

CA Clarity™ PPM

Руководство пользователя по управлению спросом

Релиз 13.3.00



Настоящая документация, включая встроенные справочные системы и материалы, распространяемые в электронной форме (далее — "Документация"), предназначена только для Вашего ознакомления и может быть изменена или отозвана СА в любое время. Настоящая Документация является конфиденциальной информацией СА и не может быть скопирована, передана, воспроизведена, разглашена, изменена или дублицирована, полностью или частично, без предварительного письменного согласия СА.

Если Вы являетесь обладателем лицензии на программный(е) продукт(ы), описываемые в Документации, Вы имеете право напечатать или предоставить в другой форме разумное число копий Документации для внутреннего использования Вами и Вашими сотрудниками, работающими с данным программным обеспечением, при условии сопровождения каждой копии всеми уведомлениями об авторских правах и обозначениями авторских прав СА.

Право напечатать или предоставить в другой форме копии Документации ограничено периодом, в течение которого применимая лицензия на программное обеспечение сохраняет полную силу и действие. В случае прекращения лицензии по любой причине Вы обязаны предоставить СА письменное подтверждение того, что все копии и неполные копии Документации возвращены СА или уничтожены.

В ТОЙ СТЕПЕНИ, В КАКОЙ ЭТО ДОПУСТИМО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОМПАНИЯ СА ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НАСТОЯЩУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ "КАК ЕСТЬ", БЕЗ КАКОЙ-ЛИБО ГАРАНТИИ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ. КОМПАНИЯ СА НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ВАМИ ИЛИ КАКОЙ-ЛИБО ТРЕТЬЕЙ СТОРОНОЙ ЗА ЛЮБОЙ ПРЯМОЙ ИЛИ КОСВЕННЫЙ УЩЕРБ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ (БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ) УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЮ ИНВЕСТИЦИЙ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ, РЕПУТАЦИОННЫЕ ПОТЕРИ ИЛИ ПОТЕРЮ ДАННЫХ, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ СА БЫЛА ЗАРАНЕЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА..

Использование любого программного продукта, упоминаемого в Документации, определяется применимым лицензионным соглашением, которое не может быть никоим образом изменено условиями настоящего уведомления.

Изготовителем настоящей документации является СА.

Предоставляется с ограничением прав. Использование, копирование или распространение правительством США ограничивается разделами FAR 12.212, 52.227-14 и 52.227-19(c)(1) - (2), а также разделом DFARS 252.227-7014(b)(3), по применимости, или заменяющими их документами.

© СА, 2013. Все права защищены. Все товарные знаки, названия, знаки обслуживания и логотипы, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих компаний.

Обратитесь в службу технической поддержки

Для получения интерактивной поддержки, полного списка расположений, режима работы и телефонов обратитесь в службу технической поддержки:

<http://ca.com/worldwide>.

Содержание

Глава 1: Начало работы с системой управления спросом 7

Управление спросом	7
Предварительные требования к системе управления спросом	8
Настройка категорий инцидентов	9
Устранение неполадок управления спросом	11
Управление инцидентами. Проверка на предмет ошибок обработки	11
Ошибка управления инцидентами ITL-0514: для создания экземпляра требуется создать категорию инцидента	12
Сообщение системы управления идеями: "Оценки совпадений могут быть неточными"	12

Глава 2: Принципы управления инцидентами 15

Управление инцидентами	15
Создание инцидента или запроса на обслуживание	17
Просмотр списка инцидентов	21
Просмотр списка уведомлений об инциденте	22
Обновление статуса инцидента	23
Назначение и повторное назначение ресурсов инцидентам	24
Просмотр или добавление примечаний по инцидентам	25
Укажите время, затраченное на разрешение инцидентов	26
Преобразование незапланированных инцидентов в плановую проектную работу	27
Преобразование инцидентов в проекты	28
Преобразование инцидентов в задачи проекта	28
Сопоставление преобразования инцидентов в проекты или задачи	29
Управление автоматизированными процессами инцидентов	30
Процесс назначения инцидентов	32

Глава 3: Управление идеями 35

Управление идеями	35
Процесс утверждения идеи	36
Создание идеи	37
Обновление свойств идеи	41
Отправить идею на утверждение	50
Утверждение идеи	51
Запрос дополнительной информации по идее	51
Отклонение идеи	52
Деактивация идеи	52

Удаление идеи	52
Преобразование идеи в инвестицию.....	53
Копирование финансовой информации	54
Привязка идей к родительским инвестициям	56
Укомплектование команды для работы с идеями	57
Оценка и изменение выделений ресурсов для идеи.	60
Изменение ролей штатных сотрудников.....	62
Сброс выделений персонала.....	63
Замена ресурсов штатного персонала	66
Удаление ресурсов штатного персонала	67
Сценарии планирования мощности для идей	67
Просмотр мощности роли для идей	68

Глава 1: Начало работы с системой управления спросом

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Управление спросом](#) (на странице 7)

[Предварительные требования к системе управления спросом](#) (на странице 8)

[Настройка категорий инцидентов](#) (на странице 9)

[Устранение неполадок управления спросом](#) (на странице 11)

Управление спросом

Администраторы CA Clarity PPM могут использовать сведения, представленные в данной статье для настройки функций управления спросом. Модуль "Управление спросом" используется для сбора сведений, классификации, оценки всех источников спроса и распоряжения ими. Спрос ИТ-организации может выражаться в любой из следующих форм.

- запрос проекта
- запрос на обслуживание
- запрос на поддержку
- инцидент, вопрос или проблема
- идея для нового продукта, услуги или стратегической инициативы

CA Clarity PPM распознает два основных компонента для управления спросом: идеи и инциденты.

Менеджеры ИТ, аналитики и пользователи могут использовать CA Clarity PPM для сбора всех данных о спросе на идеи и инциденты в одной из двух сред. Можно использовать формы CA Clarity PPM для получения сведений об идее, запросе проекта или инциденте. Кроме того, можно интегрировать данные с другими системами, которые собирают запросы в службу поддержки, сведения об инцидентах и запросы на обслуживание. Формы CA Clarity PPM часто не являются основным источником данных для инцидентов. Все интегрированные импортируемые среды и инциденты, как правило, содержат неполные данные об инвестициях. Инциденты могут содержать отдельные записи трудоемкости, не связанные с инвестицией. В этом случае можно использовать CA Clarity PPM, чтобы назначить всем таким записям одну инвестицию.

Такая интеграция поддерживается благодаря XML Open Gateway (XOG). Для передачи в CA Clarity PPM инцидентов, зарегистрированных в других системах, можно применять XML Open Gateway.

Предварительные требования к системе управления спросом

Прежде чем начать работу с функциями управления спросом CA Clarity PPM, необходимо проверить соответствие всем пунктам следующего контрольного списка:

- ☐ Убедитесь в том, что модуль управления спросом установлен, и для него имеется действующая лицензия.
- ☐ Ознакомьтесь с текстом "*Справочного руководства по правам доступа*" и убедитесь в том, что все пользователи имеют соответствующие права доступа к идеям и инцидентам. Как минимум, необходимо убедиться в том, что для каждого пользователя, планирующего использовать модуль управления спросом, назначено одно или несколько глобальных прав доступа:

Инциденты - Доступ

Позволяет открывать страницы инцидентов.

Идеи - Навигация

Позволяет пользователю перейти на страницы "Идеи" или по ссылке "Идеи".

Примечание. Пользователи могут подтвердить свои права доступа, выполнив вход в систему и выбрав пункт "Идеи" или "Инциденты" в меню "Управление спросом".

- ☐ Чтобы разрешить пользователям создавать инциденты, следует назначить им права доступа хотя бы к одной категории инцидентов:
 - Инциденты - Создание
 - Инциденты - Выбор категории
- ☐ Чтобы разрешить пользователям просматривать или редактировать данные финансового плана, следует назначить им одно или несколько прав доступа к идеям:
 - Идея - Финансовый план - Передать все на утверждение
 - Идея - Просмотр финансовых данных - Все
 - Идея - План прибыли - Изменить все
 - Идея - План прибыли - Просмотреть все
 - Идея - Бюджетный план - Утвердить все
 - Идея - Бюджетный план - Изменить все
 - Идея - Бюджетный план - Просмотреть все
 - Идея - План затрат - Изменить все
 - Идея - План затрат - Просмотреть все

- Убедитесь в том, что запланирован запуск следующих заданий для инцидента:
 - Задание "Передать финансовые данные инцидента"
 - Задание "Передать данные расчетов между подразделениями для инцидента"
- Настройте валюту и матрицу затрат и ставок. Прежде чем ресурс сможет ввести финансовые данные для инцидентов, следует создать столько матриц затрат, сколько требуется для каждой записи. Определите общие свойства и назначьте столбцы матрице. Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.
- Выполните действия, описанные в следующей процедуре: [Настройка категорий инцидентов](#) (на странице 9).

Настройка категорий инцидентов

Прежде чем ресурсы смогут регистрировать инциденты, следует создать логические группы инвестиций с именем "*Категории инцидентов*". Они позволяют классифицировать инциденты определенного типа. Настройте логические группировки инцидентов с учетом структуры организации. После этого можно создать инвестиции и связать их с данными категориями инцидентов.

Категории инцидентов служат для различия реальных инцидентов от запросов ИТ-услуг. Все инциденты должны относиться к какой-либо категории инцидентов. Сопоставление категории инцидентов может происходить на уровне инвестиции или на уровне администрирования. Для обоих типов сопоставления требуются определенные права доступа. В небольших организациях, где ресурсы работают со всеми категориями инцидентов, можно добавить в группу все ресурсы. Затем назначьте группу категории инцидентов. В крупных организациях, где ресурсы специализированы, можно создать группы и добавить в них ресурсы согласно их навыкам. Затем назначьте группы различным категориям инцидентов.

Администратор определяет свойства категорий инцидентов, связывает с ними инвестиции, а также предоставляет ресурсам, группам и элементам OBS доступ к категориям.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" выберите "Инциденты".
Появится страница "Настройка".

- Щелкните "Создать" и заполните следующие поля:

Название категории

Определяет краткое имя для связанной группы инцидентов. В качестве примеров можно привести *"Новая система 2016"*, *"Мобильные устройства"* и *"Доступ к вопросам"*.

Идентификатор категории

Уникальный идентификатор категории инцидента.

Описание

Описывает категорию инцидентов.

- Нажмите кнопку "Сохранить".
- Повторите эти действия, чтобы создать каталог инвестиций, включая активы, приложения, продукты, услуги и другие работы.
- Перейдите на вкладку "Связанные инвестиции".
- Щелкните "Обзор" и установите флажок рядом с одной или несколькими инвестициями, чтобы связать их с категорией инцидентов.
- Нажмите кнопку "Добавить".
Инвестиции назначаются категории инцидента.
- Нажмите кнопку "Сохранить".
- Перейдите на вкладку "Доступ к этой категории" и выберите один из следующих пунктов в меню:

Полное представление

Отображает список всех экономических единиц (групп и элементов OBS), у которых есть доступ к категории. Можно щелкнуть экономическую единицу, чтобы просмотреть ее права доступа для ранее выбранной категории инцидента.

Ресурс

Ресурсы, которым должен быть предоставлен доступ к этой категории.

Группа

Группы, которым должен быть предоставлен доступ к этой категории.

Элемент OBS

Элементы OBS, которым должен быть предоставлен доступ к этой категории.

10. При выборе пункта "Полное представление" на странице "Предоставление полного доступа" выберите экономическую единицу (ресурс, группа или элемент OBS) и нажмите "Продолжить".
11. Нажмите "Добавить", установите флажок рядом с каждым правом доступа и выберите "Далее" - "Продолжить".
12. Установите флажок рядом с каждой экономической единицей (ресурс, группа или элемент OBS) и нажмите "Добавить".

Примечание. Список доступных экономических единиц зависит от выбранных параметров.

13. По завершении нажмите "Возврат" - "Выход". Повторите эти действия, чтобы настроить доступ к каждой категории.
14. Перейдите на вкладку "Настройка приоритета".
15. Выберите приоритет инцидента, чтобы задать выбранную комбинацию влияния и срочности. Продукт применяет матрицу приоритета инцидента для передачи инцидентов на уровень выше с учетом их влияния и срочности.

Примечание. График значений влияния строится с учетом графика значений срочности. Пересечение значений срочности и влияния является приоритетом риска. При сохранении инцидента его приоритет пересчитывается с учетом изменений, внесенных в матрицу.

16. Нажмите кнопку "Сохранить".

Примечание. Чтобы назначить инвестиции только отдельным инцидентам, щелкните "Назначить инвестицию", укажите критерии фильтрации и нажмите "Применить".

Устранение неполадок управления спросом

Управление инцидентами. Проверка на предмет ошибок обработки

Эта процедура используется для проверки на предмет ошибок управления инцидентами.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте "Администрирование" и в меню "Администрирование данных" щелкните "Инциденты".
Появится страница "Настройка".
2. Щелкните "Ошибки обработки".
3. Укажите критерии фильтрации и нажмите "Фильтр" или "Показать все".

Ошибка управления инцидентами ITL-0514: для создания экземпляра требуется создать категорию инцидента

Symptom:

При попытке первого доступа к инцидентам отображается следующее сообщение об ошибке CA Clarity PPM:

ITL-0514: Перед созданием экземпляра инцидента необходимо создать категорию инцидентов. Обратитесь к администратору.

Solution:

ИТ-специалист или пользователь, имеющий права доступа, может зарегистрировать новый инцидент. Можно просмотреть и изменить инциденты, созданные в меню "Сообщено мной". ИТ-специалисты могут просматривать список всех инцидентов в назначенной им категории инцидентов из меню "Назначено мне".

Администратор настраивает сопоставление категории инцидента предварительно, до того, как такие пользователи смогут сообщить об инцидентах и осуществлять управление ими. Выполните действия, описанные в разделе "[Настройка категорий инцидентов](#)" (на странице 9).

Сообщение системы управления идеями: "Оценки совпадений могут быть неточными"

Symptom:

Для замены сотрудников используется страницу "Замена ресурса". На странице представлен список всех ресурсов, к которым у меня есть доступ. При использовании страницы штатного персонала для идеи в целях замены назначенных сотрудников отображается следующее сообщение об ошибке:

"Оценки совпадений могут быть неточными, если даты доступности лежат за пределами следующего диапазона: ддммгг - ддммгг".

Solution:

Оно появляется, если диапазон дат, указанный в сообщении, не соответствует датам в поле "Доступность". Оценка "Сопоставление доступности" может быть неточной. Например, предположим, что в поле "Доступность" указаны даты 30.09.15 — 27.02.16, а диапазон дат в сообщении 20.10.15 — 20.10.16. Так как нельзя определить однозначное соответствие для любого ресурса, общая оценка сопоставления доступности будет снижена.

Выполните следующие шаги:

1. Администратор изменяет даты в разделе свойств выделения ежедневного ресурса "Временной срез".

Примечание. Изменения в разделах "С даты" и "Число периодов времени" также может повлиять на задания создания временных срезов, задания извлечения из информационной витрины, портлеты и отчеты.

2. Менеджер ресурсов или ИТ-специалист может открыть идею и выполнить остальные действия.
3. Щелкните "Команда".

Откроется страница списка персонала. Замена штатных сотрудников, назначенных для идеи, выполняется на странице штатного персонала.

4. Щелкните значок "Средство поиска ресурсов", чтобы просмотреть запись "Ресурс/роль".

Отобразится список ресурсов, которые имеют ту же роль, что и заменяемый ресурс, и сведения о их доступности на период работы над идеей.

- В поле "Доступность" в правой верхней части таблицы указан период назначения. На странице также указывается число часов, на которые ресурс выделяется идее. Замещающему ресурсу передаются как выделенные даты, так и выделенные часы.
- В столбце "Сопоставление доступности" отображается оценка, учитывающая рабочий период и доступность каждого ресурса. При оценке доступности учитывается длительность назначения и ежедневная доступность ресурса. Чем выше оценка, тем точнее соответствие.

5. Введите критерии для поиска замещающего ресурса.
 - В критериях поиска необязательно использовать какие-либо параметры навыков. В этом случае значение в столбце "Итоговое совпадение" будет дублировать значение в поле "Сопоставление доступности", а столбец "Соответствие навыка" останется пустым. При поиске и по доступности, и по навыкам в столбце "Итоговое совпадение" будет отображаться среднее для двух оценок.
 - Продукт использует данные выделения ресурса для поиска ресурсов, соответствующих критериям. Даты, отображаемые в этом сообщении, получены из определения "Временной срез" DAILYRESOURCEALLOCCURVE (Идентификатор среза=10). Диапазон дат определяется за счет использования текущего значения "С даты" и числа периодов, определенного во временном срезе.
6. Установите флажок рядом с ресурсом и нажмите кнопку "Заменить".
Откроется страница "Подтверждение резервирования".
7. Нажмите кнопку "Да".

Глава 2: Принципы управления инцидентами

В этом разделе содержатся следующие темы:

- [Управление инцидентами](#) (на странице 15)
- [Создание инцидента или запроса на обслуживание](#) (на странице 17)
- [Просмотр списка инцидентов](#) (на странице 21)
- [Просмотр списка уведомлений об инциденте](#) (на странице 22)
- [Обновление статуса инцидента](#) (на странице 23)
- [Назначение и повторное назначение ресурсов инцидентам](#) (на странице 24)
- [Просмотр или добавление примечаний по инцидентам](#) (на странице 25)
- [Укажите время, затраченное на разрешение инцидентов](#) (на странице 26)
- [Преобразование незапланированных инцидентов в плановую проектную работу](#) (на странице 27)
- [Управление автоматизированными процессами инцидентов](#) (на странице 30)

Управление инцидентами

Аналитик по информационным технологиям (ИТ) или менеджер могут найти в этой статье дополнительные сведения об управлении ИТ-спросом в форме инцидентов в CA Clarity PPM.

ИТ-организациям требуется возможность управления как спросом на услуги, так и предоставлением ресурсов для выполнения запросов на инциденты и другие услуги. Руководство стремится удовлетворить растущие потребности своих потребителей, внутренних бизнес-подразделений, поставщиков, партнеров и других пользователей.

Инциденты представляют события, которые не являются частью стандартной эксплуатации услуги. Оно может вызвать прерывание в обслуживании или снижение его качества. К инцидентам относятся запросы на аппаратное и программное обеспечение, на обслуживание и поддержку. Запрос на обслуживание ИТ представляет собой тип инцидента, направляемого пользователем для получения поддержки, информации о доставке, доступа или документации. CA Clarity PPM осуществляет сбор информации об инцидентах и запросах на обслуживание, полученных от пользователей. Приложение позволяет достичь следующих целей:

- Назначение ресурсов, которые требуются для решения вопроса
- Регистрация обмена комментариями между аналитиками и пользователями
- Определение решения
- Отслеживание потраченного времени

Данные сведения представляют ключевые данные об эксплуатации и производительности для ИТ-отдела. Без управления инцидентами пользователи могут сталкиваться с ненужными длительными перебоями в работе, что приводит к росту затрат организации.

Незапланированная работа включает инциденты, идеи или запросы на улучшение, которые ежедневно потребляют ресурсы. Плановая проектная работа и незапланированная работа составляет общий спрос на ИТ. Помимо плановой работы следует использовать CA Clarity PPM для доступа к затратам по незапланированной работе в результате инцидентов, а также для мониторинга потребления ресурса.

Менеджер ИТ-услуг или аналитик используют CA Clarity PPM для сбора, приоритизации, управления незапланированным спросом в результате инцидентов и разрешения вопросов, возникающих в этой связи. Пользователи могут создавать инциденты в CA Clarity PPM или получать их посредством интеграции с другими системами, которые уже собирают запросы в службу поддержки, сведения об инцидентах и запросах на обслуживание. Как правило, основной источник данных для инцидентов находится в других системах.

Примечание. Если организация уже использует решение по управлению услугами, используйте XML Open Gateway (XOG) для передачи его данных в CA Clarity PPM. Интеграция поддерживается при использовании XOG и интеграции Service Connect с приложениями управления ИТ-услугами (ITSM). XML Open Gateway можно использовать для импорта инцидентов, а также любых связанных с ними примечаний и сведений о трудоемкости. Импортированные инциденты готовы для включения в процесс управления спросом.

Создание инцидента или запроса на обслуживание

Чтобы сообщить о новом ИТ-событии, вопросе или запросе на выполнение работы, следует создать инцидент.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".

Примечание. Также можно создать инцидент во время просмотра инвестиции.

2. Нажмите кнопку "Создать".
3. В разделе "Общие" заполните следующие поля:

Краткое описание

Определяет имя инцидента. Имя должно быть коротким и описательным.

Идентификатор отслеживания

Определяет номер отслеживания для этого инцидента. Если включена автонумерация, это поле доступно только для чтения.

Подробное описание

Определяет подробное описание инцидента.

Тип

Указывает тип инцидента. Из раскрывающегося списка выберите "Инцидент" или "Запрос на обслуживание".

Категория

Определяет классификацию этого инцидента и служит для отслеживания затрат на незапланированную работу. Чтобы выбрать категорию для этого инцидента, щелкните значок "Обзор".

Примечание. Категорию инцидента можно изменить в любое время.

Статус

Указывает состояние этого инцидента. При первом сохранении нового инцидента его состояние по умолчанию устанавливается в значение *"Новое"*.

Чтобы изменить статус, выберите один из следующих пунктов в раскрывающемся меню:

- Новая
- Назначено
- Не завершено
- Передано на уровень выше
- На удержании
- Разрешено
- Закрыто

Срочность

Определяет показатель важности инцидента на основе бизнес-потребностей. Выберите одно из следующих значений: низкая, средняя и большая.

По умолчанию: средняя

Влияние

Определяет степень, в которой инцидент ведет к искажению ожидаемого уровня обслуживания. Выберите из раскрывающегося списка одно из следующих значений: небольшое, среднее и большое.

По умолчанию: среднее

Переопределить приоритет

Указывает, может ли быть переопределен приоритет инцидента. Приоритет инцидента ранжируется матрицей "Приоритет инцидента" на основании выбранных значений срочности и влияния.

Это поле отображается, если только имеется право доступа "Инциденты - Переопределение приоритета". Чтобы переопределить приоритет инцидента, установите флажок.

Приоритет

Порядок, в котором должны разрешаться инциденты с учетом влияния и срочности. При отсутствии права доступа "Инциденты - Переопределение приоритета" приоритет устанавливается системой и не подлежит изменению или удалению. В противном случае следует сначала установить флажок "Переопределить приоритет", а затем в раскрывающемся списке выбрать приоритет: низкий, средний или высокий. Приоритет инцидента помогает менеджерам ИТ определять план разрешения инцидентов.

Приоритет инцидента зависит от его влияния и срочности. Администратор настраивает значения влияния и срочности *для всех инцидентов* в матрице приоритета инцидентов. ИТ-аналитик изменяет приоритет *для отдельного инцидента* путем изменения значений в полях "Влияние" и "Срочность". Можно также скорректировать значения влияния и срочности, изменив сроки разрешения инцидента или временно изменив затрагиваемое оборудование и программное обеспечение.

Дата начала

Приблизительная дата, к которой работник службы ИТ начнет работать над инцидентом.

Примечание. Для просмотра этого поля необходимо право доступа "Инцидент — Создание/изменение".

Ожидаемая дата окончания

Приблизительная дата, к которой работник службы ИТ завершит работу и пометит инцидент как разрешенный.

Оценка общей трудоемкости

Оценка общей трудоемкости, необходимой для разрешения этого инцидента.

Примечание. Для просмотра этого поля необходимо право доступа *Инцидент — Создание/изменение*.

Дата разрешения

Дата назначения инциденту состояния "Разрешено".

Дата верификации

Дата принятия разрешения инцидента и его проверки для закрытия.

Вложение

Указывает, вложен ли файл, связанный с этим инцидентом. Щелкните значок "Обзор" и прикрепите файл. Можно добавить до десяти файлов.

4. Заполните раздел "Основной контакт":

Имя

Задаёт контактное лицо для этого инцидента. По умолчанию это тот ресурс, который в настоящий момент зарегистрирован в системе.

5. Сохраните изменения.

Просмотр списка инцидентов

Эта процедура используется для создания списка инцидентов. Доступен просмотр таких сведений, как описание, категория, статус, срочность и влияние.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Выберите один из следующих параметров просмотра:

Назначено мне

Список инцидентов, назначенных инициаторам запроса или работникам службы ИТ. Если вы назначены инциденту, в списке также указаны инциденты, о которых вы должны отчитываться. Выводится надпись "Назначено мне". Кроме того, требуется право доступа "Инциденты — Управление инцидентами категории" по крайней мере для одной категории инцидентов.

Можно указать способ уведомления о новых или назначенных инцидентах. Эти настройки учетной записи можно выполнить на странице "Настройки учетной записи - уведомления".

Сообщено мной

Список инцидентов, о которых вы должны отчитываться инициаторам запросов и менеджерам И, и все назначенные вам инциденты.

Сообщено другими

Список инцидентов, которые назначены вам или о которых должны отчитываться другие ресурсы. В этот список включаются инциденты, сопоставленные с категориями инцидентов, к которым у пользователя имеются права доступа (непосредственно либо через группу).

Эта страница отображается при наличии права доступа "Инциденты — Создание/изменение — Все" или "Инциденты — Управление инцидентами категории".

Связи

Вкладка "Связи" используется для просмотра списка проектов и задач проектов, из которых был преобразован данный инцидент. Просмотреть список проектов и задач, связанных с инцидентом, можно на странице "Связи инцидента". Связь с инцидентом создается при создании для него проекта или задачи.

Трудоемкость

Этот компонент используется для просмотра объема трудовых ресурсов, зарегистрированного в табелях учета времени в связи с решением инцидента.

Примечания

Этот компонент используется для добавления примечаний в инцидент или для просмотра списка примечаний, опубликованных для инцидента.

Процессы

Процессы CA Clarity PPM можно использовать для автоматизации определенных элементов управления спросом. Например, можно создать процесс, который уведомляет менеджера инцидента при изменении состояния инцидента на *"Разрешено"*. Также можно определить для процесса настройку срочности инцидента *"Высокий"* и реализацию инцидента.

Администратор может определить для работы над конкретным инцидентом процессы, зависящие от типа инцидента, или глобальные процессы.

Можно создавать и выполнять процессы для инцидентов.

Аудит

Этот компонент предоставляет способ отслеживания журнала конкретных действий, которые выполняются для инцидента. Аудит настраивается администратором CA Clarity PPM, который определяет поля, подлежащие аудиту, и сведения, сохраняемые в его журнале. Если журнал аудита включен и имеются необходимые права доступа, при открытии инцидента отображается меню *"Аудит"*. В нем можно просмотреть журнал изменения, добавления или удаления записей для любых полей, выбранных для аудита.

Можно просмотреть все предыдущие и новые значения измененных полей, сведения об изменившем их ресурсе и дату изменения. В этих полях отображается нижняя половина страницы *"Журнал аудита инцидента"*. Для регистрации в журнале аудита необходимо настроить отдельные атрибуты свойства поля для поддержки аудита.

Просмотр списка уведомлений об инциденте

ИТ-аналитик может получать уведомления, когда ИТ-менеджер назначает ему работу или инцидент. Метод получения уведомлений зависит от личных параметров уведомления, заданных для назначенного пользователя.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты *"Главная"*, *"Личное"* и *"Органайзер"*.
Появится портлет *"Элементы действий"* вместе с другими портлетами.
2. Выберите *"Уведомления"*.

3. В поле "Показать" выберите "Инциденты".
Отображается число полученных уведомлений об инцидентах.
4. Щелкните ссылку "Инциденты" в портлете.
Откроется страница уведомлений.

Обновление статуса инцидента

Пользователи и процессы могут со временем изменять статус нового инцидента. Следующая процедура используется для просмотра и изменения статуса инцидента. Пока инцидент открыт, можно редактировать для него дополнительные свойства.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Выберите значение в поле "Статус":

Новая

Инцидент является новым и еще не рассматривался и не разрешался.

Назначено

Инцидент открыт, и ему назначен ресурс (поле "Назначен").

Не завершено

Инцидент открыт, и сотрудник службы ИТ работает над ним.

Передано на уровень выше

Инцидент открыт, но для выделения ресурсов по инциденту требуется доступ более высокого уровня.

На удержании

Инцидент открыт, но работник службы ИТ ожидает сведения для разрешения инцидента.

Разрешено

Инцидент более не является открытым. Либо работник службы ИТ не может воспроизвести инцидент, а инициатор запроса не предоставил нужную информацию или не связывается со службой поддержки, либо инцидент закрыт, но ожидается подтверждение от инициатора запроса. Если процесс "Назначение инцидентов" активен и выполняется, перевод инцидента в состояние "Разрешено" приведет к отправке уведомления, в котором инициатору запроса предлагается проверить и подтвердить разрешение.

Закрыто

Инцидент более не является открытым. Инициатор запроса удовлетворен разрешением инцидента. Инциденты, импортированные в CA Clarity RRM с помощью XML Open Gateway, также имеют статус "Закрыто".

4. Нажмите кнопку "Сохранить".

Назначение и повторное назначение ресурсов инцидентам

Убедитесь, что все инциденты назначены ресурсу. При назначении инцидента пользователю ему отправляется уведомление. Метод получения уведомлений зависит от личных параметров уведомления, заданных для назначенного пользователя.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты Главная, Управление спросом и Инциденты.
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента.
Откроется страница свойств.
3. Щелкните значок "Обзор" рядом с полем "Назначено".
4. Укажите критерии фильтрации и нажмите "Фильтр" или "Показать все".
5. Выберите ресурс и нажмите кнопку "Добавить".
Выбранный ресурс будет назначен инциденту.
6. Сохраните изменения.
7. Для повторного назначения следует еще раз выполнить эти действия и выбрать другой ресурс или перейти к следующему действию.
8. Установите флажок рядом с инцидентом, который требуется назначить повторно. Можно повторно назначить неразрешенные инциденты другому ИТ-ресурсу.

9. Щелкните "Повторно назначить".
10. Укажите критерии фильтрации и нажмите "Фильтр" или "Показать все".
11. Выберите ресурс и нажмите кнопку "Повторно назначить".
Откроется страница подтверждения.
12. Щелкните "Повторно назначить".

Просмотр или добавление примечаний по инцидентам

На странице "Заметки по инцидентам" можно добавлять и просматривать частные и общедоступные примечания. В примечания вносится дополнительная информация об инциденте. Все примечания отображаются в хронологическом порядке. Можно отсортировать список примечаний, а также добавить дополнительные примечания.

Все примечания к инцидентам по умолчанию являются общедоступными и могут просматриваться инициатором запроса и работником службы ИТ. После сохранения примечания оно становится доступным только для чтения и не может быть изменено или удалено. Вместе с примечанием сохраняются отметка времени и имя ресурса, добавившего его.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Перейдите на вкладку "Примечания" и введите тему и описание.
4. Установите флажок "Внутренние", чтобы сделать это примечание частным и доступным для просмотра только тому ИТ-специалисту, который его добавил. Когда примечание просматривается инициатором запроса или другими штатными ИТ-специалистами, для просмотра им доступны только общедоступные примечания.
5. Нажмите кнопку Добавить.
Новое примечание будет добавлено в список.
6. Щелкните тему примечания, чтобы открыть его. Нажмите "Возврат", чтобы закрыть примечание.
7. Щелкните заголовок столбца, чтобы отсортировать список.
8. Щелкните "Вернуться".

Укажите время, затраченное на разрешение инцидентов

Можно ввести время, затраченное на работу над инцидентами, из инцидента или из табелей учета времени CA Clarity PPM.

- На странице "Трудоемкость для инцидента" в хронологическом порядке отображается список записей для этого инцидента в таблице учета времени. Трудоемкость для инцидента используется для расчета затрат на незапланированную работу.
- Можно непосредственно привязать таблицу учета времени, чтобы вносить в него время, затраченное на работу над всеми назначенными инцидентами.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Нажмите кнопку "Ввести время".
Откроется страница "Выбор инвестиции и периода времени".
4. Заполните следующие поля:

В инвестиции

Указывает инвестицию, в рамках которой должны быть учтены расходы. Инвестиции, которые можно выбрать, основаны на следующих критериях:

- Связанная категория инцидента.
- Инцидент должен быть доступен для отслеживания.

В период времени

В раскрывающемся списке выберите и откройте период таблицы учета времени.

5. Нажмите кнопку Сохранить и вернуться.
Откроется табель учета времени за выбранный период.
6. Зарегистрируйте в таблице время, затраченное на работу над инцидентом.

Преобразование незапланированных инцидентов в плановую проектную работу

Объем работы по инциденту может достигнуть точки, когда он должен обрабатываться как проект или задача проекта. ИТ-специалист, назначенный для работы над инцидентом, помечает инцидент для преобразования, а затем назначает его менеджеру проекта. Менеджер проекта получает уведомление о преобразовании инцидента в проект или задачу, если у него заданы соответствующие параметры уведомления.

При преобразовании инцидента или запроса на работу в проект или задачу проекта незапланированная работа преобразуется в запланированную. Когда инциденты становятся запланированной работой, они преобразуются в проекты или задачи проекта.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента, чтобы открыть инцидент.
Откроется страница свойств.
3. Установите флажок "Помечено к преобразованию".
4. Выберите менеджера в поле "Назначенный менеджер проекта".
5. Сохраните изменения. Теперь можно закрыть инцидент.
6. Менеджер проекта, назначенный инциденту, может преобразовать инцидент в проект или задачу проекта:
 - а. [Преобразуйте инциденты в проекты](#) (на странице 28).
 - б. [Преобразуйте инциденты в задачи проекта](#) (на странице 28).
7. Отслеживайте проекты и задачи проекта, связанные с инцидентом. После преобразования инцидента следует использовать страницу "Связи инцидента".

Преобразование инцидентов в проекты

При получении от работника службы ИТ уведомления о преобразовании инцидента в задачу проекта следует использовать его для связи с инцидентом. Метод уведомления зависит от личных настроек уведомления пользователя.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните "Назначено мне".
3. Установите флажок рядом с инцидентом и нажмите кнопку "Конвертировать в проект".
Откроется страница "Выберите тип преобразования".
4. Для преобразования инцидента в новый проект выберите "Проект".
5. Чтобы преобразовать инцидент в новый проект на основе шаблона проекта, следует выбрать пункт "Проект" в разделе "Шаблон" и нажать "Далее" (необязательно). Выбор шаблона проекта.
6. Нажмите кнопку "Далее".
Откроется страница создания. Данные со страницы инцидента, например, название проекта, имя его менеджера, даты начала и окончания, копируются на страницу проекта.
7. Заполните остальные поля на странице.
Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.
8. Сохраните изменения.

Примечание. Если для разрешения инцидента потребуется выполнить дополнительную работу, его могут повторно открыть ИТ-сотрудники проекта.

Преобразование инцидентов в задачи проекта

При получении уведомления о преобразовании инцидента в задачу проекта этот элемент действия следует использовать для связи с инцидентом. Каждая новая созданная задача проекта добавляется в нижнюю часть иерархии WBS (структурной декомпозиции работ) в проекте.

Только менеджер проекта, назначенный инциденту, может преобразовать инцидент в задачу проекта. Задачу можно сопоставить только с существующим активным проектом. В определенный момент времени можно преобразовать только один инцидент.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните "Назначено мне".
3. Установите флажок рядом с инцидентом и нажмите кнопку "Конвертировать в задачу".
Откроется страница "Выберите проект".
4. Выберите проект, с которым связана задача.
5. Нажмите кнопку "Добавить".
Откроется страница создания.
Данные со страницы инцидента, например название проекта, имя его менеджера, даты начала и окончания, копируются на страницу задачи.
6. Заполните остальные поля на странице.
Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.
7. Сохраните изменения.

Примечание. Если для разрешения инцидента потребуется выполнить дополнительную работу, его могут повторно открыть ИТ-сотрудники проекта.

Сопоставление преобразования инцидентов в проекты или задачи

Во время преобразования инцидента в проект или задачу проекта некоторые данные переносятся вместе с инцидентом в новый проект. В следующей таблице показано сопоставление данных при преобразовании:

Поле данных инцидента	Поле данных проекта	Поле задачи проекта
Краткое описание	Имя проекта	Имя
Идентификатор отслеживания	ИД проекта	ИД
Статус	Состояние (Не утверждено)	Состояние (Не начато)
Подробное описание	Описание	Н/д
Назначенный менеджер проекта	Менеджер	Н/д
Дата начала	Дата начала	Начало (дата)

Поле данных инцидента	Поле данных проекта	Поле задачи проекта
Ожидаемая дата окончания	Дата окончания	Окончание (дата)

Применяются следующие исключения:

- Во время преобразования данные трудоемкости не переносятся в проект или задачу проекта. Время, затраченное и введенное для данного инцидента, не переносится при преобразовании инцидента. Трудоемкость для инцидента и трудоемкость для нового проекта или задачи являются независимыми друг от друга и отслеживаются по времени отдельно.
- Кроме того, пользовательские атрибуты объекта "Инцидент" не преобразуются в идентичные пользовательские атрибуты проекта или задачи.
- Если контакт или назначенный ресурс не является участником команды проекта, данные не будут переноситься.
- При преобразовании инцидента в проект или задачу проекта нельзя связать их с исходным инцидентом. Существует только связь из инцидента с полученным проектом или задачей.

Управление автоматизированными процессами инцидентов

Можно создать автоматизированные процессы для инцидентов и отслеживать ход их выполнения. Администратор процесса активирует [процесс утверждения "Назначения инцидентов"](#) (на странице 32) в целях управления назначением, просмотра и завершения инцидентов. Когда пользователь регистрирует новый инцидент, процесс запускается автоматически. Можно настроить процесс, используя собственные бизнес-правила.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Управление спросом" и "Инциденты".
Откроется страница списка.
2. Щелкните краткое описание инцидента.
Откроется страница свойств.
3. Выберите процессы.
Откроется страница процессов.

4. Снова перейдите на вкладку "Процессы" и выберите один из следующих параметров меню:
 - Нажмите *"Доступно"*, чтобы просмотреть процессы, уже созданные для этого инцидента.
 - Щелкните *"Инициировано"*, чтобы просмотреть процессы, которые уже запущены.
5. Установите флажок для доступных процессов и нажмите "Запустить", чтобы инициировать их.

Примечание. Экземпляр процесса "Назначение инцидентов" создается автоматически при каждой отправке инцидента на утверждение.

6. После того, как ИТ-аналитик устранит проблему, откройте инцидент и измените статус на *"Разрешено"*.

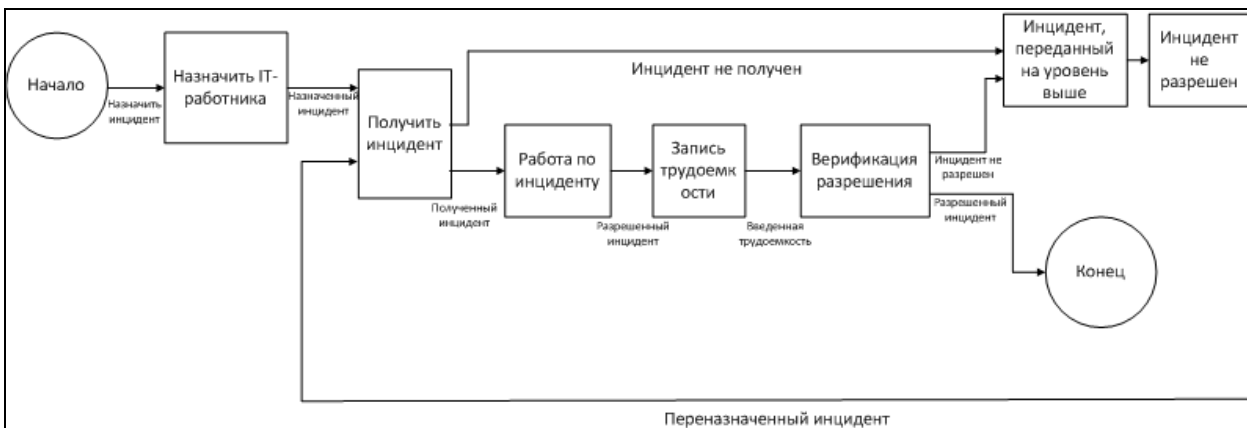
Примечание. Если инциденту присваивается статус *"Разрешено"*, когда процесс назначения инцидентов активен и работает, отображается уведомление, в котором инициатору запроса предлагается проверить и подтвердить разрешение.

7. Введите дату в поле "Дата разрешения".
8. Если изначальный инициатор запроса принял разрешение инцидента, измените статус инцидента на *"Закрето"*.

Примечание. Если инциденту присваивается статус *"Закрето"*, когда процесс назначения инцидентов активен и работает, отображается уведомление. уведомления о закрытии инцидента. Автоматизированный процесс не изменяет статус инцидента на *"Закрето"*.
9. Процесс назначения инцидентов завершается, когда действие *"Верификация разрешения"* выполнено, и инцидент разрешен.

Процесс назначения инцидентов

Процесс назначения инцидентов включает следующие действия:



Назначение работника службы ИТ

Этот шаг запускается при первой регистрации инцидента. Этот шаг приводит к тому, что система CA Clarity PPM запускает задание "Назначение инцидентов" и после окончания задания помечает шаг как выполненный. Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ, которому он назначен, для рассмотрения инцидента. По завершении этого шага запускается шаг "Получение инцидента".

Получение инцидента

Этот шаг запускается после завершения шага "Назначение работника службы ИТ" или "Инцидент не урегулирован". Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ для рассмотрения и принятия вновь назначенного инцидента. Во время рассмотрения элемента действия работник службы ИТ может либо принять, либо отклонить назначение. При отклонении назначения запускается шаг "Инцидент перенесен на уровень выше". Если назначение принято, запускается шаг "Работа над инцидентом".

Работа над инцидентом

Этот шаг запускается по завершении шага "Получение инцидента". Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ для работы над новым назначением. Работник службы ИТ обрабатывает инцидент и помечает элемент действия как выполненный. После этого запускается шаг "Запись трудоемкости".

Запись трудоемкости

Этот шаг запускается по завершении шага "Работа над инцидентом". Этот шаг отправляет элемент действия работнику службы ИТ для записи трудоемкости инцидента. Работник службы ИТ затем должен записать трудоемкость и не пометить элемент действия как выполненный. После этого запускается шаг "Верификация разрешения".

Верификация разрешения

Этот шаг запускается по завершении шага "Запись трудоемкости". Этот шаг отправляет элемент действия инициатору запроса, чтобы проверить и подтвердить, что инцидент удовлетворительно разрешен. Во время рассмотрения инициатором запроса элемента действия он может либо утвердить, либо отклонить разрешение. Если разрешение утверждается, процесс завершается. При отклонении разрешения запускается шаг "Инцидент перенесен на уровень выше".

Инцидент перенесен на уровень выше

Этот шаг запускается по завершении шага "Получение инцидента" или "Верификация разрешения". Это действие изменяет статус инцидента на *"Передано на уровень выше"*. По завершении этого шага запускается шаг "Инцидент не урегулирован".

Инцидент не урегулирован

Этот шаг запускается по завершении шага "Инцидент перенесен на уровень выше". Он отправляет уведомление менеджеру ИТ о том, что инцидент не был разрешен и что необходимо рассмотреть и повторно назначить его. После того, как менеджер ИТ помечает элемент действия как выполненный, запускается шаг "Получение инцидента".

Глава 3: Управление идеями

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Управление идеями](#) (на странице 35)

[Процесс утверждения идеи](#) (на странице 36)

[Преобразование идеи в инвестицию](#) (на странице 53)

[Привязка идей к родительским инвестициям](#) (на странице 56)

[Укомплектование команды для работы с идеями](#) (на странице 57)

Управление идеями

ИТ-аналитик или менеджер может найти в этой статье дополнительные сведения об управлении будущим спросом на ИТ как управление идеями в CA Clarity PPM.

Идеей является начальный этап создания возможностей для инвестиции, таких как проекты, активы, приложения, продукты, услуги и другая работа. Идеи лежат в основании конкретного типа инвестиции и служат в качестве контейнера соответствующей информации. Разработка и утверждение лучших идей и отклонение нежелательных идей до того, как они превратятся в высокорисковые инвестиции, потребляющие ресурсы. Можно отслеживать и преобразовывать идеи в инвестиционные возможности. Например, можно оценить идею, решить, что она содержит достаточно достоинств, и преобразовать ее в любые из следующих категорий:

- проекты
- продукты
- сервисы
- активы
- приложения
- инвестиции
- прочая работа

Эти инвестиционные возможности могут затем быть утверждены как часть портфолио. Можно включить идеи в иерархию инвестиции, сформировать для них команду и бюджет, а также настроить отчеты по идеям. Для отслеживания истории отдельных действий, выполняемых для идеи, можно использовать журнал аудита. Администратор CA Clarity PPM определяет, на какие поля распространяется аудит, а также то, какая информация хранится в журнале аудита. При открытии идеи отображается страница "Аудит". На этой странице можно просмотреть журнал изменений, добавлений или удаленных записей для полей, выбранных для аудита.

Часто система CA Clarity PPM не является системой записей для идей. Можно импортировать идеи из другой системы записей с помощью XML Open Gateway, чтобы иметь возможно управления ими в CA Clarity PPM. После импорта идеи включаются в процесс управления портфолио.

Процесс утверждения идеи

Процесс "Утверждение идеи" представляет собой готовый процесс управления идеями системы CA Clarity PPM. Процесс утверждения идеи позволяет администратору или менеджеру процесса осуществлять управление отправкой, проверкой, утверждением и отклонением идей. По умолчанию этот процесс неактивен. Перед запуском процесс утверждения идеи должен быть активирован администратором процесса CA Clarity PPM. Процесс можно настроить с помощью дополнительных бизнес-правил.

Примечание. Одновременно можно получить доступ только к одному процессу "Утверждение идеи". Администратор процесса не может предоставить доступ к нескольким таким процессам. В противном случае при нажатии кнопки "Отправить на утверждение" возникнет ошибка.

Автоматизированные процессы идеи перемещают идею по потоку процессов. Следующие действия позволяют обобщить процесс:

1. Экземпляр процесса утверждения идеи создается автоматически каждый раз, когда пользователь создает идею. Новые идеи имеют статус *"Не утверждено"*.
2. Процесс утверждения отправляет назначенным получателям уведомления по каждому элементу или этапу действия. Процесс блокирует статус идеи на время выполнения процесса утверждения и не позволяет кому-либо изменять его вручную.
3. Когда пользователь отправляет предложенную идею на утверждение и вносит всю требуемую информацию, статус идеи изменяется на *"Отправлено на утверждение"*.
4. Каждому пользователю с правами на утверждение идеи (утверждающему) отправляется элемент действия. Элемент действия запрашивает рассмотрение идеи утверждающим и ее утверждение.
5. Утверждающий рассматривает идею. После этого идея *утверждается, отклоняется* или настраивается как *неполная* в целях отправки запроса дополнительных сведений от исходного инициатора запроса.
6. Неполные идеи можно отправить повторно. Когда пользователь повторно отправляет идею, ей присваивается статус *"Отправлено"*, и она возвращается в начало процесса.
7. После утверждения идеи ее можно преобразовать в проект, услугу или инвестицию, для создания которых имеются права.
8. После утверждения или отклонения идеи автору идеи отправляется еще одно уведомление об элементе действия.
9. Процесс завершается после утверждения, отклонения или удаления идеи.

Примечание. Поскольку право на утверждение идеи могут иметь несколько пользователей, могут регистрироваться противоречивые ответы. Например, один утверждающий может утвердить идею, а другой — отклонить ее до завершения цикла обработчика фоновых процессов. В этом случае ожидающие выполнения элементы действия (если таковые имеются) закрываются и отправляются новые копии тех же элементов действия. Новый элемент действия определяет, что получены противоречивые ответы.

Создание идеи

Для определения свойств, примерных затрат и прибыли, а также подробного описания идеи используйте страницу создания идеи.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
Откроется страница списка.

2. Нажмите кнопку "Создать".
Откроется страница создания.
3. Заполните раздел "Общие":

Тема

Сводка или имя идеи. При преобразовании идеи в проект, услугу или инвестицию тема используется как ссылка на идею из инвестиции. Во время выполнения процесса преобразования тема становится описанием инвестиции.

ИД идеи

Уникальный идентификатор идеи. Если включена автонумерация, это поле доступно только для чтения. Во время преобразования идентификатор идеи становится именем инвестиции.

Приоритет идеи

Определяет значение, назначенное идее менеджером идеи. Это значение соответствует приоритету риска. Доступные значения: "Низкий" (по умолчанию), "Средний" и "Высокий".

Описание

Определяет функции и значение реализации идеи для пользователей.

Менеджер

Имя ресурса, который управляет или владеет идеей.

Менеджер идеи имеет доступ к бюджету и графику идеи.

Исходный инициатор запроса

Определяет имя ресурса, инициировавшего запрос идеи. По умолчанию это поле предварительно заполняется именем ресурса, создавшего идею.

Примечание. Выбор другого ресурса может привести к потере прав доступа, необходимых для просмотра идеи. В частности, для просмотра идеи требуется право доступа "Идея — Просмотр — Все" или "Ресурс — Идея — Просмотр".

Активно

Указывает, активна ли идея. Активируйте идею, чтобы разрешить ресурсам просматривать ее в любом портлете планирования мощностей.

По умолчанию: Выбран

Общие примечания

Дополнительные сведения об идее, которые не входят в не описание.

4. Заполните раздел "Примерные затраты и прибыли":

Примечание. Некоторые свойства будут использованы позже в процессе утверждения, во время преобразования идеи в проект, сервис или инвестицию.

Тип оценки

Тип оценки прибыли, затрат и влияния на выручку для идеи.

Код валюты

Системная валюта. Поле доступно только для чтения. Если включена поддержка нескольких валют, доступен раскрывающийся список всех активных кодов валют. Во время преобразования код валюты используется как код валюты для инвестиции.

Подразделение

Определяет бизнес-подразделение, связанное с идеей.

Описание выгоды

Описывает бизнес-преимущества развития этой идеи.

Оценочная стоимость

Общая оценочная стоимость идеи. Во время преобразования тема оценочная стоимость используется как плановые затраты инвестиции.

Оценка прибыли

Общая оценочная финансовая выгода от идеи; определяется выручкой и экономией.

Оценка даты начала

Приблизительная дата начала для идеи. Эта дата не может быть после прогнозируемой даты завершения.

Оценка даты окончания

Приблизительная дата окончания для идеи. Эта дата не может быть раньше прогнозируемой даты начала.

Дата безубыточности

Предполагаемая дата достижения точки безубыточности для идеи. Во время преобразования дата безубыточности становится датой безубыточности бюджета для инвестиции.

5. Заполните следующие поля в разделе "Подробное описание".

Влияние на существующие инициативы

Описание влияния, которое идея может оказывать на существующие инициативы.

Риски

Описание рисков в случае реализации или нереализации идеи.

Зависимости

Описание зависимостей или список возможных зависимостей идеи.

6. В разделе "Организационные структуры" щелкните значок "Обзор" рядом с OBS, которые нужно связать с идеей для решения задач безопасности, организации или отчетности. OBS "Подразделение" используется для связи идеи с подразделением CA Clarity PPM. При наличии нескольких записей OBS, "OBS-именованное-подразделение" выводится последней.

7. Чтобы сохранить идею, нажмите "Сохранить".

Новая идея отображается на странице "Идеи" со статусом *"Не утверждено"*.

8. Чтобы сохранить новую идею и отправить ее на утверждение, щелкните "Отправить на утверждение".

Новая идея отобразится на странице "Идеи" со статусом *"Отправлено на утверждение"*.

Обновление свойств идеи

Чтобы определить идею, следует обновлять ее свойства по мере поступления данных.

Примечание. Некоторые свойства будут использованы позже в процессе утверждения, во время преобразования идеи в проект, сервис или инвестицию.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Откройте идею.
3. Перейдите на вкладку "Свойства" и выберите элемент меню, чтобы обновить свойства идеи.
4. Изменить общие сведения, такие как имя, менеджер, цели, статус, согласование и связи OBS.
5. Выберите ресурс в поле "Директивный менеджер".

Примечание.. Директивным менеджером является ресурс, который будет управлять идеей после ее преобразования в проект, сервис или инвестицию. Поле нужно заполнить до преобразования идеи в проект, услугу или инвестицию. Если поле оставлено пустым, ресурс, который выбран в качестве менеджера идеи, становится менеджером проекта, сервиса или инвестиции.

6. В разделе "Подробное описание" на странице свойств заполните следующие поля:
 - a. Укажите влияние идеи на существующие инициативы.
 - b. Укажите риски, связанные с идеей.
 - c. Укажите все взаимосвязи идеи с существующими инициативами.
7. [Определите данные планирования](#) (на странице 41), как, например, дату начала и завершения, а также методы отслеживания.
8. [Определите данные бюджета](#) (на странице 43), как, например, плановые затраты и прибыль, показатели NPV и безубыточность.

В разделе "Оценка затрат и прибылей" на странице свойств приводится общий обзор оценки затрат и прибылей для идеи.

Определение данных для планирования

Эта процедура используется для определения дат начала и завершения идеи, открытия идеи для ввода времени и определения кода расходов для нее.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Откройте идею.

3. Перейдите на вкладку "Свойства" и нажмите "График".

Откроется страница "График".

4. В разделе "Расписание" заполните следующие поля:

Дата начала

Дата начала идеи. При преобразовании идеи в инвестицию эта дата становится датой начала инвестиции.

Дата окончания

Дата окончания идеи. При преобразовании идеи в инвестицию эта дата становится датой окончания инвестиции.

Установить плановые даты затрат

Указывает, следует ли синхронизировать даты плановых затрат с датами инвестиций. При выборе параметра для подробного финансового плана планируемые даты затрат не затрагиваются.

По умолчанию: установлен

5. В разделе "Отслеживание" заполните следующие поля:

Ввод времени

Выберите это поле, чтобы позволить штатным сотрудникам записывать в их табели учета времени время, в течение которого они работают над данной идеей.

Важно! Чтобы разрешить штатным сотрудникам записывать время работы над идеями в их табели учета времени, необходимо установить флажок "Ввод времени".

По умолчанию: установлен

Режим отслеживания

Метод, который должны использовать штатные сотрудники для ввода отработанных часов для идеи.

Параметры:

- Clarity. Штатные сотрудники записывают время, используя табели учета времени.
- Нет. Нетрудовые ресурсы записывают фактические данные через расписки по транзакциям или посредством планировщика, такого как Open Workbench.
- Другое. Данные о фактических затратах импортируются из приложения независимого поставщика.

По умолчанию: Clarity

Код расходов

Выберите код расходов по умолчанию, который будет использоваться для всех задач идеи. При выборе другого кода расходов на уровне задачи в табелях учета времени коды расходов уровня задачи переопределяют код расходов уровня идеи.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

6. Нажмите кнопку "Сохранить и вернуться" или "Отправить на утверждение".

Определение данных бюджета

Чтобы оценить идеи для управления портфолио, следует определить плановые затраты и прибыли для каждой из идей. Данные бюджета можно определить на странице "Идея - свойства - главная - бюджет". Зная свойства бюджета, можно определить метрики, такие как плановая стоимость идеи, NPV, ROI и параметры безубыточности. Также можно настроить приложение для автоматического расчета метрик бюджета с использованием значения стоимости капитала.

Поля на странице можно использовать для настройки дат начала и окончания бюджета. С помощью свойств бюджета обеспечивается постоянство и равномерность денежных потоков в течение этого периода. Значения свойств бюджета применяются только к одному периоду времени — от даты начала идеи до даты ее окончания. Даты относятся только к идее, а не к ее родительским инвестициям.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи.
Откроется страница свойств.
3. Откройте меню "Свойства" и в разделе "Свойства" выберите "Финансовая сводка".
4. Заполните следующие поля в разделе "Финансовое планирование":

Валюта

Валюта инвестиции.

По умолчанию: системная валюта

Бюджет соответствует плановым значениям

Указывает, соответствуют ли значения бюджета в свойствах бюджета инвестиции плановым значениям. Если для инвестиции существует подробный бюджетный план, все поля в разделе "Бюджет" доступны только для просмотра. В них выводятся значения из подробного бюджетного плана. Если флажок снят, поля бюджета можно изменять.

По умолчанию: выбрано

Вычисление финансовых показателей

Указывает, вычисляются ли финансовые показатели для инвестиций автоматически. Если этот параметр не выбран, можно определить финансовые показатели вручную.

По умолчанию: установлен

5. В разделе "Параметры финансовых метрик" заполните следующие поля:

Использовать системную ставку для общей стоимости капитальных расходов

Выберите поле для вычисления общей стоимости капитальных расходов по системной ставке.

Использовать системную ставку реинвестирования

Выберите это поле, чтобы использовать системную ставку реинвестирования при вычислении общей стоимости капитала.

Системная ставка

Системная ставка для вычисления общей стоимости капитала.

Ставка инвестиции

Ставка инвестиции для вычисления общей стоимости капитала.

Начальная инвестиция

Начальная инвестиция для идеи.

6. В разделе "Запланировано" заполните следующие поля:

Плановые затраты

Плановые затраты идеи. Это значение распределяется между начальной и конечной датами периода плановых затрат.

Примечание. При преобразовании идеи в инвестицию значение плановых затрат заменяет оценочную стоимость, введенную в раздел "Оценка затрат и прибылей" на странице общих свойств идеи.

Начало периода плановых затрат

Дата начала периода плановых затрат для идеи.

Конец периода плановых затрат

Дата завершения периода плановых затрат для идеи.

Плановая прибыль

Общая плановая прибыль, которая будет получена от идеи.

Примечание. При преобразовании идеи в инвестицию значение плановой прибыли заменяет оценку прибыли, введенную в раздел "Оценка затрат и прибылей" на странице общих свойств идеи.

Начало периода плановой прибыли

Дата начала периода плановой прибыли для идеи.

Конец периода плановой прибыли

Дата завершения периода плановой прибыли для идеи.

Плановая эффективность инвестиций (NPV)

Отображает чистый приведенный доход (NPV) от инвестиции.

Плановая эффективность инвестиций (ROI)

Отображает плановую эффективность инвестиций (ROI).

Плановое достижение порога безубыточности

Дата, когда плановые затраты для идеи станут равны плановой прибыли.
Это поле доступно только для чтения.

Плановая эффективность инвестиций (IRR)

Отображение запланированной внутренней ставки эффективности инвестиции.

Плановая эффективность инвестиций (MIRR)

Отображение запланированной измененной внутренней ставки эффективности (MIRR) инвестиции.

Запланированный период окупаемости

Отображение даты запланированного периода окупаемости инвестиции.

7. В разделе "Бюджет" доступны следующие поля:

Бюджетная стоимость

Бюджетные затраты для инвестиции.

Бюджетная стоимость: начать

Дата начала применения бюджетных затрат для инвестиции.

Бюджетная стоимость: завершить

Дата окончания применения бюджетных затрат для инвестиции.

Бюджетная выгода

Бюджетная выгода для инвестиции.

Бюджетная выгода: начать

Дата начала применения бюджетной выгоды для инвестиции.

Бюджетная выгода: завершить

Дата окончания применения бюджетной выгоды для инвестиции.

Бюджетное значение NPV

Бюджетное значение чистого приведенного дохода (NPV) от инвестиции.

Бюджетное значение ROI

Бюджетное значение плановой эффективности инвестиций (ROI).

Бюджетная точка безубыточности

Дата, когда бюджетные затраты для идеи станут равны бюджетной выгоде. Это поле доступно только для чтения.

Бюджетное значение IRR

Бюджетное значение внутренней нормы доходности для инвестиции.

Бюджетное значение MIRR

Бюджетное значение модифицированной внутренней нормы доходности (MIRR) для инвестиции.

Бюджетный период окупаемости (в месяцах)

Дата бюджетного периода окупаемости для инвестиции.

8. Нажмите кнопку "Отправить", чтобы внести изменения.
9. Просмотр обзор оценочных значений затрат и прибыли.

Финансовые планы для идей

Чтобы отслеживать затраты в связи с идеей, можно создать и управлять следующими типами финансовых планов для идеи:

- планы затрат
- планы доходности
- бюджетные планы

Отправляйте планы затрат на утверждения, как любые другие типы инвестиций. После утверждения план затрат становится текущим бюджетным планом. Также можно привязать план прибыли к плану затрат или бюджетному плану. После создания финансового плана можно включить его в административные процессы или транзакции XML Open Gateway (XOG).

Примечание. Фактические значения в финансовых планах, транзакции, выполняемые вручную, и расчеты между подразделениями не поддерживают финансовые функции.

В отношении финансового плана для идеи действуют следующие ограничения:

- Фактические значения, использующие транзакции, не допускаются.
- Преобразовать в целевую инвестицию можно только созданный вручную план затрат (план-смета). План затрат, созданный с помощью методов "Заполнено данными для команды инвестиции" или "Назначение задачи", не подлежит преобразованию.
- Бюджетный план нельзя преобразовать в целевую инвестицию.
- Системное действие потока процессов недоступно для преобразования финансового плана идеи в целевую инвестицию. Финансовый план идеи можно преобразовать только посредством пользовательского интерфейса.

Создание плана затрат для идеи

Для идеи можно создать план затрат. Планы затрат могут пройти процесс утверждения, чтобы стать формальным бюджетным планом.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Откройте идею.
3. Щелкните вкладку "Финансовый план".
4. Если отображается следующая ошибка, перейдите на вкладку "Свойства", назначьте OBS подразделения и нажмите "Сохранить".

Необходимо привязать эту инвестицию к экономической единице, чтобы перейти к настройке финансового плана.

В меню "Финансовые планы" выберите пункт "Планы затрат".

5. Нажмите кнопку "Создать новый план".
6. Заполните требуемые поля:
7. Чтобы привязать план затрат к плану прибыли, нажмите "Обзор" в поле "План прибыли" и выберите нужный план.
8. Нажмите кнопку "Сохранить".
9. Перейдите на вкладку "Сведения".
10. Нажмите "Добавить", чтобы включить в список для плана типы затрат и классы транзакций. Например, можно добавить эксплуатационные расходы по аппаратному оборудованию.
11. Нажмите кнопку Сохранить и вернуться.
12. На странице "Детали плана затрат" для идеи щелкните кнопкой мыши в ячейках под разделом "Суммы по периоду".
13. Добавьте затраты и единицы измерения для каждого из классов транзакции.
14. Чтобы добавить затраты из существующей команды инвестиции, щелкните меню "Действия" и выберите "Заполнить из команды инвестиции".
15. Нажмите кнопку "Сохранить".

Создание плана прибыли для идеи

Чтобы рассчитать показатели ROI или NPV для идеи, следует создать план прибыли и привязать его к плану затрат. Утверждение планов прибыли не требуется.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Откройте идею.
3. Щелкните вкладку "Финансовые планы".
4. Если отображается следующая ошибка, перейдите на вкладку "Свойства", назначьте OBS подразделения и нажмите "Сохранить".

Необходимо привязать эту инвестицию к экономической единице, чтобы перейти к настройке финансового плана.

В меню "Финансовые планы" выберите пункт "Планы прибыли".

5. Нажмите кнопку "Создать".
6. Заполните требуемые поля:
7. Чтобы привязать план затрат к плану прибыли, нажмите "Обзор" в поле "План прибыли" и выберите нужный план.
8. Нажмите кнопку "Сохранить".
9. Перейдите на вкладку "Сведения".
10. Щелкните "Добавить", чтобы включить в список для плана прибыли по описанию, классу и подклассу. Например, можно включить в список программы увеличения дохода или снижения затрат.
11. Нажмите кнопку Сохранить и вернуться.
12. На странице "Детали плана затрат" для идеи щелкните ячейки под разделом "Суммы по периоду".
13. Добавьте затраты по каждому классу прибыли за период.
14. Нажмите кнопку "Сохранить".

Создание бюджетного плана для идеи

После утверждения плана затрат он становится бюджетным планом для инвестиции.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. В меню "Финансовые планы" выберите пункт "Планы затрат".
3. Откройте план затрат.
План затрат становится предложенным отправленным бюджетным планом.
5. В меню "Финансовые планы" выберите пункт "Бюджетные планы".
6. Нажмите кнопку "Утвердить".
План затрат становится утвержденным бюджетным планом.

Отправить идею на утверждение.

После создания новой идеи ее следует отправить на утверждение. Отправить идею на утверждение можно непосредственно во время ее создания.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Откройте идею.
3. Выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите кнопку "Отправить на утверждение".
 - Измените значение поля "Статус" на "Отправлено на утверждение" и щелкните "Сохранить и вернуться".

Утверждение идеи

Можно утверждать только идеи со статусом *"Отправлено на утверждение"*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Установите флажок рядом с идеей.
3. Нажмите кнопку "Утвердить".

Примечание. Также можно открыть идею, выбрать *"Утверждено"* в раскрывающемся списке "Статус" и сохранить изменения.

Запрос дополнительной информации по идее

Эта процедура используется в том случае, если есть основания полагать, что для идеи требуется дополнительная информация до того, как перейти к ее утверждению и преобразованию в проект, сервис или инвестицию.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
2. Откройте идею.
Откроется страница свойств.
3. Измените состояние идеи на *"Неполная"*.
4. В поле "Общие заметки" введите примечания или инструкции по поводу дополнительных сведений, которые должен предоставить менеджер идеи.
5. Чтобы вернуться на страницу "Идеи", нажмите кнопку "Сохранить и вернуться".
Откроется страница "Идеи", на которой идея будет иметь состояние *"Неполная"*.
6. Отправьте элемент действия и уведомление менеджеру идеи с просьбой предоставить дополнительные сведения и повторно отправить идею.

Примечание. Этих целей можно также достичь, используя процесс.

Отклонение идеи

Отклонить идею можно на странице списка или на странице свойств. Идея может быть отклонена, только если она имеет статус *"Отправлено на утверждение"*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте домашнюю страницу и выберите Управление спросом - Идеи.
Откроется страница списка.
2. Установите флажок рядом с идеей.
3. Нажмите кнопку "Отклонить".

Примечание. Также можно открыть идею, выбрать *"Отклонено"* в раскрывающемся списке "Статус" и сохранить изменения.

Деактивация идеи

Идею следует деактивировать, если требуется поместить ее на удержание навсегда.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи, которую нужно деактивировать.
Откроется страница свойств.
3. В общем разделе страницы снимите флажок "Актив".
4. Нажмите кнопку "Сохранить".

Удаление идеи

Можно удалить идею, включая идею, которая была преобразована в инвестицию. При удалении преобразованной идеи выполняется удаление ссылки на инвестицию. Удаление идеи не ведет к удалению преобразованной инвестиции.

Выполните следующие шаги:

1. На странице "Идеи" установите флажок рядом с идеей.
2. Нажмите "Пометить на удаление".
Идея будет удалена и не будет отображаться в списке.

Преобразование идеи в инвестицию

Можно преобразовать *утвержденную* идею в одну или несколько инвестиций следующих типов:

- проект
- application
- asset
- product
- прочая работа
- service

Выполните следующие шаги:

1. Откройте утвержденную идею.
2. Нажмите кнопку "Преобразовать".

Откроется страница "Выберите тип инвестиции".

Примечание. Список типов инвестиций, отображающийся на этой странице, зависит от имеющихся прав доступа.

3. Выберите тип инвестиции.

Примечание. При выборе пункта "*Проект из шаблона*", такие свойства проекта, как данные бюджета, передаются в идею. Свойства, которые передаются из идеи, как правило, заменяют собой свойства из шаблона проекта. После преобразования идеи в проект можно изменить свойства проекта.

4. Выберите "Копировать финансовые свойства и финансовые планы", чтобы включить финансовые данные для идеи в преобразовании в инвестицию.
5. Нажмите кнопку "Далее".

Откроется страница создания.

Например, при выборе преобразования идеи в сервис откроется страница "Создать сервис". Для выполнения преобразования в проект из шаблона следует выбрать шаблон проекта.

6. Заполните поля страницы и нажмите кнопку "Сохранить".

Копирование финансовой информации

При преобразовании идеи в инвестицию на странице "Выбор типа инвестиции" отображается параметр *"Копировать финансовые свойства и финансовые планы"*. При выборе этого параметра продукт копирует следующие элементы в целевую инвестицию:

- Созданный вручную план затрат (план-смета)
- План прибыли (если он связан с планом затрат)

Независимо от того, выбран или нет этот параметр, следующие элементы не копируются никогда:

- Планы затрат, созданные с помощью действий объекта
- Планы затрат, не назначенные как план-сметы
- Планы прибыли, не связанные с план-сметой.
- Бюджетные планы
- Сведения о команде

Следующие примеры поясняют, какие именно элементы копируются из идеи в инвестицию при выборе или отмене выбора параметра *"Копировать финансовые свойства и финансовые планы"*. В данных примерах OBS подразделения для исходной идеи является DEPT1 для экономической единицы ENTITY1.

Пример 1. Привяжите идею и инвестицию к одной OBS.

Выбрано

Все финансовые атрибуты, OBS подразделения и финансовые планы копируются из идеи в целевую инвестицию. Странице "Простой бюджет" для целевой инвестиции присваивается свойство "только чтение".

Не выбрано

В целевую инвестицию копируется атрибут "OBS подразделения" на странице "Свойства идеи" и только атрибут "Подразделение" на вложенной странице финансовых данных. Однако финансовые планы не копируются. Страницу "Простой бюджет" по целевой инвестиции можно отредактировать.

Пример 2. Привяжите идею и инвестицию к одной родительской OBS.

В этом примере выполняется привязка идеи к одному элементу (DEPT1) этой OBS. Привязка поля "OBS подразделения" к другому элементу (DEPT2) той же OBS выполняется на странице создания целевой инвестиции (DEPT2).

Выбрано

Все атрибуты вложенной страницы финансовых данных и финансовых планов копируются из идеи в целевую инвестицию. Атрибут "OBS подразделения" целевой инвестиции принимает новое значение (DEPT2), назначенное после преобразования. В поле "Подразделение" на вложенной странице "Финансовые свойства" отображается новое значение. Странице "Простой бюджет" для целевой инвестиции присваивается свойство "только чтение".

Не выбрано

Финансовые планы не копируются в целевую инвестицию. Тем не менее, поля "OBS подразделения" и "Подразделение" на вложенной странице финансовых данных принимают новое значение (DEPT2). Страницу "Простой бюджет" по целевой инвестиции можно отредактировать.

Пример 3. Привяжите идею и инвестицию к нескольким OBS различных экономических единиц.

Выбрано

Финансовые планы не копируются из идеи в целевую инвестицию. Поля "OBS подразделения" и "Подразделение" на вложенной странице финансовых данных принимают значение DEPT3. Поле "Местоположение" остается пустым. Все остальные атрибуты вложенной страницы финансовых данных копируются в целевые инвестиции без изменений (за исключением атрибута "Подразделение"). Странице "Простой бюджет" для целевой инвестиции присваивается свойство "только чтение".

Не выбрано

Финансовые планы и атрибуты вложенной страницы финансовых данных не копируются в целевую инвестицию. Поля "OBS подразделения" и "Подразделение" на вложенной странице финансовых данных принимают значение DEPT3. Страницу "Простой бюджет" по целевой инвестиции можно отредактировать.

Пример 4. Привяжите идею к OBS и инвестиции с другой OBS

Выбрано

Все финансовые атрибуты, включая "OBS подразделения" и финансовые планы (только POR плана затрат и план прибыли, который с ним связан), копируются в целевую инвестицию. Поле "OBS подразделения" в целевой инвестиции остается пустым после сохранения в виде объекта целевой инвестиции и не связано с этой OBS. Странице "Простой бюджет" для целевой инвестиции присваивается свойство "только чтение".

Не выбрано

В целевую инвестицию копируется атрибут "OBS подразделения" на странице "Свойства идеи" и атрибут "Подразделение" на вложенной странице финансовых данных. Однако финансовые планы не копируются. Поле "OBS подразделения" в целевой инвестиции остается пустым после сохранения в виде объекта целевой инвестиции и не связано с этой OBS. Страницу "Простой бюджет" по целевой инвестиции можно отредактировать.

Привязка идей к родительским инвестициям

Можно выполнить привязку идеи к одной или нескольким инвестициям и сервисам. Просмотрите назначения родительских элементов в списке, в который включены их проценты. Общий требуемый процент выделения идей для инвестиций составляет 100 процентов.

Идеи могут совместно использоваться другими инвестициями, услугами и идеями. Например, можно использовать идею в системе телефонного банка, которая поддерживает серверы в двух областях страны. Сначала добавьте серверы как дочерние инвестиции в иерархию инвестиций идей системы совершения телефонного банка, а затем измените для дочерней инвестиции процентную долю выделения и отрезки времени. Все сведения о затратах, отображаемые в иерархии родительской идеи, приведены с учетом процентов выделения.

Агрегировать затраты идеи для родительских инвестиций. Общие затраты дочерней идеи автоматически агрегируются в родительских инвестициях. Во время расчета даты начала и окончания для родительской идеи учитываются для определения того, должны ли для родительского объекта учитываться затраты дочерней идеи.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
Откроется страница списка.
2. Щелкните тему идеи, чтобы просмотреть инвестицию, которой она назначена.
Откроется страница свойств.

3. Выберите "Иерархия".

Появится страница "Иерархия". Можно просмотреть сведения о родительской инвестиции для идеи.

4. Нажмите кнопку "Добавить" для добавления родительских инвестиций.

5. Нажмите "Удалить", чтобы удалить родительские инвестиции.

6. Щелкните поле "Выделение" в каждом родительском элементе и укажите процесс привязки для идеи.

7. Нажмите кнопку "Сохранить".

Примечание. Также можно добавить или удалить связи на одной из страниц выделения, настроенных для родительской инвестиции.

Укомплектование команды для работы с идеями

Чтобы приступить к планированию мощности и портфолио, необходимо укомплектовать ресурсами самые перспективные идеи. Идеи не связаны с задачами, и обеспечение их персоналом не приводит к долгосрочным обязательствам в отношении персонала. Например, перед утверждением идеи можно назначить для нее участников команды, выполняющих предварительные работы. Добавьте дополнительный персонал для оценки и планирования мощности, прежде чем приступить к преобразованию идеи в проект, инвестицию или услугу.

Можно выделить роли или ресурсы, а также трудовые или нетрудовые типы. Персонал может регистрировать время, затраченное на работу с идеями, в своем таблице учета времени.

Можно использовать роль в качестве прототипа, если имя ресурса, который нужно назначить идее, неизвестно. Если конкретный ресурс недоступен, можно назначить для идеи несколько экземпляров роли. Например, можно назначить идее экземпляры "программист 1" и "программист 2" в качестве двух различных требований с ролью "Программирование".

Примечание. Нельзя назначить идее несколько экземпляров ресурса с одним именем.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.

2. Щелкните "Команда".
3. Чтобы выбрать отдельные ресурсы или роли для персонала идеи. Нажмите кнопку "Добавить".
Откроется страница "Выбор ресурсов".
4. Чтобы добавить все ресурсы в выбранном элементе OBS в персонал идеи, нажмите "Добавить/обновить по OBS".
5. Выберите ресурсы и роли, которые нужно добавить в качестве персонала идеи.
Используйте "Фильтр поиска" для поиска ресурсов или ролей по имени или другим критериям.
6. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить ресурсы или роли. Все ресурсы автоматически выделяются на уровне 100% от доступного числа их рабочих дней.
7. Измените любое из следующих значений:

Роль

Отображает роль ресурса, которая может отличаться от основной роли, выбранной в профиле ресурса.

Время

Желтый флажок означает, что ресурсу или роли разрешено вводить время для идеи.

Состояние резервирования

Отображает статус резервирования ресурса или роли:

- Жесткое. Ресурс закреплен за идеей.
- Мягкое. Ресурс предварительно запланирован для идеи.
- Смешанное. Для ресурса существует и мягкое, и подтвержденное выделение.

Начало

Отображает начальную дату выделения участника команды. Если значение не задано, используется дата начала идеи.

Окончание

Отображает конечную дату выделения участника команды. Если значение не задано, используется дата окончания идеи.

Выделение (%)

Процент выделения участника команды для этой идеи. По умолчанию каждый штатный сотрудник назначается идее на 100% своего доступного времени.

Выделение

Отображает количество часов, на которое ресурс предварительно зарезервирован для идеи. Если даты резервирования не изменены, штатные сотрудники автоматически резервируются на все время выполнения идеи. Это поле невозможно редактировать, однако его значение изменяется в соответствии с внесенными изменениями в следующие параметры:

- Параметры настройки выделения.
- Определение новых кривых выделения на странице "Идея - штатный сотрудник - свойства".
- Параметр "Смещение выделения".

Выделено фактич. затрат

Отображает общее количество часов, отработанных ресурсом к настоящему времени над идеей.

Фактические затраты инцидента

Отображает время, учтенное для инцидентов, связанных с идеей.

Итоговые фактические затраты

Отображает агрегированное общее опубликованное фактически затраченное время. Это значение — сумма выделенных фактических затрат и фактических затрат на инцидент.

8. Чтобы открыть профиль ресурса и изменить плановые и подтвержденные выделения, щелкните значок "Свойства".
9. Чтобы открыть страницу "Поиск ресурсов" для выбранного ресурса и заменить ресурс или роль другим ресурсом или ролью, щелкните значок "Средство поиска ресурсов".
10. Чтобы изменить свойства ресурса, щелкните имя ресурса в списке.
11. Чтобы обновить выделение ресурса или роли, щелкните запись в столбце "Выделение ресурса".

Примечание. При добавлении ресурсов в персонал идеи можно по ошибке легко превысить выделение ресурса. В этом случае отобразится страница подтверждения. Если число доступных часов ресурса меньше, чем общее число запрошенных часов, вместо страницы "Подтверждение резервирования" откроется страница "Подтверждение доступности оставшегося".

12. Подтвердите, что вы действительно хотите превысить выделение ресурса, или подтвердите доступность оставшегося ресурса. При отображении этой страницы выберите один из следующих параметров:

Превысить доступность

Выделяет ресурс с превышением.

Только оставшееся

Ресурс будет зарезервирован в объеме, указанном в столбце "Доступность оставшегося".

13. Если добавить ресурс в проект или инвестицию, на странице "Подтверждение доступности оставшегося" появится сообщение *о превышении доступности*. Если ресурс резервируется на 100 процентов своей доступности (значение по умолчанию) в столбце "100%-ное выделение ресурса" указывается число занятых часов. В столбце "Оставшаяся доступность" отображается фактическое число рабочих часов ресурса, доступных для работы над проектом.
14. Просмотрите агрегированную сверху вниз трудоемкость работ с учетом ролей или переключите представление, чтобы отредактировать плановую работу для идеи.

Примечание. Выделением персонала является период, во время которого ресурс зарезервирован для идеи. Если даты резервирования не изменены, штатные сотрудники автоматически резервируются на все время выполнения идеи. Объем, выделенный для ресурса, можно рассчитать следующим образом:

Общее число рабочих дней * Число доступных часов в день

Общее число рабочих дней включает даты начала и завершения. ПДЗ основан на количестве часов, в течение которых ресурс назначен идее.

15. Сохраните изменения.

Оценка и изменение выделений ресурсов для идеи.

Можно изменить выделения ресурсов по умолчанию. Можно отменить резервирование зарезервированного с подтверждением ресурса или расширить ресурс для проведения дополнительного планирования. На странице сведений о команде в графическом формате представлено плановое и зафиксированное выделение ресурса для идеи по периоду времени. Это представление позволяет определить наличие и объем избыточного или недостаточного резервирования ресурса. Можно также проверить доступность ресурса для идеи.

Чтобы просмотреть эту страницу, перейдите на вкладку "Команда" и на панели инструментов страницы выберите "Сведения".

Данные на странице сведений отображаются по ресурсу, по выделению и по периоду времени. При прокручивании периода времени появляется примечание с краткой сводкой отображаемых данных. В столбцах периодов времени по умолчанию отображаются данные по неделям; они всегда начинаются с текущей недели. Цветовой код выделения обозначает следующее:

Желтый

Выделение ресурса соответствует уровню доступности для данного периода времени или ниже него.

Красный

Красный — для данного периода ресурс выделен с превышением доступности (т. е. зарезервированное время превышает доступное).

Зеленый

Выделение для других инвестиций, идей или служб.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
3. Щелкните значок "Свойства" для ресурса, для которого требуется изменить выделение.

Откроется страница свойств.

На этой странице отображаются основные поля профиля и поля, связанные с выделением.

4. В поле "Выделение в % по умолчанию" укажите процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для идеи. Можно ввести 0 процентов.

Примечание. Внесенное здесь изменение отразится в столбцах "Выделение" и "Выделение в %" на странице "Идея — Команда — Персонал".

5. В разделах "Плановое выделение" и "Подтвержденное выделение" создайте по одной строке для каждого отклонения от распределения по умолчанию.

Плановое выделение

Кривая, представляющая объем выделения по умолчанию или общий объем выделения, запрашиваемый менеджером.

Подтвержденное выделение

Кривая, представляющая объем выделения, зафиксированный менеджером ресурса.

Состояние резервирования

Указывает тип резервирования, применяемого к ресурсу. Это значение изменяется в соответствии с объемами выделения в кривых планового и подтвержденного выделения.

Пример. Выделение ресурса, плановое или по умолчанию, составляет 100%. Предположим, что он зарезервирован для работы с идеями с 01.08.14 по 30.11.14. До 1 сентября 50% времени ресурса также запланировано для работы с другой идеей. Ресурс не используется с 15.09.14 по 22.09.14. Можно создать две строки для двух кривых выделения для ресурса. Одна обозначает выделение 50% с 01.08 по 01.09, а другая — отклонение на 0% с 15.09 по 22.09.

6. Создание периода планового или подтвержденного выделения
 - a. Введите или выберите дату начала периода.
 - b. Введите или выберите дату окончания периода.
 - c. В поле "Выделение (%)" укажите процент времени, в течение которого предполагается работа ресурса (предварительный или фиксированный). Можно ввести 0 процентов.
7. Нажмите кнопку "Создать строку", чтобы добавить строку, и повторите шаг 4.
8. Нажмите кнопку Сохранить и вернуться.

Изменение ролей штатных сотрудников

Роль сотрудника можно изменить последовательно для каждой идеи. При этом роль, заданная в профиле ресурса, не изменяется. Назначение роли можно заменить на странице персонала идеи или на странице сведений.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".

Откроется страница списка персонала.
3. Щелкните значок "Свойства" для ресурса.

Откроется страница свойств.

На этой странице отображаются основные поля профиля и поля, связанные с выделением.
4. В разделе "Общие" на странице "Свойства штатного сотрудника" выберите роль в поле "Роль инвестиции".
5. Сохраните изменения.

Сброс выделений персонала

Можно сместить по времени вперед или назад или масштабировать выделение всех ресурсов либо их части для идеи. При перемещении данных сегментированные даты выделения остаются неизменными, даже если меняется процент выделения для каждого сегмента. Смещение выделения ресурсов рекомендуется использовать, когда нужно учесть выделения за пределами допустимого представления на шкале времени, которое не может превышать шесть месяцев.

Пример. Рассмотрим выделение, которое начинается 1 мая, продолжается до конца мая с процентом выделения по умолчанию 100%, а затем переходит на июнь с сокращенным процентом выделения 50%. Можно сместить выделение так, чтобы в период с 1 июня по 2 июля (31 календарный день) оно равнялось 100 процентам, а в период до 2 августа — 50 процентам. Выделение можно смещать и в интервалах времени, не содержащих сегменты.

Выделения сотрудников для идеи можно сбросить следующими способами:

- *Задать выделение*, чтобы одновременно обновить выделение нескольких участников команды.
- *Зафиксировать плановое выделение* и сделать подтвержденное выделение ресурса равным плановому выделению.
- *Принять подтвержденное выделение*, чтобы сбросить плановое выделение ресурса таким образом, чтобы оно было равным подтвержденному выделению.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Установите флажок рядом с ресурсом.
4. Щелкните "Сместить выделение" в меню "Действия", чтобы сместить выделение, или перейдите к следующему шагу.
Откроется страница выделения.

- a. Чтобы изменить даты начала и окончания для ресурса, выделенного для идеи, нажмите "Выбрать дату" в разделе "Интервал времени до сдвига".

Данные будут сдвинуты соответственно датам, указанным в этих полях.

- b. В разделе "Параметры сдвига во времени" выполните следующие действия:

- В области "Целевая дата смещения" щелкните значок "Выберите дату" и выберите новую начальную дату для сдвигаемых данных. Если это поле оставить пустым, смещение выполнено не будет.
- В области "Максимальная дата смещения" щелкните значок "Выберите дату" и выберите максимальную дату, до которой можно сдвинуть данные. Смещение выделения за эту дату будет невозможно.
- В поле "Масштабировать % выделения на" введите изменение в процентах, которое нужно внести в соответствии с данным смещением. Если это поле оставить пустым, масштабирование не будет выполнено.

5. В меню "Действия" в правом верхнем углу нажмите "Задать выделение" или перейдите к следующему шагу.

Примечание. Щелкните "Еще" на странице штатного персонала или сведений о команде для идеи, чтобы использовать параметр "Задать выделение".

Откроется страница выделения.

В разделе "Общие" этой страницы задайте следующие параметры выделения для выбранных членов команды:

Дата начала

Дата начала работы над идеей. Установите флажок "Сброс в дату начала соответствующей инвестиции", чтобы сбросить требования к обеспечению персоналом для идеи так, чтобы они совпадали с начальной датой идеи.

Дата окончания

Дата окончания работы над идеей. Установите флажок "Сброс в дату начала соответствующей инвестиции", чтобы сбросить требования к обеспечению персоналом для идеи так, чтобы они совпадали с конечной датой идеи.

Выделение в % по умолчанию

Процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для идеи. Можно ввести 0 процентов. При изменении данного параметра обновляются столбцы "Выделение" и "Выделение (%)".

Столбец "Состояние резервирования"

Состояние резервирования ресурса или роли.

Значения

- Жесткое. Ресурс закреплен за идеей.
- Мягкое. Ресурс предварительно запланирован для идеи.
- Смешанное. Для ресурса существует и мягкое, и подтвержденное выделение.

6. В меню "Действия" в правом верхнем углу нажмите "Фиксация планового выделения" или перейдите к следующему шагу.

Откроется страница подтверждения.

Нажмите "Да", чтобы зафиксировать плановое выделение и привести подтвержденное выделение в соответствие с плановым выделением для ресурса. Выполняйте фиксацию после изменения сегмента планового выделения для ресурса, если эти сегменты требуется подтвердить. Подтвержденный ресурс является полностью зафиксированным. Чтобы использовать параметр "Зафиксировать плановое выделение", нажмите кнопку "Еще" на странице "Идея - команда - персонал" и на страницах "Идея - команда - сведения" и выберите его.

Примечание. При фиксации планового выделения процент выделения, используемый по умолчанию, не сбрасывается. Он копируется в раздел "Подтвержденное выделение" на странице "Свойства штатного сотрудника" ресурса. Отображение раздела "Подтвержденное выделение" на странице зависит от параметров смешанного резервирования.

7. В меню "Действия" в правом верхнем углу выберите команду "Принять подтвержденное выделение".

Откроется страница подтверждения.

Нажмите "Да", чтобы задать плановое выделение равным зафиксированному жестко зарезервированному выделению. Если в разделе "Плановое выделение" отображаются мягко зарезервированные плановые сегменты, они удаляются. Все сегменты становятся равными подтвержденным сегментам. Значения столбцов "Процент выделения" и "Выделение" могут измениться. Значение "Состояние резервирования" отображается как "Подтвержденное", поскольку выделение зафиксировано полностью.

Примечание. Отображение параметра "Принять подтвержденное выделение" на странице зависит от выбранных параметров смешанного резервирования.

8. Нажмите кнопку Сохранить и вернуться.

Замена ресурсов штатного персонала

На странице штатного персонала можно заменить назначенного штатного сотрудника. Используйте оценку доступности для поиска замены на уровне команды.

Кроме того, можно заменить ресурс на другой именованный ресурс, а также роль на ресурс. В процессе замены возможно превышение выделения для участника команды, который заменяет одного или нескольких предыдущих.

Перед заменой сотрудника необходимо учесть следующее.

- При замене одного ресурса на другой замещающему штатному сотруднику не передаются фактические значения и ожидаемые фактические значения (при наличии). Замещающему сотруднику передается только оставшийся ПДЗ.
- Заменяемый штатный сотрудник должен заполнить записи времени так, чтобы фактические затраты были опубликованы до замены.
- Роль заменяемого штатного сотрудника передается замещающему штатному сотруднику (если она не была заменена другой ролью).

В следующей таблице показано, как данные заменяемого сотрудника передаются замещающему сотруднику:

Тип данных	Переносятся
Доступная дата начала	Да, если эта дата не прошла и если новый ресурс не был зарезервирован на эту дату.
Доступная дата окончания	Да
Оставшееся выделение	Да
Процент (%) выделения	Да
Роль инвестиции	Да
Существующие фактические затраты	Нет
Ожидаемые фактические затраты	Нет
Базовые планы	Нет

Удаление ресурсов штатного персонала

Штатного сотрудника можно удалить из идеи, если у ресурса нет опубликованных или ожидаемых переданных фактических затрат для идеи.

Примечание. При удалении штатного сотрудника из идеи:

- ресурс не удаляется из CA Clarity PPM
- статус штатного сотрудника не меняется на "Неактивно"

Выполните следующие шаги:

1. Откройте идею.
2. Щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
3. Установите флажок рядом с ресурсом и нажмите кнопку "Удалить".
Откроется страница подтверждения.
4. Нажмите кнопку "Да".

Сценарии планирования мощности для идей

Сценарии позволяют применить систематическую методологию оптимизации идеи или портфолио. Примените сценарии к идее, чтобы проанализировать влияние изменения обеспечения персоналом или смещения дат на конечный результат идеи или портфолио. Можно оценить идеи, попеременно используя сценарии и план-смету.

Можно выполнить следующие действия:

- Создать сценарии планирования мощностей. Сценарий планирования мощностей можно создать на любой странице идеи, на которой есть панель инструментов сценария. Панель инструментов сценария отображается под панелью инструментов страницы. Нельзя создавать сценарии портфолио из идеи. Создавайте их в портфолио.
- Применить планирование мощностей к идеям. Используйте панель инструментов сценария для выбора любых существующих сценариев планирования мощностей, к которым имеются права доступа. Сценарий, выбранный при открытии идеи — либо на странице с поддержкой сценариев планирования мощностей, либо на странице "Финансовый план" свойств идеи, — устанавливается в качестве текущего сценария.

Просмотр мощности роли для идей

Можно просмотреть агрегированное представление потребностей роли, включая участников команды с учетом роли и именованных ресурсов. Потребности можно сравнить с мощностями ресурсов, которым назначены данные роли.

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункт "Мощность роли" на панели инструментов в меню идеи "Команда".

Отобразится страница "Мощность роли". Ресурсы без роли в команде отображаются на этой странице в строке [Нет роли].
2. Просмотрите выделение роли для данной идеи, выделение для других инвестиций и превышение выделения. Сопоставьте эти данные с доступной мощностью роли для данной идеи.
3. Эти сведения можно просмотреть как в рамках, так и за пределами сценария (необязательно).
4. Если для роли превышена доступность, щелкните значок "Персонал", чтобы перейти на страницу штатного персонала и просмотреть все ресурсы, использующие ее.