

CA Clarity™ PPM

Gebbruikershandleiding Vraagmanagement

Versie 14.1.00



Deze Documentatie, inclusief de ingesloten Help-systemen en de elektronisch gedistribueerde materialen (hierna genoemd "Documentatie"), is alleen voor informatieve doeleinden en kan op ieder moment door CA worden gewijzigd of aangepast. Deze Documentatie mag niet worden gekopieerd, overgedragen, gereproduceerd, verspreid, gewijzigd of gedupliceerd, hetzij geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CA.

Niettegenstaande het bovenstaande, als u een gebruiker bent in het bezit van een licentie voor het softwareproduct of de softwareproducten die in de Documentatie worden behandeld, mag u een redelijk aantal exemplaren van de Documentatie afdrukken of anderszins beschikbaar maken voor gebruik binnen uw bedrijf door u of uw werknemers in verband met deze software, zo lang alle copyrightvermeldingen en -markeringen van CA worden afgebeeld op elk gereproduceerd exemplaar.

Het recht om exemplaren van de Documentatie af te drukken of anderszins beschikbaar te stellen is beperkt tot de periode waarin de toepasselijke licentie voor dergelijke software van kracht blijft. Als de licentie om welke reden dan ook wordt beëindigd, is het uw verantwoordelijkheid om schriftelijk aan CA te certificeren dat alle exemplaren en gedeeltelijke exemplaren van de Documentatie zijn geretourneerd aan CA of vernietigd.

VOOR ZOVER DE TOEPASSELIJKE WETGEVING DIT TOESTAAT, WORDT DEZE DOCUMENTATIE "ALS ZODANIG" VERSTREKT, ZONDER ENIGE GARANTIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT IMPLICIETE GARANTIES VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL OF NIET-INBREUKMAKENDHEID. IN GEEN GEVAL ZAL CA AANSPRAKELIJK ZIJN AAN U OF ENIGE ANDERE PARTIJ VOOR VERLIES OF SCHADE, DIRECT OF INDIRECT, DIE VOORTKOMT UIT HET GEBRUIK VAN DEZE DOCUMENTATIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT WINSTDERVING, INVESTERINGSVERLIEZEN, ONDERBREKINGEN VAN DE WERKZAAMHEDEN, VERLIES VAN GOODWILL OF VERLIES VAN GEGEVENS, ZELFS CA VAN TEVOREN UITDRUKKELIJK IS GEWAARSCHUWD OVER DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE VERLIEZEN OF SCHADE.

Het gebruik van een softwareproduct waarnaar wordt verwezen in de Documentatie valt onder de toepasselijke licentieovereenkomst, en deze licentieovereenkomst wordt niet op enige manier gewijzigd door de voorwaarden van deze kennisgeving.

Deze Documentatie is gemaakt door CA.

Aangeboden met "Beperkte rechten" Het gebruik, de duplicatie en de openbaarmaking door de overheid van de Verenigde Staten is onderhevig aan de beperkingen die zijn uiteengezet in FAR, secties 12.212, 52.227-14 en 52.227-19(c)(1) - (2) en DFARS, sectie 252.227-7014(b)(3), voor zover van toepassing, of hun opvolgers.

Copyright © 2014 CA. Alle rechten voorbehouden. Alle handelsmerken, handelsnamen, servicemerken en logo's waarnaar hierin wordt verwezen, zijn eigendom van hun respectieve bedrijven.

Neem contact op met de Technische ondersteuning

Voor online technische hulp, een volledige lijst met locaties, servicetijden en telefoonnummers neemt u contact op met de Technische ondersteuning op <http://www.ca.com/worldwide>.

Inhoud

Hoofdstuk 1: Aan de slag met Vraagmanagement	7
Vraagmanagement.....	7
Vereisten voor Vraagmanagement	8
Incidentcategorieën configureren.....	9
Vraagmanagement: problemen oplossen.....	11
Incidentmanagement: controleren op verwerkingsfouten.....	11
Incidentmanagementfout ITL-0514: Incidentcategorie moet zijn gemaakt voordat de instantie kan worden gemaakt	12
Ideemanagementbericht: overeenkomende scores kunnen onnauwkeurig zijn	12
Hoofdstuk 2: Incidenten beheren	15
Incidentmanagement.....	15
Een incident of serviceaanvraag maken.....	17
Een lijst met incidenten weergeven.....	21
Een lijst van uw incidentmeldingen weergeven.....	22
De incidentstatus bijwerken.....	23
Resources toewijzen of opnieuw toewijzen aan incidenten	24
Incidentopmerkingen toevoegen of weergeven	25
De tijd besteed aan het afhandelen van incidenten invoeren	26
Niet-geplande incidenten omzetten in geplande projectwerkzaamheden	27
Incidenten omzetten in projecten	27
Incident omzetten in projecttaken	28
Conversiekoppeling van incidenten naar projecten of taken	29
Automatische incidentprocessen beheren	30
Het incidenttoewijzingsproces.....	31
Hoofdstuk 3: Ideeën beheren	33
Ideemanagement.....	33
Goedkeuringsproces voor ideeën	34
Een idee maken.....	36
Een idee ter goedkeuring verzenden	48
Een idee goedkeuren	48
Meer informatie aanvragen over een idee	49
Een idee afwijzen	49
Een idee deactiveren.....	50
Een idee verwijderen	50

Een idee omzetten in een investering.....	51
Financiële gegevens kopiëren	52
Ideeën koppelen aan bovenliggende investeringen	54
Resources aan een team toekennen voor een idee.....	55
Resourcetoekenningen voor een idee beoordelen en wijzigen.....	58
Rollen van teamleden wijzigen	60
Personeeltoekenningen opnieuw instellen.....	61
Teamlidresources vervangen	64
Teamlidresources verwijderen.....	65
Capaciteitsplanningsscenario's voor ideeën.....	65
Rolcapaciteit voor ideeën weergeven.....	66

Hoofdstuk 1: Aan de slag met Vraagmanagement

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Vraagmanagement](#) (op pagina 7)

[Vereisten voor Vraagmanagement](#) (op pagina 8)

[Incidentcategorieën configureren](#) (op pagina 9)

[Vraagmanagement: problemen oplossen](#) (op pagina 11)

Vraagmanagement

Als beheerder gebruikt u dit artikel voor het configureren van de vraagbeheercapaciteiten van CA Clarity PPM. Met Vraagmanagement kunt u alle bronnen van vraag vastleggen, classificeren, beoordelen en afhandelen. De vraag kan voor een IT-organisatie een van de volgende vormen aannemen:

- een projectaanvraag
- een serviceaanvraag
- een ondersteuningsaanvraag
- een incident, issue of probleem
- een idee voor een nieuw product, service of strategisch initiatief

CA Clarity PPM onderscheidt twee onderdelen van Vraagmanagement: ideeën en incidenten.

Uw IT-managers, -analisten en gebruikers kunnen met CA Clarity PPM alle vraag met betrekking tot ideeën en incidenten in een van de twee omgevingen vastleggen. U kunt gebruikmaken van CA Clarity PPM-formulieren om informatie vast te leggen over een idee, projectaanvraag of incident. U kunt ook gegevens integreren met andere systemen die helpdesktickets, incidenten en serviceaanvragen vastleggen. CA Clarity PPM-formulieren zijn vaak niet de primaire gegevensbron voor incidenten. In geïntegreerde omgevingen bevatten incidenten die zijn geïmporteerd meestal onvolledige investeringsgegevens. De incidenten kunnen afzonderlijke inspanningsitems bevatten die niet zijn gekoppeld aan een investering. In dat geval kunt u met CA Clarity PPM één investering toewijzen aan al die inspanningsitems.

Deze integratie wordt ondersteund door middel van de XML Open Gateway (XOG). U kunt gebruikmaken van de XML Open Gateway om incidenten uit andere systemen vast te leggen en deze naar CA Clarity PPM te importeren.

Vereisten voor Vraagmanagement

Voordat u vraag gaat beheren in CA Clarity PPM moet u de volgende controlelijst uitvoeren:

- Controleer of de module Vraagmanagement is geïnstalleerd en of u hiervoor over een geldige licentie beschikt.
- Raadpleeg de *Referentiehandleiding Toegangsrechten* en controleer of elke gebruiker de juiste toegangsrechten heeft voor de ideeën en incidenten. Controleer op zijn minst of u één of beide van de volgende globale toegangsrechten hebt toegewezen aan elke gebruiker die gebruik gaat maken van Vraagmanagement:

Incidenten - Toegang

Hiermee kan de gebruiker incidentpagina's openen.

Ideeën - Navigeren

Hiermee kan de gebruiker naar de ideeënpagina's gaan en de koppeling Ideeën weergeven.

Opmerking: gebruikers kunnen hun toegangsrechten bevestigen door zich aan te melden en Ideeën of Incidenten te selecteren in het menu Vraagmanagement.

- Als u gebruikers incidenten wilt laten maken, wijst u hen toegangsrechten toe voor ten minste één incidentcategorie:
 - Incidenten - Maken
 - Incidenten - Categorie selecteren
- Als u gebruikers gegevens van financiële plannen wilt laten weergeven of bewerken, wijst u hen een of meer van de volgende toegangsrechten voor ideeën toe:
 - Idee - Financieel plan - Alle ter goedkeuring verzenden
 - Idee - Alle financiële gegevens weergeven
 - Idee - Opbrengstenplan - Alle bewerken
 - Idee - Opbrengstenplan - Alle weergeven
 - Idee - Budgetplan - Alle goedkeuren
 - Idee - Budgetplan - Alle bewerken
 - Idee - Budgetplan - Alle weergeven
 - Idee - Kostenplan - Alle bewerken
 - Idee - Kostenplan - Alle weergeven

- Controleer of de volgende jobs voor incidenten gepland staan om te worden uitgevoerd:
 - Job Financiële waarden incident boeken
 - Job Terugboekingen voor incidentinspanning boeken
- Configureer een valuta en een kosten- /tarievenmatrix. Voordat een resource financiële gegevens voor incidenten kan invoeren, moet u zoveel mogelijk kostenmatrixen maken als er voor elke entiteit nodig zijn. Definieer de algemene eigenschappen en wijs vervolgens de kolommen toe aan de matrix. Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Financieel management* voor meer informatie.

Incidentcategorieën configureren

Voordat resources incidenten kunnen registreren, maakt u *incidentcategorieën*. Incidentcategorieën zijn logische groepen van investeringen die helpen om incidenten van een specifiek type te classificeren. Configureer logische groepen van incidenten die de structuur van uw organisatie weerspiegelen. Maak vervolgens investeringen en koppel deze aan de incidentcategorieën.

Met behulp van incidentcategorieën kunt u onderscheid maken tussen echte incidenten en IT-serviceaanvragen. Alle incidenten moeten in een incidentcategorie worden ingedeeld. De indeling in incidentcategorieën kan plaatsvinden op het investeringsniveau of het beheerniveau. In beide gevallen hebt u bepaalde toegangsrechten nodig. In kleine organisaties, waarin resources met alle incidentcategorieën werken, kunt u alle resources toevoegen aan een groep. Vervolgens wijst u de groep toe aan een incidentcategorie. In een grotere organisatie, waarin de resources specialisten zijn, kunt u groepen maken en resources aan groepen toevoegen op basis van hun expertise. Vervolgens kunt u de groepen toewijzen aan verschillende incidentcategorieën.

Als beheerder definieert u de eigenschappen van de incidentcategorie en koppelt u uw investeringen aan incidentcategorieën. Dan verleent u resources, groepen en OBS-eenheden toegang tot de incidentcategorie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.
2. Klik op Nieuw en voer de gegevens voor de volgende velden in:

Categoriennaam

Hiermee definieert u de korte naam van een samenhangende groep van incidenten. Voorbeelden zijn *2016 Nieuw systeem*, *Mobiele apparaten*, of *Toegangsproblemen*.

Categorie-id

Dit veld geeft de unieke id voor de incidentcategorie weer.

Beschrijving

Geeft een beschrijving van deze categorie van incidenten.

3. Klik op Opslaan.
4. Herhaal deze stappen om een categorie te maken van uw investeringen, waaronder activa, toepassingen, producten, services en overig werk.
5. Klik op het tabblad Gekoppelde investeringen.
6. Als u investeringen wilt koppelen aan een incidentcategorie, klikt u op Bladeren en schakelt u het selectievakje in naast een of meer investeringen.
7. Klik op Toevoegen.

De investeringen zijn toegewezen aan de incidentcategorie.

8. Klik op Opslaan.
9. Klik op het tabblad Toegang tot deze categorie en selecteer een van de volgende menu-opties:

Volledige weergave

Geeft een lijst weer van alle entiteiten (resources, groepen en OBS-eenheden) die toegang hebben tot de incidentcategorie. U kunt op een entiteit klikken om de toegangsrechten voor de eerder geselecteerde incidentcategorie te bekijken.

Resource

De resources die toegang hebben tot deze incidentcategorie.

Groep

De groepen die toegang hebben tot deze incidentcategorie.

OBS-eenheid

De OBS-eenheden die toegang hebben tot deze incidentcategorie.

10. Als u op de pagina Weergave volledige toegang de optie Volledige weergave hebt geselecteerd, selecteert u een entiteit (resource, groep of OBS-eenheid) en klikt u op Doorgaan.
11. Klik op Toevoegen, schakel het selectievakje naast elk toegangsrecht in en klik op Toevoegen en doorgaan.
12. Schakel het selectievakje naast elke entiteit (resource, groep of OBS-eenheid) in en klik op Toevoegen.

Opmerking: De lijst met entiteiten die wordt weergegeven, hangt af van uw selectie.

13. Klik op Terug wanneer u klaar bent. Herhaal deze stappen om de toegang tot elke categorie te configureren.
14. Klik op het tabblad Prioriteitsinstellingen.
15. Selecteer de incidentprioriteit voor een bepaalde combinatie van impact en urgentie. In de toepassing worden aan de hand van uw incidentprioriteitsmatrix incidenten geëscaleerd op basis van de impact en urgentie.

Opmerking: de impactwaarden worden uitgezet tegen de urgentiewaarden. De incidentprioriteit is de plaats waar de impact en urgentie samenvallen. Wanneer u een bestaand incident opslaat, wordt de incidentprioriteit opnieuw berekend op basis van wijzigingen die zijn aangebracht in de incidentprioriteitsmatrix.

16. Klik op Opslaan.

Opmerking: als u investeringen uitsluitend aan specifieke incidenten wilt toewijzen, klikt u op Investering toewijzen, geeft u de filtercriteria op en klikt u op Toepassen.

Vraagmanagement: problemen oplossen

Incidentmanagement: controleren op verwerkingsfouten

Gebruik deze procedure om te controleren op incidentmanagementfouten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Beheer en klik vanuit Gegevensbeheer op Incidenten.
De pagina Instellingen wordt weergegeven.
2. Klik op Verwerkingsfouten.
3. Voer de filtercriteria in en klik op Filteren of klik op Alles weergeven.

Incidentmanagementfout ITL-0514: Incidentcategorie moet zijn gemaakt voordat de instantie kan worden gemaakt

Symptom:

Wanneer ik incidenten voor de eerste keer probeer te openen, krijg ik de volgende CA Clarity PPM-foutmelding:

ITL-0514: Incidentcategorie moet worden gemaakt voordat incidentinstantie kan worden gemaakt. Neem contact op met de beheerder.

Solution:

Als IT-medewerker of gebruiker met toegangsrechten kunt u een nieuw incident registreren. U kunt de incidenten die u hebt gemaakt in het menu Gerapporteerd door mij bekijken en bewerken. IT-medewerkers kunnen een lijst met alle incidenten in de hun toegewezen incidentcategorie weergeven via het tabblad Toegewezen aan mij.

Als beheerder stelt u de koppeling van de incidentcategorieën in voordat deze gebruikers incidenten proberen te rapporteren en beheren. Voer de stappen uit in [Incidentcategorieën configureren](#) (op pagina 9).

Ideemanagementbericht: overeenkomende scores kunnen onnauwkeurig zijn

Symptom:

Ik gebruik de pagina Resource vervangen om teamleden te vervangen. De pagina bevat alle resources waartoe ik toegang heb. Wanneer ik de pagina met teamleden van een idee gebruik om de toegewezen teamleden te vervangen, krijg ik de volgende foutmelding:

De overeenstemmingsscores kunnen onjuist zijn als de beschikbaarheidsdatums niet binnen het volgende bereik vallen: ddmmjj - ddmmjj.

Solution:

Dit bericht wordt weergegeven wanneer er een verschil is tussen het datumbereik in het bericht en de datums in het veld Beschikbaarheid. De score Beschikbaarheidsovereenkomst kan onjuist zijn. Stel u bijvoorbeeld voor dat de datums in het veld Beschikbaarheid 30-9-15 - 27-2-16 zijn, terwijl het datumbereik in het bericht 20-10-15 - 20-10-16 is. Er kan geen één-op-één vergelijking voor een resource worden gegenereerd, waardoor de totaalscores voor de beschikbaarheidsovereenkomst lager uitvallen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Pas als beheerder de datums aan in de dagelijkse resourcetoekenning Eigenschappen tijdsegment.

Opmerking: wijzigingen in Begindatum en Aantal perioden kunnen ook gevolgen hebben voor de tijdsegmentjobs, datamart-extractiejobs, portlets en rapporten.

2. Open als resource manager of IT-medewerker het idee en klik op Team.
3. Gebruik de pagina met teamleden van een idee om medewerkers te vervangen die hieraan zijn toegewezen. Klik op het pictogram Resourcezoeker voor een resource- of rolitem.

Er wordt een lijst van resources weergegeven die dezelfde rol hebben als de resource die wordt vervangen en hun beschikbaarheid gedurende de periode van het idee wordt getoond.

- In het veld Beschikbaarheid rechts boven aan de pagina wordt de toewijzingsperiode weergegeven. Op de pagina wordt ook het aantal uren weergegeven dat de resource aan uw idee is toegekend. Zowel de toegekende datums als de uren worden overgedragen naar de vervanger.
 - De kolom Beschikbaarheidsovereenkomst bevat een score waarbij rekening is gehouden met de periode en de beschikbaarheid van elke resource. De beschikbaarheid is gebaseerd op de duur van de toewijzing en de dagelijkse beschikbaarheid van de resource. Hoe hoger de score, hoe groter de overeenkomst.
4. Voer filtercriteria in om de vervangende resource te vinden.
 - Het is niet vereist om specificaties voor vaardigheden toe te voegen aan uw zoekcriteria. In dat geval neemt de waarde in de kolom Totaal overeenkomst de score voor Beschikbaarheidsovereenkomst over en genereert de kolom Overeenkomende vaardigheden. Als u zoekt op vaardigheidscriteria en beschikbaarheidscriteria, wordt in de kolom Totaal overeenkomst een gemiddelde van de twee scores weergegeven.
 - Aan de hand van de resourcetoekenningsgegevens wordt naar resources gezocht die met de filtercriteria overeenkomen. De datums die in dit bericht worden vermeld, zijn afkomstig uit de tijdsegmentdefinitie DAILYRESOURCEALLOCCURVE (Slice ID=10). Het datumbereik wordt bepaald aan de hand van de huidige begindatum en het aantal perioden dat in het tijdsegment is gedefinieerd.

5. Schakel het selectievakje naast de resource in en klik op Vervangen.
De pagina Boeking bevestigen wordt weergegeven.
6. Klik op Ja.

Hoofdstuk 2: Incidenten beheren

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Incidentmanagement](#) (op pagina 15)

[Een incident of serviceaanvraag maken](#) (op pagina 17)

[Een lijst met incidenten weergeven](#) (op pagina 21)

[Een lijst van uw incidentmeldingen weergeven](#) (op pagina 22)

[De incidentstatus bijwerken](#) (op pagina 23)

[Resources toewijzen of opnieuw toewijzen aan incidenten](#) (op pagina 24)

[Incidentopmerkingen toevoegen of weergeven](#) (op pagina 25)

[De tijd besteed aan het afhandelen van incidenten invoeren](#) (op pagina 26)

[Niet-geplande incidenten omzetten in geplande projectwerkzaamheden](#) (op pagina 27)

[Automatische incidentprocessen beheren](#) (op pagina 30)

Incidentmanagement

Gebruik als IT-analist of -manager dit artikel om een beter inzicht te krijgen in het beheren van IT-vraag in de vorm van incidenten in CA Clarity PPM.

IT-organisaties willen zowel de vraag naar services als het aanbod van resources voor het afhandelen van incidenten en andere serviceaanvragen beheren. Het management wil voldoen aan de groeiende behoefte van de consumenten, interne bedrijfseenheden, leveranciers, partners en andere gebruikers.

Incidenten staan voor gebeurtenissen die geen deel uitmaken van de standaarduitvoering van een service. Het incident kan mogelijk een onderbreking van de service of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaken. Incidenten kunnen betrekking hebben op hardware, software, service- en ondersteuningsaanvragen. Een IT-serviceaanvraag is een type incident van een gebruiker voor ondersteuning, leveringsinformatie, toegang of documentatie. CA Clarity PPM legt informatie over incidenten en serviceaanvragen van gebruikers vast. Op basis daarvan kunnen dan de volgende doelen worden bereikt:

- De resources toewijzen die vereist zijn voor het oplossen van het probleem
- De uitwisseling van berichten tussen gebruikers en analisten vastleggen
- De oplossing vaststellen
- De tijd die is besteed bijhouden

Deze informatie betreft belangrijke activiteit- en prestatiegegevens voor een IT-afdeling. Zonder incidentmanagement kunnen gebruikers geconfronteerd worden met onnodige en langdurige onderbrekingen die verhoogde kosten voor de organisatie tot gevolg hebben.

Ongeplande werkzaamheden zijn incidenten, ideeën of verzoeken voor verbeteringen die op dagelijkse basis resources in beslag nemen. De combinatie van ongeplande werkzaamheden en geplande projectwerkzaamheden vormt de totale IT-vraag. Naast geplande werkzaamheden, gebruikt u CA Clarity PPM om de kosten voor ongeplande werkzaamheden die het resultaat zijn van incidenten te beoordelen en het resourcegebruik te bewaken.

Als IT-servicemanager of -analist gebruikt u CA Clarity PPM voor het vastleggen, beheren en afhandelen van de ongeplande vraag vanuit incidenten en om hiervoor prioriteiten te stellen. Gebruikers kunnen incidenten maken in CA Clarity PPM of via integratie met andere systemen die al helpdesktickets, incidenten en serviceaanvragen vastleggen. Over het algemeen is de primaire gegevensbron voor incidenten afkomstig van andere systemen.

Opmerking: als uw organisatie gebruikmaakt van een bestaande servicemanagementleverancier, kunt u via de XML Open Gateway gegevens vastleggen in CA Clarity PPM. XOG en de ingebouwde Service Connect-integratie met ITSM-systemen (IT Service Management) ondersteunen deze integratie. Met de XML Open Gateway kunt u incidenten importeren, en eventuele daaraan gekoppelde notities en inspanningen. Nadat de incidenten zijn geïmporteerd, kunnen ze worden gebruikt in het vraagbeheerproces.

Een incident of serviceaanvraag maken

Als u een nieuw IT-evenement, probleem of werkaanvraag wilt rapporteren, maakt u een incident.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
Opmerking: u kunt ook een incident maken wanneer u een investering weergeeft.
2. Klik op Nieuw.
3. Vul de velden in de sectie Algemeen in.

Korte omschrijving

De naam van het incident. Maak de naam kort en beschrijvend.

Tracerings-id

Het traceringsnummer van het incident. Als de functie voor automatische nummering is ingeschakeld, is dit veld alleen-lezen.

Gedetailleerde omschrijving

De gedetailleerde omschrijving van het incident.

Type

Geeft het type incident aan. Selecteer Incident of Serviceaanvraag in het vervolgkeuzemenu.

Categorie

Geeft de classificatie voor dit incident weer en biedt ondersteuning voor het traceren van kosten voor niet-gepland werk. Klik op het pictogram Bladeren om de incidentcategorie te selecteren.

Opmerking: u kunt de incidentcategorie op elk gewenst moment wijzigen.

Status

De status van dit incident. Op het moment dat u een nieuw incident voor het eerst opslaat, wordt de status ervan standaard ingesteld op *Nieuw*.

Selecteer een van de volgende opties in het vervolgkeuzemenu om de status te wijzigen:

- Nieuw
- Toegewezen
- Werk in uitvoering
- Geëscaleerd
- Niet actief
- Opgelost
- Gesloten

Urgentie

De urgentie van het incident op basis van de bedrijfsbehoeften. Selecteer een van de volgende opties: Laag, Gemiddeld en Hoog.

Standaard: Gemiddeld

Impact

De mate waarin het incident leidt tot verstoring van het verwachte serviceniveau. Selecteer een van de volgende opties in het vervolgkeuzemenu: Laag, Gemiddeld of Hoog.

Standaard: Gemiddeld

Prioriteit overschrijven

Geeft aan of de prioriteit van het incident kan worden overschreven. De prioriteit van incidenten wordt bepaald via de matrix Incidentprioriteit op basis van urgentie en impact.

Dit veld wordt alleen weergegeven als u beschikt over het toegangsrecht Incidenten - Prioriteit overschrijven. Schakel dit selectievakje in als u de prioriteit van het incident wilt overschrijven.

Prioriteit

Definieert de volgorde waarin incidenten moeten worden opgelost op basis van hun impact en urgentie. Als u niet beschikt over het toegangsrecht Incidenten - Prioriteit overschrijven wordt de prioriteit bepaald door het systeem en kan deze niet overschreven worden. Als u wel beschikt over dit toegangsrecht, schakelt u eerst het selectievakje Prioriteit overschrijven in. Vervolgens selecteert u in het vervolgkeuzemenu de gewenste prioriteit: Laag, Gemiddeld of Hoog. Aan de hand van de prioriteit kunnen IT-managers plannen welke incidenten het eerst moeten worden opgelost.

De prioriteit van een incident wordt berekend op basis van de impact en urgentie van het incident. Configureer als beheerder de waarden voor impact en urgentie *voor alle incidenten* in de incidentprioriteitsmatrix. Wijzig als IT-analist de prioriteit *voor één incident* door de waarden in de velden Impact en Urgentie aan te passen. U kunt de waarden voor impact en urgentie ook wijzigen door wijzigingen aan te brengen in de timing van het incident of door de betrokken hardware of software tijdelijk te wijzigen.

Startdatum

De datum waarop de IT-medewerker moet beginnen met het werk aan het incident.

Opmerking: u moet beschikken over het toegangsrecht Incident - Maken/bewerken om dit veld te kunnen weergeven.

Verwachte einddatum

De datum waarop de IT-medewerker het werk moet voltooien en het incident als voltooid moet markeren.

Geschatte totale inspanning

Definieert de totale inspanning die nodig is om dit incident op te lossen.

Opmerking: u moet beschikken over het toegangsrecht *Incident - Maken/bewerken* om dit veld te kunnen weergeven.

Datum opgelost

Geeft de datum aan waarop de incidentstatus is ingesteld op *Opgelost*.

Datum geverifieerd

Geeft de datum aan waarop de oplossing van het incident is geaccepteerd en geverifieerd voor afsluiting.

Bijlage

Geeft aan of er een aan dit incident gerelateerd bestand is bijgevoegd. Klik op het pictogram Bladeren en voeg het bestand bij. U kunt maximaal 10 bijlagen toevoegen.

4. Vul de gegevens in voor de sectie Primaire contactpersoon:

Naam

Geeft de contactpersoon aan voor dit incident. Dit is standaard de resource die momenteel is aangemeld.

5. Sla de wijzigingen op.

Een lijst met incidenten weergeven

Gebruik deze procedure om een lijst met incidenten te genereren. U kunt belangrijke gegevens zoals de beschrijving, categorie, status, urgentie en impact weergeven.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik in Vraagmanagement op Incidenten.
2. Selecteer een van de volgende tabbladen:

Toegewezen aan mij

Geeft de pagina Lijst van incidenten weer met een lijst incidenten waaraan aanvragers of IT-personeel zijn toegewezen. Als een incident aan u is toegewezen, worden in de lijst ook de door u gerapporteerde incidenten weergegeven. Toegewezen aan mij wordt weergegeven. Of als u het toegangsrecht Incidenten - Categorie-incidenten beheren hebt voor ten minste één incidentcategorie.

U kunt zelf instellen hoe u op de hoogte wilt worden gebracht van nieuwe incidenten of incidenten die aan u zijn toegewezen. Deze accountinstellingen kunnen worden geconfigureerd op de pagina Accountinstellingen: Meldingen.

Gerapporteerd door mij

Geeft een lijst weer van de incidenten die u rapporteert aan aanvragers en IT-managers, en incidenten die aan u zijn toegewezen.

Gerapporteerd door anderen

Geeft een lijst weer van incidenten die aan u zijn toegewezen, of gerapporteerd, door andere resources. Deze lijst bevat de incidenten die zijn ingedeeld in de incidentcategorieën waarvoor u toegangsrechten hebt, hetzij rechtstreeks, hetzij via de groep waarmee u bent geassocieerd.

De pagina wordt weergegeven als u beschikt over het toegangsrecht Incidenten - Maken/bewerken - Alle of het toegangsrecht Incidenten - Categorie-incidenten beheren.

3. Open een incident en kies één van de volgende tabbladen:

Koppelingen

Op de pagina Incidentkoppelingen kunt u een lijst bekijken van de projecten en projecttaken die aan het incident zijn gekoppeld. Telkens wanneer u een project of projecttaak voor dit incident maakt, wordt er een koppeling met het incident gemaakt.

Inspanning

Een lijst weergeven met de inspanningen die resources op hun urenstaat hebben geregistreerd voor het oplossen van het incident.

Opmerkingen

Opmerkingen aan uw incident toevoegen of een lijst met opmerkingen weergeven die naar uw incident is verzonden.

Processen

Processen gebruiken om bepaalde elementen van vraagbeheer te automatiseren. U kunt bijvoorbeeld een proces maken waarbij de incidentmanager wordt geïnformeerd wanneer de status van het incident wordt gewijzigd in *Opgelost*. U kunt ook een proces definiëren waarbij de urgentie van het incident wordt ingesteld op *Hoog* en het incident wordt geïmplementeerd.

De beheerder kan specifieke processen voor een type incident definiëren of globale processen die kunnen worden uitgevoerd voor een specifiek incident.

U kunt aan incidenten gerelateerde processen maken en uitvoeren.

Controle (Optioneel)

Dit tabblad biedt een manier om de geschiedenis van specifieke activiteiten bij te houden die plaatsvinden voor een incident. Uw beheerder bepaalt welke velden worden gecontroleerd en welke informatie wordt opgeslagen in het controlepad. Als Controlepad is ingeschakeld en u de juiste toegangsrechten hebt, wordt het tabblad Controle weergegeven. Gebruik deze pagina om een logboek met wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen te bekijken voor controlevelden.

U kunt alle historische en nieuwe waarden, de gebruiker die de wijziging aanbrengt en de wijzigingsdatum weergeven.

Een lijst van uw incidentmeldingen weergeven

Als IT-analist kunt u meldingen ontvangen wanneer een IT-manager u aanwijst om aan een incident te werken. De manier waarop meldingen worden ontvangen, is afhankelijk van de persoonlijke instellingen voor meldingen van de toegewezen gebruiker.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open Home en klik in Persoonlijk op Organizer.
De portlet Actiepunten wordt samen met de andere beschikbare portlets weergegeven.
2. Klik op Meldingen.
3. Selecteer Incidenten in het veld Weergeven.
Het aantal incidentmeldingen dat u hebt ontvangen, wordt weergegeven.
4. Klik in de portlet op de koppeling Incidenten.
De pagina Meldingen wordt weergegeven.

De incidentstatus bijwerken

Gebruikers en processen kunnen de status van een nieuw incident in de loop van de tijd doen veranderen. Gebruik de volgende procedure om de status van een incident weer te geven en te bewerken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
3. Selecteer een waarde in het veld Status:

Nieuw

Het incident is niet en nog niet bekeken en opgelost.

Toegewezen

Het incident is open en is aan een resource toegewezen (veld Toegewezen aan).

Werk in uitvoering

Het incident is open en de IT-medewerker werkt aan het incident.

Geëscaleerd

Het incident is open maar er is een hogere autoriteit nodig om resources toe te wijzen.

Niet actief

Het incident is open maar de IT-medewerker wacht op informatie om het incident af te kunnen handelen.

Opgelost

Het incident is niet meer open. De IT-medewerker kan het incident niet reproduceren en de aanvrager heeft niet voldoende informatie opgegeven of heeft het contact met de servicedesk verloren. Of het incident is gesloten, maar er wordt gewacht op bevestiging van de aanvrager. Als het proces voor de toewijzing van incidenten actief is, wordt een melding gegenereerd wanneer de status van een incident op *Opgelost* wordt gezet. In deze melding wordt de aanvrager gevraagd de oplossing te controleren en bevestigen.

Gesloten

Het incident is niet meer open. De aanvrager is tevreden over de oplossing van het incident. Incidenten die zijn geïmporteerd in CA Clarity PPM via de XML Open Gateway krijgen ook de status *Gesloten*.

4. Klik op Opslaan.

Resources toewijzen of opnieuw toewijzen aan incidenten

Controleer of alle incidenten zijn toegewezen aan een resource. Wanneer u een incident toewijst, wordt er een melding verzonden naar de toegewezen gebruiker. De manier waarop meldingen worden ontvangen, is afhankelijk van de persoonlijke instellingen voor meldingen van de toegewezen gebruiker.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte omschrijving van het incident.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op het pictogram Bladeren in het veld Toegewezen aan.
4. Voer de filtercriteria in en klik op Filteren of klik op Alles weergeven.
5. Selecteer een resource en klik op Toevoegen.
De geselecteerde resource wordt toegewezen aan het incident.
6. Sla de wijzigingen op.
7. Als u een resource opnieuw wilt toewijzen, voert u deze stappen nogmaals uit en selecteert u een andere resource of gaat u door naar de volgende stap.
8. Schakel het selectievakje in naast het incident dat u opnieuw wilt toewijzen. U kunt niet-opgeloste incidenten toewijzen aan een andere IT-resource.
9. Klik op Opnieuw toewijzen.
10. Voer de filtercriteria in en klik op Filteren of klik op Alles weergeven.
11. Selecteer een resource en klik op Opnieuw toewijzen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
12. Klik op Opnieuw toewijzen.

Incidentopmerkingen toevoegen of weergeven

Gebruik de pagina Incidentopmerkingen om privé- en openbare opmerkingen toe te voegen en te bekijken. Met opmerkingen wordt aanvullende informatie over een incident geregistreerd. Alle opmerkingen worden in chronologische volgorde weergegeven. U kunt de lijst van opmerkingen sorteren en aanvullende opmerkingen toevoegen.

Alle incidentopmerkingen zijn standaard openbaar en kunnen worden bekeken door de aanvrager en de IT-medewerker. Wanneer een opmerking eenmaal is opgeslagen, kan deze alleen worden gelezen en niet worden gewijzigd of verwijderd. Samen met de opmerking worden een tijdsaanduiding en de naam van de resource die de opmerking heeft toegevoegd opgeslagen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
3. Klik op het tabblad Opmerkingen en voer een onderwerp en beschrijving in.
4. Schakel het selectievakje Intern in, zodat de opmerking als privé wordt beschouwd en alleen kan worden bekeken door de IT-medewerker die de opmerking heeft toegevoegd. Wanneer de aanvrager of een andere IT-medewerker de opmerkingen bekijkt, krijgt deze alleen de openbare opmerkingen te zien.
5. Klik op Toevoegen.
De nieuwe opmerking wordt in de lijst weergegeven.
6. Klik op het onderwerp van de opmerking om de opmerking te openen. Klik op Terug om de opmerking te sluiten.
7. Klik op een kolomkop om de lijst te sorteren.
8. Klik op Terug.

De tijd besteed aan het afhandelen van incidenten invoeren

U kunt de tijd die u aan incidenten besteedt, registreren via de urenstaat voor het incident of uw urenstaat in CA Clarity PPM.

- Op de pagina Incidentinspanning kunt u een chronologische lijst weergeven van de urenstaatgegevens die u voor dit incident hebt geregistreerd. De inspanningen voor het incident worden gebruikt om de kosten voor ongepland werk te berekenen.
- U kunt een directe koppeling naar uw urenstaat maken om de uren vast te leggen die u aan de aan u toegewezen incidenten besteedt.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
3. Klik op Tijd invoeren.

De pagina Investering en periode selecteren wordt weergegeven.

4. Vul de volgende velden in:

Bij Investering:

Specificeert de investering waarbij de resulterende kosten in rekening moeten worden gebracht. Welke investeringen u kunt selecteren, hangt af van de volgende criteria:

- De bijbehorende incidentcategorie van het incident.
- De incidenten waarvoor u toegangsrechten hebt voor het bijhouden van incidenten.

Bij Tijdsperiode:

Selecteer een openstaande urenstaatperiode in het vervolgkeuzemenu.

5. Klik op Opslaan en terug.
De geselecteerde urenstaat voor de periode wordt geopend.
6. Geef in de urenstaat aan hoeveel tijd u aan dit incident hebt besteed.

Niet-geplande incidenten omzetten in geplande projectwerkzaamheden

De scope van het incident kan een punt bereiken waarop het moet worden afgehandeld als een project of een projecttaak. De IT-medewerker die aan het incident is toegewezen, markeert het incident voor omzetting en wijst het toe aan een projectmanager. Afhankelijk van de persoonlijke instellingen voor meldingen ontvangt de projectmanager een melding dat het incident moet worden omgezet in een project of projecttaak.

Het omzetten van een incident of werkaanvraag in een project of projecttaak komt neer op het omzetten van ongepland werk in gepland werk. Wanneer incidenten worden omgezet in gepland werk, worden ze omgezet in projecten of projecttaken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte beschrijving van het incident om het incident te openen.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje Gemarkeerd voor omzetting in.
4. Selecteer een projectmanager in het veld Toegewezen projectmanager.
5. Sla de wijzigingen op. U kunt het incident sluiten.
6. Als projectmanager aan wie het incident is toegewezen, zet u het incident om in een project of projecttaak.
 - a. [Incidenten omzetten in projecten](#) (op pagina 27).
 - b. [Incidenten omzetten in projecttaken](#) (op pagina 28).
7. Projecten en projecttaken volgen die aan het incident zijn gekoppeld. Zodra een incident is omgezet, kunt u de pagina Incidentkoppelingen gebruiken.

Incidenten omzetten in projecten

Als u een melding ontvangt van een IT-medewerker om een incident om te zetten in een projecttaak, kunt u de melding gebruiken als koppeling naar het incident. In welke vorm u een melding ontvangt is afhankelijk van uw persoonlijke instellingen voor meldingen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Toegewezen aan mij.

3. Selecteer het selectievakje naast het incident en klik op Omzetten naar project.
De pagina omzettingstype selecteren wordt weergegeven.
4. Selecteer Project om het idee te converteren naar een project.
5. (Optioneel) Als u het incident wilt omzetten in een nieuw project op basis van een projectsjabloon, selecteert u Project vanuit sjabloon en klikt u op Volgende.
Selecteer een projectsjabloon.
6. Klik op Volgende.
De pagina Maken wordt weergegeven. Details van de incidentpagina, zoals de naam van het project, de manager en de start- en einddatum, worden overgenomen op de projectpagina.
7. Vul de rest van de velden op de pagina in.
Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Projectmanagement* voor meer informatie.
8. Sla de wijzigingen op.
Opmerking: Als er meer werk vereist is om het incident op te lossen, kan het IT-personeel van het project het incident opnieuw openen.

Incident omzetten in projecttaken

Wanneer u een melding ontvangt om een incident om te zetten in een projecttaak, kunt u het actiepunt gebruiken als koppeling naar het incident. Nieuwe projecttaken worden toegevoegd aan de onderkant van de hiërarchie van de werkstructuur (WBS) binnen het project.

Alleen de projectmanager aan wie het incident wordt toegewezen, kan het incident omzetten in een projecttaak. Een taak kan alleen worden gekoppeld aan een bestaand en actief project. U kunt slechts één incident tegelijk omzetten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Toegewezen aan mij.
3. Selecteer het selectievakje naast het incident en klik op Omzetten naar taak.
De pagina Project selecteren wordt weergegeven.
4. Selecteer het project om aan de taak te koppelen.
5. Klik op Toevoegen.
De pagina Maken wordt weergegeven.
Details van de incidentpagina, zoals de naam van het project, de manager en de start- en einddatum, worden gereproduceerd op de taakpagina.

6. Vul de rest van de velden op de pagina in.
Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Projectmanagement* voor meer informatie.
7. Sla de wijzigingen op.
Opmerking: Als er meer werk vereist is om het incident op te lossen, kan het IT-personeel van het project het incident opnieuw openen.

Conversiekoppeling van incidenten naar projecten of taken

Wanneer u een incident omzet in een project of projecttaak, worden samen met het incident bepaalde gegevens overgezet naar het nieuwe project. In de volgende tabel ziet u hoe de gegevens bij de omzetting worden gekoppeld:

Gegevensveld incident	Gegevensveld project	Gegevensveld projecttaak
Korte beschrijving	Projectnaam	Naam
Tracerings-id	Project ID	Id
Status	Status (Niet goedgekeurd)	Status (Niet gestart)
Gedetailleerde omschrijving	Beschrijving	N.v.t.
Toegewezen projectmanager	Manager	N.v.t.
Startdatum	Startdatum	Startdatum
Verwachte einddatum	Einddatum	Einddatum

De volgende uitzonderingen zijn van toepassing:

- Gegevens over de inspanning worden tijdens de omzetting niet overgebracht naar het project of de projecttaak. De tijd die u besteedt aan en invoert voor het incident, wordt niet meegenomen wanneer het incident wordt omgezet. De incidentinspanning en de inspanningen voor het nieuwe project of de nieuwe taak worden beschouwd als afzonderlijke activiteiten, waarvoor de tijd afzonderlijk wordt bijgehouden.
- Aangepaste kenmerken voor het object Incident worden niet omgezet in identieke aangepaste kenmerken voor het project of de taak.
- Als de contactpersoon of toegewezen resource geen lid van het projectteam is, worden gegevens niet overgebracht.
- Wanneer u een incident omzet naar een project of projecttaak, kunt u geen koppeling terug naar het incident maken vanuit het project of de projecttaak. Er bestaat alleen een koppeling van het incident naar het omgezette project of de omgezette projecttaak.

Automatische incidentprocessen beheren

U kunt automatische incidentprocessen maken en de voortgang daarvan bijhouden. Activeer als procesbeheerder het proces [Goedkeuring van incidenten toewijzen](#) (op pagina 31) om de toewijzing, beoordeling en afhandeling van incidenten te beheren. Wanneer een gebruiker een nieuw incident registreert, wordt het proces automatisch gestart. U kunt het proces aanpassen aan uw eigen bedrijfsregels.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Incidenten.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op de korte omschrijving van het incident.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Klik op Processen.
De pagina Processen wordt weergegeven.
4. Klik opnieuw op het tabblad Processen en selecteer een van de volgende menu-opties.
 - Klik op *Beschikbaar* om processen weer te geven die al voor het incident zijn gemaakt.
 - Klik op *Geïnitieerd* om processen weer te geven die al zijn gestart.
5. Schakel het selectievakje in voor een beschikbaar proces en klik op Starten om het proces in gang te zetten.

Opmerking: telkens wanneer een incident ter goedkeuring wordt verzonden, wordt er automatisch een instantie van het incidenttoewijzingsproces gemaakt.

6. Wanneer de IT-analist het probleem heeft opgelost, opent u het incident en wijzigt u de status in *Opgelost*.

Opmerking: als u de status van een incident instelt op *Opgelost* wanneer het incidenttoewijzingsproces actief is, wordt een melding gegenereerd. In deze melding wordt de aanvrager gevraagd de oplossing te controleren en bevestigen.

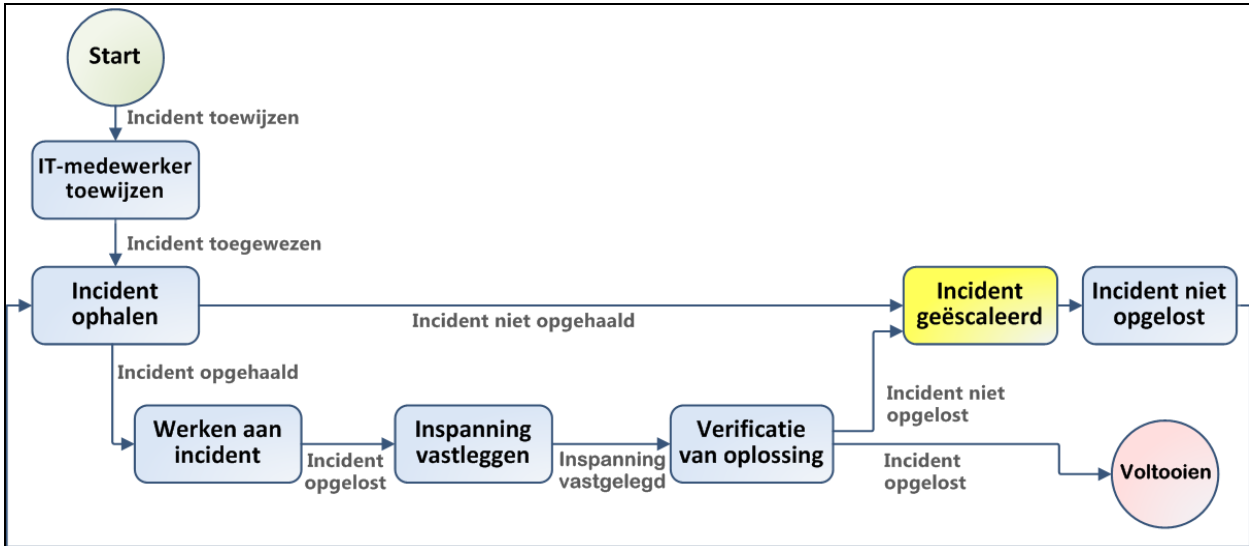
7. Geef een datum op in het veld Datum opgelost.
8. Wanneer de oorspronkelijke aanvrager de oplossing voor het incident heeft geaccepteerd, wijzigt u de status van het incident in *Gesloten*.

Opmerking: als u de status van een incident instelt op *Gesloten* wanneer het incidenttoewijzingsproces actief is, wordt een melding gegenereerd. In deze melding wordt de aanvrager ervan op de hoogte gebracht dat het incident is gesloten. Het geautomatiseerde proces wijzigt de status van een incident niet in *Gesloten*.

9. Het incidenttoewijzingsproces wordt beëindigd op het moment dat de stap *Verificatie oplossing* is voltooid en het incident is opgelost.

Het incidenttoewijzingsproces

Het incidenttoewijzingsproces omvat de volgende stappen:



IT-medewerker toewijzen

Deze stap wordt in gang gezet op het moment dat een incident in eerste instantie wordt geregistreerd. Met deze stap wordt de job Incidenten toewijzen geactiveerd. Wanneer de job is beëindigd, verzendt deze stap een actiepunt naar de IT-medewerker om het toegewezen incident te onderzoeken. Zodra deze stap is voltooid, wordt de stap Incident verkrijgen gestart.

Incident verkrijgen

Deze stap wordt in gang gezet op het moment dat de stap IT-medewerker toewijzen of Incident niet opgelost is voltooid. Bij deze stap wordt een actiepunt gestuurd naar de IT-medewerker om het zojuist toegewezen incident te bekijken en te accepteren. Tijdens de beoordeling van het actiepunt door de IT-medewerker kan de IT-medewerker de toewijzing accepteren of afwijzen. Als de toewijzing wordt afgewezen, wordt de stap Incident geëscaleerd gestart. Als de toewijzing wordt geaccepteerd, wordt de stap Werk aan incident gestart.

Werk aan incident

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Incident verkrijgen is voltooid. Bij deze stap wordt een actiepunt gestuurd naar de IT-medewerker om aan de nieuwe toewijzing te werken. De IT-medewerker werkt vervolgens aan het incident en markeert het actiepunt als voltooid. Wanneer het actiepunt is gemarkeerd als voltooid, begint de stap Inspanning vastleggen.

Inspanning vastleggen

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Werk aan incident is voltooid. Bij deze stap wordt een actiepunt gestuurd naar de IT-medewerker om de inspanning die aan het incident is besteed te registreren. De IT-medewerker legt vervolgens de inspanning vast en markeert het actiepunt als voltooid. Wanneer het actiepunt is gemarkeerd als voltooid, begint de stap Verificatie oplossing.

Verificatie oplossing

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Inspanning registreren is voltooid. Bij deze stap wordt er een actiepunt naar de aanvrager gestuurd om te controleren of en te bevestigen dat het incident naar voldoening is opgelost. Tijdens de inspectie van het actiepunt kan de aanvrager de oplossing goedkeuren of afwijzen. Als de oplossing is goedgekeurd, wordt het proces beëindigd. Als de oplossing wordt afgewezen, wordt de stap Incident geëscaleerd gestart.

Incident geëscaleerd

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Incident verkrijgen of de stap Verificatie oplossing is voltooid. Bij deze stap wordt de status van het incident gewijzigd in *Geëscaleerd*. Zodra deze stap is voltooid, wordt de stap Incident niet opgelost gestart.

Incident niet opgelost

Deze stap wordt in gang gezet wanneer de stap Incident geëscaleerd is voltooid. Bij deze stap wordt een melding naar de IT-manager gestuurd, dat het incident niet is opgelost en dat het incident opnieuw moet worden bekeken en toegewezen. Wanneer de IT-manager het actiepunt heeft gemarkeerd als voltooid, wordt de stap Incident verkrijgen gestart.

Hoofdstuk 3: Ideeën beheren

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Ideemanagement](#) (op pagina 33)

[Goedkeuringsproces voor ideeën](#) (op pagina 34)

[Een idee omzetten in een investering](#) (op pagina 51)

[Financiële gegevens kopiëren](#) (op pagina 52)

[Ideeën koppelen aan bovenliggende investeringen](#) (op pagina 54)

[Resources aan een team toekennen voor een idee](#) (op pagina 55)

Ideemanagement

Als IT-analist of -manager kunt u de IT-vraag beheren als ideeën in CA Clarity PPM.

Ideeën vormen de eerste fase van het scheppen van nieuwe investeringsmogelijkheden, zoals projecten, activa, toepassingen, producten, services en overig werk. Ideeën vormen de basis voor een specifiek type investering door te dienen als een verzamelplaats voor belangrijke informatie. Ontwikkel ideeën, keur de beste goed en wijs ongewenste ideeën af voordat ze risicovolle investeringen worden die beslag leggen op uw resources. U kunt ideeën bijhouden en omzetten in investeringsmogelijkheden. U kunt bijvoorbeeld een idee evalueren, besluiten dat deze goede vooruitzichten biedt en het idee omzetten in een van de volgende mogelijkheden:

- projecten
- producten
- diensten
- activa
- toepassingen
- investeringen
- overig werk

Deze investeringsmogelijkheden kunnen vervolgens worden goedgekeurd als onderdeel van uw portfolio. U kunt ideeën opnemen in een investeringshiërarchie, hiervoor een team en budget samenstellen en rapporten voor ideeën instellen. Met het controlepad kunt u de geschiedenis van specifieke activiteiten bijhouden die plaatsvinden met betrekking tot een idee. Uw beheerder bepaalt welke velden worden gecontroleerd en welke informatie wordt opgeslagen in het controlepad. De pagina Controle wordt weergegeven wanneer u een idee opent. U kunt met deze pagina een logboek weergeven met wijzigingen, toevoegingen of verwijderde records voor de velden waarvoor de controle is ingeschakeld.

Vaak wordt voor het registreren van ideeën een ander systeem gebruikt dan CA Clarity PPM. U kunt ideeën importeren uit een ander registratiesysteem via de XML Open Gateway om deze in CA Clarity PPM te beheren. Nadat u deze ideeën hebt geïmporteerd, maken ze deel uit van het portfoliomanagementproces.

Goedkeuringsproces voor ideeën

Het *goedkeuringsproces voor ideeën* is een kant-en-klaar CA Clarity PPM-ideeëmanagementproces. Als procesbeheerder of manager, kunt u met het goedkeuringsproces voor ideeën het indienen, beoordelen, goedkeuren en afwijzen van ideeën beheren. Standaard is dit proces niet actief. Het goedkeuringsproces voor ideeën moet door de CA Clarity PPM-procesbeheerder worden geactiveerd, voordat het kan worden opgestart. U kunt een proces aanpassen met extra bedrijfsregels.

Opmerking: U hebt slechts tot één goedkeuringsproces voor een idee tegelijk toegang. De procesbeheerder kan geen toegang geven tot meer dan één goedkeuringsproces voor een idee. Anders treedt een fout op wanneer u klikt op Ter goedkeuring verzenden..

Via geautomatiseerde ideeënprocessen wordt het idee door een impliciete workflow geleid. De volgende stappen vatten het proces samen:

1. Telkens wanneer een gebruiker een idee maakt, wordt er automatisch een instantie van het goedkeuringsproces voor ideeën gemaakt. Een nieuw idee heeft de status *Niet goedgekeurd* of *Verzonden ter goedkeuring*.
2. Er worden door het goedkeuringsproces voor elk actiepunt of elke stap meldingen verzonden naar aangewezen ontvangers. De status van het idee wordt door het proces gedurende het goedkeuringsproces vergrendeld, waardoor niemand de ideestatus handmatig kan wijzigen.
3. Wanneer een gebruiker een voorgesteld idee indient ter goedkeuring en alle benodigde informatie volledig is, wordt de status van het idee verandert in *Ingediend ter goedkeuring*.
Nadat een gebruiker een idee indient, kan het worden gemarkeerd als *afgewezen*, *onvolledig* of *goedgekeurd*.
4. Er wordt een actiepunt verzonden naar elke beoordelaar die het recht heeft om het idee goed te keuren. Via het actiepunt wordt de goedkeurder verzocht het idee te beoordelen en goed te keuren.
5. De beoordelaar bestudeert het idee. Het idee kan worden ingesteld op *goedgekeurd*, *afgewezen* of *onvolledig* om aanvullende informatie te vragen bij de persoon die de aanvraag oorspronkelijk heeft ingediend.
6. Gebruikers kunnen eventueel *onvolledige* ideeën opnieuw indienen. Wanneer een gebruiker een idee opnieuw indient, wordt de status ingesteld op *Verzonden ter goedkeuring* en begint het proces weer van voren af aan.
7. Wanneer een idee is *goedgekeurd*, kan het worden omgezet in een project, service of investering. Uw toegangsrechten bepalen welke entiteiten u kunt maken.
8. Nadat een gebruiker een idee markeert als *Goedgekeurd*, *Onvolledig* of *Afgewezen*, stuurt het systeem een melding van een actiepunt naar de oorspronkelijke auteur van het idee.
9. Goedkeuring, afkeuring of verwijdering van een idee beëindigt het proces.

Omdat meerdere gebruikers het recht hebben om het idee goed te keuren, kunnen er tegenstrijdige reacties worden vastgelegd. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de ene goedkeurder het idee goedkeurt en een andere het afwijst voordat het achtergrondproces is voltooid. In een dergelijk geval worden eventuele uitstaande actiepunten gesloten en worden nieuwe exemplaren van hetzelfde actiepunt verzonden. In het nieuwe actiepunt worden de ontvangen tegenstrijdige beoordelingen vermeld.

Een ander voorbeeld is dat een gebruiker met autorisatie rechtstreeks een *onvolledig* idee kan markeren als *goedgekeurd*.

Als een gebruiker een *Onvolledig* idee wijzigt in *Afgewezen*, verschijnt foutbericht **INV-0007: Voer een geldige statuscode in**. Om deze situatie te vermijden:

1. Markeer het idee als *Verzonden ter goedkeuring*.
2. Wijzig het vervolgens in *Goedgekeurd* of *Afgewezen*.

Een idee maken

U kunt met behulp van de pagina voor het maken van ideeën de eigenschappen, geschatte kosten en opbrengsten en een gedetailleerde beschrijving van een idee opgeven.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op Nieuw.
3. Vul de gegevens in voor de sectie Algemeen:

Onderwerp

De samenvatting/naam van het idee. Wanneer u een idee omzet in een project, service of investering, wordt het onderwerp gebruikt als koppeling van het project naar het idee. Tijdens het omzettingsproces wordt het onderwerp gebruikt voor de omschrijving van de investering.

Id idee

De unieke id van het idee. Als automatische nummering is geconfigureerd, wordt dit veld weergegeven als alleen-lezen. Tijdens het omzettingsproces wordt de id van het idee gebruikt als de naam van de investering.

Prioriteit idee

De waarde die door de ideeënbeheerder is toegewezen aan het idee. De waarde komt overeen met de prioriteit van het risico U kunt kiezen uit Laag (standaard), Gemiddeld en Hoog.

Beschrijving

Geeft de functionaliteit en waarde van de implementatie van het idee aan voor gebruikers.

Manager

Definieert de naam van de resource die het idee beheert en er eigenaar van is. De ideeënbeheerder heeft toegang tot het budget van het idee en de plannings eigenschappen.

Oorspronkelijke aanvrager

De naam van resource die het idee heeft ingediend. In dit veld wordt standaard de naam weergegeven van de resource die het idee heeft gemaakt.

Opmerking: Als u een andere resource selecteert, kan uw toegangsrecht om het idee weer te geven worden ingetrokken. Als u een idee wilt weergeven, moet u beschikken over het toegangsrecht *Idee - Weergeven - Alle* of het toegangsrecht *Resource - Ideeën weergeven - Alle*.

Actief

Geeft aan of het idee actief is. Activeer het idee zodat resources het idee kunnen weergeven in portfolio's en in portlets voor capaciteitsplanning.

Standaard: ingeschakeld

Algemene opmerkingen

Specificeert aanvullende informatie over het idee, die niet te vinden is in de ideomschrijving.

4. Vul de gegevens in voor de sectie Geschatte kosten en opbrengsten:

Opmerking: bepaalde eigenschappen worden later in het goedkeuringsproces gebruikt wanneer u het idee omzet in een project, service of investering.

Type schatting

Het type schatting voor de opbrengsten, kosten en inkomsten van het idee.

Valutacode

De valuta van het systeem. Als **Meerdere valuta's** is ingeschakeld, verschijnt er een vervolkeuzemenu van alle actieve valutacodes. Tijdens het omzettingproces wordt deze valutacode gebruikt als valutacode voor de investering.

Bedrijfseenheid

De bedrijfseenheid waaraan het idee is gekoppeld.

Beschrijving Opbrengsten

Beschrijft de zakelijke voordelen bij de ontwikkeling van dit idee.

Geschatte kosten

De geschatte totale kosten van het idee. Tijdens het omzettingsproces worden de geschatte kosten gebruikt als de geplande kosten voor de investering.

Geschatte opbrengsten

De geschatte totale opbrengsten van het idee, zowel inkomsten als besparingen.

Geschatte startdatum

Geeft de startdatum voor het idee aan. Deze datum moet op of voor de geschatte einddatum liggen.

Geschatte Einddatum

Geeft de geschatte einddatum voor het idee aan. Deze datum moet op of voor de geschatte einddatum liggen.

Break-evendatum

De geschatte break-evendatum voor het idee. Tijdens het omzettingsproces is de break-evendatum de gebudgetteerde break-evendatum voor de investering.

5. Vul in de sectie Gedetailleerde beschrijving de volgende velden in:

Impact op bestaande initiatieven

De impact van het idee op bestaande initiatieven.

Risico's

De risico's ongeacht of het idee wordt geïmplementeerd.

Afhankelijkheden

De afhankelijkheden van het idee.

6. Klik in de sectie Organisatiestructuur op het pictogram Bladeren naast de OBS die u aan het idee wilt koppelen voor organisatorische, beveiligings- of rapportagedoeleinden. De OBS met de naam 'Afdeling' wordt gebruikt om de investering aan een CA Clarity PPM-afdeling te koppelen. Als er meerdere OBS-eenheden voorkomen, wordt de OBS-eenheid met de naam Afdeling het laatst vermeld.

7. Klik op Opslaan om het idee op te slaan.
Het nieuwe idee wordt op de pagina Ideeën weergegeven met de status *Niet goedgekeurd*.
8. Klik op Ter goedkeuring verzenden om het nieuwe idee op te slaan en ter goedkeuring te verzenden.
Het nieuwe idee wordt weergegeven op de pagina Ideeën met de status *Verzonden ter goedkeuring*.

Eigenschappen idee bijwerken

Als u het idee wilt definiëren, werk dan de eigenschappen van het idee bij naarmate u over de desbetreffende gegevens beschikt.

Opmerking: bepaalde eigenschappen worden later in het goedkeuringsproces gebruikt wanneer u het idee omzet in een project, service of investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Open een idee.
3. Klik op het tabblad Eigenschappen en selecteer een menu-item om de idee-eigenschappen bij te werken.
4. Algemene informatie, zoals naam, manager, doelen, status, uitlijning en OBS-koppelingen, bewerken.
5. Selecteer een resource in het veld Doelmanager.
Opmerking: de doelmanager is de resource die het idee beheert nadat het is omgezet in een project, service of investering. Vul het veld in voordat u het idee omzet in een project, service of investering. Als u dit veld leeg laat, wordt de resource die u als de ideemanager selecteert ook de manager van het project, de service of investering.
6. Vul de velden in de sectie Gedetailleerde omschrijving van de eigenschappenpagina in:
 - a. Geef aan wat de impact is die het idee heeft op bestaande initiatieven.
 - b. Duid de risico's van het idee aan.
 - c. Geef eventuele afhankelijkheden van het idee met bestaande initiatieven aan.
7. [Definieer planningsgegevens](#) (op pagina 40), zoals start- en einddatum en traceringsmethoden.
8. [Definieer budgetgegevens](#) (op pagina 41), zoals de geplande kosten en opbrengsten, de NPV en break-evencijfers.

In de sectie Geschatte kosten en opbrengsten van de eigenschappenpagina wordt een overzicht van de geschatte kosten en opbrengsten weergegeven.

Planningsgegevens opgeven

Gebruik deze procedure om de start- en einddatum van het idee op te geven, het idee te openen voor tijdinvoer en de kostencode ervan te definiëren.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Open een idee.
3. Klik op het tabblad Eigenschappen en klik op Planning.
4. Vul in de sectie Planning van de pagina de volgende velden in:

Startdatum

De startdatum van het idee. Wanneer u het idee omzet naar een investering, wordt deze datum de startdatum voor de investering.

Einddatum

De einddatum van het idee. Wanneer u het idee omzet naar een investering, wordt deze datum de einddatum voor de investering.

Datums voor geplande kosten instellen

Hier kunt u aangeven of u de datums voor geplande kosten synchroon wilt houden met de investeringsdatums. Als de optie voor een gedetailleerd financieel plan wordt gekozen, is dat niet van invloed op de datums voor geplande kosten.

Standaard: ingeschakeld

5. Vul in de sectie Traceren van de pagina de volgende velden in:

Tijdinvoer

Schakel dit selectievakje in om medewerkers in staat te stellen de tijd die ze aan dit idee werken te registreren in hun urenstaat.

Belangrijk! U moet het veld **Tijdinvoer** selecteren om resources de mogelijkheid te geven om de tijd die ze aan ideeën werken, te registreren in hun urenstaat.

Standaard: ingeschakeld

Traceermodus

De methode waarmee personeelsleden uren registreren voor hun werk aan het idee.

Opties:

- Clarity. Personeelsleden registreren hun uren met urenstaten.
- Geen. Voor niet-werkgerelateerde resources worden gerealiseerde waarden bijgehouden via transactievouchers of worden de gerealiseerde waarden via een planner, zoals Open Workbench, bijgehouden.
- Overig. Werkelijke waarden worden geïmporteerd vanuit een programma van derden.

Standaard: Clarity

Kostencode

Selecteer een standaardkostencode die moet worden gebruikt voor alle ideetaken. Als er op taakniveau andere kostencodes zijn opgegeven op de urenstaat, worden de kostencodes op taakniveau overschreven met de kostencode op ideeniveau.

6. Klik op Opslaan of Ter goedkeuring verzenden.

Budgetgegevens opgeven

Geef voor elk idee de gegevens op voor de geplande kosten en opbrengsten, zodat de ideeën kunnen worden beoordeeld voor portfoliomanagement. U kunt de budgetgegevens opgeven op de pagina Idee: Eigenschappen: Hoofd - Budget. Met budgeteigenschappen kunt u meetwaarden definiëren. Bijvoorbeeld de informatie over de geplande kosten, NPV, ROI en break-even van het idee. U kunt er ook voor kiezen om de meetwaarden voor het budget automatisch te laten berekenen aan de hand van de kapitaalkosten.

Stel met behulp van de velden op de pagina de start- en einddatum voor het budget in. Dankzij de budgeteigenschappen, is de geldstroom tijdens deze periode gelijkmatig en constant. De budgeteigenschappen worden uitsluitend toegepast op één periode: van de startdatum van het idee tot de einddatum. De datums worden alleen toegepast op uw idee en not op de bovenliggende investeringen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee en klik op het onderwerp.
2. Open het menu Eigenschappen en klik vervolgens in Eigenschappen op Financieel overzicht.

3. Vul in de sectie Financiële planning de volgende velden in:

Valuta

Definieert de valuta voor de investering.

Standaard: systeemvaluta

Budget is gelijk aan geplande waarden

Geeft aan of de budgetwaarden in de budgeteigenschappen van een investering overeenstemmen met de geplande waarden. Als er een gedetailleerd budgetplan bestaat voor de investering, kunnen de veldwaarden in de sectie Budget alleen worden weergegeven. De velden geven de waarden aan in het gedetailleerde budgetplan. Wanneer het selectievakje is uitgeschakeld, kunt u de budgetvelden bewerken.

Standaard: ingeschakeld

Financiële statistieken berekenen

Geeft aan of de financiële statistieken voor de investering automatisch worden berekend. Als dit is uitgeschakeld, kunt u de financiële statistieken handmatig definiëren.

Standaard: ingeschakeld

4. Vul in de sectie Opties voor financiële meetwaarden de volgende velden in:

Systeempercentage gebruiken voor totale kapitaalkosten

Selecteer het veld om de totale kapitaalkosten op basis van het systeempercentage te berekenen.

Herinvesteringspercentage systeem gebruiken

Selecteer het veld om de totale kapitaalkosten te berekenen op basis van het systeempercentage voor herinvestering.

Systeempercentage

Geeft de systeemwaarde weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Investeringspercentage

Geeft het systeempercentage weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Oorspronkelijke investering

De oorspronkelijke investering voor het idee.

5. Vul de volgende velden in de sectie Gepland in:

Geplande kosten

De geplande kosten voor een idee. Deze waarde wordt gespreid tussen de startdatum en de einddatum van de geplande kosten.

Opmerking: als u dit idee omzet in een investering, overstijgt de waarde van de geplande kosten de geschatte kosten die u hebt ingevoerd in de sectie Geschatte kosten en opbrengsten op de pagina Eigenschappen idee: Algemeen.

Geplande start van kosten

Selecteer de datum waarop de geplande kosten van het idee ingaan.

Einddatum geplande kosten

Selecteer de datum waarop de geplande kosten van het idee aflopen.

Geplande opbrengsten

De totale geplande opbrengsten die u behaalt uit idee.

Opmerking: als u dit idee omzet in een investering, overstijgt de waarde van de geplande opbrengsten de geschatte opbrengsten die u hebt ingevoerd in de sectie Geschatte kosten en opbrengsten op de pagina Eigenschappen idee: Algemeen.

Startdatum geplande opbrengsten

Selecteer de datum waarop de geplande opbrengsten van het idee beginnen.

Einddatum geplande opbrengsten

Selecteer de datum waarop de geplande opbrengsten van het idee eindigen.

Geplande NPV

Geeft de geplande NPV (Net Present Value, huidige nettowaarde) van de investering weer.

Geplande ROI

Geeft de geplande ROI (Return on Investment, Rendement op investering) weer van deze investering.

Gepland break-even

De datum waarop de geplande kosten gelijk zijn aan de geplande opbrengsten. Dit veld kan alleen worden gelezen.

Geplande IRR

Geeft de geplande IRR (internal rate of return, interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Geplande MIRR

Geeft de geplande MIRR (modified internal rate of return, aangepaste interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Geplande terugverdienperiode

Geeft de datum weer van de geplande terugverdienperiode van de investering.

6. De volgende velden worden weergegeven in de sectie Budget.

Budgetkosten

Geeft de gebudgetteerde kosten weer voor de investering.

Startdatum budgetkosten

Geeft de startdatum van de gebudgetteerde kosten van de investering weer.

Einddatum budgetkosten

Geeft de einddatum van de gebudgetteerde kosten van de investering weer.

Opbrengsten budget

Geeft de gebudgetteerde opbrengsten weer voor de investering.

Startdatum budgetopbrengsten

Geeft de startdatum van de gebudgetteerde opbrengsten van de investering weer.

Einddatum budgetopbrengsten

Geeft de einddatum van de gebudgetteerde opbrengsten van de investering weer.

HNW van budget

Geeft de gebudgetteerde HNW (Huidige nettowaarde, Net Present Value) van de investering weer.

ROI van budget

Geeft de gebudgetteerde ROI (Return on Investment, Rendement op investering) weer van deze investering.

Break-even voor budget

Geeft de datum weer waarop de gebudgetteerde kosten van het idee gelijk zijn aan de geplande opbrengsten. Dit veld kan alleen worden gelezen.

IR van budget

Geeft het geplande IR (intern rendement, ook wel interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

AIR van budget

Geeft de geplande AIR (aangepaste interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Gebudgetteerde terugverdientijd in maanden

Geeft de datum weer van de geplande terugverdientijd van de investering.

7. Verzend uw wijzigingen.
8. Geef een overzicht weer van de Geplande kosten en opbrengsten.

Financiële plannen voor ideeën

U kunt de volgende soorten financiële plannen voor een idee maken en beheren om de kosten ervan bij te houden:

- kostenplannen
- opbrengstenplannen
- budgetplannen

U kunt kostenplannen ter goedkeuring verzenden, net als elk ander type investering. Nadat het is goedgekeurd, vormt het kostenplan het huidige budgetplan. U kunt ook een opbrengstenplan koppelen aan een kostenplan of een budgetplan. Nadat u een financieel plan hebt gemaakt, kunt u het in administratieve processen of XOG-transacties (XML Open Gateway) opnemen.

Opmerking: de gerealiseerde waarden in de financiële plannen, handmatige transacties en terugboekingen zijn niet financieel ingeschakeld.

Een financieel plan voor een idee kent de volgende beperkingen:

- Gerealiseerde waarden via transacties zijn niet mogelijk.
- Alleen een handmatig gemaakt kostenplan (vastgesteld plan) kan worden omgezet in een doelinvestering. Een kostenplan dat u maakt met de methoden Ingevuld vanuit investeringsteam of Taaktoewijzing wordt niet omgezet.
- Een budgetplan kan niet worden omgezet in een doelinvestering.
- Er is geen workflowsysteemactie beschikbaar om een financieel plan voor een idee om te zetten in een doelinvestering. Een financieel plan voor een idee kan alleen worden omgezet via de gebruikersinterface.

Een kostenplan voor een idee maken

U kunt een kostenplan voor een idee maken. Kostenplannen kunnen via een goedkeuringsproces omgezet worden in een formeel budgetplan.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Open een idee.
3. Klik op het tabblad Financiële plannen.
4. Als u de volgende fout ziet, klikt u op het tabblad Eigenschappen, wijst u een afdeling-OBS toe en klikt u op Opslaan.

U moet deze investering relateren aan een entiteit voordat een financieel plan kan worden opgesteld.
5. Open het menu Financiële plannen en selecteer Kostenplannen.
6. Klik op Nieuw handmatig plan.
7. Vul de verplichte velden in.
8. Klik op Bladeren in het veld Opbrengstenplan en selecteer een plan om het kostenplan aan een opbrengstenplan te koppelen.
9. Klik op Opslaan.
10. Klik op het tabblad Details.
11. Klik op Toevoegen om de kostentypen en transactieklassen voor uw plan weer te geven. U kunt bijvoorbeeld operationele kosten voor hardware toevoegen.
12. Klik op Opslaan en terug.
13. Klik op de pagina Details kostenplan voor een idee in de cellen onder Bedragen op periode.
14. Voeg kosten en eenheden toe voor elke transactieklassse.
15. (Optioneel) Als u kosten vanuit een bestaand investeringsteam wilt invoegen, klikt u op het menu Handelingen en selecteert u Invullen vanuit investeringsteam.
16. Klik op Opslaan.

Een opbrengstenplan voor een idee maken

Als u de ROI of NPV voor een idee wilt berekenen, maakt u een opbrengstenplan en koppelt dit aan een kostenplan. U hebt geen goedkeuring nodig voor opbrengstenplannen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Open een idee.
3. Klik op het tabblad Financiële plannen.
4. Als u de volgende fout ziet, klikt u op het tabblad Eigenschappen, wijst u een afdeling-OBS toe en klikt u op Opslaan.

U moet deze investering relateren aan een entiteit voordat een financieel plan kan worden opgesteld.
5. Klik op het menu Financiële plannen en selecteer Opbrengstenplannen.
6. Klik op Nieuw.
7. Vul de verplichte velden in.
8. Klik op Bladeren in het veld Opbrengstenplan en selecteer een plan om het kostenplan aan een opbrengstenplan te koppelen.
9. Klik op Opslaan.
10. Klik op het tabblad Details.
11. Klik op Toevoegen om de opbrengsten op beschrijving, klasse en subklasse weer te geven voor uw plan. U kunt bijvoorbeeld programma's weergeven die de opbrengsten moeten verhogen of de kosten moeten verlagen.
12. Klik op Opslaan en terug.
13. Klik op de pagina Details opbrengstenplan voor een idee in de cellen onder Bedragen op periode.
14. Voeg voor elke opbrengstenklasse per periode opbrengsten toe.
15. Klik op Opslaan.

Een budgetplan voor een idee maken

Als een kostenplan is goedgekeurd, wordt dit het budgetplan voor een investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een idee.
2. Open het menu Financiële plannen en selecteer Kostenplannen.
3. Open een kostenplan.
4. Klik in het menu Handelingen op Ter goedkeuring verzenden.
Het kostenplan wordt het voorgestelde verzonden budgetplan.
5. Klik op het menu Financiële plannen en selecteer Budgetplannen.
6. Klik op Goedkeuren.
Het kostenplan wordt het goedgekeurde budgetplan.

Een idee ter goedkeuring verzenden

Nadat u een nieuw idee hebt ontwikkeld, moet u het ter goedkeuring verzenden. U kunt ook een idee ter goedkeuring verzenden terwijl u dit nog aan het maken bent.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Open een idee.
3. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de knop Ter goedkeuring verzenden.
 - Wijzig de waarde in het veld Status in *Verzonden ter goedkeuring* en klik op Opslaan en terug.

Een idee goedkeuren

Alleen ideeën met de status *Verzonden ter goedkeuring* kunnen worden goedgekeurd.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Schakel het selectievakje naast het idee in.
3. Klik op Goedkeuren.

Opmerking: u kunt ook het idee openen, *Goedgekeurd* selecteren in de vervolgkeuzelijst Status en de wijzigingen opslaan.

Meer informatie aanvragen over een idee

Gebruik deze procedure als u denkt dat er aanvullende informatie is vereist voor een idee voordat het kan worden goedgekeurd en omgezet in een project, service of investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
2. Open een idee.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Wijzig de status van het verzonden idee in *Onvolledig*.
4. Voer in het veld Algemene opmerkingen eventuele opmerkingen of aanwijzingen in over de aanvullende informatie die u nodig hebt van de beheerder van het idee.
5. Klik op Opslaan en terug.
De pagina Ideeën wordt weergegeven en de status van het idee is *Onvolledig*.
6. Stuur een actiepunt en een melding naar de beheerder van het idee om aanvullende informatie te verstrekken en het idee opnieuw te verzenden.

Opmerking: u kunt dit ook bewerkstelligen met behulp van een proces.

Een idee afwijzen

U kunt een idee op de weergavepagina of de bijbehorende eigenschappenpagina afwijzen. Een idee kan alleen worden afgewezen als het de status *Verzonden ter goedkeuring* heeft.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik vanuit Vraagbeheer op Ideeën.
De pagina wordt weergegeven.
2. Schakel het selectievakje naast het idee in.
3. Klik op Afwijzen.

Opmerking: u kunt ook het idee openen, *Afgewezen* selecteren in de vervolgkeuzelijst Status en de wijzigingen opslaan.

Een idee deactiveren

Deactiveer een idee wanneer u het voor onbepaalde tijd in de wacht wilt zetten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
De pagina wordt weergegeven.
2. Klik op het onderwerp van het idee om het te deactiveren.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Schakel in de sectie Algemeen op de pagina het selectievakje Actief uit.
4. Klik op Opslaan.

Een idee verwijderen

U kunt een idee of een idee dat is omgezet naar een investering verwijderen. Als u een omgezet idee verwijdert, wordt de koppeling naar de investering verwijderd. Wanneer een idee wordt verwijderd, wordt de omgezette investering niet verwijderd.

Volg de onderstaande stappen:

1. Schakel op de pagina Ideeën het selectievakje in naast een idee.
2. Stel het veld Actief in op *Nee* en klik op Opslaan. U kunt een actief idee niet verwijderen.
3. Klik op Markeren voor verwijderen.
Het idee wordt verwijderd en niet langer in de lijst weergegeven.

Een idee omzetten in een investering

U kunt een *goedgekeurd* idee omzetten in een of meer van de volgende investeringstypen:

- project
- application
- asset
- product
- overig werk
- service

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een goedgekeurd idee.
2. Klik op Omzetten.

De pagina Investeringsstype selecteren wordt weergegeven. Welke investeringstypen op deze pagina worden vermeld, hangt af van uw toegangsrechten.

3. Selecteer een investeringstype.

Opmerking: wanneer u *Project vanuit sjabloon* selecteert, worden projecteigenschappen, zoals budgetgegevens, overgezet naar het idee. De eigenschappen die worden overgezet vanuit het idee hebben over het algemeen voorrang boven de eigenschappen uit de projectsjabloon. Nadat u een idee hebt omgezet in een project, kunt u de projecteigenschappen bewerken.

4. Selecteer Financiële eigenschappen en financiële plannen kopiëren om de financiële gegevens voor het idee in de omzetting naar een investering op te nemen.

5. Klik op Volgende.

Wanneer u een idee naar een service converteert, wordt de pagina Service maken weergegeven. Als u het idee volgens een sjabloon naar een project wilt omzetten, selecteert u een projectsjabloon.

6. Vul de velden op de pagina in en klik op Opslaan.

Financiële gegevens kopiëren

Wanneer u een idee omzet in een investering, wordt de optie *Financiële eigenschappen en financiële plannen kopiëren* weergegeven op de pagina Investeringstype selecteren. Wanneer u deze optie selecteert, worden de volgende items automatisch naar de doelinvestering gekopieerd:

- Het handmatig gemaakte kostenplan (vastgesteld plan)
- Een opbrengstenplan (als u er een aan uw kostenplan hebt gekoppeld)

De volgende items worden nooit gekopieerd, ongeacht of deze optie is in- of uitgeschakeld:

- Kostenplannen die zijn gemaakt door middel van objectacties
- Kostenplannen die niet als het vastgestelde plan zijn aangewezen
- Opbrengstenplannen die niet zijn gekoppeld aan het vastgestelde plan
- Budgetplannen
- Teamgegevens

In de volgende voorbeelden wordt uitgelegd welke gegevens van het idee naar de investering worden gekopieerd wanneer u de optie *Financiële eigenschappen en financiële plannen kopiëren* in- of uitschakelt. In de voorbeelden is de afdeling-OBS voor het oorspronkelijke idee DEPT1 van entiteit ENTITY1.

Voorbeeld 1: koppel het idee en de investering aan dezelfde OBS.

Geselecteerd

Alle financiële kenmerken, afdeling-OBS en financiële plannen worden van het idee naar de doelinvestering gekopieerd. De pagina Eenvoudig budget voor de doelinvestering wordt alleen-lezen.

Cleared (Gewist)

Alleen het kenmerk Afdeling-OBS op de pagina Eigenschappen idee en het kenmerk Afdeling op de financiële subpagina worden naar de doelinvestering gekopieerd. De financiële plannen worden echter niet gekopieerd. De pagina Eenvoudig budget voor de doelinvestering kan worden bewerkt.

Voorbeeld 2: koppel het idee en de investering aan dezelfde bovenliggende OBS.

In dit voorbeeld koppelen we het idee aan één eenheid (DEPT1) van die OBS. We koppelen het veld Afdeling-OBS op de pagina voor het maken van doelinvesteringen aan een andere eenheid (DEPT2) van dezelfde OBS.

Geselecteerd

Alle kenmerken op de financiële subpagina en de financiële plannen uit het idee worden gekopieerd naar de doelinvestering. De afdeling-OBS van de doelinvestering wordt gewijzigd in de nieuwe waarde (DEPT2) die u na de omzetting hebt toegewezen. In het veld Afdeling op de subpagina Financiële eigenschappen wordt de nieuwe waarde weergegeven. De pagina Eenvoudig budget voor de doelinvestering wordt alleen-lezen.

Cleared (Gewist)

De financiële plannen worden niet naar de doelinvestering gekopieerd. De afdeling-OBS en het veld Afdeling op de financiële subpagina worden gewijzigd in de nieuwe waarde (DEPT2). U kunt de pagina Eenvoudig budget bewerken in de doelinvestering.

Voorbeeld 3: koppel het idee en de investering aan meer dan één OBS van verschillende entiteiten.**Geselecteerd**

De financiële plannen uit het idee worden niet naar de doelinvestering gekopieerd. De afdeling-OBS en het veld Afdeling op de financiële subpagina worden gewijzigd in DEPT3. Het veld Locatie is leeg. Alle andere kenmerken van de financiële subpagina worden naar de betreffende doelinvestering gekopieerd, behalve Afdeling. U kunt de pagina Eenvoudig budget bewerken in de doelinvestering.

Cleared (Gewist)

De kenmerken van de financiële plannen en de financiële subpagina worden niet naar de doelinvestering gekopieerd. De afdeling-OBS en het veld Afdeling op de financiële subpagina worden echter gewijzigd in DEPT3. U kunt de pagina Eenvoudig budget bewerken in de doelinvestering.

Voorbeeld 4: koppel het idee aan een OBS en de investering aan een andere OBS.**Geselecteerd**

Alle financiële kenmerken, waaronder de afdeling-OBS en de financiële plannen (alleen het kostenplan, vastgestelde plan en opbrengstenplan dat hieraan is gekoppeld) worden naar de doelinvestering gekopieerd. Het veld Afdeling-OBS voor de doelinvestering is leeg, nadat deze is opgeslagen als doelinvesteringsobject. De pagina Eenvoudig budget voor de doelinvestering wordt alleen-lezen.

Cleared (Gewist)

Het kenmerk Afdeling-OBS op de pagina Eigenschappen idee en het kenmerk Afdeling op de financiële subpagina worden naar de doelinvestering gekopieerd. De financiële plannen worden echter niet gekopieerd. Het veld Afdeling-OBS in de doelinvestering is leeg na het opslaan. De pagina Eenvoudig budget voor de doelinvestering kan worden bewerkt.

Ideeën koppelen aan bovenliggende investeringen

U kunt een idee koppelen aan een of meer investeringen en services. Geef de bovenliggende toewijzingen weer in een lijst waarin de bijbehorende percentages zijn opgenomen. Het totale percentage van uw toekenningen voor idee-naar-investering moet gelijk zijn aan 100 procent.

U kunt ideeën delen met andere investeringen, services en ideeën. U kunt bijvoorbeeld een idee delen voor een telefoonsysteem voor internetbankieren dat twee servers ondersteunt in twee gebieden in het land. Eerst voegt u de servers toe als onderliggende investeringen aan de investeringshiërarchie van het idee voor het telefoonsysteem voor internetbankieren. Bewerk het kostentoekeningspercentage en de tijdsegmenten van de onderliggende investering. Alle kostengegevens in de hiërarchie van het bovenliggende idee zijn gebaseerd op de toewijzingspercentages.

Ideekosten totaliseren naar bovenliggende investeringen. De totale kosten van het onderliggende idee worden automatisch opgeteld bij de bovenliggende investeringen. Tijdens de berekening worden de start- en einddatum van het bovenliggende idee gebruikt voor het toepassen van de kosten van het onderliggende idee aan de bovenliggende investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op het onderwerp van het idee om de gekoppelde investering te bekijken.
3. Selecteer Hiërarchie
U kunt de details van de bovenliggende investering van het idee weergeven.
4. Klik op Toevoegen om bovenliggende investeringen toe te voegen.
5. Klik op Verwijderen om bovenliggende investeringen te verwijderen.
6. Klik in het veld Toekenning van elke bovenliggende investering en voer het koppelingspercentage voor het idee in.
7. Klik op Opslaan.

Opmerking: u kunt ook koppelingen toevoegen of verwijderen op een van de pagina's voor het instellen van toekenningen voor bovenliggende investeringen.

Resources aan een team toekennen voor een idee

Ken resources toe aan veelbelovende ideeën, zodat u kunt beginnen met de capaciteits- en portfolioplanning. Ideeën zijn niet gekoppeld aan taken en het toekennen van personeel aan ideeën heeft niet tot gevolg dat het toegekende personeel voor langere tijd wordt vastgelegd. U kunt bijvoorbeeld resources aan een idee toekennen om voorbereidende werkzaamheden te verrichten voordat een idee wordt goedgekeurd. Voeg extra resources toe om de capaciteit te beoordelen en te plannen voordat het idee wordt omgezet in een project, investering of service.

U kunt rollen of resources en arbeids- of niet-arbeidstypen toekennen. De medewerkers kunnen de tijd die ze aan een idee hebben besteed, registreren in hun urenstaat.

Gebruik een rol als tijdelijke aanduiding, wanneer u de naam niet weet van de resource die u aan uw idee wilt toekennen. Wanneer een specifieke resource niet beschikbaar is, kunt u meerdere instanties van een rol aan uw idee toekennen. U kunt bijvoorbeeld programmeur (1) en programmeur (2) toewijzen om twee verschillende vereisten voor de rol van programmeur weer te geven.

Opmerking: u kunt niet meerdere instanties van dezelfde genoemde resource aan een idee toekennen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
3. Wanneer u afzonderlijke resources of rollen wilt selecteren voor het team dat aan het idee werkt, klikt u op Toevoegen.
De pagina Resources selecteren wordt weergegeven.
4. Als u alle resources in een geselecteerde OBS-eenheid wilt toevoegen aan het team voor het idee, klikt u op Toevoegen/bijwerken op OBS.
5. Selecteer de resources en rollen die u wilt toevoegen aan het team voor uw idee.
Gebruik het zoekfilter om de resources of rollen te filteren op naam of andere criteria.
6. Klik op Toevoegen om de resources en rollen toe te voegen. Alle resources worden automatisch voor 100% van hun beschikbare werkdagen toegekend.
7. Pas naar wens de volgende waarden aan:

Rol

Geeft de rol van de resource weer. Deze kan afwijken van de primaire rol die in het resourceprofiel is geselecteerd.

Tijd

Er wordt een geel vinkje in deze kolom weergegeven als de resource of rol uren mag registreren voor dit idee.

Boekingsstatus

Geeft de boekingsstatus van de resource of rol weer:

- Definitief. De resource is vastgelegd voor het idee.
- Voorlopig. De resource is voorlopig voor het idee ingepland.
- Gemengd. De resource is zowel definitief als voorlopig toegekend.

Start

In deze kolom wordt de startdatum voor de toekenningen van het teamlid weergegeven. Als deze niet is gedefinieerd, wordt standaard de startdatum van het idee weergegeven.

Einde

In deze kolom wordt de voltooiingsdatum voor de toekenningen van het teamlid weergegeven. Als deze niet is gedefinieerd, wordt standaard de voltooiingsdatum van het idee weergegeven.

% Toekenning

In deze kolom wordt het toekenningspercentage van het teamlid voor dit idee weergegeven. Er wordt van uitgegaan dat ieder teamlid voor 100% van de beschikbare tijd is toegewezen aan het idee.

Toekenning

In deze kolom kunt u zien voor hoeveel uur de resource voorlopig is geboekt voor het idee. Tenzij u de boekingsdatums wijzigt, worden resources automatisch voor de gehele duur van een idee geboekt. Dit veld kan niet worden bewerkt. De waarde van het veld verandert op basis van de bewerkingen die u aanbrengt via de volgende opties:

- De opties voor het instellen van toekenningen.
- De nieuwe toekenningscurven die zijn gedefinieerd op de pagina Eigenschappen teamlid.
- De optie Toekenning verschuiven.

Toegekende werkelijke waarden

In deze kolom kunt u zien hoeveel uur de resource tot op heden in totaal heeft besteed aan dit idee.

Werkelijke waarden incidenten

In deze kolom wordt de tijd weergegeven die is geregistreerd voor incidenten die aan dit idee zijn gekoppeld.

Totale werkelijke waarden

In deze kolom wordt de totale hoeveelheid geregistreerde tijd weergegeven. Deze waarde is de som van de toegekende werkelijke waarden en de werkelijke waarden van de incidenten.

8. Klik op het pictogram Eigenschappen om het resourceprofiel te openen en geplande en definitieve toekenningen te wijzigen.
9. Klik op het pictogram Resourcezoeker om de pagina Resources zoeken te openen voor de geselecteerde resource en de resource of rol te vervangen door een andere resource of rol.
10. Klik op een resourcenaam in de lijst om de eigenschappen voor een resource te bewerken. .
11. Klik op een item in de kolom Resourcetoekenning om de toekenning van een resource of rol bij te werken.

Opmerking: wanneer u resources toevoegt aan uw ideeteam, is het goed mogelijk dat u de resource per ongeluk te veel toekent. In dat geval wordt er een bevestigingspagina weergegeven. Het aantal beschikbare uren voor een resource kan lager zijn dan het totale aantal aangevraagde uren. In dat geval wordt in plaats van de pagina Boeking bevestigen de pagina Bevestiging resterende beschikbaarheid weergegeven.

12. Bevestig dat u de resource te veel wilt toekennen of accepteer de resterende beschikbaarheid van de resource. Wanneer deze bevestigingspagina wordt weergegeven, selecteert u een van de volgende opties:

Te veel toekennen

Hiermee wordt de resource te veel toegekend.

Resterend alleen

Hiermee wordt de resource geboekt voor de tijd die in de kolom Resterende beschikbaarheid wordt weergegeven.

13. Als u een resource toevoegt aan het project of de investering, wordt op de pagina Bevestiging resterende beschikbaarheid een *overboeking* weergegeven. Als de resource is geboekt voor de standaardwaarde van 100 procent van zijn of haar beschikbaarheid, wordt in de kolom 100 procent resourcetoekenning het aantal gebruikte uren weergegeven. In de kolom Resterende beschikbaarheid kunt u zien hoeveel werkuren de resource daadwerkelijk aan uw project kan besteden.
14. (Optioneel) Toon de totale werkinspanning per rol in een bottom-upweergave of schakel van weergave om de geplande werkzaamheden voor het idee te bewerken.

Opmerking: resourcetoekenning is de periode gedurende welke een resource voor een idee is geboekt. Tenzij u de boekingsdatums wijzigt, worden resources automatisch voor de gehele duur van een idee geboekt. De toekenningshoeveelheid voor een resource kan als volgt worden berekend:

Totaal aantal werkdagen * Aantal beschikbare uren per dag

Bij het totaal aantal werkdagen zijn de start- en einddatum inbegrepen. De ETC is gebaseerd op het aantal uren dat een resource aan het idee is toegekend.

15. Sla de wijzigingen op.

Resourcetoekenningen voor een idee beoordelen en wijzigen

U kunt de standaardresourcetoekenningen aanpassen. U kunt de boeking van een definitief geboekte resource verwijderen of u kunt de tijd van een resource voor extra planning uitbreiden. Op de pagina met teamdetails van een idee worden in een grafiek geplande en toegewezen toekenningen voor een idee per resource en per periode weergegeven. U kunt aan de hand van deze weergave bepalen of en hoeveel een resource te veel of te weinig is geboekt. U kunt ook de beschikbaarheid van een resource voor een idee inschatten.

Als u de pagina wilt weergeven, selecteert u Team en klikt u vervolgens op Detail vanuit de werkbalk van de pagina.

Op de pagina met teamdetails worden gegevens weergegeven op basis van resource, toekenning en periode. Als u over een periode schuift, verschijnt er een opmerking waarin een kort overzicht wordt gegeven van wat u ziet. De periodekolommen zijn standaard ingesteld op wekelijks en beginnen altijd met de huidige week. De kleurcode voor de toekenning werkt als volgt:

Oranje

de resource is voor de betreffende periode toegekend overeenkomstig de beschikbaarheid of minder.

Rood

de medewerker is te veel toegekend (dat wil zeggen: de geboekte tijd overschrijdt de beschikbaarheid) voor de betreffende periode.

Groen

toekenningen aan andere investeringen, ideeën of diensten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
3. Klik op het pictogram Eigenschappen voor de resource voor wie u de toekenning wilt wijzigen.

De pagina Eigenschappen geeft de basisvelden voor de profielen en de toekenningsgerelateerde velden weer.

4. Voer in het veld Standaard % toekenning het percentage van de totale tijd in die de resource aan het idee wil toekennen. U kunt 0 procent opgeven.

Opmerking: In de kolommen Toekenning en Toekenningspercentage op de pagina Idea: Team: Personeel worden de eventuele wijzigingen weergegeven.

5. Maak in de secties Geplande toekenning en Definitieve toekenning één rij voor elke afwijking van de standaardtoekenning.

Geplande toekenning

Een curve die de standaardtoekenningshoeveelheid of totale toekenningshoeveelheid weergeeft, die door de manager is aangevraagd.

Definitieve toekenning

Een curve die de toekenningshoeveelheid weergeeft, die door de resource manager is toegewezen.

Boekingsstatus

Geeft het soort boeking aan dat op de resource is toegepast. Deze waarde verandert afhankelijk van de toekenningshoeveelheden in de curven voor geplande en definitieve toekenning.

Stelt u zich bijvoorbeeld voor dat de geplande toekenning of standaardtoekenning voor een resource 100 procent is. De resource is geboekt om van 01-08-14 tot en met 30-11-14 aan uw idee te werken. Dezelfde resource is echter ook voor 50 procent tot en met 1 september ingepland voor werkzaamheden aan een ander idee. De resource is van 15-9-14 tot en met 22-9-14 op vakantie. U kunt twee rijen maken voor twee toekenningscurven voor de resource. Eén curve geeft een toekenning aan van 50 procent van 01-08 tot en met 01-09, en een ander geeft een afwijking aan van nul procent voor de periode van 15-09 tot 22-09.

6. Een periode voor geplande toekenning en voor definitieve toekenning maken:
 - a. Typ of selecteer een startdatum voor de periode.
 - b. Typ of selecteer een einddatum voor de periode.
 - c. Geef in het veld Toekenningspercentage het percentage tijd op dat u verwacht dat de resource zal werken (voorlopig of definitief). U kunt 0 procent opgeven.
7. Klik op Nieuwe rij om nog een rij toe te voegen en herhaal stap 4.
8. Klik op Opslaan en terug.

Rollen van teamleden wijzigen

U kunt de roltoekenning voor een teamlid per idee wijzigen. De wijziging is niet van invloed op de rol die voor het teamlid is geïdentificeerd in het resourceprofiel van het teamlid. U kunt een roltoekenning wijzigen via de pagina met teamleden of die met details voor het idee.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.

De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Klik op het pictogram Eigenschappen voor een resource.

De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.

De pagina geeft de basisvelden voor de profielen en de toekenningsgerelateerde velden weer.
4. In het gedeelte Algemeen van de pagina met eigenschappen van het teamlid, selecteert u een rol in het veld Investeringsrol.
5. Sla de wijzigingen op.

Personeeltoekenningen opnieuw instellen

U kunt resourcetoekenningen vooruit en terug in de tijd verplaatsen om alle of een gedeelte van de resourcetoekenningen voor een idee te verschuiven of te schalen. Wanneer u de datums verschuift, blijven de gesegmenteerde toekenningsdatums intact, zelfs wanneer u het toekenningspercentage voor elk segment wijzigt. Het verschuiven van toekenningen is nuttig voor het ramen van toekenningen buiten de toegestane tijdgeschaalde weergave, die zich slechts tot over een periode van zes maanden uitstrekt.

Bijvoorbeeld: een toekenning begint op 1 mei en wordt met een standaardpercentage van 100 procent voortgezet tot en met eind mei. Vervolgens wordt de toekenning voortgezet in juni met een verminderd toekenningspercentage van 50 procent. U kunt nu de toekenning verschuiven zodat deze van 1 juni tot 2 juli (31 kalenderdagen) op 100 procent loopt, en tot 2 augustus op 50 procent. U kunt de toekenning ook verschuiven voor tijdspannen die geen segmenten bevatten.

U kunt de personeeltoekenningen voor een idee ook op de volgende manieren opnieuw instellen:

- *Toekenning instellen*: u kunt de toekenning van meerdere teamleden tegelijkertijd bijwerken.
- *Geplande toekenning bevestigen*: u kunt de definitieve toekenning van een resource herstellen zodat deze overeenkomt met de geplande toekenning.
- *Definitieve toekenning accepteren*: u kunt de geplande toekenning van een resource herstellen zodat deze overeenkomt met de definitieve toekenning.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.

3. Schakel het selectievakje naast een resource in.
4. Om de toekenning te verschuiven, klikt u op Toekenning verschuiven in het menu Handelingen.
 - a. Geef een begin- en einddatum op voor het bereik dat u wilt verschuiven.
 - b. Voer de volgende handelingen uit in de sectie Parameters tijdverschuiving:
 - In het veld Verschuiven naar datum voert u een nieuwe startdatum in. Als u in dit veld niets invult, vindt er geen verschuiving plaats.
 - In het veld Grensdatum verschuiven voert u de laatste datum voor het tijdverschuivingsbereik in. U kunt toekenningen niet voorbij deze datum verschuiven.
 - Voer in het veld Toekenningspercentage schalen op het percentage in waarmee de toekenning moet worden gewijzigd in combinatie met de verschuiving. Als u in dit veld niets invult, vindt er geen schaling plaats.
 - c. Klik op Opslaan en terug.
5. Klik vanuit het menu Handelingen rechtsboven op Toekenning instellen.

Opmerking: klik op Meer op de pagina met de teamleden en de pagina's met teamdetails van een idee om de optie Toekenning instellen te gebruiken.

In de sectie Algemeen van de pagina met toekenningen stelt u de volgende toekenningen voor de geselecteerde teamleden in:

Startdatum

De datum waarop het werk aan het idee wordt gestart. Schakel het selectievakje Opnieuw instellen voor overeenstemming met startdatum investering in om de personeelsaanvraag voor deze investering te herstellen zodat deze overeenkomt met de startdatum van het idee.

Einddatum

De laatste datum waarop aan het idee is gewerkt. Schakel het selectievakje Opnieuw instellen voor overeenstemming met einddatum investering in om de personeelsaanvraag voor deze investering te herstellen zodat deze overeenkomt met de einddatum van het idee.

Standaard % toekenning

Definieert het percentage van de tijd waarvoor de resource aan het idee is toegekend. U kunt 0 procent opgeven. De wijziging wordt weergegeven in de kolommen Toekenning en % Toekenning op de pagina Ideeteam: Personeel.

Kolom Boekingsstatus

Hier wordt de boekingsstatus van de resource of rol weergegeven.

Waarden

- Vast. De resource is vastgelegd voor het idee.
- Voorlopig. De resource is voorlopig voor het idee ingepland.
- Gemengd. De resource is zowel definitief als voorlopig toegekend.

6. (Optioneel) U kunt de geplande toekenning vastleggen en gelijkstellen aan de definitieve toekenning voor de resource. Klik vanuit het menu Handelingen rechtsboven op Geplande toekenning bevestigen.

De bevestigingspagina wordt weergegeven.

Klik op Ja. Bewerk het geplande toekenningssegment voor het definitief boeken van de segmenten voor een resource. De status Definitief geboekt voor een resource geeft aan dat deze is bevestigd. Als u de optie Geplande toekenning van resources bevestigen wilt gebruiken, klikt u op de pagina's Ideeteam: Personeel en Ideeteam: Detail op Meer en selecteert u de optie.

Opmerking: als u de geplande toekenning bevestigt, wordt het standaardtoekenningspercentage niet opnieuw ingesteld. Deze handeling kopieert de geplande toekenning in het gedeelte Definitieve toekenning van de pagina Eigenschappen van het Teamlid. Afhankelijk van uw instellingen voor Gemengde boeking, wordt de sectie Definitieve toekenning op de pagina weergegeven.

7. (Optioneel) Om de geplande toekenning gelijk te stellen aan de bevestigde vaste toekenning klikt u op het menu Handelingen en selecteert u Vaste toekenning accepteren.

De bevestigingspagina wordt weergegeven.

Klik op Ja. Als er voorlopig geboekte geplande segmenten worden weergegeven in de sectie Geplande toekenning, worden deze verwijderd. Alle segmenten worden vervolgens hersteld zodat ze gelijk zijn aan het definitief geboekte segment. De waarden van de kolom % Toekenning en Toekenning zijn gewijzigd. De waarde voor Boekingsstatus wordt weergegeven als *Definitief* omdat de toekenning volledig is toegewezen.

Opmerking: de weergave van de optie Definitieve toekenning accepteren op de pagina is afhankelijk van de instellingen voor Gemengde boeking.

8. Klik op Opslaan en terug.

Teamlidresources vervangen

U kunt een teamlidtoekenning vervangen via de pagina Team: Personeel van een idee. Gebruik de beschikbaarheidscore om op teamniveau een vervanger te zoeken.

Daarnaast kunt u een resource vervangen door een andere genoemde resource. Ook een rol kunt u door een resource vervangen. Tijdens de vervanging kunnen resources te veel worden toegekend.

Houd rekening met het volgende voordat u teamleden vervangt:

- Als u een resource vervangt door een andere resource, worden de gerealiseerde waarden en gerealiseerde waarden die in behandeling zijn (indien aanwezig) van het oorspronkelijke teamlid niet overgezet naar het nieuwe teamlid. Alleen de resterende ETC wordt overgedragen naar het nieuwe teamlid.
- Het oorspronkelijke personeelslid moet de tijdvermeldingen volmaken zodat de werkelijke gegevens worden ingediend voordat de vervanging wordt uitgevoerd.
- De rol van het oorspronkelijke teamlid wordt overgedragen naar het nieuwe teamlid (tenzij u een rol door een andere rol vervangt).

In de volgende tabel kunt u zien hoe de gegevens van het vervangen teamlid worden overgedragen naar het nieuwe teamlid:

Gegevenstype	Overdrachten
Startdatum beschikbaarheid	Ja, als de deze datum nog niet is verlopen en als de nieuwe resource nog niet is geboekt op de betreffende datum.
Einddatum beschikbaarheid	Ja
Resterende toekenning	Ja
Percentage (%) toekenning	Ja
Investeringsrol	Ja
Bestaande gerealiseerde uren	Nee
Gerealiseerd in behandeling	Nee
Baselines	Nee

Teamlidresources verwijderen

Als de resource geen gerealiseerde waarden naar het idee post en geen verzonden gerealiseerde waarden in behandeling heeft, kunt u een teamlid verwijderen van uw idee.

Opmerking: Als u een teamlid verwijdert van uw idee, betekent dit niet::

- Dat de resource verwijderd wordt uit CA Clarity PPM
- Dat de status van het teamlid inactief wordt

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het idee.
2. Klik op Team.
De weergavepagina Personeel wordt weergegeven.
3. Schakel het selectievakje naast de resource in en klik op Verwijderen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
4. Klik op Ja.

Capaciteitsplanningsscenario's voor ideeën

Aan de hand van scenario's kunt u een systematische methodologie toepassen om uw idee of portfolio te optimaliseren. Pas scenario's op uw idee toe om te analyseren wat voor invloed wijzigingen in de personeelsbezetting of verschuivingen van de datums hebben op de uitkomst van uw idee of portfolio. U kunt uw ideeën evalueren door te schakelen tussen een scenario en het vastgestelde plan.

U hebt de volgende mogelijkheden:

- Scenario's voor capaciteitsplanning maken. U kunt op elke ideeënpagina waarop de scenariowerkbalk wordt weergegeven, een scenario voor de capaciteitsplanning maken. De scenariowerkbalk wordt weergegeven onder de paginawerkbalk. U kunt geen portfolioscenario's maken in het idee. Maak deze in een portfolio.
- Capaciteitsplanning toepassen op ideeën. Gebruik de scenariowerkbalk om een bestaand scenario voor de capaciteitsplanning te selecteren waarvoor u over de toegangsrechten beschikt. Wanneer u een idee opent en een scenario selecteert, ongeacht of dat gebeurt vanuit een pagina waarop scenario's voor capaciteitsplanning zijn ingeschakeld of vanuit de pagina Eigenschappen idee: Financieel plan, wordt dat scenario ingesteld als het huidige scenario.

Rolcapaciteit voor ideeën weergeven

U kunt de totale rolvraag weergeven, met inbegrip van rollen die op teamleden zijn gebaseerd en genoemde resources. U kunt de vraag en de capaciteit vergelijken van de resources die deze rollen vervullen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Selecteer in het menu Ideeteam op de werkbalk de optie Rolcapaciteit.
De pagina Rolcapaciteit wordt weergegeven. Resources zonder teamrol worden op deze pagina in de rij '[Geen rol]' geplaatst.
2. Geef roltoekenningen voor het idee, toekenningen voor andere investeringen en overboekingen weer. Vergelijk deze gegevens met de beschikbare rolcapaciteit voor dit idee.
3. (Optioneel) Geef deze gegevens weer vanuit een scenario of van buiten een scenario.
4. Als een rol te veel toegekend lijkt te zijn, klikt u op Personeel om naar de pagina met teamleden van een idee te gaan en al de resources weer te geven die die rol gebruiken.