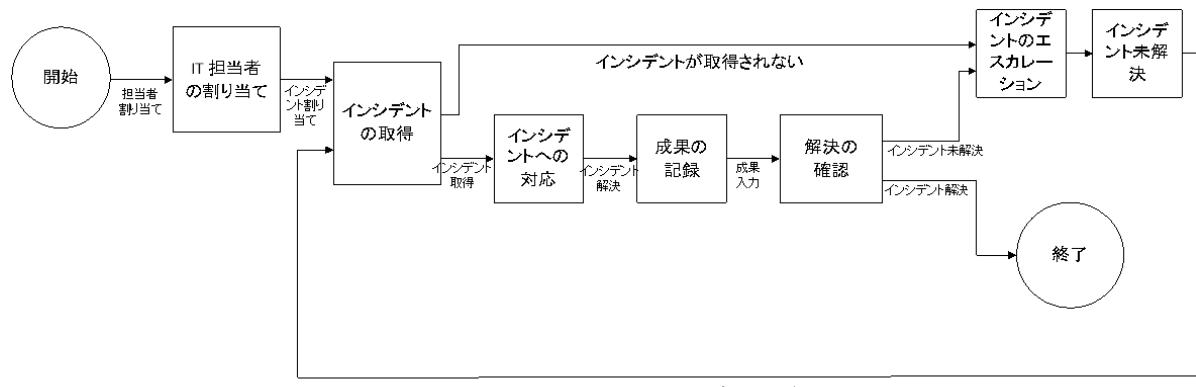
インシデント割り当てプロセスの仕組み

プロセス管理者は、「インシデントの割り当て」プロセス（インシデントの承認プロセス）を使用して、割り当ての管理、インシデントの確認および完了を行います。既定では、プロセスはアクティブになりません。プロセスを開始する前に、プロセス管理者がプロセスをアクティブにする必要があります。要求者がインシデントをログ記録すると、プロセスが自動的に開始されます。プロセスは、追加のビジネスルール、およびプロセス管理者からの承認によってカスタマイズできます。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

インシデント割り当てプロセス フロー

インシデント割り当てプロセスには、トリガできるステップがあります。



プロセスの中では、以下のステップをトリガできます。

IT 担当者の割り当て

このステップは、インシデントが初めて記録されるときにトリガされます。このステップでは、CA Clarity PPM によってインシデントの割り当てジョブが実行され、ジョブの完了時にはこのステップに完了のマークが付けられます。このステップは割り当てられたインシデントを評価するために、IT 担当者にアクションアイテムを送信します。このステップが完了すると、インシデントの取得ステップが始まります。

インシデントの取得

このステップは、IT 担当者の割り当てステップ、または未解決のインシデントステップが完了すると発生します。このステップは新しく割り当てられたインシデントを評価および受諾するために、IT 担当者にアクションアイテムを送信します。IT 担当者は、アクションアイテムのレビュー中に、割り当てを受諾または拒否できます。割り当てが拒否された場合は、「インシデントのエスカレーション」ステップが開始されます。割り当てが受諾されると、「インシデントへの対応」ステップが開始されます。

インシデントへの対応

このステップはインシデントの取得ステップが完了すると発生します。このステップでは、新規割り当てを行うよう IT 担当者にアクションアイテムが送信されます。その後に、IT 担当者はインシデントに取り組み、アクションアイテムに「完了」のマークを付けます。「完了」のマークが付くと、[成果の記録] ステップが開始されます。

工数の記録

このステップはインシデントへの対応ステップが完了すると発生します。このステップでは、インシデントに費やした工数を記録するよう IT 担当者にアクションアイテムが送信されます。その後に、IT 担当者は工数を記録し、アクションアイテムに「完了」のマークを付ける必要があります。「完了」のマークが付くと、[解決の確認] ステップが開始されます。

解決の確認

このステップは工数の記録ステップが完了すると発生します。このステップでは、インシデントが問題なく解決されたことを検証および確認するよう、要求者にアクションアイテムが送信されます。アクションアイテムの評価中に、要求者はその解決を承認または拒否できます。解決が承認されると、プロセスが終了します。解決が拒否された場合は、「インシデントのエスカレーション」ステップが開始されます。

インシデントのエスカレーション

このステップはインシデントの取得ステップまたは解決の確認ステップが完了すると発生します。このステップでは、インシデントのステータスが「エスカレーション済み」に変更されます。このステップが完了すると、「未解決のインシデント」ステップが開始されます。

未解決のインシデント

このステップはインシデントのエスカレーションステップが完了すると発生します。このステップでは、ITマネージャに通知が送信され、インシデントが未解決であること、およびインシデントのレビューおよび再割り当てを行う必要があることが伝えられます。ITマネージャがアクションアイテムに完了のマークを付けると、「インシデントの取得」ステップが開始されます。

インシデントの割り当てプロセスの開始と終了

プロセスの開始

「インシデントの割り当て」プロセスは、検証されてアクティブになると、「[インシデント：プロセス] ページから開始できます。インシデントの承認要求が行われるたびに、「インシデントの割り当て」プロセスのインスタンスが自動的に作成されます。

プロセスの終了

「インシデントの割り当て」プロセスは「**解決の確認**」ステップが完了すると終了します。

インシデントの解決および終了

インシデントの解決

IT担当者がインシデントを解決した後に、インシデントを開いて、ステータスを「解決済み」に変更します。[解決日] フィールドに日付を入力します。[インシデントのプロパティ] ページを使用して編集します。「インシデントの割り当て」プロセスがアクティブな状態で実行されているときに、インシデントのステータスを「解決済み」に設定すると、通知がトリガれます。通知の指示に従って、要求者は解決を検証して確認します。

注：[解決日] フィールドで日付を選択して保存するには、「インシデント - 作成/編集」アクセス権が必要です。

インシデントの終了

要求者がインシデントの解決を受諾した後に、IT 担当者はインシデントのステータスを「クローズ」に変更する必要があります。ステータスは【インシデントのプロパティ】ページで指定します。「インシデントの割り当て」プロセスがアクティブな状態で実行されているときに、インシデントのステータスを「クローズ」に設定すると、通知がトリガされます。通知によって要求者はインシデントがクローズしたことを確認します。このプロセスは、インシデントのステータスを「クローズ」に変更しません。

新しく割り当てられたインシデントの表示

IT マネージャがインシデントの作業を割り当てるとき、IT 担当者に通知が送信されます。以下の手順では、インシデントの通知の表示方法を説明します。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[パーソナル] から [オーガナイザ] をクリックします。
[アクションアイテム] ポートレットがその他のポートレットと共に表示されます。
2. [通知] をクリックします。
3. [表示] フィールドで、[インシデント] を選択します。
受信したインシデント通知の数が表示されます。
4. ポートレットで [インシデント] リンクをクリックします。
[通知] ページが表示されます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

リソースのインシデントへの割り当て

すべてのインシデントがリソースに割り当てられていることを確認します。[インシデントリスト] ページの [担当] フィールドを使用して、インシデントの割り当てと再割り当てを行います。インシデントを初めて提出した後に、フィールドがページに表示されます。

インシデントを割り当てるとき、割り当てられたユーザに通知が送信されます。通知の受信方法は、割り当てられたユーザのパーソナル通知設定によって異なります。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. [担当者] フィールドの隣の [参照] アイコンをクリックします。
このインシデントに割り当てられたリソースまたはグループです。
4. 変更を保存します。

インシデントの割り当て

別のユーザに未解決のインシデントを再割り当てできます。インシデントを割り当てるとき、割り当てられたユーザに通知が送信されます。通知の受信方法は、割り当てられたユーザのパーソナル通知設定によって異なります。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. 再割り当てるインシデントの隣のチェックボックスをオンにします。
3. [再割り当て] をクリックします。
[リソースの選択] ページが表示されます。
4. 割り当てるユーザを選択します。

5. [再割り当て] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
6. [再割り当て] をクリックします。

インシデントの担当者の変更

主要連絡先は、既定により現在ログインしているリソースになり、リソースの既定の連絡先情報が含まれます。インシデントの主要連絡先として別のリソースを割り当てるとき、ページを保存するときにリソースの連絡先情報も更新されます。

リソース連絡先情報を変更すると、変更がそのインシデントに対して保存されます。リソースの既定の連絡先情報は変更されません。

リソースの管理の詳細については、「リソース管理ユーザガイド」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティページが表示されます。
3. 下へスクロールして、ページの [主要連絡先] セクションを表示します。
4. [名前] フィールドで、主要連絡先として別のリソースを選択します。
5. 変更を保存します。

インシデント カテゴリの変更

インシデントのインシデント カテゴリを入力または変更できます。インシデント カテゴリは IT サービス要求と実際のインシデントを区別するのに役立ちます。

インシデントはすべて、インシデント カテゴリに属している必要があります。インシデント カテゴリ マッピングは、投資レベルや管理レベルで実行できます。どちらも特定のアクセス権が必要です。以下では、インシデントのインシデント カテゴリを変更する方法について説明します。

リソースの管理の詳細については、「リソース管理ユーザ ガイド」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. 「インシデントリスト」ページでインシデントの概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. 「カテゴリ」フィールドに新しいカテゴリを入力します。
3. 変更を保存します。

インシデントの優先度

インシデントのプロパティは、変更または上書きできます。インシデントの優先度は、IT マネージャがインシデントを解決する計画を決定するのに役立ちます。インシデントの優先度は、インシデントの優先度マトリクスによって決定されるシステム生成値です。

インシデントの優先度の変更

[影響] および [緊急度] フィールドを変更することで、インシデントの優先度を変更します。インシデントのタイミングを修正する、または影響を受けるハードウェアやソフトウェアを一時的に修正することで、影響や緊急度の値を調整することも可能です。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. 概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティページが表示されます。
3. 以下のいずれかまたは両方を実行します。
 - インシデントの影響を変更するには、[影響] ドロップダウンリストから値を選択します。「低」、「中」、「高」の選択肢があります。
 - インシデントの緊急度を変更するには、[緊急度] ドロップダウンリストから値を選択します。「低」、「中」、「高」の選択肢があります。
4. [保存] をクリックします。

インシデントの優先度の上書き

インシデントの優先度評価フェーズ実行時に、キューのインシデント優先度を上書きします。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティページが表示されます。
3. [優先度の上書き] チェックボックスをオンにします。
「インシデント - 優先度の上書き」アクセス権を持っていない場合は、[優先度の上書き] フィールドが読み取り専用として表示されます。
4. 優先度をドロップダウンリストから選択します。「低」、「中」、「高」の選択肢があります。
5. 変更を保存します。

インシデントの優先度マトリクス

インシデントの優先度は、その影響および緊急度の関数です。CA Clarity PPM 管理者は、インシデントの優先度マトリクス上の設定に基づいて、優先度を設定します。[インシデントの優先度] マトリクスを使用して、緊急度値に対する影響値を表示します。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

インシデントのステータス

インシデントのステータスは、CA Clarity PPM におけるその現在のステータスです。最初にインシデントを記録すると、インシデントのステータスは「新規」になります。インシデントの処理が進むにつれて、そのステータスが変化します。状態を変更するには「ステータス」フィールドを使用します。

以下は、インシデントのステータスに設定可能な値のリストです。

新規

インシデントは新規であり、レビューおよび解決が行われていません。

指定済み

インシデントが開いていて、リソースが割り当てられています（[担当者] フィールド）。

進行中の作業

インシデントが開いており、IT 担当者がインシデントに取りかかっています。

エスカレーション済み

インシデントが開いていますが、リソースを投入するにはさらに高レベルの権限が必要です。

保留

インシデントは終了していません。ただし、IT 担当者はインシデントを解決するための情報を待機します。

解決済み

インシデントは終了しています。IT 担当者はインシデントを再生できません。また、要求者は十分な情報を提供していないか、サービス デスクとの連絡が失われています。または、インシデントは終了していて、要求者からの確認が保留になっています。「インシデントの割り当て」プロセスがアクティブな状態で実行されているときに、インシデントのステータスを「解決済み」に設定すると、通知がトリガされます。通知の指示に従って、要求者は解決を検証して確認します。

終了

インシデントは終了しています。要求者は、インシデントの解決に満足しています。XML Open Gateway (XOG) によって CA Clarity PPM にインポートされたインシデントも、ステータスが「クローズ」になります。

以下の手順に従います。

1. 「ホーム」を開いて、「需要管理」から「インシデント」をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
3. 「ステータス」ドロップダウンリストから値を選択します。
4. 「保存」をクリックします。

インシデントの変換フラグ付け

インシデント スコープは、プロジェクトまたはプロジェクトのタスクとして処理する必要があるポイントに到達する場合があります。インシデントの作業に割り当てられた IT 担当者は、インシデントの変換のフラグ付けを行い、インシデントをプロジェクトマネージャに割り当てます。

プロジェクトマネージャのパーソナル通知設定に応じて、インシデントをプロジェクトまたはプロジェクトタスクに変換する通知が送信されます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティページが表示されます。
3. [変換対象] チェックボックスをオンにします。
4. [担当プロジェクトマネージャ] フィールドで、プロジェクトマネージャを選択します。
5. 変更を保存します。

費やした時間の入力(インシデント)

タイムシートに直接リンクして、割り当てられたインシデントの作業時間を記録できます。[インシデント工数] ページおよび[インシデントのプロパティ] ページの [時間の入力] ボタンを使用します。

[インシデント工数] ページには、このインシデントに対して記録したタイムシートのエントリが発生順に表示されます。インシデント工数を使用して、未計画の作業のコストを計算します。インシデントに費やして登録する時間は、インシデントの変換時に繰り越されません。インシデント工数と新規プロジェクトまたはタスクの工数は、個別のアクティビティを表し、それぞれが時間追跡されます。

インシデントの作業に費やした時間は、インシデントまたは CA Clarity PPM タイムシートから入力できます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックして、インシデントを開きます。
プロパティページが表示されます。
3. [時間の入力] をクリックします。
[投資と期間の選択] ページが表示されます。

-
4. 以下のフィールドに入力します。

投資

発生するコストを請求する投資を指定します。選択できる投資は以下の基準に基づきます。

- そのインシデントの関連するインシデント カテゴリ。
- インシデント トラッキング用のアクセス権があるインシデント。

期間

ドロップダウンリストから、終了していないタイムシートの期間を選択します。

5. [保存して戻る] をクリックします。
期間に対して選択されたタイムシートが開きます。
6. インシデントの作業に費やした時間をタイムシートに記録します。

プロジェクトおよびタスクの関連付けの参照

[インシデントの関連付け] ページを使用して、インシデントに関連付けられたプロジェクトおよびプロジェクトタスクのリストを表示します。インシデントに対する関連付けは、そのインシデントのプロジェクトまたはプロジェクトタスクの作成時に行われます。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの [概要説明] リンクをクリックして、[関連] をクリックします。

インシデントメモの管理办法

[インシデントメモ] ページを使用して、プライベートメモおよびパブリックメモを追加および表示します。メモには、ユーザが取り組んでいるインシデントに関する追加情報を記録できます。IT担当者が追加するすべてのメモは、リストに発生順に表示されます。メモのリストを表示、ソートし、その他のメモを追加できます。

既定では、すべてのインシデントのメモは公開になっており、要求者やIT担当者が閲覧できます。メモは保存されると読み取り専用となり、変更や削除ができません。タイムスタンプおよびメモを追加したリソースの名前は、メモと共に保存されます。

以下の操作を実行できます。

- [メモの追加 \(P. 40\)](#)
- [メモの表示 \(P. 41\)](#)

インシデントへのメモの追加

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックしてインシデントを開き、メモを追加します。
プロパティページが表示されます。
3. [メモ] メニューを開いて、以下のフィールドに必要な情報を入力します。

件名

メモの題名を定義します。

説明

メモの簡易な説明を定義します。

4. [追加] をクリックします。
リストに新しいメモが表示されます。メモは作成順にリスト表示されます。最新のメモは、リストの最初に表示されます。
5. リストをソートするには、列のヘッダをクリックします。
たとえば、件名別にリストをソートする場合は、[件名] 列のヘッダをクリックします。ソート時に、矢印が列のヘッダに表示されます。
ソート順を逆にするには、列のヘッダをもう一度クリックします。[登録者] および [登録日] 列でソートするには、同様の操作を行います。
6. [戻る] をクリックします。

インシデント メモの表示

特定のインシデントのすべてのメモの概要を表示できます。すべての追加メモがメモ リストに表示されます。

以下の手順に従います。

1. インシデントを開きます。
2. [メモ] をクリックします。
3. メモの件名をクリックして、メモを開きます。
メモの詳細が表示されます。
4. 完了したら [戻る] をクリックします。

インシデントの監査フィールドの表示

変更したフィールドの変更前/後のすべての値、それらを変更したリソース、および値を変更した日付を表示できます。フィールドは[インシデント監査記録]ページの下半分に表示されます。

監査記録を記録するには、特定のフィールド プロパティ属性を監査用に設定する必要があります。

CA Clarity PPM 管理者に問い合わせるか、「管理ガイド」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リスト ページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. [監査] をクリックします。
[監査記録] ページが表示されます。

自動インシデント プロセスの管理

進捗の作成と追跡、および自動化されたインシデント プロセスの削除を実行できます。関連するプロセスがアクティブで有効であることを確認します。

注: このメニューに対する適切なアクセス権があることを確認してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. インシデントの概要説明をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. [プロセス] をクリックします。
[プロセス] ページが表示されます。
4. [プロセス] メニューから、さまざまな状態のプロセスを表示する以下のサブメニューをクリックします。
 - 利用可能。 インシデント用にすでに作成されているプロセスをリスト表示します。
 - 開始済み。 すでに開始されているプロセスをリスト表示します。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

計画済み作業ヘインシデントを変換する方法

インシデントまたは作業要求をプロジェクトまたはプロジェクトタスクに変換すると、未計画作業が計画済み作業に変換されます。インシデントが計画済み作業になると、プロジェクトかプロジェクトタスクのどちらかに変換されます。

1. 通常の場合、インシデントの作業に割り当てられているIT担当者は以下の操作を実行します。
 - a. 変換用にインシデントにフラグを付けます。
 - b. プロジェクトマネージャにインシデントを割り当てます。
 - c. インシデントを閉じます。
2. プロジェクトマネージャはインシデントをプロジェクトまたはプロジェクトタスクに変換します。インシデントに割り当てられたプロジェクトマネージャのみがインシデントをプロジェクトやプロジェクトタスクに変換できます。

インシデントに関連付けられたプロジェクトおよびプロジェクトタスクを追跡できます。インシデントが変換されたら、[インシデントの関連付け] ページを使用します。

インシデントのプロジェクトへの変換

IT 担当者からインシデントをプロジェクトタスクに変換する通知を受け取った場合は、受け取った通知を使用してインシデントにリンクします。通知の受信方法は、パーソナル通知設定によって異なります。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. [担当項目] をクリックします。
3. インシデントの隣のチェックボックスをオンにして、[プロジェクトに変換] をクリックします。
[変換タイプの選択] ページが表示されます。
4. 以下のいずれかを実行します。
 - プロジェクトテンプレートに基づいて、インシデントを新規プロジェクトに変換するには、以下のようにしてください。
 - [プロジェクト (テンプレート使用)] を選択し、[次へ] をクリックします。
[プロジェクトテンプレートの選択] ページが表示されます。
 - プロジェクトテンプレートを選択します。
 - インシデントを新規プロジェクトに変換するには、[プロジェクト] を選択します。
5. [次へ] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。プロジェクトマネージャの名前、開始日と終了日などのインシデントページに基づく詳細がプロジェクトページに複製されます。
6. このページの残りのフィールドに入力します。
詳細については、「[プロジェクト管理ユーザガイド](#)」を参照してください。
7. 変更を保存します。

注: インシデントを解決するための作業がさらに必要な場合、IT プロジェクトスタッフはインシデントを再開できます。

インシデントのプロジェクトタスクへの変換

インシデントをプロジェクトタスクに変換するよう通知を受け取った場合、アクションアイテムを使用してインシデントにリンクします。作成された新規プロジェクトは、プロジェクト内の WBS（ワークブレークダウンストラクチャ）階層の最下部に追加されます。

インシデントに割り当てられたプロジェクトマネージャだけがインシデントをプロジェクトタスクに変換できます。タスクは既存のアクティブなプロジェクトにのみ関連付けることができます。一度に1つのインシデントしか変換できません。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [インシデント] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. [担当項目] をクリックします。
3. インシデントの隣のチェックボックスをオンにして、[タスクに変換] をクリックします。
[プロジェクトの選択] ページが表示されます。
4. タスクを関連付けるプロジェクトを選択します。
5. [追加] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。

プロジェクトマネージャの名前、開始日と終了日などのインシデントページに基づく詳細がタスクページに複製されます。

6. このページの残りのフィールドに入力します。
詳細については、「プロジェクト管理ユーザガイド」を参照してください。
7. 変更を保存します。

注：インシデントを解決するための作業がさらに必要な場合、ITプロジェクトスタッフはインシデントを再開できます。

インシデントのデータマッピング

インシデントがプロジェクトまたはプロジェクトタスクに変換されると、データはインシデントと共に新しいプロジェクトに繰り越されます。連絡先または割り当てられたリソースがプロジェクトのチームメンバーでない場合、データは繰り越されません。変換中、工数データはプロジェクトやプロジェクトタスクに繰り越されません。また、インシデントオブジェクトのカスタム属性は、プロジェクトまたはタスクの同一のカスタム属性に変換されません。

インシデントをプロジェクトまたはプロジェクトのタスクに変換するときは、プロジェクトまたはプロジェクトタスクからリンクをたどってインシデントに戻ることはできません。リンクはインシデントから変換されたプロジェクトまたはプロジェクトタスクへの方向にのみ対応します。

プロジェクトまたはプロジェクトタスクに移動されるデータは、以下の表で定義されています。

インシデントデータフィールド	プロジェクトデータフィールド	プロジェクトタスクフィールド
概要説明	プロジェクト名	名前
トラッキング ID	プロジェクト ID	ID
ステータス	ステータス（未承認）	ステータス（開始前）
詳細説明	説明	該当せず
担当プロジェクトマネージャ	マネージャ	該当せず
開始日	開始日	開始（日）
予想終了日	終了日	終了（日）

第4章: アイデア

アイデアとは、プロジェクト、資産、アプリケーション、製品、サービスなどの投資に関する新しい案件を生み出す最初のステージです。アイデアは、関連情報を格納する容器として機能し、特定タイプの投資の基礎を構築します。たとえば、評価してプロジェクト、サービス、または投資に変換する価値が十分にあるアイデアなどが想定されます。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

- [アイデアの概要 \(P. 47\)](#)
- [アイデアの管理方法 \(P. 51\)](#)
- [キャパシティ計画シナリオ \(P. 63\)](#)
- [親投資への配置の管理方法 \(P. 64\)](#)
- [チームの要員を配置する方法 \(P. 66\)](#)
- [アイデアの承認 \(P. 81\)](#)
- [アイデアの拒否 \(P. 82\)](#)
- [アイデアを投資に変換する方法 \(P. 82\)](#)
- [アイデアの削除 \(P. 84\)](#)

アイデアの概要

アイデアを利用すると、効果的な分析を早期に行って、投資に変換された場合に重要なリソースを浪費する不要なアイデアを除去できます。アイデアは、追跡して投資案件に変換できます。これらの投資案件は会社のポートフォリオの一部として承認できます。プロジェクト、製品、資産、アプリケーション、サービス、またはその他の作業のアイデアを定義できます。

アイデアを投資の階層の一部に含めることもできます。アイデアは、投資階層の子として追加し、単純な予算およびスタッフを含めることができます。

アイデアの監査記録

監査記録では、アイデアに対して発生する特定のアクティビティの履歴を追跡する方法を提供します。CA Clarity PPM 管理者は、監査対象のフィールド、および監査記録に保存される情報の内容を決定します。アイデアの監査記録が有効で、適切なアクセス権がある場合は、アイデアを開くと [監査] ページが表示されます。このページを使用して、監査用に選択したフィールドの変更、追加または削除の記録のログを表示します。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

アイデアのコンポーネント

アイデアは、以下のコンポーネントから構成されます。

アイデアのプロパティ

[アイデアのプロパティ] ページを使用して、アイデアの基本事項をその件名とスケジュールから定義します。さらに、このプロパティページから簡単な予算プロパティの定義もできます。

チーム

[チーム] メニューを使用して、作業を実行するスタッフが含まれているチームを構築します。

予算

このコンポーネントを使用して、アイデアに対する単純な予算と予測またはその両方を作成します。

レポート

CA Clarity PPM レポートを使用して、アイデアのアクティビティと進捗状況を追跡し分析します。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

アイデアのステータスフローの仕組み

新しいアイデアのステータスは「未承認」になっています。完了したアイデアを承認用に提出すると、アイデアステータスは「承認要求」に変更されます。承認者はアイデアの承認、拒否またはアイデアの「未完了」ステータスへの変更を実行できます。自動アイデアプロセスがワークフローを前進させます。

アイデア承認プロセスの仕組み

「アイデアの承認」プロセスは、標準設定のアイデアプロセスです。そのプロセスは、CA Clarity PPM プロセス管理者がアイデアの提出、確認、承認または拒否を管理するのに役立ちます。既定では、このプロセスはアクティブではありません。アイデアは、開始する前に CA Clarity PPM プロセス管理者がアクティブにする必要があります。

追加のビジネスルールを使用して、プロセスをカスタマイズします。プロセスには CA Clarity PPM プロセス管理者の承認が必要です。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

このプロセスの送信される各アクションアイテムに、同時に通知が送られます。プロセスでは、承認プロセスの実行時にアイデアのステータスをロックして、承認者がアイデアステータスを手動で変更できないようにします。

「アイデアの承認」プロセスからトリガされるステップは以下のとおりです。

ステータスを承認済みに設定

承認者がアクションアイテムを使用してアイデアを承認するときにトリガされます。アイデアのステータスは「承認済み」に設定されます。

ステータスを拒否済みに設定

承認者がアクションアイテムを使用してアイデアを拒否するときにトリガされます。アイデアのステータスは「拒否済み」に設定されます。

ステータスを未完了に設定

承認者がアクションアイテムを使用してアイデアに「未完了」のマークを付けるときにトリガされます。アイデアのステータスは「未完了」に設定されます。

再提出

アクションアイテムを作成し、アイデアの元の要求者に送信して、アイデアを完了および再提出します。その後に、承認者はアクションアイテムを使用してアイデアを再提出するか、アイデアステータスを「提出済み」に設定する必要があります。

通知が承認されました

アイデアが承認されたことを示す通知をアイデアの元の要求者に送信します。

通知が拒否されました

アイデアが拒否されたことを示す通知をアイデアの元の要求者に送信します。

ステータスを提出に設定

承認者がアクションアイテムを使用してアイデアを再提出するときにトリガされます。アイデアステータスが「提出済み」に設定され、プロセスの最初に戻ります。

アイデア承認プロセスの開始

アイデアの承認プロセスのインスタンスは、アイデアの承認要求が送信されるたびに自動的に作成されます。プロセスの実行時に、承認者がアイデアをレビューします。アイデアは承認または拒否を行うか「未完了」に設定して、アイデアの元の要求者に追加情報を要求できます。アイデアが承認されると、作成権限のある任意のプロジェクト、サービス、または投資に変換できます。

注: ある特定の時点で 1 つの「アイデアの承認」プロセスのみにアクセスできます。プロセス管理者は、複数の「アイデアの承認」プロセスにはアクセス権を付与できません。そのように付与すると、[承認要求] をクリックした場合にエラーが発生します。

アイデアを承認するアクションアイテムの送信

アイデアを承認用に提出すると、「アイデアの承認」プロセスのインスタンスが作成されます。アイデアの承認権限を持っているそれぞれのユーザ（承認者）にアクションアイテムが送信されます。アクションアイテムが承認者にアイデアを評価して承認するよう要求します。

アイデアが承認または拒否されると、別のアクションアイテムがアイデアの元の要求者に送信されます。ステータスが「未完了」に変更されると、追加情報を提供したり、アイデアを再提出したりできるように、元の要求者にアクションアイテムが送信されます。

複数のユーザにアイデアの承認権限を付与できるため、矛盾した応答を記録される場合があります。たとえば、バックグラウンドプロセスエンジンが周期的に実行される前に、1人の承認者がアイデアを承認し、別の承認者がアイデアを拒否することがあります。その場合は、未処理のアクションアイテムがクローズし（存在する場合）、同じアクションアイテムの新しいコピーが送信されます。新しいアクションアイテムは、矛盾した応答を受け取ったことを表示します。

アクションアイテムからのアイデア承認

アイデアの元の要求者が承認用にアイデアを提出すると、ユーザは承認者としてアクションアイテムを受信できます。アイデアをレビューしてから、[承認済み] をクリックして、アクションアイテムからアイデアを承認できます。

注: 「アイデアの承認」プロセスによって、[ステータス] フィールドが読み取り専用に変更されます。したがって、アクションアイテムから [承認済み] をクリックし、アイデアを承認する必要があります。

アイデア承認プロセスの終了

アイデアの承認プロセスは、アイデアを承認、拒否、または削除すると終了します。

他の記録システムからインポートされたアイデア

アイデア用の記録システムは、多くの場合 CA Clarity PPM ではありません。そのため、CA Clarity PPM で表示および管理を行えるように、**XML Open Gateway** を使用して別の記録システムからアイデアをインポートできます。インポートが完了すると、アイデアをポートフォリオ管理プロセスの一部として使用できるようになります。

詳細については、「*XML Open Gateway 開発者ガイド*」を参照してください。

アイデアの管理方法

アイデアは、CA Clarity PPM で投資を作成したり維持したりするための開始点です。

【アイデア】ページから以下の操作を実行できます。

- [新しいアイデアの作成](#) (P. 51)
- [アイデアプロパティの管理](#) (P. 55)
- [スケジュール情報の定義](#) (P. 58)
- [予算情報の定義](#) (P. 60)
- [チームの構築](#) (P. 66)
- [キャパシティプランニングシナリオを使用したアイデアの評価](#) (P. 63)
- [親投資の配置の管理](#) (P. 64)
- [アイデアの削除](#) (P. 84)

新しいアイデアの作成

【アイデアの作成】ページを使用して、アイデアの概要プロパティ、予想コストと予想利益、一般プロパティ、予想コストと予想収益、詳細説明を定義し、「アイデアの承認」プロセスを開始します。アイデアをプロジェクト、サービスまたは投資に変換するときに、アイデアのプロパティの一部を使用します。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [アイデア] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。
3. ページの [概要] セクションの必要なフィールドに入力します。

件名

アイデアの要約/名前を定義します。アイデアをプロジェクト、サービス、または投資に変換する場合は、件名を投資からアイデアへのリンクとして使用します。変換プロセスの実行時に、件名は投資の説明になります。

アイデア ID

アイデアの一意の ID を定義します。自動ナンバリングが設定されている場合、このフィールドは読み取り専用として表示されます。変換プロセスの実行時に、アイデア ID は投資の名前になります。

アイデアの優先度

アイデアマネージャによってアイデアに割り当てられる値を定義します。値はリスク優先度に対応します。「低」(既定)、「中」、「高」の選択肢があります。

説明

アイデアの詳しい説明を示します。

マネージャ

アイデアを管理して所有するリソースの名前を定義します。

アイデアマネージャは、アイデアの予算およびスケジュールプロパティにアクセスできます。

元の要求者

アイデア要求の元であるリソースの名前を定義します。既定では、このフィールドにはアイデアを作成するリソースの名前が表示されます。

注: 別のリソースを選択すると、アイデアを表示するためのアクセス権が停止される場合があります。特に、このアイデアを表示するには、このリソースに対する「アイデア - 表示 - すべて」または「リソース - アイデア - 表示」アクセス権が必要です。

アクティブ

アイデアがアクティブかどうかを指定します。アイデアをアクティブ化することにより、すべてのキャパシティ計画ポートレットにおいて、リソースによるアイデアの表示が可能となります。

既定値： オン

概要メモ

アイデアの説明に含まれていない、アイデアに関する追加情報を入力します。

4. 必要に応じて、ページの [予想コストと予想収益] セクションの以下のフィールドに入力します。アイデアをプロジェクト、サービス、または投資に変換する場合、アイデアのプロパティの一部を使用します。

予想タイプ

アイデアの予想利益、コスト、収入への影響のタイプを定義します。

通貨コード

システム通貨と読み取り専用フィールドを定義します。複数通貨が有効な場合は、すべてのアクティブ通貨コードのドロップダウンリスト。変換プロセスの実行時に、通貨コードは投資の通貨コードになります。

ビジネス ユニット

アイデアに関するビジネス ユニットを定義します。

収益の説明

アイデアの収益の一般的な説明を定義します。

予想コスト

アイデアの予想合計コストを定義します。変換プロセスの実行時に、予想コストは投資計画コストになります。

予想収益

収入と貯蓄の両面から見たアイデアの予想合計会計収益を定義します。

予想開始日

アイデアの予想開始日を示します。この日付は、予想完了日以前の日付に一致する必要があります。

予想完了日

アイデアの予想完了日を示します。この日付は、予想完了日以前の日付に一致する必要があります。

損益分岐日

アイデアの予想損益分岐日を定義します。変換プロセスの実行時に、損益分岐日は投資の予算損益分岐日になります。

5. [詳細説明] セクションの以下のフィールドに情報を入力します。

既存イニシアチブへの影響

アイデアが既存のイニシアチブに与える影響の説明を定義します。

リスク

アイデアが実装されるかどうかに関係なく、リスクの説明を定義します。

依存関係

依存関係の説明またはアイデアに伴う依存関係リストを定義します。

6. [OBS (組織ブレークダウンストラクチャ)] セクションで、セキュリティ目的、組織的な目的またはレポート目的でアイデアと関連付ける OBS の隣の [参照] アイコンをクリックします。

アイデアを CA Clarity PPM 部門と関連付けるのに、部門という名前の OBS を使用します。複数の OBS が存在する場合、部門という名前の OBS は最後にリスト表示されます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

7. 以下のいずれかを実行します。

- 新しいアイデアを保存します。
新規アイデアが、[アイデア] ページ内のリストに「未承認」というステータスで表示されます。
- 新規アイデアを保存し、承認のためにそれを提出するには、[承認要求] をクリックします。
新規アイデアが、[アイデア] ページ内のリストに「承認要求」というステータスで表示されます。

メインプロパティ

メインプロパティでは、アイデアに関する基本情報を定義できます。

以下の手順に従います。

1. メインプロパティを表示するには、アイデアを開きます。
[概要] ページが表示されます。
2. [プロパティ] メニューからリンクをクリックして、他のメインプロパティページにアクセスします。

以下の操作を実行できます。

- 名前、マネージャ、ゴール、ステータス、整合性、および OBS 関連付けなどの一般情報を編集します (P. 55)。
- 開始日と終了日、および追跡方法などのスケジュール情報を管理します (P. 58)。
- 計画コストと計画利益、および MPV と損益分岐メトリックなどの予算情報を管理します (P. 60)。

一般情報を管理する方法

アイデアの [プロパティ] ページから、以下のアクションを実行できます。

- アイデアと OBSとの関連付け (P. 55)
- ターゲットマネージャの定義 (P. 56)
- 予想コストと予想利益の概要の表示 (P. 56)
- アイデアの詳細説明の表示 (P. 56)
- アイデアの承認要求のための提出 (P. 56)
- アイデアに関する CA Clarity PPM 要求情報 (P. 57)

このページまたは [アイデアリスト] ページから、一般プロパティを編集できます。

詳細については、「基本機能ユーザガイド」を参照してください。

アイデアの OBS(組織ブレークダウンストラクチャ)への関連付け

OBS (組織ブレークダウンストラクチャ) は、アクセス、部門階層、およびレポートを制御します。アイデアの少なくとも 1 つの OBS が存在する場合は、それらの OBS のいずれかをアイデアに関連付けることができます。

部門という名前の OBS は、アイデアを CA Clarity PPM の部門に関連付けるために使用されます。複数の OBS が存在する場合、部門という名前の OBS が最後にリスト表示されます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

ターゲット マネージャの定義

ターゲット マネージャは、アイデアをプロジェクト、サービスまたは投資に変換するときにアイデアを管理するリソースです。このフィールドに情報を入力することが推奨されます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. ターゲット マネージャを割り当てるアイデアの件名をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. [ターゲット マネージャ] フィールドで、リソースを選択します。

注: 必要な情報をフィールドに入力してから、アイデアをプロジェクト、サービスまたは投資に変換します。フィールドに入力しないと、アイデア マネージャとして識別されるリソースが、プロジェクト、サービスまたは投資のマネージャになります。

予想コストと予想収益の表示

アイデアの予想コストおよび利益の高レベルの概要が、[プロパティ] ページの [予想コストと予想利益] セクション内に表示されます。このセクションに表示されるフィールドは、アイデアを最初に作成するときに [アイデアの作成] ページに表示されるフィールドと同じです。

詳細説明の表示

アイデアが既存の構想に与える影響、アイデアに伴うリスク、および既存の構想に対するアイデアの依存度を表示および編集できます。データを表示するには、[プロパティ] ページの [詳細説明] セクションを使用します。

アイデアの承認要求

承認用に新しいアイデアを提出します。作成中の場合も承認用にアイデアを提出できます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. 承認用に提出するアイデアの件名をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. 以下のいずれかを実行します。
 - [承認要求] をクリックします。
 - ステータスを「承認要求」に変更して、[保存] をクリックします。
 - [戻る] をクリックして [アイデア] ページに戻ります。

注: プロジェクト、サービス、または投資に変換できるアイデア以外のアイデアを承認用に提出できます。

詳細情報の要求

承認前およびプロジェクト、サービスまたは投資への変換前に、提出されたアイデアで追加情報が必要になる場合があります。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. 提出されたアイデアの件名をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. 提出されたアイデアのステータスを「未完了」に変更します。
4. [概要メモ] フィールドで、アイデア マネージャに要求する追加情報に関するメモまたは説明を入力します。
5. [保存して戻る] をクリックして [アイデア] ページに戻ります。
[アイデア] ページがアイデアの「未完了」ステータスとともに表示されます。
6. 追加情報を提供してアイデアを再提出するように、アクションアイテムと通知をアイデア マネージャに送信します。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

アイデアの無効化

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. 無効にするアイデアの件名をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. ページの [概要] セクションで、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
4. [保存] をクリックします。

スケジュール情報の定義

[アイデア プロパティ] ページを使用し、アイデアの開始日と終了日を定義して、時間入力用に開き、その請求コードを定義します。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. アイデアの件名をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. 次に、[プロパティ] メニューを開いて、[プロパティ] から [スケジュール] をクリックします。
[スケジュール] ページが表示されます。
4. このページの [スケジュール] セクションで、以下のフィールドに入力します。アイデアをプロジェクト、サービス、または投資に変換する場合、アイデアのプロパティの一部を使用します。

開始日

アイデアの開始日を示します。アイデアを投資に変換すると、日付が投資開始日になります。

終了日

アイデアの終了日を示します。アイデアを投資に変換すると、日付が投資終了日になります。

計画コスト日付を設定

計画コスト日付と投資日付を同期するかどうかを指定します。 詳細な会計計画用のオプションを選択しても、計画コスト日付には影響しません。

既定値： オン

5. このページの [トラッキング] セクションで、次のフィールドを指定します。

時間入力

スタッフメンバーがこのアイデアの作業時間をタイムシートに記録できるようにするには、このフィールドを選択します。

重要: スタッフメンバーがタイムシートにアイデアの作業時間を記録できるように、 [時間入力] フィールドを選択する必要があります。

既定値： オン

トラック モード

アイデアの作業時間をスタッフメンバーが入力するための方法を示します。

オプション：

- Clarity。スタッフメンバーは、タイムシートを使用して時間を記録します。
- なし。非労働リソースの実績値の管理は、トランザクション伝票、または、Open Workbenchなどのスケジューラを利用している場合はスケジューラによって行います。
- その他。サードパーティアプリケーションから実績値をインポートします。

既定値： Clarity

請求コード

すべてのアイデア タスクに使用する既定の請求コードを選択します。 タイムシートのタスク レベルで異なる請求コードを入力すると、タスク レベル請求コードによってアイデア レベルの請求コードが上書きされます。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

6. [保存して戻る] または [承認要求] をクリックします。

予算情報の定義

アイデアポートフォリオの管理と分析には、アイデア予算データが必須です。アイデアの計画コストおよび利益情報を正しく定義して記録することが、ポートフォリオ管理時にアイデアを正確に評価して分析する上で非常に重要です。

予算情報は、[アイデア：プロパティ：メイン-予算] ページで定義できます。予算プロパティでは、メトリックを定義できます。たとえば、アイデア計画コスト、NPV、ROI および損益分岐情報などがあります。または、資本コストを使用して自動的に計算します。ページ上のフィールドを使用して、予算の開始日および終了日を設定することもできます。予算プロパティを使用すると、この期間にわたってお金が常に均一に流れます。

値の予算プロパティは 1 つの期間のみに適用されます。つまりアイデア開始日から終了日までの期間に相当します。日付はその親投資ではなくアイデアにのみ適用されます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. アイデアの件名をクリックします。
プロパティページが表示されます。
3. 次に、[プロパティ] メニューを開いて、[プロパティ] から [予算] をクリックします。
[予算] ページが表示されます。
4. [会計計画] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

通貨

投資に使用する通貨を定義します。

既定値：システム通貨

予算とブランドバリューが等しい

投資の予算プロパティの予算値がブランドバリューと一致するかどうかを指定します。投資の詳細予算計画が存在する場合、[予算] セクション内のすべてのフィールドの値は表示専用になります。フィールドには詳細予算計画の値が反映されます。チェックボックスがクリアされている場合は、予算フィールドを編集できます。

既定値: オン

会計メトリックの計算

投資の会計メトリックが自動的に計算されるかどうかを指定します。選択されていない場合、会計メトリックを手動で定義できます。

既定値： オン

5. [会計メトリック オプション] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

合計資本コストのシステム レートの使用

システム レートで合計資本コストを計算するためのフィールドを選択します。

システム再投資レートの使用

システム再投資レートで合計資本コストを計算するためのフィールドを選択します。

システム レート

合計資本コストを計算するためのシステム レートを表示します。

投資レート

合計資本コストを計算するための投資レートを表示します。

最初の投資

アイデアの最初の投資を定義します。

6. [計画済み] セクションの以下のフィールドに入力します。アイデアをプロジェクト、サービス、または投資に変換する場合、アイデアのプロパティの一部を使用します。

計画コスト

アイデアの計画コストを定義します。この値は [計画コスト開始] 日から [計画コスト終了] 日までの期間に配分されます。

注：アイデアを投資に変換すると、[アイデアのプロパティ：概要] ページの [予想コストと予想利益] セクションで入力された予想コストに計画コストの値が優先します。

計画コストの開始

アイデアの計画コストの開始日を選択します。

計画コストの終了

アイデアの計画コストの終了日を選択します。

計画利益

このアイデアから得られる合計計画利益を定義します。

注: アイデアを投資に変換すると、[アイデアのプロパティ : 概要] ページの [予想コストと予想利益] セクションで入力された予想利益に計画利益の値が優先します。

計画利益の開始

アイデアの計画利益の開始日を選択します。

計画利益の終了

アイデアの計画利益の終了日を選択します。

計画 NPV

投資の計画 NPV (正味現在価値) を表示します。

計画 ROI

この投資の計画 ROI (投資収益率) を表示します。

計画損益分岐

アイデアの計画コストが計画利益と等しくなる日付です。このフィールドは読み取り専用です。

計画 IRR

投資の計画内部利益率を表示します。

計画 MIRR

投資の計画変更内部利益率 (MIRR) を表示します。

計画回収期間

投資の計画回収期間の日付を表示します。

7. 以下のフィールドが [予算] セクションに表示されます。

予算コスト

投資の予算コスト金額を表示します。

予算コスト開始

投資の予算コスト開始日を表示します。

予算コスト終了

投資の予算コスト終了日を表示します。

予算利益

投資の予算利益金額を表示します。

予算利益開始

投資の予算利益開始日を表示します。

予算利益終了

投資の予算利益終了日を表示します。

予算 NPV

投資の予算 NPV（正味現在価値）を表示します。

予算 ROI

この投資の予算 ROI（投資収益率）を表示します。

予算損益分岐

アイデアの予算コストが計画利益と等しくなる日付です。このフィールドは読み取り専用です。

予算 IRR

投資の予算内部利益率を表示します。

予算 MIRR

投資の予算変更内部利益率（MIRR）を表示します。

予算の回収期間(月単位)

投資の予算回収期間の日付を表示します。

8. 変更結果を提出します。
9. 予想コストと予想収益の概要を参照します。

キャパシティ計画シナリオ

シナリオを利用すれば、体系的な手法を使用して、アイデアやポートフォリオを最適化することができます。アイデアにシナリオを適用すると、スタッフの変更や日付の変更がアイデアやポートフォリオの結果にどう影響するかを分析できます。シナリオと基準計画を切り替えると、アイデアを評価できます。

以下の操作を実行できます。

- [キャパシティ計画シナリオの作成](#) (P. 64)
- [アイデアへのキャパシティ計画の適用](#) (P. 64)

キャパシティ計画シナリオを作成する

シナリオツールバーを表示するアイデアページから、キャパシティ計画シナリオを作成します。シナリオツールバーは、[ページ]ツールバーの下に表示されています。

アイデアからはポートフォリオシナリオを作成できませんが、ポートフォリオ内からは作成できます。

キャパシティ計画シナリオの適用

シナリオツールバーを使用して、アクセス権のある既存のキャパシティ計画シナリオを選択します。キャパシティ計画シナリオ対応ページ、または[アイデアのプロパティ：会計計画]ページから、アイデアを開き、シナリオを選択します。ここで選択するシナリオが現在のシナリオとして設定されます。

親投資への配置の管理方法

アイデア階層の親ページを使用して、アイデアが配置される投資およびサービスのリストを表示します。また、アイデアがそれぞれの親に配置される割合を表示するのにも役立ちます。

以下の操作を実行できます。

- [親の関連付けの追加および削除 \(P. 65\)](#)
- [親投資への配置の表示 \(P. 65\)](#)
- [親投資全体におけるアイデア配置の共有 \(P. 65\)](#)
- [親投資へのアイデアコストの集計 \(P. 66\)](#)

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
リストページが表示されます。
2. アイデアの件名をクリックして、アイデアの配置先としての投資を表示します。
プロパティページが表示されます。
3. [階層] を選択します。
[階層] ページが表示されます。アイデアの親投資の詳細を表示できます。

親投資の関連付けの追加と削除

会社のビジネスルールに基づいて、アイデアに対する親投資の関連付けを追加および削除できます。いずれかの親投資関連の [配置の設定] ページで、関連付けを追加または削除します。

親投資への配置の定義

1つ以上の親投資またはサービスにアイデアを配置します。ただし、その親投資に対するアイデアの配置合計の割合は、100パーセントに等しくなっている必要があります。アイデア階層の親ページに、アイデアの親投資およびサービスの配置量を表示します。

アイデアの親投資への配置の定義もこのページで行うことができます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [階層] をクリックします。
3. [追加] をクリックして、親投資を追加します。
4. すべての親投資が追加されたら、それぞれの親の [配置] フィールドをクリックして、アイデアの配置を指定します。
5. [保存] をクリックします。

投資全体におけるアイデアの共有

他の投資、サービス、またはアイデアとの間でアイデアを共有できます。たとえば、国内の2つの領域でサーバをサポートするオンラインバンキングの電話システムのアイデアを共有できます。最初に、オンラインバンキング電話システムアイデアの投資階層に、子投資としてサーバを追加します。次に、子投資のコスト配置率と時間セグメントを編集します。

アイデアの投資配置率によって、アイデアを親投資、サービスまたはアイデアに配置する量が決定されます。親アイデア階層に表示されるすべてのコスト情報は、この配置率に基づいています。

親投資に対するアイデアコストの集計

子アイデアの合計コストは、自動的にその親投資に対して集計されます。計算時に、親に子アイデアコストを適用するために、親アイデアの開始日と終了日が考慮されます。

チームの要員を配置する方法

キャパシティ計画またはポートフォリオ計画用の計画データを提供するには、アイデアにリソースを配置できます。最前線の作業を実行するチームメンバーをアイデアに配置してから、アイデアの承認と、プロジェクト、投資またはサービスへの変換を行います。

アイデアのチームスタッフページを使用し、ロールとリソースを配置してアイデアの要員を配置します。労働リソースと非労働リソースの両方を追加できます。このページから、ロールごとにボトムアップ集計された作業工数を表示できます。表示を切り替えて、アイデアの直接の計画済み作業を編集できます。[チーム]メニューには、[スタッフ]、[詳細]、[ロールキャパシティ]の3つのオプションがあります。

アイデアのチームスタッフページを表示するには、アイデアを開いて[チーム]をクリックします。

[チーム: スタッフ]ページについて

[チームスタッフ]ページを表示するには、アイデアを開いて[チーム]をクリックします。

スタッフメンバーは、アイデアの作業に割り当てることができるリソースまたはロールです。スタッフは、アイデアの作業時間をそれぞれのタイムシートに記録できます。アイデアはタスクに関連付けられません。したがって、スタッフを配置しても、そのスタッフの長期的なコミットメントは確立されません。

アイデアに配置するリソースの名前がわからないときは、プレースホルダとしてロールを使用できます。または、要員配置用のリソースが利用可能でない場合も同様です。リソースの複数インスタンスではなく、ロールの複数インスタンスをアイデアに配置できます。

アイデアのチームスタッフページを使用して、スタッフをアイデアに追加します。以下の項では、リソースをアイデアに配置するときのページ上の列およびアイコンについて説明します。

プロパティアイコン

リソースプロファイルを開きます。プロファイル情報を表示して、計画配置やハード配置などの配置を変更できます。

リソースの管理の詳細については、「リソース管理ユーザガイド」を参照してください。

リソースファインダアイコン

選択済みリソースに対し、[リソースを検索] ページを開きます。このページで、リソースまたはロールを、別のリソースまたはロールと置換します。

リソース列

リソースの一般プロパティを表示および編集するには、リソース名をクリックします。

リソース配置

[リソース/ロールの配置] ページを開きます。リソース配置を更新できます。

ロール

リソースのロールを表示します。リソースプロファイルで選択されたプライマリロールとは異なる場合があります。

時間列

リソースまたはロールがアイデアの時間を入力できる場合は、黄色いチェックマークが表示されます。

予約ステータス列

リソースまたはロールの予約ステータスが表示されます。

値

- ハード。リソースがアイデアに対して確定されます。
- ソフト。リソースがアイデアに対して暫定的にスケジュールされます。

ミックス。リソースに対してソフト配置とハード配置の両方が存在します。

開始列

チーム メンバーの配置開始日が表示されます。定義されていない場合、日付は既定によりアイデアの開始日になります。

終了列

チーム メンバーの配置終了日が表示されます。定義されていない場合、日付は既定によりアイデアの終了日になります。

配置率

チーム メンバーのこのアイデアに対する配置率が表示されます。各スタッフ メンバーは、既定によりリソース利用可能時間の 100 パーセントでアイデアに割り当てられます。

配置

リソースがアイデアに一時的に予約されている時間数を表示します。予約日を変更しなければ、アイデアの期間全体にわたり自動的にスタッフ メンバーが予約されます。このフィールドは編集できませんが、以下の方法で行った編集内容を反映して変更されます。

- 配置の設定オプション。
- [アイデア スタッフ メンバー : プロパティ] ページで定義された、新しい配置曲線。
- [配置期間のシフト] オプション。

配置した実績値

リソースがこのアイデアについて現在まで記録している総時間数を表示します。

インシデントの実績数

このアイデアに関連付けられているインシデントにポストする時間を表示します。

合計実績値

ポストされた総合計実績時間を表示します。この値は、配置された実績値とインシデント実績値の合計です。

リソースまたはロールのアイデア スタッフへの追加

アイデアのチーム スタッフ ページには、アイデアに追加されるリソースまたはロールのリストが表示されます。すべてのリソースは、利用可能な作業日の 100 パーセントで自動的に配置されます。必要に応じて、値を調整できます。

アイデア スタッフにリソースを追加するときは、リソースが配置超過になる可能性があります。その場合は、リソースを配置超過にするか、リソースの残存利用可能時間を受諾するための確認ページが表示されます。

注: ロールの複数インスタンスをアイデアに追加できます。ただし、同じ名前のリソースの複数インスタンスは追加できません。たとえば、プログラミングロールで 2 つの異なる要件を表すために、「プログラマ (1)」および「プログラマ (2)」を割り当てます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
3. 以下のいずれかを実行します。
 - [追加] をクリックして、アイデア スタッフ用の個別のリソースまたはロールを選択します。
[リソースの選択] ページが表示されます。
 - [OBS 別に追加/更新] をクリックして、選択した OBS ユニットに含まれるすべてのリソースをアイデア スタッフに追加します。
4. アイデア スタッフに追加するリソースおよびロールを選択します。
検索フィルタを使用して、名前または他の基準でリソースまたはロールを検索します。
5. [追加] をクリックして、リソースとロールを追加します。
6. 変更を保存します。

配置超過されたリソースを予約する

リソースの利用可能時間は、要求された時間の合計数よりも少ない場合があります。その場合は、[予約の確認] ページではなく、[残存利用可能時間の確認] ページが表示されます。

リソースをプロジェクトまたは投資に追加すると、[残存利用可能時間の確認] ページに予約超過が表示されます。リソースがその利用可能時間の 100 パーセント（既定）で予約されると、[100 パーセント リソース配置] 列に、利用されている時間数がリスト表示されます。[残存利用可能時間] 列は、プロジェクトでリソースが作業できる実際の時間数を示します。

確認ページが表示されたら、次のオプションのいずれかを選択します。

配置超過

リソースを配置超過にします。

残存のみ

[残存利用可能時間] 列に一覧表示されている量のリソースを予約します。

アイデアに関するロール キャパシティの表示

アイデア チームの [ロール キャパシティ] ページには、ロールベースのチームメンバーまたは名前付きリソースによって生成されるすべてのロール需要が集計表示されます。これらのロールを満たすリソースのキャパシティに対して、この情報を表示できます。[アイデア チーム] メニューからページにアクセスするには、ページツールバー上の [ロール キャパシティ] を選択します。チーム ロールを持たないリソースは、このページの [ロールなし] 列に表示されます。

[ロール キャパシティ] ページから、以下の情報を表示できます。

- 他の投資への配置および配置超過と比較したアイデアへのロールの配置。
- このアイデアに対する使用可能なロールのキャパシティ。

シナリオの範囲内および範囲外からこの情報を表示できます。ロールが配置超過として表示された場合は、[スタッフ] をクリックして、アイデアのチーム スタッフ ページに移動し、そのロールを使用しているすべてのリソースを表示します。

スタッフ配置

スタッフ配置は、リソースがアイデア用に予約される期間を示します。予約日を変更しなければ、アイデアの期間全体にわたり自動的にスタッフ メンバーが予約されます。リソースに有効な配置量は、以下のように計算できます。

開始日と終了日を含めた合計作業日数 * 1 日当たりの利用可能時間

ETC は、アイデアに対する各リソースの割り当て時間数に基づいています。

スタッフ配置の編集

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。

-
3. 以下のフィールドを編集します。

ロール

アイデアに対するこのリソースのロールを選択します。

時間

アイデアの作業を完了するまでにかかる時間をリソースが入力できることを示します。

予約ステータス

アイデアに対するリソースの予約ステータスを選択します。

配置率

アイデアに配置するリソースの既定の割合を入力します。配置率に「ゼロ（0）」を入力することもできます。[配置] 列は、ここで実行された変更を反映します。

4. [保存] をクリックします。

既定のリソースの配置の変更

[既定の配置率] フィールドからの偏差を示すには、リソースの [スタッフメンバーのプロパティ] ページの [計画配置] セクションと [ハード配置] セクションを使用します。追加計画を行うには、ハード予約されたリソースの予約を解除するか、リソースを延長します。

[計画配置] 曲線は、既定値またはマネージャによって要求された配置量の合計を表します。[ハード配置] 曲線は、リソースマネージャが確定した配置量を表します。リソースに対応する予約ステータスは、計画配置とハード配置の曲線で示される配置量に従って変化します。

たとえば、リソースの計画配置または既定配置を 100 パーセントと想定します。リソースは、2011 年 8 月 1 日から 2011 年 11 月 30 日までアイデアの作業を行うように予約されています。ただし、9 月 1 日までの期間の 50 パーセントは別のアイデアの作業を行うようにスケジュールされています。また、2011 年 9 月 15 日から 2011 年 9 月 22 日まで休暇を取る予定です。この場合、リソースに対して 2 つの配置カーブを作成できます。1 つは、2011 年 8 月 1 日から 2011 年 9 月 1 日までの期間からの 50 パーセントの偏差を示すもので、もう 1 つは、2011 年 9 月 15 日から 2011 年 9 月 22 日までのゼロ パーセントの偏差を示すものです。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。

3. 配置を変更するリソースの [プロパティ] アイコンをクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
ページには、基本プロファイルフィールドと配置関連のフィールドが表示されます。
4. [既定の配置率] に、リソースをアイデアに配置する場合に必要な時間の割合を入力します。ゼロ (0) を入力できます。
注: [アイデア : チーム : スタッフ] ページの [配置] 列と [配置率] 列に変更が反映されます (変更がある場合)。
5. [計画配置] および [ハード配置] セクションで、既定の配置からの偏差に対してそれぞれ行を作成します。
この手順の上に記載されている簡単な例の場合、2 行を作成します。1 つは、(100 パーセントの既定配置または計画配置ではなく) 50 パーセントでリソースが作業する期間に対応します。もう 1 つは、(100 パーセントの既定配置または計画配置ではなく) 実際に 0 パーセントでリソースが作業する期間に対応します。
6. 計画配置期間またはハード配置期間を作成するには、以下の手順に従います。
 - a. 期間の [開始日] を入力または選択します。
 - b. 期間の [終了日] を入力または選択します。
 - c. 求める作業時間 (一時的または確定) を、[配置率] フィールドにパーセントで入力します。ゼロ (0) を入力できます。
7. 別の行を追加する場合は、[新しい行] をクリックして手順 4 を繰り返します。
8. 完了したら、[保存して戻る] をクリックします。

スタッフ配置をリセットする方法

以下の方法で、アイデアのスタッフ配置をリセットできます。

- [配置のシフト](#) (P. 73)により、リソース配置のすべてまたは一部をシフトまたはスケール変更します。
- [配置の設定](#) (P. 74)により、複数チーム メンバーの配置を一度に更新します。
- [計画配置の確定](#) (P. 75)により、計画配置と等しくなるようにリソースのハード配置をリセットします。
- [ハード配置の受諾](#) (P. 76)により、リソースの計画配置がハード予約された配置と等しくなるようにリセットします。

アイデアのチーム スタッフ ページおよびチーム詳細ページの [アクション] メニューを、先行するオプションに使用します。

アイデアにおけるリソース配置のシフトおよびスケール変更

アイデアでのリソース配置を時間的に前後に移動して、リソース配置のすべてまたは一部をシフトまたはスケール変更します。データを移動すると、セグメント化された配置日付はそのまま保たれますが、各セグメントに配置される割合は変化します。配置のシフトは、6か月間のみ延長できる有効な時間スケールビューを越えて配置を計画する場合に役立ちます。

たとえば、5月1日に開始されてその既定の100パーセントの割合で5月末まで続行される配置を想定します。その後は、50パーセントの縮小された配置で6月いっぱいまで続行されます。ここで配置をシフトし、6月1日から開始されて100パーセントで7月2日（暦日で31日間）まで、50パーセントで8月2日まで続行されるようにします。セグメントがない期間についても配置をシフトできます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
3. 配置をシフトするリソースの隣のチェックボックスをオンにします。
4. [アクション] メニューから [配置期間のシフト] をクリックします。
[配置] ページが表示されます。
5. [シフトする期間] セクションで [日付の選択] をクリックして、アイデアに配置されたリソースの開始日および終了日を変更します。データがこれらのフィールドに入力した日付に従ってシフトします。
6. [時間のシフトのパラメータ] セクションで、以下を実行します。
 - [シフト開始日] で [日付の選択] をクリックして、データをシフトするための新しい開始日を選択します。フィールドを空白のままにすると、シフトされません。
 - [シフト対象最終日] で [日付の選択] をクリックして、データをシフトするための最終日を選択します。この日付を越えて配置をシフトすることはできません。
 - [スケール変更 %] で、シフト用の配置のパーセントの変更を入力します。フィールドを空白のままにすると、スケール変更は実行されません。
7. 変更を保存します。

複数のチーム メンバーに対する配置の設定

1 つのアクションで複数のチーム メンバーの配置を同時に設定します。 [配置の設定] オプションを使用するには、アイデアのチーム スタッフ ページおよびチーム詳細ページの [その他] をクリックします。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
3. 配置を更新するリソースの隣のチェック ボックスをオンにします。
4. 右上の [アクション] メニューから [配置の設定] をクリックします。
[配置] ページが表示されます。
5. このページの [概要] セクションで、選択したチーム メンバーに対して以下の配置を設定します。

開始日

アイデアの作業開始日を定義します。アイデアの開始日と一致するようにアイデアのリソース スタッフ配置要件をリセットするには、[投資開始日が一致するようリセット] チェック ボックスをオンにします。

終了日

アイデアの作業終了日を定義します。アイデアの終了日と一致するようにアイデアのリソース スタッフ配置要件をリセットするには、[投資終了日が一致するようリセット] チェック ボックスをオンにします。

既定の配置率

リソースをアイデアに配置する場合の時間の割合を定義します。「0%」と入力することもできます。[アイデア チーム：スタッフ] ページの [配置] 列と [配置率] 列に変更が反映されます。

予約ステータス列

リソースまたはロールの予約ステータスが表示されます。

値

- ハード。 リソースがアイデアに対して確定されます。
- ソフト。 リソースがアイデアに対して暫定的にスケジュールされます。
- ミックス。 リソースに対してソフト配置とハード配置の両方が存在します。

6. [保存して戻る] をクリックします。

リソースの計画配置の確定

計画配置を確定すると、リソースの計画配置と等しくなるようにハード配置が設定されます。リソースのセグメントをハード予約するために、計画配置セグメントの編集後に確定します。リソースのハード予約ステータスによって完全なコメントメントが設定されます。

[計画された配置を確定]オプションを使用するには、[アイデア チーム: スタッフ] ページと [アイデア チーム: 詳細] ページの [詳細] をクリックし、オプションを選択します。

計画配置を確定しても、既定の配置率はリセットされません。このアクションによって、計画配置がリソースの [スタッフ メンバのプロパティ] ページの [ハード配置] セクションにコピーされます。

注: このページの [ハード配置] セクションは、[ミックス予約] 設定に応じて表示されます。CA Clarity PPM 管理者に問い合わせてください。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
3. 計画配置を確定するリソースの隣のチェック ボックスをオンにします。
4. 右上の [アクション] メニューから [計画配置を確定] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
5. [はい] をクリックします。

リソースのハード配置を受諾

計画配置をハード予約された配置と等しくなるようにリセットするには、[ハード配置を受諾] オプションを使用します。ソフト予約された計画セグメントが[計画配置] セクションに表示されると、削除されます。その後に、ハード予約されたセグメントと等しくなるようにすべてのセグメントがリセットされます。

注: [ハード配置を受諾] オプションは、[ミックス予約] 設定に応じてページに表示されます。CA Clarity PPM 管理者に問い合わせてください。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
3. ハード配置を受諾するリソースの隣のチェックボックスをオンにします。
4. 右上の[アクション] メニューから [ハード配置を受諾] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
5. [はい] をクリックします。

このアクションによって、確定された配置と等しくなるように計画配置が設定されます。それに応じて、[配置率] 列と [配置] 列の値が変更されます。
[予約ステータス] の値は、配置が完全に確定されると「ハード」と表示されます。

リソース配置の編集

アイデアのチーム詳細ページには、時期ごとのリソース別にアイデアに対する計画配置および確定済み配置のリストがグラフ形式で表示されます。このビューは、リソースが予約超過または予約過小になっているかどうか、およびその程度を判定するのに役立ちます。アイデアに対するリソースの利用可能性を確認することもできます。

ページを表示するには、[チーム] を選択して、ページツールバーから [詳細] をクリックします。

チーム詳細ページには、リソース、配置および期間に基づいたデータが表示されます。期間の上をスクロールすると、対象項目の簡単な説明が表示されます。期間列は、既定により週次に設定されて、現在の週から開始されます。配置カラーコードは以下のとおりです。

黄

リソースがその期間の利用可能時間以下で配置されていることを示します。

赤

リソースはその期間で配置超過になっています（つまり、利用可能時間を超えて時間が予約されている状態です）。

緑

その他の投資、アイデア、またはサービスへの配置。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

スタッフメンバーの置き換え

アイデアのチームスタッフページから、スタッフメンバーの割り当てを置換します。チームレベルで置換を探すには、利用可能時間のスコアを使用します。

さらに、リソースを他の名前のリソースで置換すること、およびロールをリソースで置換することもできます。置換中にメンバーが配置超過になると、前のメンバーの置換が行われる場合があります。

スタッフメンバーを置き換えるためのガイドライン

スタッフメンバ置換前に以下の点を考慮します。

- リソースを別のリソースに置換すると、元のリソースの実績値と未確定の実績値（存在する場合）は、新しいスタッフメンバーに振り替えられません。残りの ETC のみが新しいスタッフメンバーに振り替えられます。
- 置換が行われる前に実績データがポストされるように、元のスタッフメンバーは時間入力を完了させておく必要があります。
- ロールを別のロールに置換しない限り、元のスタッフメンバーのロールは新しいスタッフメンバーに振り替えられます。

置換されたスタッフ メンバーからデータを振り替える方法

次表は置換されたスタッフ メンバーからのデータが新しいスタッフ メンバーに振り替えられる方法を特定します。

データ タイプ	転送
利用可能時間の開始	この日付が過ぎていない場合、および新しいリソースがその日付に予約されていない場合は、 はい
利用可能時間の終了	はい
残存配置	はい
配置率	はい
投資ロール	はい
既存の実績値	いいえ
未確定の実績値	いいえ
ベースライン	いいえ

スタッフ メンバーの置換

アイデアに割り当てたスタッフ メンバーを置換するには、アイデアのチーム スタッフ ページを使用します。リソースのリストには、置換されるリソースと同じ ロールを持っているスタッフとアイデア期間中のその利用可能時間が表示され ます。スタッフ ページまたは詳細ページを使用して、リソースを置換できます。

他のリソースを置換する場合の利用可能時間という観点から見て最適なリソースを選択するメソッドを使用します。アクセス権があるリソースのそれぞれに対して、利用可能時間のスコアが自動的に生成されます。スコアは、潜在的な置換と置換されるリソース間の類似一致性を示します。利用可能時間は、リソースの割り当て期間と、毎日の利用可能時間に基づいています。一般に、スコアが高いほど適合していることを示します。

詳細については、「プロジェクト管理ユーザガイド」を参照してください。

スタッフ メンバーを置換するには、[リソースの置換] ページを使用します。このページにはアクセスできるすべてのリソースがリスト表示されます。

ページの右上の[利用可能時間] フィールドは、割り当て期間を特定します。ページには、置換リソースがアイデアに配置される場合の時間数も表示されます。配置された日付と時間の両方が新しい置換先に振り替えられます。

[利用可能時間の一致] 列には、各リソースの作業期間と利用可能時間の要素に基づいた、スコアが表示されます。スキル仕様を検索条件に追加しないことを想定します。次に、[完全一致] 列値によって[利用可能時間の一致] スコアが複製されて[スキル一致] 列が確立されます。スキルと利用可能時間の両方の条件を指定して検索した場合、[完全一致] 列には両者の平均値が表示されます。

注: 以下のメッセージが画面上部に表示されます。

「利用可能な日付が ddmmmyy～ddmmmyy の範囲にない場合、一致スコアが正確ではない可能性があります。」

このメッセージは、メッセージ内の日付範囲と[利用可能時間] フィールド内の日付に不一致があると表示されます。[利用可能時間の一致] スコアは、不正確な場合があります。たとえば、[利用可能時間] フィールド内の日付が 9/1/11～2/7/12 で、メッセージ内の日付範囲が 9/7/11～9/7/12 であると想定します。リソースでの 1 対 1 の比較は生成できず、全体的な利用可能時間の一致スコアが低下します。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。

[スタッフリスト] ページが表示されます。

3. リソースの隣の [リソース ファインダ] アイコンをクリックします。
[リソース ファインダ] ページが表示されます。
4. フィルタ条件を入力して、置換リソースを検索します。
結果が表示されます。
5. リソースの隣のチェック ボックスをオンにして、[置換] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
6. [はい] をクリックします。

スタッフ メンバー ロールの変更

スタッフ メンバーのロールをアイデアごとに変更できます。変更は、それぞれのリソース プロファイルで特定されているロールに影響しません。ロールの割り当ては、アイデア スタッフ ページまたはアイデア 詳細 ページから置換できます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
3. 投資ロールを変更するリソースの [プロパティ] アイコンをクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
ページには、基本プロファイル フィールドと配置関連のフィールドが表示されます。
4. [スタッフ メンバのプロパティ] ページの [概要] セクションを使用して、
[投資ロール] フィールドでロールを選択します。
5. 変更を保存します。

スタッフ メンバーを削除する

リソースがアイデアに実績値をポストせず、提出された保留中の実績値がない場合は、アイデアからスタッフ メンバーを削除できます。

注: アイデアからスタッフ メンバーを削除しても、以下の処理は実行されません。

- CA Clarity PPM からのリソースの削除
- スタッフ メンバーのステータスの「非アクティブ」への変更

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
3. リソースの隣のチェック ボックスをオンにして、[削除] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
4. [はい] をクリックします。

アイデアの承認

ステータスが「承認要求」になっているアイデアのみを承認できます。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [アイデア] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. アイデアの隣にあるチェック ボックスをオンにして、[承認] をクリックします。

OR

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [ステータス] ドロップダウンリストから [承認済み] を選択します。
3. 変更を保存します。

アイデアの拒否

リストページ、または特定のアイデアのプロパティページからアイデアを拒否できます。アイデアを拒否できるのは、そのステータスが「承認要求」になっている場合のみです。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開いて、[需要管理] から [アイデア] をクリックします。
リストページが表示されます。
2. アイデアの隣にあるチェックボックスをオンにして、[拒否] をクリックします。

OR

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
[プロパティ] ページが表示されます。
2. [ステータス] ドロップダウンリストから [拒否済み] を選択します。
3. 変更を保存します。

アイデアのステータスは「承認済み」に設定されます。

アイデアを投資に変換する方法

適切なアクセス権があれば、承認済みのアイデアをプロジェクト、サービス、または投資へ変換できます。変換する前に、承認用にアイデアを提出します。

単純な予算を定義している場合は、[アイデアのプロパティ：予算] ページで入力した情報が、変換プロセスの実行時に [アイデア：プロパティ：メイン - 概要] ページの [予想コストと予想利益] セクションで入力した情報に優先します。

以下の操作を実行できます。

- アイデアの投資への変換（アプリケーションまたは製品など）
詳細については、「IT サービス管理ユーザガイド」を参照してください。
- プロジェクトテンプレートを使用したアイデアのプロジェクトへの変換 (P. 83)
- アイデアを使用した複数の投資の作成 (P. 84)

アイデアの投資への変換

ステータスが「承認済み」になっているアイデアのみを変換できます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [変換] をクリックします。

[投資タイプの選択] ページが表示されます。

注: このページに表示される投資タイプは、ユーザのアクセス権に基づいています。たとえば、資産およびアプリケーションの投資タイプの作成権限を持っていることを想定します。その場合は、「資産」および「アプリケーション」が選択肢としてページに表示されます。

3. アイデアを変換する投資タイプを選択します。
4. [次へ] をクリックします。

[作成] ページが表示されます。

たとえば、アイデアをサービスに変換する場合には、[サービスの作成] ページが表示されます。

詳細については、「IT サービス管理ユーザガイド」を参照してください。

5. ページのフィールドに入力して保存します。

プロジェクトテンプレートを使ったアイデアからプロジェクトへの変換

プロジェクトテンプレートを使用してアイデアをプロジェクトに変換すると、予算データなどの特定のプロパティがアイデアに転送されます。そのようにアイデアに転送されたプロパティは、プロジェクトテンプレートからのプロパティに優先します。アイデアをプロジェクトに変換した後は、プロジェクトのプロパティを変更できます。

ステータスが「承認済み」になっているアイデアのみを変換できます。

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。

2. [変換] をクリックします。

[投資タイプの選択] ページが表示されます。

3. [プロジェクト (テンプレート使用)] を選択します。

4. [次へ] をクリックします。
[テンプレートの選択] ページが表示されます。
5. テンプレートを選択します。
6. [次へ] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。
7. ページのフィールドに入力して保存します。
詳細については、「プロジェクト管理ユーザガイド」を参照してください。

アイデアを使用した複数のプロジェクトの作成

以下の手順に従います。

1. アイデアを開きます。
2. [変換] をクリックします。
[投資タイプの選択] ページが表示されます。
3. アイデアを変換する投資タイプを選択して、[次へ] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。
4. このページのフィールドに必要な情報を入力します。
5. 変更を保存します。
[プロパティ] ページが「変換済み」ステータスとともに表示されます。
6. さらに投資を作成するには、手順 3~6 を繰り返します。

アイデアの削除

投資に変換されたアイデアなどの任意のアイデアを削除できます。アイデアから変換された投資を削除すると、アイデアに対する変換済みの投資からのリンクが削除されます。アイデアを削除しても、変換された投資は削除されません。

以下の手順に従います。

1. [アイデアリスト] ページで、アイデアの隣にあるチェックボックスをオンにします。
2. [削除] をクリックします。
アイデアが削除され、リストに表示されなくなります。

付録 A: アクセス権(要件管理)

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

- [アイデアのアクセス権 \(P. 85\)](#)
- [アイデアのリソースアクセス権 \(P. 88\)](#)
- [インシデントのアクセス権 \(P. 90\)](#)
- [インシデントリソース ロール \(P. 91\)](#)
- [アイデア リソース ロール \(P. 93\)](#)

アイデアのアクセス権

アイデアを操作するには、以下のアクセス権が必要です。

アイデア - 承認 - すべて

すべてのアイデアを承認できます。

タイプ：グローバル

アイデア - 承認

ユーザが特定のアイデアを承認できるようにします。

タイプ：インスタンス

アイデア - 作成

ユーザがアイデア オブジェクトのインスタンスを作成できるようにします。 権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデア - 編集 - すべて

すべてのアイデアを編集できます。 アクセス権には、「アイデア - 表示」アクセス権およびすべてのアイデアを削除できる機能が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデア - 編集

ユーザが特定のアイデアを編集できるようにします。アクセス権には、「アイデア - 表示」アクセス権および特定のアイデアを削除できる機能が含まれます。権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権は含まれません。

タイプ：インスタンス

アイデア - アクセス権の編集 - すべて

すべてのアイデアのアクセス権を編集できます。権限には、「アイデア - ナビゲート」または「アイデア - 表示」アクセス権は含まれません。

タイプ：グローバル

アイデア - アクセス権の編集

ユーザが特定のアイデアに対してアクセス権を編集できるようにします。権限には、「アイデア - ナビゲート」または「アイデア - 表示」アクセス権は含まれません。

タイプ：インスタンス

アイデア - 階層 - 親 - 追加 - すべて

任意のアイデアで親階層に投資を追加できます。

タイプ：グローバル

アイデア - 階層 - 親 - 追加

ユーザが特定のアイデアに対して親階層に投資を追加できるようにします。

タイプ：インスタンス

アイデア - 階層 - 親 - 編集 - すべて

任意のアイデアで親階層に含まれる投資を編集できます。

タイプ：グローバル

アイデア - 階層 - 親 - 編集

ユーザが特定のアイデアに対して親階層に含まれる投資を編集できるようにします。

タイプ：インスタンス

アイデア - 階層 - 親 - 表示 - すべて

任意のアイデアで親階層に含まれる投資を表示できます。

タイプ：グローバル

アイデア - 階層 - 親 - 表示

ユーザが特定のアイデアに対して親階層に含まれる投資を参照できるようにします。

タイプ：インスタンス

アイデア - 発案者(自動)

権限は、アイデアの発案者に自動的に付与されます。

タイプ：インスタンス

アイデア - マネージャ(自動)

権限は、アイデアのマネージャに自動的に付与されます。権限には、「アイデア - 階層 - 親 - 表示」アクセス権が含まれます。この権限を持っているユーザは、既存のスタッフ配置を編集できます。

タイプ：インスタンス

アイデア - ナビゲート

ユーザは「[アイデア]」ページに移動できます。「[アイデア]」リンクを表示する権限が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデア - 表示

ユーザが特定のアイデアを参照できるようにします。権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権は含まれません。

タイプ：インスタンス

アイデア - 表示 - すべて

すべてのアイデアを表示できます。権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデア - 階層 - 親 - 表示 - すべて

任意のアイデアで親階層に含まれる投資を表示できます。

タイプ：グローバル

アイデア - 階層 - 親 - 表示

ユーザが特定のアイデアに対して親階層に含まれる投資を参照できるようにします。

タイプ：インスタンス

アイデア - 表示 - すべて

すべてのアイデアを表示できます。 権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデア - 表示

ユーザが特定のアイデアを参照できるようにします。 権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権は含まれません。

タイプ：インスタンス

アイデア - 作成

ユーザがアイデア オブジェクトのインスタンスを作成できるようにします。 権限には、「アイデア - ナビゲート」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデア - ナビゲート

ユーザは「[アイデア]」ページに移動できます。 「[アイデア]」リンクを表示する権限が含まれます。

タイプ：グローバル

アイデアのリソース アクセス権

アイデアを管理する際には、以下のリソース権限も利用可能です。

リソース - アイデアの承認

ユーザは特定のリソースのアイデアを承認できます。「リソース - アイデアの編集」アクセス権が含まれます。

タイプ：インスタンス

リソース - アイデアの承認 - すべて

ユーザはすべてのリソースのアイデアを承認できます。「リソース - アイデアの編集 - すべて」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

リソース - アイデアの編集

ユーザは特定のリソースのアイデアを編集および削除できます。「リソース - アイデアの表示」アクセス権は含まれますが、「アイデア - ナビゲート」アクセス権は含まれません。

タイプ：インスタンス

リソース - アイデアの編集 - すべて

ユーザはすべてのリソースのアイデアと「リソース - アイデアの表示 - すべて」アクセス権を編集および削除できます。

タイプ：グローバル

リソース - 時間の入力

この権限を使用して、ユーザはリソースのタイムシートを完了、提出、および拒否できます。[タイムシート] リンクが [パーソナル] ページに表示されます。

タイプ：インスタンス

リソース - 自分(自動)

権限は、リソースに自動的に付与されます。「リソース - アイデアの編集」アクセス権が含まれます。

タイプ：インスタンス

リソース - アイデアの表示

ユーザは特定のリソースのアイデアを表示できます。これには、アイデアの削除権限が含まれますが、「アイデア - ナビゲート」アクセスは含まれません。

タイプ：インスタンス

リソース - アイデアの表示 - すべて

ユーザはすべてのリソースのアイデアを表示できます。アイデアを削除する機能と、「アイデア - ナビゲート」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

インシデントのアクセス権

通常の場合、インシデントは短期間に渡って存続します。ある特定の時点で多くのインシデントを存在させることができます。インシデントに対するアクセス権は、インシデントカテゴリから管理されます。アクセス権を持つカテゴリにマップされているインシデントのみを参照できます。CA Clarity PPM 管理者が、インシデントにアクセス権を割り当てることができます。または、インシデントマネージャが、インシデントインスタンス内でアクセス権を割り当てることができます。

インシデントおよびインシデント カテゴリを操作するには、以下のアクセス権が必要です。

インシデント - アクセス

ユーザはインシデントページにアクセスできます。

タイプ：グローバル

インシデント - 管理

ユーザはインシデント管理ページにアクセスして、カテゴリと投資間のマッピング、カテゴリとグループ間のマッピング、優先度の設定を管理できます。

タイプ：グローバル

インシデント - 作成

ユーザはインシデントの作成と編集を実行できます。インシデントプロパティへの制限付きアクセス権が付与されます。「インシデント - アクセス」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

インシデント - 作成/編集

ユーザは新しいインシデントを作成して、特定のインシデントを編集できます。

タイプ：インスタンス

インシデント - 作成/編集 - すべて

ユーザはインシデントページ上でインシデントの作成と編集を実行できます。「インシデント - アクセス」および「インシデント - カテゴリの選択 - すべて」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

インシデント - カテゴリ インシデントの管理

ユーザは特定のカテゴリにマップされたインシデントを管理できます。
「インシデント - カテゴリの選択」アクセス権が含まれます。

タイプ：インスタンス

インシデント - 優先度の上書き

ユーザはアクセス権があるインシデントの優先度を上書きできます。
このアクセス権を持っているリソースは、[インシデントのプロパティ] ページ上で [優先度の上書き] フィールドを表示できます。

タイプ：グローバル

インシデント - カテゴリの選択

リソースが特定のインシデント カテゴリを選択できるようにします。

タイプ：インスタンス

インシデント - カテゴリの選択 - すべて

ユーザはインシデント ページ上ですべてのカテゴリを選択できます。
「インシデント - アクセス」アクセス権が含まれます。

タイプ：グローバル

インシデントリソース ロール

インシデント固有の既定のロールは存在しません。与えられたインスタンスやグローバルアクセス権に基づいて、インシデントを取り扱うための適切なロールを追加できます。たとえば、以下のロールを設定してインシデントを操作できます。

ロール	ロールの説明	アクセス権
IT 管理者	このロールを、インシデント カテゴリの設定、管理、マッピング、セスおよび [管理] メニューからのインシデントの会計設定を担うリソースに割り当てます。またこのロールを持ったリソースは、インシデント カテゴリに投資を割り当てます。IT 管理者は、インシデント アクセス権が必要なリソース、およびリソースに付与する必要があるインシデント アクセス権を決定します。	インシデント - 管理、管理 - アクセス

インシデントリソース ロール

ロール	ロールの説明	アクセス権
IT マネージャ	<p>このロールをインシデントの割り当てを担当するリソースへ割り当てます。このロールを使用することで、リソースは新しいインシデントを確認して IT 担当者へ割り当てたり、必要に応じて未解決のインシデントを他のリソースやグループへ再度割り当てたりすることができます。</p>	インシデント - 作成/編集 - すべて
IT 担当者	<p>このロールをインシデントに取り組んで解決するリソースへ割り当てます。このロールを使用することで、リソースは特定のインシデント カテゴリ セットのすべてのインシデントを適切に作成、表示、割り当てできます。IT 担当者に表示される既定のページは、[担当項目] ページです。このページは、IT 担当者に割り当てられているインシデントを表示します。インシデントでプロジェクトまたはプロジェクトタスクへの変換が必要になった場合は、IT 担当者がインシデントに変換用のフラグを設定します。</p>	インシデント - カテゴリ インシデントの管理

ロール	ロールの説明	アクセス権
要求者	<p>このロールをインシデントの割り当てを行うリソースへ割り当てます。このロールを使用することで、リソースは優先度の付いた作業キューを表示し、報告済みのインシデントに対して実行した作業の種類に関する情報を記録できます。要求者が記録したインシデントは、[報告済みインシデント] ページに表示されます。要求者がインシデントに割り当てられると、[担当項目] ページが表示されて、それらのインシデントのリストが表示されます。</p> <p>要求者はインシデントのプロパティの閲覧を制限されています。インシデントのパブリック モード、トラッキング ID、概要説明、詳細説明、タイプ、カテゴリを表示できます。</p>	<p>インシデント - 作成、インシデント - カテゴリの選択 - すべて、または 最低 1 つのインシデント カテゴリに対して、インシデント - カテゴリの選択</p>

アイデアリソースロール

CA Clarity PPM には、アイデア固有のロールは存在しません。与えられたインスタンスやグローバルアクセス権に基づいて、インシデントを取り扱うための適切なロールを追加できます。たとえば、以下のロールを設定してアイデアを操作できます。

マネージャ

アイデアマネージャには、作成したアイデアに対する暗黙のアクセス権が付与されています。

承認者

承認者は、アイデアを承認または拒否するか、アイデアを未完了に設定するためのアクセス権を持っています。