

CA Clarity™ PPM

Guida per l'utente di Gestione domande

Release 13.3.00



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento. Questa Documentazione è di proprietà di CA non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata, per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2013 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive società.

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione alla Gestione domande 5

Gestione domande	5
Prerequisiti per la Gestione domande	6
Definizione delle categorie di incidente	7
Risoluzione dei problemi relativi alla Gestione domande	9
Gestione incidenti: Verifica di errori di elaborazione	9
Errore di gestione incidente ITL-0514: La categoria Incidente deve essere creata prima della creazione dell'istanza Incidente.	10
Messaggio di gestione delle idee: I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti	10

Capitolo 2: Gestione degli incidenti 13

Gestione incidenti	13
Creazione di un incidente o di una richiesta di servizio	14
Visualizzazione di un elenco di incidenti	18
Visualizzazione di un elenco nelle notifiche di incidente personali	19
Aggiornamento dello stato dell'incidente	20
Assegnazione o riassegnazione di risorse agli incidenti	21
Visualizzazione o aggiunta di note degli incidenti	22
Immissione del tempo dedicato alla risoluzione di incidenti	23
Conversione degli incidenti non pianificati in lavoro di progetto pianificato	24
Conversione di incidenti in progetti	25
Conversione degli incidenti in attività di progetto	25
Mapping di conversione da incidenti in progetti o attività	26
Gestione dei processi automatizzati degli incidenti	27
Processo di assegnazione degli incidenti	28

Capitolo 3: Gestione delle idee 31

Gestione idea	31
Processo di approvazione dell'idea	32
Creazione di un'idea	33
Aggiornamento delle proprietà dell'idea	37
Invio di un'idea per l'approvazione	46
Approvazione di un'idea	47
Richiesta di ulteriori informazioni relative all'idea	47
Rifiuto di un'idea	48
Disattivazione di un'idea	48

Eliminazione di un'idea	48
Conversione di un'idea in un investimento	49
Copia delle informazioni finanziarie.....	50
Associazione di idee con investimenti padre	52
Allocazione di personale a un'idea	53
Valutazione e modifica delle allocazioni di risorse per un'idea	56
Modifica dei ruoli dei membri del team	58
Ripristino delle allocazioni di personale.....	59
Sostituzione di risorse del personale del team	62
Rimozione delle risorse del personale del team	63
Scenari di pianificazione della capacità per idee.....	63
Visualizzazione della capacità del ruolo sulle idee	64

Capitolo 1: Introduzione alla Gestione domande

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione domande](#) (a pagina 5)

[Prerequisiti per la Gestione domande](#) (a pagina 6)

[Definizione delle categorie di incidente](#) (a pagina 7)

[Risoluzione dei problemi relativi alla Gestione domande](#) (a pagina 9)

Gestione domande

In qualità di amministratore di CA Clarity PPM, utilizzare le informazioni contenute in questo articolo per configurare le funzionalità della Gestione domande. La gestione delle domande consente di acquisire, classificare, valutare e risolvere tutte le origini di domande. La domanda di un'organizzazione IT può includere uno dei seguenti moduli.

- una richiesta di progetto
- una richiesta di servizio
- una richiesta di supporto
- un incidente, una issue o un problema
- un'idea per un nuovo prodotto o servizio o un'iniziativa strategica

CA Clarity PPM riconosce due componenti principali per la gestione delle domande: idee e incidenti.

I manager IT, gli analisti e gli utenti possono utilizzare CA Clarity PPM per acquisire tutte le richieste di idee e incidenti in uno dei due ambienti. È possibile utilizzare i moduli di CA Clarity PPM per ottenere informazioni relative a un'idea, una richiesta di progetto o un incidente. È inoltre possibile integrare i dati con altri sistemi utilizzati per la raccolta di ticket di assistenza, di incidenti e di richieste di servizio. I moduli CA Clarity PPM non corrispondono all'origine di dati principale per gli incidenti. In ambienti integrati, gli incidenti importati includono generalmente dati di investimento incompleti. Gli incidenti possono disporre di singole voci di lavoro non associate a un investimento. In tal caso, è possibile utilizzare CA Clarity PPM per assegnare un singolo investimento a tali voci.

Tali integrazioni sono supportate mediante XML Open Gateway (XOG). È possibile utilizzare XML Open Gateway per acquisire incidenti da altri sistemi ed importarli in CA Clarity PPM.

Prerequisiti per la Gestione domande

Prima di gestire le domande in CA Clarity PPM, verificare di aver completato il seguente elenco di controllo:

- ☐ Verificare che il modulo Gestione domande sia installato e di disporre della licenza valida corrispondente.
- ☐ Consultare la *Guida di riferimento ai diritti di accesso* e verificare che ogni utente disponga dei diritti di accesso appropriati per le idee e gli incidenti. Verificare che almeno uno o entrambi dei seguenti diritti di accesso globali siano assegnati agli utenti che intendono utilizzare la Gestione domande:

Incidenti - Accesso

Consente all'utente di accedere alle pagine Incidente.

Idee - Navigazione

Consente all'utente di accedere alle pagine Idee e visualizzare il collegamento corrispondente.

Nota: gli utenti possono confermare i propri diritti di accesso accedendo e selezionando Idee o Incidenti del menu Gestione domande.

- ☐ Per consentire agli utenti di creare incidenti, è necessario assegnare loro diritti di accesso per almeno una categoria di incidente:
 - Incidenti - Creazione
 - Incidenti - Selezione categoria
- ☐ Per consentire agli utenti di visualizzare o modificare i dati del piano finanziario, è necessario assegnare loro almeno uno dei seguenti diritti di accesso per le idee:
 - Idea - Piano finanziario - Invia tutto per approvazione
 - Idea - Visualizza informazioni finanziarie - Tutto
 - Idea - Piano di benefit del progetto - Modifica tutto
 - Idea - Piano di benefit del progetto - Visualizzazione - Tutto
 - Idea - Piano di budget del progetto - Approvazione - Tutto
 - Idea - Piano di budget - Modifica tutto
 - Idea - Piano di budget - Visualizzazione - Tutto
 - Idea - Piano di costi - Modifica tutto
 - Idea - Piano di costi - Visualizzazione - Tutto

- ☐ Verificare che l'esecuzione dei seguenti processi per gli incidenti sia pianificata:
 - Processo Contabilizza dati finanziari per Incidente
 - Processo di contabilizzazione dei riaddebiti relativi al lavoro per l'incidente
- ☐ Configurare una valuta e una matrice di costo/tasso. Affinché una risorsa possa immettere i dati finanziari relativi agli incidenti, è necessario creare le matrici di costo necessarie per ciascuna entità. Definire le proprietà generali e assegnare le colonne alla matrice. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.
- ☐ Completare le operazioni elencate nella seguente procedura: [Definizione delle categorie di incidente](#) (a pagina 7).

Definizione delle categorie di incidente

Affinché le risorse possano registrare incidenti, è necessario creare gruppi logici di investimenti denominati *categorie di incidente*. Le categorie di incidente consentono di classificare gli incidenti di un determinato tipo. Configurare i raggruppamenti logici di incidenti in modo da riflettere la struttura organizzativa. Sarà quindi possibile creare e associare gli investimenti a tali categorie di incidenti.

Le categorie di incidenti consentono di distinguere gli incidenti reali dalle richieste di assistenza IT. Tutti gli incidenti devono appartenere a una categoria. Il mapping della categoria di incidente può essere eseguito a livello di investimento o a livello di amministrazione. Entrambi richiedono diritti di accesso specifici. In aziende di piccole dimensioni, in cui le risorse interagiscono con tutte le categorie di incidente, è possibile aggiungere tutte le risorse a un gruppo. Assegnare quindi il gruppo a una categoria di incidente. In organizzazioni di dimensioni più grandi, in cui le risorse sono specialisti, è possibile creare gruppi e aggiungere le risorse ai gruppi in base al livello di esperienza. Assegnare quindi i gruppi a diverse categorie di incidente.

In qualità di amministratore, definire quindi le proprietà delle categorie dell'incidente, associare gli investimenti a tali categorie, quindi concedere alle risorse, ai gruppi e alle unità OBS l'accesso alla categoria di incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.

-
2. Fare clic su Nuovo e completare i seguenti campi:

Nome categoria

Definisce il nome breve per un gruppo di incidenti. Gli esempi includono il *Nuovo sistema 2016*, le *periferiche mobili* o i *problemi relativi all'accesso*.

ID categoria

Indica l'identificatore univoco per la categoria dell'incidente.

Descrizione

Descrive la categoria di incidenti.

-
-
3. Fare clic su Salva.
4. Ripetere queste operazioni per creare un catalogo di investimenti contenente beni, applicazioni, prodotti, servizi e altro tipo di lavoro.
5. Fare clic sulla scheda Investimenti associati.
6. Fare clic su Sfoglia e selezionare la casella di controllo corrispondente a uno o più investimenti per associarli con una categoria di incidente.
7. Fare clic su Aggiungi.
Gli investimenti vengono assegnati alla categoria dell'incidente.
8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic sulla scheda Accesso alla categoria corrente e selezionare una delle seguenti opzioni del menu:

Visualizzazione completa

Visualizza un elenco di tutte le entità (risorse, gruppi e unità OBS) che dispongono dell'accesso alla categoria di incidente. È possibile fare clic su un'entità per visualizzarne i diritti di accesso per la categoria di incidente selezionata precedentemente.

Risorsa

Definisce le risorse a cui viene concesso l'accesso alla categoria di incidente corrente.

Gruppo

Definisce i gruppi a cui viene concesso l'accesso alla categoria di incidente corrente.

Unità OBS

Definisce le unità OBS a cui viene concesso l'accesso alla categoria di incidente corrente.

10. Se è stata selezionata la Visualizzazione completa nella pagina Visualizzazione accesso completo, selezionare un'entità (risorsa, gruppo o unità OBS) e fare clic su Continua.
11. Fare clic su Aggiungi, selezionare la casella di controllo corrispondente a ciascun diritto di accesso, quindi fare clic su Aggiungi e continua.
12. Selezionare la casella di controllo corrispondente a ciascuna entità (risorsa, gruppo o unità OBS), quindi fare clic su Aggiungi.
Nota: l'elenco di entità visualizzate dipende dalla selezione effettuata.
13. Al termine dell'operazione, fare clic su Indietro. Ripetere queste fasi per configurare l'accesso a ciascuna categoria.
14. Fare clic sulla scheda Impostazione priorità.
15. Selezionare la priorità dell'incidente per una determinata combinazione di impatto e urgenza. Il prodotto utilizza la matrice di priorità degli incidenti per eseguire l'escalation di incidenti basati su impatto e urgenza.
Nota: i valori di impatto vengono definiti confrontando i valori di urgenza. L'intersezione di ogni valore di impatto e urgenza rappresenta la priorità dell'incidente. Quando viene salvato un incidente esistente, la priorità dell'incidente stesso viene ricalcolata in base alle modifiche apportate alla matrice di priorità dell'incidente.
16. Fare clic su Salva.
Nota: per assegnare investimenti solo a incidenti specifici, fare clic su Assegna investimento, specificare i criteri di filtro e fare clic su Applica.

Risoluzione dei problemi relativi alla Gestione domande

Gestione incidenti: Verifica di errori di elaborazione

Utilizzare questa procedura per verificare gli errori relativi alla gestione di incidenti.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti. Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic su Errori di elaborazione.
3. Immettere i criteri di filtro, quindi fare clic su Filtro o su Mostra tutto.

Errore di gestione incidente ITL-0514: La categoria Incidente deve essere creata prima della creazione dell'istanza Incidente.

Sintomo:

Quando si prova ad accedere agli incidenti per la prima volta, viene visualizzato il seguente messaggio di errore di CA Clarity PPM:

ITL-0514: la categoria Incidente deve essere creata prima della creazione dell'istanza Incidente. Contattare l'amministratore di sistema.

Soluzione:

In qualità di operatore IT o di utente con diritti di accesso, è possibile registrare un nuovo incidente. È possibile visualizzare e modificare gli incidenti creati nel menu Segnalato da utente corrente. Gli operatori IT possono visualizzare un elenco di tutti gli incidenti nella propria categoria di incidente assegnato dal menu Assegnato all'utente corrente.

In qualità di amministratore, è possibile impostare il mapping della categoria di incidente prima che tali utenti segnalino e gestiscano gli incidenti. Completare le operazioni contenute nella sezione [Definizione delle categorie di incidente](#) (a pagina 7).

Messaggio di gestione delle idee: I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti

Sintomo:

Si sta utilizzando la pagina Sostituisci risorsa per sostituire i membri del personale. La pagina contiene un elenco di tutte le risorse a cui l'utente può accedere. Quando si utilizza la pagina del personale del team di un'idea per sostituire i membri del personale assegnato, viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti nel caso in cui le date di disponibilità non siano incluse nell'intervallo seguente: ggmmyy - ggmmyy

Soluzione:

Il messaggio viene visualizzato in caso di discrepanza tra l'intervallo di date del messaggio e le date nel campo Disponibilità. È possibile che il punteggio Corrispondenza di disponibilità non sia accurato. Ad esempio, supporre che le date del campo Disponibilità siano comprese tra il 30/09/15 e il 27/02/16 e che l'intervallo di date del messaggio sia 20/10/15 e 20/10/16. Non sarà possibile stabilire un confronto univoco per le risorse, pertanto il punteggio della corrispondenza di disponibilità globale diminuirà.

Procedere come descritto di seguito:

1. In qualità di amministratore, modificare le date dell'allocazione di risorse giornaliera in Proprietà intervallo di tempo.

Nota: le modifiche apportate alla Data di inizio e il Numero di periodi possono interessare anche i processi di suddivisione del tempo, i processi di estrazione Datamart, le portlet e i report.

2. In qualità di manager delle risorse o di operatore IT, aprire l'idea e completare le operazioni restanti.
3. Fare clic su Team.

Viene visualizzata la pagina di elenco del personale. La pagina del personale del team di un'idea consente di sostituire membri del personale assegnati all'idea.

4. Fare clic sull'icona Ricerca risorse per ottenere una voce Risorsa/Ruolo.

Viene visualizzato un elenco di risorse con lo stesso ruolo della risorsa sostituita e la relativa disponibilità per il periodo dell'idea.

- Il campo Disponibilità situato nella parte superiore destra della pagina identifica il periodo di assegnazione. La pagina mostra inoltre il numero di ore di allocazione della risorsa all'idea. Sia le date che le ore allocate vengono trasferite alla nuova sostituzione.
- Nella colonna Corrispondenza di disponibilità viene visualizzato un punteggio basato su fattori, quali il periodo di lavoro e la disponibilità di ciascuna risorsa. La disponibilità si basa sulla durata dell'assegnazione e sulla disponibilità giornaliera della risorsa. Maggiore è il punteggio, maggiore sarà la corrispondenza.

5. Immettere un criterio di filtro per eseguire la ricerca di una risorsa di sostituzione.
 - Non è necessario specificare un tipo di competenza nei criteri di ricerca. il valore della colonna Corrispondenza totale duplica il punteggio Corrispondenza di disponibilità ed esegue il rendering della colonna Corrispondenza delle competenze. Se si esegue la ricerca specificando come criteri le competenze e la disponibilità, nella colonna Corrispondenza totale viene visualizzata la media tra i due criteri.
 - Il prodotto utilizza i dati di allocazione delle risorse per trovare risorse corrispondenti ai criteri. Le date visualizzate nel messaggio provengono dalla definizione Intervallo di tempo DAILYRESOURCEALLOCCURVE (ID intervallo=10). L'intervallo di date è dipende dalla data di inizio corrente e dal numero di periodi definiti nell'intervallo di tempo.
6. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa, quindi fare clic su Sostituisci.
Viene visualizzata la pagina Conferma prenotazione.
7. Fare clic su Sì.

Capitolo 2: Gestione degli incidenti

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione incidenti](#) (a pagina 13)

[Creazione di un incidente o di una richiesta di servizio](#) (a pagina 14)

[Visualizzazione di un elenco di incidenti](#) (a pagina 18)

[Visualizzazione di un elenco nelle notifiche di incidente personali](#) (a pagina 19)

[Aggiornamento dello stato dell'incidente](#) (a pagina 20)

[Assegnazione o riassegnazione di risorse agli incidenti](#) (a pagina 21)

[Visualizzazione o aggiunta di note degli incidenti](#) (a pagina 22)

[Immissione del tempo dedicato alla risoluzione di incidenti](#) (a pagina 23)

[Conversione degli incidenti non pianificati in lavoro di progetto pianificato](#) (a pagina 24)

[Gestione dei processi automatizzati degli incidenti](#) (a pagina 27)

Gestione incidenti

In qualità di analista IT o di manager, utilizzare il presente articolo per ottenere ulteriori informazioni circa la gestione della domanda IT sotto forma di incidenti in CA Clarity PPM.

Le organizzazioni IT desiderano gestire la domanda di servizi quanto fornire risorse per la risoluzione di incidenti e di altre richieste di servizio. L'unità di gestione desidera soddisfare i bisogni sempre più crescenti dei propri consumatori, delle proprie unità di business interne, dei propri partner e degli altri utenti.

Gli incidenti rappresentano gli eventi non appartenenti alle operazioni standard di un servizio. L'episodio può causare potenzialmente un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio in questione. Gli incidenti includono richieste hardware, software, di servizio e di supporto. Una richiesta di servizio IT è un tipo di incidente proveniente da un utente per ottenere supporto, informazioni, accesso o documentazione. CA Clarity PPM acquisisce informazioni dagli utenti relative agli incidenti e alle richieste di servizio. L'applicazione consente di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Assegnare le risorse richieste per la risoluzione della issue
- Registrare lo scambio di commenti tra gli analisti e gli utenti
- Identificare la risoluzione
- Tenere traccia del tempo speso

Queste informazioni rappresentano le operazioni chiave e i dati sulle prestazioni per un dipartimento IT. In assenza della Gestione incidenti, gli utenti potrebbero incorrere in interruzioni prolungate inutili che comporterebbero un aumento dei costi aziendali.

Il lavoro non pianificato include incidenti, idee o richieste di miglioramento che richiedono l'utilizzo di risorse su base quotidiana. La combinazione di lavoro non pianificato e di lavoro di progetto pianificato rappresenta la domanda IT totale. In aggiunta al lavoro pianificato, CA Clarity PPM consente di valutare il costo di lavoro non pianificato proveniente dagli incidenti, nonché di monitorare l'utilizzo delle risorse.

In qualità di analista o manager dei servizi IT, utilizzare CA Clarity PPM per acquisire, definire le proprietà, gestire e risolvere la domanda non pianificata di incidenti. CA Clarity PPM consente di creare incidenti mediante integrazioni con altri sistemi già utilizzati per la raccolta di ticket di assistenza, di incidenti e di richieste di servizio. In genere, l'origine principale dei dati relativi agli incidenti deriva da altri sistemi.

Nota: se la propria azienda utilizza già un fornitore di gestione dei servizi, utilizzare XML Open Gateway per acquisire i dati in CA Clarity PPM. Sono supportate le integrazioni delle applicazioni XOG e di connessione al servizio per i sistemi IT Service Management (ITSM). XML Open Gateway consente di importare incidenti e lavoro, nonché le note associate. Una volta importati, gli incidenti sono pronti per entrare nel processo di gestione della domanda.

Creazione di un incidente o di una richiesta di servizio

Per segnalare un nuovo evento IT, una issue o una richiesta di lavoro, è necessario creare un incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.

Nota: è inoltre possibile creare un incidente con la visualizzazione di un investimento.

2. Fare clic su Nuovo.
3. Compilare i campi della sezione Generale:

Descrizione breve

Definisce il nome dell'incidente. Applicare un nome breve e descrittivo.

ID registrazione

Definisce il numero di registrazione dell'incidente. Se è abilitata la numerazione automatica, questo campo è di sola lettura.

Descrizione dettagliata

Definisce la descrizione dettagliata dell'incidente.

Tipo

Indica un tipo per l'incidente. Selezionare Incidente o Richiesta di assistenza dall'elenco a discesa.

Categoria

Definisce la classificazione dell'incidente e consente di tenere traccia dei costi per il lavoro non pianificato. Fare clic sull'icona Sfoglia per selezionare la categoria dell'incidente.

Nota: è possibile modificare la categoria dell'incidente in qualsiasi momento.

Stato

Indica lo stato dell'incidente. Lo stato di un nuovo incidente viene impostato automaticamente su *Nuovo* per impostazione predefinita con il primo salvataggio.

Selezionare uno dei seguenti elementi dall'elenco a discesa per modificare lo stato:

- Nuova portlet
- Assegnato
- Operazione in corso
- Escalation eseguita
- In attesa
- Risolto
- Chiuso

Urgenza

Definisce la misura della gravità dell'incidente in base alle esigenze dell'azienda. Selezionare una delle seguenti voci: Bassa, Media e Alta.

Impostazione predefinita: Media

Impatto

Definisce il grado di impatto dell'incidente sui livelli di servizio previsti.
Selezionare una delle seguenti voci dall'elenco a discesa: Bassa, Media e Alta.

Impostazione predefinita: Media

Sostituisci priorità

Indica se la priorità dell'incidente può essere sostituita. La priorità dell'incidente viene classificata mediante la matrice Priorità incidente in base alle selezioni relative all'urgenza e all'impatto.

Questo campo è disponibile solo se si dispone del diritto di accesso Incidenti - Sostituzione priorità. Selezionare tale casella di controllo per sovrascrivere la priorità dell'incidente.

Priorità

Definisce l'ordine di risoluzione degli incidenti in base all'impatto e all'urgenza. Se non si dispone del diritto di accesso Incidenti - Sostituzione priorità, la priorità viene generata dal sistema ed è di sola lettura. In alternativa, selezionare la casella di controllo Sostituisci priorità, quindi selezionare una priorità dall'elenco a discesa: Bassa, Media e Alta. La priorità di un incidente consente ai manager IT di determinare il piano per la risoluzione degli incidenti.

La priorità di un incidente è una funzione dell'impatto e dell'urgenza a esso relativi. In qualità di amministratore, configurare i valori di impatto e di urgenza *per tutti gli incidenti* nella matrice di priorità dell'incidente. Come analista IT, modificare la priorità *per un singolo incidente* modificandone i valori nei campi Impatto e Urgenza. È inoltre possibile regolare i valori di impatto e urgenza modificando i tempi dell'incidente o variando temporaneamente l'hardware o il software interessato.

Data di inizio

Definisce la data in cui è previsto che l'operatore IT inizi a lavorare sull'incidente.

Nota: per visualizzare tale campo, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

Data di fine prevista

Definisce la data in cui è previsto che l'operatore IT completi il lavoro e contrassegni l'incidente come risolto.

Lavoro totale stimato

Definisce la stima della quantità totale di lavoro necessaria per risolvere l'incidente.

Nota: per visualizzare tale campo, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

Data di risoluzione

Indica la data in cui lo stato dell'incidente viene impostato su Risolto.

Data di verifica

Indica la data di accettazione della risoluzione dell'incidente e di verifica per la chiusura.

Allegato

Indica se è allegato un file correlato all'incidente. Fare clic sull'icona su Sfoglia, quindi allegare il file. È possibile aggiungere fino a un massimo di 10 allegati.

4. Completare la sezione Contatto principale:

Nome

Specifica la persona di contatto per l'incidente. Per impostazione predefinita, corrisponde alla risorsa connessa.

5. Salvare le modifiche.

Visualizzazione di un elenco di incidenti

Utilizzare questa procedura per generare un elenco di incidenti. È possibile visualizzare dettagli importanti come la descrizione, la categoria, lo stato, l'urgenza e l'impatto.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.

Viene visualizzata la pagina di elenco.

2. Selezionare una delle opzioni di visualizzazione riportate di seguito:

Assegnato all'utente corrente

Visualizza la pagina Elenco incidenti contenente un elenco di incidenti a cui sono assegnati i richiedenti o gli operatori IT. Se all'utente viene assegnato un incidente, l'elenco conterrà anche gli incidenti riportati dall'utente. Viene visualizzata la pagina Assegnato all'utente corrente. È necessario disporre del diritto di accesso Incidenti - Gestione incidenti categoria per almeno una categoria dell'incidente.

È possibile specificare la modalità di notifica dei nuovi incidenti o degli incidenti assegnati all'utente corrente. Tali impostazioni vengono gestite nella pagina Impostazioni account: Notifiche.

Segnalato dall'utente corrente

Visualizza un elenco di incidenti riportati dall'utente ai richiedenti e ai manager IT e qualsiasi incidente assegnato all'utente.

Segnalato da altri

Visualizza un elenco di incidenti assegnati all'utente o riportati da altre risorse. Questo elenco include gli incidenti associati alle categorie di incidenti per le quali si dispone dei diritti di accesso, direttamente o mediante un'associazione a un gruppo.

La pagina viene visualizzata se si dispone del diritto di accesso Incidenti - Creazione/Modifica o del diritto di accesso Incidenti - Gestione incidenti categoria.

Associazioni

Il menu Associazioni consente di visualizzare un elenco di progetti e di attività di progetto da cui è stata eseguita la conversione dell'incidente. La pagina Associazioni incidente consente di visualizzare un elenco dei progetti e delle attività di progetto associate all'incidente. Un'associazione all'incidente si verifica ogni volta che si crea un progetto o un'attività di progetto per l'incidente.

Lavoro

Tale componente consente di visualizzare un elenco delle operazioni registrate dalle risorse nelle schede attività per la risoluzione dell'incidente.

Note

Tale componente consente di aggiungere note all'incidente o visualizzare un elenco di note inviate sull'incidente.

Processi

È possibile utilizzare i processi di CA Clarity PPM per automatizzare alcuni elementi della gestione della domanda. Ad esempio, è possibile creare un processo per notificare al manager dell'incidente che lo stato dell'incidente è stato modificato in *Risolto*. È inoltre possibile definire un processo per impostare l'urgenza dell'incidente su *Alta* e per implementare l'incidente.

L'amministratore può definire processi specifici di un incidente oppure processi globali progettati per incidenti specifici.

È possibile creare ed eseguire processi per gli incidenti.

Audit

Tale componente fornisce un modo per registrare la cronologia delle attività specifiche che si verificano per un incidente. L'amministratore di CA Clarity PPM determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail. Se l'opzione Audit Trail è abilitata e si dispone dei diritti di accesso appropriati, all'apertura dell'incidente verrà visualizzato il menu Audit. Utilizzare tale menu per visualizzare un log dei record delle modifiche, aggiunte ed eliminazioni relative ai campi scelti per il controllo.

È possibile visualizzare tutti i valori dei campi (nuovi e precedenti), la risorsa che ha eseguito la modifica e la data di modifica dei valori. I campi vengono visualizzati nella parte inferiore della pagina Audit Trail incidente. Per registrare l'audit trail, è necessario impostare gli attributi di proprietà del campo specifici del controllo.

Visualizzazione di un elenco nelle notifiche di incidente personali

In qualità di analista IT, è possibile ricevere notifiche quando un manager IT assegna l'utente a un incidente. Il metodo di ricezione delle notifiche dipende dalle impostazioni di notifica definite dall'utente interessato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Personale e fare clic su Agenda.
La portlet Azioni viene visualizzata assieme ad altre portlet.
2. Fare clic su Notifiche.
3. Dal campo Mostra, selezionare Incidenti.
Viene visualizzato il numero di notifiche di incidenti ricevute.

4. Fare clic sul collegamento Incidenti della portlet.

Viene visualizzata la pagina Notifiche.

Aggiornamento dello stato dell'incidente

Gli utenti e i processi possono modificare lo stato di un nuovo incidente nel tempo. Utilizzare la seguente procedura seguente per visualizzare e modificare lo stato di un incidente. Se l'incidente è aperto, è possibile modificarne le proprietà aggiuntive.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.

Viene visualizzata la pagina di elenco.

2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.

Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

3. Selezionare un valore nel campo Stato:

Nuova portlet

L'incidente è nuovo e non è stato ancora revisionato e risolto.

Assegnato

L'incidente è aperto ed è stata assegnata una risorsa (campo Assegnato a).

Operazione in corso

L'incidente è aperto e l'operatore IT vi sta lavorando.

Escalation eseguita

L'incidente è aperto ma richiede un'autorità di livello superiore per l'assegnazione di altre risorse.

In attesa

L'incidente è aperto ma l'operatore IT è in attesa di informazioni per la relativa risoluzione.

Risolto

L'incidente non è più aperto. Ciò si verifica perché l'operatore IT non è in grado di riprodurre l'incidente, pertanto il richiedente non è in grado di fornire le informazioni adeguate, oppure è stato perso il contatto con il servizio assistenza. Oppure l'incidente è stato chiuso ma rimane in attesa di verifica da parte del richiedente. Se il processo Assegna incidenti è attivo e in esecuzione, l'impostazione dello stato di un incidente su Risolto consente l'attivazione di una notifica. La notifica richiede al richiedente di verificare e confermare la risoluzione.

Chiuso

L'incidente non è più aperto. Il richiedente è soddisfatto della risoluzione dell'incidente. Lo stato degli incidenti importati in CA Clarity PPM mediante XML Open Gateway corrisponde a Chiuso.

4. Fare clic su Salva.

Assegnazione o riassegnazione di risorse agli incidenti

Verificare che tutti gli incidenti siano assegnati a una risorsa. Quando si assegna un incidente, viene inviata una notifica all'utente assegnato. Il metodo di ricezione delle notifiche dipende dalle impostazioni di notifica definite dall'utente interessato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.

2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic sull' icona Sfoglia nel campo Assegnato a.
4. Immettere i criteri di filtro, quindi fare clic su Filtro o su Mostra tutto.
5. Selezionare una risorsa, quindi fare clic su Aggiungi.
La risorsa selezionata viene assegnata all'incidente.
6. Salvare le modifiche.
7. Per riassegnare la risorsa, ripetere le operazioni descritte, quindi selezionare una risorsa differente o procedere con l'operazione successiva.
8. Selezionare la casella di controllo corrispondente all'incidente che si desidera riassegnare. È possibile riassegnare gli incidenti non risolti a un'altra risorsa IT.
9. Fare clic su Riassegna.
10. Immettere i criteri di filtro, quindi fare clic su Filtro o su Mostra tutto.
11. Selezionare una risorsa, quindi fare clic su Riassegna.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
12. Fare clic su Riassegna.

Visualizzazione o aggiunta di note degli incidenti

La pagina Note sull'incidente consente di aggiungere e visualizzare note pubbliche e private. Le note consentono di registrare informazioni aggiuntive sugli incidenti. Tutte le note vengono visualizzate in ordine cronologico. È possibile ordinare l'elenco delle note e aggiungerne altre.

Per impostazione predefinita, tutte le note sull'incidente sono pubbliche e visualizzabili da parte del richiedente e dell'operatore IT. Una volta salvata, la nota diventa di sola lettura e non può essere modificata o eliminata. Insieme alla nota vengono memorizzati l'indicatore data e ora e il nome della risorsa che l'ha aggiunta.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic sulla scheda Note e immettere l'oggetto e la descrizione corrispondenti.

4. Selezionare la casella di controllo Interno per rendere la nota privata e visualizzabile solo da parte dell'operatore IT che l'ha aggiunta. Quando il richiedente o gli altri membri del personale IT visualizzano le note, appariranno solo le note pubbliche.
5. Fare clic su Aggiungi.
La nuova nota verrà visualizzata nell'elenco.
6. Fare clic sull'oggetto della nota per aprire la nota. Fare clic su Indietro per chiudere la nota.
7. Fare clic su un'intestazione di colonna per ordinare l'elenco.
8. Fare clic su Indietro.

Immissione del tempo dedicato alla risoluzione di incidenti

È possibile immettere il tempo dedicato agli incidenti a partire dall'incidente stesso o tramite le schede attività di CA Clarity PPM.

- La pagina Lavoro per incidente consente di visualizzare un elenco cronologico delle voci della scheda attività registrate per l'incidente. Il lavoro per l'incidente viene utilizzato per calcolare i costi del lavoro non pianificato.
- È possibile collegarsi direttamente alla propria scheda attività per tenere traccia del tempo dedicato agli incidenti a cui l'utente è assegnato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Immetti orario.
Viene visualizzata la pagina Seleziona investimento e periodo di tempo.
4. Completare i seguenti campi:

In Investimento

Specifica l'investimento su cui effettuare l'addebito per il costo risultante. Gli investimenti che è possibile selezionare si basano sui criteri seguenti:

- La categoria di incidente associata all'incidente.
- Gli incidenti per cui si dispone dei diritti di accesso per la relativa registrazione.

In Periodo di tempo

Selezionare un periodo aperto della scheda attività dall'elenco a discesa.

5. Fare clic su Salva e Indietro.
Viene visualizzata la scheda attività selezionata per il periodo.
6. Immettere il tempo dedicato all'incidente nella scheda attività.

Conversione degli incidenti non pianificati in lavoro di progetto pianificato

L'ambito di un incidente può richiedere a volte la gestione come progetto o come attività di progetto. L'operatore IT assegnato all'incidente contrassegna l'incidente per la conversione e lo assegna a un manager di progetto. In base alle impostazioni di notifica personale del manager di progetto, viene inviata una notifica in cui viene richiesta la conversione dell'incidente in un progetto o in un'attività di progetto.

La conversione di un incidente o di una richiesta di lavoro in un progetto o in un'attività di progetto consiste nella conversione del lavoro non pianificato in lavoro pianificato. Quando gli incidenti diventano lavoro pianificato, vengono convertiti in progetti o attività di progetto.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare la casella di controllo Contrassegnato per la conversione.
4. Selezionare un manager di progetto dal campo Manager di progetto assegnato.
5. Salvare le modifiche. È possibile chiudere l'incidente.
6. In qualità di manager di progetto assegnato all'incidente è possibile convertire l'incidente in un progetto o in un'attività di progetto.
 - a. [Conversione di incidenti in progetti](#) (a pagina 25).
 - b. [Conversione degli incidenti in attività di progetto](#) (a pagina 25).
7. Tenere traccia dei progetti e delle attività di progetto associati all'incidente. Una volta convertito l'incidente, utilizzare la pagina Associazioni incidente.

Conversione di incidenti in progetti

Se si riceve una notifica da un operatore IT per la conversione di un incidente in un'attività di progetto, utilizzare la notifica ricevuta per collegarsi all'incidente. La modalità di notifica dipende dalle impostazioni di notifica personali.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Assegnato all'utente corrente.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente, quindi fare clic su Converti in progetto.
Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di conversione.
4. Per convertire l'incidente in un nuovo progetto, selezionare Progetto.
5. (Facoltativo) Per convertire l'incidente in un nuovo progetto basato sul modello di progetto, selezionare Progetto dal Modello e fare clic su Avanti. Selezionare un modello di progetto.
6. Fare clic su Avanti.
Verrà visualizzata la pagina di creazione. Le informazioni relative alla pagina dell'incidente, quali il nome del progetto, il manager, le date di inizio e di fine, vengono replicate nella pagina del progetto.
7. Compilare i campi restanti della pagina.
Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.
8. Salvare le modifiche.

Nota: se viene richiesto più lavoro per la risoluzione dell'incidente, il personale del progetto IT può riaprire l'incidente.

Conversione degli incidenti in attività di progetto

Se si riceve una notifica per la conversione di un incidente in un'attività di progetto, utilizzare l'azione per collegarsi all'incidente. Ogni nuova attività di progetto creata viene aggiunta in fondo alla gerarchia della WBS (Work Breakdown Structure) all'interno del progetto.

Solo il manager progetto assegnato all'incidente può convertire l'incidente in un'attività di progetto. È possibile associare un'attività soltanto a un progetto attivo ed esistente. È possibile convertire solo un incidente alla volta.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Assegnato all'utente corrente.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente, quindi fare clic su Converti in attività.
Viene visualizzata la pagina Seleziona progetto.
4. Selezionare il progetto che si desidera associare all'attività.
5. Fare clic su Aggiungi.
Verrà visualizzata la pagina di creazione.
Le informazioni relative al nome del progetto, al manager e alle date di inizio e di fine (contenute nella pagina dell'incidente), vengono replicate nella pagina dell'attività.
6. Compilare i campi restanti della pagina.
Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.
7. Salvare le modifiche.

Nota: se viene richiesto più lavoro per la risoluzione dell'incidente, il personale del progetto IT può riaprire l'incidente.

Mapping di conversione da incidenti in progetti o attività

Quando si converte un incidente in un progetto o un'attività di progetto, alcuni dati vengono riportati nel nuovo progetto insieme all'incidente. La tabella seguente mostra la modalità di mapping dei dati durante la conversione:

Campo Dati incidente	Campo Dati progetto	Campo Attività progetto
Descrizione breve	Nome progetto	Nome
ID registrazione	Project ID	ID
Stato	Stato (Non approvato)	Stato (Non avviato)
Descrizione dettagliata	Descrizione	N/A
Manager progetto assegnato	Manager	N/A
Data di inizio	Data di inizio	Inizio (data)
Data di fine prevista	Data di fine	Fine (data)

Vengono applicate le seguenti eccezioni:

- I dati relativi al lavoro non vengono riportati nel progetto o nell'attività di progetto durante la conversione. Il tempo dedicato all'incidente non viene trasferito al momento della conversione dell'incidente. Il lavoro per l'incidente e quello per il nuovo progetto o per l'attività rappresentano attività distinte il cui tempo viene registrato separatamente.
- Qualsiasi attributo personalizzato nell'oggetto Incidente non viene convertito in attributi personalizzati identici sul progetto o sull'attività.
- Se la risorsa o il contatto assegnati non corrispondono a un membro del team di progetto, i dati non verranno trasferiti.
- Quando un incidente viene convertito in un progetto o in un'attività di progetto, non sarà più possibile stabilire un collegamento inverso tra il progetto o l'attività di progetto e l'incidente. Deve esistere un solo collegamento tra l'incidente e il progetto o l'attività di progetto convertiti.

Gestione dei processi automatizzati degli incidenti

È possibile creare processi di incidente automatizzati e tenere traccia del loro avanzamento. In qualità di amministratore di processo, attivare il [processo di approvazione Assegna incidenti](#) (a pagina 28) per gestire l'assegnazione, la revisione e il completamento degli incidenti. Il processo viene avviato automaticamente con l'accesso da parte di un utente al nuovo incidente. È possibile personalizzare il processo con le proprie regole di business.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Processi.
Viene visualizzata la pagina Processi.
4. Fare clic nuovamente sulla scheda Processi e selezionare una delle seguenti opzioni del menu:
 - Fare clic su *Disponibile* per visualizzare i processi già creati per l'incidente.
 - Fare clic su *Avviato* per visualizzare i processi già avviati.
5. Selezionare la casella di controllo corrispondente al processo disponibile e fare clic su Inizio per avviarlo.

Nota: ogni volta che un incidente viene inviato per l'approvazione, viene creata automaticamente un'istanza del processo Assegna incidenti.

6. In seguito alla risoluzione della issue da parte dell'analista IT, aprire l'incidente e modificarne lo stato in *Risolto*.

Nota: l'impostazione dello stato di un incidente su *Risolto* quando il processo di assegnazione degli incidenti è ancora attivo comporta l'attivazione di una notifica. La notifica richiede al richiedente di verificare e confermare la risoluzione.

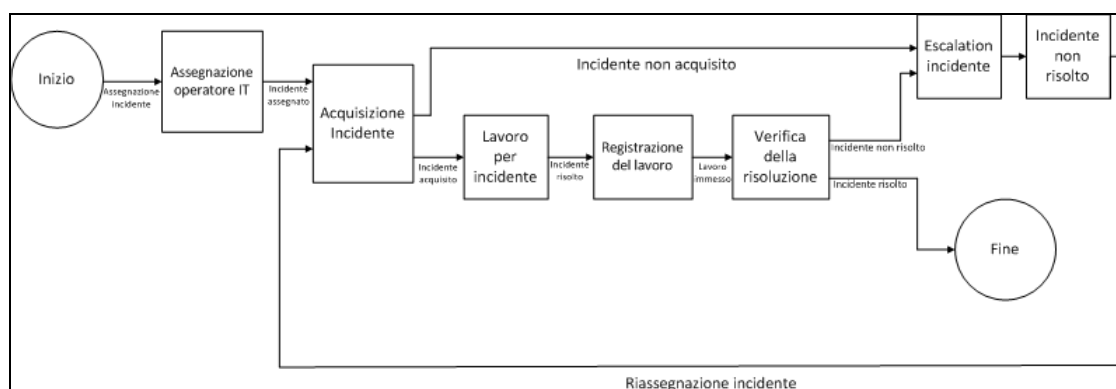
7. Immettere una data nel campo Data di risoluzione.
8. In seguito all'accettazione della risoluzione dell'incidente da parte del richiedente originale, modificare lo stato dell'incidente in *Chiuso*.

Nota: l'impostazione dello stato di un incidente su *Chiuso* quando il processo di assegnazione degli incidenti è ancora attivo comporta l'attivazione di una notifica. La notifica informa il richiedente che l'incidente è chiuso. Il processo automatizzato non modifica lo stato di un incidente in *Chiuso*.

9. Il processo Assegna incidente termina quando l'operazione *Verifica risoluzione* è completata e l'incidente è risolto.

Processo di assegnazione degli incidenti

Il processo Assegna Incidenti include le seguenti operazioni:



Assegna operatore IT

Questa operazione viene attivata al momento della prima registrazione dell'incidente. Questa operazione indica a CA Clarity PPM di eseguire il processo Assegna incidenti e, al termine di tale processo, di contrassegnare questa operazione come completata. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la revisione dell'incidente al quale è stato assegnato. Una volta completata questa operazione, viene avviata l'operazione Acquisisci incidente.

Acquisisci incidente

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Assegna operatore IT o Incidente non risolto. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la revisione e l'accettazione dell'incidente appena assegnato. Durante la revisione dell'azione, l'operatore IT può accettare o rifiutare l'assegnazione. Se l'assegnazione viene rifiutata, viene avviata l'operazione Escalation incidente effettuata. Se l'assegnazione viene accettata, viene avviata l'operazione Lavora su incidente.

Lavora su incidente

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Acquisisci incidente. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per il lavoro sulla nuova assegnazione. L'operatore IT lavora sull'episodio, quindi contrassegna l'azione come completata. Una volta contrassegnata come Completato, viene avviata l'operazione Registra lavoro.

Registra lavoro

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Lavora su incidente. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la registrazione del lavoro svolto sull'incidente. L'operatore IT deve quindi registrare il lavoro e contrassegnare l'azione come completata. Una volta contrassegnata come completata, viene avviata l'operazione Verifica risoluzione.

Verifica risoluzione

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Registra lavoro. Questa operazione prevede l'invio di un'azione al richiedente per la verifica e la conferma che l'incidente sia stato risolto in modo soddisfacente. Durante la revisione dell'azione, il richiedente può approvare o rifiutare la risoluzione. Se la risoluzione viene approvata, il processo viene completato. Se la risoluzione viene rifiutata, viene avviata l'operazione Escalation incidente effettuata.

Escalation incidente effettuata

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Acquisisci incidente o Verifica risoluzione. Questa operazione modifica lo stato dell'incidente in *Escalation eseguita*. Una volta completata questa operazione, viene avviata l'operazione Incidente non risolto.

Incidente non risolto

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Escalation incidente effettuata. Prevede l'invio di una notifica al manager IT per informarlo che l'incidente non è stato risolto e che è necessario esaminarlo e riassegnarlo. Una volta che il manager IT ha contrassegnato l'azione come completata, viene avviata l'operazione Acquisisci incidente.

Capitolo 3: Gestione delle idee

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione idea](#) (a pagina 31)

[Processo di approvazione dell'idea](#) (a pagina 32)

[Conversione di un'idea in un investimento](#) (a pagina 49)

[Associazione di idee con investimenti padre](#) (a pagina 52)

[Allocazione di personale a un'idea](#) (a pagina 53)

Gestione idea

In qualità di analista IT o di manager, utilizzare il presente articolo per ottenere informazioni circa la gestione di domande IT e di idee future in CA Clarity PPM.

Le idee rappresentano la fase iniziale della creazione di nuove opportunità di investimento, ad esempio progetti, beni, applicazioni, prodotti, servizi e così via. Le idee formano le basi di uno specifico tipo di investimento, fungendo da contenitore di informazioni pertinenti. È possibile sviluppare e approvare le idee migliori, nonché rifiutare le idee scartate prima che diventino investimenti ad alto rischio che comportano la riduzione di risorse. È possibile tenere traccia delle idee e convertirle in opportunità di investimento: Ad esempio, è possibile valutare un'idea, decidere se rappresenta un potenziale e convertirla in uno dei seguenti elementi:

- progetti
- prodotti
- servizi
- beni
- applicazioni
- investimenti
- altro lavoro

Tali opportunità di investimento possono quindi essere approvate come parte del portfolio. È possibile includere le idee in una gerarchia di investimento, generare un team e un budget corrispondenti nonché impostare report per le idee. Utilizzare l'audit trail per registrare la cronologia delle attività specifiche che si verificano per un'idea. L'amministratore di CA Clarity PPM determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail. La pagina Audit viene visualizzata con l'apertura di un'idea. Utilizzare tale pagina per visualizzare un registro delle modifiche, aggiunte ed eliminazioni di record relative ai campi scelti per il controllo.

In molti casi, il sistema di record per le idee non è CA Clarity PPM. È possibile importare idee da un altro sistema di record mediante XML Open Gateway e gestirle in CA Clarity PPM. Dopo averle importate, le idee diventano parte del processo di gestione portfolio.

Processo di approvazione dell'idea

Il processo *Approvazione idea* è un processo predefinito di gestione delle idee di CA Clarity PPM. In qualità di amministratore di processo o di manager, il processo di approvazione delle idee consente di gestire l'invio, la revisione, l'approvazione e il rifiuto delle idee. Per impostazione predefinita, il processo non è attivo. L'amministratore di processo di CA Clarity PPM deve attivare tale processo prima di avviare il processo di approvazione delle idee. È possibile personalizzare un processo mediante regole di business aggiuntive.

Nota: è possibile accedere a un solo processo di approvazione delle idee alla volta. L'amministratore di processo non può concedere l'accesso a più di un processo di approvazione dell'idea. In caso contrario, si verificherà un errore facendo clic su *Invia* per approvazione.

I processi automatizzati di idee spostano l'idea in un flusso di lavoro. Le fasi seguenti riassumono il processo:

1. Ogni volta che un utente crea un'idea, viene creata un'istanza del processo Approvazione idea. Lo stato di una nuova idea corrisponde a *Non approvato*.
2. Il processo di approvazione invia notifiche per ciascuna azione o operazione ai destinatari corrispondenti. Il processo blocca lo stato dell'idea per la durata del processo di approvazione e non consente la modifica manuale dello stato dell'idea.
3. Quando un utente invia un'idea proposta per l'approvazione e tutte le informazioni richieste sono complete, lo stato dell'idea diviene *Inviato per l'approvazione*.
4. Viene inviata un'azione a ciascun revisore che dispone dei diritti di approvazione dell'idea. Si richiede al responsabile dell'approvazione di esaminare e approvare l'idea.
5. Il revisore esamina l'idea. È possibile *approvare* l'idea, *rifiutarla* o impostarla come *incompleta* per richiedere informazioni aggiuntive al richiedente originario della richiesta.
6. Le idee incomplete possono essere rinviate. Quando un utente invia nuovamente un'idea, lo stato corrispondente diviene *Inviato* e rinvia l'utente all'inizio del processo.
7. Una volta approvata, l'idea può essere convertita in un qualsiasi progetto, servizio o investimento per il quale si dispone dei diritti di creazione.
8. In caso di approvazione o rifiuto, viene inviata un'altra notifica all'autore originale dell'idea.
9. Il processo termina quando l'idea viene approvata, rifiutata o eliminata.

Nota: poiché più utenti dispongono del diritto di approvazione dell'idea, è possibile che vengano registrate risposte contraddittorie. Ad esempio, un revisore potrebbe approvare l'idea, mentre un altro potrebbe rifiutarla prima dell'avvio del processo di background. In tal caso, vengono chiuse eventuali azioni in sospeso e vengono inviate nuove copie della stessa azione. La nuova azione indica che sono state ricevute risposte contraddittorie.

Creazione di un'idea

Utilizzare la pagina di creazione dell'idea per definire le proprietà, i costi previsti e i benefit, nonché le informazioni dettagliate relative all'idea.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Nuovo.
Verrà visualizzata la pagina di creazione.

3. Completare la sezione Generale:

Oggetto

Definisce il nome o il riepilogo dell'idea. Quando si converte l'idea in un progetto, servizio o investimento, l'oggetto viene utilizzato come collegamento dall'investimento all'idea. Durante il processo di conversione, l'oggetto diventa la descrizione dell'investimento.

ID idea

Definisce l>ID univoco dell'idea. Se la numerazione automatica è configurata, il campo viene visualizzato in sola lettura. Durante il processo di conversione, l>ID dell'idea corrisponde al nome dell'investimento.

Priorità idea

Definisce il valore assegnato all'idea dal manager dell'idea. Il valore corrisponde alla priorità di rischio. Le scelte disponibili sono Bassa (impostazione predefinita), Media e Alta.

Descrizione

Specifica la funzionalità e il valore per l'implementazione dell'idea.

Manager

Definisce il nome della risorsa proprietaria e responsabile dell'idea.

Il manager delle idee ha accesso al budget dell'idea e alle proprietà di pianificazione.

Richiedente originario

Definisce il nome della risorsa che ha originato la richiesta di idea. Per impostazione predefinita, il campo visualizza il nome della risorsa creatrice dell'idea.

Nota: se si seleziona un'altra risorsa, i diritti di accesso per la visualizzazione dell'idea potrebbero andare persi. In particolare, per visualizzare tale idea, la risorsa deve disporre del diritto di accesso Idea - Visualizzazione - Tutte o Risorsa - Idea - Visualizzazione.

Attivo

Specifica se l'idea è attiva. Attivare l'idea per consentire alle risorse di visualizzarla in una portlet qualsiasi di pianificazione della capacità.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Note generali

Specifica informazioni aggiuntive sull'idea non incluse nella descrizione dell'idea.

4. Completare la sezione Costi stimati e benefit:

Nota: alcune proprietà verranno utilizzate in una fase successiva del processo di approvazione per la conversione dell'idea in un progetto, un servizio o un investimento.

Tipo di stima

Definisce il tipo di stima dei benefit, i costi e l'impatto ricavi per l'idea.

Codice valuta

Definisce la valuta del sistema ed un campo di sola lettura. Se è abilitato l'uso di più valute, viene visualizzato un elenco a discesa contenente tutti i codici valuta attivi. Durante il processo di conversione, il codice della valuta diventa il codice di valuta dell'investimento.

Unità di business

Definisce l'unità di business associata all'idea.

Descrizione benefit

Descrive i vantaggi di business relativi allo sviluppo dell'idea.

Costo previsto

Definisce il costo totale previsto dell'idea. Durante il processo di conversione, il costo stimato corrisponde al costo pianificato dell'investimento.

Benefit stimato

Definisce il benefit finanziario totale previsto per l'idea in termini di ricavi e risparmio.

Data di inizio prevista

Indica la data di inizio prevista dell'idea. La data deve corrispondere o precedere la data di fine stimata.

Data di fine stimata

Indica la data di fine stimata dell'idea. La data deve corrispondere o precedere la data di fine stimata.

Data di pareggio

Definisce la data di pareggio stimata dell'idea. Durante il processo di conversione, la data di pareggio corrisponde alla data di pareggio a budget per l'investimento.

5. Completare i seguenti campi nella sezione Descrizione dettagliata:

Impatto su iniziative esistenti

Definisce la descrizione dell'impatto che l'idea può avere sulle iniziative esistenti.

Rischi

Definisce la descrizione dei rischi, a prescindere dall'implementazione o meno dell'idea.

Dipendenze

Consente di definire la descrizione delle dipendenze, o di creare un elenco delle dipendenze associate all'idea.

6. Fare clic sull'icona Sfoglia della sezione OBS accanto all'unità OBS da associare all'idea per ragioni di sicurezza, organizzative o di reporting. L'unità OBS Dipartimento viene utilizzata per associare l'idea a un dipartimento di CA Clarity PPM. Se esistono più OBS, l'unità OBS Dipartimento verrà elencata per ultima.
7. Per salvare l'idea, fare clic su Salva.

La nuova idea viene visualizzata nella pagina Idee con stato *Non approvato*.

8. Per salvare la nuova idea e inviarla per l'approvazione, fare clic su Invia per approvazione.

La nuova idea verrà visualizzata nella pagina Idee con stato *Inviato per l'approvazione*.

Aggiornamento delle proprietà dell'idea

Per definire l'idea, è necessario aggiornarne le proprietà man mano che si acquisiscono informazioni.

Nota: alcune proprietà verranno utilizzate in una fase successiva del processo di approvazione per la conversione dell'idea in un progetto, un servizio o un investimento.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Proprietà e selezionare un elemento del menu per aggiornare le proprietà dell'idea.
4. Modificare informazioni generali, quali nome, manager, obiettivi, stato, allineamento e associazioni OBS.
5. Selezionare una risorsa dal campo Manager di destinazione.

Nota: il manager di destinazione corrisponde alla risorsa incaricata della gestione dell'idea quando essa viene convertita in progetto, servizio o investimento. Prima di convertire l'idea in un progetto, un servizio o un investimento, è necessario completare il campo. Se si lascia il campo vuoto, la risorsa selezionata come manager dell'idea diventerà il manager del progetto, del servizio o dell'investimento.

6. Completare i campi della sezione Descrizione dettagliata della pagina delle proprietà.
 - a. Specificare l'impatto dell'idea sulle iniziative esistenti.
 - b. Indicare i rischi associati all'idea.
 - c. Specificare le dipendenze delle idee sulle iniziative esistenti.
7. [Definire le informazioni di pianificazione](#) (a pagina 38) quali date di inizio, date di fine e metodi di registrazione.
8. [Definire le informazioni sui budget](#) (a pagina 39), tra cui costi e benefit pianificati, NPV e metriche di pareggio.

Una panoramica dei costi e dei benefit previsti viene visualizzata nella sezione Costi stimati e benefit della pagina delle proprietà.

Definizione delle informazioni di pianificazione

Utilizzare questa procedura per definire le date di inizio e di fine dell'idea, aprire l'idea per l'immissione del tempo e definire il codice di addebito.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Proprietà, quindi selezionare Pianificazione.

Viene visualizzata la pagina Pianificazione.

4. Nella sezione Pianificazione della pagina, completare i seguenti campi:

Data di inizio

Indica la data di inizio dell'idea. Quando l'idea viene convertita in un investimento, la data corrisponderà alla data di inizio dell'investimento.

Data di fine

Indica la data di fine dell'idea. Quando l'idea viene convertita in un investimento, la data corrisponderà alla data di fine dell'investimento.

Imposta date del costo pianificato

Specifica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date dell'investimento. La selezione dell'opzione per il piano finanziario dettagliato non influisce sulle date del costo pianificato.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

5. Nella sezione Registrazione della pagina, completare i seguenti campi:

Immissione ore

Selezionare questo campo per consentire ai membri del personale di registrare il tempo impiegato sull'idea nelle relative schede attività.

Importante: è necessario selezionare il campo Immissione ore per consentire ai membri del personale di registrare il lavoro dedicato alle idee sulle relative schede attività.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Modalità di registrazione

Indica il metodo utilizzato dai membri del personale per immettere il numero di ore di lavoro dedicate all'idea.

Opzioni:

- Clarity. I membri del personale registrano i tempi nelle schede attività.
- Nessuno. Le risorse non di lavoro registrano i valori effettivi mediante giustificativi di transazione oppure con l'immissione di valori effettivi mediante un'utilità di pianificazione (ad esempio Open Workbench).
- Altro. Consente di importare i valori effettivi da un programma di terzi.

Impostazione predefinita: Clarity

Codice di addebito

Selezionare un codice di addebito predefinito da utilizzare per tutte le attività di idea. Se si immette un codice di addebito diverso a livello di attività nelle schede attività, i codici addebito a livello dell'attività prevalgono sul codice di addebito a livello dell'idea.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

6. Fare clic su Salva e Indietro, oppure su Invia per approvazione.

Definizione delle informazioni di budget

Per valutare idee per la gestione portfolio, definire le informazioni di costo pianificato e di benefit per ciascuna idea. È possibile definire le informazioni sul budget dalla pagina Idea: Proprietà: Principale - Budget. Le proprietà di budget consentono di definire le metriche. Ad esempio, il costo pianificato dell'idea, il VAN, il ROI e le informazioni relative al pareggio. È inoltre possibile ottenere il calcolo delle metriche di budget in maniera automatica mediante il costo del capitale.

Utilizzare i campi della pagina per impostare le date di inizio e di fine del budget. Con le proprietà del budget, il flusso di denaro è costante e uniforme durante tale periodo. I valori della proprietà di budget vengono applicati soltanto a un periodo di tempo compreso tra la data di inizio e di fine dell'idea. Le date vengono applicate soltanto all'idea e non agli investimenti padre.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Aprire il menu Proprietà, quindi selezionare Riepilogo finanziario.

4. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificazione finanziaria:

Valuta

Definisce la valuta dell'investimento.

Impostazione predefinita: Valuta del sistema

Budget equivalente ai valori pianificati

Specifica se i valori di budget nelle proprietà di budget di un investimento corrispondono ai valori pianificati. Se l'investimento dispone di un piano di budget dettagliato, tutti i valori dei campi nella sezione Budget sono disponibili in modalità di sola lettura e rispecchiano i valori del piano di budget dettagliato. Se la casella di controllo è deselezionata, è possibile modificare i campi del budget.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Calcola misure finanziarie

Specifica se le misure finanziarie vengono calcolate automaticamente. Se deselezionata, è possibile definire le misure finanziarie manualmente.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

5. Completare i seguenti campi nella sezione Opzioni metriche finanziarie:

Utilizzo del tasso di sistema per il costo totale del capitale

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di sistema.

Utilizzo del tasso di reinvestimento di sistema

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di reinvestimento.

Tasso di sistema

Visualizza il tasso di sistema per il calcolo del costo totale del capitale.

Tasso di investimento

Visualizza il tasso di investimento per il calcolo del costo totale del capitale.

Investimento iniziale

Definisce l'investimento iniziale per l'idea.

6. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificato:

Costo pianificato

Definisce i costi pianificati dell'idea. Questo valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date specificate nei campi Inizio costo pianificato e Fine costo pianificato.

Nota: quando si converte l'idea in un investimento, il valore del costo pianificato prevale sul costo previsto immesso nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Proprietà idea: Generale.

Inizio costo pianificato

Selezionare la data di inizio del costo pianificato dell'idea.

Fine costo pianificato

Selezionare la data di fine del costo pianificato dell'idea.

Benefit pianificato

Definisce il benefit pianificato totale ricevuto dall'idea.

Nota: quando si converte l'idea in un investimento, il valore del benefit pianificato prevale sul benefit stimato immesso nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Proprietà idea: Generale.

Inizio benefit pianificato

Selezionare la data di inizio del benefit pianificato per l'idea.

Fine benefit pianificato

Selezionare la data di fine del benefit pianificato per l'idea.

VAN pianificato

Visualizza il VAN pianificato (valore attuale netto) dell'investimento.

ROI pianificato

Visualizza il ROI pianificato (utile sugli investimenti) per l'investimento corrente.

Pareggio pianificato

La data in cui il costo pianificato per l'idea corrisponderà al benefit pianificato. Si tratta di un campo di sola lettura.

TIR pianificato

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

MIRR pianificato

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato (MIRR) per l'investimento.

Periodo di rimborso pianificato

Visualizza la data del periodo di rimborso pianificato dell'investimento.

7. Compilare i seguenti campi nella sezione Budget:

Costo a budget

Visualizza l'importo del costo a budget per l'investimento.

Inizio costo a budget

Indica la data di inizio del costo a budget dell'investimento.

Fine costo a budget

Indica la data di fine del costo a budget dell'investimento.

Benefit di budget

Visualizza l'importo del benefit a budget dell'investimento.

Inizio benefit di budget

Indica la data di inizio del costo a budget dell'investimento.

Fine benefit di budget

Indica la data di fine del costo a budget dell'investimento.

VAN budget

Visualizza il VAN a budget (valore attuale netto) dell'investimento.

ROI budget

Visualizza il ROI a budget (utile sugli investimenti) dell'investimento.

Pareggio budget

La data in cui il costo a budget dell'idea corrisponderà al benefit pianificato. Si tratta di un campo di sola lettura.

TIR budget

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

MIRR budget

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato a budget (MIRR) per l'investimento.

Periodo di rimborso budget (in mesi)

Visualizza la data del periodo di rimborso budget dell'investimento.

8. Inviare le modifiche.
9. Visualizzare una panoramica dei costi e dei benefit previsti.

Piani finanziari per le idee

È possibile creare e gestire i seguenti tipi di piano finanziario relativi a un'idea per registrarne i costi.

- piani di costi
- piani di benefit
- piani di budget

Inviare i piani di costi per l'approvazione con le stesse modalità di qualsiasi altro tipo di investimento. Dopo l'approvazione, il piano di costi diventa il piano di budget corrente. È inoltre possibile associare un piano di benefit con un piano di costi o un piano di budget. Dopo aver creato un piano finanziario, è possibile includervi processi amministrativi o transazioni XML Open Gateway (XOG).

Nota: i valori effettivi nei piani finanziari, nelle transazioni manuali e nei riaddebiti non sono abilitati a livello finanziario.

Un piano finanziario o un'idea può presentare le seguenti limitazioni:

- I valori effettivi che utilizzano transazioni non sono consentiti.
- È possibile convertire soltanto un piano di costi creato manualmente (piano di record) in un investimento di destinazione. Non viene eseguita la conversione di un piano di costi creato mediante i metodi di compilazione del team di investimento o di assegnazione delle attività.
- Un piano di budget non può essere convertito in un investimento di destinazione.
- Un'azione del sistema del flusso di lavoro non è disponibile per la conversione del piano finanziario di un'idea in un investimento di destinazione. Il piano finanziario di un'idea può essere convertito soltanto mediante l'interfaccia utente.

Creazione di un piano di costi per un'idea

È possibile creare un piano di costi per un'idea. Per essere convertiti in piani di budget formali, i piani di costi devono essere sottoposti a un processo di approvazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Piani finanziari.
4. Se viene visualizzato il seguente messaggio di errore, fare clic sulla scheda Proprietà, assegnare un OBS del dipartimento e fare clic su Salva.

È necessario associare questo investimento a un'entità prima che il piano finanziario possa essere impostato.

Aprire il menu Piani finanziari e fare clic su Piani di costi.

5. Fare clic su Nuovo piano manuale.
6. Compilare i campi obbligatori.
7. Per collegare il piano di costi a un piano di benefit, fare clic su Sfoglia nel campo Piano di benefit e selezionare un piano.
8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic sulla scheda Dettagli.
10. Fare clic su Aggiungi per elencare le tipologie di costo e le classi di transazione relative al proprio piano. Ad esempio, è possibile aggiungere costi operativi per l'hardware.
11. Fare clic su Salva e Indietro.
12. Dalla pagina Dettagli piano di costi di un'idea, fare clic sulle celle in Importi per periodo.
13. Aggiungere i costi e le unità per ciascuna classe di transazione.
14. (Facoltativo) Per inserire i costi da un team di investimento esistente, fare clic sul menu Azioni e selezionare Compila da team di investimento.
15. Fare clic su Salva.

Creazione di un piano di benefit per un'idea

Per calcolare il ROI o il VAN su un'idea, creare un piano di benefit e associarlo con un piano costi. Non è necessario disporre dell'approvazione per i piani di benefit.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Piani finanziari.
4. Se viene visualizzato il seguente messaggio di errore, fare clic sulla scheda Proprietà, assegnare un OBS del dipartimento e fare clic su Salva.

È necessario associare questo investimento a un'entità prima che il piano finanziario possa essere impostato.

Aprire il menu Piani finanziari e fare clic su Piani di benefit.
5. Fare clic su Nuovo.
6. Compilare i campi obbligatori.
7. Per collegare il piano di costi a un piano di benefit, fare clic su Sfoglia nel campo Piano di benefit e selezionare un piano.
8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic sulla scheda Dettagli.
10. Fare clic su Aggiungi per elencare i benefit relativi a una descrizione, una classe e una classe secondaria del proprio piano. Ad esempio, è possibile elencare i programmi per aumentare i ricavi o ridurre i costi.
11. Fare clic su Salva e Indietro.
12. Dalla pagina Dettagli piano di benefit di un'idea, fare clic sulle celle in Importi per periodo.
13. Aggiungere i costi per ciascuna classe di benefit per periodo di tempo.
14. Fare clic su Salva.

Creazione di un piano di budget per un'idea

Quando il piano costi viene approvato, questo si converte nel piano di budget dell'investimento.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un'idea.
2. Aprire il menu Piani finanziari e fare clic su Piani di costi.
3. Aprire un piano di costi.
4. Dal menu Azioni, fare clic su Invia per approvazione.
Il piano di costi diventa il piano di budget inviato proposto.
5. Aprire il menu Piani finanziari e fare clic su Piani di budget.
6. Fare clic su Approva.
Il piano di costi diventa il piano di budget approvato.

Invio di un'idea per l'approvazione

Dopo avere sviluppato una nuova idea, è necessario inviarla per l'approvazione. È inoltre possibile inviare un'idea per l'approvazione durante il processo di creazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic sul pulsante Invia per approvazione.
 - Modificare il campo Stato in *Inviato per l'approvazione*, quindi fare clic su Salva e Indietro.

Approvazione di un'idea

È possibile approvare soltanto idee il cui stato corrisponde a *Inviato per l'approvazione*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Selezionare la casella di controllo accanto all'idea.
3. Fare clic su Approva.

Nota: è inoltre possibile aprire l'idea, selezionare *Approvato* dall'elenco a discesa Stato e salvare le modifiche.

Richiesta di ulteriori informazioni relative all'idea

Utilizzare questa procedura se si ritiene che un'idea richieda informazioni aggiuntive prima della conversione in un progetto, un servizio o un investimento.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Modificare lo stato dell'idea inviata in *Incompleto*.
4. Nel campo Note generali, immettere le note o le istruzioni relative a informazioni aggiuntive che si desidera ottenere dal manager dell'idea.
5. Fare clic su Salva e Indietro per tornare alla pagina Idee.
La pagine Idee viene visualizzata con stato *Incompleto*.
6. Inviare un'azione e una notifica al manager dell'idea affinché fornisca ulteriori informazioni e invii nuovamente l'idea.

Nota: è possibile raggiungere questi obiettivi anche attraverso un processo.

Rifiuto di un'idea

È possibile rifiutare un'idea dalla pagina di elenco o dalla pagina delle proprietà corrispondente. Un'idea può essere rifiutata solo se lo stato corrisponde a *Inviato per l'approvazione*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare la casella di controllo accanto all'idea.
3. Fare clic su Rifiuta.

Nota: è inoltre possibile aprire l'idea, selezionare *Rifiutato* dall'elenco a discesa Stato e salvare le modifiche.

Disattivazione di un'idea

Se si desidera sospendere un'idea definitivamente, è possibile disattivarla.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea che si desidera disattivare.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Nella sezione Generale della pagina, deselezionare la casella di controllo Attiva.
4. Fare clic su Salva.

Eliminazione di un'idea

È possibile eliminare un'idea, comprese le idee che sono state convertite in un investimento. L'eliminazione di un'idea convertita rimuove il collegamento all'investimento. L'eliminazione di un'idea non determina l'eliminazione dell'investimento convertito.

Procedere come descritto di seguito:

1. Dalla pagina Elenco idee, selezionare la casella di controllo corrispondente all'idea.
2. Fare clic su Contrassegna per eliminazione.
L'idea viene eliminata e non è più riportata nell'elenco.

Conversione di un'idea in un investimento

È possibile convertire un'idea *approvata* in uno dei seguenti tipi di investimento:

- progetto
- applicazione
- bene
- prodotto
- altro lavoro
- servizio

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un'idea approvata.
2. Fare clic su Converti.

Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di investimento.

Nota: i tipi di investimento elencati in questa pagina si basano sui diritti di accesso di cui si dispone.

3. Selezionare un tipo di investimento.

Nota: quando si seleziona *Progetto in base a modello*, le proprietà di progetto, come ad esempio i dati di budget, vengono trasferite all'idea. Le proprietà trasferite dall'idea sostituiscono quelle trasferite dal modello di progetto. Una volta convertita l'idea in un progetto, è possibile modificare le proprietà del progetto.

4. Selezionare Copia proprietà finanziarie e piani per includere i dati finanziari dell'idea nella conversione in un investimento.
5. Fare clic su Avanti.

Verrà visualizzata la pagina di creazione.

Ad esempio, per la conversione dell'idea in un servizio, verrà visualizzata la pagina Crea servizio. Per conversioni in un progetto da un modello, selezionare il modello di progetto.

6. Completare i campi della pagina e fare clic su Salva.

Copia delle informazioni finanziarie

Quando un'idea viene convertita in un investimento, l'opzione *Copia proprietà finanziarie e piani* viene visualizzata nella pagina Seleziona tipo di investimento. Se si seleziona l'opzione, il prodotto copia i seguenti elementi nell'investimento di destinazione:

- Il piano di costi creato manualmente (piano di record)
- Un piano di benefit (se è stato associato al piano di costi)

Indipendentemente dalla selezione dell'opzione, i seguenti elementi non vengono mai copiati:

- Piani di costi creati mediante azioni di oggetto
- Piani di costi non designati come piano di record
- Piani di benefit non associati al piano di record
- Piani di budget
- Informazioni sul team

I seguenti esempi mostrano gli elementi copiati dall'idea nell'investimento quando si seleziona o si annulla la selezione dell'opzione *Copia proprietà finanziarie e piani*. Negli esempi, l'OBS del dipartimento per l'idea originale è DEPT1 dell'entità ENTITY1.

Esempio 1: Associazione dell'idea e dell'investimento alla stessa unità OBS.

Selezionato

Tutti gli attributi finanziari, l'unità OBS del dipartimento e i piani finanziari vengono copiati dall'idea nell'investimento di destinazione. La pagina di budget semplice dell'investimento di destinazione diviene di sola lettura.

Cancellato

Soltanto l'attributo OBS del dipartimento della pagina Proprietà idea e l'attributo Dipartimento della pagina Proprietà finanziarie vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i piani finanziari non vengono copiati. È possibile modificare la pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione.

Esempio 2: Associazione dell'idea e dell'investimento alla stessa unità OBS padre.

In questo esempio, l'idea viene associata a un'unità (DEPT1) dell'OBS. Il campo OBS del dipartimento della pagina di creazione dell'investimento di destinazione viene associato a un'altra unità (DEPT2) della stessa OBS.

Selezionato

Tutti gli attributi della pagina secondaria dei dati finanziari e i piani finanziari dell'idea vengono copiati nell'investimento di destinazione. Il dipartimento OBS dell'investimento di destinazione viene modificato con il nuovo valore (DEPT2) assegnato in seguito alla conversione. Il campo Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie mostra il nuovo valore. La pagina di budget semplice dell'investimento di destinazione diviene di sola lettura.

Cancellato

I piani finanziari non vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i campi OBS del dipartimento e Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono modificati con il nuovo valore (DEPT2). È possibile modificare la pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione.

Esempio 3: Associazione dell'idea e dell'investimento a più di un'unità OBS di differenti entità.**Selezionato**

I piani finanziari dall'idea non vengono copiati nell'investimento di destinazione. I campi OBS del dipartimento e Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono modificati con il nuovo valore (DEPT3). Il campo Ubicazione è vuoto. Tutti gli altri attributi della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono copiati nell'investimento di destinazione senza essere modificati, ad eccezione dell'attributo Dipartimento. La pagina di budget semplice dell'investimento di destinazione diviene di sola lettura.

Cancellato

I piani finanziari e gli attributi della pagina secondaria delle proprietà finanziarie non vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i campi OBS del dipartimento e Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono modificati con il nuovo valore (DEPT3). È possibile modificare la pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione.

Esempio 4: Associazione dell'idea con un'unità OBS e dell'investimento con un'altra unità OBS.

Selezionato

Tutti gli attributi finanziari contenenti l'OBS del dipartimento e i piani finanziari (soltanto il piano di costi de piano di record e il piano di benefit ad esso associato) vengono copiati nell'investimento di destinazione. Il campo OBS del dipartimento dell'investimento di destinazione è vuoto dopo il salvataggio come oggetto dell'investimento di destinazione e pertanto non è associato all'OBS in questione. La pagina di budget semplice dell'investimento di destinazione diviene di sola lettura.

Cancellato

L'attributo OBS del dipartimento della pagina Proprietà idea e l'attributo Dipartimento della pagina Proprietà finanziarie vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i piani finanziari non vengono copiati. Il campo OBS del dipartimento dell'investimento di destinazione è vuoto dopo il salvataggio come oggetto dell'investimento di destinazione e pertanto non è associato all'OBS in questione. È possibile modificare la pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione.

Associazione di idee con investimenti padre

È possibile associare un'idea a uno o più investimenti e servizi. Visualizzare le assegnazioni padre in un elenco contenente le percentuali corrispondenti. La percentuale totale delle allocazioni idea-in-investimento deve corrispondere al 100%.

È possibile condividere le idee tra altri investimenti, servizi e idee. Ad esempio, è possibile condividere un'idea per un sistema telefonico bancario online che supporti i server in due aree del paese. In primo luogo, aggiungere i server come investimenti figlio alla gerarchia degli investimenti dell'idea del sistema telefonico bancario online. Modificare quindi la percentuale di allocazione del costo e i periodi di tempo dell'investimento figlio. Tutte le informazioni sui costi visualizzate nella gerarchia dell'idea padre si basano sulle percentuali di allocazione.

Aggregare i costi delle idee a investimenti padre. I costi totali delle idee figlio vengono automaticamente aggregati ai relativi investimenti padre. Durante il calcolo, le date di inizio e di fine dell'idea padre vengono tenute in considerazione per l'applicazione dei costi dell'idea figlio all'idea padre.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea per visualizzare l'investimento a cui è allocata l'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

3. Selezionare Gerarchia.
Viene visualizzata la pagina della gerarchia. È possibile visualizzare i dettagli dell'investimento padre dell'idea.
4. Fare clic su Aggiungi per aggiungere investimenti padre.
5. Fare clic su Rimuovi per rimuovere gli investimenti padre.
6. Fare clic sul campo Allocazione di ciascun elemento padre e immettere la percentuale di associazione per l'idea.
7. Fare clic su Salva.

Nota: è inoltre possibile aggiungere o rimuovere le associazioni di una delle pagine di allocazione relativa all'investimento padre.

Allocazione di personale a un'idea

Per avviare la pianificazione delle capacità e di portfolio, è necessario assegnare personale alle idee più rilevanti con le risorse. Le idee non sono associate alle attività e l'assegnazione di personale non implica impegni a lungo termine. Ad esempio, è possibile assegnare personale per l'esecuzione di lavoro iniziale prima di approvare un'idea. Aggiungere personale aggiuntivo per eseguire stime e pianificare la capacità prima di convertire l'idea in un progetto, un investimento o un servizio.

È possibile allocare ruoli o risorse, nonché tipi di lavoro e non di lavoro. Il personale può registrare il tempo dedicato a un'idea nella propria scheda attività.

Utilizzare un ruolo come segnaposto quando non si conosce il nome della risorsa che apparterrà al personale per l'idea. Quando una risorsa specifica non è disponibile, è possibile assegnare personale all'idea con più istanze di un ruolo. Ad esempio, è possibile assegnare i ruoli Programmatore (1) e Programmatore (2) per rispondere alle diverse esigenze del ruolo di programmatore.

Nota: non è possibile assegnare più istanze di personale della stessa risorsa denominata a un'idea.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Per selezionare singoli ruoli o risorse da includere nel personale dell'idea. Fare clic su Aggiungi.
Viene visualizzata la pagina Seleziona risorse.
4. Per aggiungere tutte le risorse di un'unità OBS selezionata al personale dell'idea, fare clic su Aggiungi/Aggiorna in base a OBS.

5. Selezionare le risorse e i ruoli da aggiungere al personale dell'idea.
Utilizzare il filtro di ricerca per ricercare le risorse o i ruoli in base al nome o a altri criteri.
6. Fare clic su Aggiungi per aggiungere i ruoli e le risorse. Tutte le risorse vengono allocate automaticamente al 100% dei giorni lavorativi disponibili.
7. Modificare uno dei seguenti valori:

Ruolo

Visualizza il ruolo della risorsa, che può essere differente dal ruolo principale selezionato nel profilo della risorsa.

Ora

Consente di visualizzare un segno di spunta giallo se la risorsa o il ruolo è autorizzato a immettere l'ora per l'idea.

Stato prenotazione

Visualizza lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo:

- Effettiva: La risorsa impegnata per l'idea.
- Provvisoria: La risorsa è provvisoriamente pianificata per l'idea.
- Combinata: Per la risorsa esiste sia l'allocazione provvisoria, sia quella effettiva.

Inizio

Visualizza la data di inizio dell'allocazione del membro del team. Se non viene definita, per impostazione predefinita la data corrisponderà alla data di inizio dell'idea.

Fine

Visualizza la data di fine dell'allocazione del membro del team. Se non viene definita, per impostazione predefinita la data corrisponderà alla data di fine dell'idea.

% di allocazione

Visualizza la percentuale di allocazione del membro del team all'idea in questione. Per impostazione predefinita, l'assegnazione di ciascun membro del personale corrisponde al 100% del tempo disponibile della risorsa.

Allocazione

Consente di visualizzare il numero di ore per cui la risorsa è prenotata provvisoriamente per l'idea. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata dell'idea. Questo campo non può essere modificato, tuttavia viene aggiornato per riflettere le modifiche apportate mediante:

- Opzioni di impostazione dell'allocazione.
- Le nuove curve di allocazione definite nella pagina Idea: Membro personale: Proprietà.
- L'opzione Sposta allocazione.

Valori effettivi allocati

Consente di visualizzare il numero totale di ore che la risorsa ha registrato sull'idea fino alla data corrente.

Valori effettivi incidente

Consente di visualizzare il tempo contabilizzato sugli incidenti associati all'idea.

Valori effettivi totali

Consente di visualizzare il tempo effettivo totale aggregato contabilizzato. Questo valore corrisponde alla somma dei valori effettivi allocati e dei valori effettivi dell'incidente.

8. Per aprire il profilo della risorsa e modificare le allocazioni pianificate ed effettive, fare clic sull'icona Proprietà.
9. Per aprire la pagina Trova risorse per la risorsa selezionata e sostituire la risorsa o il ruolo con un'altra risorsa o un altro ruolo, fare clic sull'icona Ricerca risorse.
10. Per modificare le proprietà di una risorsa, fare clic su un nome di risorsa nell'elenco.
11. Per aggiornare l'allocazione di una risorsa o di un ruolo, fare clic su una voce della colonna Allocazione risorsa.

Nota: durante l'aggiunta di risorse al personale dell'idea, è possibile che alcune risorse vengano sovrallocate per errore. In questo caso, verrà visualizzata una pagina di conferma. Le ore disponibili per una risorsa possono essere inferiori al numero totale di ore richieste. In questo caso, invece della pagina Conferma prenotazione, verrà visualizzata la pagina Conferma disponibilità restante.

12. Confermare la sovrallocazione delle risorse, oppure accettare la disponibilità restante delle risorse. Nella pagina di conferma visualizzata, selezionare una delle seguenti opzioni:

Sovrallocato

Consente di sovrallocare la risorsa.

Solo restante

Consente di prenotare la risorsa dalla quantità elencata nella colonna Disponibilità restante.

13. L'aggiunta di una risorsa al progetto o all'investimento comporta la visualizzazione della *sovrapprenotazione* della risorsa nella pagina Conferma disponibilità restante. Se la risorsa viene prenotata al 100 per cento (valore predefinito) della disponibilità, la colonna Allocazione risorse al 100% indicherà il numero di ore utilizzate. Nella colonna Disponibilità restante viene riportato il numero effettivo di ore di lavoro della risorsa disponibili per il progetto.
14. (Facoltativo) È possibile visualizzare il lavoro aggregato per ruolo a partire da quello di livello più basso oppure attivare e disattivare la visualizzazione per modificare il lavoro pianificato dell'idea.

Nota: un'allocazione di personale è il periodo durante il quale una risorsa viene prenotata per un'idea. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata dell'idea. È possibile calcolare il valore di allocazione concesso per una risorsa come segue:

Numero totale di giorni lavorativi * Numero di ore disponibili per giorno

Il totale dei giorni lavorativi include le date di inizio e di fine. L'ETC si basa sul numero di ore per cui una risorsa è assegnata all'idea.

15. Salvare le modifiche.

Valutazione e modifica delle allocazioni di risorse per un'idea

È possibile modificare le allocazioni di risorse predefinite. È possibile annullare la prenotazione effettiva di una risorsa o estenderla a un'ulteriore pianificazione. La pagina Dettagli team riporta l'allocazione pianificata e l'allocazione confermata relativa a un'idea per risorsa per periodo di tempo sotto forma di grafico. Questa visualizzazione consente di stabilire se la prenotazione di una risorsa è superiore o inferiore alle capacità della risorsa e in quale proporzione. È inoltre possibile verificare la disponibilità di una risorsa per un'idea.

Per visualizzare la pagina, selezionare Team, quindi fare clic su Dettagli della barra degli strumenti della pagina.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli del team contenente dati relativi alla risorsa, l'allocazione e il periodo di tempo. Scorrendo un periodo di tempo, viene visualizzata una nota che fornisce un breve riepilogo della schermata. Per impostazione predefinita, le colonne del periodo indicano le settimane e iniziano sempre dalla settimana corrente. Le allocazioni vengono differenziate mediante i colori nel seguente modo:

Giallo

La risorsa è allocata per un periodo di tempo inferiore o uguale alla relativa disponibilità per il periodo indicato.

Rosso

La risorsa è sovralllocata (ovvero, la quantità di tempo prenotata supera la disponibilità) per il periodo indicato.

Verde

la risorsa è allocata ad altri investimenti, idee o servizi.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Fare clic sull'icona Proprietà relativa alla risorsa della quale si desidera modificare l'allocazione.

Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

La pagina visualizza i campi del profilo di base e i campi relativi all'allocazione.

4. Nel campo % di allocazione predefinita, immettere la percentuale del tempo di allocazione all'idea richiesto dalla risorsa. È possibile immettere 0 (zero).

Nota: le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Idea: Team: Personale rifletteranno tali modifiche.

5. Nelle sezioni Allocazione pianificata e Allocazione effettiva, creare una riga per ciascuna deviazione dall'allocazione predefinita.

Allocazione pianificata

Curva rappresentante i valori predefiniti, oppure la quantità di allocazione totale richiesta dal manager.

Allocazione effettiva

Curva rappresentante il valore di allocazione confermato dal manager delle risorse.

Stato prenotazione

Indica il tipo di prenotazione applicato a una risorsa. Il valore viene modificato in base al valore di allocazione delle curve di allocazione pianificata ed effettiva.

Esempio: il valore di allocazione pianificata o predefinita corrisponde al 100% di una risorsa. La risorsa viene prenotata per lavorare sull'idea dal 01/08/14 al 30/11/14. Nella pianificazione della risorsa è già presente un'altra idea al 50% del tempo fino al 1/09. La risorsa è in ferie dal 15/09/14 al 22/09/14. È possibile creare due righe per due curve di allocazione della risorsa. Una curva indicherà l'allocazione al 50% dal 01/08 al 01/09, mentre l'altra indicherà una deviazione dello 0% dal 15/09 al 22/09.

6. Per creare un periodo di allocazione pianificata o effettiva:
 - a. Immettere o selezionare una data di inizio per il periodo.
 - b. Immettere o selezionare una data di fine per il periodo.
 - c. Immettere la percentuale (provvisoria o approvata) relativa al tempo di lavoro previsto nel campo % di allocazione. È possibile immettere 0 (zero).
7. Fare clic su Nuova riga per aggiungere un'altra riga, quindi ripetere il punto 4.
8. Fare clic su Salva e Indietro.

Modifica dei ruoli dei membri del team

È possibile modificare il ruolo di un membro del personale per idea. La modifica non influisce sul ruolo identificato nel profilo delle risorse. È possibile sostituire l'assegnazione di un ruolo tramite la pagina Personale o Dettagli dell'idea.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Fare clic sull'icona Proprietà della risorsa.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
La pagina mostra i campi del profilo di base e i campi relativi alle allocazioni.
4. Nella sezione Generale della pagina Proprietà membro del personale, selezionare un ruolo dal campo Ruolo investimento.
5. Salvare le modifiche.

Ripristino delle allocazioni di personale

È possibile spostare le allocazioni di risorse nei periodi di tempo per spostare o scalare tutte o parte delle allocazioni di una risorsa in un'idea. Spostando i dati, le date dell'allocazione segmentata rimangono intatte, anche quando cambia la percentuale allocata per ciascun segmento. Lo spostamento delle allocazioni si rivela particolarmente utile per eseguire previsioni di allocazioni oltre la visualizzazione in scala cronologica consentita (limitata a sei mesi).

Esempio: un periodo di allocazione con inizio il 1 maggio che mantiene il valore di allocazione predefinito del 100% fino alla fine di maggio. Tale periodo prosegue nel mese di giugno con il valore dell'allocazione ridotto al 50%. È possibile spostare la data di inizio dell'allocazione dal 1 di giugno al 2 di luglio (31 giorni di calendario) al 100%, e procedere fino al 2 agosto al 50%. È inoltre possibile spostare allocazioni per i periodi di tempo che non contengono segmenti.

È inoltre possibile ripristinare le allocazioni del personale per un'idea nei modi seguenti:

- *Impostare l'allocazione* per aggiornare l'allocazione di più membri del team allo stesso tempo.
- *Confermare l'allocazione pianificata* per reimpostare l'allocazione effettiva di una risorsa in modo che corrisponda all'allocazione pianificata.
- *Accettare l'allocazione effettiva* per reimpostare l'allocazione pianificata di una risorsa in modo che corrisponda all'allocazione con prenotazione effettiva.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa.
4. Fare clic su Sposta allocazione del menu Azioni per spostare l'allocazione, oppure passare all'operazione successiva.
Viene visualizzata la pagina Allocazioni.

- a. Per modificare le date di inizio e di fine di una risorsa allocata all'idea, fare clic su Seleziona data della sezione Intervallo di tempo da spostare.

I dati vengono spostati in base alle date immesse in questi campi.

- b. Nella sezione Parametri di spostamento temporale, procedere come segue:
 - Nel campo Data di spostamento, fare clic su Seleziona data per selezionare una nuova data di inizio per lo spostamento dei dati. Se il campo viene lasciato vuoto, non vengono eseguiti spostamenti.
 - Nel campo Data limite di spostamento, fare clic su Seleziona data per selezionare l'ultima data di spostamento dei dati. Le allocazioni non possono essere spostate oltre questa data.
 - Nel campo % di modifica dell'allocazione, immettere la percentuale di modifica da applicare all'allocazione prima di essere spostata. Se il campo viene lasciato vuoto, non vengono eseguiti spostamenti.

5. Dal menu Azioni nella parte in alto a destra, selezionare Imposta allocazione oppure passare all'operazione successiva.

Nota: fare clic su Altro delle pagine del personale del team e di dettagli del team di un'idea per utilizzare l'opzione Imposta allocazione.

Viene visualizzata la pagina Allocazioni.

Nella sezione Generale della pagina, impostare le seguenti allocazioni per i membri del personale selezionati:

Data di inizio

Definisce la data di inizio del lavoro sull'idea. Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di inizio investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa in modo che corrispondano alla data di inizio dell'idea.

Data di fine

Definisce l'ultima data di lavoro sull'idea. Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di fine investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa in modo che corrispondano alla data di fine dell'idea.

% di allocazione predefinita

Definisce la percentuale di tempo per l'allocazione della risorsa all'idea. È possibile immettere 0%. Le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Idea: Team: Personale riflettono tali modifiche.

Colonna Stato prenotazione

Consente di visualizzare lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo.

Valori

- Effettiva. La risorsa impegnata per l'idea.
- Provvisoria. La risorsa è provvisoriamente pianificata per l'idea.
- Combinata. Per la risorsa esiste sia l'allocazione provvisoria, sia quella effettiva.

6. Dal menu Azioni nella parte in alto a destra, selezionare Conferma allocazione pianificata, oppure passare all'operazione successiva.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

Fare clic su Sì per confermare l'allocazione pianificata in modo che corrisponda all'allocazione effettiva dell'allocazione pianificata per la risorsa. Tale conferma dovrà essere eseguita dopo la modifica del segmento di allocazione pianificata per la prenotazione effettiva dei segmenti di una risorsa. Uno stato di prenotazione effettiva per una risorsa equivale a una conferma completa. Per utilizzare l'opzione Conferma allocazione pianificata, fare clic su Altro nelle pagine Idea: Team: Personale e Idea: Team: Dettagli, quindi selezionare l'opzione.

Nota: la conferma del valore di allocazione pianificata non reimposta la percentuale di allocazione predefinita. L'azione consente di copiare l'allocazione pianificata nella sezione Allocazione effettiva della pagina Proprietà membro del personale della risorsa. La sezione Allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata.

7. Dal menu Azioni nella parte superiore a destra, fare clic su Accetta allocazione effettiva.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

Fare clic su Sì per impostare l'allocazione pianificata in modo che corrisponda all'allocazione effettiva e confermata. Se la sezione Allocazione pianificata contiene segmenti pianificati di prenotazione provvisoria, tali segmenti verranno rimossi. Tutti i segmenti verranno quindi reimpostati per corrispondere al segmento con prenotazione effettiva. È possibile che i valori delle colonne % di allocazione e Allocazione vengano modificati. Il valore Stato prenotazione viene visualizzato come *Effettiva* in quanto l'azione è confermata completamente.

Nota: l'opzione Accetta allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata.

8. Fare clic su Salva e Indietro.

Sostituzione di risorse del personale del team

È possibile sostituire l'assegnazione di un membro del personale tramite la pagina Team: Personale di un'idea. Utilizzare il punteggio di disponibilità per individuare una risorsa sostitutiva a livello del team.

Inoltre, è possibile sostituire una risorsa con un'altra risorsa denominata e un ruolo con una risorsa. Durante la sostituzione, è possibile che la sovrallocazione di un membro sostituisca uno o più membri precedenti.

Prima di effettuare la sostituzione di un membro del personale, tenere presenti le seguenti considerazioni.

- La sostituzione di una risorsa con un'altra non trasferisce i valori effettivi e i valori effettivi in attesa del membro del personale originale al nuovo membro. Solo l'ETC rimanente viene trasferito al nuovo membro del personale.
- Il membro del personale originale dovrebbe completare l'immissione degli orari, in modo che vengano contabilizzati i dati effettivi prima della sostituzione.
- Il ruolo del membro del personale originale viene trasferito al nuovo membro (a meno che non venga sostituito un ruolo con un altro).

La tabella seguente identifica il processo di trasferimento dei dati dal membro del personale sostituito al nuovo membro:

Tipo di dati	Trasferimenti
Inizio disponibilità	Sì, se tale data non è già passata e se la nuova risorsa non è prenotata in quella data.
Fine disponibilità	Sì
Allocazione restante	Sì
Percentuale di allocazione	Sì
Ruolo investimento	Sì
Valori effettivi esistenti	No
Valori effettivi in sospeso	No
Previsioni	No

Rimozione delle risorse del personale del team

Se la risorsa non contabilizza valori effettivi per l'idea e non sono presenti valori inviati in attesa, è possibile rimuovere un membro del personale dall'idea.

Nota: la rimozione di un membro del personale dall'idea non consente di:

- Eliminare la risorsa da CA Clarity PPM.
- Modificare lo stato del membro del personale su Inattivo.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa, quindi fare clic su Rimuovi.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

Scenari di pianificazione della capacità per idee

Gli scenari consentono di applicare una metodologia sistematica per ottimizzare l'idea o il portfolio. Applicare gli scenari all'idea per analizzare l'impatto delle modifiche del personale o degli spostamenti delle date sul risultato dell'idea o del portfolio. È possibile valutare le idee passando da uno scenario al piano del record e viceversa.

È possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Creare scenari di pianificazione delle capacità. È possibile creare uno scenario di pianificazione delle capacità da qualsiasi pagina dell'idea in cui sia presente la barra degli strumenti dello scenario. Tale barra viene visualizzata sotto la barra degli strumenti della pagina. Non è possibile creare scenari di portfolio dall'idea. È necessario crearli in un portfolio.
- Applicare la pianificazione delle capacità alle idee. Utilizzare la barra degli strumenti dello scenario per selezionare uno qualsiasi degli scenari di pianificazione della capacità esistenti per cui si dispone dei diritti di accesso. Quando si apre un'idea e si seleziona uno scenario, (sia a partire da una pagina attivata per gli scenari di pianificazione della capacità che dalla pagina Piano finanziario delle Proprietà idea), tale scenario viene impostato come lo scenario corrente.

Visualizzazione della capacità del ruolo sulle idee

È possibile visualizzare la domanda di ruolo aggregata, compresi i membri del team basati sul ruolo e le risorse denominate. È possibile confrontare la domanda e la capacità delle risorse corrispondenti a tali ruoli.

Procedere come descritto di seguito:

1. Selezionare Capacità ruolo dalla barra degli strumenti del menu Team dell'idea.
Viene visualizzata la pagina Capacità ruolo. Le risorse senza un ruolo di team vengono riportate nella riga [Nessun ruolo] di questa pagina.
2. Verranno visualizzate le allocazioni per l'idea, le allocazioni ad altri investimento e le sovrallocazioni. Confrontare queste informazioni con la capacità di ruolo disponibile per l'idea.
3. (Facoltativo) È possibile visualizzare queste informazioni all'interno e all'esterno di uno scenario.
4. Se un ruolo viene visualizzato come sovrallocato, fare clic su Personale del team dell'idea per visualizzare tutte le risorse che utilizzano tale ruolo.