

CA Clarity™ PPM

Användarhandbok för administration av efterfrågan

Utgåva 13.2.00



Denna dokumentation, som inkluderar ett inbäddat hjälpsystem samt elektroniskt publicerat material, (kallas härafter för "Dokumentationen") tillhandahålls endast i informationssyfte och kan när som helst ändras eller tas bort av CA.

Dokumentationen får inte kopieras, överföras, reproduceras, uppvisas eller kopieras i sin helhet eller i delar, utan skriftligt tillstånd från CA. Dokumentationen är konfidentiell och tillhör CA och får inte visas av dig eller användas i annat syfte än vad som tillåts i (i) ett separat avtal mellan dig och CA som reglerar användningen av den programvara från CA som dokumentationen är relaterad till, eller (ii) ett separat och konfidentiellt avtal mellan dig och CA.

Utöver det som anges ovan, om du är licensierad användare av en programvaruprodukt som nämns i Dokumentationen kan du skriva ut eller på annat sätt göra tillgängligt ett rimligt antal kopior av Dokumentationen enbart för intern användning av dig och dina kollegor i anslutning till programvaran, förutsatt att alla meddelanden och förklaringar om CA:s upphovsrätt finns med i varje reproducerad kopia.

Rättigheten att skriva ut eller på annat sätt göra kopior av Dokumentationen tillgänglig är begränsad till den period under vilken den tillämpliga licensen för sådan programvara är giltig. Om licensen upphör att gälla av något skäl är det ditt eget ansvar att skriftligen certifiera för CA att alla kopior och delvisa kopior av Dokumentationen har returnerats till CA eller att de har förstörts.

I DEN OMFATTNING DET TILLÅTS AV GÄLLANDE LAG, ERBJUDER CA DENNA DOKUMENTATION "SOM DEN 'ÄR" UTAN NÅGON FORM AV GARANTIER OCH UTAN GRÄNSER NÄR DET GÄLLER UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM DESS ANVÄNDBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL ELLER FRIHET FRÅN INTRÅNG. CA ÄR INTE VID NÅGOT TILLFÄLLE ANSVARIG GENTEMOT ANVÄNDAREN ELLER MOT TREDJE PART FÖR FÖRLUST ELLER SKADA, DIREKT ELLER INDIREKT, PÅ GRUND AV ANVÄNDNING AV DENNA DOKUMENTATION, INKLUSIVE UTAN BEGRÄNSNING, FÖRLORAD VINST, FÖRLORADE INVESTERINGAR, DRIFTAVBROTT, GOODWILL, ELLER FÖRLORADE DATA, ÄVEN OM CA UTTRYCKLIGEN BLIVIT UNDERRÄTTAD OM SÅDAN FÖRLUST ELLER SKADA.

Användningen av programvara som nämns i Dokumentationen gäller under tillämpligt licensavtal och sådana licensavtal ändras inte på något sätt av villkoren i detta meddelande.

CA är tillverkaren av Dokumentationen.

Begränsade rättigheter gäller. Användande, reproduktion eller uppvisande av Förenta Staternas regering är under restriktionerna angivna i FAR paragraf 12.212, 52.227-14 och 52.227-19(c)(1) - (2) och DFARS paragraf 252.227-7014(b)(3), som gällande, eller avtalets efterföljare.

Copyright © 2013 CA. Med ensamrätt. Alla här angivna varumärken, handelsnamn och logotyper tillhör respektive företag.

Kontakta teknisk support.

För teknisk assistans online och en fullständig listga över platser, öppettider och telefonnummer, kontakta Teknisk support på <http://www.ca.com/worldwide>.

Innehåll

Kapitel 1: Översikt av administration av efterfrågan 9

Termer i Administration av efterfrågan	9
Komma igång med Administration av efterfrågan	10

Kapitel 2: Konfigurationer av Administration av efterfrågan 11

Konfigurera standarder för ekonomiska incidenter	11
Incidentkategorier	11
Arbeta med incidentkategorier	12
Associera investeringar med händelsekategorier	12
Kontrollera åtkomst till incidentkategorier	13
Ange prioritet för incidentkategori	14
Tilldela investeringar till incidenter	14
Incidentjobb	15
Kontrollera efter fel	15

Kapitel 3: Incidenter 17

Incidentöversikt	17
Incidentkomponenter	18
Komma igång med incidenter	19
Integration av incidenter med leverantörer av tjänsteadministration	19
Så här visas och administreras incidenter	20
Incidenttyper	20
Logga nya incidenter	21
Så här fungerar processen Tilldela incidenter	24
Processflödet för att tilldela incidenter	24
Starta och avsluta processen Tilldela incidenter	25
Lös och stänga incidenter	26
Visa nya tilldelade incidenter	26
Tilldela resurser till incidenter	27
Tilldela incidenter igen	27
Ändra kontaktinformation för incidenten	28
Ändra incidentkategori	28
Händelseprioritet	29
Ändra incidentprioritet	29
Ignorera incidentens prioritet	29
Matris för incidentprioritet	30

Ändra incidentens status.....	30
Flagga incidenter för konvertering	31
Ange tidsåtgång (incident)	32
Visa projekt- och uppgiftsassociationer	33
Så här administrerar du incidentmeddelanden	33
Lägga till meddelanden till incidenter	33
Visa incidentmeddelanden.....	34
Visa granskningsfält för rekvisitioner	35
Administrera automatiska incidentprocesser	35
Så här konverteras processer till planerat arbete	36
Konvertera incidenter till projekt.....	36
Omvandla incidenter till projektuppgifter	37
Mappning av incidentdata	38

Kapitel 4: Idéer 39

Översikt över idéer	39
Idékomponenter	40
Så här fungerar statusflödet för idéer.....	40
Så här fungerar godkännandeprocessen för idéer	40
Importera idéer från andra system	42
Så här hanteras idéer	43
Skapa nya idéer	43
Huvudegenskaper	46
Scenarier för kapacitetsplanering	54
Skapa scenarier för kapacitetsplanering	54
Tillämpa scenarier för kapacitetsplanering.....	54
Så här administrerar du allokeringar till överordnade investeringar	55
Lägga till eller ta bort överordnade investeringsassociationer	55
Definiera allokeringar till överordnade investeringar	55
Dela idéer genom investeringar	56
Summera idékostnader till den överordnade investeringen.	56
Så här bemannar du ett team	56
Om sidan Team: Personal	57
Lägga till resurser eller roller till idéns personal	59
Boka överallokerade resurser	59
Visa rollkapaciteten för idéer	60
Personalallokeringar	60
Ersättning av anställda	66
Ändra personalroller	69
Ta bort anställda	69
Godkänna idéer	70

Avvisa idéer	70
Så här omvandlar du idéer till investeringar	71
Omvandla idéer till investeringar	71
Omvandla idéer till projekt med hjälp av projektmallar	72
Använda idéer för att skapa flera investeringar.....	72
Radera idéer	73

Bilaga A: Åtkomstbehörigheter **75**

Åtkomstbehörighet till idé	75
Resursens åtkomstbehörighet för idéer.....	78
Åtkomstbehörighet för incident.....	79
Resursroller för incident.....	80
Resursroller för idé	82

Kapitel 1: Översikt av administration av efterfrågan

Administration av efterfrågan kan användas för att registrera, klassificera, utvärdera och åtgärda alla sorts källor för efterfrågan. Efterfrågan i en IT-organisation kan ta många former. Efterfrågan kan t.ex. vara en projektbegäran, servicebegäran, incident, en idé för en ny produkt eller tjänst, ett strategiskt initiativ eller en supportbegäran.

Du kan använda Administration av efterfrågan till att registrera efterfrågan på två olika sätt. Du kan använda CA Clarity PPM-formulär till att registrera information om en idé, en projektbegäran eller incident. Du kan också integrera CA Clarity PPM-data med andra system som redan registrerar information från supportavdelningen, incidenter och serviceförfrågningar. Integrationen sker via XML Open Gateway (XOG).

Se *XML Open Gateway Handbok för utvecklare* för mer information.

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Termer i Administration av efterfrågan](#) (på sidan 9)

[Komma igång med Administration av efterfrågan](#) (på sidan 10)

Termer i Administration av efterfrågan

Följande termer används ofta i samband med Administration av efterfrågan:

Externt ID

Identifikationsnumret för en händelse som ärvs från ett externt system, t.ex. Remedy.

Flagga för konvertering

Status för en händelse när du har manuellt konverterat den till ett projekt eller en projektuppgift.

Påverkan

I vilken grad händelsen gör att servicenivåerna påverkas; hög påverkan (Hög), medelhög påverkan (Medel) eller låg påverkan (Låg).

OBS

Står för "Organizational Breakdown Structure" och är en hierarkisk enhetsstruktur. OBS-enheter används för att visa ramarna för en organisation, både från ett visuellt och ett funktionellt perspektiv för sammanställningar, s.k. drilldown (att borra sig ned längre i informationsmängden) och resurssökningar.

Prioritet

Prioriteten för en incident som ska lösas (hög, medel eller låg).

Resurs

En person som kan bli tilldelad arbete på en incident eller annan investering. En resurs kan associeras med kompetenser, primär roll, resurspooler och OBS. En resursprofil har också egenskaper som resursnamn, e-postadress, anställningstyp, chef, tillgänglig tid per dag, fakturerbar målkostnad och standardkostnad. Resursen behöver inte vara en CA Clarity PPM-användare.

Service Connect

En serie inbyggda anslutningar till applikationer för administration av IT-tjänster (ITSM – IT Service Management) som överför incidentdata till CA Clarity PPM.

Angelägenhetsgrad

Måttenheten för en incidents viktighetsgrad graderade i angelägenhetsgrad, hög, medium och låg.

Komma igång med Administration av efterfrågan

När du vill använda modulen Administration av efterfrågan ska du först verifiera att du har följande:

- Modulen Administration av efterfrågan installerad och med en giltig licens.
- Åtkomst till Administration av efterfrågan. Åtkomstbehörighet. Behörigheter kan beviljas för de två komponenterna i Administration av efterfrågan: idéer och incidenter. En eller båda av följande åtkomstbehörigheter krävs:

Incidenter - Åtkomst

Ger användaren åtkomst till incidentsidorna.

Typ: Global

Idéer - Navigera

Gör att användaren kan navigera till idésidor för att inkludera behörighet att visa länken Idé.

Typ: Global

När du vill använda Administration av efterfrågan loggar du in på CA Clarity PPM. Beroende på din åtkomstbehörighet och roll väljer du antingen Idéer eller Incidenter i menyn Administration av efterfrågan.

Kapitel 2: Konfigurationer av Administration av efterfrågan

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Konfigurera standarder för ekonomiska incidenter](#) (på sidan 11)

[Incidentkategorier](#) (på sidan 11)

[Incidentjobb](#) (på sidan 15)

[Kontrollera efter fel](#) (på sidan 15)

Konfigurera standarder för ekonomiska incidenter

Innan en resurs kan ange ekonomiska data för incidenter ska du göra följande:

- Ställa in prismatriser och aktivera ekonomiskt alla resurser som arbetar med incidenter
- Skapa logiska grupper av investeringar
Se Användarhandbok för ekonomisk administration för mer information.
- Definiera standardekonomiegenskaper för investeringar

Investeringar stöder bara allokeringar och återbetalningar på investeringsnivå.

Incidentkategorier

En del av konfigurationen av Administration av efterfrågan är att skapa logiska grupper av investeringar som kallas för incidentkategorier. Incidentkategorier gör att du kan klassificera incidenter av en viss typ. De medför att du kan konfigurera logiska grupperingar av incidenter som speglar aktuell företagsstruktur. Du kan sedan skapa och associera investeringar med dessa incidentkategorier.

I små företag där resurser arbetar med alla incidentkategorier kan du lägga till alla resurser i en grupp. Tilldela sedan gruppen till en incidentkategori. I ett större företag, där resurser är specialister, kan du skapa grupper och lägga till resurser i grupper baserat på deras expertkunskaper. Tilldela sedan grupperna till olika incidentkategorier.

Arbeta med incidentkategorier

När du har skapat incidentkategorier kan resurser logga incidenter. Definiera sedan incidentkategoriegenskaper, associera dina investeringar med incidentkategorier och bevilja resurser, grupper och OBS-enheter åtkomst till incidentkategorin.

Använd sidan Skapa incidentkategori för att skapa en incidentkategori.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration och klicka på Incidenter från Dataadministration.
Sidan Konfigurering visas.
2. Klicka på Ny.
Sidan Skapa sida öppnas.
3. Fyll i följande fält:

Kategorinamn

Kortnamn för incidentkategorin.

Kategori-ID

Unik identifierare för incidentkategorin.

Beskrivning

En kort beskrivning.

4. Klicka på Spara och återgå.

Associera investeringar med händelsekategorier

När du har katalogiserat dina investeringar kan du associera investeringar - tillgångar, program, produkter, tjänster och annat arbete arbetsrelaterade - med incidentkategorier individuellt eller genom att använda en batchprocess. Du kan t.ex. associera bildskärmen, tangentbordet och mustillgångar med incidentkategorin Maskinvara: Kringutrustning.

Du kan också associera investeringar med en incidentkategori från incidenten.

Innan du associerar dina investeringar med en incidentkategori, väljer du de påverkade investeringarna inom en incidentkategori.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration och klicka på Incidenter från Dataadministration.
Sidan Konfigurering visas.

2. Klicka på namnet på den incidentkategori som du vill associera investeringen med. Egenskapssidan visas.
3. Klicka på Associerade investeringar
4. Välj en investering för fältet Välj investeringar.
5. Klicka på Spara.

Kontrollera åtkomst till incidentkategorier

Använd sidorna Åtkomst till den här kategorin för att kontrollera resurser, grupper och OBS-enheter som har åtkomst till en incidentkategori.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration och klicka på Incidenter från Dataadministration. Sidan Konfigurering visas.
2. Klicka på namnet på incidentkategorin. Egenskapssidan visas.
3. Öppna menyn Åtkomst till denna kategori och klicka på något av följande alternativ:

Helvy

Visar en lista över alla resurser, grupper och OBS-enheter som har åtkomst till incidentkategorin. Åtkomstbehörigheter som resurser, grupper och OBS-enheter har till denna kategori visas också.

Resurs

Definierar resurserna för att bevilja åtkomst till denna incidentkategori.

Grupp

Definierar grupperna för att bevilja åtkomst till denna incidentkategori.

OBS-enhet

Definierar OBS-enheterna för att bevilja åtkomst till denna incidentkategori.

4. Klicka på Lägg till, markera kryssrutan bredvid varje åtkomstbehörighet och klicka på Nästa.
5. Markera kryssrutan bredvid varje enhet (resurs, grupp eller OBS-enhet) och klicka på Lägg till.

Obs! Listan över enheter som visas beroende på ditt val.

Ange prioritet för incidentkategori.

Använd matrisen för incidentprioritet för att eskalera incidenter baserat på påverkan och angelägenhetsgrad. Du kan ställa in prioritetsnivåer för matrisen. Exempel låg, medel och hög. Värdena för påverkan ritas mot värdena för angelägenhetsgrad. Skärningspunkten för värdena för påverkan och angelägenhetsgrad är incidentens prioritet.

När du sparar en befintlig incident räknas incidentens prioritet om baserat på ändringar som gjorts i incidentens prioritetsmatris.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration och klicka på Incidenter från Dataadministration.
Sidan Konfigurering visas.
2. Klicka på Inställning för prioritet och välj incidentprioritet för en given kombination av påverkan och angelägenhetsgrad.
3. Spara ändringarna.

Tilldela investeringar till incidenter

CA Clarity PPM är ofta inte den primära datakällan för incidenter. Du kan använda XML Open Gateway för att fånga incidenter från andra system och hämta dem till CA Clarity PPM. Incidenter importeras ofta med ofullständiga investeringsdata. Incidenterna kan ha enskilda insatsposter som inte är associerade med en investering. I sådana fall kan du tilldela en enskild investering till alla insatsposter.

Se *XML Open Gateway Handbok för utvecklare* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration och klicka på Incidenter från Dataadministration.
Sidan Konfigurering visas.
2. Öppna Tilldela investering och markera kryssrutan bredvid incidente för att tilldela en investering.
3. Klicka på Tilldela.
Investeringen tilldelas till incidenten.

Incidentjobb

CA Clarity PPM har följande jobb för incidenter:

- Ekonomi efter incident
- Återbetalningar efter incidentinsatser

Kontrollera efter fel

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration och klicka på Incidenter från Dataadministration.
Sidan Konfigurering visas.
2. Klicka på Bearbetningsfel

Kapitel 3: Incidenter

Målsättningen med incidenthantering är att göra det möjligt för organisationen att återgå till normala servicenivåer så snart som möjligt. Incidenthantering gör att IT-organisationer kan registrera, förutsäga och fatta beslut grundat arbetet som utförts av dess användare.

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

- [Incidentöversikt](#) (på sidan 17)
- [Så här fungerar processen Tilldela incidenter](#) (på sidan 24)
- [Visa nya tilldelade incidenter](#) (på sidan 26)
- [Tilldela resurser till incidenter](#) (på sidan 27)
- [Tilldela incidenter igen](#) (på sidan 27)
- [Ändra kontaktinformation för incidenten](#) (på sidan 28)
- [Ändra incidentkategori](#) (på sidan 28)
- [Händelseprioritet](#) (på sidan 29)
- [Matris för incidentprioritet](#) (på sidan 30)
- [Ändra incidentens status](#) (på sidan 30)
- [Flagga incidenter för konvertering](#) (på sidan 31)
- [Ange tidsåtgång \(incident\)](#) (på sidan 32)
- [Visa projekt- och uppgiftsassociationer](#) (på sidan 33)
- [Så här administrerar du incidentmeddelanden](#) (på sidan 33)
- [Visa granskningsfält för rekvisitioner](#) (på sidan 35)
- [Administrera automatiska incidentprocesser](#) (på sidan 35)
- [Så här konverteras processer till planerat arbete](#) (på sidan 36)
- [Mappning av incidentdata](#) (på sidan 38)

Incidentöversikt

I Administration av efterfrågan finns de funktioner som behövs för att prioritera och administrera oplanerat arbete. Oplanerat arbete omfattar incidenter, idéer och förfrågningar om förbättringar som kräver resurser dagligen. Oplanerat arbete tillsammans med planerade projektarbeten utgör den totala efterfrågan på IT-tjänster. Använd Administration av efterfrågan för att bedöma de kostnader som uppstår på grund av oplanerat arbete och för att granska resursanvändningen.

En incident är en händelse som inte är en del av en vanlig tjänst. Incidenten kan potentiellt göra att en tjänst avbryts eller att tjänstens kvalitet försämras. Incidenter inkluderar maskinvara, programvara och tjänst serviceförfrågningar.

En servicebegäran är en förfrågan från en användare om support, leverans, information, råd eller dokumentation som inte beror på ett fel i IT-infrastrukturen. Servicebegäran är en viktig del av administrationen av IT-tjänster. I Administration av efterfrågan kan du skapa incidenter som registrerar servicebegäran och tillhörande information avseende uppdrag, diskussioner, lösningar och tidsåtgång. Dessa data är nyckeln till IT-avdelningens dagliga uppgifter. Utan incidenter kan en organisation och dess användare utsättas för långvariga störningar som till slut resulterar i högre kostnader för företaget.

Incidentkomponenter

Incidenter består av följande komponenter:

Incidentegenskaper

Använd incidenternas egenskapssidor när du vill visa grundläggande information om incidenten, t.ex. en kort beskrivning, kategori, status, brådska och påverkan. Du kan också omvandla incidenten till ett projekt eller en projektuppgift på sidan Incidentegenskaper.

Associationer

Använd menyn Associationer för att visa en lista över de projekt och projektuppgifter som incidenten omvandlades från.

Insats

Använd den här komponenten för att visa en lista över de resursinsatser som använts för att åtgärda incidenten och som är sparade på resursens tidkort.

Anmärkningar

Använd den här komponenten för att lägga till meddelanden om incidenten eller för att visa en lista över meddelanden som hör till en incident.

Processer

Du kan använda CA Clarity PPM-processer om du vill automatisera vissa delar av administrationen av efterfrågan. Du kan exempelvis skapa en process som meddelar den incidentansvarige när incidentens status ändras till "Löst". Du kan även definiera en process som utför åtgärder på incidenten, exempelvis ställa in incidentens prioritet till "Hög".

CA Clarity PPM-administratören kan definiera processer som är specifika för incidenttyper eller globala processer som är utformade för en viss incident.

Du kan skapa och köra processer på incidenter.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Granskning

Med den här komponenten kan du spåra historiken för specifika händelser som inträffar för en incident. CA Clarity PPM-administratören konfigurerar granskning, och bestämmer också vilka fält som ska granskas och vilken information som ska lagras i granskningsspåret. Om granskningsspår är aktiverat och du har lämplig åtkomstbehörighet, visas fliken Granskning när du öppnar en incident. Använd den här menyn för att visa enlogg över förändring, addering eller borttagning för de fält som är utvalda att granskas.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Komma igång med incidenter

Innan du kan rapportera och administrera incidenter bör du kontrollera att CA Clarity PPM-administratören har angett kategorimappning för incidenter. Om det inte har utförts, visas följande felmeddelande när du försöker öppna incidenter första gången:

ITL-0514: Händelsekategori måste vara skapad innan händelseinstans kan skapas. Kontakta din administratör.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

En IT-expert eller frågeställare kan logga en incident. Båda rollerna har tillräcklig åtkomstbehörighet för att kunna skapa nya incidenter. När du har loggat incidenten kan du se och redigera de incidenter som du har skapat på fliken Rapporterat av mig. IT-personalen kan se listan över alla incidenter som är associerade med den incidentkategori som de har tilldelats på menyn Tilldelad till mig.

Integration av incidenter med leverantörer av tjänsteadministration

Skapa incidenter i CA Clarity PPM, eller via integrering med andra system som registrerar information från supportavdelningen, incidenter och serviceförfrågningar. Vanligtvis finns den primära datakällan för incidenter i andra system.

Om din organisation använder en befintlig serviceadministration använder du XML Open Gateway för att fånga data i CA Clarity PPM. XOG och Service Connect är inbyggda integrationer för ITSM-system (IT Service Management) som stöder integrationerna. Du kan använda XML Open Gateway för att importera incidenter och associerade anteckningar och insats. När de importerats är incidenterna färdiga att användas i processen för Administration av efterfrågan.

Se *XML Open Gateway Handbok för utvecklare* för mer information.

Så här visas och administreras incidenter

Använd sidan Incidentlista för att visa incidenter som är tilldelade till dig, rapporterade av dig eller rapporterade av andra.

Du kan göra följande från sidan Incidentlista:

- [Logga nya incidenter](#) (på sidan 21).
- [Tilldela resurser till incidenter](#) (på sidan 27).
- [Ändra kontaktinformation](#) (på sidan 28).
- [Ange incidentprioritet](#) (på sidan 29).
- [Visa projekt- och uppgiftsassociationer](#) (på sidan 33).
- [Lägga till incidentmeddelanden](#) (på sidan 33).
- [Omvandla incidenter till planerat arbete](#) (på sidan 36).

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på följande menyer för att visa specifika incidenter:
 - Tilldelad till mig
 - Rapporterat av mig
 - Rapporterat av andra

Incidenttyper

Du kan visa en lista över de incidenter du har behörighet att se på sidan Incidentlista. Öppna sidan Incidentlista för att visa incidenter som är tilldelade till dig, rapporterade av dig eller rapporterade av andra.

Tilldelad till mig

Visar sidan Incidentlista med en lista över incidenter som frågeställare eller IT-experter är tilldelade till. Om du är tilldelad till en incident visas listan även incidenter som du rapporterar. Tilldelad till mig visas Eller, om du har behörigheten Incidenter - Administrera kategori för minst en incidentkategori.

Du kan ange hur du vill bli meddelad om nya incidenter och incidenter som du har tilldelats. Dessa kontoinställningar hanteras på sidan Kontoinställningar: Meddelanden .

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Rapporterat av mig

Visar en lista över incidenter som du har rapporterat till frågeställare och IT-ansvariga och incidenter som tilldelats dig.

Rapporterat av andra

Visar en lista över incidenter som tilldelats dig eller rapporterats av andra resurser. Listan omfattar incidenter som mappats till de incidentkategorier som du har åtkomstbehörighet till, antingen direkt eller via din associering till en grupp.

Sidan visas om du har behörigheten Incidenter - Skapa/Redigera - Alla, eller Incidenter - Hantera kategoriincidenter.

Logga nya incidenter

Du kan skapa en incident för att rapportera nya incidenter eller arbetsförfrågningar från Administration av efterfrågan, eller direkt från investeringen.

Om du vill skapa en incident behöver du följande åtkomstbehörigheter för minst en incidentkategori:

- Incidenter - Skapa
- Incidenter - Välj kategori

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på Ny.
Sidan Skapa sida öppnas.
3. Fyll i följande fält i avsnittet Allmänt på sidan:

Kort beskrivning

Definierar incidentens namn. Namnet ska vara kort och beskrivande.

Bevaknings-ID

Definierar incidentens spårningsnummer. Fältet är skrivskyddat om automatisk numrering är aktiverat.

Detaljerad beskrivning

Definierar den detaljerade beskrivningen av incidenten.

Typ

Anger en incidenttyp. Välj incident eller tjänstebegäran i snabbvalslistan.

Kategori

Definierar incidentens klassifikation och hjälper till att spåra kostnader för oplanerat arbete. Klicka på ikonerna Bläddra om du vill välja en kategori för incidenten.

Status

Anger incidentens status. Som standard anges statusen för en ny incident till "Ny" när den sparas första gången.

Välj något av följande i snabbvalslistan för att ändra status: Ny, Tilldelad, Pågående arbete, Eskalerad, i vänteläge, Löst och Stängd.

Angelägenhetsgrad

Definierar den kritiska gradering som incidenten har, baserat på affärsbehoven. Välj något av följande: Låg, Medel eller Hög.

Standard: Medel

Påverkan

Definierar i vilken omfattning incidenten leder till förvrängning av förväntade servicenivåer. Välj något av följande i snabbvalslistan: Låg, Medel eller Hög.

Standard: Medel

Ignorera prioritet

Anger om incidentens prioritet kan ignoreras. Incidentens prioritet rangordnas med matrisen Incidentprioritet, som baseras på brådska och påverkan för alternativen.

Fältet visas bara om du har åtkomstbehörigheten Incidenter – Ignorera prioritet. Markera denna kryssruta för att ignorera incidentens prioritet.

Prioritet

Definierar i vilken ordning incidenter ska åtgärdas, baserat på påverkan och brådska. Om du inte har åtkomstbehörigheten Incidenter – Ignorera prioritet är prioriteten systemgenererad och skrivskyddad. Annars kan du först markera kryssrutan Ignorera prioritet och därefter välja en prioritet i snabbvalslistan: Låg, Medel eller Hög.

Skapat datum

När en incident har skickats visas det datum och den tid som incidenten skapades. Fältet är skrivskyddat.

Startdatum

Definierar det datum som IT-personalen förväntas börja arbeta med incidenten.

Obs! Verifiera att du har åtkomstbehörigheten Incident – Skapa/Redigera för att se detta fält.

Förväntat slutdatum

Definierar det datum som IT-personalen förväntas slutföra arbetet och markera incidenten som åtgärdad.

Uppskattad total insats

Definierar den uppskattade insatsmängd som behövs för att åtgärda incidenten.

Obs! Verifiera att du har åtkomstbehörigheten *Incident – Skapa/Redigera* för att se detta fält.

Rapporterad total insats (timmar)

Visar summan av alla timmar för enskilda arbetsinsatser för incidenten. Fältet är skrivskyddat.

Löst datum

Definierar det datum som incidentens status angavs till "Löst".

Verifierad datum

Anger det datum när incidentens lösning accepterades och verifierades för stängning.

Bifogat objekt

Anger om en fil som är relaterad till incidenten har bifogats. Klicka på ikonen Bläddra och bifoga filen. Du kan bifoga upp till tio filer.

4. Fyll i följande fält i Primär kontakt -avsnittet:

Namn

Definierar incidentens kontaktperson. Som standard är det den resurs som är inloggad vid tillfället.

E-post

Definierar den primära kontaktens e-postadress.

Hemtelefon

Definierar den primära kontaktens hemtelefonnummer.

Telefon arb.

Definierar den primära kontaktens arbetstelefonnummer.

Mobiltelefon

Definierar den primära kontaktens mobiltelefonnummer.

Personsökare

Definierar den primära kontaktens personsökarnummer.

Fax

Definierar den primära kontaktens faxnummer.

5. Spara ändringarna.

Så här fungerar processen Tilldela incidenter

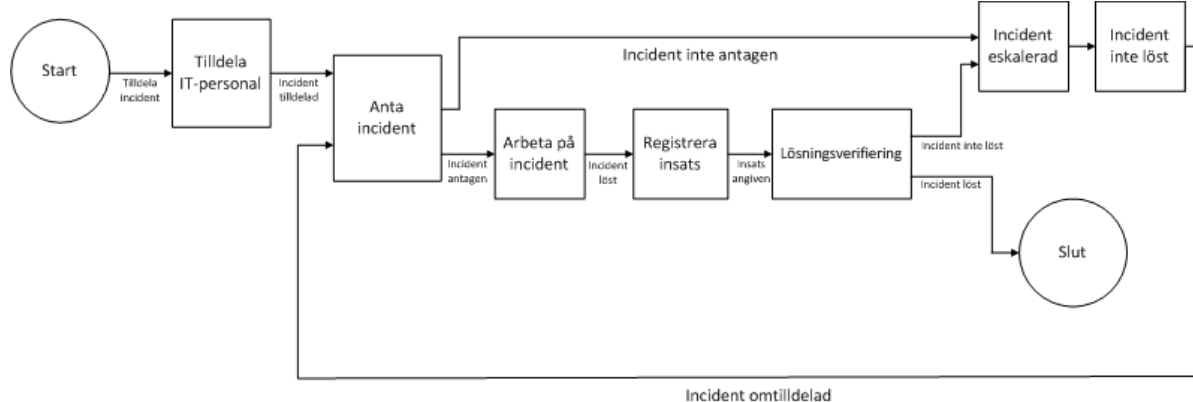
Processadministratörer använder processen Tilldela incidenter - ett incidentgodkännande - för att hantera tilldelning, granskning och slutförande av incidenter. Som standard är denna process inaktiv. Innan den kan startas aktiverar processadministratören processen. Frågeställaren loggar en incident, startas processen automatiskt. Processen kan anpassas med företagsregler och godkännanden av en processadministratör.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Processflödet för att tilldela incidenter

I processen Tilldela incidenter finns olika steg som kan utlösas.

Equation 1: I processflödesdiagrammet för Tilldela incidenter visas processtegen.



Följande steg kan utlösas i processen:

Tilldela IT-arbetare

Steget utlösas när en incident loggas. Steget medför att CA Clarity PPM kör jobbet Tilldela incidenter och steget markeras som slutfört när jobbet är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-arbetaren som ombes att granska den tilldelade incidenten. Steget Kontrollera incident startar när det här steget är klart.

Kontrollera incident

Steget utlöses när steget Tilldela IT-arbetare eller Händelse inte löst är slutfört. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-arbetaren att den tilldelade incidenten ska granskas och godkännas. När åtgärdsalternativet granskas kan IT-arbetaren antingen acceptera eller avvisa tilldelningen. Steget Incident ökad startar om tilldelningen avvisas. Steget Arbete med incident startar om tilldelningen accepteras.

Arbete med incident

Steget utlöses när steget Kontrollera incident är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-arbetaren om att börja arbeta med den nya tilldelningen. IT-arbetaren börjar sedan arbeta med incidenten och markerar åtgärdsalternativet som slutfört. Sedan startar steget Registrera insats.

Registrera insats

Steget utlöses när steget Arbete med incident är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-arbetaren att registrera den arbetsinsats som krävts för incidenten. IT-arbetaren ska sedan registrera arbetsinsatsen och markera åtgärdsalternativet som slutförd. Sedan startar steget Lösungsverifikation.

Lösungsverifikation

Detta steg utlöses när steget Registrera insats är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till frågeställaren som ombes verifiera och bekräfta att incidenten har åtgärdats. När åtgärdsalternativet granskas kan frågeställaren godkänna eller avvisa lösningen. Processen slutförs om lösningen accepteras. Steget Händelse ökad startar om lösningen avvisas.

Incident ökad

Steget utlöses när steget Kontrollera incident eller Lösungsverifikation är klart. Det här steget ändrar incidentens status till "Eskalerad". Steget Incident inte löst startar när det här steget är klart.

Incident inte löst

Steget utlöses när steget Incident ökad är klart. Ett meddelande sänds till den IT-ansvarige att incidenten inte har lösts och att denne ska granska och tilldela incidenten igen. Steget Kontrollera incident startar när den IT-ansvarige markerar åtgärdsalternativet som slutfört.

Starta och avsluta processen Tilldela incidenter

Starta processen

När processen Tilldela incidenter har validerats och är aktiv, kan den startas på sidan Incident: Processer. En instans av processen Tilldela incidenter skapas automatiskt varje gång en incident skickas för godkännande.

Avsluta processen

Processen Tilldela incidenter avslutas när steget **Beslutsverifikation** slutförts.

Lösa och stänga incidenter

Lösa incidenter

När IT-personalen har åtgärdat incidenten, öppnar du incidenten och ändrar status till "Löst". Ange ett datum i fältet Löst datum. Använd sidan Incidentegenskaper för att utföra ändringar. När du ställer in status för en incident på "Löst" och processen Tilldela incidenter är aktiv och körs utlöses en underrättelse. Underrättelsen ber frågeställaren att verifiera och bekräfta lösningen.

Obs! Om du vill välja och spara ett datum i fältet Löst datum måste du ha åtkomstbehörigheten Incident – Skapa/Redigera.

Stänga incidenter

När frågeställaren godkänner incidentens lösning ska IT-arbetaren ändra incidentens status till Stängd. Status anges på sidan Incidentegenskaper. Om processen Tilldela incidenter är aktiv och körs, sänds ett meddelande när statusen för en incident ändras till "Stängd". Meddelandet informerar frågeställaren om att incidenten är stängd. Processen ändrar inte incidentens status till Stängd.

Visa nya tilldelade incidenter

IT-personalen kan få meddelanden när IT-chefen tilldelar arbete för en incident. Följande procedur förklarar hur du visar incidentmeddelanden.

Följ dessa steg:

1. Välj Hem och sedan Personligt och klicka på Organisatör.
Portleten Åtgärdsalternativ visas tillsammans med andra portletar.
2. Klicka på Meddelanden.
3. I fältet Visa väljer du Incidenter.
Antal incidentmeddelanden som du har fått visas.
4. Klicka på länken Incidenter i portleten.
Sidan Meddelanden visas.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Tilldela resurser till incidenter

Alla incidenter tilldelas en resurs. Använd fältet Tilldela till på sidan Incidentlista för att tilldela och återtilldela incidenter. Detta fält visas på sidan när du har skickat incidenten första gången.

När du tilldelar en incident, skickas ett meddelande till den tilldelade användaren. Vilken metod som meddelanden tas emot med beror på den tilldelade resursens personliga meddelandeinställningar.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning.
Egenskapssidan visas.
3. Klicka på ikonen Bläddra vid fältet Tilldelad till.
Den valda resursen tilldelas till incidenten.
4. Spara ändringarna.

Tilldela incidenter igen

Du kan omtilldela incidenter som inte har lösts till en annan användare. När du tilldelar en incident, skickas ett meddelande till den tilldelade användaren. Vilken metod som meddelanden tas emot med beror på den tilldelade resursens personliga meddelandeinställningar.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Markera kryssrutan bredvid den incident som du vill omtilldela.
3. Klicka på Tilldela igen.
Sidan Välj resurser visas.
4. Välj den användare du vill tilldela:

5. Klicka på Tilldela igen.
Bekräftelsesidan visas.
6. Klicka på Tilldela igen.

Ändra kontaktinformation för incidenten

Som standard anges den resurs som är inloggad som primär kontakt, med resursens kontaktinformation. När du anger en annan resurs som primär kontakt för en incident, uppdateras även resursens kontaktinformation när sidan sparas.

Om du ändrar resurskontaktinformation sparas ändringarna för incidenten. Resursens standardkontaktinformation ändras inte.

Mer information om resurshantering finns i *Användarhandbok för resurshantering*.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.
3. Bläddra nedåt för att visa avsnittet Primär kontakt på sidan vid behov.
4. Välj en annan resurs som primär kontakt i fältet Namn.
5. Spara ändringarna.

Ändra incidentkategori

Du kan ange eller ändra kategorin för en incident. Incidentkategorier hjälper till att skilja verkliga incidenter från serviceförfrågningar.

Alla incidenter måste tillhöra en incidentkategori. Mappning av incidentkategorier sker på investerings- eller administrationsnivå. Båda kräver särskild åtkomstbehörighet. Proceduren som följer beskriver hur du ändrar incidentkategori för en incident.

Mer information om resurshantering finns i *Användarhandbok för resurshantering*.

Följ dessa steg:

1. På sidan Incidentlista, klickar du på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.

2. Välj en ny kategori i fältet Kategori.
3. Spara ändringarna.

Händelseprioritet

Du kan ändra eller ignorera incidentens prioritet. Incidentens prioritet hjälper IT-ansvariga med planeringen när incidenter ska åtgärdas. Incidentens prioritet är ett systemgenererat värde som fastställs via matrisen Incidentprioritet.

Ändra incidentprioritet

Du kan ändra incidentens prioritet genom att ändra fälten Påverkan och Brådska. Du kan även justera värdena för påverkan och angelägenhetsgrad genom att ändra incidentens timing eller tillfälligt ändra maskin- eller programvaran som påverkas.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.
3. Gör något eller båda av följande:
 - Om du vill ändra incidentens påverkan väljer du ett värde i snabbvalslistan Påverkan. Alternativen är Låg, Medel och Hög.
 - Om du vill ändra incidentens brådska väljer du ett värde i snabbvalslistan Brådska. Alternativen är Låg, Medel och Hög.
4. Klicka på Spara.

Ignorera incidentens prioritet

Förbigå incidentens prioritet i kön under fasen för utvärdering av incidentens prioritet.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.

3. Markera kryssrutan Ignorera prioritet.
Om du inte har åtkomstbehörigheten Incidenter – Ignorera prioritet är prioriteten systemgenererad och skrivskyddad.
4. Välj prioritet i listrutan. Alternativen är Låg, Medel och Hög.
5. Spara ändringarna.

Matris för incidentprioritet

Prioriteten för en incident är en funktion av dess påverkan och angelägenhetsgrad. CA Clarity PPM-administratören ställer in prioriteter baserade på inställningarna i matrisen Incidentprioritet. Använd matrisen för händelseprioritet när värden för påverkan beräknas i förhållande till värden för angelägenhetsgrad.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Ändra incidentens status

Incidentens status är dess aktuella status i CA Clarity PPM. Första gången du loggar en incident, är statusen "Ny". När du sedan arbetar med incidenten ändras dess status. Använd fältet Status för att ändra statusen.

Nedan följer en lista över värden som du kan ange som status för en incident:

Ny

Incidenten är ny, den har ej granskats eller åtgärdats.

Tilldelad

Incidenten är öppen och en resurs har tilldelats incidenten (fältet Tilldelad till).

Pågående arbete

Incidenten är öppen och en IT-arbetare arbetar med incidenten.

Eskalerade

Incidenten är öppen, men godkännande från en högre nivå krävs för att investera i mer resurser.

On Hold

Incidenten är öppen. IT-arbetaren väntar emellertid på information för att lösa incidenten.

Löst

Incidenten är inte längre öppen. Antingen kan IT-arbetaren inte återskapa incidenten, frågeställaren tillhandahöll inte tillräckligt med information eller så förlorades kontakten med hjälpdesken. Incidenten kan också vara stängd men väntande på verifiering från frågeställaren. Om processen Tilldela incidenter är aktiv och körs, sänds ett meddelande när statusen för en incident ändras till Löst. Underrättelsen ber frågeställaren att verifiera och bekräfta lösningen.

Stängd

Incidenten är inte längre öppen. Frågeställaren är nöjd med incidentens lösning. Incidenter som importerats till CA Clarity PPM via XML Open Gateway har också statusen "Stängd".

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.
3. Välj ett värde i statuslistrutan.
4. Klicka på Spara.

Flagga incidenter för konvertering

Incidentomfattning kan nå en punkt som kräver hantering som ett projekt eller en projektuppgift. Den tilldelade IT-arbetaren flaggar incidenten för konvertering och tilldelar incidenten till en projektledare.

Beroende på projektledarens meddelandeinställningar, får projektledaren ett meddelande om att incidenten ska omvandlas till ett projekt eller en projektuppgift.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.
3. Markera kryssrutan Flaggad för konvertering.

4. Välj en projektledare i fältet Tilldelad projektledare.
5. Spara ändringarna.

Ange tidsåtgång (incident)

Du kan länka direkt till ditt tidkort när du ska registrera hur mycket arbetstid du lagt på incidenterna du är tilldelad. Använd knappen Ange tid som finns på sidan Incidentinsats och på sidan Incidentegenskaper.

På sidan Incidentinsats visas en kronologisk lista över de tidkortposter du har registrerat för incidenten. Incidentens insats används för att beräkna kostnader för oplanerade arbeten. Den tid du spenderar och anger för incidenten tas inte framåt när incidenten konverteras. Incidentens insats och det nya projektet eller uppgiftens insats räknas som separata aktiviteter och tidsspåras separat.

Du kan mata in arbetstiden för incidenter antingen från incidenten eller från ditt CA Clarity PPM-tidkort.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.
3. Klicka på Ange tid.
Sidan Välj investering och tidsperiod visas.
4. Fyll i följande fält:

Vid investering

Anger investeringen som ska debiteras för resulterande kostnad. De investeringar du väljer är baserade på följande kriterier:

- Den associerade incidentkategorin för incidenten.
- De incidenter för vilka du har åtkomstbehörigheter för incidentspårning.

Vid tidsperiod

Välj en öppen tidkortsperiod i listrutan.

5. Klicka på Spara och återgå.
Det valda tidkortet för perioden öppnas.
6. Logga arbetstiden för den här incidenten på tidkortet.

Visa projekt- och uppgiftsassociationer

Använd sidan Incidentassociationer när du vill visa en lista över projekt och projektuppgifter som är associerade med incidenten. En association till incidenten inträffar varje gång du skapar ett projekt eller en projektuppgift för incidenten.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens Kort beskrivning-länk och klicka på Associationer.

Så här administrerar du incidentmeddelanden

Använd sidan Incidentmeddelanden för att lägga till och visa privata och allmänna meddelanden. Med anmärkningar kan du registrera ytterligare information om incidenten som du arbetar med. Alla anmärkningar som IT-arbetaren lägger till visas i kronologisk ordning i en lista. Du kan visa och sortera listan med anmärkningar samt lägga till anmärkningar.

Alla anmärkningar om incidenter är allmänna som standard och är synliga för frågeställaren och IT-arbetaren. När en anmärkning har sparats blir den skrivskyddad och det går inte att ändra eller radera den. En tidsstämpel och namnet på resursen som lägger till anmärkningen lagras med anmärkningen.

Du kan göra följande:

- [Lägga till meddelanden](#) (på sidan 33).
- [Visa meddelanden](#) (på sidan 34).

Lägga till meddelanden till incidenter

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten och lägga till ett meddelande.
Egenskapssidan visas.
3. Öppna menyn Meddelanden och fyll i följande fält:
Ämne
Definierar meddelandets ärende.

Beskrivning

Definierar en kort beskrivning av meddelandet.

4. Klicka på Lägg till.

Det nya meddelandet läggs till i listan. Meddelanden listas i den ordning de skapas. Det senaste meddelandet visas överst i listan.

5. Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan.

Om du vill sortera listan per ärende klickar du på kolumnrubriken Ärende. En pil visas i kolumnrubriken när listan sorterats.

Klicka på kolumnrubriken igen om du vill kasta om sorteringsordningen. Gör likadant för att sortera efter kolumnerna Inlagt av och Angivet datum.

6. Klicka på Gå tillbaka.

Visa incidentmeddelanden

Du kan visa en översikt över alla meddelanden för en viss incident. Alla ytterligare meddelanden visas i listan.

Följ dessa steg:

1. Öppna incidenten.
2. Klicka på Meddelanden.
3. Klicka på meddelandet för att öppna meddelandet.

Meddelandedetaljerna visas.

4. Klicka på Gå tillbaka när du är färdig.

Visa granskningsfält för rekvisitioner

Du kan visa alla föregående och nya värden för fält som ändrats, vilken resurs som ändrade dem och det datum de ändrades. Fälten visas i den under delen av sidan Granskningsspår för incidenter.

När du vill registrera ett granskningsspår, måste specifika fältegenskapsattribut ställas in för granskning.

Kontakta CA Clarity PPM administratören eller se *Administrationshandboken* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning.
Egenskapssidan visas.
3. Klicka på Granskning.
Sidan för granskningsspår visas.

Administrera automatiska incidentprocesser

Du kan skapa, spåra och radera automatiska processer för incidenter. Verifiera att relaterade processer är aktiva och giltiga.

Obs! Verifiera att du har rätt åtkomstbehörighet för att kunna använda denna flik.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning.
Egenskapssidan visas.
3. Klicka på Processer.
Sidan med processer visas.

4. Från menyn Processer klickar du på följande delmenyer för att visa processer i olika lägen:
 - Tillgänglig. Listar alla processer som redan har skapats för incidenten.
 - Initierad. Processer som redan har startats.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Så här konverteras processer till planerat arbete

Att omvandla en incident eller arbetsbegäran till ett projekt eller en projektuppgift konverterar oförutsedda arbeten till planerade arbeten. Incidenter blir planerade arbeten när de konverteras till projekt eller projektuppgifter.

1. Det är ofta IT-personalen som är tilldelad att arbeta med incidenten och som gör följande:
 - a. Flaggar incidenten för omvandling.
 - b. Tilldelar incidenten till en projektledare.
 - c. Stänger incidenten.
2. Projektledaren omvandlar sedan incidenten till ett projekt eller en projektuppgift. Bara projektledaren som tilldelats incidenten kan omvandla incidenten till ett projekt eller en projektuppgift.

Håll reda på projekt och projektuppgifter som är associerade med incidenten. När en incident har omvandlats kan du använda sidan Incidentassociationer.

Konvertera incidenter till projekt

Om du får ett meddelande från en IT-arbetare om att en incident ska omvandlas till en projektuppgift kan du länka till incidenten via meddelandet. Hur du meddelas beror på dina personliga meddelandeinställningar.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på Tilldelad till mig
3. Markera kryssrutan bredvid incidenten och klicka på Omvandla till projekt.
Sidan Välj omvandlingstyp visas.

4. Gör något av följande:
 - Omvandla incidenten till ett nytt projekt baserat på en projektmall:
 - Välj Projektformsmall och klicka på Nästa.
Sidan Välj projektmall visas.
 - Välj projektmallen.
 - Om du vill omvandla incidenten till ett nytt projekt, väljer du Projekt.
5. Klicka på Nästa.
Sidan Skapa sida öppnas. Detaljer från incidentsidan, t.ex. namnet på projekt, ansvarig samt start- och slutdatum replikeras på projektsidan.
6. Fyll i de återstående fälten på sidan.
Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.
7. Spara ändringarna.
Obs! Om mer arbete krävs för att åtgärda incidenten kan den öppnas igen av IT-projektpersonalen.

Omvandla incidenter till projektuppgifter

Om du får ett meddelande om att en incident ska omvandlas till en projektuppgift kan du länka till incidenten via åtgärdsalternativet. Varje ny projektuppgift som skapas läggs till nederst i ANS-hierarkin (nedbrytningsstruktur för arbete) i projektet.

Bara projektledaren som tilldelats incidenten kan omvandla incidenten till en projektuppgift. En uppgift kan bara associeras med ett befintligt och aktivt projekt. Du kan bara omvandla en incident i taget.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på Tilldelad till mig
3. Markera kryssrutan bredvid incidenten och klicka på Omvandla till uppgift.
Sidan Välj projekt visas.
4. Välj det projekt som ska associeras med uppgiften.
5. Klicka på Lägg till.
Sidan Skapa sida öppnas.
Detaljer från incidentsidan, t.ex. namnet på projekt, ansvarig samt start- och slutdatum replikeras på uppgiftssidan.

6. Fyll i de återstående fälten på sidan.

Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.

7. Spara ändringarna.

Obs! Om mer arbete krävs för att åtgärda incidenten kan den öppnas igen av IT-projektpersonalen.

Mappning av incidentdata

När en incident omvandlas till ett projekt eller en projektuppgift, överförs data för incidenten till det nya projektet. Om kontakten eller den tilldelade resursen inte är en teammedlem i projektet, kan inte data överföras. Data om arbetsinsatser överförs inte heller till projektet eller projektuppgiften under konverteringen. Anpassade attribut på incidentobjektet konverteras inte till identiska, anpassade attribut på projektet eller uppgiften.

När du omvandlar en incident till ett projekt eller en projektuppgift, kan du inte länka tillbaka till incidenten från projektet eller projektuppgiften. Det finns bara en länk från incidenten till projektet eller projektuppgiften.

Data som överförs till projektet eller projektuppgiften definieras i följande tabell:

Incidentdatafält	Projektdatafält	Projektuppgiftsfält
Short Description	Projektnamn	Namn
Bevaknings-ID	Projekt ID	ID
Status	Status (Icke godkänd)	Status (Inte startad)
Detaljerad beskrivning	Beskrivning	Ej tillgängligt
Tilldelad projektledare	Chef	Ej tillgängligt
Startdatum	Startdatum	Start (datum)
Förväntat slutdatum	Slutdatum	Slut (datum)

Kapitel 4: Idéer

Idéer är inledningsstadiet när nya investeringsmöjligheter skapas, t.ex. projekt, tillgångar, tillämpningar, produkter, och tjänster. Idéer lägger grunden för en viss typ av investering genom att fungera som en behållare för viktig information. Du kanske t.ex. har en idé som du tycker är bra nog att utvärderas och omvandlas till ett projekt, en tjänst, eller en investering.

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Översikt över idéer](#) (på sidan 39)

[Så här hanteras idéer](#) (på sidan 43)

[Scenarier för kapacitetsplanering](#) (på sidan 54)

[Så här administrerar du allokeringar till överordnade investeringar](#) (på sidan 55)

[Så här bemannar du ett team](#) (på sidan 56)

[Godkänna idéer](#) (på sidan 70)

[Avvisa idéer](#) (på sidan 70)

[Så här omvandlar du idéer till investeringar](#) (på sidan 71)

[Radera idéer](#) (på sidan 73)

Översikt över idéer

Med idéer kan du utföra mer effektiva analyser tidigare som du kan granska för att ta bort oönskade idéer innan de blir investeringar som förbrukar viktiga resurser.. Du kan spåra och omvandla idéer till investeringsmöjligheter. Investeringsmöjligheterna kan sedan godkännas som en del av ditt företags portfölj. Du kan definiera en idé för ett projekt, en produkt, tillgång, tillämpning eller en tjänst.

Du kan också inkludera idéer som en del av en investeringshierarki. En idé kan läggas till som underordnad i en investeringshierarki, ha enkel budgetering samt ha personal.

Granskningsspår för idé

Granskningsspåret tillhandahåller ett sätt att spåra specifika händelser som inträffar för en idé. CA Clarity PPM-administratören bestämmer vilka fält som ska granskas och vilken information som ska lagras i granskningsspåret. Om granskningsspår är aktiverat för idéer och du har rätt åtkomstbehörighet, visas fliken Granskningsspår när du har en idé öppen. Använd den här sidan för att visa en logg över förändring, addering eller borttagning för de fält som är utvalda att granskas.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Idékomponenter

Idéer består av följande komponenter:

Idéegenskaper

Använd sidan för idéegenskaper till att definiera grundläggande idéegenskaper som ärende och schema. Du kan dessutom definiera budgetegenskaperna på egenskapssidorna.

Team

Använd menyn Team för att skapa ett team med den personal som ska utföra arbetet.

Budget

Använd den här komponenten för att skapa en enkel budget och/eller prognos för din idé.

RAPPORTERAR

Använd CA Clarity PPM-rapporter för att söka och analysera idéer och förlopp.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Så här fungerar statusflödet för idéer

En ny idé har status som "Icke godkänd". När du skickar en slutförd idé för godkännande ändras idéns status till "Skickad för godkännande". En person med godkännandebehörighet kan godkänna idén, avslå den eller ändra dess status till ofullständig. Automatiska idéprocesser driver arbetet framåt.

Så här fungerar godkännandeprocessen för idéer

Processen för idégodkännande är en standardidéprocess. Processen hjälper CA Clarity PPM-processadministratörer att skicka, granska, godkänna eller avslå idéer. Som standard är denna process inaktiv. CA Clarity PPM-processadministratören aktiverar innan idén kan startas.

Anpassa en process med ytterligare företagsregler. Processen kräver godkännande från CA Clarity PPM-processadministratören.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

För varje åtgärdsalternativ som skickas under processen skickas ett meddelande som överensstämmer med åtgärdsalternativet. Processen spärar idéns status under godkännandeprocessen och gör att godkännaren inte manuellt kan ändra idéns status.

Följande är steg som utlöses från processen Idégodkännande:

Ställ in status på godkänd

Det här steget aktiveras när en godkännare använder åtgärdsalternativet för att godkänna en idé. Idéns status ändras till Godkänd.

Ställ in status på nekad

Det här steget aktiveras när en godkännare använder åtgärdsalternativet för att avvisa en idé. Idéns status ändras till Avvisad.

Ställ in status på ofullständig

Det här steget aktiveras när en godkännare använder åtgärdsalternativet för att markera en idé som ofullständig. Idéns status ändras till Ofullständig.

Försök igen

Det här steget skapar och skickar ett åtgärdsalternativ till idéns ursprungliga frågeställare så att denne kan slutföra och skicka idén igen. Godkännaren måste sedan använda åtgärdsalternativet för att skicka om idén, eller för att ställa in idéns status till "Skickad".

Meddela godkänd

I detta steg skickas ett meddelande till idéns ursprungliga frågeställare om att idén har godkänts.

Meddela avvisad

I detta steg skickas ett meddelande till idéns ursprungliga frågeställare om att idén har avvisats.

Ställ in status på skickad

Det här steget aktiveras när en godkännare använder åtgärdsalternativet för att skicka om en idé. Idéns status ändras till "Skickad" och processen börjar om från början.

Starta process för godkännande av idé

En instans i processen Godkännande av idé skapas automatiskt varje gång du skickar idéer för godkännande. Under processen granskar godkännaren idén. Idén kan godkännas, avvisas eller ställas in som ofullständig för att begära ytterligare information från den ursprungliga frågeställaren. När din idé har godkänts kan du omvandla den till ett projekt, en tjänst eller en investering som du har behörighet att skapa.

Obs! Du kan endast ha åtkomst till en process för Godkännande av idé åt gången. Processadministratören kan inte bevilja åtkomst till fler än en Idégodkännandeprocess. Annars visas ett fel när du klickar på Skicka för godkännande.

Sända åtgärdsalternativ för godkännande av idé

När du skickar en idé för godkännande skapas en instans av idégodkännandeprocessen. Ett åtgärdsalternativ skickas till varje användare (Godkännare) som har behörighet att godkänna idén. Åtgärdsalternativet begär att godkännaren granskar och godkänner idén.

Ett annat åtgärdsalternativ skickas till idéns ursprungliga frågeställare när idén godkänns eller avvisas. Om statusen ändras till "Ofullständig", skickas ett åtgärdsalternativ till idéns ursprungliga frågeställare som ber denne att tillhandahålla mer information och skicka idén igen.

Eftersom flera användare kan ha behörighet att godkänna en idé, finns det risk att tvetydiga svar registreras. En godkännare kan t.ex. godkänna idén och en annan avslå den innan processmotorn går vidare i bakgrunden. I sådana fall stängs de utestående åtgärdsalternativen (om några) och nya kopior av samma åtgärdsalternativ skickas. Den nya åtgärdsalternativet anger att tvetydiga svar har tagits emot.

Godkänna idéer med åtgärdsalternativ

Som godkännare kan du ta emot åtgärdsalternativ när en idés ursprungliga frågeställare skickar en idé för godkännande. Du kan granska idén och sedan godkänna den från åtgärdsalternativet genom att klicka på Godkänd.

Obs! Processen Godkännande av idé ändrar statusfältet till skrivskyddat. Därför måste du godkänna idén från åtgärdsalternativet genom att klicka på Godkänd.

Avsluta processen för godkännande av idé

Processen Godkännande av idé avslutas när du godkänner, avvisar eller raderar idén.

Importera idéer från andra system

I många fall används inte CA Clarity PPM för registrering av idéer. Därför kan du importera idéer från ett annat system med XML Open Gateway (XOG), så att de kan granskas och hanteras i CA Clarity PPM. När de importerats är idéerna redo att användas i processen för portföljadministration.

Se *XML Open Gateway Handbok för utvecklare* för mer information.

Så här hanteras idéer

En idé är startpunkten när nya investeringar skapas och underhålls i CA Clarity PPM.

Du kan göra följande på sidan Idéer:

- [Skapa nya idéer](#) (på sidan 43).
- [Hantera idéegenskaper](#) (på sidan 46).
- [Definiera planeringsinformation](#) (på sidan 49).
- [Definiera budgetinformation](#) (på sidan 50).
- [Skapa ett team](#) (på sidan 56).
- [Utvärdera idéer med hjälp av scenarier för kapacitetsplanering](#) (på sidan 54).
- [Hantera överordnade investeringsallokeringar](#) (på sidan 55).
- [Radera idéer](#) (på sidan 73).

Skapa nya idéer

Använd sidan Skapa idé för att definiera din idéns allmänna egenskaper, uppskattad kostnad och nytta, detaljerad beskrivning samt för att starta processen Godkännande av idé. En del av idéns egenskaper används när du konverterar idén till ett projekt, en tjänst eller en investering.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Idéer från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Klicka på Ny.
Sidan Skapa sida öppnas.
3. I avsnittet Allmänt på sidan fyller du i följande obligatoriska fält:

Ärende

Definierar idéns översikt/namn. När du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst, eller en investering, fungerar ärendet som en länk från investeringen till idén. Under konverteringen blir ärendet investeringens beskrivning.

Idé-ID

Idéns unika ID. Fältet är skrivskyddat om automatisk numrering är aktiverat. Under konverteringen blir idéns ID investeringens namn.

Idéprioritet

Definierar det värde som är tilldelat idén av den idéansvarige. Värdet motsvarar riskprioritet. Alternativen är Låg (standard), Medel och Hög.

Beskrivning

En detaljerad beskrivning av idén.

Chef

Definierar namnet på den resurs som kommer att hantera och äga idén.

Den idéansvarige har åtkomst till idéns budget- och schemaegenskaper.

Ursprunglig frågeställare

Definierar namnet på den resurs som skapade den ursprungliga idéförfrågningsen. Som standard fylls detta fält i med namnet på den resurs som skapade idén.

Obs! Om du väljer en annan resurs, kan din behörighet att visa idén sluta att gälla. Du behöver åtkomsträttigheterna Idé – Visa – Alla eller Resurs – Idé – Visa för att resursen ska kunna visa idén.

Aktiv

Anger om idén är aktiv. Aktivera idén för att tillåta resurser att visa idén i en kapacitetsplaneringsportlet.

Standard: Vald

Allmänna meddelanden

Anger ytterligare information om idén som inte täcks i idébeskrivningen.

4. Fyll i följande fält i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på sidan vid behov. En del av egenskaperna används när du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst eller en investering.

Typ av uppskattning

Definierar uppskattningstypen för idéns nytta, kostnad och påverkan.

Valutakod

Systemets valuta. Detta är ett skrivskyddat fält. Om flera valutor är aktiverade visas en snabbvalslista med alla aktiva valutakoder. Under konverteringen blir valutakoden investeringens valutakod.

Företagsenhet

Definierar den företagsenhet som är associerad med idén.

Nyttobeskrivning

Definierar en allmän beskrivning av nyttan med idén.

Uppskattad kostnad

Den uppskattade totala kostnaden för idén. Under konverteringen blir den uppskattade kostnaden investeringens planerade kostnad.

Uppskattad nytta

Den beräknade totala ekonomiska fördelen av idén både vad gäller intäkter och sparade pengar.

Uppskattat startdatum

Idéns uppskattade startdatum. Datumet måste vara detsamma som eller ligga före det beräknade slutdatumet.

Uppskattat slutdatum

Idéns uppskattade slutdatum. Datumet måste vara detsamma som eller ligga före det beräknade slutdatumet.

Nollresultatsdatum

Beräknat nollresultatsdatum för idén. Under konverteringen blir nollresultatsdatumet för investeringens budgeterade nollresultatsdatum.

5. Fyll i följande fält i avsnittet Detaljerad beskrivning:

Påverkan på befintliga initiativ

Definierar en beskrivning av den påverkan som idén kan ha på befintliga initiativ.

Risker

En beskrivning av risker, oavsett om idén har implementerats eller inte.

Beroenden

En beskrivning av beroenden eller en lista över eventuella beroenden som idén kan ha.

6. I avsnittet Organiserade analysstrukturer klickar du på ikonen Bläddra bredvid den OBS-enhet som du vill associera med idén av säkerhets-, organisations- eller rapporteringsskäl.

OBS-enheten Avdelning används för att associera en idé med en CA Clarity PPM-avdelning. Om det finns flera OBS-enheter visas OBS-enheten Avdelning sist.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

7. Gör något av följande:

- Spara den nya idén.

Den nya idén visas i listan på sidan Idéer med statusen "Icke godkänd".

- Klicka på Skicka för godkännande för att spara den nya idén och skicka den för godkännande.

Den nya idén visas i listan på sidan Idéer med statusen Skickad för godkännande.

Huvudegenskaper

I huvudegenskaperna kan du definiera grundläggande information om idén.

Följ dessa steg:

1. Om du vill visa huvudegenskaperna öppnar du idén.
Sidan Allmänt visas.
2. Klicka på länkarna på menyn Egenskaper för att få åtkomst till andra huvudegenskapssidor.

Du kan göra följande:

- [Redigera allmän information](#) (på sidan 46) , t.ex. namn, ansvarig, mål, status, inriktning och OBS-associationer.
- [Hantera planeringsinformation](#) (på sidan 49), t.ex. start- och slutdatum samt spårningsmetoder.
- [Hantera budgetinformation](#) (på sidan 50), t.ex. planerad kostnad och nytta, NPV samt nollresultatsmätning.

Så här hanterar du allmän information

Från egenskapssidan för en idé kan du utföra följande åtgärder:

- [Associera idén med en OBS-enhet](#) (på sidan 46).
- [Definiera den målsvarige](#) (på sidan 47).
- [Visa en översikt över uppskattad kostnad och nytta](#) (på sidan 47).
- [Visa en detaljerad idébeskrivning](#) (på sidan 47)
- [Skicka en idé för godkännande](#) (på sidan 47).
- [Begära information om idén](#) (på sidan 48).

Du kan ändra de allmänna egenskaperna från den här sidan och från idéns listsida.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Associera idéer med organiserade analysstrukturer

Organiserade analysstrukturer (OBS) styr åtkomst, avdelningshierarkier och rapportering. Om det finns minst en OBS-enhet för idéer, kan du associera någon av dessa med din idé.

OBS-enheten Avdelning används för att associera en idé med en CA Clarity PPM-avdelning. Om det finns flera, visas avdelnings-OBS sist i listan.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Definiera målhanteraren

Målhanteraren är den resurs som hanterar idén när den har omvandlats till ett projekt, en tjänst eller en investering. Rekommenderas att slutföra fältet.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på idéns ämne för att tilldela en målhanterare.
Egenskapssidan visas.
3. Välj en resurs i fältet Målhanterare.

Obs! Fyll i fältet innan du konverterar idén till ett projekt, tjänst eller investering. Annars identifieras resursen som idéansvarig, blir ansvarig för projektet, tjänsten eller investeringen.

Visa uppskattade kostnader och nytta

En översikt på hög nivå över idéns uppskattade kostnad och nytta visas i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på egenskapssidan. Många av fälten som visas i detta avsnitt är samma fält som visades när du skapade idén på sidan Skapa idé.

Visa en detaljerad beskrivning

Visa och redigera den påverkan som idén har på befintliga initiativ, idéns risker och de beroenden idén har på befintliga initiativ. Använd avsnittet Detaljerad beskrivning på egenskapssidan för att visa dessa data.

Skicka idéer för godkännande

Skicka den nya idén för godkännande. Du kan också skicka en idé för godkännande medan du skapar en ny idé.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på idéns ämne för att skicka för godkännande.
Egenskapssidan visas.

3. Gör något av följande:

- Klicka på Skicka för godkännande.
- Ändra status till "Skickad för godkännande" och klicka på Spara.
- Klicka på Gå tillbaka för att återgå till sidan Idéer.

Obs! Du kan skicka alla idéer för godkännande, förutom idéer som har blivit omvandlade till projekt, tjänster eller investeringar.

Begär mer information

Idén kan behöva ytterligare information före godkännande och konvertering till ett projekt, tjänst eller investering.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på ämnet för den skickade idén.
Egenskapssidan visas.
3. Ändra den skickade idéns status till "Ofullständig".
4. I fältet Allmänna meddelanden, anger du meddelanden eller anvisningar om den extra information du vill att idéns ansvarige ska ge till dig.
5. Klicka på Spara och återgå till sidan Idéer.
Sidan Idéer visas och idéns status är "Ofullständig".
6. Skicka ett åtgärdsalternativ och ett meddelande till idéns ansvarige om att ytterligare information behövs och skicka idén igen.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Inaktivera idéer

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på ämnet för den skickade idén för att inaktivera.
Egenskapssidan visas.
3. I avsnittet Allmänt på sidan avmarkerar du kryssrutan Aktiv.
4. Klicka på Spara.

Definiera planeringsinformation

Använd egenskapssidan för att definiera idéns start- och slutdatum samt för att öppna den för tidsregistrering och definiera dess debiteringskod.

Följ dessa steg:

1. Öppna idéen.
Listsidan visas.
2. Klicka på ämnet för idéen.
Egenskapssidan visas.
3. Öppna menyn Egenskaper och klicka på Schema från Egenskaper.
Sidan Schema visas.
4. I avsnittet Schema på sidan fyller du i följande fält. En del av egenskaperna används när du omvandlar idéen till ett projekt, en tjänst eller en investering.

Startdatum

Idéns startdatum. När du konverterar idéen till en investering, blir datumet investeringens startdatum.

Slutdatum

Idéns slutdatum. När du konverterar idéen till en investering, blir datumet investeringens slutdatum.

Ställ in planerade kostnadsdatum

Anger om datum för planerad kostnad ska synkroniseras med investeringsdatumet. När du väljer alternativet för en detaljerad ekonomiplan påverkas inte datumet för planerad kostnad.

Standard: Valt

5. I avsnittet för Spårning på den här sidan fyller du i följande fält:

Tidsregistrering

Markera detta fält för att tillåta personalmedlemmar att registrera den tid de arbetar på idéen på sina tidkort.

Viktigt! Du måste markera fältet Tidsregistrering för att tillåta personalen registrera arbeten med idéer på sina tidkort.

Standard: Vald

Spårningsläge

Anger den metod du vill att de anställda ska använda för att ange hur många timmar som de arbetat med idén.

Alternativ:

- Clarity. Personalen registrerar tid med hjälp av tidkort.
- None (Ingen). Icke-arbetsrelaterade resurser spårar rapporterade värden genom transaktionsverifikat, eller vid registrering av rapporterade värden genom en planerare, som t.ex. Open Workbench.
- Annat Importera rapporterade värden från ett tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskod

Välj en standarddebiteringskod som ska användas för alla idéuppgifter. Om du anger en annan debiteringskod på uppgiftsnivå i tidkorten, ignoreras debiteringskoderna på idénivå.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

6. Klicka på Spara och återgå eller Skicka för godkännande.

Definiera budgetinformation

Idéns budgetinformation är nödvändig för att hantera och analysera idéportföljer. Att ange och registrera korrekt information om idéns planerade kostnader och nytta är avgörande för en riktig utvärdering och analys av idéer under portföljadministreringen.

Du kan definiera budgetinformation på sidan Idé: Egenskaper: Huvud - Budget. Med budgetegenskaper kan du definiera metrik. Exempel: Idéns planerade NPV, ROI och information om nollresultat. Eller beräkna automatiskt med användning av kostnad av kapital. Du kan också använda fälten på den här sidan om du vill ställa in start- och slutdatum för den period som budgeten gäller. I budgetegenskaperna flödar pengar konstant och jämnt över perioden.

Värden för budgetegenskaper tillämpas på endast en tidsperiod: Från idéns startdatum till slutdatumet. Datumerna tillämpas bara på din idé och inte på dess överordnade investeringar.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på ämnet för idén.
Egenskapssidan visas.

3. Öppna menyn Egenskaper och klicka på Budget från Egenskaper.

Budgetsidan visas.

4. Fyll i följande fält i avsnittet Ekonomiplanering:

Valuta

Definierar valuta för investeringen.

Standard: Systemvaluta

Budget lika med planerade värden

Anger om budgetvärdena i budgetegenskaperna för en investering matchar de planerade värdena. Om det finns en detaljerad budgetplan för investeringen är alla fältvärden i avsnittet Budget skrivskyddade. Fälten speglar värdena i den detaljerade budgetplanen. När kryssrutan är avmarkerad kan du redigera budgetfälten.

Standard: **Valt**

Beräkna ekonomisk metrik

Anger om ekonomisk metrik för investeringen beräknas automatiskt. Om alternativet är avmarkerat kan du definiera metriken manuellt.

Standard: Vald

5. Fyll i följande fält i avsnittet Finansmetrik - Alternativ:

Använd systemkurs för Totalkostnad för kapital

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemkursen.

Använd systemets återinvesteringskurs

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemets återinvesteringskurs.

Systemkurs

Systemets kurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Investeringskurs

Systemets investeringskurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Initial investering

Den initiala investeringen för idén.

6. Fyll i följande fält i avsnittet Planerad: En del av egenskaperna används när du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst eller en investering.

Planerad kostnad

Idéns planerade kostnader. Detta värde sprids ut mellan start- och slutdatumerna för den planerade kostnaden.

Obs! När du omvandlar idén till en investering åsidosätter det planerade kostnadsvärdet den uppskattade kostnad som angivits i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på sidan Idéegenskaper: Allmänt.

Planerad kostnad start

Välj det datum när idéns planerade nytta startar.

Planerad kostnad slut

Välj det datum när idéns planerade nytta slutar.

Planerad nytta

Definierar den totala planerade nyttan för idén.

Obs! När du omvandlar idén till en investering åsidosätter det planerade nyttovärdet den uppskattade nytta som angivits i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på sidan Idéegenskaper: Allmänt.

Planerad nytta start

Välj det datum när idéns planerade nytta startar.

Planerad nytta slut

Välj det datum när idéns planerade nytta slutar.

Planerad NPV

Visar planerad NPV (Net Present Value) för investeringen.

Planerad ROI

Visar planerad ROI (Return on Investment) för denna investering.

Planerad kritisk punkt

Datumet när den planerade kostnaden är lika med den planerade fördelen. Fältet är skrivskyddat.

Planerad IRR

Visar planerad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad MIRR

Visar planerad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad återbetalningsperiod

Datumet för investeringens planerade återbetalningsperiod.

7. Följande fält visas i avsnittet Budget:

Budgetkostnad

Den budgeterade kostnaden för investeringen.

Budgeterad kostnad - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgeterad kostnad - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgetnytta

Den budgeterade nyttan från investeringen.

Budgetnytta - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade nyttan.

Budgetnytta - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade nyttan.

Budget NPV

Visar budgeterad NPV (Net Present Value) för investeringen.

Budget ROI

Visar budgeterad ROI (Return on Investment) för denna investering.

Budget Nollresultat

Datumet när den budgeterade kostnaden är lika med den planerade fördelen.
Fältet är skrivskyddat.

Budget IRR

Visar budgeterad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Budget MIRR

Visar budgeterad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Budgetåterbetalningsperiod (mån)

Datumet för investeringens budgeterade återbetalningsperiod.

8. Skicka ändringarna.
9. Visa en översikt över uppskattad kostnad och nytta.

Scenarier för kapacitetsplanering

Med scenarier kan du tillämpa en systematisk metodik för optimering av din idé eller portfölj. Använd scenarier med din idé för att analysera hur förändringar i personal eller datum påverkar din idé eller portföljs resultat. Du kan utvärdera dina idéer genom att byta mellan ett scenario och ursprungsplanen.

Du kan göra följande:

- [Skapa scenarier för kapacitetsplanering](#) (på sidan 54).
- [Använda kapacitetsplanering för idéer](#) (på sidan 54).

Skapa scenarier för kapacitetsplanering

Skapa ett scenario för kapacitetsplanering från alla idésidor som har verktygsfältet för scenarier. Verktygsfältet för scenarier visas under sidans verktygsfält.

Du kan inte skapa portföljscenarier från idén, men från inom en portfölj.

Tillämpa scenarier för kapacitetsplanering

Använd verktygsfältet för scenarier för att markera befintliga scenarier för kapacitetsplanering som du har åtkomstbehörighet till. När du öppnar en idé och väljer ett scenario – antingen från en scenarioaktiverad sida för kapacitetsplanering eller sidan Idéegenskaper: Ekonomiplan – anges det scenariot som aktuellt scenario.

Så här administrerar du allokeringar till överordnade investeringar

Använd den överordnade sidan för idéhierarkin för att visa en lista över investeringar och tjänster som din idé är allokerad till. Hjälper också att visa med hur stor procentandel din idé är allokerad till varje överordnade.

Du kan göra följande:

- [Lägga till och ta bort överordnade associationer](#) (på sidan 55).
- [Visa allokeringar till överordnade investeringar](#) (på sidan 55).
- [Dela idéallokering genom överordnade investeringar](#) (på sidan 56).
- [Summera idékostnader till överordnade investeringar](#) (på sidan 56).

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på idéns ämne för att visa den investering som idén är allokerad till.
Egenskapssidan visas.
3. Välj Hierarki.
Hierarkisidan visas. Du kan visa detaljerna för den överordnade investeringen för idén.

Lägga till eller ta bort överordnade investeringsassociationer

Du kan lägga till och ta bort överordnade associationer till investeringar till din idé efter dina företagsregler. Du gör detta på sidan för en av den överordnade investeringens allokeringar.

Definiera allokeringar till överordnade investeringar

Allokera idéer till en eller fler överordnade investeringarna eller tjänsterna. Den totala allokeringsprocentandelen för din idé mot de överordnade investeringarna är lika med 100 procent. Visa de överordnade investeringarna och tjänsterna och deras allokeringsmängd för en idé på den överordnade sidan i idéhierarkin.

Du kan definiera idéns allokeringar till överordnade investeringar.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Hierarki.
3. Klicka på Lägg till om du vill lägga till överordnade investeringar.
4. När alla överordnade investeringar har lagts till kan du klicka i fältet Allokering i varje överordnad investering och ange allokeringen av idén.
5. Klicka på Spara.

Dela idéer genom investeringar

Du kan dela idéer mellan investeringar, tjänster och andra idéer. Du kan t.ex. dela en idé för ett telefonsystem för onlinebanker som täcker servrar i två områden i landet. Lägg först till servrar som underordnade investeringar telefonsystem för onlinebanker. Redigera kostnadsallokeringens procent och tidssegment för den underordnade investeringen.

Idéns procentsats för investeringsallokering bestämmer till vilken grad idén allokeras till en överordnad investering, tjänst eller idé. All kostnadsinformation som visas i den överordnade idéns hierarki baseras på allokeringsprocenten.

Summera idékostnader till den överordnade investeringen.

Totala kostnader för underordnade idéer summeras automatiskt i investeringarna hos dess överordnade. Under beräkningen används den överordnade idéns start- och slutdatum för att avgöra om den underordnade idéns kostnader behöver tillämpas på den överordnade.

Så här bemannar du ett team

Du kan tillsätta resurser till din idé för att skapa planeringsinformation till kapacitets- eller portföljplanering. Bemannar du din idé med en teammedlem för att utföra arbete, innan du godkänner och konverterar idén till ett projekt, investering eller tjänst.

Använd teampersonalsidan för en idé för att bemanna dina idéer genom att allokera roller och resurser. Du kan lägga till både arbetskraftsresurser och resurser med icke-arbetskraft. På den här sidan visas det summerade arbetet sorterat efter roll. Du kan växla vyn om du vill redigera det direkt planerade arbetet för idén. Menyn Team innehåller tre alternativ: Personligt, Detalj och Rollkapacitet.

När du vill visa teampersonalsidan för en idé, öppnar du idén och klickar på Team.

Om sidan Team: Personal

När du vill visa teampersonalsidan öppnar du en idé och klickar på Team.

Personalmedlemmar är resurser eller roller som kan tilldelas arbete på en idé. Personal kan registrera tid arbetat på idén om investeringen. Idéer är inte associerade med uppgifter och att lägga till personal till dem skapar inte långtidsengagemang för personalen.

Du kan använda rollen som platshållare när du inte känner till namnet på resursen som du vill tillsätta som personal till din idé. Eller om resursen inte är tillgänglig. Din idé kan ha flera instanser av en roll tillsatta som personal men du kan inte tillsätta flera instanser av en resurs.

Använd sidan Team: Personal för att lägga till personal till idén. Följande tabell förklarar kolumnerna och ikonerna på den här sidan när resurser tillsätts som personal till din idé.

Ikonen Egenskaper

Öppnar resursens profil. Du kan visa profilinformation och ändra allokeringar, inklusive planerade och hårda allokeringar.

Mer information om resurshantering finns i *Användarhandbok för resurshantering*.

Ikonen Resurssök

Öppnar sidan Sök resurser för den valda resursen. På denna sida kan du ersätta resursen eller rollen med en annan resurs eller roll.

Kolumnen Resurs

Klicka på ett resursnamn för att visa och ändra i resursens allmänna egenskaper.

Resursallokering

Öppnar sidan Resurs-/rollallokeringar. Du kan uppdatera resursallokeringen.

Roll

Visar rollen för resursen, som kan skilja sig från den primära roll som valts i resursprofilen.

Kolumnen Tid

Visar en gul markering om resursen eller rollen har behörighet att ange tid för denna idé.

Kolumnen Bokningsstatus

Visar resursens eller rollens bokningsstatus.

Värden

- Hård. Resursen har tilldelats till idén.
- Preliminär. Resursen har blivit preliminärt schemalagd för idén.

Blandat. Det finns både preliminära och hårda allokeringar för den här resursen.

Kolumnen Start

Visar teammedlemmens startdatum för allokeringen. Om det inte har definierats, visas idéns startdatum som standard.

Kolumnen Slut

Visar teammedlemmens slutdatum för allokeringen. Om det inte har definierats, visas idéns slutdatum som standard.

% Allokering

Kolumnen visar teammedlemmens allokeringsprocent till idén. Som standard allokeras varje anställd till idén med 100 % av dennes tillgängliga tid.

Allokering

Denna kolumn visar antal timmar som resursen har bokats preliminärt för idén. Såvida du inte ändrar bokningsdatumen, bokas anställda automatiskt för idéns totala varaktighet. Det här fältet går inte att ändra i men ändras automatiskt när du gör ändringar i:

- Alternativen för allokeringsinställningar.
- De nya allokeringskurvorna definieras på resursens sida Idéns personal: Egenskaper.
- Alternativet Ändra allokering.

Allokerade rapporterade värden

Denna kolumn visar det totala antalet timmar som resursen hittills har registrerat i den här idén.

Rapporterade värden för incident

Den här kolumnen visar hur mycket tid som är registrerad för incidenter som är associerade till idén.

Totalt rapporterat

Den här kolumnen visar den summerade, totala, rapporterade tiden som registrerats. Det här värdet är summan av de allokerade rapporterade värdena och de rapporterade incidentvärdena.

Lägga till resurser eller roller till idéns personal

Teampersonalsidan för en idé visar en lista över de resurser eller roller som läggs till i din idé. Alla resurser allokeras automatiskt till 100 % av tillgängliga arbetsdagar. Du kan ändra på det här värdet för att passa dina behov.

När du lägger till resurser i din idépersonal kan det hända att resursen överallokeras. I så fall visas en bekräftelsesida för att antingen överallokera resursen, eller för att acceptera den återstående tillgängligheten för resursen.

Obs! Du kan lägga till flera instanser av en roll till en idé. Men inte flera instanser av samma resurs. Du kan till exempel tilldela din idé en "programmerare (1)" och en "programmerare (2)" som representerar två olika krav för en resurs med en programmeringsroll.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
3. Gör något av följande:
 - Klicka på Lägg till för att välja enskilda resurser eller roller för idépersonalen.
Sidan Välj resurser visas.
 - Klicka på Lägg till/uppdatera efter OBS för att lägga till alla resurser i en vald OBS-enhet till din idéns personal.
4. Välj de resurser och/eller roller du vill lägga till i idépersonalen.
Använd sökfiltret för att hitta resurser eller roller efter namn eller andra kriterier.
5. Klicka på Lägg till för att lägga till resurserna eller rollerna.
6. Spara ändringarna.

Boka överallokerade resurser

Tillgängliga timmar för en resurs kan vara minde än det totala antalet begärda timmar. I så fall visas sidan Bekräftelse för kvarvarande tillgänglighet istället för sidan Bokningsbekräftelse.

Om du lägger till resurser i projektet eller investeringen, anger sidan för kvarvarande tillgänglighet överbokning av resursen. Om du bokar 100 procent (standard) av resursens tillgänglighet, listar kolumnen 100 procent Resursallokering antalet timmar som används.. I kolumnen Kvarvarande tillgänglighet anges rapporterat antal arbetstimmar som resursen har tillgängliga på projektet.

När bekräftelsesidan visas väljer du något av följande alternativ:

Överallokera

Överallokerar resursen.

Endast kvarvarande

Bokar resursen för den mängd som visas i kolumnen Kvarvarande tillgänglighet.

Visa rollkapaciteten för idéer

Sidan Team: Rollkapacitet för idéer visar en summerad vy över all rollefterfrågan från rollbaserade teammedlemmar eller namngivna resurser. Den här informationen kan visas mot kapaciteten hos resurserna som antar de här rollerna. När du vill komma åt sidan från idéns Team-menyn väljer du Rollkapacitet på sidverktygsfältet. Resurser utan en teamroll registreras på den här sidan på raden [Ingen roll].

Från rollkapacitetssidan kan du visa:

- Rollallokering till den här idéen jämförd med allokeringar till andra investeringar, men också överallokeringar.
- Tillgänglig rollkapacitet för idéen.

Du kan visa den här informationen både i och utanför ett scenario. Om en roll verkar vara överallokerad, klickar du på ikonen Personal för att gå till teampersonalsidan och se alla resurser som använder rollen.

Personalallokeringar

Personalallokeringar är den period under vilken resursen är bokad för en idé. Såvida du inte ändrar bokningsdatumet, bokas anställda automatiskt för idéns totala varaktighet. Allokeringsmängden för en resurs kan beräknas enligt följande:

$\text{Det totala antalet arbetsdagar inklusive start- och slutdatum} * \text{Antal tillgängliga timmar per dag}$

ETC baseras på antalet timmar en resurs är tilldelad till idéen.

Redigera personalallokeringar

Följ dessa steg:

1. Öppna idéen.
2. Klicka på Team.

3. Redigera följande fält:

Roll

Välj en roll för den här resursen på idén.

Tid

Anger att resursen kan ange den tid det tar för att slutföra arbetet på idén.

Bokningsstatus

Välj bokningsstatus för resursen för idén.

% Allokering

Ange standardvärdet för resursens allokering till idén. Du kan ange "0" (noll) som allokeringsprocent. Kolumnen Allokering speglar de ändringar som görs här.

4. Klicka på Spara.

Ändra resursens standardallokering

Använd avsnitten Planerad allokering och Hårdallokering på resursens sida om du vill ange eventuella avvikelser från fältet Standardallokering i %. Du kan avboka en hårdbokad resurs eller utöka en resurs att utföra ytterligare planering.

Kurvan Planerad allokering representerar standarden, eller totalt allokeringsmängd som begärts av den som är ansvarig. Kurvan Hårdallokering representerar allokeringsmängden som resursansvarig använder. Bokningsstatus för en resurs ändras efter allokeringsmängden i kurvorna för planerad allokering och hårdallokering.

Anta t.ex. att den planerade allokeringen eller standardallokering för en resurs är 100 %. Anta att en resurs bokats för att arbeta på din idé mellan 2011-08-01 och 2011-11-30. Men resursen är också schemalagd att arbeta på ett annat projekt 50 procent av tiden till och med 1 september. Dessutom planerar resursen att vara på semester från 9/15/11 till och med 9/22/11. I det här fallet kan du skapa två allokeringsdiagram för resursen En som visar avvikelserna med 50 % från 8/1/11 till och med 9/01/11 och en annan som visar en avvikelse på 0 % 9/15/11 till 9/22/11.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
3. Klicka på ikonen Egenskaper för den resurs som du vill ändra allokering för.
Egenskapssidan visas.
Sidan visar grundläggande profilmät och allokeringsrelaterade fält.

4. I fältet Standard % Allokering anger du den procent tid som resursen behöver vara allokerad till idén. Du kan ange 0 %.

Obs! Ändringen uppdaterar kolumnerna Allokering och Allokering i % på investeringssidan Team: Personal.

5. I avdelningarna Planerad allokering och Hårdallokering skapar du en rad för varje avvikelse från standardallokeringen.

Om du vill använda det korta exemplet som kommer före dessa steg, skapar du två rader: En för att täcka den period där resursen arbetar 50 procent (jämfört med 100 procent standard eller planerad allokering). En för den period där resursen arbetar 0 procent (jämfört med 100 procent standard eller planerad allokering).

6. Så här skapar du en planerad eller hårdallokerad period:
 - a. Ange eller välj ett startdatum för perioden.
 - b. Ange eller välj ett slutdatum för perioden.
 - c. Ange den tidprocentandel du förväntar dig att arbeta (som preliminär eller reserverad) i fältet % allokering. Du kan ange 0 %.
7. Klicka på Ny rad för att lägga till en rad och upprepa sedan steg 4.
8. När du är klar klickar du på Spara och återgå.

Så här återställer du personalallokeringar

Du kan återställa personalallokeringar för en idé på följande sätt:

- [Flytta allokering](#) (på sidan 62) för att flytta eller skala alla eller en del av resursallokeringarna.
- [Ställ in allokering](#) (på sidan 63) för att uppdatera allokeringen hos flera anställda samtidigt.
- [Utför planerad allokering](#) (på sidan 64) när du vill återställa hårdallokeringarna hos en resurs till att bli lika med den planerade allokeringen.
- [Acceptera hårdallokering](#) (på sidan 65) om du vill återställa resursens planerade allokering så att den är lika med den fast bokade allokeringen.

Använd menyn Åtgärder på teampersonalsidan och teamdetaljsidan för en idé för föregående alternativ.

Flytta och skala resursallokeringar för idéer

Flytta resursallokeringar fram och tillbaka i tid för att flytta eller skala hela eller delar av resursallokeringar i en idé. När du flyttar information kommer segmenterade allokeringsdatum förbli oförändrade, även när allokeringsprocenten för varje segment ändras. Att flytta en allokering är särskilt användbart då du vill flytta investeringsallokeringar utanför tillåten tidsskala, som endast kan omfatta sex månader.

Som ett exempel, anta en allokering som startar 1 maj, och fortsätter enligt standardutförande på 100% fram till sista maj. Därefter fortsätter allokeringen genom juni med en reducerad allokering på 50%. Skifta nu allokeringen att starta från 1 juni till den 2 juli (i 31 kalenderdagar) med 100 % och därefter till den 2 augusti med 50 %. Du kan också ändra allokeringar för tidsområden som saknar segment.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill flytta allokering för.
4. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Flytta allokering.
Allokeringssidan visas.
5. I avsnittet Tidsområde som ska flyttas klickar du på Välj datum om du vill ändra start- och slutdatum för resursens som allokerats till idén. Data flyttas enligt de datum du anger i dessa fält.
6. I Parametrar för tidsändring gör du följande:
 - Vid Flytta till datum klickar du på Välj datum för att välja ett nytt startdatum för att flytta data. Om detta fält lämnas tomt, uteblir flytten.
 - Vid Slutdatum för flytt klickar du på Välj datum för att välja det sista datumet för att flytta data. Allokeringar kan inte flyttas till efter detta datum.
 - Vid Skala allokeringsprocent med, anger du den procentuella ändring för allokeringen som ska göras i anslutning till flytten. Om detta fält lämnas tomt, uteblir skalningen.
7. Spara ändringarna.

Ange allokeringar för flera teammedlemmar

Ställ in allokeringarna hos flera teammedlemmar samtidigt med en åtgärd. Klicka på Mer på teampersonalsidan och teamdetaljsidan för en idé för att använda alternativet Ange allokering.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill uppdatera allokering för.

4. På Åtgärder-menyn högst upp till höger klickar du på Ange allokering.
Allokeringssidan visas.
5. I avsnittet Allmänt på sidan anger du följande allokeringar för de valda teammedlemmarna:

Startdatum

Det datum när arbetet på idén börjar. Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens startdatum för att återställa resursens personalbehov för denna idé så att det matchar idéns startdatum.

Slutdatum

Det datum när arbetet på idén slutar. Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens slutdatum för att återställa resursens personalbehov för denna idé så att det matchar idéns slutdatum.

Standardallokering i %

Den tid i procent som krävs för att allokera resursen till idén. Du kan ange 0 %. Ändringen uppdaterar kolumnerna Allokering och Allokering i % på investeringssidan Team: Personal.

Kolumnen Bokningsstatus

Visar resursens eller rollens bokningsstatus.

Värden

- Hård. Resursen har tilldelats till idén.
- Preliminär. Resursen har blivit preliminärt schemalagd för idén.
- Blandat. Det finns både preliminära och hårda allokeringar för den här resursen.

6. Klicka på Spara och återgå.

Utför planerad allokering för resursen

När den planerade allokeringen bekräftas viktas hårdallokeringen med den planerade allokeringen för resursen. Bekräfta efter redigering av segmentet för den planerade allokeringen för hårdbokning av segmenten för en resurs. En hårdbokad status för en resurs innebär fullt utnyttjande.

Om du vill använda alternativet Utför planerad allokering, klickar du på Mer på sidorna Idéteam: Personal och Idéteam: Detalj och väljer alternativet.

Att utföra en planerad allokering återställer inte allokeringens standardprocent. Den kopierar den planerade allokeringen till avsnittet Hårdallokering på resurssidan Egenskaper för anställd.

Obs! Avsnittet Hårdallokering visas beroende på inställningarna för Blandad bokning. Kontakta CA Clarity PPM-administratören.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill utföra allokering för.
4. På Åtgärder-menyn högst upp till höger klickar du på Utför planerad allokering.
Bekräftelsesidan visas.
5. Klicka på Ja.

Acceptera resursens hårdallokering

Använd alternativet Acceptera hårdallokering för att återställa den planerade allokeringen till den hårbokade allokeringen Om preliminärt bokade planerade segment visas i avsnittet Planerad allokering tas de bort. Alla segment återställs till samma värde som i det fast bokade segmentet.

Obs! Alternativet Acceptera hårdallokering visas på sidan beroende på inställningarna för Blandad bokning. Kontakta CA Clarity PPM-administratören.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill acceptera hårdallokering för.
4. På Åtgärder-menyn högst upp till höger klickar du på Acceptera hårdallokering.
Bekräftelsesidan visas.
5. Klicka på Ja.

Det ställer in den planerade allokeringen så att den är lika med den utförda allokeringen. Detta innebär att värdena i kolumnerna % Allokering och Allokering kan ändras. Värdet i Bokningsstatus visas som "Fast" eftersom alla allokeringar är helt utförda.

Redigera resursallokeringar

På detaljsidan för idéteam visas planerade och utförda allokeringar för en idé per resurs och tidsperiod i grafformat. I denna vy kan du se om en resurs är över- eller underbokad och med hur mycket. Du kan också fastställa om en resurs är tillgänglig för en idé.

När du vill visa sidan väljer du Team och klickar sedan på Detalj i sidverktygsfältet.

Teamdetaljsidan visar data baserat på resurs, allokering och tidsperiod. När du bläddrar i en tidsperiod, visas ett meddelande med en kort sammanfattning av det du ser. Tidsperiodkolumnerna är automatiskt inställda veckovis, och startar alltid med aktuell vecka. Allokeringens färgkod fungerar på följande vis:

Gult

Resursen har allokerats för eller under tillgänglighet för denna tidsperiod.

Rött

Resursen är överallokerad (dvs bokad tid överskrider tillgänglighet) för denna tidsperiod.

Grön

Allokering till andra investeringar, idéer eller tjänster.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Ersättning av anställda

Du kan ersätta en personaltilldelning från teampersonalsidan för en idé. Använd tillgänglighetspoäng för att hitta en ersättare på teamnivå.

Dessutom kan du byta resurs mot en resurs med ett annat namn, samt en roll med en resurs. Under ersättning kan överallokering inträffa för medlemmar som ersätter föregående medlem eller medlemmar.

Riktlinjer för ersättning av anställda

Tänk på följande innan du byter ut anställda:

- När du ersätter en resurs överförs inte de rapporterade värdena, väntande rapporterade värden (om några) för originalet till den nya personalmedlemmen. Endast återstående ETC överförs till den nya personalmedlemmen.
- Ursprungliga anställda ska slutföra tidsposter så att rapporterade data läggs in innan ersättningen utförs.
- Roller för den ursprungliga anställda överförs till nya anställda (såvida du inte ersätter en roll med en annan roll).

Dataöverföring vid byte av anställda

Följande tabell identifierar hur data från den ersatta anställda överförs till den nya anställda:

Datatyp	Överföringar
Tillgänglig start	Ja, om det datumet inte har gått ut och om den nya resursen inte är bokad för det datumet.
Tillgängligt slut	Ja
Kvarvarande allokering	Ja
Allokeringsprocent (%)	Ja
Investeringsroll	Ja
Befintliga rapporterade värden	Nej
Väntande rapporterade värden	Nej
Originalplaner	Nej

Ersätt anställda

Använd teampersonalsidan för att ersätta de anställda som är tilldelade till idén. En lista över resurser visar personal med samma roll som resursen som ersätts, och deras tillgänglighet under idétidsperioden. Du kan byta ut en resurs via sidorna för personal och detaljer.

Använd metoden för att välja en resurs som bäst passar vad gäller tillgänglighet för att ersätta den andra. Tillgänglighetspoäng skapas för varje resurs som du har åtkomst till. Poängen anger nivån av matchning mellan de potentiellt ersättande och de ersatta resurserna. Tillgängligheten baseras på tilldelningens varaktighet och resursens dagliga tillgänglighet. Rent allmänt kan man säga att ju högre resultat, desto närmare träff.

Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.

Använd sidan Ersätt resurs för att ersätta anställda. På denna sida visas samtliga resurser som du har åtkomst till.

Fältet Tillgänglighet högst upp till höger på sidan identifierar tilldelningsperioden. Sidan visar även antalet timmar som den ersättande resursen är allokerad till din idé. Både allokerade datum och timmar överförs till den ersättande resursen.

I kolumnen Matchning av tillgänglighet visas en poäng för arbetsperioden och tillgängligheten för varje resurs. Anta att du inte lägger till några kompetensspecifikationer till dina sökvillkor. I så fall duplicerar kolumnen Fullständig match numret i Tillgänglighet för matchning, och återger kolumnen Kompetensmatchning. Om du söker enligt kompetenskriterier såväl som tillgänglighetskriterier kommer kolumnen Fullständig match att visa ett genomsnitt av de båda resultaten.

Obs! Följande meddelande visas högst upp på skärmen:

"Matchresultaten kan vara felaktiga om tillgänglighetsdatumen inte faller inom följande område: ddmmåå - ddmmåå"

Detta meddelande visas när det inte finns någon diskrepans mellan datumintervallet i meddelandet och datumen i fältet Tillgänglighet. Poängen för Tillgänglighetsmatchning kan vara felaktig. Anta exempelvis att datumen i fältet Tillgänglighet är 9/1/11 - 2/7/12 och datumintervallet i meddelandet är 9/7/11 - 9/7/12. En en mot en-jämförelse för en resurs kan inte genereras, vilket sänker den allmänna tillgänglighetspoängen.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.

Sidan Personallista visas.

3. Klicka på ikonen Resurssök för resursen.
Sidan Resurssök visas.
4. Ange filterkriterier för att hitta ersättningsresursen.
Resultaten visas.
5. Markera kryssrutan bredvid resursen och klicka på Ersätt.
Bekräftelsesidan visas.
6. Klicka på Ja.

Ändra personalroller

Du kan ändra en anställds roll på idébasis. Detta ändrar inte den roll som identifierats i resursprofilen. Du kan byta ut rolltilldelning från idéns personal- eller detaljsida:

Följ dessa steg:

1. Öppna idéen.
2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Klicka på ikonen Egenskaper för resursen för att ändra investeringsroll.
Egenskapssidan visas.
Sidan visar grundläggande profilmält och allokeringsrelaterade fält.
4. I avsnittet Allmänt på egenskapssidan för personalmedlemmar väljer du en roll i fältet Investeringsroll.
5. Spara ändringarna.

Ta bort anställda

Om resursen inte bokar rapporterade värden till idéen och inte har några skickade rapporterade värden som väntar, kan du ta bort en personalmedlem från din idé.

Obs! När du tar bort en personalmedlem från en idé:

- Raderar inte resursen från CA Clarity PPM
- Ändrar inte personalmedlemmen till inaktiv

Följ dessa steg:

1. Öppna idéen.

2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Markera kryssrutan bredvid resursen och klicka på Ta bort.
Bekräftelsesidan visas.
4. Klicka på Ja.

Godkänna idéer

Endast idéer med en status på "Skickad för godkännande" kan godkännas.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Idéer från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Markera kryssrutan bredvid den idé som du vill godkänna och klicka på Godkänn.

OR

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Egenskapssidan visas.
2. Välj "Godkänd" i listrutan Status.
3. Spara ändringarna.

Avvisa idéer

Du kan avvisa idéer från listsidan eller från egenskapssidan för en specifik idé. En idé kan bara avvisas om statusen är "Skickad för godkännande".

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Idéer från Administration av efterfrågan
Listsidan visas.
2. Markera kryssrutan bredvid idén och klicka på Avvisa.

OR

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Egenskapssidan visas.
2. Välj "Godkänd" i listrutan Status.
3. Spara ändringarna.
Idéns status ändras till Godkänd.

Så här omvandlar du idéer till investeringar

Med lämplig åtkomstbehörighet kan du omvandla dina godkända idéer till projekt, tjänster eller investeringar. Innan du konverterar skickar du dina idéer för godkännande.

Om du har definierat en enkel budget, kommer den information du anger på sidan Idéegenskaper: Budget att ersätta den information som angivits i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på sidan Idé: Egenskaper: Huvud - Allmänt under omvandlingsprocessen.

Du kan göra följande:

- Omvandla idén till en investeringstyp (som t.ex. en applikation eller produkt).
Se *Användarhandbok för administration av IT-tjänster* för mer information.
- [Omvandla idén till ett projekt med hjälp av en projektmall](#) (på sidan 72).
- [Använda idén för att skapa flera investeringar](#). (på sidan 72)

Omvandla idéer till investeringar

Endast en idé med status "Godkänd" kan konverteras.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Omvandla.

Sidan där du väljer investeringstyp visas.

Obs! Investeringstyperna som anges på sidan är baserade på din åtkomstbehörighet. Anta t.ex. att du bara har behörighet att skapa investeringstyperna "Tillgång" och "Program". Sedan visas "Tillgång" och "Program" som val på sidan.

3. Välj investeringstyp för att konvertera idén.

4. Klicka på Nästa.
Sidan Skapa sida öppnas.
Om du till exempel vill omvandla din idé till en tjänst, så visas sidan Skapa tjänst.
Se *Användarhandbok för administration av IT-tjänster* för mer information.
5. Fyll i fälten på sidan och klicka på Spara.

Omvandla idéer till projekt med hjälp av projektmallar

Konvertera en idé till ett projekt med en projektmall, överföra vissa egenskaper, t.ex. budgetdata, till idén. Egenskaperna som överförs från idén ersätter egenskaperna från projektmallen. Du kan ändra projektegenskaperna när idén omvandlats till ett projekt.

Endast en idé med status "Godkänd" kan konverteras.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Omvandla.
Sidan där du väljer investeringstyp visas.
3. Välj projekt från mall.
4. Klicka på Nästa.
Sidan Välj mall visas.
5. Välj mallen.
6. Klicka på Nästa.
Sidan Skapa sida öppnas.
7. Fyll i fälten på sidan och klicka på Spara.
Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.

Använda idéer för att skapa flera investeringar.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Omvandla.
Sidan där du väljer investeringstyp visas.
3. Välj investeringstyp för att konvertera idén.
Sidan Skapa sida öppnas.

4. Fyll i fälten på sidan.
5. Spara ändringarna.
Egenskapssidan visas med status "Konverterad".
6. Upprepa steg 3 till steg 6 för att skapa fler investeringar.

Radera idéer

Du kan ta bort alla idéer, även idéer som har blivit omvandlade till investeringar. När du raderar en idé som omvandlats till en investering, tas länken mellan investeringen och idén bort. Den omvandlade investeringen raderas inte när idén raderas.

Följ dessa steg:

1. På sidan Idéer markerar du kryssrutan bredvid den idé som du vill ta bort.
2. Klicka på Välj för borttagning.

Den valda idén tas bort och visas inte längre i listan.

Bilaga A: Åtkomstbehörigheter

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Åtkomstbehörighet till idé](#) (på sidan 75)

[Resursens åtkomstbehörighet för idéer](#) (på sidan 78)

[Åtkomstbehörighet för incident](#) (på sidan 79)

[Resursroller för incident](#) (på sidan 80)

[Resursroller för idé](#) (på sidan 82)

Åtkomstbehörighet till idé

Följande åtkomstbehörigheter finns för arbete med idéer.

Idé - Godkänn - Alla

Gör att du kan godkänna alla idéer.

Typ: Global

Idé - Godkänn

Gör att användaren kan godkänna en viss idé.

Typ: Instans

Idéer - Skapa

Gör att du kan skapa instanser av idéobjektet. Behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Global

Idé - Redigera - Alla

Gör att du kan godkänna alla idéer. Åtkomstbehörigheterna inkluderar behörigheten *Idé - Visa* och möjligheten att radera en specifik idé.

Typ: Global

Idé - Redigera

Gör att användaren kan redigera en specifik idé. Åtkomstbehörigheterna inkluderar behörigheten *Idé - Visa* och möjligheten att radera en specifik idé. Behörigheten inkluderar inte åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Instans

Idé – Redigera åtkomstbehörighet – Alla

Gör att du kan redigera åtkomstbehörighet för alla idéer. Denna behörighet inkluderar inte åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera* och *Idé – Visa*.

Typ: Global

Idé – Redigera åtkomstbehörighet

Gör att användaren kan redigera åtkomstbehörigheten för en specifikt idé. Denna behörighet inkluderar inte åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera* och *Idé – Visa*.

Typ: Instans

Idé – Hierarki – Överordnade – Lägg till – Alla

Gör att du kan lägga till investeringar den i den överordnade hierarkin för alla idéer.

Typ: Global

Idé – Hierarki – Överordnade – Lägg till

Gör det möjligt för användare att lägga till investeringar i den överordnade hierarkin för en specifik idé.

Typ: Instans

Idé – Hierarki – Överordnade – Redigera – Alla

Gör att du kan redigera investeringar den i den överordnade hierarkin för alla idéer.

Typ: Global

Idé – Hierarki – Överordnade – Redigera

Gör det möjligt för användare att redigera investeringar i den överordnade hierarkin för en specifik idé.

Typ: Instans

Idé – Hierarki – Överordnade – Visa – Alla

Gör att du kan visa investeringar den i den överordnade hierarkin för alla idéer.

Typ: Global

Idé – Hierarki – Överordnade – Visa

Gör det möjligt för användare att visa investeringar i den överordnade hierarkin för en specifik idé.

Typ: Instans

Idé - Initierare (auto)

Denna behörighet beviljas automatiskt till initieraren av idén.

Typ: Instans

Idé - Chef auto)

Denna behörighet beviljas automatiskt till idéns chef. Denna behörighet inkluderar åtkomstbehörigheten *Idé – Hierarki – Överordnade – Visa*. Användare med denna behörighet kan redigera befintliga personalallokeringar.

Typ: Instans

Idéer - Navigera

Gör att användaren kan navigera till idésidor för att inkludera behörighet att visa länken Idé.

Typ: Global

Idé - Visa

Gör att användaren kan visa en specifik idé. Behörigheten inkluderar inte åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Instans

Idé - Visa - Alla

Gör att du kan visa alla idéer. Behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Global

Idé – Hierarki – Överordnade – Visa – Alla

Gör att du kan visa investeringar den i den överordnade hierarkin för alla idéer.

Typ: Global

Idé – Hierarki – Överordnade – Visa

Gör det möjligt för användare att visa investeringar i den överordnade hierarkin för en specifik idé.

Typ: Instans

Idé - Visa - Alla

Gör att du kan visa alla idéer. Behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Global

Idé - Visa

Gör att användaren kan visa en specifik idé. Behörigheten inkluderar inte åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Instans

Idéer - Skapa

Gör att du kan skapa instanser av idéobjektet. Behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Global

Idéer - Navigera

Gör att användaren kan navigera till idésidor för att inkludera behörighet att visa länken Idé.

Typ: Global

Resursens åtkomstbehörighet för idéer

Följande resursbehörigheter är också tillgängliga vid administration av idéer:

Resurs - Godkänna idéer

Gör att användaren kan godkänna idéer för en viss resurs. Behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Resurs – Redigera idéer*.

Typ: Instans

Resurs - Godkänna idéer - Alla

Gör att användaren kan godkänna Idéer för alla resurser. Behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Resurs – Redigera idéer – Alla*.

Typ: Global

Resurs - Redigera idéer

Tillåter användaren att redigera och radera idéer för en specifik resurs. Inkluderar behörigheten *Resurs - Visa idéer*, men inte *Idéer - Navigera*.

Typ: Instans

Resurs - Redigera idéer - Alla

Gör att användaren kan redigera och radera idéer för alla resurser och behörigheten *Resurs - Visa idéer - Alla*.

Typ: Global

Resurs - Ange tid

Denna behörighet gör det möjligt för användaren att slutföra, skicka och avvisa tidkort för en resurs. Länken Tidkort visas på sidan Personligt.

Typ: Instans

Resurs - Egen (auto)

Behörigheten beviljas automatiskt till resursen och inkluderar behörigheten *Resurs - Redigera idéer*.

Typ: Instans

Resurs - Visa idéer

Gör att användaren kan visa idéer för en viss resurs. Inkluderar möjligheten att radera idéer, men inkluderar inte åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Instans

Resurs - Visa idéer - Alla

Gör att användaren kan visa idéer för alla resurser. Inkluderar möjligheten att radera idéer samt åtkomstbehörigheten *Idéer – Navigera*.

Typ: Global

Åtkomstbehörighet för incident

Incidenter har vanligtvis korta liv. Du kan ha många incidenter samtidigt. Åtkomstbehörigheter för incidenter styrs av incidentkategorier. Du kan bara se de incidenter som mappats till kategorier som du har åtkomstbehörighet till. Din CA Clarity PPM-administratör kan tilldela åtkomstbehörighet till incidenter, eller den incidentansvarige kan tilldela åtkomstbehörighet inom incidentinstansen.

Följande åtkomstbehörighet behövs för arbete med incidenter och incidentkategorier:

Incidenter - Åtkomst

Ger användaren åtkomst till incidentsidorna.

Typ: Global

Incidenter - Administrera

Ger användaren åtkomst till incidentadministrationssidorna och administrera mappning för kategoriinvestering, mappning för kategorigrupper och prioritetsinställningar.

Typ: Global

Incidenter - Skapa

Gör att användaren kan skapa och redigera incidenter, vilket ger begränsad åtkomst till incidentegenskaperna. Denna behörighet inkluderar åtkomstbehörigheten *Incidenter – Åtkomst*.

Typ: Global

Incident – Skapa/Redigera

Låter användaren skapa nya incidenter och redigera en specifik incident.

Typ: Instans

Incidenter - Skapa/Redigera - Alla

Gör att användaren kan skapa nya incidenter och redigera incidenter på incidentsidorna. Den här behörigheten inkluderar åtkomstbehörigheten *Incidenter – Åtkomst* och *Incidenter – Välj kategori – Alla*.

Typ: Global

Incidenter - Administrera kategorihändelser

Gör att användaren kan administrera incidenter som har mappats till en specifik kategori. Denna behörighet inkluderar åtkomstbehörigheten *Incidenter – Välj kategori*.

Typ: Instans

Incidenter - Ignorera prioritet

Gör att användaren kan ignorera prioriteten för en incident till vilken användaren har åtkomst. Resurser med denna åtkomstbehörighet kan visa fältet Ignorera prioritet på sidan Incidentegenskaper.

Typ: Global

Incidenter - Välj kategori

Gör att en resurs kan välja en specifik incidentkategori.

Typ: Instans

Incidenter - Välj kategori - Alla

Gör att användaren kan välja alla kategorier på incidentsidorna. Denna behörighet inkluderar åtkomstbehörigheten *Incidenter – Åtkomst*.

Typ: Global

Resursroller för incident

Det finns inga incidentspecifika standardroller. Du kan lägga till de roller som ska arbeta med incidenter baserat på instansen och den globala åtkomstbehörighet som gäller. Du kan t.ex. ange följande roller som ska arbeta med incidenter:

Role	Rollbeskrivning	Åtkomstbehörighet
IT-administratör	Tilldela denna roll till resurser som ansvarar för att konfigurera, administrera och mappa incidentkategorier och ekonomiska inställningar för incidenter på administrationsmenyn. Resurser med den här rollen ansvarar även för att tilldela investeringar till incidentkategorier. IT-administratörer avgör vilka resurser som behöver åtkomstbehörighet till incidenter och de åtkomstbehörigheter till incidenter som ska tilldelas resurserna.	Händelser - Administrera; Administration - Åtkomst

Role	Rollbeskrivning	Åtkomstbehörighet
IT Manager	Tilldela den här rollen till resurser som ansvarar för att tilldela incidenter. Med den här rollen kan en resurs visa nya incidenter, tilldela dem till IT-arbetare och, om nödvändigt, tilldela olösta incidenter till en annan resurs eller grupp.	Incidenter - Skapa/Redigera - Alla
IT-arbetare	Tilldela denna roll till resurser som är ansvariga för att arbeta och lösa incidenter. Med den här rollen kan en resurs skapa, visa och tilldela alla incidenter inom en specifik uppsättning av incidentkategorier. Den standardsida som visas för IT-personalen är sidan Tilldelad till mig. På sidan visas de incidenter som IT-arbetaren har tilldelats. IT-arbetaren markerar incidenten för omvandling när en incident ska omvandlas till ett projekt eller en projektuppgift.	Incidenter - Administrera kategorihändelser

Role	Rollbeskrivning	Åtkomstbehörighet
Frågeställare	Tilldela den här rollen till resurser som ansvarar för att logga nya incidenter. Med den här rollen kan en resurs visa en prioriterad arbetskö och registrera information om arbetet som utförs i samband med den rapporterade incidenten. De incidenter som loggas av en frågeställare visas på sidan Rapporterat av mig. När en frågeställare är tilldelad till en incident, visas sidan Tilldelad till mig med en lista över incidenterna. Frågeställare kan visa en begränsad uppsättning av egenskaper för incidenten. De kan visa allmänna anmärkningar, spårnings-ID, en kort beskrivning, en detaljerad beskrivning, typ och kategori för incidenten.	Händelser - Skapa; antingen Händelser - Välj kategori - Alla eller Händelser - Välj kategori för minst en incidentkategori.

Resursroller för idé

Det finns inga idéspecifika roller i CA Clarity PPM. Du kan lägga till de roller som ska arbeta med idéer baserat på instansen och den globala åtkomstbehörighet som gäller. Du kan t.ex. ange följande roller som ska arbeta med idéer:

Chef

Den ansvarige för idén har underförstådd åtkomstbehörighet till de idéer han skapar.

Person som godkänt

Godkännaren av idén har behörighet att godkänna eller avslå idéer eller ange dem som ofullständiga.