

CA Clarity™ PPM

需求管理用户指南

版本 13.3.00



本文档仅供参考，其中包括内嵌帮助系统和以电子形式分发的材料（以下简称“文档”），CA 随时可对其进行更改或撤销。未经 CA 事先书面同意，不得擅自复制、转让、翻印、透露、修改或转录本文档的全部或部分内容。

如果您是本文档中所指的软件产品的授权用户，则可以打印或提供合理数量的本文档副本，供您及您的雇员内部用于与该软件相关的用途，前提是所有 CA 版权声明和标识必须附在每一份副本上。

打印或提供本文档副本的权利仅限于此类软件所适用的许可协议的有效期内。如果该许可因任何原因而终止，您应负责向 CA 书面证明已将本文档的所有副本和部分副本已退还给 CA 或被销毁。

在所适用的法律允许的范围内，CA 按照“现状”提供本文档，不附带任何保证，包括但不限于商品适销性、适用于特定目的或不侵权的默示保证。在任何情况下，CA 对您或其他第三方由于使用本文档所造成的直接或间接损失或损害都不负任何责任，包括但不限于利润损失、投资损失、业务中断、信誉损失或数据丢失，即使 CA 已经被提前明确告知这种损失或损害的可能性。

本文档中涉及的任何软件产品的使用均应遵照有关许可协议的规定且根据本声明中的条款不得以任何方式修改此许可协议。

本文档由 CA 制作。

仅提供“有限权利”。美国政府使用、复制或透露本系统受 FAR Sections 12.212、52.227-14 和 52.227-19(c)(1) - (2) 以及 DFARS Section 252.227-7014(b)(3) 的相关条款或其后续条款的限制。

版权所有 © 2013 CA。保留所有权利。此处涉及的所有商标、商品名称、服务标志和徽标均归其各自公司所有。

联系技术支持

要获取在线技术帮助以及办公地址、主要服务时间和电话号码的完整列表，请联系技术支持：<http://www.ca.com/worldwide>。

目录

第 1 章： 如何开始使用需求管理	5
需求管理.....	5
需求管理先决条件.....	6
配置突发事件类别.....	7
需求管理故障排除.....	9
突发事件管理： 检查处理错误.....	9
突发事件管理错误 ITL-0514： 在创建实例前， 必须创建突发事件类别	9
建议管理消息： 匹配分数可能不准确	9
 第 2 章： 如何管理突发事件	 11
突发事件管理.....	11
创建突发事件或服务请求.....	12
查看突发事件列表.....	15
查看您的突发事件通知列表	16
更新突发事件状态.....	17
将资源委派或重新委派给突发事件	18
查看或添加突发事件注释	19
输入解决突发事件花费的时间	20
将未计划的突发事件转换为计划的项目工作	21
将突发事件转换为项目	21
将突发事件转换为项目任务	22
从突发事件到项目或任务的转换映射	23
管理自动突发事件过程.....	23
委派突发事件过程.....	25
 第 3 章： 如何管理建议	 27
建议管理.....	27
建议核准过程.....	28
创建建议.....	28
更新建议属性.....	31
提交建议以供核准.....	40
核准建议.....	40
请求有关建议的更多信息.....	41
拒绝建议.....	41
停用建议.....	42
删除建议.....	42
将建议转换为投资	42

复制财务信息.....	44
将建议与父级投资相关联.....	46
为团队配备人员以处理建议.....	46
评估和更改建议的资源分配.....	50
更改团队人员角色.....	51
重置人员分配.....	52
替换团队人员资源.....	54
删除团队人员资源.....	55
建议的产能计划方案.....	55
查看建议的角色产能.....	56

第 1 章： 如何开始使用需求管理

此部分包含以下主题：

[需求管理](#) (p. 5)

[需求管理先决条件](#) (p. 6)

[配置突发事件类别](#) (p. 7)

[需求管理故障排除](#) (p. 9)

需求管理

作为 CA Clarity PPM 管理员，可以使用本文中的信息来配置需求管理功能。需求管理可提供用于捕获、分类、评估和解决所有需求来源的方法。IT 组织的需求具有以下形式。

- 项目请求
- 服务请求
- 支持请求
- 突发事件、投诉或问题
- 新的产品、服务或战略倡议的建议

CA Clarity PPM 识别需求管理的两个主要组件：建议和突发事件。

您的 IT 经理、分析人员以及用户可以使用 CA Clarity PPM 在两个环境之一捕获所有建议和突发事件需求。可以使用 CA Clarity PPM 表单捕获有关建议、项目请求或突发事件的信息。也可以将数据与用于捕获帮助台故障单、突发事件和服务请求的其他系统进行集成。CA Clarity PPM 表单通常不是突发事件的主要数据源。在集成环境中，导入的突发事件通常包括不完整投资数据。突发事件可以具有未与投资相关联的工作量条目。在这种情况下，使用 CA Clarity PPM 可以将单个投资委派给所有此类工作量条目。

通过 XML Open Gateway (XOG) 支持这些集成。您可以使用 XML Open Gateway 从其他系统中捕获突发事件并将其引入 CA Clarity PPM。

需求管理先决条件

在 CA Clarity PPM 中管理需求前，请完成以下检查表：

- ☐ 确认已安装需求管理模块，并具有该模块的有效许可证。
- ☐ 请参阅《访问权限参考指南》并确认是否每个用户都具有访问建议或突发事件的相应权限。至少必须确认已为计划使用需求管理的每个用户委派以下一个或两个全局访问权限：

突发事件 - 访问权限

允许用户访问突发事件页面。

建议 - 导航

允许用户导航到“建议”页面并查看“建议”链接。

注意：用户可以通过登录并从“需求管理”菜单中选择“建议”或“突发事件”确认其访问权限。

- ☐ 要使用户可以创建突发事件，请为其委派至少一个突发事件类别的访问权限：
 - 突发事件 - 创建
 - 突发事件 - 选择类别
- ☐ 要使用户可以查看或编辑财务计划数据，请为其委派建议的以下一个或多个访问权限：
 - 建议 - 财务计划 - 全部提交以供核准
 - 建议 - 查看财务信息 - 全部
 - 建议 - 收益计划 - 编辑 - 全部
 - 建议 - 收益计划 - 查看 - 全部
 - 建议 - 预算计划 - 核准 - 全部
 - 建议 - 预算计划 - 编辑 - 全部
 - 建议 - 预算计划 - 查看 - 全部
 - 建议 - 成本计划 - 编辑 - 全部
 - 建议 - 成本计划 - 查看 - 全部

- 确认以下突发事件作业是否计划运行：
 - “过帐突发事件财务信息”作业
 - “过帐突发事件工作量费用冲销”作业
- 配置货币和成本/费率矩阵。在资源可以输入突发事件的财务数据之前，为每个实体创建所需数量的成本矩阵。定义常规属性并为矩阵委派列。有关详细信息，请参阅《财务管理用户指南》。
- 完成以下过程中的步骤：[配置突发事件类别](#) (p. 7)。

配置突发事件类别

在资源可以记录突发事件前，创建名为“突发事件类别”的投资逻辑组。突发事件类别可帮助对特定类型的突发事件进行分类。配置可反映组织结构的突发事件逻辑组。然后，创建投资并将投资与这些突发事件类别相关联。

突发事件类别有助于区分真正的突发事件与 IT 服务请求。所有突发事件都必须属于某个突发事件类别。突发事件类别映射可以在投资级别或管理层级执行。两者都需要特定的访问权限。在资源处理所有突发事件类别的小型组织中，您可以将所有资源添加到一个组中。然后将该组委派给某个突发事件类别。在资源作为专家的大型组织中，您可以创建组，并根据专业将资源添加到组中。然后将组委派给不同的突发事件类别。

作为管理员，可以定义突发事件类别属性，将投资与突发事件类别相关联，并且向资源、组和 OBS 单位授予对突发事件类别的访问权限。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。
此时会显示设置页。
2. 单击“新建”并完成以下字段：

类别名称

定义突发事件相关组的简短名称。示例包括 *2016 年的新系统*、*移动设备或访问投诉*。

类别 ID

定义突发事件类别的唯一标识符。

说明

说明突发事件的类别。

3. 单击“保存”。
4. 重复这些步骤可以创建您的投资的目录，包括资产、应用程序、产品、服务以及其他工作。
5. 单击“关联投资”选项卡。
6. 单击“浏览”并且选中一个或多个投资旁边的复选框将其与突发事件类别相关联。
7. 单击“添加”。
投资将委派给相应的突发事件类别。
8. 单击“保存”。
9. 单击“对此类别的访问权限”选项卡并选择以下菜单选项之一：

完整视图

显示所有具有突发事件类别访问权限的实体（资源、组和 OBS 单位）的列表。您可以单击实体来查看其对之前选择的突发事件类别的访问权限。

资源

定义授予对此突发事件类别的访问权限的资源。

组

定义授予对此突发事件类别的访问权限的组。

OBS 单位

定义授予对此突发事件类别的访问权限的 OBS 单位。

10. 如果您在“完全访问视图”页面上选择了“完整视图”，请选择实体（资源、组或 OBS 单位），然后单击“继续”。
11. 单击“添加”，选中每个访问权限旁边的复选框，然后单击“添加并继续”。
12. 选中每个实体（资源、组或 OBS 单位）旁边的复选框，然后单击“添加”。
- 注意：**显示的实体列表取决于您的选择。
13. 完成时单击“返回”。重复这些步骤以配置对每个类别的访问权限。
14. 单击“优先级设置”选项卡。
15. 选择给定影响和紧急程度组合的突发事件优先级。产品使用突发事件优先级矩阵来根据影响和紧急程度升级突发事件。

注意：影响值针对紧急程度的值绘制。每个影响值和紧急程度值的交集会成为突发事件优先级。保存现有突发事件时，会根据对突发事件优先级矩阵所做的变更重新计算突发事件优先级。

16. 单击“保存”。

注意：要仅将投资委派给特定突发事件，请单击“委派投资”，指定您的筛选条件，然后单击“应用”。

需求管理故障排除

突发事件管理：检查处理错误

使用此过程检查突发事件管理错误。

请按下列步骤操作：

1. 打开“管理”，并从“数据管理”中单击“突发事件”。
此时会显示设置页。
2. 单击“处理错误”。
3. 输入筛选条件，然后单击“筛选”或“显示全部”。

突发事件管理错误 ITL-0514：在创建实例前，必须创建突发事件类别

症状：

首次尝试访问突发事件时，我收到以下 CA Clarity PPM 错误消息：

ITL-0514：必须先创建突发事件类别，然后才能创建突发事件实例。 请与您的管理员联系。

解决方案：

作为 IT 员工或具有访问权限的任何用户，您可以记录新的突发事件。您可以在“我报告的事项”菜单中查看和编辑已创建的突发事件。IT 员工可以从“已委派给我”菜单查看委派的突发事件类别的所有突发事件列表。

作为管理员，在这些用户尝试报告和管理突发事件前，设置突发事件类别映射。完成“[配置突发事件类别](#) (p. 7)”中的步骤。

建议管理消息：匹配分数可能不准确

症状：

我正使用“替换资源”页替换职员。此页面列出我可以访问的所有资源。使用建议的团队人员页替换委派的职员时，我收到以下错误消息：

“如果可用性日期不在以下范围内，匹配分数可能不准确：ddmmyy - ddmmyy”。

解决方案:

该消息意味着，消息中的日期范围与“可用性”字段中的日期之间存在差异。因此，“可用性匹配”分数可能不准确。例如，假定“可用性”字段中的日期为 9/30/2015 - 2/27/2016，而消息中的日期范围为 10/20/2015 - 10/20/2016。此时无法对任何资源进行一对一比较，从而降低了总体可用性匹配分数。

请按下列步骤操作:

1. 作为管理员，可以在每日资源分配时间片属性中调整日期。
注意: 对起始日期和期间数的更改也可以影响时间片作业、数据仓库提取作业、Portlet 以及报告。
2. 作为资源经理或 IT 员工，打开建议并完成剩余的步骤。
3. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。可以使用建议的团队人员页来替换委派给建议的职员。
4. 单击“资源/角色”条目的“资源查找器”图标。
此时会出现与被替换资源具有相同角色的资源列表，显示其在建议时段内的可用性。
 - 页面右上角的“可用性”字段确定了委派期间。此页面还会显示资源分配给建议的小时数。已分配的日期和小时都会传输给新的替换项。
 - “可用性匹配”列显示的分数将每个资源的工作期间和可用性都计算在内。可用性取决于委派的持续时间和资源的日常可用性。分数越高，匹配越精确。
5. 输入筛选条件以查找替换资源。
 - 您无需在搜索条件中添加任何技能规格。在这种情况下，“匹配总计”列值会复制“可用性匹配”分数，并显示“技能匹配”列。如果按技能条件和可用性条件进行搜索，“匹配总计”列将显示这两个分数的平均值。
 - 产品使用资源分配数据来查找符合条件的资源。此消息中显示的日期来自时间片定义 DAILYRESOURCEALLOCCURVE（片 ID = 10）。使用当前起始日期和在时间片中定义的期间数确定日期范围。
6. 选中资源旁边的复选框并单击“替换”。
此时会显示预定确认页。
7. 单击“是”。

第 2 章： 如何管理突发事件

此部分包含以下主题：

[突发事件管理](#) (p. 11)

[创建突发事件或服务请求](#) (p. 12)

[查看突发事件列表](#) (p. 15)

[查看您的突发事件通知列表](#) (p. 16)

[更新突发事件状态](#) (p. 17)

[将资源委派或重新委派给突发事件](#) (p. 18)

[查看或添加突发事件注释](#) (p. 19)

[输入解决突发事件花费的时间](#) (p. 20)

[将未计划的突发事件转换为计划的项目工作](#) (p. 21)

[管理自动突发事件过程](#) (p. 23)

突发事件管理

作为信息技术 (IT) 分析人员或经理，可以使用本文了解有关在 CA Clarity PPM 中以突发事件表单形式管理 IT 需求的更多信息。

IT 组织希望同时管理服务需求和资源供应以满足突发事件和其他服务请求。希望通过管理满足其客户、内部业务单位、供应商、合作伙伴和其他用户不断增长的需要。

突发事件表示不属于服务标准操作的事件。突发事件可能会潜在地导致服务中断或服务质量下降。突发事件包括硬件、软件、服务和支持请求。IT 服务请求是用户对支持、交付信息、访问权限或文档的一种突发事件。CA Clarity PPM 可以捕获有关用户的突发事件和服务请求的信息。然后应用程序可以帮助实现以下目标：

- 委派解决投诉所需的资源
- 记录分析人员和用户之间的注释交换
- 标识解决方案
- 跟踪花费的时间

此信息表示 IT 部门的关键操作和性能数据。如果没有突发事件管理，用户可能会遇到不必要的扩展中断，从而导致组织成本增加。

未计划的工作包括突发事件、建议或增强请求，这些工作每天都会消耗资源。未计划工作与已计划项目工作的组合代表总体 IT 需求。除计划工作之外，使用 CA Clarity PPM 还可以评估由突发事件产生的未计划工作的成本，并监控您的资源使用。

作为 IT 服务经理或分析人员，可以使用 CA Clarity PPM 捕获、管理和解决突发事件的未计划需求并对其进行优先级排序。用户可以在 CA Clarity PPM 中创建突发事件，或通过已与捕获帮助台故障单、突发事件和服务请求的其他系统相集成来创建突发事件。突发事件的主要数据源通常来自其他系统。

注意：如果您的组织使用现有服务管理供应商，则可以使用 XML Open Gateway 在 CA Clarity PPM 中捕获数据。XOG 以及 Service Connect 与 IT 服务管理 (ITSM) 系统的集成可以支持这些集成。您可以使用 XML Open Gateway 导入突发事件以及任意关联的注释和工作量。导入后，这些突发事件便会成为需求管理过程的一部分。

创建突发事件或服务请求

要报告新的 IT 事件、投诉或工作请求，请创建突发事件。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

注意：在查看投资时，您也可以创建突发事件。

2. 单击“新建”。
3. 在“常规”部分中，完成相应字段：

简短说明

定义突发事件的名称。使名称简短且具有说明性。

跟踪 ID

定义此突发事件的跟踪编号。如果已启用自动编号功能，此字段将为只读字段。

详细说明

定义此突发事件的详细说明。

类型

指示此突发事件的类型。从下拉列表中选择“突发事件”或“服务请求”。

类别

定义此突发事件的分类，帮助跟踪未计划工作的成本。单击“浏览”图标可选择此突发事件的突发事件类别。

注意：您可以随时更改突发事件的突发事件类别。

状态

指示此突发事件的状态。默认情况下，首次保存新突发事件时，该突发事件的状态将设置为“新建”。

从下拉列表中选择以下选项之一以更改状态：

- 新建
- 已委派
- 正在处理工作
- 已升级
- 暂挂
- 已解决
- 已关闭

紧急程度

根据业务需求定义突发事件的危急程度度量标准。选择下列选项：“低”、“中”和“高”。

默认：中

影响

定义此突发事件导致预期服务水平畸变的程度。从下拉列表中选择一项：“低”、“中”和“高”。

默认：中

覆盖优先级

指示是否可覆盖此突发事件的优先级。突发事件优先级根据紧急程度和影响选择按突发事件优先级矩阵分级。

仅当您具有“突发事件 - 覆盖优先级”访问权限时，才会显示此字段。选中此复选框可覆盖此突发事件的优先级。

优先级

根据影响和紧急程度定义解决突发事件的顺序。如果您没有“突发事件 - 覆盖优先级”访问权限，那么优先级是系统生成的，且为只读。否则请先选中“覆盖优先级”复选框，然后从下拉列表中选择优先级：“低”、“中”和高。突发事件优先级有助于 IT 经理制定解决突发事件的计划。

突发事件的优先级是由其影响和紧急程度决定的。作为管理员，可以为突发事件优先级矩阵中的*所有突发事件*配置影响和紧急程度的值。作为 IT 分析人员，可以通过更改“影响”和“紧急程度”字段的值，修改*单个突发事件*的优先级。此外，更改突发事件的时间或临时更改受影响的硬件或软件，也可以调整影响和紧急程度的值。

开始日期

指示 IT 员工预计开始处理此突发事件的日期。

注意：验证您是否具有查看此字段所需的“突发事件 - 创建/编辑”访问权限。

预期结束日期

指示 IT 员工预计完成工作并将此突发事件标记为已解决的日期。

估计总工作量

定义解决此突发事件的估计总工作量。

注意：验证您是否具有查看此字段所需的“突发事件 - 创建/编辑”访问权限。

解决日期

指示突发事件状态设置为“已解决”的日期。

认可日期

指示接受此突发事件解决方案并确认此突发事件可以关闭的日期。

附件

指示是否附加了与此突发事件相关的文件。单击“浏览”图标，附加文件。最多可以添加 **10** 个文件附件。

4. 完成“主要联系人”部分：

名称

指定此突发事件的联系人。默认情况下，该字段是当前登录的资源。

5. 保存变更。

查看突发事件列表

使用此过程可以生成突发事件列表。您可以查看重要详细信息，如说明、类别、状态、紧急程度以及影响。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 选择以下查看选项之一：

已委派给我

显示“突发事件列表”页，其中包含要将请求者或 IT 员工委派给的突发事件的列表。如果向您委派了突发事件，则该列表还会显示您报告的所有突发事件。此时会显示“已委派给我”菜单。或者，如果您至少对一个突发事件类别具有“突发事件 - 管理类别突发事件”访问权限。

可以指定如何就新突发事件或委派给您的突发事件接收通知。这些帐户设置可在帐户设置: 通知页上完成。

我报告的事项

显示您向请求者和 IT 经理报告的以及所有委派给您的突发事件的列表。

其他人报告的事项

显示委派给您的或其他资源报告的突发事件列表。此列表包括直接或通过您与组的关联映射到您有权访问的突发事件类别的突发事件。

如果您具有“突发事件 - 创建/编辑 - 全部”访问权限或“突发事件 - 管理类别突发事件”访问权限，则会显示此页面。

关联

使用“关联”菜单可查看转换为该突发事件的源项目和项目任务的列表。使用突发事件关联页可以查看与突发事件关联的项目和项目任务的列表。任何时候为该突发事件创建项目或项目任务时，都会产生与该突发事件的关联。

工作量

使用此组件可查看时间表上用于解决此突发事件的资源工作量列表。

注释

使用此组件可为突发事件添加注释，或查看过帐至突发事件的注释列表。

过程

可以使用 CA Clarity PPM 过程自动处理需求管理的某些元素。例如，可以创建一个过程，用于在突发事件状态更改为“已解决”时通知突发事件经理。也可以定义一个过程，用于将突发事件紧急程度设置为“高”并实施突发事件。

管理员可以定义突发事件类型特定的过程，或旨在处理特定突发事件的全局过程。

您可以创建和运行关于突发事件的过程。

审核

此组件提供的方法可以跟踪因突发事件而产生的特定活动的历史记录。可确定要审核的字段以及要在审核跟踪中存储的信息的 CA Clarity PPM 管理员将设置审核。如果启用了“审核跟踪”并且具有适当的访问权限，在打开突发事件时将显示“审核”菜单。使用此菜单可以查看选择进行审核的任何字段的变更、添加或删除记录的日志。

您可以查看已变更字段的所有先前值和新值、变更这些字段的资源及变更值的日期。这些字段显示在“突发事件审核跟踪”页的下半部分。要记录审核跟踪，需要设置特定的字段属性特性以进行审核。

查看您的突发事件通知列表

作为 IT 分析人员，IT 经理委派您处理突发事件时您会收到通知。接收通知的方法取决于已委派用户的个人通知设置。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“个人”中单击“组织管理器”。

此时会显示操作项 Portlet 及其他 Portlet。

2. 单击“通知”。

3. 在“显示”字段中，选择“突发事件”。

将显示您收到的突发事件通知的数目。

4. 单击该 Portlet 中的“突发事件”链接。

此时会显示通知页。

更新突发事件状态

用户和过程可以随着时间的推移更改新突发事件的状态。使用以下过程可以查看和编辑突发事件的状态。打开时，您可以编辑突发事件的其他属性。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。

此时会显示属性页面。

3. 在“状态”字段中选择一个值。

新建

突发事件是新建的，尚未复查和解决。

已委派

突发事件处于打开状态，已为其委派资源（“已委派给”字段）。

正在处理工作

突发事件处于打开状态，IT 员工正在处理该突发事件。

已升级

突发事件处于打开状态，但需要更高层级的管理机构投入资源。

暂挂

突发事件处于打开状态，但 IT 员工正在等待解决该突发事件所需的信息。

已解决

突发事件不再处于打开状态。其原因可能是 IT 员工无法重现该突发事件，请求者未提供足够的信息或与 **service desk** 失去联系。或者，突发事件已关闭但请求者并未验证。如果“委派突发事件”过程处于活动状态且正在运行，将突发事件的状态设置为“已解决”会触发发送通知的操作。该通知要求请求者验证并确认解决方案。

已关闭

突发事件不再处于打开状态。请求者对突发事件的解决方案感到满意。通过 **XML Open Gateway** 导入到 **CA Clarity PPM** 中的突发事件也具有“已关闭”状态。

4. 单击“保存”。

将资源委派或重新委派给突发事件

验证是否将所有突发事件都委派给某个资源。委派突发事件时，会向已委派用户发送通知。接收通知的方法取决于已委派用户的个人通知设置。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 单击突发事件的简短说明。
此时会显示属性页面。
3. 单击“已委派给”字段中的“浏览”图标。
4. 输入筛选条件，然后单击“筛选”或“显示全部”。
5. 选择资源，然后单击“添加”。
所选资源将被委派给突发事件。
6. 保存变更。
7. 要重新委派，请再次执行这些步骤并选择其他的资源，或继续执行下一步。
8. 选中要重新委派的突发事件旁边的复选框。您可以将未解决的突发事件重新委派给另一个 IT 资源。
9. 单击“重新委派”。
10. 输入筛选条件，然后单击“筛选”或“显示全部”。
11. 选择资源，然后单击“重新委派”。
此时会显示确认页面。
12. 单击“重新委派”。

查看或添加突发事件注释

使用突发事件注释页可以查看或添加专用注释和公共注释。注释记录突发事件的其他信息。所有注释按时间顺序显示。可以对注释列表进行排序，还可以添加其他注释。

默认情况下，所有突发事件注释都是公共注释，可供请求者和 IT 员工查看。保存注释后，注释将变为只读状态，不能进行修改或删除。时间戳以及添加注释的资源名称将与注释一同存储。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 单击“注释”选项卡并输入主题和说明。
4. 选中“内部”复选框将此注释设置为专用注释，仅供添加注释的 IT 员工查看。在请求者或其他 IT 职员查看注释时，他们只可以看到公共注释。
5. 单击“添加”。
此时会在列表中显示新注释。
6. 单击注释主题打开注释。单击“返回”关闭注释。
7. 单击列标题对列表进行排序。
8. 单击“返回”。

输入解决突发事件花费的时间

可以通过突发事件或 CA Clarity PPM 时间表输入处理突发事件所用的时间。

- 使用突发事件工作量页可以显示为此突发事件记录的时间表条目的列表（按时间顺序排列）。突发事件工作量用于计算未计划工作的成本。
- 直接链接到时间表，以记录处理任何委派突发事件花费的时间。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 单击“输入时间”。
此时会显示选择投资和时段页。
4. 完成下列字段：

在“投资”字段

指定要收取所产生成本的投资。您可以选择的投资基于以下条件：

- 与突发事件关联的突发事件类别。
- 您有权对其进行突发事件跟踪的突发事件。

在“时段”字段

从下拉列表中选择打开的时间表期间。

5. 单击“保存并返回”。
此时会打开该期间内选定的时间表。
6. 在时间表上记录处理该突发事件所用的时间。

将未计划的突发事件转换为计划的项目工作

突发事件的范围可达到需要作为项目或项目任务进行管理的程度。委派处理该突发事件的 IT 员工可以将该突发事件标记为转换，然后将其委派给项目经理。根据项目经理的个人通知设置，会发送一则通知，要求将突发事件转换为项目或任务。

将突发事件或工作请求转换为项目或项目任务可将未计划工作转换为已计划工作。当突发事件成为已计划工作时，便会被转换为项目或项目任务。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 通过单击突发事件的简短说明打开突发事件。
此时会显示属性页面。
3. 选中“标记为转换”复选框。
4. 在“委派的项目经理”字段中选择项目经理。
5. 保存变更。您可以关闭突发事件。
6. 作为委派处理该突发事件的项目经理，可以将该突发事件转换为项目或项目任务：
 - a. [将突发事件转换为项目](#) (p. 21)。
 - b. [将突发事件转换为项目任务](#) (p. 22)。
7. 跟踪与突发事件关联的项目和项目任务。转换突发事件后，请使用突发事件关联页。

将突发事件转换为项目

如果从 IT 员工处收到将突发事件转换为项目任务的通知，可使用该通知链接到相应突发事件。接收通知的方式取决于您的个人通知设置。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。
此时会显示列表页。
2. 单击“已委派给我”。
3. 选中突发事件旁边的复选框，然后单击“转换为项目”。
此时会显示选择转换类型页。

4. 要将突发事件转化为新项目，请选择“项目”。
5. （可选）要基于项目模板将突发事件转换为新项目，请选择“由模板定制的项目”，然后单击“下一步”。选择项目模板。
6. 单击“下一步”。

此时会显示创建页。突发事件页的详细信息（如项目名称、经理、开始日期和结束日期）会复制到项目页上。
7. 完成该页面上的其余字段。

有关详细信息，请参见《项目管理用户指南》。
8. 保存变更。

注意：如果需要完成更多工作才能解决该突发事件，IT 项目人员可以重新打开该突发事件。

将突发事件转换为项目任务

如果收到将突发事件转换为项目任务的通知，可使用相应操作项链接到该突发事件。创建的每个新项目任务都会添加到项目中的 WBS（工作分解结构）层次结构的底部。

只有委派处理该突发事件的项目经理才能将该突发事件转换为项目任务。任务只能与现有项目和活动项目相关联。一次只能转换一个突发事件。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。
2. 单击“已委派给我”。
3. 选中突发事件旁边的复选框，然后单击“转换为任务”。

此时会显示选择项目页。
4. 选择要与任务关联的项目。
5. 单击“添加”。

此时会显示创建页。

突发事件页的详细信息（如项目名称、经理、开始日期和结束日期）会复制到任务页上。
6. 完成该页面上的其余字段。

有关详细信息，请参见《项目管理用户指南》。

7. 保存变更。

注意：如果需要完成更多工作才能解决该突发事件，IT 项目人员可以重新打开该突发事件。

从突发事件到项目或任务的转换映射

将突发事件转换为项目或项目任务时，会将某些数据与突发事件一同结转到新项目。下表显示转换时数据如何映射：

突发事件数据字段	项目数据字段	项目任务字段
简短说明	项目名称	名称
跟踪 ID	项目 ID	ID
状态	状态（未核准）	状态（未开始）
详细说明	说明	N/A
委派的项目经理	经理	N/A
开始日期	开始日期	开始（日期）
预期结束日期	结束日期	结束（日期）

以下异常适用：

- 工作量数据在转换过程中不会结转到项目或项目任务。转换突发事件时，不会结转在该突发事件上已花费的和输入的时间。突发事件工作量和新项目或任务工作量分别代表不同的活动，分别进行时间跟踪。
- 突发事件对象中的所有自定义特性不会转换为项目或任务上的相同自定义特性。
- 如果联系人或已委派资源不是项目团队成员，则数据不会结转。
- 将某个突发事件转换为项目或项目任务时，不能从项目或项目任务链接回该突发事件。只存在从突发事件到经过转换的项目或项目任务的链接。

管理自动突发事件过程

您可以创建自动突发事件过程并跟踪其进度。作为过程管理员，可以激活[委派突发事件核准过程](#) (p. 25)来管理突发事件的委派、复查和完成。用户记录新的突发事件时，该过程会自动启动。您可以使用自己的业务规则来自定义过程。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“突发事件”。

此时会显示列表页。

2. 单击突发事件的简短说明。

此时会显示属性页面。

3. 单击“过程”。

此时会显示过程页。

4. 再次单击“过程”选项卡并选择下列菜单选项之一：

- 单击“*可用*”查看已为该突发事件创建的过程。
- 单击“*已启动*”查看已启动的过程。

5. 选中可用过程的复选框，然后单击“启动”启动它。

注意：每次提交突发事件以供核准时，都会自动创建“委派突发事件”过程的实例。

6. 在 IT 分析人员修正该问题后，打开突发事件并将状态更改为“*已解决*”。

注意：“委派突发事件”过程处于活动状态且正在运行时，将突发事件的状态设置为“*已解决*”会触发发送通知的操作。该通知要求请求者验证并确认解决方案。

7. 在“解决日期”字段中输入日期。

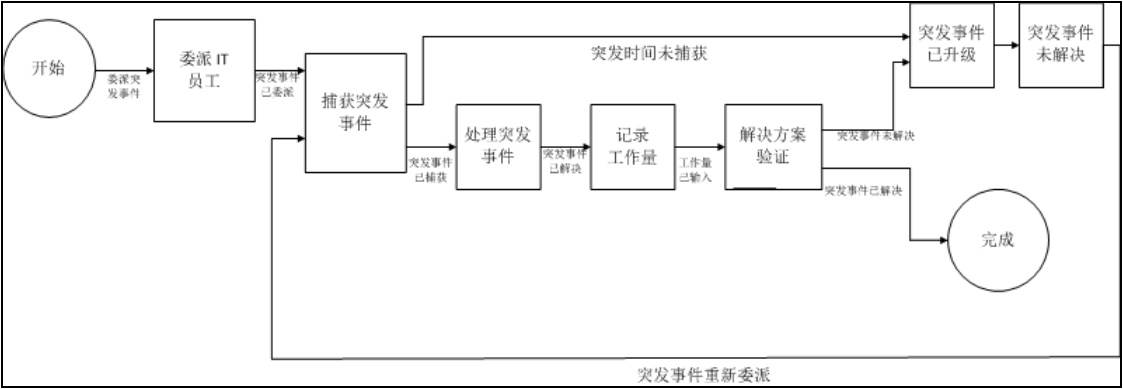
8. 在原始请求者接受突发事件的解决方案后，将该突发事件的状态更改为“*已关闭*”。

注意：“委派突发事件”过程处于活动状态且正在运行时，将突发事件的状态设置为“*已关闭*”会触发发送通知的操作。该通知会通知请求者该突发事件已关闭。此自动过程不会将突发事件状态更改为“*已关闭*”。

9. 完成“*解决方案验证*”步骤后“委派突发事件”过程会终止且突发事件已解决。

委派突发事件过程

委派突发事件过程包括以下步骤：



委派 IT 员工

首次记录突发事件时将触发此步骤。此步骤将触发 CA Clarity PPM 运行“委派突发事件”作业，并在该作业完成后将此步骤标记为完成。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以复查委派其处理的突发事件。完成此步骤后“捕获突发事件”步骤将开始。

获取突发事件

“委派 IT 员工”或“突发事件未解决”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以复查并接受新委派的突发事件。IT 员工在操作项的复查过程中可以接受或拒绝该委派。如果拒绝该委派，“突发事件已升级”步骤将开始。如果接受该委派，“处理突发事件”步骤将开始。

处理突发事件

“捕获突发事件”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以处理新的委派。IT 员工处理突发事件后，再将该操作项标记为完成。标记为完成后，“记录工作量”步骤将开始。

记录工作量

“处理突发事件”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 员工发送操作项，以记录针对突发事件所用的工作量。IT 员工需要记录工作量，再将该操作项标记为完成。标记为完成后，“解决方案验证”步骤将开始。

解决方案验证

“记录工作量”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向请求者发送操作项，以验证并确认突发事件的解决是否令人满意。请求者在操作项的复查过程中可以认可或拒绝该解决方案。如果解决方案获得认可，该过程便会结束。如果拒绝该解决方案，“突发事件已升级”步骤将开始。

突发事件已升级

“捕获突发事件”或“解决方案验证”完成时将触发此步骤。此步骤会将突发事件的状态更改为“已升级”。完成此步骤后“突发事件未解决”步骤将开始。

突发事件未解决

“突发事件已升级”步骤完成时将触发此步骤。此步骤会向 IT 经理发送通知以告知突发事件未解决，并通知其复查并重新委派该突发事件。IT 经理将该操作项标记为完成后，“捕获突发事件”步骤将开始。

第 3 章： 如何管理建议

此部分包含以下主题：

[建议管理](#) (p. 27)

[建议核准过程](#) (p. 28)

[将建议转换为投资](#) (p. 42)

[将建议与父级投资相关联](#) (p. 46)

[为团队配备人员以处理建议](#) (p. 46)

建议管理

作为 IT 分析人员或经理，可以使用本文了解有关在 CA Clarity PPM 中管理未来 IT 需求建议的更多信息。

建议是创建投资机会（如项目、资产、应用程序、产品、服务及其他工作）的初始阶段。建议通过充当相关信息的容器为特定的投资类型奠定基础。在成为消耗资源的高风险投资之前，开发并核准最佳建议并拒绝不良建议。您可以跟踪建议并将建议转换为投资机会。例如，您可以评估建议，确定是否有足够的优势，并将其转换为以下任意内容：

- 项目
- 产品
- 服务
- 资产
- 应用程序
- 投资
- 其他工作

这些投资机会随后可以作为项目组合的一部分进行核准。您可以在投资层次结构中包括建议，围绕其构建团队和预算，并且为建议设置报告。使用审核跟踪来跟踪建议发生的特定活动的历史记录。CA Clarity PPM 管理员可以确定要审核的字段，以及要在审核跟踪中存储的信息。打开建议时，将显示“审核”页面。使用此页面可以查看选择进行审核的字段的更改、添加或删除记录的日志。

建议的记录系统通常并非 CA Clarity PPM。您可以使用 XML Open Gateway 从其他记录系统导入建议，然后在 CA Clarity PPM 中管理这些建议。导入后，这些建议便会成为项目组合管理过程的一部分。

建议核准过程

建议核准过程是一种即开即用的 CA Clarity PPM 建议管理过程。作为过程管理员或经理，建议核准过程可以帮助您管理建议的提交、复查、核准和拒绝。默认情况下，此过程处于不活动状态。CA Clarity PPM 过程管理员应先激活建议核准过程然后才能启动。您可以使用附加业务规则自定义过程。

注意：在任何给定时间，您只有权访问一个“建议核准”过程。过程管理员不能授权访问多个“建议核准”过程。否则，当您单击“提交以供核准”时会出现错误。

自动建议过程会在整个工作流中推动建议。以下步骤概述了此过程：

1. 每次用户创建建议时，都会自动创建建议核准过程的实例。新建议具有“未核准”状态。
2. 核准过程将针对每个操作项或步骤的通知发送给指定收件人。该过程会在核准过程中锁定建议状态，且不允许任何人手动更改建议状态。
3. 在用户提交提议的建议以供核准且完成所有所需的信息时，建议状态将更改为“已提交以供核准”。
4. 向每个有权核准该建议的复查者发送操作项。这些操作项要求核准者复查并核准该建议。
5. 复查者将检查建议。可以核准、拒绝该建议，或将其状态设置为“不完整”以向原始请求者请求附加信息。
6. 不完整的建议可以再次提交。用户再次提交建议时，其状态将设置为“已提交”并返回到过程的开始。
7. 核准建议后，可以将其转换为您有权创建的任何项目、服务或投资。
8. 当该建议被核准或拒绝时，将向建议的原始作者发送另一个操作项通知。
9. 仅当您核准、拒绝或删除建议时，该过程才会终止。

注意：由于可以有多个用户有权核准建议，因此可能会记录相互矛盾的响应。例如，在后台进程引擎开始循环之前，有一个复查者核准建议，而另一个复查者拒绝建议。在这种情况下，系统将关闭未完成的操作项（如果有），然后发送同一操作项的新副本。新的操作项将说明收到相互矛盾的响应。

创建建议

使用创建建议页可定义建议的属性、估计成本和收益以及详细说明。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。

此时会显示列表页。

2. 单击“新建”。

此时会显示创建页。

3. 完成“常规”部分：

主题

定义建议的摘要/名称。将建议转换为项目、服务或投资时，主题将用作从投资指向建议的链接。在转换过程中，该主题将成为投资的说明。

建议 ID

定义建议的唯一 ID。如果配置了自动编号功能，此字段将显示为只读字段。在转换过程中，“建议 ID”是投资的名称。

建议优先级

定义建议经理委派给建议的值。此值对应于风险优先级。选项包括“低”（默认值）、“中”和“高”。

说明

对实施建议的用户指定功能和值。

经理

定义管理和拥有该建议的资源名称。

建议经理有权访问建议预算和计划属性。

起始请求者

定义提出建议请求的资源名称。默认情况下，此字段会显示创建建议的资源名称。

注意：如果您选择其他资源，您查看建议的访问权限可能停止。您尤其需要对该资源的“建议 - 查看 - 全部”或“资源 - 建议 - 查看”访问权限来查看该建议。

活动

指定建议是否处于活动状态。激活建议以允许资源查看产能计划 Portlet 中的建议。

默认：选中

常规注释

指定有关该建议说明中未涵盖的建议的附加信息。

4. 完成“估计成本和收益”部分：

注意：将建议转换为项目、服务或投资时，在核准过程中稍后会使用某些属性。

估计类型

定义建议的收益、成本和收入影响的估计类型。

货币代码

定义系统货币和只读字段。如果已启用多货币，则会在下拉列表中显示所有活动货币代码。在转换过程中，该货币代码是投资的货币代码。

业务单位

定义与建议关联的业务单位。

收益说明

说明开发此建议的业务优势。

估计成本

定义建议的估计总成本。在转换过程中，该估计成本是投资计划成本。

估计收益

定义建议的估计总财务收益，包括收入和节省的资金两方面。

估计开始日期

指示建议的估计开始日期。此日期必须等于或早于估计结束日期。

估计结束日期

指示建议的估计结束日期。此日期必须等于或早于估计结束日期。

损益平衡日期

定义建议的估计损益平衡日期。在转换过程中，该损益平衡日期是投资的预算损益平衡日期。

5. 在“详细说明”部分中，完成下列字段：

对现有方式的影响

定义建议对现有方式的影响的说明。

风险

定义建议已实施和建议未实施情况下的风险说明。

相关性

定义建议具有的相关性说明或所有相关性的列表。

6. 在“组织分解结构”部分中，单击要与用于安全、组织或报告的建议关联的 OBS 旁边的“浏览”图标。名为“部门”的 OBS 用于将建议与 CA Clarity PPM 部门相关联。如果存在多个 OBS 条目，最后列出名为“部门”的 OBS。
7. 要保存建议，请单击“保存”。
新建议将显示在“建议”页上，其状态显示为“未核准”。
8. 要保存新建议并提交该建议以供核准，请单击“提交以供核准”。
新建议将显示在“建议”页上，其状态显示为“已提交以供核准”。

更新建议属性

要定义建议，请在信息可用时更新其属性。

注意：将建议转换为项目、服务或投资时，在核准过程中稍后会使用某些属性。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 打开建议。
3. 单击“属性”选项卡并选择菜单项以更新建议属性。
4. 编辑常规信息，如名称、经理、目标、状态、符合性及 OBS 关联等。
5. 在“目标经理”字段中选择资源。

注意：目标经理是在建议被转换为项目、服务或投资时将管理该建议的资源。将建议转换为项目、服务或投资之前完成该字段。如果将此字段留空，则选择作为建议经理的资源会成为项目、服务或投资的经理。

6. 在属性页的“详细说明”部分中，完成相应字段。
 - a. 指定建议对现有计划的影响。
 - b. 指示建议的风险。
 - c. 指定建议与现有计划的相关性。
7. [定义计划信息](#) (p. 32)，如开始和结束日期以及跟踪方法等。
8. [定义预算信息](#) (p. 33)，如计划成本和收益、NPV 及损益平衡度量标准等。

估计成本和收益的概览将显示在属性页的“估计成本和收益”部分中。

定义计划信息

使用此过程可以定义建议的开始日期和结束日期，为时间条目打开建议，以及定义其费用代码。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 打开建议。
3. 单击“属性”选项卡，然后单击“计划”。

此时会显示计划页。

4. 在页面的“计划”部分中，完成下列字段：

开始日期

指示建议的开始日期。将建议转换为投资时，此日期是投资的开始日期。

结束日期

指示建议的结束日期。将建议转换为投资时，此日期将成为投资的结束日期。

设置计划成本日期

指定计划成本日期是否与投资日期同步。为详细财务计划选择该选项不会对计划成本日期产生影响。

默认：选中

5. 在页面的“跟踪”部分中，完成下列字段：

时间条目

选中此字段可以允许职员在时间表中记录处理该建议所用的时间。

重要信息！ 请确保选中“时间条目”字段，才能允许职员在时间表中记录处理建议所用的时间。

默认：选中

跟踪模式

指示职员输入处理该建议所用时间的方法。

选项：

- “Clarity”。职员使用时间表记录时间。
- “无”。非人工资源通过事务凭证或在计划程序（例如 Open Workbench）中输入实际值时跟踪实际值。
- “其他”。从第三方应用程序导入实际值。

默认： Clarity

费用代码

选择用于所有建议任务的默认费用代码。如果在时间表的任务层级输入不同的费用代码，任务层级费用代码将覆盖该建议层级费用代码。

有关详细信息，请参阅《基本用户指南》。

6. 单击“保存并返回”或“提交以供核准”。

定义预算信息

要评估项目组合管理的建议，请定义每个建议的计划成本和收益信息。可以通过“建议: 属性: 主要 - 预算”页定义预算信息。有了预算属性，您可以定义度量标准。例如，建议计划成本、NPV、ROI 以及损益平衡信息。您也可以选择让应用程序自动使用资金成本为您计算预算度量标准。

使用此页面上的字段设置预算的开始日期和结束日期。使用预算属性后，此期间货币流量平稳且均衡。值预算属性仅适用于一个时段：从建议开始日期至结束日期。日期仅适用于您的建议，而不适用于其父级投资。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 打开“属性”菜单，然后从“属性”中单击“财务摘要”。
4. 在“财务计划”部分中，完成下列字段：

货币

为投资定义货币。

默认： 系统货币

预算等于计划值

指定投资的预算属性的预算值是否与计划值匹配。如果投资存在详细的预算计划,“预算”部分中的所有字段值将为仅显示(只读)。这些字段反映详细预算计划中的值。清除此复选框后,您可以编辑预算字段。

默认: 选中

计算 NPV 数据

指定预算属性日期是否应在投资日期之后。当存在针对投资的财务计划,或者计划成本开始日期和结束日期与投资的开始日期和结束日期不匹配时,该复选框为仅显示(只读)。

注意: 预算属性日期包括计划成本、预算和预测的开始日期和结束日期。

5. 在“财务度量标准选项”部分中,完成下列字段:

使用资本总成本的系统比率

选择该字段可按系统比率计算资本总成本。

使用系统再投资率

选择此字段可按系统再投资率计算资本总成本。

系统比率

显示计算资本总成本的系统比率。

投资比率

显示计算资本总成本的投资比率。

初期投资

定义对建议的初期投资。

6. 在“计划”部分中,完成下列字段:

计划成本

定义建议的计划成本。此值将在计划成本开始日期与计划成本结束日期之间分配。

注意: 将建议转换为投资时,此计划成本值将取代在“建议属性: 常规”页的“估计成本和收益”部分中输入的估计成本。

计划成本开始

选择此建议的计划成本开始日期。

计划成本结束

选择此建议的计划成本到期日期。

计划收益

定义通过此建议获得的总计划收益。

注意：将建议转换为投资时，此计划收益值将取代在“建议属性：常规”页的“估计成本和收益”部分中输入的估计收益。

计划收益开始

选择此建议的计划收益开始日期。

计划收益结束

选择此建议的计划收益到期日期。

计划 NPV

显示投资的计划 NPV（净现值）。

计划 ROI

显示此投资的计划 ROI（投资回报）。

计划损益平衡

建议的计划成本等于计划收益的日期。此字段为只读字段。

计划 IRR

显示投资计划的内部回报率。

计划 MIRR

显示投资计划的修改内部回报率 (MIRR)。

计划投资回报期

显示投资计划投资回报期的日期。

7. 在“预算”部分，显示下列字段。

预算成本

显示投资的预算成本金额。

预算成本开始

显示投资的预算成本开始日期。

预算成本结束

显示投资的预算成本结束日期。

预算收益

显示投资的预算收益金额。

预算收益开始

显示投资的预算收益开始日期。

预算收益结束

显示投资的预算收益结束日期。

预算 NPV

显示投资的预算 NPV（净现值）。

预算 ROI

显示投资的预算 ROI（投资回报）。

预算损益平衡

显示建议预算成本等于计划收益的日期。此字段为只读字段。

预算 IRR

显示投资的预算内部回报率。

预算 MIRR

显示投资的预算修改内部回报率 (MIRR)。

预算投资回收期(以月为单位)

显示预算投资回报期的日期

8. 提交所做的更改。
9. 查看估计成本和收益的概览。

建议的财务计划

您可以针对建议创建和管理以下类型的财务计划以便跟踪建议的成本：

- 成本计划
- 收益计划
- 预算计划

与其他类型投资一样，提交成本计划以供核准。核准后，成本计划将成为当前的预算计划。您也可以将收益计划与成本计划或预算计划相关联。在创建财务计划之后，您可以将其包括在管理过程或 XML Open Gateway (XOG) 事务中。

注意：财务计划、手动事务和费用冲销的实际值未启用财务功能。

建议的财务计划存在以下限制：

- 没有使用事务的实际值。
- 只有手动创建的成本计划（记录计划）可以转换为目标投资。不会转换使用“从投资团队填充”或“从任务委派填充”方法创建的成本计划。
- 预算计划无法转换为目标投资。
- workflow 系统操作无法将建议财务计划转换为目标投资。建议财务计划只可通过用户界面进行转换。

为建议创建成本计划

您可以为建议创建成本计划。成本计划可以通过核准过程，从而成为正式的预算计划。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 打开建议。
3. 单击“财务计划”选项卡。
4. 如果看见以下错误，请单击“属性”选项卡，委派部门 **OBS**，然后单击“保存”

您必须将此投资与某个实体相关联，然后才能设置财务计划。

单击“财务计划”菜单，然后选择“成本计划”。

5. 单击“手动新建计划”。
6. 完成必需字段。
7. 要将成本计划链接到收益计划，请在“收益计划”字段中单击“浏览”，然后选择一个计划。
8. 单击“保存”。
9. 单击“详细信息”选项卡。
10. 单击“添加”列出您的计划的成本类型和事务类。例如，您可以添加硬件的运营成本。
11. 单击“保存并返回”。
12. 在建议的“成本计划详细信息”页面上，在“金额 (按期间)”下的单元格中单击。
13. 为每个事务类添加成本和单位。
14. （可选）要插入现有的投资团队的成本，请单击“操作”菜单，并选择“从投资团队填充”。
15. 单击“保存”。

为建议创建收益计划

要计算建议的 ROI 或 NPV，请创建收益计划并将其与成本计划相关联。无需核准收益计划。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 打开建议。
3. 单击“财务计划”选项卡。
4. 如果看见以下错误，请单击“属性”选项卡，委派部门 OBS，然后单击“保存”

您必须将此投资与某个实体相关联，然后才能设置财务计划。

单击“财务计划”菜单，然后选择“收益计划”。

5. 单击“新建”。
6. 完成必需字段。
7. 要将成本计划链接到收益计划，请在“收益计划”字段中单击“浏览”，然后选择一个计划。
8. 单击“保存”。
9. 单击“详细信息”选项卡。
10. 单击“添加”，按计划的说明、类、子类列出收益。例如，您可以列出项目集以提高收入或降低成本。
11. 单击“保存并返回”。
12. 在建议的“收益计划详细信息”页面上，在“金额 (按期间)”下的单元格中单击。
13. 按时段为每个收益类添加成本。
14. 单击“保存”。

为建议创建预算计划

成本计划获得核准后，它将成为投资的预算计划。

请按下列步骤操作：

1. 打开建议。
2. 单击“财务计划”菜单，然后选择“成本计划”。
3. 打开成本计划。
4. 在“操作”菜单上，单击“提交以供核准”。

成本计划将成为已提交的提议预算计划。

5. 打开“财务计划”菜单，然后选择“预算计划”。
6. 单击“核准”。

成本计划将成为已核准的预算计划。

提交建议以供核准

开发新建议后，将其提交以供核准。您也可以在创建过程中提交建议以供核准。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 打开建议。
3. 执行以下操作之一：
 - 单击“提交以供核准”按钮。
 - 将“状态”字段更改为“已提交以供核准”，然后单击“保存并返回”。

核准建议

只有状态为“已提交以供核准”的建议才能予以核准。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 选中建议旁边的复选框。
3. 单击“核准”。

注意：您也可以打开建议，从“状态”下拉列表中选择“已核准”，然后保存更改。

请求有关建议的更多信息

核准和转换为项目、服务或投资之前，如果您认为建议需要其他信息，请使用此过程。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
2. 打开建议。
此时会显示属性页面。
3. 将已提交建议的状态更改为“不完整”。
4. 在“常规注释”字段中，输入关于需要建议经理为您提供的附加信息的任何注释或说明。
5. 单击“保存并返回”返回到“建议”页。
此时会显示建议页，建议状态为“不完整”。
6. 向建议经理发送操作项和通知，要求其提供附加信息并重新提交该建议。

注意：您也可以使用过程实现这些目标。

拒绝建议

可以通过列表页或建议的属性页拒绝建议。仅当建议的状态为“已提交以供核准”时，才能予以拒绝。

请按下列步骤操作：

1. 打开“主页”，并从“需求管理”中单击“建议”。
此时会显示列表页。
2. 选中建议旁边的复选框。
3. 单击“拒绝”。

注意：您也可以打开建议，从“状态”下拉列表中选择“已拒绝”，然后保存更改。

停用建议

当您要无限期地暂挂建议时，请停用建议。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击要停用的建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 在此页面的“常规”部分，清除“活动”复选框。
4. 单击“保存”。

删除建议

您可以删除建议，包括已转换为投资的建议。删除已转换的建议会删除指向投资的链接。删除建议不会删除已转换的投资。

请按下列步骤操作：

1. 在“建议”列表页上，选中建议旁边的复选框。
2. 单击“标记为待删除”。
此时该建议将被删除，且不再显示在列表中。

将建议转换为投资

您可以将 *已核准* 的建议转换为以下一种或多种投资类型：

- 项目
- 应用程序
- 资产
- 产品
- 其他工作
- 服务

请按下列步骤操作：

1. 打开已核准的建议。

2. 单击“转换”。

此时会显示选择投资类型页。

注意：此页面上列出的投资类型取决于您的访问权限。

3. 选择投资类型。

注意：当您选择“由模板定制的项目”时，项目属性（如预算数据）将转移为建议。从建议转移的属性通常将取代来自项目模板的属性。将建议转换为项目后，您可以修改项目属性。

4. 选择“复制财务属性和财务计划”将在转换为投资时包括建议的财务数据。

5. 单击“下一步”。

此时会显示创建页。

例如，要将建议转换为服务，则会显示“创建服务”页面。对于模板到项目的转换，请选择项目模板。

6. 完成该页面上的字段，然后单击“保存”。

复制财务信息

在将建议转换为投资时，“复制财务属性和财务计划”选项将显示在“选择投资类型”页面上。选择此选项时，产品会将以下项目复制到目标投资：

- 手动创建的成本计划（记录计划）
- 收益计划（如果您已将一个收益计划与您的成本计划相关联）

无论您选择或清除此选项，均不会复制以下项目：

- 通过对象操作创建的成本计划
- 未指定为记录计划的成本计划
- 未与记录计划关联的收益计划
- 预算计划
- 团队信息

以下示例说明在选择或清除“复制财务属性和财务计划”选项时从建议复制到投资的内容。在这些示例中，原始建议的部门 OBS 是实体 ENTITY1 的 DEPT1。

示例 1：将建议和投资与同一 OBS 相关联。

选中

所有财务特性（包括部门 OBS 和财务计划）将从建议复制到目标投资。目标投资上的“简单预算”页将变为只读页面。

清除

“建议属性”页上的“部门 OBS”特性和财务子页面上的仅“部门”特性将复制到目标投资。但是，不会复制财务计划。目标投资上的“简单预算”页将可以编辑。

示例 2：将建议和投资与同一父级 OBS 相关联。

在此示例中，我们将建议与该 OBS 的某个单位 (DEPT1) 相关联。将目标投资创建页面上的“部门 OBS”字段与同一 OBS 的其他单位 (DEPT2) 相关联。

选中

所有财务子页面的特性和建议的财务计划将复制到目标投资。目标投资的部门 OBS 将更改为转换后委派的新值 (DEPT2)。“财务属性”子页面上的“部门”字段将显示新值。目标投资上的“简单预算”页将变为只读页面。

清除

财务计划不会复制到目标投资。但是，财务子页面上的“部门 OBS”和“部门”字段将更改为新值 (DEPT2)。目标投资上的“简单预算”页将可以编辑。

示例 3：将建议和投资与不同实体的多个 OBS 相关联。

选中

建议的财务计划不会复制到目标投资。财务子页面上的“部门 OBS”和“部门”字段将更改为 DEPT3。“位置”字段将为空。财务子页面上的所有其他特性（“部门”除外）将按原样复制到目标投资。目标投资上的“简单预算”页将变为只读页面。

清除

财务计划和财务子页面特性将不会复制到目标投资。但是，财务子页面上的“部门 OBS”和“部门”字段将更改为 DEPT3。目标投资上的“简单预算”页将可以编辑。

示例 4：将建议与某个 OBS 关联，将投资与其他 OBS 关联。

选中

所有财务特性（包括部门 OBS 和财务计划（仅成本计划 POR 以及与其链接的收益计划））将复制到目标投资。目标投资上的“部门 OBS”字段在另存为目标投资对象后将为空，与此 OBS 不再关联。目标投资上的“简单预算”页将变为只读页面。

清除

“建议属性”页上的“部门 OBS”特性和财务子页面上的“部门”特性将复制到目标投资。但是，不会复制财务计划。目标投资上的“部门 OBS”字段在另存为目标投资对象后将为空，与此 OBS 不再关联。目标投资上的“简单预算”页将可以编辑。

将建议与父级投资相关联

您可以将某个建议与一个或多个投资和服务相关联。在包括父级委派百分比的列表中查看父级委派。建议投资分配的总百分比必须等于 **100%**。

可以与其他投资、服务和建议共享建议。例如，可以在国内两个地区间共享用于某个在线银行业务电话系统的一个建议，该系统对这两个地区的服务器提供支持。首先，将服务器作为子级投资添加到在线银行业务电话系统建议投资层次结构中。然后，编辑子级投资的成本分配百分比和时间段。父级建议层次结构中的所有成本信息都以该委派百分比为依据。

将建议成本合计到父级投资。子级建议成本总计会自动汇总到其父级投资。在计算过程中，会将父级建议的开始日期和结束日期考虑在内，以将子级建议成本应用于父级。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
此时会显示列表页。
2. 单击要查看建议所分配至的投资的建议的主题。
此时会显示属性页面。
3. 选择“层次结构”。
此时会显示层次结构页。您可以查看建议的父级投资的详细信息。
4. 单击“添加”以添加父级投资。
5. 单击“删除”以删除父级投资。
6. 单击每个父级的“分配”字段，并为建议输入关联百分比。
7. 单击“保存”。

注意：您也可以在一个父级投资相关设置分配页中添加或删除关联。

为团队配备人员以处理建议

为了启动产能和项目组合计划，请为您最有希望的建议配备资源。建议不与任务关联，为建议配备人员不会导致对该人员的长期约束。例如，您可以为建议配备团队成员，以便在核准建议之前执行前期工作。在将建议转换为项目、投资或服务之前，添加其他人员以估计和计划产能。

您可以分配角色或资源以及人工或非人工类型。人员可以在时间表上记录其花费在建议上的时间。

在不知道您要为建议配备的资源名称时，可以使用角色作为占位符。在特定资源不可用时，可以使用角色的多个实例为建议配备人员。例如，委派程序员 (1) 和程序员 (2) 来表示具有编程角色的两个不同需求。

注意：无法将具有相同名称的资源的多实例配备给建议。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
3. 为建议人员选择单个资源或角色。单击“添加”。
此时会显示选择资源页。
4. 要将选定 OBS 单位中的所有资源添加到建议人员，请单击“按 OBS 进行添加/更新”。
5. 选择要添加到建议人员中的资源和角色。
使用“搜索筛选器”根据名称或其他条件来查找资源或角色。
6. 单击“添加”以添加资源和角色。系统将以 100% 的比例自动分配所有资源的可用工作日。
7. 调整以下任意值：

角色

显示资源的角色，该角色可以不同于资源配置文件中选定的首要角色。

时间

如果允许资源或角色输入花费在建议上的时间，则此列中将显示一个黄色复选标记。

预定状态

显示资源或角色的预定状态：

- 硬性。资源已提交给建议。
- 软性。暂时计划将资源分配给建议。
- 混合。对该资源同时存在硬性和软性分配。

开始

显示团队成员的分配开始日期。如果未定义，此日期将默认为建议的开始日期。

结束

显示团队成员的分配结束日期。如果未定义，此日期将默认为建议的结束日期。

分配百分比

显示团队成员在此建议中的分配百分比。默认情况下，每个职员
的资源可用时间都已 **100%** 委派给该建议。

分配

显示暂时将资源预定给建议的小时数。除非更改预定日期，否则
职员会自动被预定为建议的整个持续时间。此字段不可编辑，但
会发生变更以反映您使用下列选项进行的编辑：

- 设置分配选项。
- 新的分配曲线在“建议职员: 属性”页面上定义。
- “轮班分配”选项。

实际分配量

显示迄今为止该资源为此建议记录的小时总数。

突发事件实际值

显示过帐至与此建议关联的突发事件的时间。

实际值总计

此列显示已过帐的总实际时间。此值是实际分配量和突发事件实际值的总和。

8. 要打开资源配置文件并更改计划分配与硬性分配，请单击“属性”图标。
9. 要打开选定资源的“查找资源”页面，并使用其他资源或角色替换资源或角色，请单击“资源查找器”图标。
10. 要编辑资源的属性，请单击列表中的资源名称。
11. 要更新资源或角色分配，请单击“资源分配”列中的条目。

注意：在将资源添加到您的建议人员中时，您很可能会错误地过度分配资源。在这种情况下，会显示一个确认页面。资源的可用小时数可以小于请求的总小时数。在这种情况下，不会显示“预定确认”页，而是显示“剩余可用性确认”页。

12. 确认要过度分配该资源还是接受资源的剩余可用性。当出现此确认页面时，请选择以下任意一个选项：

过度分配

过度分配资源。

仅剩余

订阅“剩余可用性”列中所列出数量的资源。

13. 将资源添加到项目或投资中会在“剩余可用性确认”页中显示过度预定。如果预定资源的 100% 可用性（默认值），“100% 资源分配”列会列出使用的小时数。“剩余可用性”列将指出资源可用于处理该项目工作的实际小时数。
14. （可选）按角色自下而上查看总工作量或切换视图以编辑建议的计划工作。

注意：人员分配是为建议预定资源的期间。除非更改预定日期，否则职员会自动被预定为建议的整个持续时间。为资源授予的分配数量可以按如下计算：

工作日总数 * 每日可用小时数

总计工作日包括开始日期和结束日期。ETC（估计完成时间）取决于将资源委派给建议的工时数。

15. 保存变更。

评估和更改建议的资源分配

您可以调整默认资源分配。您可以取消预定已硬性预定的资源，或扩展资源以执行其他计划。建议的团队详细信息页以图形方式按资源和时段列出建议的计划分配和已提交分配。使用此视图可以确定某个资源是否处于过度预定或预定不足的状态，以及超出或不足的预定量。您还可以确定某一资源对于某一建议是否可用。

要查看此页面，请选择“团队”，然后从页面工具栏中单击“详细信息”。

团队详细信息页将根据资源、分配和时段显示相应的数据。滚动到某个时段将显示一则注释，提供所查看内容的简单摘要。默认情况下，时段列设置为每周，并且从本周开始。分配颜色代码如下：

黄色

在该时段内资源的分配等于或低于其可用性。

红色

资源在该时段内分配过度（即，预定时间量超出可用时间量）。

绿色

对其他投资、建议或服务的分配。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
3. 单击要变更分配的资源的“属性”图标。
此时会显示属性页面。
此页面将显示基本配置文件字段和与分配相关的字段。
4. 在“默认分配百分比”中，输入资源分配给建议所需的时间百分比。可以输入 0（零）。

注意：“建议: 团队: 人员”页上的“分配”和“分配百分比”列会反映变更（如果有）。

5. 在“计划分配”和“硬性分配”部分中，为与默认分配的每个偏差创建一行。

计划分配

曲线，用于表示默认分配量或经理请求的总分配量。

硬性分配

曲线，用于表示资源经理提交的分配量。

预定状态

表示适用于资源的预定类型。此值会随着计划分配曲线和硬性分配曲线的分配量而变化。

例如：资源的计划分配或默认分配为 100%。预定资源来处理建议的时间为 2014 年 8 月 1 日至 2014 年 11 月 30 日。同时还计划该资源从 8 月 1 日到 9 月 1 日期间要用 50% 的时间来处理另一个建议。资源从 2014 年 9 月 15 日到 2014 年 9 月 22 日休假。您可以为资源的两条分配曲线创建两行。一条表示从 8 月 1 日到 9 月 1 日的分配为 50%，另一条表示从 9 月 15 日到 9 月 22 日的偏差为 0%。

6. 创建计划分配期间或硬性分配期间
 - a. 为期间输入或选择开始日期。
 - b. 为期间输入或选择“结束”日期。
 - c. 在“分配百分比”字段中，输入希望资源工作（临时或提交）的时间百分比。可以输入 0（零）。
7. 单击“新建行”添加其他行并重复第 4 步。
8. 单击“保存并返回”。

更改团队人员角色

可以针对不同的建议变更职员的角色。此变更不会影响在其资源配置文件中为其标识的角色。您可以从建议的人员或详细信息页中替换角色委派。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。

此时会显示人员列表页。
3. 单击资源的“属性”图标。

此时会显示属性页面。

此时页面将显示基本配置文件字段以及与分配相关的字段。

4. 在职员属性页的“常规”部分的“投资角色”字段中选择一个角色。
5. 保存变更。

重置人员分配

及时来回移动资源分配以移动或调整建议的全部或部分资源分配。移动数据时，分段分配日期将保持不变，即使为每个段分配的百分比发生更改也是如此。如果希望项目分配超出允许的时标视图（只延长六个月），则移动分配非常有用。

例如，分配从 5 月 1 日开始，按其默认比率 100% 一直持续到 5 月底。然后在整个 6 月按 50% 的缩减分配实行。您可以按 100% 的比率将分配的开始日期从 6 月 1 日移动到 7 月 2 日（31 个日历日），然后按 50% 比率持续到 8 月 2 日。此外，还可以按不包含任何分段的时间范围移动分配。

也可以采用下列方式重置建议的人员分配：

- 使用 *设置分配* 选项同时更新多个团队成员的分配。
- 使用 *提交计划分配* 重置资源的硬性分配，使其等于计划分配。
- 使用 *接受硬性分配* 重置资源的计划分配，使其等于硬性预定的分配。

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 选中资源旁边的复选框。
4. 从“操作”菜单中单击“移动分配”以移动分配，或跳到下一步。
此时会显示分配页。
 - a. 要更改将该资源分配给建议的开始日期和结束日期，请在“移动的时间范围”部分中，单击“选择日期”。
数据将根据您在这些字段中输入的日期进行移动。
 - b. 在“时间移动参数”部分，执行以下操作：
 - 在“移动开始日期”处，单击“选择日期”为所移动的数据选择新的起始日期。如果将该字段留空，则不会发生任何移动。
 - 在“移动截止日期”处，单击“选择日期”为所移动的数据选择截止日期。将分配移动到的日期不能超过该日期。
 - 在“调整分配百分比”处，为移动输入分配百分比变更。如果将该字段留空，则不会发生任何调整。

5. 从右上角的“操作”菜单中，单击“设置分配”，或跳到下一步。

注意：在建议的团队人员页和团队详细信息页上单击“更多”可以使用“设置分配”选项。

此时会显示分配页。

在页面的“常规”部分，为选定的团队成员设置下列分配：

开始日期

定义开始处理此建议的日期。选中“重置以匹配投资开始日期”复选框，重置资源针对此建议的人员配备要求，使其与建议的开始日期匹配。

结束日期

定义处理此建议的最后日期。选中“重置以匹配投资结束日期”复选框，重置资源针对此建议的人员配备要求，使其与建议的结束日期匹配。

默认分配百分比

定义要将资源分配给该建议的时间百分比。可以输入 0。变更将反映在“建议团队：人员”页上的“分配”和“分配百分比”列中。

“预定状态”列

显示资源或角色的预定状态。

值

- 硬性。资源已提交给建议。
- 软性。暂时计划将资源分配给建议。
- 混合。对该资源同时存在硬性和软性分配。

6. 从右上角的“操作”菜单中，单击“提交计划分配”，或跳到下一步。

此时会显示确认页面。

单击“是”以提交计划分配，使资源的硬性分配等于计划分配。在编辑资源的计划分配段后提交，以硬性预定资源的段。资源的硬性预定状态表示完全提交。要使用“提交计划分配”选项，请单击“建议团队：人员”页和“建议团队：详细信息”页上的“更多”，然后选择该选项。

注意：提交计划分配不会重置默认分配百分比。此操作会将计划分配复制到资源的“职员属性”页上的“硬性分配”部分中。页面上是否会显示“硬性分配”部分取决于您的“混合预定”设置。

7. 从右上角的“操作”菜单中，单击“接受硬性分配”。

此时会显示确认页面。

单击“是”将计划分配设置为等于提交的硬性预定分配。如果在“计划分配”部分中显示了软性预定的计划分配段，系统会删除这些分配段。然后将所有分配段重置为硬性预定的分配段。“分配百分比”和“分配”列中的值会更改。由于分配是完全提交的，因此“预定状态”的值显示为“硬性”。

注意：页面上是否会显示“接受硬性分配”选项取决于“混合预定”设置。

8. 单击“保存并返回”。

替换团队人员资源

您可以通过建议的团队人员页面替换职员委派。使用可用性分数可在团队级别查找替换项。

此外，还可以将某个资源替换为不同名称的资源，以及将角色替换为资源。在替换期间，可能会对要替换先前成员的成员进行过度分配。

在进行职员替换之前，请考虑以下事项：

- 将某一资源替换为其他资源，不会将原始人员的实际值和待定实际值（如果有）传输给新职员。只有剩余 ETC 会传输给新职员。
- 原始职员需要填写时间条目，以便在进行替换之前过帐实际数据。
- 原始职员的角色会传输给新职员（除非要将角色替换为其他角色）。

下表说明数据如何从被替换职员传输到新职员：

数据类型	传输
可用开始	是，如果尚未超过此日期并且在该日期未预定新资源。
可用结束	是
剩余分配	是
分配百分比 (%)	是
投资角色	是
现有实际值	否
待定实际值	否
基准	否

删除团队人员资源

如果资源没有为建议过帐实际值，并且未提交任何待定实际值，则可以从建议中删除职员。

注意：从建议中删除职员不会产生以下结果：

- 从 CA Clarity PPM 中删除资源
- 将职员状态变更为不活动

请按下列步骤操作：

1. 打开该建议。
2. 单击“团队”。
此时会显示人员列表页。
3. 选中资源旁边的复选框并单击“删除”。
此时会显示确认页面。
4. 单击“是”。

建议的产能计划方案

借助方案，可以应用系统方法以优化建议或投资组。将方案应用于建议，可以分析建议日期范围内的人员变动或换班对建议或项目组合的结果的影响方式。您可以通过在方案与记录计划之间切换来评估建议。

可以执行下列操作：

- 创建产能计划方案。通过显示方案工具栏的任何建议页面创建产能计划方案。方案工具栏显示在页面工具栏下方。无法从建议中创建项目组合方案。可以在项目组合中创建相应方案。
- 将产能计划应用于建议。使用方案工具栏可选择您有权访问的任何现有产能计划方案。打开建议并选择方案（从启用了产能计划方案的页面或建议属性的财务计划页面）时，该方案将设置为当前方案。

查看建议的角色产能

您可以查看合计角色需求，包括基于角色的团队成员和指定资源。您可以将填充这些角色的资源的需求和产能进行比较。

请按下列步骤操作：

1. 从建议的“团队”菜单的工具栏上选择“角色产能”。
此时会显示“角色产能”页。此页的“[无角色]”行将捕获没有团队角色的资源。
2. 查看建议的角色分配、其他投资分配和过度分配。将此信息与此建议的可用角色产能进行比较。
3. （可选）从方案内和方案外两方面查看此信息。
4. 如果某个角色显示为过度分配，请单击“人员”以转到建议的团队人员页并查看使用该角色的所有资源。