

CA Clarity™ PPM

Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zapotrzebowaniem

Wydanie 13.2.00



Niniejsza dokumentacja, obejmująca zintegrowane systemy pomocy i rozpowszechniane drogą elektroniczną materiały (określana w dalszej części jako „Dokumentacja”), jest przeznaczona wyłącznie do celów informacyjnych i może zostać zmodyfikowana lub wycofana przez CA w dowolnym czasie.

Zabrania się kopiowania, przekazywania, powielania, ujawniania, modyfikowania i duplikowania niniejszej Dokumentacji w całości lub części bez uprzedniej pisemnej zgody CA. Niniejsza Dokumentacja ma charakter poufny i zawiera zastrzeżone informacje CA i nie może być ujawniana przez użytkownika ani wykorzystywana do jakichkolwiek celów innych niż dozwolone (i) w oddzielnej umowie, zawartej między użytkownikiem a CA, regulującej korzystanie przez użytkownika z oprogramowania CA, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja; lub (ii) w oddzielnej umowie o zachowaniu poufności informacji, zawartej między użytkownikiem a CA.

Niezależnie od powyższych postanowień, użytkownik będący jednocześnie licencjobiorcą oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, jest uprawniony do drukowania lub udostępniania w inny sposób kopii niniejszej Dokumentacji w uzasadnionych ilościach, dla potrzeb wewnętrznego użytku własnego oraz swoich pracowników w związku z tym oprogramowaniem, pod warunkiem, że każda kopia będzie zawierać wszystkie oznaczenia i stosowne informacje o prawach autorskich CA.

Prawo do drukowania i udostępniania w inny sposób kopii Dokumentacji ogranicza się do okresu obowiązywania odpowiedniej licencji na takie oprogramowanie. W przypadku wygaśnięcia licencji z jakiegokolwiek powodu obowiązkiem użytkownika jest przedstawienie CA pisemnego oświadczenia potwierdzającego, że wszelkie kopie pełne i częściowe Dokumentacji zostały zwrócone CA lub zniszczone.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO CA UDOSTĘPNIĄ NINIEJSZĄ DOKUMENTACJĘ W STANIE, W JAKIM SIĘ ONA ZNAJDUJE, ORAZ NIE UDZIELA GWARANCJI JAKIEGOKOLWIEK RODZAJU, W TYM JAKICHKOLWIEK DOROZUMIANYCH GWARANCJI CO DO PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, UŻYTECZNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ANI NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH. W ŻADNYM PRZYPADKU NA CA NIE CIĄŻY ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM UŻYTKOWNIKA ANI ŻADNEJ INNEJ OSOBY TRZECIEJ ZA JAKIEKOLWIEK STRATY LUB SZKODY, BEZPOŚREDNIE LUB POŚREDNIE, POWSTAŁE W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z NINIEJSZEJ DOKUMENTACJI, W TYM ZA UTRATĘ ZYSKÓW, UTRATĘ INWESTYCJI, PRZERWY W PROWADZENIU DZIAŁALNOŚCI, USZCZERBEK NA DOBRYM IMIENIU ANI UTRATĘ DANYCH, NAWET JEŚLI CA ZOSTAŁA UPRZEDNIO WYRAŹNIE POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH STRAT LUB SZKÓD.

Zasady korzystania z oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, reguluje stosowna umowa licencyjna, której postanowienia zawarte w niniejszym dokumencie nie modyfikują w jakikolwiek sposób.

Producentem niniejszej Dokumentacji jest CA.

Dokumentacja podlega „Prawom Zastrzeżonym”. Jej wykorzystanie, powielanie i ujawnianie przez Rząd Stanów Zjednoczonych podlega, w zakresie w jakim ma to zastosowanie, ograniczeniom określonym w klauzulach 12.212, 52.227-14 i 52.227-19(c)(1) - (2) przepisów FAR oraz w klauzuli 252.227-7014(b)(3) przepisów DFARS, bądź w przepisach je zastępujących.

Copyright © 2013 CA. Wszelkie prawa zastrzeżone. Wszelkie znaki towarowe, nazwy handlowe, znaki usługowe oraz logo wymienione w niniejszym dokumencie stanowią własność odpowiednich firm.

Kontakt z pomoc techniczn

Dla Aby uzyska pomoc techniczn w trybie online i zapozna si z pen list lokalizacji oraz godzin pracy serwisu, a take uzyska odpowiednie numery telefonw, skontaktuj si z dziaem pomocy technicznej w witrynie WWW pod adresem <http://www.ca.com/worldwide>.

Spis treści

Rozdział 1: Przegląd modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem 9

Pojęcia związane z modułem Zarządzanie zapotrzebowaniem	9
Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem	11

Rozdział 2: Konfiguracje modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem 13

Jak skonfigurować domyślne dane finansowe incydentu	13
Kategorie incydentów	13
Jak pracować z kategoriami incydentów	14
Kojarzenie inwestycji z kategoriami incydentów	14
Kontrola dostępu do kategorii incydentów	15
Ustawianie priorytetu kategorii incydentu	16
Przypisywanie inwestycji do incydentów	16
Zadania incydentów	17
Sprawdzanie pod kątem błędów	17

Rozdział 3: Incydenty 19

Przegląd incydentów	19
Składniki incydentów	20
Jak rozpocząć pracę z incydentami	21
Integracja incydentów z dostawcami zarządzania usługami	21
Jak wyświetlać incydenty i zarządzać nimi	22
Typy incydentów	23
Rejestrowanie nowych incydentów	24
Na czym polega proces Przypisz incydenty	27
Przepływ procesu Przypisz incydenty	27
Uruchamianie i kończenie procesu Przypisz incydenty	29
Rozwiązywanie i zamykanie incydentów	29
Wyświetlanie nowo przydzielonych incydentów	30
Przypisywanie zasobów do incydentów	30
Ponowne przydzielanie incydentów	31
Modyfikowanie informacji kontaktowych dotyczących incydentu	31
Modyfikowanie kategorii incydentu	32
Priorytet incydentu	32
Modyfikowanie priorytetu incydentu	33
Zastępowanie priorytetu incydentu	33
Macierz priorytetu incydentu	34

Zmienianie stanu incydentu	34
Oznaczanie incydentów do konwersji	35
Wprowadzanie spędzonego czasu (incydent)	36
Wyświetlanie skojarzeń projektów i zadań	37
Jak zarządzać uwagami do incydentów	37
Dodawanie uwag do incydentów	37
Wyświetlanie uwag o incydencie	38
Wyświetlanie pól inspekcji incydentów	39
Zarządzanie zautomatyzowanymi procesami dotyczącymi incydentów	39
W jaki sposób incydenty są konwertowane na pracę planowaną	40
Konwertowanie incydentów na projekty	40
Konwertowanie incydentów na zadania projektu	41
Mapowanie danych incydentu	42

Rozdział 4: Idee **43**

Przegląd idei	43
Składniki idei	44
Na czym polega przepływ stanu idei	44
Na czym polega proces zatwierdzania idei	44
Idee importowane z innego systemu rejestrowania	47
Jak zarządzać ideami	47
Tworzenie nowych idei	47
Główne właściwości	50
Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych	58
Tworzenie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych	58
Stosowanie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych	59
Jak zarządzać alokacjami do inwestycji nadrzędnej	59
Dodawanie i usuwanie skojarzeń z inwestycją nadrzędną	59
Definiowanie alokacji do inwestycji nadrzędnych	60
Udostępnianie idei w różnych inwestycjach	60
Agregowanie kosztów idei z inwestycją nadrzędną	60
Jak przydzielać personel do zespołu	61
Informacje o stronie Zespół: Personel	61
Dodawanie zasobów lub ról do personelu ds. idei	63
Alokowanie zasobów z nadmierną alokacją	64
Wyświetlanie zdolności produkcyjnych ról dla idei	64
Alokacje personelu	65
Zastępowanie członka personelu	71
Zmienianie ról członków personelu	74
Usuwanie członków personelu	75
Zatwierdzanie idei	75

Odrzucanie idei	76
Jak przekonwertować idee na inwestycje	76
Konwertowanie idei na inwestycje	77
Konwertowanie idei na projekty przy użyciu szablonów projektów	77
Tworzenie wielu inwestycji przy użyciu idei	78
Usuwanie idei	78

Dodatek A: Prawa dostępu **79**

Prawa dostępu do idei	79
Prawo dostępu zasobu do idei	82
Prawa dostępu do incydentu	83
Role zasobu incydentu	85
Role zasobu idei	87

Rozdział 1: Przegląd modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Pojęcia związane z modułem Zarządzanie zapotrzebowaniem](#) (na stronie 9)
[Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem](#) (na stronie 11)

Moduł Zarządzanie zapotrzebowaniem umożliwia przechwytywanie, klasyfikowanie, ocenianie i usuwanie wszystkich źródeł zapotrzebowania. Zapotrzebowanie w organizacji IT może przybierać wiele form. Zapotrzebowanie może być żądaniem projektu, zleceniem usługi, incydem, ideą nowego produktu lub usługi, inicjatywą strategiczną albo żądaniem wsparcia.

Przechwytywanie zapotrzebowań w module Zarządzanie zapotrzebowaniem może odbywać się na jeden z dwóch sposobów. Formularze programu CA Clarity PPM służą do uzyskiwania informacji o idei, żądaniu projektu lub incydencie. Dane z programu CA Clarity PPM można też zintegrować z innymi systemami, aby uchwycić zgłoszenia do pomocy technicznej, incydenty i zlecenia usług. Tego rodzaju integracja jest obsługiwana za pośrednictwem interfejsu XML Open Gateway (XOG).

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik dewelopera interfejsu XML Open Gateway*.

Pojęcia związane z modułem Zarządzanie zapotrzebowaniem

W kontekście modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem są używane następujące pojęcia:

Zewnętrzny identyfikator

Numer identyfikacyjny incydentu odziedziczony z systemu zewnętrznego (np. Remedy).

Flaga konwersji

Stan incydentu po jego ręcznym przekonwertowaniu do projektu lub zadania projektu.

Wpływ

Stopień, w jakim incydent prowadzi do zakłócenia oczekiwanych poziomów usług, określony jako duży wpływ (Wysoki), średni wpływ (Średni) i mały wpływ (Niski).

SPO

Struktury podziału organizacji są hierarchicznymi strukturami jednostki. SPO służy do wyświetlania szkieletu organizacji z perspektywy wizualnej i funkcjonalnej na potrzeby agregacji, szczegółowej analizy i wyszukiwania zasobów.

Priorytet

Priorytet rozwiązywania incydentów, określany w kategoriach wysokiego priorytetu (Wysoki), średniego priorytetu (Średni) i niskiego priorytetu (Niski).

Zasób

Osoba, która została przydzielona do pracy nad incydem lub inną inwestycją. Zasób można skojarzyć z umiejętnościami, główną rolą, pulami zasobów i strukturą SPO. Profil zasobu zawiera takie właściwości, jak nazwa zasobu, adres e-mail, typ zatrudnienia, menedżer, dostępne godziny w danym dniu, docelowa stawka rozliczeniowa i standardowy koszt. Zasób nie musi być użytkownikiem programu CA Clarity PPM.

Service Connect

Seria gotowych połączeń z aplikacjami modułu Zarządzanie usługami IT (ITSM), które przenoszą dane incydem do programu CA Clarity PPM.

Pilność

Wskaźnik krytycznego wpływu incydem na działalność biznesową w odniesieniu do potrzeb biznesowych, określony w kategoriach dużej pilności (Wysoki), średniej pilności (Średni) i małej pilności (Niski).

Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem

Aby korzystać z modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem, należy zweryfikować spełnienie następujących warunków oraz elementy:

- Moduł Zarządzanie zapotrzebowaniem jest zainstalowany z ważną licencją.
- Użytkownik ma dostęp do modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem. Dostęp do funkcji kontroli praw dostępu. Te prawa mogą zostać nadane dla dwóch składników modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem: idei i incydentów. Wymagane jest co najmniej jedno z następujących praw dostępu:

Incydenty - Dostęp

Zezwala użytkownikowi na dostęp do stron incydentów.

Typ: Globalne

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i obejmuje prawo do wyświetlania łączy Idee.

Typ: Globalne

Aby zacząć korzystać z modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem, należy zalogować się do programu CA Clarity PPM. W zależności od posiadanych praw dostępu i roli z menu Zarządzanie zapotrzebowaniem należy wybrać polecenie Idee lub Incydenty.

Rozdział 2: Konfiguracje modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Jak skonfigurować domyślne dane finansowe incydentu](#) (na stronie 13)

[Kategorie incydentów](#) (na stronie 13)

[Zadania incydentów](#) (na stronie 17)

[Sprawdzanie pod kątem błędów](#) (na stronie 17)

Jak skonfigurować domyślne dane finansowe incydentu

Aby umożliwić zasobowi wprowadzanie danych finansowych incydentów, należy wykonać następujące zadania:

- Skonfigurowanie macierzy stawek i włączenie funkcji finansowych dla wszystkich zasobów, które pracują nad incydentami
- Utworzenie logicznych grup inwestycji

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

- Zdefiniowanie domyślnych właściwości finansowych inwestycji

W przypadku inwestycji są obsługiwane tylko alokacje i obciążenia zwrotne na poziomie inwestycji.

Kategorie incydentów

W ramach konfigurowania modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem są tworzone logiczne grupy inwestycji nazywane kategoriami incydentów. Kategorie incydentów umożliwiają klasyfikację incydentów konkretnego typu. Pozwala to skonfigurować logiczne grupy incydentów, które odzwierciedlają strukturę organizacyjną. Następnie można utworzyć inwestycje i skojarzyć je z kategoriami incydentów.

W małych organizacjach, w których zasoby pracują z wszystkimi kategoriami incydentów, do grupy można dodać wszystkie zasoby. Następnie grupę można przypisać do kategorii incydentu. W większych organizacjach, gdzie zasoby są wyspecjalizowane, można utworzyć grupy i dodawać zasoby do grup na podstawie ich specjalizacji. Grupy te można następnie przypisać do różnych kategorii incydentów.

Jak pracować z kategoriami incydentów

Po utworzeniu kategorii incydentów zasoby mogą rejestrować incydenty. Następnie definiują właściwości kategorii incydentów, kojarzą inwestycje z kategoriami incydentów, a także nadają zasobom, grupom i jednostkom SPO prawa dostępu do kategorii incydentu.

Kategorię incydentu tworzy się na stronie [Utwórz kategorię incydentu](#).

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu [Administrowanie](#) i w menu [Administrowanie danymi](#) kliknij opcję [Incydenty](#).

Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.

2. Kliknij opcję [Nowy](#).

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

3. Wypełnij poniższe pola:

Nazwa kategorii

Zawiera krótką nazwę kategorii incydentu.

Identyfikator kategorii

Określa unikatowy identyfikator kategorii incydentu.

Opis

Zawiera krótki opis.

4. Kliknij opcję [Zapisz i powrót](#).

Kojarzenie inwestycji z kategoriami incydentów

Po zestawieniu inwestycji można skojarzyć pojedynczo lub w trybie wsadowym środki trwałe inwestycji, aplikacje, produkty, usługi i inne kategorie incydentów. Na przykład monitor, klawiaturę i mysz (czyli środki trwałe) można skojarzyć z kategorią incydentu [Sprzęt: Urządzenia peryferyjne](#).

Inwestycje można też skojarzyć z kategorią incydentu z poziomu incydentu.

Przed skojarzeniem inwestycji z kategorią incydentu należy wybrać odpowiednie inwestycje w ramach kategorii incydentu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu [Administrowanie](#) i w menu [Administrowanie danymi](#) kliknij opcję [Incydenty](#).

Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.

2. Kliknij nazwę kategorii incydentu, aby skojarzyć z nią inwestycję.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Kliknij opcję Skojarzone inwestycje.
4. Wskaż inwestycję w polu Wybierz inwestycję.
5. Kliknij przycisk Zapisz.

Kontrola dostępu do kategorii incydentów

Strony Dostęp do tej kategorii służą do kontroli zasobów, grup i jednostek SPO, które mają dostęp do kategorii incydentu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Administrowanie i w menu Administrowanie danymi kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.
2. Kliknij nazwę kategorii incydentu.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Otwórz menu Dostęp do tej kategorii i kliknij jedną z następujących opcji:

Widok pełny

Powoduje wyświetlenie listy wszystkich zasobów, grup i jednostek SPO, które mają dostęp do kategorii incydentu. Widoczne są ponadto prawa dostępu zasobów, grup i jednostek SPO do danej kategorii.

Zasób

Określa zasoby, którym ma być przyznane prawo dostępu do danej kategorii incydentu.

Grupa

Określa grupy, którym ma być przyznane prawo dostępu do danej kategorii incydentu.

Jednostka SPO

Określa jednostki SPO, którym ma być przyznane prawo dostępu do danej kategorii incydentu.

4. Kliknij opcję Dodaj i zaznacz pole wyboru obok dowolnego prawa dostępu, a następnie kliknij opcję Dalej.
5. Zaznacz pole wyboru obok dowolnej jednostki (zasobu, grupy lub jednostki SPO) i kliknij opcję Dodaj.

Uwaga: Wyświetlona lista jednostek zależy od wybranych elementów.

Ustawianie priorytetu kategorii incyduentu

Macierz priorytetów incydentów umożliwia eskalację incydentów na podstawie ich wpływu i pilności. W macierzy można ustawić poziomy priorytetów. Na przykład: niski, średni, wysoki. Wartości wpływu są zestawiane z wartościami pilności. Priorytet incyduentu jest wyznaczany w punkcie przecięcia wartości wpływu i pilności.

Po zapisaniu istniejącego incyduentu jego priorytet jest ponownie obliczany na podstawie zmian wprowadzonych w macierzy priorytetu incyduentu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Administrowanie i w menu Administrowanie danymi kliknij opcję Incyduenty.
Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.
2. Kliknij opcję Konfiguracja priorytetu i wybierz priorytet incyduentu dla danej kombinacji wpływu i pilności.
3. Zapisz zmiany.

Przypisywanie inwestycji do incydentów

Program CA Clarity PPM często nie jest podstawowym źródłem danych do incydentów. Przy użyciu interfejsu XML Open Gateway można pobierać incyduenty z innych systemów i przenosić je do programu CA Clarity PPM. Często incyduenty są importowane z niepełnymi danymi dotyczącymi inwestycji. Niektóre pozycje nakładu pracy w incydentach mogą nie być skojarzone z inwestycjami. W takiej sytuacji można przypisać jedną inwestycję do tych wszystkich pozycji nakładu pracy.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik dewelopera interfejsu XML Open Gateway*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Administrowanie i w menu Administrowanie danymi kliknij opcję Incyduenty.
Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.
2. Otwórz stronę Przypisanie inwestycji i zaznacz pole wyboru obok incyduentu, który chcesz przypisać do inwestycji.
3. Kliknij opcję Przypisz.
Wybrana inwestycja zostanie przypisana do incyduentu.

Zadania incydentów

W programie CA Clarity PPM są dostępne następujące zadania dotyczące incydentów:

- Publikuj dane finansowe incydentów
- Księguj obciążenia zwrotne nakładów pracy dla incydentów

Sprawdzanie pod kątem błędów

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Administrowanie i w menu Administrowanie danymi kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.
2. Kliknij opcję Błędy przetwarzania.

Rozdział 3: Incydynty

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

- [Przegląd incydentów](#) (na stronie 19)
- [Na czym polega proces Przypisz incydynty](#) (na stronie 27)
- [Wyświetlanie nowo przydzielonych incydentów](#) (na stronie 29)
- [Przypisywanie zasobów do incydentów](#) (na stronie 30)
- [Ponowne przydzielanie incydentów](#) (na stronie 31)
- [Modyfikowanie informacji kontaktowych dotyczących incydentu](#) (na stronie 31)
- [Modyfikowanie kategorii incydentu](#) (na stronie 32)
- [Priorytet incydentu](#) (na stronie 32)
- [Macierz priorytetu incydentu](#) (na stronie 34)
- [Zmienianie stanu incydentu](#) (na stronie 34)
- [Oznaczanie incydentów do konwersji](#) (na stronie 35)
- [Wprowadzanie spędzonego czasu \(incydent\)](#) (na stronie 36)
- [Wyświetlanie skojarzeń projektów i zadań](#) (na stronie 37)
- [Jak zarządzać uwagami do incydentów](#) (na stronie 37)
- [Wyświetlanie pól inspekcji incydentów](#) (na stronie 39)
- [Zarządzanie zautomatyzowanymi procesami dotyczącymi incydentów](#) (na stronie 39)
- [W jaki sposób incydynty są konwertowane na pracę planowaną](#) (na stronie 40)
- [Mapowanie danych incydentu](#) (na stronie 42)

Ogólnym celem zarządzania incydentami w organizacji jest jak najszybszy powrót do normalnego poziomu usług. Zarządzanie incydentami pozwala organizacji IT na rejestrowanie i prognozowanie łącznej pracy podejmowanej przez użytkowników oraz na podejmowanie decyzji związanych z tą pracą.

Przegląd incydentów

Funkcje modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem są niezbędne do zarządzania całą nieplanowaną pracą w organizacji oraz do ustalania priorytetów związanych z tą pracą. Nieplanowana praca obejmuje incydynty, idee lub żądania ulepszeń, które powodują codzienne zaangażowanie zasobów. Nieplanowana praca wraz z planowanymi pracami projektowymi składa się na łączne zapotrzebowanie IT. Moduł Zarządzanie zapotrzebowaniem służy do oceny kosztów ponoszonych w związku z nieplanowaną pracą oraz do wyświetlania danych dotyczących korzystania z zasobów.

Incydentem jest dowolne zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania usługi. Incydent może potencjalnie spowodować przerwę w świadczeniu usługi lub obniżenie jej jakości. Incydynty mogą dotyczyć sprzętu lub oprogramowania oraz zleceń usług.

Zlecenie usługi IT to zgłoszone przez użytkownika żądanie pomocy technicznej, dostawy, informacji, porady lub dokumentacji, które nie wiąże się bezpośrednio z awarią infrastruktury informatycznej. Zlecenia usług IT stanowią ważną część modułu Zarządzanie usługami IT. W ramach modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem można tworzyć incydenty w celu przechwytywania zleceń usług i powiązanych informacji dotyczących przydziału, dyskusji, rozwiązania oraz poświęconego czasu. Te dane mają kluczowe znaczenie dla codziennej działalności departamentu IT. Bez obsługi incydentów organizacja i jej użytkownicy mogą doświadczyć niepotrzebnych i przedłużających się przestojów, które ostatecznie powodują wzrost kosztów działania firmy.

Składniki incydentów

Incydenty składają się z następujących elementów:

Właściwości incydentu

Strony właściwości incydentów służą do podawania i wyświetlania podstawowych informacji o incydencie, takich jak krótki opis, kategoria, stan, pilność i wpływ. Ponadto na stronie Właściwości incydentu można przekonwertować incydent na projekt lub zadanie projektu.

Skojarzenia

Menu Skojarzenia umożliwia wyświetlenie listy projektów i zadań projektu, z których został przekonwertowany dany incydent.

Nakład pracy

Ten składnik służy do wyświetlania listy nakładów pracy zasobów ujętych w grafikach, jakie zostały poniesione w celu rozwiązania incydentu.

Uwagi

Ten składnik umożliwia dodawanie uwag do incydentu lub wyświetlanie listy uwag opublikowanych w incydencie.

Procesy

Za pomocą procesów programu CA Clarity PPM można zautomatyzować niektóre elementy zarządzania zapotrzebowaniem. Można na przykład utworzyć proces, za pomocą którego menedżer incydentu będzie powiadamiany o zmianie stanu incydentu na „Rozwiązane”. Ponadto można zdefiniować proces, który będzie wykonywać działanie na incydencie, np. ustawiać jego pilność na wartość „Wysoki”.

Administrator programu CA Clarity PPM może zdefiniować procesy dotyczące konkretnego typu incydentu albo procesy globalne działające w odniesieniu do określonego incydentu.

Użytkownik może tworzyć i uruchamiać procesy związane z incydentami.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Inspekcja

Ten składnik pozwala na śledzenie historii działań, które zostały podjęte w związku z incydem. Inspekcja jest konfigurowana przez administratora programu CA Clarity PPM, który określa, jakie pola podlegają inspekcji i jakie informacje są zapisywane w dzienniku inspekcji. Jeśli włączono dziennik inspekcji, a użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu, po otwarciu incydentu zostanie wyświetlone menu Inspekcja. To menu służy do wyświetlania dziennika dotyczącego zmodyfikowania, dodania lub usunięcia zapisów związanych z dowolnym polem wybranym do inspekcji.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Jak rozpocząć pracę z incydentami

Aby można było zgłaszać incydenty i zarządzać nimi, administrator programu CA Clarity PPM musi skonfigurować mapowanie kategorii incydentów. Jeśli ten krok nie zostanie wykonany, przy pierwszej próbie dostępu do incydentów zostanie wyświetlony następujący komunikat o błędzie:

ITL-0514: Zanim będzie możliwe utworzenie wystąpienia incydentu, należy utworzyć kategorię incydentu. Skontaktuj się z administratorem.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Pracownik działu informatycznego lub osoba żądająca może zarejestrować incydent. Zasoby o każdej z tych dwóch ról mają odpowiednie prawa dostępu do tworzenia nowych incydentów. Po zarejestrowaniu utworzone przez siebie incydenty można wyświetlać i edytować z poziomu menu Zgłoszone przez mnie. Pracownicy IT mogą wyświetlić listę wszystkich incydentów skojarzonych z daną kategorią incydentu, do których zostali przydzieleni, przy użyciu menu Przypisano do mnie.

Integracja incydentów z dostawcami zarządzania usługami

Incydenty można tworzyć w programie CA Clarity PPM lub przez integrację z innymi systemami, w których już są przechwytywane zgłoszenia do pomocy technicznej, incydenty i zlecenia usług. Zazwyczaj w przypadku incydentów podstawowym źródłem danych są inne systemy.

Jeśli w organizacji już jest dostawca zarządzania usługami, do przechwytywania danych w programie CA Clarity PPM można użyć interfejsu XML Open Gateway. Integracja jest obsługiwana za pośrednictwem interfejsu XOG i gotowych mechanizmów integracji produktu Service Connect z systemami zarządzania usługami IT (ITSM). Interfejsu XML Open Gateway można używać do importowania incydentów oraz dowolnych związanych z nimi uwag i nakładów pracy. Po zaimportowaniu incydenty są gotowe do włączenia do procesu zarządzania zapotrzebowaniem.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik dewelopera interfejsu XML Open Gateway*.

Jak wyświetlać incydenty i zarządzać nimi

Strona Lista incydentów umożliwia wyświetlenie incydentów przydzielonych do bieżącego użytkownika, zgłoszonych przez niego lub zgłoszonych przez innych użytkowników.

Na stronie Lista incydentów można wykonywać następujące czynności:

- [Rejestrować nowe incydenty](#) (na stronie 24).
- [Przydzielać zasoby do incydentów](#) (na stronie 30).
- [Modyfikować informacje o kontaktach](#) (na stronie 31).
- [Ustawiać priorytet incydentu](#) (na stronie 32).
- [Wyświetlać skojarzenia projektów i zadań](#) (na stronie 37).
- [Dodawać uwagi do incydentów](#) (na stronie 37).
- [Konwertować incydenty w planowaną pracę](#) (na stronie 40).

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby wyświetlić poszczególne incydenty, otwórz następujące menu:
 - Przypisano do mnie
 - Zgłoszone przez mnie
 - Zgłoszone przez innych

Typy incydentów

Listę incydentów, do których użytkownik ma prawa do wyświetlania, można zobaczyć na stronie Lista incydentów. Stronę Lista incydentów należy otworzyć, aby wyświetlić incydenty przydzielone do bieżącego użytkownika, zgłoszone przez niego lub zgłoszone przez innych użytkowników.

Przypisano do mnie

Umożliwia wyświetlenie strony Lista incydentów z incydentami, do których przydzielono osoby zgłaszające żądania lub pracowników działu informatycznego. Użytkownik przydzielony do incydu zobaczy na liście także wszystkie zgłoszone przez siebie incydenty. Zostanie wyświetlona strona Przypisano do mnie. Ta strona zostanie też wyświetlona, gdy użytkownik ma prawa dostępu Incydenty - Zarządzanie kategoriami incydentów do co najmniej jednej kategorii incydu.

Można wybrać sposób powiadamiania o incydentach nowych lub przydzielonych do siebie. Te ustawienia konta są obsługiwane na stronie Ustawienia konta: Powiadomienia.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Zgłoszone przez mnie

Umożliwia wyświetlenie listy incydentów zgłoszonych przez użytkownika do osób zgłaszających żądania i kierowników działów informatycznych, a także przydzielonych do niego.

Zgłoszone przez innych

Umożliwia wyświetlenie listy incydentów przydzielonych do użytkownika lub zgłoszonych przez inne zasoby. Ta lista zawiera incydenty zamapowane na kategorie incydu, do których użytkownik ma prawa dostępu bezpośrednio lub przez skojarzenie z grupą.

Ta strona jest wyświetlana, jeśli użytkownik ma prawa dostępu Incydenty - Tworzenie/edycja - Wszystko lub Incydenty - Zarządzanie kategoriami incydentów.

Rejestrowanie nowych incydentów

Incydent można utworzyć w celu zgłoszenia nowego incydu lub żądania pracy z poziomu modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem albo bezpośrednio z inwestycji.

Aby utworzyć incydent, są wymagane następujące prawa dostępu do co najmniej jednej kategorii incydu:

- Incydenty - Tworzenie
- Incydenty - Wybór kategorii

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.

Zostanie wyświetlona strona listy.

2. Kliknij opcję Nowy.

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

3. Na stronie w sekcji Ogólne wypełnij następujące pola:

Krótki opis

Określa nazwę incydu. Nazwa powinna być krótka i opisowa.

Identyfikator śledzenia

Określa numer śledzenia dla tego incydu. Jeśli włączono automatyczne numerowanie, to pole jest tylko do odczytu.

Opis szczegółowy

Określa szczegółowy opis incydu.

Typ

Wskazuje typ tego incydu. Wybierz z listy rozwijanej pozycję Incydent lub Zlecenie usługi.

Kategoria

Określa klasyfikację tego incydu i pomaga w śledzeniu kosztów nieplanowanej pracy. Kliknij ikonę Przeglądaj, aby wybrać kategorię dla tego incydu.

Stan

Wskazuje stan tego incydu. Domyślnie przy pierwszym zapisaniu nowego incydu jego stan jest ustawiany jako „Nowy”.

Aby zmienić stan, wybierz z listy rozwijanej jedną z następujących pozycji: Nowy, Przypisano, Praca w toku, Eskalowany, Wstrzymane, Rozwiązane, Zamknięte.

Pilność

Określa wskaźnik krytyczny incydentu na podstawie potrzeb biznesowych. Wybierz jedną z następujących opcji: Niski, Średni, Wysoki.

Domyślnie: Średni

Wpływ

Określa stopień, w jakim incydent prowadzi do zakłócenia oczekiwanych poziomów usług. Wybierz z listy rozwijanej jedną z następujących pozycji: Niski, Średni i Wysoki.

Domyślnie: Średni

Zastąp priorytet

Wskazuje, czy można zastąpić priorytet incydentu. Priorytet incydentu jest klasyfikowany według macierzy priorytetów incydentów z uwzględnieniem wybranej pilności i wpływu.

To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy użytkownik ma prawo dostępu Incydenty - Zastępowanie priorytetu. Zaznacz to pole wyboru, aby zastąpić priorytet incydentu.

Priorytet

Określa kolejność rozwiązywania incydentów w zależności od ich wpływu i pilności. Jeśli użytkownik nie ma prawa dostępu Incydenty - Zastępowanie priorytetu, priorytet zostanie wygenerowany przez system i będzie mieć atrybut tylko do odczytu. W przeciwnym razie należy zaznaczyć pole wyboru Zastąp priorytet, a następnie z listy rozwijanej wybrać priorytet Niski, Średni lub Wysoki.

Data utworzenia

Po przestaniu incydentu zostanie wyświetlona data i godzina jego utworzenia. To pole jest tylko do odczytu.

Data rozpoczęcia

Wskazuje oczekiwaną datę rozpoczęcia pracy nad incydemtem przez pracownika IT.

Uwaga: Aby wyświetlić to pole, trzeba mieć prawo dostępu Incydenty - Tworzenie/edycja.

Oczekiwana data zakończenia

Wskazuje oczekiwaną datę zakończenia pracy przez pracownika IT i oznaczenia incydentu jako rozwiązane.

Szacowany całkowity nakład pracy

Określa szacowaną łączną wielkość nakładu pracy potrzebnego do rozwiązania incydentu.

Uwaga: Aby wyświetlić to pole, trzeba mieć prawo dostępu *Incydent - Tworzenie/edycja*.

Rzeczywisty całkowity nakład pracy (godziny)

Wyświetla sumę wszystkich godzin w poszczególnych nakładach pracy dotyczących incydentu. To pole jest tylko do odczytu.

Data rozwiązania

Wskazuje datę ustawienia stanu incydentu na „Rozwiązane”.

Data zweryfikowania

Wskazuje datę zaakceptowania rozwiązania incydentu i jego zweryfikowania w celu zamknięcia.

Załącznik

Wskazuje, czy dołączono plik związany z danym incydemtem. Należy kliknąć ikonę Przeglądaj i dołączyć plik. Można dodać maksymalnie dziesięć załączników.

4. W sekcji Główny kontakt należy wypełnić następujące pola:

Nazwa

Określa kontakt w sprawie tego incydentu. Domyślnie jest to aktualnie zalogowany zasób.

E-mail

Określa adres e-mail głównego kontaktu.

Telefon domowy

Określa numer telefonu domowego głównego kontaktu.

Telefon służbowy

Określa numer telefonu służbowego głównego kontaktu.

Telefon komórkowy

Określa numer telefonu komórkowego głównego kontaktu.

Pager

Określa numer pagera głównego kontaktu.

Faks

Określa numer faksu głównego kontaktu.

5. Zapisz zmiany.

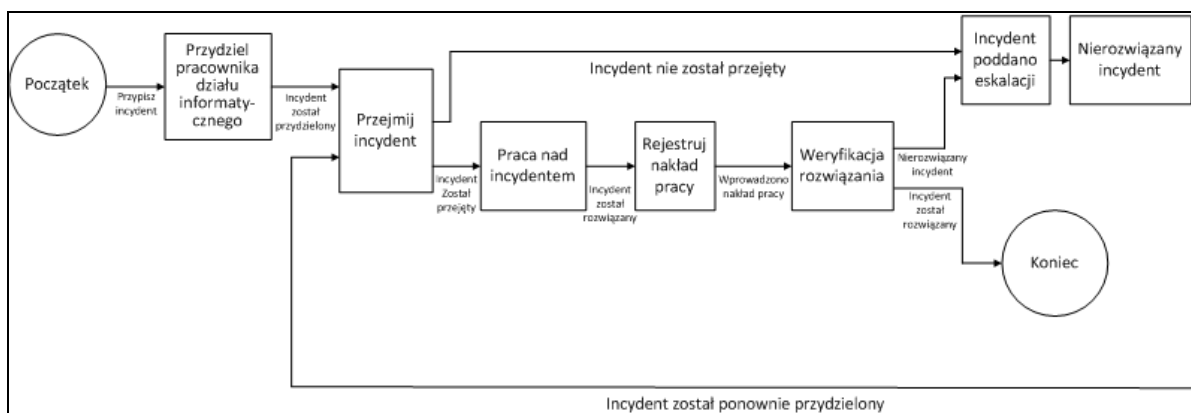
Na czym polega proces Przypisz incydenty

Przypisz incydenty to proces zatwierdzania incydentów, używany przez administratorów procesów do zarządzania przydziałem, przeglądem i obsługą incydentów. Domyślnie ten proces nie jest aktywny. Najpierw administrator procesów musi go aktywować. Wówczas proces jest uruchamiany automatycznie, gdy osoba zgłaszająca żądanie rejestruje incydent. Administrator procesów może dostosować proces za pomocą dodatkowych reguł biznesowych i zatwierdzić.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Przebieg procesu Przypisz incydenty

Proces Przypisz incydenty jest podzielony na etapy, które mogą być inicjowane w określonych sytuacjach.



W tym procesie mogą zostać zainicjowane następujące etapy:

Przydziel pracownika działu informatycznego

Ten etap jest uruchamiany po pierwszym zarejestrowaniu incydentu. Na tym etapie program CA Clarity PPM uruchamia zadanie Przypisz incydenty, a po zakończeniu jego wykonywania oznacza ten etap jako ukończony. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na przejrzaniu incydentu, do którego ten pracownik został przydzielony. Po ukończeniu tego etapu jest uruchamiany etap Przejmij incydent.

Przejmij incydent

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Przydziel pracownika działu informatycznego lub etapu Nerozwiązany incydent. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na przejrzaniu i zaakceptowaniu nowo przydzielonego incydentu. W czasie przeglądu czynności do wykonania pracownik działu informatycznego może zaakceptować lub odrzucić przydział. W przypadku odrzucenia przydziału jest uruchamiany etap Incydent poddano eskalacji. W przypadku zaakceptowania przydziału jest uruchamiany etap Praca nad incydemtem.

Praca nad incydemtem

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Przejmij incydent. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na podjęciu pracy nad nowym przydziałem. Pracownik działu informatycznego pracuje nad incydemtem, a następnie oznacza go jako gotowy. Po oznaczeniu incydentu jako gotowego zaczyna się etap Rejestruj nakład pracy.

Rejestruj nakład pracy

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Praca nad incydemtem. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na rejestrowaniu nakładu pracy związanej z incydemtem. Pracownik działu informatycznego rejestruje nakład pracy i oznacza czynność do wykonania jako gotową. Po oznaczeniu czynności do wykonania jako gotowej jest uruchamiany etap Weryfikacja rozwiązania.

Weryfikacja rozwiązania

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Rejestruj nakład pracy. Na tym etapie do osoby zgłaszającej żądanie jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na zweryfikowaniu i potwierdzeniu zadowalającego rozwiązania incydentu. W czasie przeglądu czynności do wykonania osoba zgłaszająca żądanie może zatwierdzić lub odrzucić rozwiązanie. W przypadku zatwierdzenia rozwiązania proces zostanie zakończony. W przypadku odrzucenia rozwiązania jest uruchamiany etap Incydent poddano eskalacji.

Incydent poddano eskalacji

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Przejmij incydent lub Weryfikacja rozwiązania. Ten etap powoduje zmianę stanu incydentu na „Eskalowany”. Po ukończeniu tego etapu jest uruchamiany etap Nerozwiązany incydent.

Nerozwiązany incydent

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Incydent poddano eskalacji. Na tym etapie do kierownika działu informatycznego jest wysyłane powiadomienie o nierozwiązaniu incydentu i konieczności jego przejrzania oraz ponownego przydzielenia. Po oznaczeniu czynności do wykonania jako gotowej jest uruchamiany etap Przejmij incydent.

Uruchamianie i kończenie procesu Przypisz incydenty

Uruchamianie procesu

Po sprawdzeniu poprawności i aktywowaniu procesu Przypisz incydenty można go uruchomić na stronie Incydent: Procesy. Po każdym przesłaniu incydentu do zatwierdzenia jest automatycznie tworzone wystąpienie procesu Przypisz incydenty.

Kończenie procesu

Proces Przypisz incydenty kończy się po ukończeniu etapu **Weryfikacja rozwiązania**.

Rozwiązywanie i zamykanie incydentów

Rozwiązywanie incydentów

Po rozwiązaniu incydentu przez pracownika działu informatycznego należy go otworzyć i zmienić stan na „Rozwiązane”. Następnie w polu Data rozwiązania należy wpisać datę. Incydent można edytować na stronie Właściwości incydentu. Jeśli proces Przypisz incydent jest aktywny i w toku, ustawienie stanu incydentu na „Rozwiązane” powoduje wygenerowanie powiadomienia. Powiadomienie jest sygnałem dla osoby zgłaszającej żądanie, że powinna zweryfikować i potwierdzić rozwiązanie.

Uwaga: Aby można było wybrać i zapisać datę w polu Data rozwiązania, niezbędne jest prawo dostępu Incydent - Tworzenie/edycja.

Zamykanie incydentów

Gdy osoba zgłaszająca żądanie zaakceptuje rozwiązanie incydentu, pracownik działu informatycznego powinien zmienić stan incydentu na „Zamknięte”. Stan określa się na stronie Właściwości incydentu. Jeśli proces Przypisz incydenty jest aktywny i w toku, ustawienie stanu incydentu na „Zamknięte” powoduje wygenerowanie powiadomienia. Powiadomienie informuje osobę zgłaszającą żądanie o zamknięciu incydentu. Ten proces nie powoduje zmiany stanu incydentu na „Zamknięte”.

Wyświetlanie nowo przydzielonych incydentów

Pracownicy działu informatycznego otrzymują powiadomienia, gdy ich kierownik przydzieli im pracę nad incydem. W poniższej procedurze przedstawiono sposób wyświetlania powiadomień o incydentach.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Osobiste kliknij opcję Organizator.
Zostanie wyświetlony portlet Czynności do wykonania wraz z innymi portletami.
2. Kliknij opcję Powiadomienia.
3. W polu Pokaż wybierz opcję Incydenty.
Zostaje wyświetlona liczba otrzymanych powiadomień o incydentach.
4. W portlecie kliknij łącze Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona powiadomień.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Przypisywanie zasobów do incydentów

Należy sprawdzić, czy wszystkie incydenty zostały przydzielone do zasobów. Pole Przypisz do na stronie Lista incydentów umożliwia przydzielanie incydentów i zmienianie tych przydziałów. Pole jest wyświetlane na stronie po pierwszym przesłaniu incydem.

Przydzielenie incydem do użytkownika powoduje wysłanie do niego powiadomienia. Sposób otrzymywania powiadomień zależy od osobistych ustawień powiadamiania danego użytkownika.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij krótki opis incydem.
3. Kliknij ikonę Przeglądaj znajdującą się obok pola Przypisano do.
Wybrany zasób zostanie przydzielony do incydem.
4. Zapisz zmiany.

Ponowne przydzielanie incydentów

Nierozwiązane incydenty można ponownie przydzielić do innego użytkownika. Przydzielenie incyduentu do użytkownika powoduje wysłanie do niego powiadomienia. Sposób otrzymywania powiadomień zależy od osobistych ustawień powiadamiania danego użytkownika.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Zaznacz pole wyboru znajdujące się obok incyduentu, który chcesz ponownie przydzielić.
3. Kliknij opcję Przydziel ponownie.
Zostanie wyświetlona strona wyboru zasobów.
4. Wybierz użytkownika, którego chcesz przydzielić.
5. Kliknij opcję Przydziel ponownie.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
6. Kliknij opcję Przydziel ponownie.

Modyfikowanie informacji kontaktowych dotyczących incyduentu

Główny kontakt jest domyślnie przydzielony do obecnie zalogowanego zasobu i uwzględnia jego domyślne informacje kontaktowe. Gdy do incyduentu zostanie przydzielony inny zasób jako główny kontakt, po zapisaniu strony zostaną również zaktualizowane jego informacje kontaktowe.

Po modyfikacji informacji kontaktowych zasobu zmiany te zostaną zapisane dla danego incyduentu. Domyślne informacje kontaktowe zasobu nie ulegną zmianie.

Aby uzyskać więcej informacji o zarządzaniu zasobami, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zasobami*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydynty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Przewiń listę, aby wyświetlić na stronie sekcję Główny kontakt.
4. W polu Nazwa wybierz inny zasób, który chcesz przydzielić jako główny kontakt.
5. Zapisz zmiany.

Modyfikowanie kategorii incydentu

Możliwe jest wprowadzenie lub zmienienie kategorii incydentu. Kategorie incydentów ułatwiają odróżnianie rzeczywistych żądań od zleceń usług informatycznych.

Każdy z incydentów musi należeć do pewnej kategorii incydentów. Mapowanie kategorii incydentów może odbywać się na poziomie inwestycji lub na poziomie administracyjnym. Oba tryby wymagają określonych praw dostępu. W poniższej procedurze opisano, jak zmienić kategorię incydentu.

Aby uzyskać więcej informacji o zarządzaniu zasobami, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zasobami*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Na stronie Lista incydentów kliknij krótki opis incydentu, aby go otworzyć.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. W polu Kategoria wybierz nową kategorię.
3. Zapisz zmiany.

Priorytet incydentu

Priorytet incydentu można zmodyfikować lub zastąpić. Priorytet incydentu ułatwia kierownikom działu informatycznego ustalenie planu rozwiązywania incydentów. Jest to generowana przez system wartość, która jest ustalana przy użyciu macierzy Priorytet incydentu.

Modyfikowanie priorytetu incydentu

Priorytet incydentu można modyfikować, zmieniając wartości pól Wpływ i Pilność. Wartości dotyczące wpływu i pilności można także dostosowywać, zmieniając dane określające czas incydentu lub tymczasowo modyfikując odpowiedni sprzęt lub oprogramowanie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wykonaj jedną lub obie z następujących czynności:
 - Aby zmodyfikować wpływ incydentu, wybierz odpowiednią wartość z listy rozwijanej Wpływ. Dostępne do wyboru opcje to: Niski, Średni i Wysoki.
 - Aby zmodyfikować pilność incydentu, wybierz wartość z listy rozwijanej Pilność. Dostępne do wyboru opcje to: Niski, Średni i Wysoki.
4. Kliknij przycisk Zapisz.

Zastępowanie priorytetu incydentu

W fazie oceniania priorytetu można zastąpić priorytet incydentu w kolejce.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Zaznacz pole wyboru Zastąp priorytet.
Jeśli nie masz prawa dostępu Incydenty - Zastępowanie priorytetu, to pole jest wyświetlane z atrybutem tylko do odczytu.
4. Wybierz priorytet z listy rozwijanej. Dostępne opcje do wyboru to: Niski, Średni i Wysoki.
5. Zapisz zmiany.

Macierz priorytetu incydentu

Priorytet incydentu jest funkcją wpływu i pilności incydentu. Administrator programu CA Clarity PPM ustawia priorytety na podstawie macierzy Priorytet incydentu. Macierz Priorytet incydentu służy do kreślenia wartości dotyczących wpływu względem wartości dotyczących pilności.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Zmienianie stanu incydentu

Stanem incydentu jest jego bieżący stan w programie CA Clarity PPM. Po pierwszym zarejestrowaniu incydentu jego stan ma wartość „Nowy”. Na kolejnych etapach pracy nad incydem jego stan się zmienia. Do zmiany stanu służy pole Stan.

Poniżej znajduje się lista wartości, które można ustawić jako stan incydentu:

Nowy

Incydent jest nowy i nie został przejrany ani rozwiązany.

Przydzielono

Incydent jest otwarty i został do niego przydzielony zasób (pole Przypisano do).

Praca w toku

Incydent jest otwarty i pracownik działu informatycznego nad nim pracuje.

Eskalowany

Incydent jest otwarty, ale wymaga uprawnień na wyższym poziomie, aby można było przydzielić do niego zasoby.

Wstrzymane

Incydent jest otwarty. Pracownik działu informatycznego czeka na informacje umożliwiające rozwiązanie incydentu.

Rozwiązane

Incydent nie jest już otwarty. Może to wynikać z tego, że nie udało się go odtworzyć, osoba zgłaszająca żądanie nie dostarczyła odpowiednich informacji lub utraciła kontakt z punktem obsługi. Ewentualnie incydent jest zamknięty, ale oczekuje na zweryfikowanie przez osobę zgłaszającą żądanie. Jeśli proces Przypisz incydenty jest aktywny i w toku, ustawienie stanu incydentu na „Rozwiązane” powoduje wygenerowanie powiadomienia. Powiadomienie jest sygnałem dla osoby zgłaszającej żądanie, że powinna zweryfikować i potwierdzić rozwiązanie.

Zamknięte

Incydent nie jest już otwarty. Osoba zgłaszająca żądanie jest zadowolona z rozwiązania incydentu. Incydenty zaimportowane do programu CA Clarity PPM przy użyciu interfejsu XML Open Gateway również mają stan „Zamknięte”.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wybierz wartość z listy rozwijanej Stan.
4. Kliknij przycisk Zapisz.

Oznaczanie incydentów do konwersji

Incydent może osiągnąć taki zakres, że wymaga obsługi jako projekt lub zadanie projektu. Pracownik działu informatycznego przydzielony do pracy nad incydemtem oznacza go flagą do konwersji i przydziela kierownikowi projektu.

W zależności od osobistych ustawień dotyczących powiadomień kierownik projektu otrzymuje powiadomienie o konieczności przekonwertowania incydemtu na projekt lub zadanie projektu.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Zaznacz pole wyboru Oznaczone do konwersji.
4. W polu Przypisany kierownik projektu wybierz kierownika projektu.
5. Zapisz zmiany.

Wprowadzanie spędzonego czasu (incydent)

Aby rejestrować czas spędzony na pracy nad przydzielonymi incydentami, można utworzyć bezpośrednie łącze do grafiku. Służy do tego przycisk Wprowadź czas, który jest wyświetlany na stronach nakładu pracy i właściwości incydentu.

Na stronie Nakład pracy dla incydentu jest wyświetlana chronologiczna lista pozycji grafiku zarejestrowanych dla danego incydentu. Nakład pracy związanej z incydentem umożliwia obliczanie kosztów nieplanowanej pracy. Czas spędzony i wprowadzony dla danego incydentu nie jest przenoszony podczas konwersji incydentu. Nakład pracy związanej z incydentem oraz nakład pracy związanej z nowym projektem lub zadaniem stanowi osobne działanie, które jest oddzielnie śledzone pod względem czasu.

Czas spędzony na pracy nad incydentami można wprowadzać z poziomu incydentu lub grafików programu CA Clarity PPM.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Kliknij opcję Wprowadź czas.
Zostanie wyświetlona strona Wybierz inwestycję i okres.
4. Wypełnij poniższe pola:

Na poziomie inwestycji

Określa inwestycję do obciążenia powstałymi kosztami. Inwestycje takie określa się na podstawie następujących kryteriów:

- Skojarzona kategoria incydentu.
- Incydenty, do których użytkownik ma prawa dostępu do śledzenia.

Na poziomie okresu

Z listy rozwijanej wybierz otwarty okres grafiku.

5. Kliknij opcję Zapisz i powrót.
Zostanie otwarty wybrany okres grafiku.
6. Zarejestruj w grafiku czas spędzony na pracy nad incydentem.

Wyświetlanie skójarzeń projektów i zadań

Na stronie Skójarzenia incydentu są wyświetlane listy projektów i zadań projektów skójarzonych z incydemtem. Skójarzenie z incydemtem następuje przy każdym tworzeniu projektu lub zadania projektu dla tego incydentu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij łącze Krótki opis dotyczące incydentu, a następnie kliknij opcję Skójarzenia.

Jak zarządzać uwagami do incydentów

Strona Uwagi do incydentu umożliwia dodawanie i wyświetlanie uwag prywatnych i publicznych. Uwagi umożliwiają zarejestrowanie dodatkowych informacji na temat incydentu, nad którym pracuje użytkownik. Wszystkie uwagi dodane przez pracownika działu informatycznego są wyświetlane na liście w kolejności chronologicznej. Na tej stronie można wyświetlać i sortować listę uwag oraz dodawać nowe uwagi.

Wszystkie uwagi do incydentów domyślnie są publiczne i może je wyświetlać osoba zgłaszająca żądanie oraz pracownik działu informatycznego. Po zapisaniu uwaga zyskuje atrybut tylko do odczytu i nie można jej zmodyfikować ani usunąć. Sygnatura czasowa i nazwa zasobu, który dodał uwagę, jest zapisywana razem z uwagą.

Można wykonać następujące czynności:

- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 37).
- [Wyświetlanie uwag](#) (na stronie 38).

Dodawanie uwag do incydentów

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent i dodać uwagę, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.

3. Otwórz menu Uwagi i wypełnij następujące pola:

Temat

Określa temat uwagi.

Opis

Zawiera krótki opis uwagi.

4. Kliknij przycisk Dodaj.

Nowa uwaga zostanie dodana do listy. Uwagi są wyświetlane na liście w kolejności ich utworzenia. Najnowsze uwagi znajdują się na początku listy.

5. Aby posortować listę, kliknij nagłówek kolumny.

Na przykład, aby posortować listę według tematu, kliknij nagłówek kolumny Temat. Gdy kolumna jest posortowana, w jej nagłówku jest wyświetlana strzałka.

Aby odwrócić kolejność sortowania, kliknij ponownie nagłówek kolumny. Analogicznie można przeprowadzić sortowanie według kolumn Wprowadzone przez i Data wprowadzenia.

6. Kliknij opcję Powrót.

Wyświetlanie uwag o incydencie

Można wyświetlić przegląd wszystkich uwag dotyczących określonego incydentu. Wszystkie dodatkowe uwagi są widoczne na liście uwag.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz incydent.
2. Kliknij opcję Uwagi.
3. Kliknij temat uwagi, aby ją otworzyć.

Zostaną wyświetlone szczegóły dotyczące uwagi.

4. Po zakończeniu kliknij opcję Powrót.

Wyświetlanie pól inspekcji incydentów

Można wyświetlić wszystkie poprzednie i nowe wartości zmienionych pól, nazwę zasobu, który dokonał zmian, oraz datę wprowadzenia zmiany. Te pola są wyświetlane w dolnej połowie strony Dziennik inspekcji incydentu.

Aby rejestrować w dzienniku inspekcji, należy skonfigurować określone atrybuty właściwości pól pod kątem inspekcji.

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z administratorem programu CA Clarity PPM lub zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij krótki opis incydentu.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Kliknij opcję Inspekcja.
Zostanie wyświetlona strona dziennika inspekcji.

Zarządzanie zautomatyzowanymi procesami dotyczącymi incydentów

Zautomatyzowane procesy dotyczące incydentów można tworzyć, usuwać, a także śledzić ich postęp. Należy zweryfikować, czy powiązane procesy są aktywne i prawidłowe.

Uwaga: Aby uzyskać dostęp do tego menu, należy mieć odpowiednie prawa dostępu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij krótki opis incydentu.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Kliknij opcję Procesy.
Zostanie wyświetlona strona procesów.

4. Z menu Procesy wybierz następujące podmenu, aby wyświetlić procesy o różnych stanach:
 - Dostępne. Lista zawiera wszystkie procesy, które już utworzono dla incydentu.
 - Zainicjowane. Lista zawiera procesy już uruchomione.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

W jaki sposób incydenty są konwertowane na pracę planowaną

Proces konwertowania incydentu lub żądania pracy na projekt albo zadanie projektu polega na przekształceniu pracy nieplanowanej w planowaną. Incydenty przekonwertowane na pracę planowaną są następnie konwertowane na projekty lub zadania projektu.

1. Pracownik działu informatycznego przydzielony do pracy nad incydemem zwykle wykonuje następujące czynności:
 - a. Oznaczenie incydentu do konwersji.
 - b. Przydzielenie incydentu kierownikowi projektu.
 - c. Zamknięcie incydentu.
2. Kierownik projektu konwertuje incydent na projekt lub zadanie projektu. Tylko przydzielony kierownik projektu może przekonwertować incydent na projekt lub zadanie projektu.

Projekty i zadania projektowe skojarzone z incydemem można śledzić. Po przekonwertowaniu incydentu można w tym celu skorzystać ze strony Skojarzenia incydentu.

Konwertowanie incydentów na projekty

Po otrzymaniu powiadomienia od pracownika działu informatycznego o konieczności przekonwertowania incydentu na zadanie projektu należy połączyć się z tym incydemem za pośrednictwem otrzymanego powiadomienia. Metoda powiadomienia zależy od osobistych ustawień powiadamiania użytkownika.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij opcję Przypisano do mnie.

3. Zaznacz pole wyboru obok incydentu i kliknij opcję Konwertuj na projekt.
Zostanie otwarta strona wybierania typu konwersji.
4. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Aby przekonwertować incydent na nowy projekt na podstawie szablonu projektu:
 - Wybierz opcję Projekt z szablonu i kliknij przycisk Dalej.
Zostanie wyświetlona strona Wybierz szablon projektu.
 - Wybierz szablon projektu.
 - Aby przekonwertować incydent na nowy projekt, wybierz opcję Projekt.
5. Kliknij opcję Dalej.
Zostanie wyświetlona strona tworzenia. Szczegóły ze strony incydentu (takie jak nazwa projektu, kierownik, daty rozpoczęcia i zakończenia) są replikowane na stronę projektu.
6. Uzupełnij pozostałe pola na stronie.
Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.
7. Zapisz zmiany.
Uwaga: Jeśli rozwiązanie incydentu wymaga dodatkowych prac, incydent może zostać ponownie otwarty przez personel IT biorący udział w projekcie.

Konwertowanie incydentów na zadania projektu

Po otrzymaniu powiadomienia o konieczności przekonwertowania incydentu na zadanie projektu należy połączyć się z tym incydemem za pośrednictwem otrzymanej czynności do wykonania. Każde nowo utworzone zadanie projektu jest dodawane u dołu hierarchii SPP (struktura podziału pracy) w projekcie.

Tylko przydzielony kierownik projektu może przekonwertować incydent na zadanie projektu. Zadanie można skojarzyć tylko z istniejącym i aktywnym projektem. Możliwe jest konwertowanie tylko jednego incydentu jednocześnie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij opcję Przypisano do mnie.
3. Zaznacz pole wyboru obok incydentu i kliknij opcję Konwertuj na zadanie.
Zostanie wyświetlona strona wyboru projektu.

4. Wybierz projekt, z którym chcesz skojarzyć zadanie.

5. Kliknij przycisk Dodaj.

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

Szczegóły ze strony incydentu (takie jak nazwa projektu, kierownik, daty rozpoczęcia i zakończenia) są replikowane na stronę zadania.

6. Uzupełnij pozostałe pola na stronie.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.

7. Zapisz zmiany.

Uwaga: Jeśli rozwiązanie incydentu wymaga dodatkowych prac, incydent może zostać ponownie otwarty przez personel IT biorący udział w projekcie.

Mapowanie danych incydentu

Podczas konwertowania incydentu na projekt lub zadanie projektu dane są przenoszone wraz z incydemem do nowego projektu. Jeśli kontakt lub przydzielony zasób nie jest członkiem zespołu projektu, dane nie są przenoszone. Podczas konwersji dane dotyczące nakładu pracy nie są przenoszone do projektu lub zadania projektu. Również atrybuty niestandardowe obiektu Incydent nie są konwertowane na identyczne atrybuty niestandardowe w projekcie lub zadaniu.

W przypadku konwertowania incydentu na projekt lub zadanie projektu nie można łączyć się ponownie z incydemem z poziomu tego projektu lub zadania projektu. Łącze jest dostępne jedynie z incydentu do konwertowanego projektu lub zadania projektu.

Dane przenoszone do projektu lub zadania projektu określono w poniższej tabeli:

Pole danych incydentu	Pole danych projektu	Pole zadania projektu
Krótki opis	Nazwa projektu	Nazwa
Identyfikator śledzenia	Identyfikator projektu	Identyfikator
Stan	Stan (Niezatwierdzone)	Stan (Nie rozpoczęto)
Opis szczegółowy	Opis	Nd.
Przypisany kierownik projektu	Menedżer	Nd.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia	Początek (data)
Oczekiwana data zakończenia	Data zakończenia	Koniec (data)

Rozdział 4: Idee

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Przegląd idei](#) (na stronie 43)

[Jak zarządzać ideami](#) (na stronie 47)

[Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych](#) (na stronie 58)

[Jak zarządzać alokacjami do inwestycji nadrzędnej](#) (na stronie 59)

[Jak przydzielać personel do zespołu](#) (na stronie 61)

[Zatwierdzanie idei](#) (na stronie 75)

[Odrzucanie idei](#) (na stronie 76)

[Jak przekonwertować idee na inwestycje](#) (na stronie 76)

[Usuwanie idei](#) (na stronie 78)

Definiowanie idei jest początkowym etapem tworzenia nowych możliwości dotyczących inwestycji, takich jak projekty, środki trwałe, aplikacje, produkty, usługi oraz inne prace. Idee tworzą podwaliny określonego typu inwestycji i pełnią funkcję kontenera istotnych informacji. Można na przykład mieć ideę, która wydaje się wystarczająco wartościowa, aby poddać ją ocenie i przekonwertować na projekt, usługę lub inwestycję.

Przegląd idei

Idee umożliwiają przeprowadzenie dokładniejszych analiz na wczesnym etapie w celu wyeliminowania niekorzystnych pomysłów zanim staną się one inwestycjami i pochłoną cenne zasoby. Idee można śledzić oraz konwertować na możliwości inwestycji. Możliwości inwestycji można następnie zatwierdzać w ramach portfela firmy. Ideę można zdefiniować dla projektu, produktu, środka trwałego, aplikacji, usługi lub innych prac.

Idee można także uwzględnić w ramach hierarchii inwestycji. Ideę można dodać jako element podrzędny hierarchii inwestycji. Idee mogą także mieć proste budżety i personel.

Dziennik inspekcji idei

Dziennik inspekcji pozwala na śledzenie historii określonych działań, które wystąpiły w przypadku danej idei. Administrator programu CA Clarity PPM określa również, które pola podlegają inspekcji i jakie informacje są zapisywane w dzienniku inspekcji. Jeśli dziennik inspekcji dotyczący idei został włączony, a użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu, po otwarciu idei zostanie wyświetlona strona Inspekcja. Ta strona służy do wyświetlania dziennika dotyczącego zmodyfikowania, dodania lub usunięcia zapisów związanych z dowolnym polem wybranym do inspekcji.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Składniki idei

Idee składają się z następujących elementów:

Właściwości idei

Strony właściwości idei umożliwiają określanie podstawowych informacji o idei, począwszy od tematu i harmonogramu. Ponadto na stronach właściwości można określać właściwości budżetu.

Zespół

Przy użyciu menu Zespół można utworzyć zespół składający się z członków personelu, którzy będą wykonywać daną pracę.

Budżet

Ten składnik służy do tworzenia budżetu prostego i/lub prognozy dotyczącej idei.

Raportowanie

Raporty programu CA Clarity PPM umożliwiają śledzenie i analizowanie działań oraz postępów prac dotyczących idei.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Na czym polega przepływ stanu idei

Nowa idea ma stan „Niezatwierdzone”. Po przesłaniu gotowej idei do zatwierdzenia stan zostaje zmieniony na „Przesłane do zatwierdzenia”. Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić lub odrzucić ideę albo zmienić jej stan na „Niekompletne”. Zautomatyzowane procesy dotyczące idei usprawniają przepływ pracy.

Na czym polega proces zatwierdzania idei

Proces Zatwierdzenie idei jest gotowym elementem dostarczanym wraz z oprogramowaniem. Ułatwia on administratorowi procesów programu CA Clarity PPM zarządzanie przesyłaniem, przeglądaniem, zatwierdzaniem lub odrzucaniem idei. Domyślnie ten proces nie jest aktywny. Przed uruchomieniem idei administrator procesów programu CA Clarity PPM musi aktywować proces.

Proces można dostosować przy użyciu dodatkowych reguł biznesowych. Proces wymaga zatwierdzenia administratora procesów programu CA Clarity PPM.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

W przypadku każdej czynności do wykonania wysyłanej w ramach tego procesu jest nadawane związane z nią powiadomienie. Stan idei jest blokowany na czas trwania procesu zatwierdzania i żadna osoba zatwierdzająca nie może go ręcznie zmienić.

W procesie zatwierdzania idei są uruchamiane następujące etapy:

Ustaw status zatwierdzony

Ten etap jest uruchamiany, gdy osoba zatwierdzająca zatwierdza ideę przy użyciu czynności do wykonania. Stan idei jest ustawiany na wartość „Zatwierdzone”.

Ustaw status odrzucony

Ten etap jest uruchamiany, gdy osoba zatwierdzająca odrzuca ideę przy użyciu czynności do wykonania. Stan idei jest ustawiany na wartość „Odrzucone”.

Ustaw status niekompletny

Ten etap jest uruchamiany, gdy osoba zatwierdzająca oznacza ideę jako niekompletną przy użyciu czynności do wykonania. Stan idei jest ustawiany na wartość „Niekompletne”.

Prześlij ponownie

Na tym etapie jest tworzona czynność do wykonania, która zostaje wysłana do osoby zgłaszającej ideę w celu ukończenia i ponownego przesłania. Następnie osoba zatwierdzająca ponownie przesyła ideę przy użyciu czynności do wykonania albo ustawia stan idei na wartość „Przesłane”.

Powiadom o zatwierdzeniu

Do źródłowej osoby zgłaszającej żądanie dotyczące idei jest wysyłane powiadomienie o zatwierdzeniu idei.

Powiadom o odrzuceniu

Do źródłowej osoby zgłaszającej żądanie dotyczące idei jest wysyłane powiadomienie o odrzuceniu idei.

Ustaw status zgłoszony

Ten etap rozpoczyna się, gdy osoba zatwierdzająca ponownie przesyła ideę przy użyciu czynności do wykonania. Stan idei jest ustawiany na wartość „Przesłane” i następuje powrót do początku procesu.

Rozpoczynanie procesu zatwierdzania idei

Wystąpienie procesu Zatwierdzenie idei jest tworzone automatycznie po każdym przesłaniu idei do zatwierdzenia. Podczas tego procesu osoba zatwierdzająca przegląda ideę. Idea może zostać zatwierdzona, odrzucona albo ustawiona jako niekompletna, co wiąże się z koniecznością uzyskania dodatkowych informacji od źródłowej osoby zgłaszającej żądanie dotyczące idei. Po zatwierdzeniu idei użytkownik może ją przekonwertować na dowolny projekt, usługę lub inwestycję, do której ma prawa dostępu umożliwiające tworzenie.

Uwaga: W danym czasie można mieć dostęp tylko do jednego procesu Zatwierdzenie idei. Administrator procesów nie może przyznać praw dostępu do więcej niż jednego procesu Zatwierdzenie idei. W przeciwnym razie po kliknięciu opcji Prześlij do zatwierdzenia wystąpi błąd.

Wysyłanie czynności do wykonania w celu zatwierdzenia idei

Przesłanie idei do zatwierdzenia powoduje utworzenie wystąpienia procesu Zatwierdzenie idei. Czynność do wykonania jest wysyłana do każdego użytkownika (osoby zatwierdzającej), który ma prawo do zatwierdzania idei. Czynność do wykonania polega na przejrzaniu i zatwierdzeniu idei przez osobę zatwierdzającą.

Po zatwierdzeniu lub odrzuceniu idei do źródłowej osoby zgłaszającej żądanie jest wysyłana kolejna czynność do wykonania. Jeśli stan zostanie zmieniony na „Niekompletne”, do źródłowej osoby zgłaszającej żądanie dotyczące idei jest wysyłana czynność do wykonania w celu uzyskania dodatkowych informacji i ponownego przesłania idei.

W związku z tym, że wielu użytkowników może mieć prawo do zatwierdzania idei, mogą zostać zarejestrowane sprzeczne odpowiedzi. Na przykład jedna osoba zatwierdzająca może zatwierdzić ideę, a inna ją odrzucić, zanim aparat procesu w tle wykona cały cykl pracy. W takim przypadku pozostałe czynności do wykonania są zamykane (jeśli istnieją) i zostają wysłane nowe kopie tej samej czynności. Nowa czynność do wykonania zawiera informację o otrzymaniu sprzecznych odpowiedzi.

Zatwierdzanie idei z poziomu czynności do wykonania

Osoba zatwierdzająca może otrzymywać czynności do wykonania, gdy źródłowa osoba zgłaszająca żądanie dotyczące idei prześle ideę do zatwierdzenia. Osoba zatwierdzająca może wówczas przejrzeć ideę, a następnie zatwierdzić ją z poziomu czynności do wykonania, klikając opcję Zatwierdzone.

Uwaga: Proces Zatwierdzenie idei powoduje zmianę atrybutu pola Stan na tylko do odczytu. W związku z tym ideę należy zatwierdzić z poziomu czynności do wykonania, klikając opcję Zatwierdzone.

Kończenie procesu zatwierdzania idei

Proces Zatwierdzenie idei kończy się zatwierdzeniem, odrzuceniem lub usunięciem idei.

Idee importowane z innego systemu rejestrowania

Systemem rejestrowania idei nie zawsze jest program CA Clarity PPM. W związku z tym idee można importować z innego systemu rejestrowania za pomocą interfejsu XML Open Gateway (XOG), aby przeglądać idee i zarządzać nimi w programie CA Clarity PPM. Zaimportowane idee są gotowe do włączenia do procesu zarządzania portfelem.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik dewelopera interfejsu XML Open Gateway*.

Jak zarządzać ideami

Idea to punkt wyjściowy tworzenia inwestycji i ich obsługi w programie CA Clarity PPM.

Na stronie Idee można wykonywać następujące czynności:

- [Tworzenie nowych idei](#) (na stronie 47).
- [Zarządzanie właściwościami idei](#) (na stronie 51).
- [Definiowanie informacji dotyczących harmonogramów](#) (na stronie 53).
- [Definiowanie informacji dotyczących budżetu](#) (na stronie 55).
- [Tworzenie zespołu](#) (na stronie 61).
- [Ocenianie idei przy użyciu scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych](#) (na stronie 58).
- [Zarządzanie alokacją inwestycji nadrzędnych](#) (na stronie 59).
- [Usuwanie idei](#) (na stronie 78).

Tworzenie nowych idei

Strona tworzenia idei służy do określania właściwości ogólnych, szacowanych kosztów i korzyści oraz szczegółowego opisu idei, jak również do uruchamiania procesu Zatwierdzenie idei. Niektóre z właściwości idei są używane podczas konwertowania idei na projekt, usługę lub inwestycję.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.

Zostanie wyświetlona strona listy.

2. Kliknij opcję Nowy.

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

3. Na tej stronie w sekcji Ogólne wypełnij następujące wymagane pola:

Temat

Zawiera podsumowanie lub nazwę idei. Po przekonwertowaniu idei na projekt, usługę lub inwestycję temat będzie używany jako łącze prowadzące z inwestycji do idei. Podczas konwersji temat staje się opisem inwestycji.

Identyfikator idei

Określa unikatowy identyfikator idei. Jeśli skonfigurowano automatyczne numerowanie, to pole jest tylko do odczytu. Podczas konwersji identyfikator idei staje się nazwą inwestycji.

Priorytet idei

Określa wartość przydzieloną do idei przez jej menedżera. Ta wartość dotyczy priorytetu ryzyka. Dostępne opcje to: Niski (domyślnie), Średni i Wysoki.

Opis

Zawiera szczegółowy opis idei.

Menedżer

Określa nazwę zasobu, który będzie właścicielem idei i będzie nią zarządzać.

Menedżer idei ma dostęp do budżetu idei i właściwości harmonogramu.

Źródłowa osoba zgłaszająca żądanie

Określa nazwę zasobu będącego źródłem żądania idei. Domyślnie to pole jest wypełnione imieniem i nazwiskiem lub nazwą zasobu tworzącego ideę.

Uwaga: Wybranie innego zasobu spowoduje wstrzymanie praw dostępu do wyświetlania idei. Do przeglądania idei konieczne są zwłaszcza prawa dostępu Idea - Wyświetlanie - Wszystko lub Zasób - Idea - Wyświetlanie do tego zasobu.

Aktywne

Określa, czy idea jest aktywna. Aktywowanie pomysłu, aby zasoby mogły przeglądać pomysł w dowolnym portlecie planowania zdolności produkcyjnych.

Domyślnie: zaznaczone

Uwagi ogólne

Zawiera dodatkowe informacje o idei, które nie znalazły się w jej opisie.

4. Na tej stronie w sekcji Szacowane koszty i korzyści wypełnij następujące pola zgodnie z wymaganiami. Niektóre z tych właściwości są używane podczas konwertowania idei na projekt, usługę lub inwestycję:

Typ oszacowania

Określa typ oszacowania dla korzyści, kosztu i wpływu przychodu wynikającego z idei.

Kod waluty

Określa walutę systemową. Pole jest tylko do odczytu. Jeśli istnieje możliwość obsługi wielu walut, jest dostępna lista rozwijana ze wszystkimi aktywnymi kodami walut. Podczas konwersji kod waluty staje się kodem waluty dla inwestycji.

Jednostka biznesowa

Określa jednostkę biznesową skojarzoną z ideą.

Opis korzyści

Określa ogólny opis korzyści związanych z ideą.

Szacowany koszt

Określa szacowany łączny koszt idei. Podczas konwersji szacowany koszt staje się planowanym kosztem inwestycji.

Szacowana korzyść

Określa szacowaną łączną korzyść finansową w kategoriach przychodu i oszczędności.

Szacowana data rozpoczęcia

Wskazuje szacowaną datę rozpoczęcia idei. Ta data musi przypadać w dniu szacowanej daty zakończenia lub wcześniej.

Szacowana data zakończenia

Wskazuje szacowaną datę zakończenia idei. Ta data musi przypadać w dniu szacowanej daty zakończenia lub wcześniej.

Data rentowności

Określa szacowaną datę rentowności idei. Podczas konwersji data rentowności staje się datą rentowności budżetowej inwestycji.

5. W sekcji Opis szczegółowy wypełnij następujące pola:

Wpływ na istniejące inicjatywy

Zawiera opis wpływu, jaki może wywierać idea na istniejące inicjatywy.

Czynniki ryzyka

Zawiera opis ryzyka związanego z wdrożeniem idei.

Zależności

Zawiera opis zależności lub listę wszystkich możliwych zależności danej idei.

6. W sekcji Struktura podziału organizacji kliknij ikonę Przeglądaj obok jednostki SPO, którą chcesz skojarzyć z ideą w celach organizacyjnych oraz związanych z raportowaniem lub zabezpieczeniami.

Obiekt SPO o nazwie Departament służy do kojarzenia idei z departamentem w programie CA Clarity PPM. Jeśli istnieje wiele obiektów SPO, ten o nazwie Departament jest wyświetlany jako ostatni.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

7. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Zapisz nową ideę.
Nowa idea zostanie wyświetlona na liście na stronie Idee ze stanem „Niezatwierdzone”.
 - Kliknij przycisk Prześlij do zatwierdzenia, aby zapisać nową ideę i przesłać ją do zatwierdzenia.
Nowa idea zostanie wyświetlona na liście na stronie Idee ze stanem „Przesłane do zatwierdzenia”.

Główne właściwości

Główne właściwości umożliwiają określenie podstawowych informacji o idei.

Wykonaj następujące kroki:

1. Aby wyświetlić główne właściwości, otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona z informacjami ogólnymi.
2. Kliknij łącza w menu Właściwości, aby uzyskać dostęp do innych stron głównych właściwości.

Można wykonać następujące czynności:

- [Przeprowadzenie edycji informacji ogólnych](#) (na stronie 51), takich jak nazwa, menedżer, cele, stan, dopasowanie i skojarzenia SPO.
- [Zarządzanie informacjami o planowaniu](#) (na stronie 53), takimi jak data rozpoczęcia i zakończenia oraz metody śledzenia.
- [Zarządzanie informacjami o budżecie](#) (na stronie 55), takimi jak planowany koszt i planowana korzyść oraz metryki rentowności i wartość bieżąca netto (WBN).

Jak zarządzać informacjami ogólnymi

Z poziomu strony właściwości idei można wykonać następujące czynności:

- [Powiązanie idei z jednostką SPO](#) (na stronie 51).
- [Określenie menedżera docelowego](#) (na stronie 51).
- [Wyświetlenie podsumowania szacowanych kosztów i korzyści](#) (na stronie 52).
- [Wyświetlenie szczegółowego opisu idei](#). (na stronie 52)
- [Przesłanie idei do zatwierdzenia](#) (na stronie 52).
- [Zażądanie informacji o idei](#) (na stronie 52).

Właściwości ogólne można edytować na tej stronie lub na stronie listy idei.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Kojarzenie idei ze strukturami podziału organizacji

Struktury podziału organizacji (SPO) służą do określania praw dostępu i hierarchii departamentów oraz raportowania. Jeśli istnieje co najmniej jedna jednostka SPO powiązana z ideami, dowolną z nich można skojarzyć ze swoją ideą.

Obiekt SPO o nazwie Departament służy do kojarzenia idei z departamentem w programie CA Clarity PPM. Jeśli istnieje kilka obiektów, obiekt SPO o nazwie Departament jest wyświetlany jako ostatni.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Określanie menedżera docelowego

Menedżer docelowy to zasób, który zarządza ideą po jej przekonwertowaniu na projekt, usługę lub inwestycję. Wypełnienie tego pola jest zalecane.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei, aby przypisać menedżera docelowego.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wybierz zasób w polu Menedżer docelowy.

Uwaga: To pole należy wypełnić przed konwertowaniem idei na projekt, usługę lub inwestycję. W przeciwnym razie zasób zidentyfikowany jako menedżer idei zostanie menedżerem projektu, usługi lub inwestycji.

Wyświetlanie szacowanych kosztów i korzyści

W sekcji Szacowane koszty i korzyści na stronie właściwości jest wyświetlany ogólny przegląd szacowanych kosztów i korzyści związanych z ideą. Pola wyświetlane w tej sekcji są tymi samymi polami, które były wyświetlane na stronie Utwórz ideę, gdy idea była tworzona po raz pierwszy.

Wyświetlanie szczegółowego opisu

Istnieje możliwość wyświetlania i edytowania wpływu idei na istniejące inicjatywy, czynników ryzyka związanych z ideą oraz zależności występujących między ideą a istniejącymi inicjatywami. Te dane są wyświetlane w sekcji Opis szczegółowy na stronie właściwości.

Przesyłanie idei do zatwierdzenia

Istnieje możliwość przesłania nowej idei do zatwierdzenia. Ideę można również przesłać do zatwierdzenia podczas jej tworzenia.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei, która ma zostać przesłana do zatwierdzenia.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Kliknij przycisk Prześlij do zatwierdzenia.
 - Zmień stan na „Przesłane do zatwierdzenia” i kliknij przycisk Zapisz.
 - Kliknij opcję Powrót, aby powrócić na stronę Idee.

Uwaga: Do zatwierdzenia można przesłać dowolną ideę, z wyjątkiem tych, które można przekonwertować na projekty, usługi lub inwestycje.

Uzyskiwanie dodatkowych informacji

Przed zatwierdzeniem przesłanej idei i przekonwertowaniem jej na projekt, usługę lub inwestycję może być konieczne podanie dodatkowych informacji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat przesłanej idei.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.

3. Zmień stan przesłanej idei na „Niekompletny”.
4. W polu Uwagi ogólne wprowadź dowolne uwagi lub wskazówki dotyczące dodatkowych informacji, które powinien udostępnić menedżer idei.
5. Kliknij opcję Zapisz i powrót, aby powrócić na stronę Idee.
Zostanie wyświetlona strona Idee, a stan idei zmieni się na „Niekompletny”.
6. Wyślij czynność do wykonania i powiadomienie do menedżera idei w celu przekazania dodatkowych informacji i ponownego przesłania idei.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Dezaktywowanie idei

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei, która ma zostać dezaktywowana.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Na stronie w sekcji Ogólne wyczyść pole wyboru Aktywne.
4. Kliknij przycisk Zapisz.

Określanie informacji dotyczących harmonogramów

Do określania dat rozpoczęcia i zakończenia idei, otwierania jej dla pozycji czasu oraz określania jej kodu obciążenia służy strona Właściwości idei.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Otwórz menu Właściwości, a następnie w tym menu kliknij pozycję Harmonogram.
Zostanie wyświetlona strona harmonogramu.
4. Na stronie w sekcji Harmonogram wypełnij następujące pola. Niektóre z tych właściwości są używane podczas konwertowania idei na projekt, usługę lub inwestycję:

Data rozpoczęcia

Wskazuje datę rozpoczęcia idei. Po przekonwertowaniu idei na inwestycję ta data staje się datą rozpoczęcia inwestycji.

Data zakończenia

Wskazuje datę zakończenia idei. Po przekonwertowaniu idei na inwestycję ta data staje się datą zakończenia inwestycji.

Ustaw daty planowanych kosztów

Określa, czy daty planowanych kosztów będą synchronizowane z datami inwestycji. Wybranie opcji szczegółowego planu finansowego nie ma wpływu na daty planowanych kosztów.

Domyślnie: zaznaczone

5. Na stronie w sekcji Śledzenie wypełnij następujące pola:

Pozycja czasu

Zaznacz to pole, aby członkowie personelu mogli rejestrować czas pracy nad ideą w swoich grafikach.

Ważne! Aby członkowie personelu mogli rejestrować w swoich grafikach czas pracy nad ideą, pole Pozycja czasu musi być zaznaczone.

Domyślnie: zaznaczone

Tryb śledzenia

Wskazuje metodę stosowaną przez członków personelu do wprowadzania liczby godzin przepracowanych nad ideą.

Opcje:

- Clarity. Członkowie personelu rejestrują czas przy użyciu grafików.
- Brak. W przypadku zasobów innych niż robocizna wartości rzeczywiste są śledzone za pośrednictwem potwierdzeń transakcji lub przy użyciu oprogramowania do obsługi harmonogramów (np. Open Workbench).
- Inne. Zaimportuj wartości rzeczywiste z aplikacji innej firmy.

Domyślnie: Clarity

Kod obciążenia

Wybierz domyślny kod obciążenia, który będzie używany w przypadku wszystkich zadań dotyczących idei. Jeśli na poziomie zadania w grafikach zostanie wprowadzony inny kod obciążenia, zastąpi on kod obciążenia wprowadzony na poziomie idei.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

6. Kliknij opcję Zapisz i powrót lub Prześlij do zatwierdzenia.

Definiowanie informacji dotyczących budżetu

Dane budżetowe związane z ideą mają kluczowe znaczenie w zarządzaniu portfelami idei oraz ich analizowaniu. Poprawne zdefiniowanie i zarejestrowanie informacji o planowanym koszcie i planowanej korzyści związanych z ideą jest niezbędne do przeprowadzenia dokładnej oceny i analizy idei podczas zarządzania portfelem.

Informacje dotyczące budżetu można określić na stronie Idea: Właściwości: Strona główna - Budżet. Przy użyciu właściwości budżetu można określić metryki. Na przykład: planowany koszt idei, wartość bieżąca netto, zwrot z inwestycji oraz rentowność. Wartości te mogą być też obliczane automatycznie na podstawie kosztu kapitału. W polach na tej stronie można również ustawić datę rozpoczęcia i zakończenia okresu prowadzenia budżetu. Przy ustawionych właściwościach budżetu w tym okresie przepływy pieniężne są stałe i równomierne.

Wartości właściwości budżetu są stosowane tylko w jednym okresie — od daty rozpoczęcia idei do daty jej zakończenia. Ustawione daty mają zastosowanie wyłącznie do danej idei i nie są stosowane w przypadku jej inwestycji nadrzędnych.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Otwórz menu Właściwości, a następnie w tym menu kliknij pozycję Budżet.
Zostanie wyświetlona strona Budżet.
4. W sekcji Planowanie finansowe wypełnij następujące pola:

Waluta

Określa walutę inwestycji.

Domyślnie: waluta systemowa

Budżet jest równy wartościom planowanym

Służy do określania, czy wartości z budżetu we właściwościach budżetu inwestycji są zgodne z wartościami planowanymi. Jeśli istnieje szczegółowy plan budżetu dla inwestycji, wszystkie wartości pól w sekcji Budżet są tylko do wyświetlania. W polach znajdują się wartości podane w szczegółowym planie budżetu. Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, można edytować zawartość pól budżetu.

Domyślnie: zaznaczone

Oblicz wskaźniki finansowe

Wskazuje, czy wskaźniki finansowe związane z inwestycją są obliczane automatycznie. Jeśli ta opcja nie jest zaznaczona, wskaźniki finansowe można określić ręcznie.

Domyślnie: zaznaczone

5. W sekcji Opcje wskaźników finansowych wypełnij następujące pola:

Użyj stawki systemowej na potrzeby łącznego kosztu kapitału

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie wskaźnika systemowego.

Użyj systemowego wskaźnika reinwestycji

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie systemowego wskaźnika reinwestycji.

Stawka systemowa

Zawiera stawkę systemową używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Stawka inwestycji

Zawiera stawkę inwestycji używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Wstępna inwestycja

Określa wstępną inwestycję związaną z ideą.

6. W sekcji Planowane wypełnij poniższe pola. Niektóre z tych właściwości są używane podczas konwertowania idei na projekt, usługę lub inwestycję:

Planowany koszt

Określa planowane koszty idei. Ta wartość jest rozkładana na okres od daty rozpoczęcia kosztu planowanego do daty jego zakończenia.

Uwaga: Jeśli ta idea jest konwertowana na inwestycję, wartość planowanego kosztu zastąpi szacowany koszt wprowadzony w sekcji Szacowane koszty i korzyści na stronie Właściwości idei: Ogólne.

Planowany koszt - rozpoczęcie

Służy do wybierania daty rozpoczęcia planowanego kosztu idei.

Planowany koszt - zakończenie

Służy do wybierania daty wygaśnięcia planowanego kosztu idei.

Planowana korzyść

Określa łączną planowaną korzyść uzyskiwaną z idei.

Uwaga: Kiedy idea zostanie przekonwertowana na inwestycję, wartość planowanej korzyści zastąpi szacowaną korzyść wprowadzoną w sekcji Szacowane koszty i korzyści na stronie Właściwości idei: Ogólne.

Planowana korzyść - rozpoczęcie

Służy do wybierania daty rozpoczęcia planowanej korzyści wynikającej z idei.

Planowana korzyść - zakończenie

Służy do wybierania daty wygaśnięcia planowanej korzyści uzyskanej z idei.

Planowany zwrot z inwestycji (NPV)

Wyświetla planowaną wartość bieżącą netto (WBN) inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (ROI)

Wyświetla planowany zwrot z inwestycji (ROI).

Próg rentowności

Data określająca czas, kiedy planowany koszt idei zrówna się z planowaną korzyścią. To pole jest tylko do odczytu.

Planowany zwrot z inwestycji (IRR)

Wyświetla planowaną wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (MIRR)

Wyświetla planowaną zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu (MIRR) dla inwestycji.

Planowany okres spłaty

Wyświetla datę planowanego okresu spłaty dla inwestycji.

7. W sekcji Budżet są wyświetlane poniższe pola.

Koszt budżetowy

Wyświetla kwotę kosztu budżetowego dla inwestycji.

Początek kosztu budżetowego

Wyświetla datę rozpoczęcia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Koniec kosztu budżetowego

Wyświetla datę zakończenia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Korzyść budżetowa

Wyświetla kwotę korzyści budżetowej dla inwestycji.

Początek korzyści budżetowej

Wyświetla datę rozpoczęcia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Koniec korzyści budżetowej

Wyświetla datę zakończenia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Budżetowa wartość bieżąca netto (WBN)

Wyświetla budżetową wartość bieżącą netto (WBN) dla inwestycji.

Budżetowa zmodyfikowana wewnętrzna stopa zwrotu (ROI)

Wyświetla budżetowy zwrot z inwestycji (ROI) dla inwestycji.

Rentowność budżetowa

Wyświetla datę zrównania się kosztu budżetowego idei z planowaną korzyścią. To pole jest tylko do odczytu.

Budżetowa zmodyfikowana wewnętrzna stopa zwrotu (IRR)

Wyświetla budżetową wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Budżetowa zmodyfikowana wewnętrzna stopa zwrotu (MIRR)

Wyświetla budżetową zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu (MIRR) dla inwestycji.

Budżetowy okres spłaty (w miesiącach)

Wyświetla datę budżetowego okresu spłaty dla inwestycji.

8. Prześlij wprowadzone zmiany.
9. Wyświetl przegląd szacowanych kosztów i korzyści.

Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych

Scenariusze pozwalają na zastosowanie systematycznej metodologii w celu zoptymalizowania idei lub portfela. Stosując scenariusze do inwestycji, można analizować, w jaki sposób zmiany personelu i przesunięcia dat wpływają na wynik idei lub portfela. Idee można oceniać, przełączając się między scenariuszem a planem tymczasowym.

Można wykonać następujące czynności:

- [Utworzyć scenariusze planowania zdolności produkcyjnych](#) (na stronie 58).
- [Zastosować planowanie zdolności produkcyjnych do idei](#) (na stronie 59).

Tworzenie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych

Scenariusz planowania zdolności produkcyjnych można utworzyć na każdej stronie idei zawierającej pasek narzędzi scenariuszy. Pasek narzędzi scenariuszy jest wyświetlany pod paskiem narzędzi strony.

Nie można tworzyć scenariuszy portfela z poziomu idei. Jest to możliwe z poziomu portfela.

Stosowanie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych

Przy użyciu paska narzędzi scenariuszy wybierz jeden z istniejących scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych, do których masz prawa dostępu. Po otwarciu idei i wybraniu scenariusza (ze strony z włączoną obsługą scenariusza planowania zdolności produkcyjnych lub strony Właściwości idei: Plan finansowy) dany scenariusz jest ustawiany jako bieżący.

Jak zarządzać alokacjami do inwestycji nadrzędnej

Strona Hierarchia idei: Elementy nadrzędne służy do wyświetlania listy inwestycji i usług, do których dana idea jest alokowana. Ułatwia także wyświetlanie procentu, w którym dana idea jest alokowana do poszczególnych elementów nadrzędnych.

Można wykonać następujące czynności:

- [Dodać i usunąć skojarzenia nadrzędne](#) (na stronie 59).
- [Wyświetlić alokacje do inwestycji nadrzędnych](#) (na stronie 60).
- [Udostępnić alokacje idei w inwestycjach nadrzędnych](#) (na stronie 60).
- [Agregować koszty idei z inwestycjami nadrzędnymi](#) (na stronie 60).

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei w celu wyświetlenia inwestycji, do której dana idea jest alokowana.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wybierz opcję Hierarchia.
Zostanie wyświetlona strona hierarchii. Teraz można przejrzeć szczegóły inwestycji nadrzędnej danej idei.

Dodawanie i usuwanie skojarzeń z inwestycją nadrzędną

Użytkownik może dodawać do idei i usuwać z niej skojarzenia z inwestycją nadrzędną zgodnie z regułami biznesowymi obowiązującymi w firmie. Skojarzenia można dodawać i usuwać na jednej ze stron ustawiania alokacji powiązanych z inwestycją nadrzędną.

Definiowanie alokacji do inwestycji nadrzędnych

Idee można alokować do jednej lub większej liczby usług lub inwestycji nadrzędnych. Jednak łączny procent alokacji idei do inwestycji nadrzędnych musi być równy 100%. Wielkości alokacji idei do usług i inwestycji nadrzędnych można wyświetlić na stronie Hierarchia idei: Elementy nadrzędne.

Na tej stronie można także zdefiniować alokację idei do inwestycji nadrzędnej.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Hierarchia.
3. Kliknij przycisk Dodaj w celu dodania inwestycji nadrzędnych.
4. Po dodaniu wszystkich inwestycji nadrzędnych kliknij pole Alokacja dla poszczególnych elementów nadrzędnych i wskaż alokację idei.
5. Kliknij przycisk Zapisz.

Udostępnianie idei w różnych inwestycjach

Idee można udostępniać innym inwestycjom, usługom i ideom. Na przykład można udostępnić ideę dla bankowego systemu telefonicznego działającego w trybie online, który obsługuje serwery w dwóch obszarach kraju. Najpierw należy dodać serwery jako inwestycje podrzędne do hierarchii inwestycji idei bankowego systemu telefonicznego działającego w trybie online. Następnie należy przeprowadzić edycję wartości procentowych alokacji kosztów i pasm czasowych inwestycji podrzędnej.

Procent alokacji inwestycji danej idei wyznacza wielkość alokacji danej idei do usługi, idei lub inwestycji nadrzędnej. Wszystkie informacje o kosztach wyświetlane w hierarchii idei nadrzędnej są oparte na wartościach procentowych alokacji.

Agregowanie kosztów idei z inwestycją nadrzędną

Łączne koszty idei podrzędnej są automatycznie agregowane w inwestycjach nadrzędnych. Podczas przeprowadzania obliczeń brane są pod uwagę daty rozpoczęcia i zakończenia idei nadrzędnej na potrzeby stosowania kosztów idei podrzędnej do elementu nadrzędnego.

Jak przydzielać personel do zespołu

Aby podczas planowania zdolności produkcyjnych lub planowania portfela były dostępne dane dotyczące planowania, można przydzielić do idei zasoby. Przed podjęciem decyzji o zatwierdzeniu idei i przekształceniu jej w projekt, inwestycję lub usługę można przydzielić personel do idei w celu przypisania członka zespołu do wykonywania prac przygotowawczych.

Strony personelu zespołu idei należy używać do przydzielania personelu do idei przez alokowanie ról i zasobów. Możesz dodać zarówno robociznę, jak i zasoby inne niż robocizna. Korzystając z tej strony, można wyświetlić zagregowany wstępująco nakład pracy według roli. Widok można przełączyć w celu przeprowadzenia edycji bezpośrednich planowanych prac związanych z ideą. Menu Zespół zawiera trzy opcje: Personel, Szczegóły i Zdolności produkcyjne roli.

Aby wyświetlić stronę personelu zespołu idei, należy otworzyć ideę, a następnie trzeba kliknąć opcję Zespół.

Informacje o stronie Zespół: Personel

Aby wyświetlić stronę personelu zespołu, należy otworzyć ideę, a następnie trzeba kliknąć opcję Zespół.

Członkowie personelu to zasoby lub role, które można przydzielić do pracy nad ideą. Personel może rejestrować czas pracy nad ideą w swoich grafikach. Idee nie są skojarzone z zadaniami i ich obsadzenie nie powoduje powstania długoterminowego zobowiązania tego personelu.

Roli można użyć jako elementu zastępczego, jeśli nie jest znana nazwa zasobu, który ma zostać przydzielony do idei, lub jeśli ten zasób jest niedostępny. Do idei można przydzielić kilka wystąpień roli, ale nie można dodać wielu wystąpień zasobu.

Aby dodać personel do idei, należy użyć strony członków zespołu. Poniżej opisano kolumny i ikony umieszczone na tej stronie, gdy do idei zostały przydzielone zasoby:

Ikona właściwości

Otwiera profil zasobu. Można wyświetlić informacje z profilu i zmienić alokację, w tym alokację planowaną i twardą.

Aby uzyskać więcej informacji o zarządzaniu zasobami, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zasobami*.

Ikona wyszukiwarki zasobów

Otwiera stronę Znajdź zasoby dotyczącą wybranego zasobu. Na tej stronie można zastąpić zasób lub rolę innym zasobem lub rolą.

Kolumna zasobu

Kliknięcie nazwy zasobu powoduje wyświetlenie właściwości ogólnych zasobu i umożliwia ich edycję.

Alokacja zasobu

Otwiera stronę Alokacje zasobów/ról. Można aktualizować alokację zasobu.

Rola

Wyświetla rolę zasobu, która może się różnić od roli podstawowej wybranej w profilu zasobu.

Kolumna Czas

Wyświetla żółty znacznik wyboru, jeśli zasób lub rola mogą wprowadzać czas dotyczący danej idei.

Kolumna Stan alokacji

Wyświetla stan rezerwacji zasobu lub roli.

Wartości

- Twarda. Zasób jest przydzielony do idei.
- Miękka. Zasób jest przydzielony do harmonogramu próbnego tej idei.

Mieszana. Dla zasobu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

Kolumna rozpoczęcia

Wyświetla datę rozpoczęcia alokacji członka zespołu. Jeśli ta data nie jest określona, wartością domyślną jest data rozpoczęcia idei.

Kolumna zakończenia

Wyświetla datę zakończenia alokacji członka zespołu. Jeśli ta data nie jest określona, wartością domyślną jest data zakończenia idei.

% alokacji

Wskazuje procent alokacji członka zespołu do idei. Domyślnie przypisanie każdego członka personelu do idei wynosi 100% dostępnego czasu danego zasobu.

Alokacja

Wyświetlana jest liczba godzin, na którą zasób został zalokowany próbnie do tej idei. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu będą automatycznie alokowani na cały okres trwania idei. Tego pola nie można edytować, ale jest ono zmieniane w celu odzwierciedlenia edycji przeprowadzonej przez użytkownika. Do edycji mogą być używane:

- Opcje ustawiania alokacji.
- Nowe krzywe alokacji określone na stronie Członek personelu ds. idei: Właściwości.
- Opcja Alokacja zmiany.

Alokowane wartości rzeczywiste

Wyświetlana jest łączna liczba godzin zarejestrowanych przez zasób do danego dnia dla tej idei.

Wartości rzeczywiste incydentów

Wyświetlany jest czas zaksięgowany dla incydentów skojarzonych z tą ideą.

Wartości rzeczywiste razem

Wyświetlany jest zagregowany łączny czas rzeczywisty, który został zaksięgowany. Ta wartość jest sumą przydzielonych wartości rzeczywistych i wartości rzeczywistych incydentów.

Dodawanie zasobów lub ról do personelu ds. idei

Na stronie członków zespołu jest wyświetlana lista zasobów lub ról, które zostały dodane do idei użytkownika. Wszystkie zasoby są automatycznie alokowane na poziomie 100% ich dostępnych dni roboczych. Tę wartość można zmienić odpowiednio do potrzeb.

Gdy zasoby są dodawane do personelu ds. idei, może nastąpić nadmierna alokacja zasobu. W takim przypadku wyświetlana jest strona potwierdzenia umożliwiająca nadmierne alokowanie zasobu albo zaakceptowanie pozostałej dostępności zasobu.

Uwaga: Do idei można dodać wiele wystąpień roli. Nie można jednak dodać wielu wystąpień zasobu o tej samej nazwie. Na przykład można przydzielić do usługi „programistę (1)” i „programistę (2)” jako reprezentacje dwóch różnych wymagań dotyczących zasobu z rolą programowanie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
3. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Kliknij opcję Dodaj, aby pojedynczo wybrać zasoby lub role dla personelu ds. idei.

Zostanie wyświetlona strona Wybierz zasoby.
 - Kliknij opcję Dodaj/aktualizuj według SPO, aby dodać wszystkie zasoby w wybranej jednostce SPO do personelu ds. idei.
4. Wybierz zasoby i role, które chcesz dodać do personelu ds. idei.

Przy użyciu Filtru wyszukiwania można wyszukiwać zasoby lub role według nazwiska/nazwy lub innych kryteriów.

5. Kliknij opcję Dodaj, aby dodać zasoby i role.
6. Zapisz zmiany.

Alokowanie zasobów z nadmierną alokacją

Liczba dostępnych godzin zasobu może być mniejsza niż łączna liczba żądanych godzin. W takim przypadku zamiast strony potwierdzenia alokacji wyświetlana jest strona Pozostała dostępność - potwierdzenie.

Na stronie tej wyświetlana jest zbyt duża alokacja zasobu dodanego do projektu lub inwestycji. W kolumnie wskazującej 100% alokacji zasobu jest wyświetlana liczba godzin alokacji zasobu w przypadku alokowania go na domyślnym poziomie 100% dostępności. Kolumna Pozostała dostępność wskazuje rzeczywistą liczbę godzin pracy dostępnych dla zasobu w czasie pracy nad projektem.

Po wyświetleniu strony potwierdzenia wybierz jedną z następujących opcji:

Nadmiernie alokuj

Powoduje nadmierną alokację zasobu.

Pozostało tylko

Alokuje zasób na poziomie wyświetlanym w kolumnie Pozostała dostępność.

Wyświetlanie zdolności produkcyjnych ról dla idei

Strona zdolności produkcyjnych ról zespołu ds. idei przedstawia zagregowany widok wszystkich zapotrzebowań na role, które zostały wygenerowane przez członków zespołu opartych na rolach lub nazwane zasoby. Te informacje można wyświetlić w zestawieniu ze zdolnościami produkcyjnymi zasobów odpowiedzialnych za te role. Aby uzyskać dostęp do tej strony, na karcie Zespół ds. idei wybierz podkartę Zdolności produkcyjne roli na pasku narzędzi strony. Zasoby, które nie mają roli w zespole, są wymienione na tej stronie w wierszu [Brak roli].

Z poziomu strony zdolności produkcyjnych roli można wyświetlić:

- Alokację roli do tej idei względem alokacji do innych inwestycji i nadmierne alokacje.
- Dostępną zdolność produkcyjną roli dla danej idei.

Te informacje można przeglądać w ramach scenariusza oraz niezależnie od niego. Jeśli rola będzie miała nadmierną alokację, kliknij opcję Personel, aby przejść do strony personelu zespołu ds. idei i wyświetlić wszystkie zasoby używające tej roli.

Alokacje personelu

Alokacja personelu to okres, podczas którego zasób jest alokowany do idei. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu będą automatycznie alokowani na cały okres trwania idei. Wielkość alokacji dla każdego zasobu jest obliczana w następujący sposób:

$$\text{Łączna liczba dni roboczych od daty rozpoczęcia do daty zakończenia} \\ \text{włącznie} * \text{liczba dostępnych godzin dziennie}$$

Szacowany czas do zakończenia (SCZ) jest oparty na liczbie godzin, przez które zasób jest przydzielony do idei.

Edytowanie alokacji personelu

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
3. Przeprowadź edycję następujących pól:

Rola

Wybierz rolę zasobu do idei.

Czas

Wskazuje, że zasób może wpisać czas, jaki był potrzebny do ukończenia pracy związanej z ideą.

Stan alokacji

Wybierz stan rezerwacji zasobu w związku z ideą.

% alokacji

Wprowadź domyślną wielkość alokacji zasobu do idei. Jako procent alokacji można wprowadzić wartość 0 (zero). Wprowadzone tutaj zmiany są odzwierciedlane w kolumnie Alokacja.

4. Kliknij przycisk Zapisz.

Zmienianie domyślnej alokacji zasobów

W sekcji Planowana alokacja i Twarda alokacja na stronie Właściwości członka personelu dotyczącej zasobu można wskazać wszelkie odstępstwa od wartości w polu Domyślna alokacja procentowa. Można anulować twardą alokację zasobu, jak również rozszerzyć zasób na potrzeby dodatkowego planowania.

Krzywa Planowana alokacja reprezentuje domyślną lub łączną wartość alokacji żądanej przez menedżera. Krzywa Twarda alokacja reprezentuje wartość alokacji przydzielonej przez menedżera ds. zasobów. Stan alokacji zasobu zmienia się odpowiednio do wielkości alokacji na krzywych alokacji planowanej i twardej.

Załóżmy na przykład, że planowana lub domyślna alokacja zasobu wynosi 100 procent. Zasób został zaalokowany do pracy na potrzeby danej idei od 01-08-11 do 30-11-11. Zasób jest jednak również przydzielony do innej idei na 50 procent czasu pracy do 1 września. Ponadto ma zaplanowany urlop od 15-09-11 do 22-09-11. W tym przypadku można utworzyć dwie krzywe alokacji: jedną wskazującą odchylenie do poziomu 50 procent w okresie od 01-08-11 do 01-09-11 i drugą wskazującą odchylenie do poziomu 0% w okresie od 15-09-11 do 22-09-11.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
3. Kliknij ikonę Właściwości odpowiadającą zasobowi, aby zmienić alokację.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
Na tej stronie są wyświetlane podstawowe pola profilu oraz pola dotyczące alokacji.
4. W polu Domyślna alokacja procentowa wprowadź procent czasu, na który zasób ma być alokowany do idei. Można wprowadzić wartość 0.
Uwaga: Ewentualna zmiana zostanie odzwierciedlona w kolumnach Alokacja i % alokacji na stronie Zespół ds. idei: Personel.
5. W sekcjach Planowana alokacja i Twarda alokacja utwórz po jednym wierszu dla każdego odchylenia od alokacji domyślnej.
Aby wykorzystać prosty przykład poprzedzający te kroki, utwórz dwa wiersze: jeden niech obejmuje okres pracy zasobu na poziomie 50% (zamiast domyślnej lub planowanej alokacji wynoszącej 100%). Drugi wiersz ma dotyczyć okresu, w którym zasób będzie w rzeczywistości pracował na poziomie 0%(a nie na 100%, jak w domyślnej lub planowanej alokacji).
6. Aby utworzyć okres planowanej lub twardej alokacji:
 - a. Wprowadź lub wybierz datę rozpoczęcia okresu.
 - b. Wprowadź lub wybierz datę zakończenia okresu.
 - c. W polu % alokacji wprowadź wartość procentową określającą oczekiwany czas pracy (jako wstępny lub przydzielony). Można wprowadzić wartość 0.
7. Kliknij przycisk Nowy wiersz w celu dodania jeszcze jednego wiersza i powtórz krok 4.
8. Po zakończeniu kliknij przycisk Zapisz i powrót.

Jak zresetować alokację personelu

Alokacje personelu dla idei można zresetować w następujący sposób:

- [Zmień alokację](#) (na stronie 67), aby przesunąć lub przeskalować całość lub część alokacji zasobu.
- [Ustaw alokację](#) (na stronie 68), aby jednocześnie zmodyfikować alokacje dla wielu członków zespołu.
- [Przydziel planowaną alokację](#) (na stronie 69), aby zresetować twardą alokację zasobu do wartości równej planowanej alokacji.
- [Zaakceptuj twardą alokację](#) (na stronie 70), aby zresetować planowaną alokację zasobu do wartości równej twardej alokacji.

Powyższe działania można wykonać za pomocą menu Czynności na stronie członków zespołu ds. idei oraz szczegółów zespołu.

Przesuwanie i skalowanie alokacji zasobów dla idei

Można przenieść lub skalować całość lub część alokacji zasobu w idei, przesuwając jego alokacje w czasie (do przodu i wstecz). Podczas przenoszenia danych daty segmentów alokacji są zachowywane bez zmian, nawet jeśli procent alokacji w każdym z segmentów ulega zmianie. Przesunięcie alokacji zasobu jest użyteczne podczas projektowania alokacji poza widok z dozwoloną skalą czasu, który może obejmować tylko sześć miesięcy.

Rozważmy na przykład alokację rozpoczynającą się 1 maja, która w okresie do końca maja jest ustawiona na wartość domyślną 100%. Z kolei w czerwcu wartość alokacji wynosi 50%. Przesuńmy teraz tę alokację, aby trwała od 1 czerwca do 2 lipca (31 dni kalendarzowych) na poziomie 100%, a dalej do 2 sierpnia na poziomie 50%. Alokację można również przesunąć dla odcinków czasu, które nie zawierają żadnych segmentów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, którego alokacja ma zostać przesunięta.
4. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Zmień alokację.
Zostanie wyświetlona strona alokacji.
5. W sekcji Przedział czasu do zmiany kliknij ikonę Wybierz datę, aby zmienić daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji zasobu do pracy nad tą ideą. Dane zostaną przesunięte zgodnie z datami wprowadzonymi w tych polach.

6. W sekcji Parametry zmiany czasu wykonaj następujące czynności:
 - W sekcji Przesuń do Daty kliknij opcję Wybierz datę, aby wybrać nową datę rozpoczęcia dla przesuwanych danych. Jeśli to pole pozostanie puste, nie nastąpi żadne przesunięcie.
 - W sekcji Data odcięcia zmiany kliknij opcję Wybierz datę, aby wybrać datę zakończenia dla przesuwanych danych. Alokacji nie można przesunąć poza tę datę.
 - W polu Skaluj % alokacji o wprowadź procentową zmianę alokacji do wykonania przesunięcia. Jeśli to pole pozostanie puste, nie nastąpi żadne skalowanie.
7. Zapisz zmiany.

Ustawianie alokacji dla wielu członków zespołu

Alokacje wielu członków zespołu można ustawić jednocześnie w ramach jednej czynności. Służy do tego opcja Ustaw alokację, która jest dostępna po kliknięciu przycisku Więcej na stronie członków zespołu ds. idei oraz szczegółów zespołu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, którego alokacja ma zostać zaktualizowana.
4. W menu Czynności w prawym górnym rogu kliknij opcję Ustaw alokację.
Zostanie wyświetlona strona alokacji.
5. Na stronie w sekcji Ogólne ustaw następujące alokacje dla wybranych członków zespołu:

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia pracy nad ideą. Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty rozpoczęcia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu na odpowiadające dacie rozpoczęcia idei.

Data zakończenia

Określa ostatnią datę pracy nad ideą. Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty zakończenia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu na odpowiadające dacie zakończenia idei.

Domyślna alokacja procentowa

Określa procent czasu, na który zasób ma być alokowany do idei. Można wprowadzić wartość 0 procent. Zmiana jest odzwierciedlana w kolumnach Alokacja i % alokacji na stronie Zespół ds. idei: Personel.

Kolumna Stan alokacji

Wyświetla stan rezerwacji zasobu lub roli.

Wartości

- Twarda. Zasób jest przydzielony do idei.
- Miękka. Zasób jest przydzielony do harmonogramu próbnego tej idei.
- Mieszana. Dla zasobu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

6. Kliknij opcję Zapisz i powrót.

Zatwierdzanie planowanej alokacji zasobu

Przydzielenie planowanej alokacji oznacza ustawienie twardej alokacji na wartość równą planowanej alokacji dla zasobu. Należy to zrobić po zakończeniu edycji segmentu planowanej alokacji przeprowadzonej w celu ustawienia twardej alokacji segmentów dla zasobu. Stan twardej alokacji zasobu oznacza całkowite przydzielenie zasobu.

Opcja Przydziel planowaną alokację jest dostępna po kliknięciu przycisku Więcej na stronie Zespół ds. idei: Personel i na stronach Zespół ds. idei: Szczegóły.

Przydzielenie planowanej alokacji nie powoduje zresetowania procentu domyślnej alokacji. Ta czynność powoduje skopiowanie planowanej alokacji do sekcji Twarda alokacja na stronie Właściwości członka personelu dotyczącej danego zasobu.

Uwaga: Wyświetlanie sekcji Twarda alokacja na stronie jest zależne od ustawienia alokacji mieszanych. Skontaktuj się z administratorem programu CA Clarity PPM.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, dla którego chcesz przydzielić planowaną alokację.
4. W menu Czynności w prawym górnym rogu kliknij opcję Przydziel planowaną alokację.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
5. Kliknij opcję Tak.

Akceptowanie twardych alokacji zasobu

Użyj opcji Zaakceptuj twardą alokację w celu zresetowania planowanej alokacji do wartości równej twardej alokacji. Jeśli segmenty o planowanej miękkiej alokacji są wyświetlane w sekcji Planowana alokacja, zostaną one usunięte. Następnie wszystkie segmenty zostaną zresetowane do wartości równej wartości segmentu o twardej alokacji.

Uwaga: Wyświetlanie opcji Zaakceptuj twardą alokację na stronie jest zależne od ustawienia alokacji mieszanych. Skontaktuj się z administratorem programu CA Clarity PPM.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, dla którego ma zostać zaakceptowana twarda alokacja.
4. W menu Czynności w prawym górnym rogu kliknij opcję Zaakceptuj twardą alokację.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
5. Kliknij opcję Tak.
Ta czynność powoduje ustawienie planowanej alokacji na wartość równą przydzielonej alokacji. W związku z tym wartości w kolumnach % alokacji oraz Alokacja ulegają zmianie. Stan alokacji ma wartość „Twarda”, ponieważ alokacja jest całkowicie przydzielona.

Edytowanie alokacji zasobów

Na stronie szczegółu zespołu idei wyświetlane są w formie wykresu planowane i przydzielone alokacje dla idei w układzie według zasobów i okresów. Ten widok ułatwia ustalenie, czy zasób ma nadmierną czy niepełną alokację, oraz pozwala sprawdzić, w jakim stopniu jest ona nadmierna lub niepełna. Można również sprawdzić dostępność zasobu dla idei.

Aby wyświetlić tę stronę, należy wybrać opcję Zespół, a następnie na pasku narzędzi strony należy kliknąć opcję Szczegóły.

Na stronie szczegółu zespołu dane są wyświetlane w układzie według zasobu, alokacji i okresu. Podczas przewijania okresu wyświetlana jest uwaga zawierająca krótkie podsumowanie wyświetlanych danych. Kolumny okresów są domyślnie ustawione na okresy tygodniowe i zaczynają się od bieżącego tygodnia. Kodowanie alokacji kolorem odbywa się w następujący sposób:

Żółty

Alokacja zasobu w tym okresie nie przekracza ilości zasobów dostępnych.

Czerwony

Alokacja zasobu w tym okresie jest nadmierna (ilość zaalokowanego czasu jest większa niż ilość dostępnego czasu).

Zielony

Alokacja do innych inwestycji, idei lub usług.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Zastępowanie członka personelu

Przydzielonego członka personelu można zastąpić na stronie personelu zespołu idei. Ocena dostępności umożliwia znalezienie zastępstwa na poziomie zespołu.

Ponadto można zastąpić zasób innym nazwanym zasobem oraz zastąpić rolę zasobem. Zastąpienie może spowodować nadmierną alokację dotyczącą członka personelu, który zastępuje poprzednio przydzielonego członka lub członków.

Wytyczne dotyczące zastępowania członków personelu

Podczas wprowadzenia zastępstwa dla członka personelu należy rozważyć następujące informacje:

- Po zastąpieniu zasobu innym zasobem wartości rzeczywiste i oczekujące wartości rzeczywiste (jeśli istnieją) dotyczące pierwotnego członka personelu nie są przenoszone do nowego członka personelu. Do nowego członka jest przenoszony jedynie pozostały szacowany czas do zakończenia (SCZ).
- Pierwotny członek personelu musi wypełnić pozycje czasu, aby dane rzeczywiste zostały zaksięgowane przed wprowadzeniem zastępstwa.
- Rola pierwotnego członka personelu jest przenoszona do nowego członka (o ile proces nie dotyczy zastępowania ról).

Jak odbywa się przenoszenie danych od zastępowanych członków personelu

W poniższej tabeli przedstawiono sposób przenoszenia danych z zastępowanego członka zespołu do nowego:

Typ danych	Przeniesienie
Początek dostępności	Tak, jeśli ta data nie minęła, a nowy zasób nie jest alokowany tego dnia.
Koniec dostępności	Tak
Pozostała alokacja	Tak
Procent (%) alokacji	Tak
Rola w inwestycji	Tak
Istniejące wartości rzeczywiste	Nie
Oczekujące wartości rzeczywiste	Nie
Poziomy odniesienia	Nie

Zastępowanie członków personelu

Na stronie personelu zespołu idei można zastąpić członków personelu przydzielonych do idei. Na liście zasobów znajduje się personel, który ma taką samą rolę jak zastępowany zasób, oraz informacje o dostępności tego personelu podczas okresu idei. Zasoby można zastępować na stronie personelu lub stronie szczegółów.

Istnieje metoda umożliwiająca wybranie zasobu, który pod względem dostępności najlepiej nadaje się do zastąpienia innego zasobu. Dla wszystkich zasobów, do których użytkownik ma dostęp, automatycznie jest generowana ocena dostępności. Ocena wskazuje stopień zgodności między potencjalnym zasobem zastępującym i zasobem zastępowanym. Dostępność jest oparta na długości przydziału oraz dziennej dostępności zasobu. Ogólnie mówiąc, im wyższa ocena, tym większa zgodność.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.

Do zastępowania członków personelu służy strona zastępowania zasobu. Ta strona zawiera listę wszystkich zasobów, do których użytkownik ma dostęp.

Pole Dostępność, które znajduje się w prawym górnym rogu strony, zawiera informacje o okresie przydziału. Ta strona zawiera także informacje o liczbie godzin zasobu zastępującego, które są alokowane do idei. Daty oraz godziny alokacji są przenoszone do zasobu zastępującego.

W kolumnie Dopasowanie dostępności jest wyświetlana ocena uwzględniająca okres pracy i dostępność każdego z zasobów. Załóżmy, że do kryteriów wyszukiwania nie dodano specyfikacji umiejętności. Następnie jako wartość w kolumnie Łączne dopasowanie jest duplikowana ocena z kolumny Dopasowanie dostępności oraz jest wyświetlana kolumna Dopasowanie umiejętności. Jeśli do wyszukiwania zostaną użyte kryteria umiejętności i dostępności, w kolumnie Łączne dopasowanie zostanie wyświetlona średnia obu ocen.

Uwaga: U góry ekranu zostanie wyświetlony następujący komunikat:

„Wyniki dopasowania mogą być niedokładne, jeśli daty dostępności nie mieszczą się w następującym zakresie: ddmrr–ddmrr”.

Ten komunikat pojawia się, gdy istnieje rozbieżność między zakresem dat w komunikacie a datami w polu Dostępność. Ocena w kolumnie Dopasowanie dostępności może być niedokładna. Na przykład założmy, że daty w polu Dostępność to daty od 01-09-11 do 07-02-12, a zakres dat w komunikacie to od 07-09-11 do 07-09-12. Nie można znaleźć porównania jeden do jednego dla jakiegokolwiek zasobu, co obniża ogólne wyniki dopasowania dostępności.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.

2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Kliknij ikonę Wyszukiwarka zasobów znajdującą się obok zasobu.
Zostanie wyświetlona strona wyszukiwarki zasobów.
4. Wprowadź kryteria filtrowania w celu znalezienia zasobu zastępczego.
Zostaną wyświetlone wyniki.
5. Zaznacz pole wyboru obok zasobu i kliknij przycisk Zastąp.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
6. Kliknij opcję Tak.

Zmienianie ról członków personelu

Rolę członka personelu w poszczególnych ideach można zmieniać. Ta zmiana nie ma wpływu na rolę zasobu podaną w jego profilu. Przydział roli można zastąpić na stronie personelu ds. idei lub stronie szczegółów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Kliknij ikonę Właściwości odpowiadającą zasobowi, którego rola w inwestycji ma zostać zmieniona.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
Zostanie wyświetlona strona z podstawowymi polami profilu oraz polami dotyczącymi alokacji.
4. Na stronie Właściwości członka personelu w sekcji Ogólne wybierz odpowiednią rolę w polu Rola w inwestycji.
5. Zapisz zmiany.

Usuwanie członków personelu

Członka personelu można usunąć z idei, jeśli dany zasób nie opublikował w niej wartości rzeczywistych ani nie przesłał oczekujących wartości rzeczywistych.

Uwaga: Usunięcie członka personelu z idei nie powoduje:

- usunięcia zasobu z programu CA Clarity PPM,
- zmiany stanu członka personelu na stan Nieaktywny.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu i kliknij przycisk Usuń.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.

Zatwierdzanie idei

Zatwierdzić można tylko idee o stanie „Przesłane do zatwierdzenia”.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Zaznacz pole wyboru obok idei i kliknij przycisk Zatwierdź.

OR

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Z listy rozwijanej Stan wybierz pozycję „Zatwierdzone”.
3. Zapisz zmiany.

Odrzucanie idei

Na stronie listy lub właściwości konkretnej idei można tę ideę odrzucić. Idea może zostać odrzucona tylko wtedy, gdy ma stan „Przesłane do zatwierdzenia”.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.

Zostanie wyświetlona strona listy.

2. Zaznacz pole wyboru obok idei i kliknij przycisk Odrzuć.

OR

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.

Zostanie wyświetlona strona właściwości.

2. Z listy rozwijanej Stan wybierz pozycję „Odrzucone”.

3. Zapisz zmiany.

Stan idei jest ustawiany na wartość „Zatwierdzone”.

Jak przekonwertować idee na inwestycje

Jeśli użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu, może przekonwertować zatwierdzone idee na projekty, usługi lub inwestycje. Przed przekonwertowaniem idei należy je przesłać do zatwierdzenia.

Jeśli zdefiniowano budżet prosty, informacje wprowadzane na stronie Właściwości idei: Budżet zastąpią podczas procesu konwersji informacje, które zostały wprowadzone na stronie Właściwości idei: Strona główna - Ogólne w sekcji Szacowane koszty i korzyści.

Można wykonać następujące czynności:

- Przekonwertować ideę na typ inwestycji (taki jak aplikacja lub produkt).
Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie usługami IT*.
- [Przekonwertować ideę na projekt przy użyciu szablonu projektu](#) (na stronie 77).
- [Za pomocą idei tworzyć wiele inwestycji](#) (na stronie 78).

Konwertowanie idei na inwestycje

Przekonwertować można tylko ideę o stanie „Zatwierdzone”.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Konwertuj.

Zostanie wyświetlona strona wyboru typu inwestycji.

Uwaga: Typy inwestycji wyświetlane na tej stronie zależą od praw dostępu użytkownika. Na przykład można założyć, że użytkownik ma prawo do tworzenia inwestycji typu Środek trwały i Aplikacja. Do wyboru na stronie będą dostępne tylko typy inwestycji „Środek trwały” i „Aplikacja”.

3. Wybierz typ inwestycji, na jaką chcesz przekonwertować ideę.
4. Kliknij opcję Dalej.

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

Jeśli na przykład zdecydowano, że idea ma zostać przekonwertowana na usługę, zostanie wyświetlona strona Utwórz usługę.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie usługami IT*.

5. Wypełnij pola na stronie i zapisz zmiany.

Konwertowanie idei na projekty przy użyciu szablonów projektów

Jeśli idea jest konwertowana na projekt przy użyciu szablonu projektu, do idei są przenoszone niektóre właściwości, takie jak dane budżetowe. Właściwości przenoszone do idei zastępują właściwości pochodzące z szablonu projektu. Po przekonwertowaniu idei na projekt można zmodyfikować właściwości projektu.

Przekonwertować można tylko ideę o stanie „Zatwierdzone”.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Konwertuj.

Zostanie wyświetlona strona wyboru typu inwestycji.

3. Wybierz projekt z szablonu.
4. Kliknij opcję Dalej.

Zostanie wyświetlona strona wyboru szablonu.

5. Wybierz szablon.

6. Kliknij opcję Dalej.

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

7. Wypełnij pola na stronie i zapisz zmiany.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.

Tworzenie wielu inwestycji przy użyciu idei

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.

2. Kliknij opcję Konwertuj.

Zostanie wyświetlona strona wyboru typu inwestycji.

3. Wybierz typ inwestycji, na jaką chcesz przekonwertować tę ideę, i kliknij przycisk Dalej.

Zostanie wyświetlona strona tworzenia.

4. Wypełnij pola na stronie.

5. Zapisz zmiany.

Zostanie wyświetlona strona właściwości ze stanem „Przekonwertowano”.

6. Powtórz kroki od 3 do 6, jeśli chcesz utworzyć więcej inwestycji.

Usuwanie idei

Istnieje możliwość usuwania dowolnych idei (nawet idei przekonwertowanych na inwestycje). Jeśli usuniesz ideę przekonwertowaną na inwestycję, łącze prowadzące z przekonwertowanej inwestycji do idei także zostanie usunięte. Usunięcie idei nie powoduje usunięcia przekonwertowanej inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Na stronie Lista idei zaznacz pole wyboru obok odpowiedniej idei.

2. Kliknij przycisk Zaznacz do usunięcia.

Idea zostanie usunięta i nie będzie już wyświetlana na liście.

Dodatek A: Prawa dostępu

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Prawa dostępu do idei](#) (na stronie 79)

[Prawo dostępu zasobu do idei](#) (na stronie 82)

[Prawa dostępu do incydentu](#) (na stronie 83)

[Role zasobu incydentu](#) (na stronie 85)

[Role zasobu idei](#) (na stronie 87)

Prawa dostępu do idei

Do pracy z ideami są wymagane następujące prawa dostępu:

Idea - Zatwierdzanie - Wszystko

Umożliwia zatwierdzenie wszystkich idei.

Typ: Globalne

Idea - Zatwierdzanie

Umożliwia użytkownikowi zatwierdzenie określonej idei.

Typ: Wystąpienie

Idee - Tworzenie

Zezwala użytkownikowi na tworzenie wystąpień obiektu Idea. To prawo obejmuje prawo dostępu Idee - Nawigacja.

Typ: Globalne

Idea - Edycja - Wszystko

Umożliwia edycję wszystkich idei. To prawo dostępu obejmuje prawo Idea - Wyświetlanie oraz zapewnia możliwość usuwania wszystkich idei.

Typ: Globalne

Idea - Edycja

Zezwala użytkownikowi na edycję określonej idei. To prawo dostępu obejmuje prawo *Idea - Wyświetlanie* oraz zapewnia możliwość usuwania poszczególnych idei. To prawo nie obejmuje prawa dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Wystąpienie

Idea - Edycja praw dostępu - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edycję praw dostępu do wszystkich idei. To prawo nie obejmuje prawa dostępu Idee - Nawigacja ani Idea - Wyświetlanie.

Typ: Globalne

Idea - Edycja praw dostępu

Zezwala użytkownikowi na edycję praw dostępu do określonej idei. To prawo nie obejmuje praw dostępu *Idee - Nawigacja* ani *Idea - Wyświetlanie*.

Typ: Wystąpienie

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Dodawanie - Wszystko

Zezwala użytkownikom na dodawanie inwestycji do Hierarchii nadrzędnej dla dowolnej idei.

Typ: Globalne

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Dodawanie

Zezwala użytkownikom na dodawanie inwestycji do Hierarchii nadrzędnej dla konkretnej idei.

Typ: Wystąpienie

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Edycja - Wszystko

Zezwala użytkownikom na edytowanie inwestycji w Hierarchii nadrzędnej dowolnej idei.

Typ: Globalne

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Edycja

Zezwala użytkownikom na edytowanie inwestycji w Hierarchii nadrzędnej konkretnej idei.

Typ: Wystąpienie

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Wyświetlanie - Wszystko

Zezwala użytkownikom na wyświetlanie inwestycji w Hierarchii nadrzędnej dowolnej idei.

Typ: Globalne

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Wyświetlanie

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie inwestycji w Hierarchii nadrzędnej dla konkretnej idei.

Typ: Wystąpienie

Idea - Inicjator (autom.)

To prawo jest przyznawane automatycznie inicjatorowi idei.

Typ: Wystąpienie

Idea - Kierownik (autom.)

To prawo jest przyznawane automatycznie kierownikowi idei. To prawo obejmuje prawo dostępu *Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Wyświetlanie*. Użytkownicy z tym prawem dostępu mogą edytować istniejące alokacje personelu.

Typ: Wystąpienie

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i obejmuje prawo do wyświetlania łączy Idee.

Typ: Globalne

Idea - Wyświetlanie

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie określonej idei. To prawo nie obejmuje prawa dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Wystąpienie

Idea - Wyświetlanie - Wszystkie

Umożliwia wyświetlanie wszystkich idei. To prawo obejmuje prawo dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Globalne

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Wyświetlanie - Wszystkie

Zezwala użytkownikom na wyświetlanie inwestycji w Hierarchii nadrzędnej dowolnej idei.

Typ: Globalne

Idea - Hierarchia - Obiekty nadrzędne - Wyświetlanie

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie inwestycji w Hierarchii nadrzędnej dla konkretnej idei.

Typ: Wystąpienie

Idea - Wyświetlanie - Wszystkie

Umożliwia wyświetlanie wszystkich idei. To prawo obejmuje prawo dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Globalne

Idea - Wyświetlanie

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie określonej idei. To prawo nie obejmuje prawa dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Wystąpienie

Idee - Tworzenie

Zezwala użytkownikowi na tworzenie wystąpień obiektu Idea. To prawo obejmuje prawo dostępu Idee - Nawigacja.

Typ: Globalne

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i obejmuje prawo do wyświetlania łączy Idee.

Typ: Globalne

Prawo dostępu zasobu do idei

Podczas zarządzania ideami dostępne są również następujące prawa zasobów:

Zasób - Zatwierdzanie idei

Zezwala użytkownikowi na zatwierdzanie idei dla określonego zasobu. Obejmuje prawo dostępu *Zasób - Edycja idei*.

Typ: Wystąpienie

Zasób - Zatwierdzanie idei - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi zatwierdzanie idei dla wszystkich zasobów. Obejmuje prawo dostępu *Zasób - Edycja idei - Wszystko*.

Typ: Globalne

Zasób - Edycja idei

Zezwala użytkownikowi na edycję i usuwanie idei dla określonego zasobu. Obejmuje prawo *Zasób - Wyświetlanie idei*, ale bez prawa dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Wystąpienie

Zasób - Edycja idei - Wszystko

Zezwala użytkownikowi na edycję i usuwanie idei dla wszystkich zasobów. Obejmuje też prawo *Zasób - Wyświetlanie idei - Wszystko*.

Typ: Globalne

Zasób - Wprowadzanie czasu

Zezwala na wypełnianie, przesyłanie i odrzucanie grafików dla zasobu. Łącze **Grafiki** jest wyświetlane na stronie Osobiste.

Typ: Wystąpienie

Zasób - Własny (auto)

To prawo jest udzielane zasobowi automatycznie i obejmuje prawo dostępu *Zasób - Edycja idei*.

Typ: Wystąpienie

Zasób - Wyświetlanie idei

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie idei dla określonego zasobu. Obejmuje możliwość usuwania idei, ale nie obejmuje prawa dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Wystąpienie

Zasób - Wyświetlanie idei - Wszystko

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie idei dla wszystkich zasobów. Obejmuje możliwość usuwania idei, a także prawo dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Globalne

Prawa dostępu do incydentu

Incydenty są zwykle krótkotrwałe. Równocześnie może istnieć wiele incydentów. Prawami dostępu do incydentów zarządza się na poziomie kategorii incydentów. Użytkownik może wyświetlić tylko incydenty zamapowane do kategorii, do których ma on prawa dostępu. Administrator programu CA Clarity PPM może przydzielać prawa dostępu do incydentów, a kierownik ds. incydentów może przydzielać prawa dostępu w ramach wystąpienia incydentu.

Do pracy z incydentami i kategoriami incydentów wymagane są następujące prawa dostępu:

Incydenty - Dostęp

Zezwala użytkownikowi na dostęp do stron incydentów.

Typ: Globalne

Incydenty - Administrowanie

Zezwala użytkownikowi na dostęp do stron administracji incydentami i administrowanie odwzorowaniem kategoria-inwestycja, kategoria-grupa oraz konfiguracją priorytetów.

Typ: Globalne

Incydenty - Tworzenie

Umożliwia użytkownikowi tworzenie i edytowanie incydentów, dając ograniczony dostęp do właściwości incydentu. Obejmuje prawo dostępu *Incydenty - Dostęp*.

Typ: Globalne

Incydenty - Tworzenie/edycja

Zezwala użytkownikowi na utworzenie nowych incydentów i edycję określonego incydentu.

Typ: Wystąpienie

Incydenty - Tworzenie/edycja - Wszystko

Zezwala użytkownikowi na utworzenie i edycję incydentów na stronach incydentów. Obejmuje prawa dostępu *Incydenty - Dostęp* i *Incydenty - Wybór kategorii - Wszystko*.

Typ: Globalne

Incydenty - Zarządzanie kategoriami incydentów

Zezwala użytkownikowi na zarządzanie incydentami zamapowanymi na określoną kategorię. Obejmuje prawo dostępu *Incydenty - Wybór kategorii*.

Typ: Wystąpienie

Incydenty - Zastępowanie priorytetu

Zezwala użytkownikowi na zastępowanie priorytetu incydentu, do którego użytkownik ma dostęp. Zasoby mające to prawo dostępu będą widzieć pole Zastąp priorytet na stronie Właściwości incydentu.

Typ: Globalne

Incydenty - Wybór kategorii

Umożliwia zasobowi wybór określonej kategorii incydentu.

Typ: Wystąpienie

Incydenty - Wybór kategorii - Wszystko

Zezwala użytkownikowi na wybieranie wszystkich kategorii na stronach incydentów. Obejmuje prawo dostępu *Incydenty - Dostęp*.

Typ: Globalne

Role zasobu incydentu

Nie istnieją domyślne role specyficzne dla incydentu. Odpowiednie role do pracy z incydentami można dodać w oparciu o instancję i udostępnione globalne prawa dostępu. Na przykład może być konieczne skonfigurowanie następujących ról pod kątem pracy z incydentami:

Rola	Opis roli	Prawo dostępu
Administrator IT	Przydziel tę rolę do zasobów odpowiedzialnych za konfigurowanie i mapowanie kategorii incydentów oraz ustawień finansowych dotyczących incydentów i administrowanie nimi z poziomu menu Administrowanie. Zasoby z tą rolą są również odpowiedzialne za przypisywanie inwestycji do kategorii incydentów. Administratorzy IT określają, które zasoby wymagają praw dostępu do incydentu oraz które prawa dostępu do incydentu powinny zostać przyznane zasobom.	Incydenty - Administrowanie; Administrowanie - Dostęp
Kierownik działu informatycznego	Przypisz tę rolę do zasobów odpowiedzialnych za przypisywanie incydentów. Korzystając z tej roli, zasób może wyświetlać nowe incydenty, przypisywać je do pracowników działu informatycznego i w razie konieczności ponownie przypisywać nierozwiązane incydenty do innego zasobu lub innej grupy.	Incydenty - Tworzenie/edycja - Wszystko

Rola	Opis roli	Prawo dostępu
Pracownik działu informatycznego	Przypisz tę rolę do zasobów odpowiedzialnych za pracę z incydentami i ich rozwiązywanie. Korzystając z tej roli, zasób może tworzyć, wyświetlać i przypisywać odpowiednio wszystkie incydenty w obrębie określonego zestawu kategorii incydentów. Domyślnie pracownikom działu informatycznego jest wyświetlana strona Przypisano do mnie. Na tej stronie są wyświetlane tylko te incydenty, które przydzielono do danego pracownika działu informatycznego. Jeśli jest konieczne przekonwertowanie incydentu na projekt lub zadanie projektu, pracownik działu informatycznego oznacza flagą incydent, który jest przeznaczony do konwersji.	Incydenty - Zarządzanie kategoriami incydentów

Rola	Opis roli	Prawo dostępu
Osoba zgłaszająca żądanie	Przypisz tę rolę do zasobów odpowiedzialnych za rejestrowanie nowych incydentów. Korzystając z tej roli, zasób może wyświetlać kolejkę pracy z ustawionymi priorytetami i rejestrować informacje o rodzaju pracy wykonanej dla zgłoszonego incydentu. Te incydenty zarejestrowane przez osobę zgłaszającą żądanie są wyświetlane na stronie Zgłoszone przeze mnie. Jeśli do incydentu przydzielono osobę zgłaszającą żądanie, zostanie wyświetlona strona Przypisano do mnie zawierająca listę tych incydentów. Osoby zgłaszające żądanie mają ograniczony widok właściwości incydentu. Mogą one zobaczyć uwagi publiczne, identyfikator śledzenia, krótki opis, opis szczegółowy, typ i kategorię incydentu.	Incydenty - Tworzenie; albo Incydenty - Wybór kategorii - Wszystko albo Incydenty - Wybór kategorii dla co najmniej jednej kategorii incydentu

Role zasobu idei

W programie CA Clarity PPM nie istnieją role specyficzne dla idei. Odpowiednie role do pracy z ideami można dodać w oparciu o instancję i udostępnione globalne prawa dostępu. Na przykład może być konieczne skonfigurowanie następujących ról pod kątem pracy z ideami:

Menedżer

Menedżer idei ma niejawnie prawa dostępu do tworzonych idei.

Osoba zatwierdzająca

Osoba zatwierdzająca ideę ma prawo do zatwierdzania i odrzucania idei oraz do ustawiania idei jako niekompletnych.