

CA Clarity™ PPM

Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zapotrzebowaniem

Wydanie 14.1.00



Niniejsza Dokumentacja, obejmująca zintegrowane systemy pomocy i rozpowszechniane drogą elektroniczną materiały (określana w dalszej części jako „Dokumentacja”), jest przeznaczona wyłącznie do celów informacyjnych i może zostać zmodyfikowana lub wycofana przez CA w dowolnym czasie. Ponieważ niniejsza Dokumentacja zawiera zastrzeżone informacje firmy CA, zabrania się jej kopiowania, przekazywania, powielania, ujawniania, modyfikowania i duplikowania w całości lub części bez uprzedniej pisemnej zgody CA.

Użytkownik będący jednocześnie licencjobiorcą oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, jest uprawniony do drukowania lub udostępniania w inny sposób kopii niniejszej Dokumentacji w uzasadnionych ilościach, dla potrzeb wewnętrznego użytku własnego oraz swoich pracowników w związku z tym oprogramowaniem, pod warunkiem, że każda kopia będzie zawierać wszystkie oznaczenia i stosowne informacje o prawach autorskich CA.

Prawo do drukowania i udostępniania w inny sposób kopii Dokumentacji ogranicza się do okresu obowiązywania odpowiedniej licencji na takie oprogramowanie. W przypadku wygaśnięcia licencji z jakiegokolwiek powodu obowiązkiem użytkownika jest przedstawienie CA pisemnego oświadczenia potwierdzającego, że wszelkie kopie pełne i częściowe Dokumentacji zostały zwrócone CA lub zniszczone.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO CA UDOSTĘPNI NINIEJSZĄ DOKUMENTACJĘ W STANIE, W JAKIM SIĘ ONA ZNAJDUJE, ORAZ NIE UDZIELA GWARANCJI JAKIEGOKOLWIEK RODZAJU, W TYM JAKICHKOLWIEK DOROZUMIANYCH GWARANCJI CO DO PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, UŻYTECZNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ANI NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH. W ŻADNYM PRZYPADKU NA CA NIE CIĄŻY ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM UŻYTKOWNIKA ANI ŻADNEJ INNEJ OSOBY TRZECIEJ ZA JAKIEKOLWIEK STRATY LUB SZKODY, BEZPOŚREDNIE LUB POŚREDNIE, POWSTAŁE W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z NINIEJSZEJ DOKUMENTACJI, W TYM ZA UTRATĘ ZYSKÓW, UTRATĘ INWESTYCJI, PRZERWY W PROWADZENIU DZIAŁALNOŚCI, USZCZERBEK NA DOBRYM IMIENIU ANI UTRATĘ DANYCH, NAWET JEŚLI CA ZOSTAŁA UPREDNIO WYRAŹNIE POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH STRAT LUB SZKÓD.

Zasady korzystania z oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, reguluje stosowna umowa licencyjna, której postanowienia zawarte w niniejszym dokumencie nie modyfikują w jakikolwiek sposób.

Producentem niniejszej Dokumentacji jest CA.

Dokumentacja podlega „Prawom Zastrzeżonym”. Jej wykorzystanie, powielanie i ujawnianie przez Rząd Stanów Zjednoczonych podlega, w zakresie w jakim ma to zastosowanie, ograniczeniom określonym w klauzulach 12.212, 52.227-14 i 52.227-19(c)(1) - (2) przepisów FAR oraz w klauzuli 252.227-7014(b)(3) przepisów DFARS, bądź w przepisach je zastępujących.

Copyright © 2014 CA. Wszelkie prawa zastrzeżone. Wszelkie znaki towarowe, nazwy towarowe, znaki usługowe oraz logo wymienione w niniejszym dokumencie stanowią własność odpowiednich firm.

Kontakt z pomoc techniczn

Dla Aby uzyska pomoc techniczn w trybie online i zapozna si z pen list lokalizacji oraz godzin pracy serwisu, a take uzyska odpowiednie numery telefonw, skontaktuj si z dziaem pomocy technicznej w witrynie WWW pod adresem <http://www.ca.com/worldwide>.

Spis treści

Rozdział 1: Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzaniem zapotrzebowaniem 7

Zarządzanie zapotrzebowaniem.....	7
Wymagania wstępne zarządzania zapotrzebowaniem	8
Konfigurowanie kategorii incydentów	9
Zarządzanie zapotrzebowaniem — rozwiązywanie problemów	11
Zarządzanie incydentami: sprawdzanie, czy wystąpiły błędy przetwarzania.....	11
Zarządzanie incydentami — błąd ITL-0514: Zanim będzie możliwe utworzenie wystąpienia incydu, należy utworzyć kategorię incydu	12
Komunikat modułu Zarządzanie ideami: Wyniki dopasowania mogą być niedokładne	12

Rozdział 2: Jak zarządzać incydentami 15

Zarządzanie incydentami.....	15
Tworzenie incydu lub zlecenia usługi.....	17
Wyświetlanie listy incydentów.....	21
Wyświetlanie listy powiadomień dotyczących incydentów	22
Aktualizowanie stanu incydu	23
Przypisywanie zasobów do incydentów lub zmienianie przypisanych do nich zasobów	24
Wyświetlanie lub dodawanie uwag o incydencie	25
Wprowadzanie czasu poświęconego na rozwiązywanie incydentów	26
Konwertowanie nieplanowanych incydentów na planowane prace projektowe	27
Konwertowanie incydentów na projekty.....	28
Konwertowanie incydentów na zadania projektu	28
Mapowanie danych podczas konwersji incydentów na projekty lub zadania	29
Zarządzanie zautomatyzowanymi procesami dotyczącymi incydentów	30
Proces Przypisz incydy	32

Rozdział 3: Jak zarządzać ideami 35

Zarządzanie ideami.....	35
Proces zatwierdzania idei.....	36
Tworzenie idei	38
Przesyłanie idei do zatwierdzenia	50
Zatwierdzanie idei	51
Uzyskiwanie dodatkowych informacji o idei	51
Odrzucanie idei	52
Dezaktywowanie idei	52

Usuwanie idei.....	52
Konwertowanie idei na inwestycję	53
Kopiowanie informacji finansowych	54
Kojarzenie idei z inwestycjami nadrzędnymi	56
Przydzielanie personelu do zespołu pracującego nad ideą	57
Ocena i zmiana alokacji zasobów dla idei	60
Zmienianie ról personelu zespołu	62
Resetowanie alokacji personelu.....	63
Zastępowanie zasobów personelu zespołu.....	65
Usuwanie zasobów personelu zespołu	66
Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych dotyczące idei	67
Wyświetlanie zdolności produkcyjnych ról dla idei	67

Rozdział 1: Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzaniem zapotrzebowaniem

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Zarządzanie zapotrzebowaniem](#) (na stronie 7)

[Wymagania wstępne zarządzania zapotrzebowaniem](#) (na stronie 8)

[Konfigurowanie kategorii incydentów](#) (na stronie 9)

[Zarządzanie zapotrzebowaniem — rozwiązywanie problemów](#) (na stronie 11)

Zarządzanie zapotrzebowaniem

Jako administrator wykorzystaj informacje zawarte w tym artykule do skonfigurowania funkcji modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem programu CA Clarity PPM. Moduł Zarządzanie zapotrzebowaniem umożliwia rejestrowanie, klasyfikowanie, ocenianie i eliminację wszystkich źródeł zapotrzebowania. Zapotrzebowanie w organizacji IT może przybrać dowolną z poniższych form. Może to być:

- żądanie projektu;
- zlecenie usługi;
- prośba o wsparcie;
- incydent, zagadnienie lub problem;
- idea związana z nowymi produktami, usługami lub strategicznymi inicjatywami.

CA Clarity PPM rozpoznaje dwa podstawowe składniki Zarządzania zapotrzebowaniem: idee i incydenty.

Kierownicy IT, analitycy i użytkownicy mogą używać programu CA Clarity PPM do rejestrowania całego zapotrzebowania związanego z ideami i incydentami w jednym z dwóch środowisk. Formularze programu CA Clarity PPM służą do uzyskiwania informacji o idei, żądaniu projektu lub incydencie. Dane można też zintegrować z innymi systemami, które rejestrują zgłoszenia pomocy technicznej, incydenty i zlecenia usług. Formularze programu CA Clarity PPM często nie są podstawowym źródłem danych związanym z incydentami. W zintegrowanych środowiskach incydenty, które są importowane, zwykle zawierają niekompletne dane inwestycji. Niektóre pozycje nakładu pracy w incydentach mogą nie być skojarzone z inwestycjami. W takiej sytuacji można użyć programu CA Clarity PPM do przypisania jednej inwestycji do wszystkich pozycji nakładu pracy.

Tego rodzaju integracja jest obsługiwana za pośrednictwem interfejsu XML Open Gateway (XOG). Przy użyciu interfejsu XML Open Gateway można pobierać incydenty z innych systemów i przenosić je do programu CA Clarity PPM.

Wymagania wstępne zarządzania zapotrzebowaniem

Przed rozpoczęciem zarządzania zapotrzebowaniem w programie CA Clarity PPM należy skorzystać z poniższej listy kontrolnej:

- ☐ Sprawdź, czy moduł Zarządzanie zapotrzebowaniem jest zainstalowany i jest dostępna ważna licencja.
- ☐ Skorzystaj z dokumentu *Podręcznik referencyjny — Prawa dostępu* i sprawdź, czy każdy użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu do idei lub incydentów. Sprawdź co najmniej to, czy każdemu użytkownikowi planującemu korzystanie z modułu Zarządzanie zapotrzebowaniem przypisano jedno lub oba poniższe globalne prawa dostępu:

Incydenty - Dostęp

Zezwala użytkownikowi na dostęp do stron incydentów.

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i wyświetlanie łącza Idee.

Uwaga: Użytkownicy mogą potwierdzić swoje prawa dostępu, logując się i wybierając Idee lub Incydenty z menu Zarządzanie zapotrzebowaniem.

- ☐ Aby umożliwić użytkownikom tworzenie incydentów, należy przypisać prawa dostępu do co najmniej jednej kategorii incydentów:
 - Incydenty - Tworzenie
 - Incydenty - Wybór kategorii
- ☐ Aby umożliwić użytkownikom wyświetlanie lub edytowanie danych planu finansowego, należy przypisać co najmniej jedno z poniższych praw dostępu do idei:
 - Idea - Plan finansowy - Przesyłanie wszystkich do zatwierdzenia
 - Idea - Wyświetlanie wszystkich informacji finansowych
 - Idea - Plan korzyści - Edycja wszystkiego
 - Idea - Plan korzyści - Wyświetlanie - Wszystko
 - Idea - Plan budżetu - Zatwierdzanie - Wszystko
 - Idea - Plan budżetu - Edycja - Wszystko
 - Idea - Plan budżetu - Wyświetlanie - Wszystko
 - Idea - Plan kosztów - Edycja - Wszystko
 - Idea - Plan kosztów - Wyświetlanie - Wszystko

- ☐ Sprawdź, czy zaplanowano wykonanie poniższych zadań związanych z incydentami:
 - Publikuj dane finansowe incydentów
 - Księguj obciążenia zwrotne nakładów pracy dla incydentów
- ☐ Konfiguruj walutę i macierz kosztów/stawek. Zanim pracownik będzie mógł przejść do danych finansowych dotyczących incydentów, utwórz tyle macierzy kosztów, ile potrzeba w przypadku każdej jednostki. Zdefiniuj ogólne właściwości, a następnie przypisz kolumny do macierzy. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

Konfigurowanie kategorii incydentów

Aby umożliwić zasobom rejestrowanie incydentów, należy utworzyć *kategorie incydentów*. Kategorie incydentów są logicznymi grupami inwestycji, które ułatwiają klasyfikowanie incydentów konkretnego typu. Skonfiguruj grupy logiczne incydentów, które odzwierciedlają strukturę organizacyjną. Następnie utwórz inwestycje i skojarz je z danymi kategoriami incydentów.

Kategorie incydentów ułatwiają odróżnianie rzeczywistych żądań od zleceń usług informatycznych. Każdy z incydentów musi należeć do pewnej kategorii incydentów. Mapowanie kategorii incydentów może odbywać się na poziomie inwestycji lub na poziomie administracyjnym. Oba tryby wymagają określonych praw dostępu. W małych organizacjach, w których zasoby pracują z wszystkimi kategoriami incydentów, do grupy można dodać wszystkie zasoby. Następnie grupę można przypisać do kategorii incydentu. W większych organizacjach, gdzie zasoby są wyspecjalizowane, można utworzyć grupy i dodawać zasoby do grup na podstawie ich specjalizacji. Grupy te można następnie przypisać do różnych kategorii incydentów.

Jako administrator zdefiniuj właściwości kategorii incydentów i skojarz inwestycje z kategoriami incydentów. Następnie nadaj poszczególnym zasobom, grupom i jednostkom SPO prawa dostępu do kategorii incydentu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Administrowanie i w menu Administrowanie danymi kliknij opcję Incydenty.
2. Kliknij opcję Nowy i uzupełnij poniższe pola:

Nazwa kategorii

Określa krótką nazwę powiązanej grupy incydentów. Przykładowo: *Nowy system 2016, Urządzenia przenośne* lub *Problemy z dostępem*.

Identyfikator kategorii

Określa unikatowy identyfikator kategorii incydentu.

Opis

Opisuje tę kategorię incydentów.

3. Kliknij przycisk Zapisz.
4. Powtórz te kroki, aby utworzyć kategorię swoich inwestycji z uwzględnieniem środków trwałych, aplikacji, produktów, usług i innych prac.
5. Kliknij kartę Skojarzone inwestycje.
6. Kliknij opcję Przeglądaj i zaznacz pole wyboru obok jednej lub wielu inwestycji, aby skojarzyć je z kategorią incydentu.
7. kliknij przycisk Dodaj.
Wybrane inwestycje zostaną przypisane do kategorii incydentu.
8. Kliknij przycisk Zapisz.
9. Kliknij kartę Dostęp do tej kategorii i kliknij jedną z następujących opcji menu:

Widok pełny

Powoduje wyświetlenie listy wszystkich jednostek (zasobów, grup i jednostek SPO), które mają dostęp do kategorii incydentu. Klikając jednostkę, można wyświetlić jej prawa dostępu do wybranej wcześniej kategorii incydentu.

Zasób

Określa zasoby, które mają dostęp do danej kategorii incydentu.

Grupa

Określa grupy, które mają dostęp do danej kategorii incydentu.

Jednostka SPO

Określa jednostki SPO, które mają dostęp do danej kategorii incydentu.

10. Po wybraniu opcji Pełny widok na stronie Widok pełnego dostępu wybierz jednostkę (zasób, grupę lub jednostkę SPO) i kliknij opcję Kontynuuj.
11. Kliknij opcję Dodaj i zaznacz pole wyboru obok dowolnego prawa dostępu, a następnie kliknij opcję Dodaj i kontynuuj.
12. Zaznacz pole wyboru obok dowolnej jednostki (zasobu, grupy lub jednostki SPO) i kliknij opcję Dodaj.
Uwaga: Wyświetlona lista jednostek zależy od wybranych elementów.
13. Po zakończeniu kliknij opcję Powrót. Powtórz te kroki, aby skonfigurować dostęp do poszczególnych kategorii.
14. Kliknij kartę Konfiguracja priorytetu.
15. Wybierz priorytet incydentu dla danej kombinacji wpływu i pilności. Macierz priorytetów incydentów umożliwia eskalację incydentów na podstawie ich wpływu i pilności.
Uwaga: Wartości wpływu są zestawiane z wartościami pilności. Priorytet incydentu jest wyznaczany w punkcie przecięcia wartości wpływu i pilności. Po zapisaniu istniejącego incydentu jego priorytet jest ponownie obliczany na podstawie zmian wprowadzonych w macierzy priorytetu incydentu.
16. Kliknij przycisk Zapisz.
Uwaga: Aby przypisać inwestycje tylko do określonych incydentów, kliknij opcję Przypisanie inwestycji, określ kryteria filtrowania i kliknij opcję Zastosuj.

Zarządzanie zapotrzebowaniem — rozwiązywanie problemów

Zarządzanie incydentami: sprawdzanie, czy wystąpiły błędy przetwarzania

Ta procedura umożliwia sprawdzenie, czy wystąpiły błędy dotyczące zarządzania incydentami.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Administrowanie i w menu Administrowanie danymi kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona konfiguracji.
2. Kliknij opcję Błędy przetwarzania.
3. Wprowadź kryteria filtrowania i kliknij opcję Filtr lub opcję Pokaż wszystkie.

Zarządzanie incydentami — błąd ITL-0514: Zanim będzie możliwe utworzenie wystąpienia incydu, należy utworzyć kategorię incydu

Symptom:

Podczas pierwszej próby uzyskania dostępu do incydentów jest wyświetlany następujący komunikat o błędzie programu CA Clarity PPM:

ITL-0514: Zanim będzie możliwe utworzenie wystąpienia incydu, należy utworzyć kategorię incydu. Skontaktuj się z administratorem.

Solution:

Nowy incydent może zarejestrować pracownik działu informatycznego lub dowolny użytkownik, który ma odpowiednie prawa dostępu. Utworzone przez siebie incydenty można wyświetlać i edytować z poziomu menu Zgłoszone przeze mnie. Pracownicy działu informatycznego mogą wyświetlić listę wszystkich incydentów skojarzonych z kategorią incydu, do której zostali przydzieleni, przy użyciu menu Przypisano do mnie.

Zadaniem administratora jest skonfigurowanie mapowania kategorii incydentów, zanim użytkownicy zaczną zgłaszać incydenty i zarządzać nimi. Wykonaj działania przedstawione w sekcji [Konfigurowanie kategorii incydentów](#) (na stronie 9).

Komunikat modułu Zarządzanie ideami: Wyniki dopasowania mogą być niedokładne

Symptom:

Do zastępowania członków personelu korzystam ze strony Zastęp zasób. Ta strona zawiera listę wszystkich zasobów, do których mam dostęp. Kiedy próbuję zastąpić przydzielonych członków personelu za pomocą strony personelu zespołu, zostaje wyświetlony następujący komunikat o błędzie:

Wyniki dopasowania mogą być niedokładne, jeśli daty dostępności nie mieszczą się w następującym zakresie: ddmrrr-ddmrrr.

Solution:

Ten komunikat pojawia się, gdy istnieje rozbieżność między zakresem dat w komunikacie a datami w polu Dostępność. Ocena w kolumnie Dopasowanie dostępności może być niedokładna. Na przykład założmy, że w polu Dostępność są wpisane daty od 30-09-2015 do 27-02-2016, a zakres dat w komunikacie to daty od 20-10-2015 do 20-10-2016. Nie można znaleźć porównania jeden do jednego dla jakiegokolwiek zasobu, co obniża ogólne wyniki dopasowania dostępności.

Wykonaj następujące kroki:

1. Korzystając z konta administratora, dostosuj daty w dziennej alokacji zasobów Właściwości wycinka czasowego.

Uwaga: Zmiany wprowadzone w wartościach Data początkowa i Liczba okresów mogą mieć wpływ także na zadanie tworzenia wycinków czasu, zadania wyodrębniania ze składnicy danych, portlety i raporty.
2. Jako użytkownik z uprawnieniami menedżera ds. zasobów lub pracownika działu informatycznego, otwórz ideę i kliknij opcję Zespół.
3. Na stronie personelu zespołu idei można zastąpić członków personelu przydzielonych do idei. Kliknij ikonę Wyszukiwarka zasobów odpowiadającą pozycji zasobu/roli.

Zostaje wyświetlona lista zasobów mających taką samą rolę, jak zastępowany zasób, oraz informacje o dostępności tego personelu podczas okresu idei.

- Pole Dostępność, które znajduje się w prawym górnym rogu strony, zawiera informacje o okresie przydziału. Ta strona zawiera także informacje o liczbie godzin alokacji zasobu do idei. Daty oraz godziny alokacji są przenoszone do zasobu zastępującego.
 - W kolumnie Dopasowanie dostępności jest wyświetlana ocena uwzględniająca okres pracy i dostępność każdego z zasobów. Dostępność jest oparta na długości przydziału oraz dziennej dostępności zasobu. Im wyższa ocena, tym większa zgodność.
4. Wprowadź kryteria filtrowania w celu znalezienia zasobu zastępczego.
 - Do kryteriów wyszukiwania nie trzeba dodawać specyfikacji umiejętności. W tym przypadku jako wartość w kolumnie Łączne dopasowanie jest duplikowana ocena z kolumny Dopasowanie dostępności oraz jest wyświetlana kolumna Dopasowanie umiejętności. Jeśli do wyszukiwania zostaną użyte kryteria umiejętności i dostępności, w kolumnie Łączne dopasowanie zostanie wyświetlona średnia obu ocen.
 - Dane dotyczące alokacji zasobu służą do znalezienia zasobów spełniających dane kryteria. Daty występujące w tym komunikacie pochodzą z definicji wycinka czasowego DAILYRESOURCEALLOCCURVE (Identyfikator wycinka czasowego=10). Zakres dat jest określony za pomocą bieżącej wartości opcji Data początkowa i liczby okresów zdefiniowanej w wycinku czasowym.

5. Zaznacz pole wyboru obok zasobu i kliknij przycisk Zastąp.
Zostanie wyświetlona strona Potwierdzenie alokacji.
6. Kliknij opcję Tak.

Rozdział 2: Jak zarządzać incydentami

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Zarządzanie incydentami](#) (na stronie 15)

[Tworzenie incydentu lub zlecenia usługi](#) (na stronie 17)

[Wyświetlanie listy incydentów](#) (na stronie 21)

[Wyświetlanie listy powiadomień dotyczących incydentów](#) (na stronie 22)

[Aktualizowanie stanu incydentu](#) (na stronie 23)

[Przypisywanie zasobów do incydentów lub zmienianie przypisanych do nich zasobów](#) (na stronie 24)

[Wyświetlanie lub dodawanie uwag o incydencie](#) (na stronie 25)

[Wprowadzanie czasu poświęconego na rozwiązywanie incydentów](#) (na stronie 26)

[Konwertowanie nieplanowanych incydentów na planowane prace projektowe](#) (na stronie 27)

[Zarządzanie zautomatyzowanymi procesami dotyczącymi incydentów](#) (na stronie 30)

Zarządzanie incydentami

Ten artykuł jest przeznaczony dla analityków i kierowników z działów informatycznych i zawiera informacje na temat zarządzania zapotrzebowaniem IT w postaci incydentów w programie CA Clarity PPM.

Organizacje IT muszą zarządzać zarówno zapotrzebowaniem na usługi, jak i udostępnianiem zasobów w celu obsługi incydentów i innych żądań usług. Kadra kierownicza chce zaspokoić rosnące wymagania klientów, wewnętrznych jednostek biznesowych, dostawców, partnerów i innych użytkowników.

Incydent to zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania usługi. Incydent może potencjalnie spowodować przerwę w świadczeniu usługi lub obniżenie jej jakości. Incydenty mogą być żadaniami dotyczącymi sprzętu, oprogramowania, usług oraz wsparcia. Zlecenie usługi informatycznej to zgłaszany przez użytkownika incydent dotyczący wsparcia, informacji o dostawie, dostępu lub dokumentacji. Program CA Clarity PPM przechwytytuje informacje o incydentach i zleceniach usług od użytkowników. Następnie aplikacja może pomóc w wykonaniu następujących czynności:

- Przypisanie zasobów wymaganych do rozstrzygnięcia danej kwestii
- Rejestrowanie wymiany komentarzy między analitykami i użytkownikami
- Zidentyfikowanie rozwiązania
- Śledzenie czasu poświęconego na dane działanie

Te informacje reprezentują najważniejsze dla działu IT operacje i dane dotyczące wydajności. Bez zarządzania incydentami organizacja i jej użytkownicy mogą doświadczyć niepotrzebnych i przedłużających się przestojów, które ostatecznie powodują wzrost kosztów działania firmy.

Nieplanowana praca obejmuje incydenty, idee lub żądania ulepszeń, które powodują codzienne zaangażowanie zasobów. Na całkowite zapotrzebowanie IT składa się nieplanowana praca oraz planowane prace projektowe. Oprócz pracy planowanej za pomocą programu CA Clarity PPM można także oszacować koszt pracy nieplanowanej wynikającej z incydentów oraz monitorować wykorzystanie zasobów.

Kierownik ds. usług informatycznych lub analityk może w programie CA Clarity PPM rejestrować i obsługiwać nieplanowane zapotrzebowanie wynikające z incydentów, a także określać jego priorytety oraz zarządzać nim. Incydenty można tworzyć w programie CA Clarity PPM lub przez integrację z innymi systemami, w których już są przechwytywane zgłoszenia potrzeby pomocy technicznej, incydenty i zlecenia usług. Zazwyczaj w przypadku incydentów podstawowym źródłem danych są inne systemy.

Uwaga: Jeśli w organizacji już jest dostawca zarządzania usługami, do przechwytywania danych w programie CA Clarity PPM można użyć interfejsu XML Open Gateway. Integracja jest obsługiwana za pośrednictwem interfejsu XOG i mechanizmów integracji produktu Service Connect z systemami zarządzania usługami IT (ITSM). Interfejsu XML Open Gateway można używać do importowania incydentów oraz dowolnych związanych z nimi uwag i nakładów pracy. Po zaimportowaniu incydenty są gotowe do włączenia do procesu zarządzania zapotrzebowaniem.

Tworzenie incydentu lub zlecenia usługi

Aby zgłosić nowe zdarzenie IT, zagadnienie lub żądanie pracy, należy utworzyć incydent.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.

Uwaga: Incydent można utworzyć także podczas wyświetlania inwestycji.

2. Kliknij opcję Nowy.
3. Wypełnij pola w sekcji Ogólne:

Krótki opis

Określa nazwę incydentu. Nazwa powinna być krótka i opisowa.

Identyfikator śledzenia

Określa numer śledzenia dla tego incydentu. Jeśli włączono automatyczne numerowanie, to pole jest tylko do odczytu.

Opis szczegółowy

Określa szczegółowy opis incydentu.

Typ

Wskazuje typ tego incydentu. Wybierz z listy rozwijanej pozycję Incydent lub Zlecenie usługi.

Kategoria

Określa klasyfikację tego incydentu i pomaga w śledzeniu kosztów nieplanowanej pracy. Kliknij ikonę Przeglądaj, aby wybrać kategorię dla tego incydentu.

Uwaga: Kategorię incydentu można zmienić w dowolnym momencie.

Stan

Wskazuje stan tego incydentu. Domyślnie przy pierwszym zapisaniu nowego incydentu jego stan jest ustawiany jako *Nowy*.

Aby zmienić stan, wybierz z listy rozwijanej jedną z następujących pozycji:

- Nowy
- Przydzielono
- Praca w toku
- Eskalowany
- Wstrzymane
- Rozwiązane
- Zamknięte

Pilność

Określa wskaźnik krytyczny incydentu na podstawie potrzeb biznesowych. Wybierz jedną z następujących opcji: Niski, Średni, Wysoki.

Domyślnie: Średni

Wpływ

Określa stopień, w jakim incydent prowadzi do zakłócenia oczekiwanych poziomów usług. Wybierz z listy rozwijanej jedną z następujących pozycji: Niski, Średni i Wysoki.

Domyślnie: Średni

Zastąp priorytet

Wskazuje, czy można zastąpić priorytet incydentu. Priorytet incydentu jest klasyfikowany według macierzy priorytetów incydentów z uwzględnieniem wybranej pilności i wpływu.

To pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy użytkownik ma prawo dostępu Incydenty - Zastępowanie priorytetu. Zaznacz to pole wyboru, aby zastąpić priorytet incydentu.

Priorytet

Określa kolejność rozwiązywania incydentów w zależności od ich wpływu i pilności. Jeśli użytkownik nie ma prawa dostępu Incydenty - Zastępowanie priorytetu, priorytet zostanie wygenerowany przez system i będzie mieć atrybut tylko do odczytu. W przeciwnym razie należy zaznaczyć pole wyboru Zastąp priorytet, a następnie z listy rozwijanej wybrać priorytet Niski, Średni lub Wysoki. Priorytet incydentu ułatwia kierownikom działu informatycznego ustalenie planu rozwiązywania incydentów.

Priorytet incydentu jest funkcją wpływu i pilności incydentu. Wartości wpływu i pilności *wszystkich incydentów* są konfigurowane przez administratora w macierzy priorytetów incydentów. Korzystając z uprawnień analityka IT, zmodyfikuj priorytet *jednego incydentu*, zmieniając wartości w polach Wpływ i Pilność. Wartości dotyczące wpływu i pilności można także dostosowywać, zmieniając dane określające czas incydentu lub tymczasowo modyfikując odpowiedni sprzęt lub oprogramowanie.

Data rozpoczęcia

Wskazuje oczekiwaną datę rozpoczęcia pracy nad incydemem przez pracownika IT.

Uwaga: Aby wyświetlić to pole, trzeba mieć prawo dostępu Incydent - Tworzenie/edycja.

Oczekiwana data zakończenia

Wskazuje oczekiwaną datę zakończenia pracy przez pracownika IT i oznaczenia incydentu jako rozwiązane.

Szacowany całkowity nakład pracy

Określa szacowaną łączną wielkość nakładu pracy potrzebnego do rozwiązania incydentu.

Uwaga: Aby wyświetlić to pole, trzeba mieć prawo dostępu Incydent - Tworzenie/edycja.

Data rozwiązania

Wskazuje datę ustawienia stanu incydentu na *Rozwiązane*.

Data zweryfikowania

Wskazuje datę zaakceptowania rozwiązania incydentu i jego zweryfikowania w celu zamknięcia.

Załącznik

Wskazuje, czy dołączono plik związany z danym incydemem. Należy kliknąć ikonę Przeglądaj i dołączyć plik. Można dodać maksymalnie dziesięć załączników.

4. Uzupełnij sekcję Główny kontakt:

Nazwa

Określa osobę, z którą należy kontaktować się w sprawie tego incydentu.
Domyślnie jest to aktualnie zalogowana osoba.

5. Zapisz zmiany.

Wyświetlanie listy incydentów

Za pomocą tej procedury można wygenerować listę incydentów. Można także wyświetlić ważne szczegóły, takie jak opis, kategoria, stan, pilność oraz wpływ.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
2. Wybierz jedną z następujących kart:

Przypisano do mnie

Umożliwia wyświetlenie strony Lista incydentów z incydentami, do których przydzielono osoby zgłaszające żądania lub pracowników działu informatycznego. Użytkownik przydzielony do incydentu zobaczy na liście także wszystkie zgłoszone przez siebie incydenty. Zostanie wyświetlona strona Przypisano do mnie. Ta strona zostanie też wyświetlona, gdy użytkownik ma prawa dostępu Incydenty - Zarządzanie kategoriami incydentów do co najmniej jednej kategorii incydentu.

Można wybrać sposób powiadamiania o incydentach nowych lub przydzielonych do siebie. Te ustawienia konta są obsługiwane na stronie Ustawienia konta: Powiadomienia.

Zgłoszone przez mnie

Umożliwia wyświetlenie listy incydentów zgłoszonych przez użytkownika do osób zgłaszających żądania i kierowników działów informatycznych, a także przydzielonych do niego.

Zgłoszone przez innych

Umożliwia wyświetlenie listy incydentów przydzielonych do użytkownika lub zgłoszonych przez inne zasoby. Ta lista zawiera incydenty zamapowane na kategorie incydentu, do których użytkownik ma prawa dostępu bezpośrednio lub przez skojarzenie z grupą.

Ta strona jest wyświetlana, jeśli użytkownik ma prawa dostępu Incydenty - Tworzenie/edycja - Wszystko lub Incydenty - Zarządzanie kategoriami incydentów.

3. Otwórz incydent i wybierz jedną z następujących kart:

Skojarzenia

Na stronie Skojarzenia incydentu są wyświetlane listy projektów i zadań projektów skojarzonych z incydemtem. Skojarzenie z incydemtem następuje przy każdym tworzeniu projektu lub zadania projektu dla tego incydentu.

Nakład pracy

Wyświetl listę nakładów pracy zasobów ujętych w grafikach, jakie zostały poniesione w celu rozwiązania incydentu.

Uwagi

Dodaj uwagi do incydentu lub wyświetl listę uwag opublikowanych w incydencie.

Procesy

Procesy umożliwiają automatyzację niektórych elementów zarządzania zapotrzebowaniem. Można na przykład utworzyć proces, za pomocą którego menedżer incydentu będzie powiadamiany o zmianie stanu incydentu na *Rozwiązane*. Ponadto można zdefiniować proces, który będzie ustawiać pilność incydentu na wartość *Wysoki* i rozpocząć jego przetwarzanie.

Administrator może zdefiniować procesy dotyczące konkretnego typu incydentu albo procesy globalne działające w odniesieniu do określonego incydentu.

Użytkownik może tworzyć i uruchamiać procesy związane z incydentami.

Inspekcja (opcjonalnie)

Ta karta umożliwia śledzenie historii konkretnych działań, które zostały podjęte w związku z incydemtem. Administrator określa, które pola podlegają inspekcji i jakie informacje są zapisywane w dzienniku inspekcji. Jeśli dziennik inspekcji jest włączony i użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu, wyświetlana jest karta Inspekcja. Ta strona służy do wyświetlania dziennika zapisów dotyczących zmian, dodawania lub usuwania, które są związane z polami inspekcji.

Można wyświetlić wszystkie poprzednie i nowe wartości, użytkownika, który dokonał zmian, oraz datę modyfikacji.

Wyświetlanie listy powiadomień dotyczących incydentów

Analitycy IT otrzymują powiadomienia, gdy ich kierownik przydzieli im pracę nad incydemtem. Sposób otrzymywania powiadomień zależy od osobistych ustawień powiadamiania danego użytkownika.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Osobiste kliknij opcję Organizator.
Zostanie wyświetlony portlet Czynności do wykonania wraz z innymi portletami.
2. Kliknij opcję Powiadomienia.
3. W polu Pokaż wybierz opcję Incydenty.
Zostaje wyświetlona liczba otrzymanych powiadomień o incydentach.
4. W portlecie kliknij łącze Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona powiadomień.

Aktualizowanie stanu incydentu

Stan nowego incydentu może zostać z czasem zmieniony przez użytkowników i procesy. Za pomocą poniższej procedury można wyświetlić i edytować stan incydentu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydynty.

Zostanie wyświetlona strona listy.

2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.

3. Wybierz wartość w polu Stan:

Nowy

Incydent jest nowy i nie został przejrany ani rozwiązany.

Przydzielono

Incydent jest otwarty i został do niego przydzielony zasób (pole Przypisano do).

Praca w toku

Incydent jest otwarty i pracownik działu informatycznego nad nim pracuje.

Eskalowany

Incydent jest otwarty, ale wymaga uprawnień na wyższym poziomie, aby można było przydzielić do niego zasoby.

Wstrzymane

Incydent jest otwarty, ale pracownik działu informatycznego czeka na informacje umożliwiające rozwiązanie incydentu.

Rozwiązane

Incydent nie jest już otwarty. Może to wynikać z tego, że nie udało się go odtworzyć, osoba zgłaszająca żądanie nie dostarczyła odpowiednich informacji lub utraciła kontakt z punktem obsługi. Ewentualnie incydent jest zamknięty, ale oczekuje na zweryfikowanie przez osobę zgłaszającą żądanie. Jeśli proces Przypisz incydynty jest aktywny i w toku, ustawienie stanu incydentu na *Rozwiązane* powoduje wygenerowanie powiadomienia. Powiadomienie jest sygnałem dla osoby zgłaszającej żądanie, że powinna zweryfikować i potwierdzić rozwiązanie.

Zamknięte

Incydent nie jest już otwarty. Osoba zgłaszająca żądanie jest zadowolona z rozwiązania incydentu. Incydynty zaimportowane do programu CA Clarity PPM przy użyciu interfejsu XML Open Gateway również mają stan *Zamknięte*.

4. Kliknij przycisk Zapisz.

Przypisywanie zasobów do incydentów lub zmienianie przypisanych do nich zasobów

Należy sprawdzić, czy wszystkie incydenty zostały przydzielone do zasobów. Przydzielenie incydentu do użytkownika powoduje wysłanie do niego powiadomienia. Sposób otrzymywania powiadomień zależy od osobistych ustawień powiadamiania danego użytkownika.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij krótki opis incydentu.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Kliknij ikonę Przeglądaj obok pola Przydzielono do.
4. Wprowadź kryteria filtrowania i kliknij opcję Filtr lub opcję Pokaż wszystkie.
5. Wybierz zasób i kliknij przycisk Dodaj.
Wybrany zasób zostanie przydzielony do incydentu.
6. Zapisz zmiany.
7. Aby zmienić przypisany zasób, wykonaj te działania ponownie, wybierając inny zasób, lub przejdź do kolejnego kroku.
8. Zaznacz pole wyboru obok incydentu, któremu chcesz przypisać inny zasób. Zmiana przypisania do zasobu IT jest możliwa tylko w przypadku incydentów, które nie są rozwiązane.
9. Kliknij opcję Przydziel ponownie.
10. Wprowadź kryteria filtrowania i kliknij opcję Filtr lub opcję Pokaż wszystkie.
11. Wybierz zasób i kliknij opcję Przydziel ponownie.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
12. Kliknij opcję Przydziel ponownie.

Wyświetlanie lub dodawanie uwag o incydencie

Strona Uwagi do incydentu umożliwia dodawanie i wyświetlanie uwag prywatnych i publicznych. Uwagi zawierają dodatkowe informacje na temat incydentu. Wszystkie uwagi są wyświetlane w kolejności chronologicznej. Listę uwag można sortować. Można również dodawać nowe uwagi.

Wszystkie uwagi do incydentów domyślnie są publiczne i może je wyświetlać osoba zgłaszająca żądanie oraz pracownik działu informatycznego. Po zapisaniu uwaga zyskuje atrybut tylko do odczytu i nie można jej zmodyfikować ani usunąć. Sygnatura czasowa i nazwa zasobu, który dodał uwagę, jest zapisywana razem z uwagą.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
2. Aby utworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
3. Kliknij kartę Uwagi i wprowadź temat oraz opis.
4. Jeśli zaznaczysz pole wyboru Wewnętrzny, uwaga będzie prywatna i widoczna tylko dla pracownika działu informatycznego, który ją dodał. Osoby zgłaszające żądania i inni pracownicy działu informatycznego mogą wyświetlać tylko uwagi publiczne.
5. Kliknij przycisk Dodaj.
Nowa uwaga zostanie dodana do listy.
6. Kliknij temat uwagi, aby ją otworzyć. Kliknij opcję Powrót, aby zamknąć uwagę.
7. Kliknij nagłówek kolumny, aby posortować listę.
8. Kliknij opcję Powrót.

Wprowadzanie czasu poświęconego na rozwiązywanie incydentów

Czas spędzony na pracy nad incydentami można wprowadzać z poziomu incydentu lub grafików programu CA Clarity PPM.

- Na stronie Nakład pracy dla incydentu jest wyświetlana chronologiczna lista pozycji grafiku zarejestrowanych dla danego incydentu. Nakład pracy związanej z incydentem umożliwia obliczanie kosztów nieplanowanej pracy.
- Aby rejestrować czas spędzony na pracy nad przypisanymi incydentami, można utworzyć bezpośrednie łącze do grafiku.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
3. Kliknij opcję Wprowadź czas.

Zostanie wyświetlona strona Wybierz inwestycję i okres.

4. Wypełnij poniższe pola:

Na poziomie inwestycji

Określa inwestycję do obciążenia powstałymi kosztami. Inwestycje takie określa się na podstawie następujących kryteriów:

- Skojarzona kategoria incydentu.
- Incydenty, do których użytkownik ma prawa dostępu do śledzenia.

Na poziomie okresu

Z listy rozwijanej wybierz otwarty okres grafiku.

5. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.
Zostanie otwarty wybrany okres grafiku.
6. Zarejestruj w grafiku czas spędzony na pracy nad incydentem.

Konwertowanie nieplanowanych incydentów na planowane prace projektowe

Incydent może osiągnąć taki zakres, że wymaga zarządzania jako projekt lub zadanie projektu. Pracownik działu informatycznego przydzielony do pracy nad incydemtem oznacza go flagą do konwersji i przydziela kierownikowi projektu. W zależności od osobistych ustawień dotyczących powiadomień kierownik projektu otrzymuje powiadomienie o konieczności przekonwertowania incydentu na projekt lub zadanie.

Proces konwertowania incydentu lub żądania pracy na projekt albo zadanie projektu polega na przekształceniu pracy nieplanowanej w planowaną. Incydenty przekonwertowane na pracę planowaną są następnie konwertowane na projekty lub zadania projektu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Aby otworzyć incydent, kliknij jego krótki opis.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Zaznacz pole wyboru Oznaczone do konwersji.
4. W polu Przypisany kierownik projektu wybierz kierownika projektu.
5. Zapisz zmiany. Możesz zamknąć incydent.
6. Kierownik projektu przydzielony do incydentu może przekonwertować go na projekt lub zadanie projektu:
 - a. [Konwertowanie incydentów na projekty](#) (na stronie 28).
 - b. [Konwertowanie incydentów na zadania projektu](#) (na stronie 28).
7. Projekty i zadania projektu skojarzone z incydemtem można śledzić. Po przekonwertowaniu incydentu można w tym celu skorzystać ze strony Skojarzenia incydentu.

Konwertowanie incydentów na projekty

Po otrzymaniu powiadomienia od pracownika działu informatycznego o konieczności przekonwertowania incydentu na zadanie projektu należy połączyć się z tym incydemtem za pośrednictwem otrzymanego powiadomienia. Metoda powiadomienia zależy od osobistych ustawień powiadamiania użytkownika.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij opcję Przypisano do mnie.
3. Zaznacz pole wyboru obok incydentu i kliknij opcję Konwertuj na projekt.
Zostanie otwarta strona wybierania typu konwersji.
4. Aby przekonwertować incydent na nowy projekt, wybierz opcję Projekt.
5. (Opcjonalnie) Aby przekonwertować incydent na nowy projekt oparty na szablonie projektu, wybierz opcję Projekt z szablonu i kliknij opcję Dalej. Wybierz szablon projektu.
6. Kliknij przycisk Dalej.
Zostanie wyświetlona strona tworzenia. Szczegóły ze strony incydentu (takie jak nazwa projektu, kierownik, daty rozpoczęcia i zakończenia) są replikowane na stronę projektu.
7. Uzupełnij pozostałe pola na stronie.
Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.
8. Zapisz zmiany.
Uwaga: Jeśli rozwiązanie incydentu wymaga dodatkowych prac, incydent może zostać ponownie otwarty przez personel IT biorący udział w projekcie.

Konwertowanie incydentów na zadania projektu

Po otrzymaniu powiadomienia o konieczności przekonwertowania incydentu na zadanie projektu należy połączyć się z tym incydemtem za pośrednictwem otrzymanej czynności do wykonania. Każde nowo utworzone zadanie projektu jest dodawane u dołu hierarchii SPP (struktura podziału pracy) w projekcie.

Tylko przydzielony kierownik projektu może przekonwertować incydent na zadanie projektu. Zadanie można skojarzyć tylko z istniejącym i aktywnym projektem. Możliwe jest konwertowanie tylko jednego incydentu jednocześnie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij opcję Przypisano do mnie.
3. Zaznacz pole wyboru obok incydentu i kliknij opcję Konwertuj na zadanie.
Zostanie wyświetlona strona wyboru projektu.
4. Wybierz projekt, z którym chcesz skojarzyć zadanie.
5. kliknij przycisk Dodaj.
Zostanie wyświetlona strona tworzenia.
Szczegóły ze strony incydentu (takie jak nazwa projektu, kierownik, daty rozpoczęcia i zakończenia) są replikowane na stronę zadania.
6. Uzupełnij pozostałe pola na stronie.
Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.
7. Zapisz zmiany.

Uwaga: Jeśli rozwiązanie incydentu wymaga dodatkowych prac, incydent może zostać ponownie otwarty przez personel IT biorący udział w projekcie.

Mapowanie danych podczas konwersji incydentów na projekty lub zadania

Podczas konwertowania incydentu na projekt lub zadanie projektu niektóre dane są przenoszone wraz z incydem do nowego projektu. W poniższej tabeli przedstawiono sposób mapowania danych podczas konwersji:

Pole danych incydentu	Pole danych projektu	Pole zadania projektu
Krótki opis	Nazwa projektu	Nazwa
Identyfikator śledzenia	Identyfikator projektu	Identyfikator
Stan	Stan (Niezatwierdzone)	Stan (Nie rozpoczęto)
Opis szczegółowy	Opis	Nd.
Przypisany kierownik projektu	Menedżer	Nd.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia	Początek (data)
Oczekiwana data zakończenia	Data zakończenia	Koniec (data)

Wyjątki:

- Podczas konwersji dane dotyczące nakładu pracy nie są przenoszone do projektu lub zadania projektu. Czas spędzony i wprowadzony dla danego incyduentu nie jest przenoszony podczas konwersji incyduentu. Nakład pracy związanej z incyduentem oraz nakład pracy związanej z nowym projektem lub zadaniem to osobne działania, które są oddzielnie śledzone pod względem czasu.
- Żadne atrybuty niestandardowe obiektu Incyduent nie są konwertowane na identyczne atrybuty niestandardowe w projekcie lub zadaniu.
- Jeśli kontakt lub przydzielony zasób nie jest członkiem zespołu projektu, dane nie są przenoszone.
- W przypadku konwertowania incyduentu na projekt lub zadanie projektu nie można łączyć się ponownie z incyduentem z poziomu tego projektu lub zadania projektu. Łącze jest dostępne jedynie z incyduentu do konwertowanego projektu lub zadania projektu.

Zarządzanie zautomatyzowanymi procesami dotyczącymi incydentów

Można tworzyć zautomatyzowane procesy dotyczące incydentów oraz śledzić ich postęp. Korzystając z konta administratora procesu, aktywuj [proces zatwierdzania Przypisz incyduenty](#) (na stronie 32), aby zarządzać przydziałem, przeglądem i obsługą incydentów. Jeśli użytkownik rejestruje nowy incyduent, proces zostaje uruchomiony automatycznie. Proces można dostosować, korzystając z własnych reguł biznesowych.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Incyduenty.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij krótki opis incyduentu.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Kliknij opcję Procesy.
Zostanie wyświetlona strona procesów.

4. Kliknij ponownie kartę Procesy i wybierz jedną z następujących opcji menu:
 - Kliknij opcję *Dostępne*, aby wyświetlić procesy, które już utworzono dla danego incyduentu.
 - Kliknij opcję *Zainicjowane*, aby wyświetlić uruchomione procesy.
5. Zaznacz pole wyboru odpowiadające dostępnemu procesowi i kliknij opcję Rozpoczęcie, aby go zainicjować.

Uwaga: Po każdym przesłaniu incyduentu do zatwierdzenia automatycznie tworzone jest wystąpienie procesu Przypisz incydenty.

6. Kiedy analityk IT rozwiąże dane zagadnienie, otwórz incydent i zmień stan na *Rozwiązane*.

Uwaga: Jeśli proces Przypisz incydenty jest aktywny i w toku, ustawienie stanu incyduentu na *Rozwiązane* powoduje wygenerowanie powiadomienia. Powiadomienie jest sygnałem dla osoby zgłaszającej żądanie, że powinna zweryfikować i potwierdzić rozwiązanie.

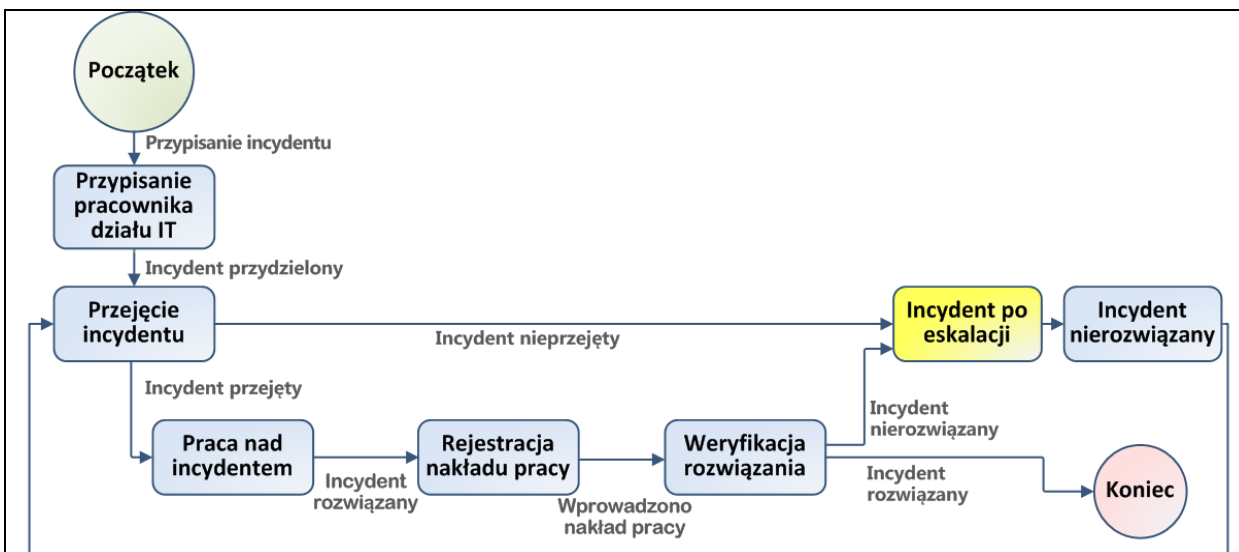
7. Wpisz datę w polu Data rozwiązania.
8. Gdy osoba zgłaszająca żądanie zaakceptuje rozwiązanie incyduentu, zmień stan incyduentu na *Zamknięte*.

Uwaga: Jeśli proces Przypisz incydenty jest aktywny i w toku, ustawienie stanu incyduentu na *Zamknięte* powoduje wygenerowanie powiadomienia. Powiadomienie informuje osobę zgłaszającą żądanie o zamknięciu incyduentu. Proces automatyczny nie powoduje zmiany stanu incyduentu na *Zamknięte*.

9. Proces Przypisz incydent kończy się po ukończeniu etapu *Weryfikacja rozwiązania* i rozwiązaniu incyduentu.

Proces Przypisz incydenty

Proces Przypisz incydenty składa się z następujących etapów:



Przypisz pracownika działu informatycznego

Ten etap jest uruchamiany po pierwszym zarejestrowaniu incydu. Ten etap wywołuje zadanie Przypisz incydenty. Po zakończeniu zadania na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na przejrzaniu przydzielonego do niego incydu. Po ukończeniu tego etapu jest uruchamiany etap Przejmij incydu.

Przejmij incydu

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Przydziel pracownika działu informatycznego lub etapu Nierozwiązany incydu. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na przejrzaniu i zaakceptowaniu nowo przydzielonego incydu. W czasie przeglądu czynności do wykonania pracownik działu informatycznego może zaakceptować lub odrzucić przydział. W przypadku odrzucenia przydziału jest uruchamiany etap Incydu poddano eskalacji. W przypadku zaakceptowania przydziału jest uruchamiany etap Praca nad incydem.

Praca nad incydem

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Przejmij incydu. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na podjęciu pracy nad nowym przydziałem. Pracownik działu informatycznego pracuje nad incydem, a następnie oznacza go jako gotowy. Po oznaczeniu incydu jako gotowego zaczyna się etap Rejestruj nakład pracy.

Rejestruj nakład pracy

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Praca nad incydem. Na tym etapie do pracownika działu informatycznego jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na rejestrowaniu nakładu pracy związanej z incydem. Pracownik działu informatycznego rejestruje nakład pracy i oznacza czynność do wykonania jako gotową. Po oznaczeniu czynności do wykonania jako gotowej jest uruchamiany etap Weryfikacja rozwiązania.

Weryfikacja rozwiązania

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Rejestruj nakład pracy. Na tym etapie do osoby zgłaszającej żądanie jest wysyłana czynność do wykonania polegająca na zweryfikowaniu i potwierdzeniu zadowalającego rozwiązania incydu. W czasie przeglądu czynności do wykonania osoba zgłaszająca żądanie może zatwierdzić lub odrzucić rozwiązanie. W przypadku zatwierdzenia rozwiązania proces zostanie zakończony. W przypadku odrzucenia rozwiązania jest uruchamiany etap Incydent poddano eskalacji.

Incydent poddano eskalacji

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Przejmij incydent lub Weryfikacja rozwiązania. Ten etap powoduje zmianę stanu incydu na *Eskalowany*. Po ukończeniu tego etapu jest uruchamiany etap Nerozwieszany incydent.

Nerozwieszany incydent

Ten etap jest uruchamiany po ukończeniu etapu Incydent poddano eskalacji. Na tym etapie do kierownika działu informatycznego jest wysyłane powiadomienie o nierozwiązaniu incydu i konieczności jego przejrzenia oraz ponownego przydzielenia. Po oznaczeniu czynności do wykonania jako gotowej jest uruchamiany etap Przejmij incydent.

Rozdział 3: Jak zarządzać ideami

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Zarządzanie ideami](#) (na stronie 35)

[Proces zatwierdzania idei](#) (na stronie 36)

[Konwertowanie idei na inwestycję](#) (na stronie 53)

[Kopiowanie informacji finansowych](#) (na stronie 54)

[Kojarzenie idei z inwestycjami nadrzędnymi](#) (na stronie 56)

[Przydzielanie personelu do zespołu pracującego nad ideą](#) (na stronie 57)

Zarządzanie ideami

Analitik lub kierownik działu informatycznego może zarządzać zapotrzebowaniem IT w postaci idei w programie CA Clarity PPM.

Definiowanie idei jest początkowym etapem tworzenia nowych możliwości dotyczących inwestycji, takich jak projekty, środki trwałe, aplikacje, produkty, usługi oraz inne prace. Idee tworzą podwaliny określonego typu inwestycji i pełnią funkcję kontenera istotnych informacji. Najlepsze idee należy rozwijać i zatwierdzać, a zbędne — odrzucać, zanim przekształcą się w inwestycje wysokiego ryzyka, które niepotrzebnie zajmują zasoby. Idee można śledzić i konwertować na możliwości inwestycji. Po ocenie idei można na przykład zdecydować, że ma ona wystarczający potencjał i przekonwertować ją na dowolny z następujących elementów:

- projekty
- produkty
- usługi
- środki trwałe
- aplikacje
- inwestycje
- inne prace

Możliwości inwestycji można następnie zatwierdzać w ramach portfela. Idee można uwzględniać w hierarchii inwestycji, utworzyć do ich obsługi odpowiedni zespół i budżet oraz skonfigurować generowanie raportów na ich temat. Dziennik inspekcji umożliwia śledzenie historii określonych działań, które wystąpiły w przypadku danej idei.

Administrator określa, które pola podlegają inspekcji i jakie informacje są zapisywane w dzienniku inspekcji. Po otwarciu idei wyświetla się strona Inspekcja. Ta strona służy do wyświetlania dziennika zmian oraz dodanych lub usuniętych zapisów związanych z polami wybranymi do inspekcji.

Systemem rejestrowania idei nie zawsze jest program CA Clarity PPM. Idee można importować z innego systemu rejestrowania za pomocą interfejsu XML Open Gateway (XOG), a następnie zarządzać nimi w programie CA Clarity PPM. Zaimportowane idee stanowią część procesu zarządzania portfelem.

Proces zatwierdzania idei

Proces *Zatwierdzenie idei* jest gotowym elementem dostarczanym w ramach oprogramowania CA Clarity PPM. Ułatwia on administratorowi procesów lub kierownikowi zarządzanie przesyłaniem, przeglądaniem, zatwierdzaniem i odrzucaniem idei. Domyślnie ten proces nie jest aktywny. Przed uruchomieniem procesu zatwierdzania idei administrator procesów programu CA Clarity PPM musi aktywować ten proces. Proces można dostosować przy użyciu dodatkowych reguł biznesowych.

Uwaga: W danym czasie można mieć dostęp tylko do jednego procesu Zatwierdzenie idei. Administrator procesów nie może przyznać praw dostępu do więcej niż jednego procesu Zatwierdzenie idei. W przeciwnym razie po kliknięciu opcji *Prześlij* do zatwierdzenia wystąpi błąd.

Zautomatyzowane procesy dotyczące idei obsługują przejście idei przez niejawny przepływ pracy. Proces ten można przedstawić za pomocą następujących kroków:

1. Wystąpienie procesu Zatwierdzenie idei jest tworzone automatycznie zawsze po utworzeniu idei przez użytkownika. Nowa idea ma stan *Niezatwierdzone* lub *Przesłane do zatwierdzenia*.
2. W ramach procesu zatwierdzania do wyznaczonych odbiorców zostają wysłane powiadomienia dotyczące każdej czynności do wykonania lub kroku. Stan idei jest blokowany podczas procesu zatwierdzania i nikt nie może go ręcznie zmienić.
3. Po przesłaniu przez użytkownika gotowej idei do zatwierdzenia i uzupełnieniu wszystkich wymaganych informacji stan idei zostaje zmieniony na *Przesłane do zatwierdzenia*.

Po przesłaniu idei przez użytkownika może ona zostać oznaczona jako *odrzucona*, *niekompletna* lub *zatwierdzona*.
4. Czynność do wykonania jest wysyłana do każdej osoby dokonującej przeglądu, która ma prawo do zatwierdzania idei. Czynność do wykonania polega na przejrzaniu, a następnie zatwierdzeniu idei przez osobę zatwierdzającą.
5. Osoba dokonująca przeglądu weryfikuje ideę. Idea może zostać ustawiona jako *zatwierdzona*, *odrzucona* albo *niekompletna*, co wiąże się z koniecznością uzyskania dodatkowych informacji od osoby pierwotnie zgłaszającej żądanie.
6. Użytkownicy mogą przysyłać ponownie wszystkie *niekompletne* idee. Kiedy użytkownik ponownie przesyła ideę, jej stan jest ustawiany na wartość *Przesłane do zatwierdzenia* i następuje powrót do początku procesu.
7. Kiedy idea jest *zatwierdzona*, użytkownik może ją przekonwertować na dowolny projekt, usługę lub inwestycję. O tym, jakie jednostki może tworzyć użytkownik, decydują jego prawa dostępu.
8. Po oznaczeniu przez użytkownika idei jako *Zatwierdzona*, *Niekompletna* lub *Odrzucona*, system wysyła do pierwotnego autora idei powiadomienie o czynności do wykonania.
9. Zatwierdzenie, odrzucenie lub usunięcie idei kończy proces.

W związku z tym, że wielu użytkowników może mieć prawo do zatwierdzania idei, mogą zostać zarejestrowane sprzeczne odpowiedzi. Na przykład jedna osoba dokonująca przeglądu może zatwierdzić ideę, a inna ją odrzucić, zanim aparat procesu w tle wykona cały cykl pracy. W takim przypadku pozostałe czynności do wykonania są zamykane (jeśli istnieją) i zostają wysłane nowe kopie tej samej czynności. Nowa czynność do wykonania zawiera informację o otrzymaniu sprzecznych odpowiedzi.

Innym przykładem jest możliwość bezpośredniego oznaczenia *niekompletnej* idei jako *zatwierdzonej* przez użytkownika dysponującego odpowiednią autoryzacją.

Jeśli użytkownik zmieni *Niekompletną* ideę na *Odrzuconą*, zostaje wyświetlony komunikat o błędzie **INV-0007: Wprowadź prawidłowy kod stanu..** Aby uniknąć takiej sytuacji:

1. Oznacz ideę jako *Przesłane do zatwierdzenia*.
2. Następnie zmień ją na *Zatwierdzone* lub *Odrzucone*.

Tworzenie idei

Strona tworzenia idei służy do określania właściwości, szacowanych kosztów i korzyści oraz szczegółowego opisu idei.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij opcję Nowy.
3. Wypełnij pola w sekcji Ogólne:

Temat

Zawiera podsumowanie lub nazwę idei. Po przekonwertowaniu idei na projekt, usługę lub inwestycję temat będzie używany jako łącze prowadzące z inwestycji do idei. Podczas konwersji temat staje się opisem inwestycji.

Identyfikator idei

Określa unikatowy identyfikator idei. Jeśli skonfigurowano automatyczne numerowanie, to pole jest tylko do odczytu. Podczas konwersji identyfikator idei staje się nazwą inwestycji.

Priorytet idei

Określa wartość przydzieloną do idei przez jej menedżera. Ta wartość dotyczy priorytetu ryzyka. Dostępne opcje to: Niski (domyślnie), Średni i Wysoki.

Opis

Udostępnia użytkownikom informacje o funkcjonalności i wartości zaimplementowania idei.

Menedżer

Określa nazwę zasobu, który będzie właścicielem idei i będzie nią zarządzać.

Menedżer idei ma dostęp do budżetu idei i właściwości harmonogramu.

Źródłowa osoba zgłaszająca żądanie

Określa nazwę zasobu będącego źródłem żądania idei. Domyślnie to pole jest wypełnione imieniem i nazwiskiem lub nazwą zasobu tworzącego ideę.

Uwaga: Wybranie innego zasobu spowoduje wstrzymanie praw dostępu do wyświetlania idei. Do wyświetlania idei potrzebne są prawa dostępu *Idea — Wyświetlanie — Wszystko* lub *Zasób — Wyświetlanie idei — Wszystko*.

Aktywne

Określa, czy idea jest aktywna. Aktywowanie pomysłu, aby zasoby mogły przeglądać pomysł w dowolnym portlecie planowania zdolności produkcyjnych.

Domyślnie: zaznaczone

Uwagi ogólne

Zawiera dodatkowe informacje o idei, które nie znalazły się w jej opisie.

4. Wypełnij pola w sekcji Szacowane koszty i korzyści:

Uwaga: Niektóre właściwości są używane na późniejszym etapie procesu zatwierdzania, podczas konwertowania idei na projekt, usługę lub inwestycję.

Typ oszacowania

Określa typ oszacowania dla korzyści, kosztu i wpływu przychodu wynikającego z idei.

Kod waluty

Określa walutę systemową. Jeśli jest włączona opcja **Użyj wielu walut**, dostępna jest lista rozwijana ze wszystkimi aktywnymi kodami walut. Podczas konwersji kod waluty staje się kodem waluty dla inwestycji.

Jednostka biznesowa

Określa jednostkę biznesową skojarzoną z ideą.

Opis korzyści

Zawiera informacje o korzyściach biznesowych wynikających z opracowania tej idei.

Szacowany koszt

Określa szacowany łączny koszt idei. Podczas konwersji szacowany koszt staje się planowanym kosztem inwestycji.

Szacowana korzyść

Określa szacowaną łączną korzyść finansową w kategoriach przychodu i oszczędności.

Szacowana data rozpoczęcia

Wskazuje szacowaną datę rozpoczęcia idei. Ta data musi przypadać w dniu szacowanej daty zakończenia lub wcześniej.

Szacowana data zakończenia

Wskazuje szacowaną datę zakończenia idei. Ta data musi przypadać w dniu szacowanej daty zakończenia lub wcześniej.

Data rentowności

Określa szacowaną datę rentowności idei. Podczas konwersji data rentowności staje się datą rentowności budżetowej inwestycji.

5. W sekcji Opis szczegółowy wypełnij następujące pola:

Wpływ na istniejące inicjatywy

Określa wpływ, jaki może wywierać idea na istniejące inicjatywy.

Czynniki ryzyka

Określa czynniki ryzyka związanego z wdrożeniem idei.

Zależności

Określa wszystkie zależności idei.

6. W sekcji Struktura podziału organizacji kliknij ikonę Przeglądaj obok jednostki SPO, którą chcesz skojarzyć z ideą w celach organizacyjnych oraz związanych z raportowaniem lub zabezpieczeniami. Obiekt SPO o nazwie Departament służy do kojarzenia idei z departamentem w programie CA Clarity PPM. Jeśli istnieje wiele obiektów SPO, ten o nazwie Departament jest wyświetlany jako ostatni.
7. Aby zapisać ideę, kliknij opcję Zapisz.
- Nowa idea pojawi się na stronie Idee, gdzie będzie miała stan *Niezatwierdzone*.
8. Kliknij przycisk Prześlij do zatwierdzenia, aby zapisać nową ideę i przesłać ją do zatwierdzenia.
- Nowa idea zostanie wyświetlona na stronie Idee, gdzie będzie miała stan *Przesłane do zatwierdzenia*.

Aktualizowanie właściwości idei

Aby zdefiniować ideę, zaktualizuj jej właściwości, kiedy będą dostępne odpowiednie informacje.

Uwaga: Niektóre właściwości są używane na późniejszym etapie procesu zatwierdzania, podczas konwertowania idei na projekt, usługę lub inwestycję.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Otwórz ideę.
3. Kliknij kartę Właściwości i wybierz odpowiednią pozycję menu, aby zaktualizować właściwości idei.
4. Przeprowadzenie edycji informacji ogólnych, takich jak nazwa, menedżer, cele, stan, dopasowanie i skojarzenia SPO.
5. Wybierz zasób w polu Menedżer docelowy.

Uwaga: Menedżer docelowy to zasób, który zarządza ideą po jej przekonwertowaniu na projekt, usługę lub inwestycję. To pole należy wypełnić przed przekonwertowaniem idei na projekt, usługę lub inwestycję. W przeciwnym razie zasób zidentyfikowany jako menedżer idei zostanie menedżerem projektu, usługi lub inwestycji.

6. Wypełnij pola w sekcji Opis szczegółowy na stronie właściwości.
 - a. Określ wpływ idei na istniejące inicjatywy.
 - b. Zidentyfikuj ryzyko związane z ideą.
 - c. Określ ewentualne zależności idei od istniejących inicjatyw.
7. [Zdefiniuj informacje o planowaniu](#) (na stronie 42), takie jak data rozpoczęcia i zakończenia oraz metody śledzenia.
8. [Zdefiniuj informacje o budżecie](#) (na stronie 43), takie jak planowany koszt i planowana korzyść oraz metryki rentowności i wartość bieżąca netto (WBN).

W sekcji Szacowane koszty i korzyści na stronie właściwości jest wyświetlany przegląd szacowanych kosztów i korzyści.

Określanie informacji dotyczących harmonogramów

Za pomocą tej procedury można określić daty rozpoczęcia i zakończenia idei, otworzyć ją w celu wprowadzenia czasu oraz podać jej kod obciążenia.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Otwórz ideę.
3. Kliknij kartę Właściwości, a następnie kliknij opcję Harmonogram.
4. Na stronie w sekcji Harmonogram wypełnij następujące pola:

Data rozpoczęcia

Wskazuje datę rozpoczęcia idei. Po przekonwertowaniu idei na inwestycję ta data staje się datą rozpoczęcia inwestycji.

Data zakończenia

Wskazuje datę zakończenia idei. Po przekonwertowaniu idei na inwestycję ta data staje się datą zakończenia inwestycji.

Ustaw daty planowanych kosztów

Określa, czy daty planowanych kosztów będą synchronizowane z datami inwestycji. Wybranie opcji szczegółowego planu finansowego nie ma wpływu na daty planowanych kosztów.

Domyślnie: zaznaczone

5. Na stronie w sekcji Śledzenie wypełnij następujące pola:

Pozycja czasu

Zaznacz to pole, aby członkowie personelu mogli rejestrować czas pracy nad ideą w swoich grafikach.

Ważne! Aby członkowie personelu mogli rejestrować w swoich grafikach czas pracy nad ideą, pole Pozycja czasu musi być zaznaczone.

Domyślnie: zaznaczone

Tryb śledzenia

Wskazuje metodę stosowaną przez członków personelu do wprowadzania liczby godzin przepracowanych nad ideą.

Opcje:

- Clarity. Członkowie personelu rejestrują czas przy użyciu grafików.
- Brak. W przypadku zasobów innych niż robocizna wartości rzeczywiste są śledzone za pośrednictwem potwierdzeń transakcji lub programu do planowania, takiego jak Open Workbench.
- Inne. Zaimportuj wartości rzeczywiste z aplikacji innej firmy.

Domyślnie: Clarity

Kod obciążenia

Wybierz domyślny kod obciążenia, który będzie używany w przypadku wszystkich zadań dotyczących idei. Jeśli na poziomie zadania w grafikach zostanie wprowadzony inny kod obciążenia, zastąpi on kod obciążenia wprowadzony na poziomie idei.

6. Kliknij opcję Zapisz i powrót lub Prześlij do zatwierdzenia.

Definiowanie informacji dotyczących budżetu

Aby umożliwić ocenę idei w ramach zarządzania portfelem, zdefiniuj informacje o planowanych kosztach i korzyściach dotyczące poszczególnych idei. Informacje dotyczące budżetu można określić na stronie Idea: Właściwości: Strona główna - Budżet. Przy użyciu właściwości budżetu można określić metryki. Na przykład: planowany koszt idei, wartość bieżąca netto, zwrot z inwestycji oraz rentowność. Można również wybrać na automatyczne obliczenie metryk budżetu w aplikacji za pomocą kosztu kapitału.

Za pomocą pól dostępnych na stronie ustaw daty rozpoczęcia i zakończenia budżetu. Przy ustawionych właściwościach budżetu w tym okresie przepływy pieniężne są stałe i równomierne. Wartości właściwości budżetu są stosowane tylko w jednym okresie — od daty rozpoczęcia idei do daty jej zakończenia. Ustawione daty mają zastosowanie wyłącznie do danej idei i nie są stosowane w przypadku jej inwestycji nadrzędnych.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę i kliknij jej temat.
2. Otwórz menu Właściwości, a następnie w sekcji Właściwości kliknij opcję Podsumowanie finansowe.
3. W sekcji Planowanie finansowe wypełnij następujące pola:

Waluta

Określa walutę inwestycji.

Domyślnie: waluta systemowa

Budżet jest równy wartościom planowanym

Służy do określania, czy wartości z budżetu we właściwościach budżetu inwestycji są zgodne z wartościami planowanymi. Jeśli istnieje szczegółowy plan budżetu dla inwestycji, wszystkie wartości pól w sekcji Budżet są tylko do wyświetlania. W polach znajdują się wartości podane w szczegółowym planie budżetu. Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, można edytować zawartość pól budżetu.

Domyślnie: zaznaczone

Oblicz wskaźniki finansowe

Wskazuje, czy wskaźniki finansowe związane z inwestycją są obliczane automatycznie. Jeśli ta opcja nie jest zaznaczona, wskaźniki finansowe można określić ręcznie.

Domyślnie: zaznaczone

4. W sekcji Opcje wskaźników finansowych wypełnij następujące pola:

Użyj stawki systemowej na potrzeby łącznego kosztu kapitału

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie wskaźnika systemowego.

Użyj systemowego wskaźnika reinwestycji

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie systemowego wskaźnika reinwestycji.

Stawka systemowa

Zawiera stawkę systemową używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Stawka inwestycji

Zawiera stawkę inwestycji używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Wstępna inwestycja

Określa wstępną inwestycję związaną z ideą.

5. W sekcji Planowane wypełnij poniższe pola:

Planowany koszt

Określa planowane koszty idei. Ta wartość jest rozkładana na okres od daty rozpoczęcia kosztu planowanego do daty jego zakończenia.

Uwaga: Jeśli ta idea jest konwertowana na inwestycję, wartość planowanego kosztu zastąpi szacowany koszt wprowadzony w sekcji Szacowane koszty i korzyści na stronie Właściwości idei: Ogólne.

Planowany koszt - rozpoczęcie

Służy do wybierania daty rozpoczęcia planowanego kosztu idei.

Planowany koszt - zakończenie

Służy do wybierania daty wygaśnięcia planowanego kosztu idei.

Planowana korzyść

Określa łączną planowaną korzyść uzyskiwaną z idei.

Uwaga: Kiedy idea zostanie przekonwertowana na inwestycję, wartość planowanej korzyści zastąpi szacowaną korzyść wprowadzoną w sekcji Szacowane koszty i korzyści na stronie Właściwości idei: Ogólne.

Planowana korzyść - rozpoczęcie

Służy do wybierania daty rozpoczęcia planowanej korzyści wynikającej z idei.

Planowana korzyść - zakończenie

Służy do wybierania daty wygaśnięcia planowanej korzyści uzyskanej z idei.

Planowany zwrot z inwestycji (NPV)

Wyświetla planowaną wartość bieżącą netto (WBN) inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (ROI)

Wyświetla planowany zwrot z inwestycji (ROI).

Próg rentowności

Data określająca czas, kiedy planowany koszt idei zrówna się z planowaną korzyścią. To pole jest tylko do odczytu.

Planowany zwrot z inwestycji (IRR)

Wyświetla planowaną wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (MIRR)

Wyświetla planowaną zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu (MIRR) dla inwestycji.

Planowany okres spłaty

Wyświetla datę planowanego okresu spłaty dla inwestycji.

6. W sekcji Budżet są wyświetlane poniższe pola.

Koszt budżetowy

Wyświetla kwotę kosztu budżetowego dla inwestycji.

Początek kosztu budżetowego

Wyświetla datę rozpoczęcia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Koniec kosztu budżetowego

Wyświetla datę zakończenia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Korzyść budżetowa

Wyświetla kwotę korzyści budżetowej dla inwestycji.

Początek korzyści budżetowej

Wyświetla datę rozpoczęcia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Koniec korzyści budżetowej

Wyświetla datę zakończenia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Budżetowa wartość bieżąca netto (WBN)

Wyświetla budżetową wartość bieżącą netto (WBN) dla inwestycji.

Budżetowy zwrot z inwestycji (ROI)

Wyświetla budżetowy zwrot z inwestycji (ROI) dla inwestycji.

Rentowność budżetowa

Wyświetla datę zrównania się kosztu budżetowego idei z planowaną korzyścią.
To pole jest tylko do odczytu.

Budżetowa wewnętrzna stopa zwrotu (IRR)

Wyświetla budżetową wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Budżetowa zmodyfikowana wewnętrzna stopa zwrotu (MIRR)

Wyświetla budżetową zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu (MIRR) dla inwestycji.

Budżetowy okres spłaty (w miesiącach)

Wyświetla datę budżetowego okresu spłaty dla inwestycji.

7. Prześlij wprowadzone zmiany.
8. Wyświetl przegląd szacowanych kosztów i korzyści.

Plany finansowe dotyczące idei

Aby śledzić koszty związane z ideą, można utworzyć poniższe typy planów finansowych i zarządzać nimi:

- plany kosztów
- plany korzyści
- plany budżetu

Plany kosztów przesyła się do zatwierdzenia tak jak inwestycje innych typów. Po zatwierdzeniu plan kosztów staje się bieżącym planem budżetu. Z planem kosztów lub planem budżetu można także skojarzyć plan korzyści. Po utworzeniu planu finansowego można go uwzględnić w procesach administracyjnych lub transakcjach obsługiwanych za pośrednictwem interfejsu XML Open Gateway (XOG).

Uwaga: Wartości rzeczywiste w planach finansowych, transakcjach ręcznych i obciążeniach zwrotnych nie mają włączonych funkcji finansowych.

Plan finansowy idei ma następujące ograniczenia:

- Wartości rzeczywiste korzystające z transakcji nie są obsługiwane.
- Na inwestycję docelową można przekonwertować tylko ręcznie utworzony plan kosztów (plan tymczasowy). Plan kosztów utworzony za pomocą metod Wypełnij na podstawie zespołu ds. inwestycji lub Przydziel zadań nie podlega konwersji.
- Planu budżetu nie można przekonwertować na inwestycję docelową.
- W przepływie pracy nie ma działania systemowego umożliwiającego konwersję planu finansowego idei na inwestycję docelową. Plan finansowy idei można przekonwertować tylko za pośrednictwem interfejsu użytkownika.

Tworzenie planu kosztów idei

Dla idei można utworzyć plan kosztów. Plany kosztów mogą podlegać procesowi zatwierdzenia prowadzącemu do utworzenia formalnego planu budżetu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Otwórz ideę.
3. Kliknij kartę Plany finansowe.
4. Jeśli jest wyświetlany poniższy błąd, kliknij kartę Właściwości, przypisz SPO departamentu i kliknij opcję Zapisz.

Nie można skonfigurować planu finansowego, dopóki ta inwestycja nie zostanie skojarzona z jednostką.
5. Kliknij menu Plany finansowe i wybierz opcję Plany kosztów.
6. Kliknij opcję Nowy plan ręczny.
7. Wypełnij wymagane pola.
8. Aby powiązać plan kosztów z planem korzyści, kliknij opcję Przeglądaj w polu Plan korzyści i wybierz plan.
9. Kliknij przycisk Zapisz.
10. Kliknij kartę Szczegóły.
11. Kliknij opcję Dodaj, aby wyświetlić listę typów kosztów i klas transakcji dla swojego planu. Możesz na przykład dodać koszty operacyjne związane ze sprzętem.
12. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.
13. Na stronie Szczegóły planu kosztów idei kliknij komórki w obszarze Wartości według okresu.
14. Dodaj koszty i jednostki dla poszczególnych klas transakcji.
15. (Opcjonalnie) Aby wstawić koszty pochodzące od istniejącego zespołu ds. inwestycji, kliknij menu Czynności i wybierz pozycję Wypełnij na podstawie zespołu ds. inwestycji.
16. Kliknij przycisk Zapisz.

Tworzenie planu korzyści idei

Utworzenie planu korzyści i skojarzenie go z planem kosztów umożliwia obliczenie wartości ROI lub WBN dotyczącej idei. Plany korzyści nie wymagają zatwierdzenia.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Otwórz ideę.
3. Kliknij kartę Plany finansowe.
4. Jeśli jest wyświetlany poniższy błąd, kliknij kartę Właściwości, przypisz SPO departamentu i kliknij opcję Zapisz.

Nie można skonfigurować planu finansowego, dopóki ta inwestycja nie zostanie skojarzona z jednostką.
5. Kliknij menu Plany finansowe i wybierz opcję Plany korzyści.
6. Kliknij opcję Nowy.
7. Wypełnij wymagane pola.
8. Aby powiązać plan kosztów z planem korzyści, kliknij opcję Przeglądaj w polu Plan korzyści i wybierz plan.
9. Kliknij przycisk Zapisz.
10. Kliknij kartę Szczegóły.
11. Kliknij opcję Dodaj, aby wyświetlić listę korzyści dotyczących planu i przedstawionych według opisu, klasy i podklasy. Możesz na przykład wyświetlić listę programów umożliwiających zwiększenie przychodu lub zmniejszenie kosztów.
12. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.
13. Na stronie Szczegóły planu korzyści idei kliknij komórki w obszarze Wartości według okresu.
14. Dodaj korzyści związane z poszczególnymi klasami korzyści według okresu.
15. Kliknij przycisk Zapisz.

Tworzenie planu budżetu idei

Po zatwierdzeniu plan kosztów staje się planem budżetu inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij menu Plany finansowe i wybierz opcję Plany kosztów.
3. Otwórz plan kosztów.
4. W menu Czynności kliknij pozycję Prześlij do zatwierdzenia.
Plan kosztów stanie się proponowanym przesłanym planem budżetu.
5. Otwórz menu Plany finansowe i kliknij opcję Plany budżetu.
6. Kliknij opcję Zatwierdź.
Plan kosztów staje się zatwierdzonym planem budżetu.

Przesyłanie idei do zatwierdzenia

Po opracowaniu nowej idei prześlij ją do zatwierdzenia. Ideę można również przesłać do zatwierdzenia podczas jej tworzenia.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Otwórz ideę.
3. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Kliknij przycisk Prześlij do zatwierdzenia.
 - Zmień wartość w polu Stan na *Przesłane do zatwierdzenia* i kliknij przycisk Zapisz i powrót.

Zatwierdzanie idei

Zatwierdzić można tylko idee o stanie *Przesłane do zatwierdzenia*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Zaznacz pole wyboru znajdujące się obok idei.
3. Kliknij opcję Zatwierdź.

Uwaga: Można także otworzyć ideę, wybrać opcję *Zatwierdzone* z listy rozwijanej Stan, a następnie zapisać wprowadzone zmiany.

Uzyskiwanie dodatkowych informacji o idei

Przed zatwierdzeniem idei i przekonwertowaniem jej na projekt, usługę lub inwestycję może być konieczne podanie dodatkowych informacji dotyczących idei. Wówczas należy skorzystać z tej procedury.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
2. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Zmień stan przesłanej idei na *Niekompletny*.
4. W polu Uwagi ogólne wprowadź dowolne uwagi lub wskazówki dotyczące dodatkowych informacji, które powinien udostępnić menedżer idei.
5. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.
Zostanie wyświetlona strona Idee, a stan idei zmieni się na *Niekompletny*.
6. Wyślij czynność do wykonania i powiadomienie do menedżera idei w celu przekazania dodatkowych informacji i ponownego przesłania idei.

Uwaga: Te cele można także osiągnąć, korzystając z odpowiedniego procesu.

Odrzucanie idei

Ideę można odrzucić na stronie listy lub właściwości danej idei. Idea może zostać odrzucona tylko wtedy, gdy ma stan *Przesłane do zatwierdzenia*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie zapotrzebowaniem kliknij opcję Idee.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Zaznacz pole wyboru znajdujące się obok idei.
3. Kliknij opcję Odrzuć.

Uwaga: Można także otworzyć ideę, wybrać opcję *Odrzucone* z listy rozwijanej Stan, a następnie zapisać wprowadzone zmiany.

Dezaktywowanie idei

Jeśli idea ma zostać bezterminowo wstrzymana, można ją dezaktywować.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij temat idei, która ma zostać zdezaktywowana.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Na stronie w sekcji Ogólne wyczyść pole wyboru Aktywne.
4. Kliknij przycisk Zapisz.

Usuwanie idei

Istnieje możliwość usuwania idei (w tym również idei przekonwertowanych na inwestycje). Usunięcie przekonwertowanej idei powoduje usunięcie łącza do inwestycji. Usunięcie idei nie powoduje usunięcia przekonwertowanej inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Na stronie Lista idei zaznacz pole wyboru obok idei.
2. Ustaw wartość w polu Aktywne na *Nie* i kliknij przycisk Zapisz. Aktywnej idei nie można usunąć.
3. Kliknij przycisk Zaznacz do usunięcia.
Idea zostanie usunięta i nie będzie już wyświetlana na liście.

Konwertowanie idei na inwestycję

Zatwierdzoną ideę można przekonwertować na jeden lub więcej spośród następujących typów inwestycji:

- projekt
- application
- asset
- product
- inne prace
- service

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz zatwierdzoną ideę.
2. Kliknij opcję Konwertuj.

Zostanie wyświetlona strona wyboru typu inwestycji. Typy inwestycji wyświetlane na tej stronie zależą od praw dostępu użytkownika.

3. Wybierz typ inwestycji.

Uwaga: Wybranie pozycji *Projekt z szablonu* powoduje przeniesienie do idei właściwości projektu, takich jak dane dotyczące budżetu. Właściwości przenoszone z idei zwykle zastępują właściwości z szablonu projektu. Po przekonwertowaniu idei na projekt można zmodyfikować właściwości projektu.

4. Wybierz opcję Kopiuj właściwości finansowe i plany finansowe, aby uwzględnić w konwersji na inwestycję dane finansowe dotyczące idei.
5. Kliknij przycisk Dalej.

Podczas konwertowania idei na usługę zostaje wyświetlona strona Utwórz usługę. W przypadku konwersji na projekt z szablonu wybierz szablon projektu.

6. Wypełnij pola na stronie i kliknij przycisk Zapisz.

Kopiowanie informacji finansowych

Podczas konwertowania idei na inwestycję na stronie Wybierz typ inwestycji zostaje udostępniona opcja *Kopiuj właściwości finansowe i plany finansowe*. Wybranie tej opcji powoduje skopiowanie do inwestycji docelowej następujących elementów:

- Ręcznie utworzony plan kosztów (plan tymczasowy)
- Plan korzyści (jeśli został skojarzony z planem kosztów)

Bez względu na to, czy ta opcja jest wybrana, następujące elementy nigdy nie są kopiowane:

- Plany kosztów utworzone za pomocą czynności dotyczących obiektu
- Plany kosztów, które nie zostały określone jako plan tymczasowy
- Plany korzyści, które nie są skojarzone z planem tymczasowym
- Plany budżetu
- Informacje o zespole

W poniższych przykładach pokazano elementy kopiowane z idei do inwestycji w przypadku zaznaczenia lub wyczyszczenia opcji *Kopiuj właściwości finansowe i plany finansowe*. W przykładach SPO departamentu dla pierwotnej idei to DEPARTAMENT1 jednostki JEDNOSTKA1.

Przykład 1: Skojarzenie idei i inwestycji z tą samą SPO.

Zaznaczone

Wszystkie atrybuty finansowe, SPO departamentu i plany finansowe są kopiowane z idei do inwestycji docelowej. Strona budżetu prostego w inwestycji docelowej staje się stroną tylko do odczytu.

Wyczyszczone

Atrybut SPO departamentu ze strony właściwości idei i tylko atrybut Department z podstrony finansowej zostają skopiowane do inwestycji docelowej. Plany finansowe nie są kopiowane. Strona budżetu prostego w inwestycji docelowej może być edytowana.

Przykład 2: Skojarzenie idei i inwestycji z tą samą nadrzędną SPO.

W tym przykładzie kojarzymy ideę z jedną jednostką (DEPARTAMENT1) tej SPO. Pole SPO departamentu na stronie tworzenia inwestycji docelowej kojarzymy z inną jednostką (DEPARTAMENT2) tej samej SPO.

Zaznaczone

Wszystkie atrybuty na podstronie finansowej oraz plany finansowe są kopiowane z idei do inwestycji docelowej. SPO departamentu inwestycji docelowej przyjmuje nową wartość (DEPARTAMENT2) przypisaną po konwersji. W polu Departament na podstronie Właściwości finansowe zostanie wyświetlona nowa wartość. Strona budżetu prostego w inwestycji docelowej staje się stroną tylko do odczytu.

Wyczyszczone

Plany finansowe nie są kopiowane do inwestycji docelowej. Pola SPO departamentu i Departament na podstronie finansowej przyjmują nową wartość (DEPARTAMENT2). Stronę budżetu prostego w inwestycji docelowej można edytować.

Przykład 3: Skojarzenie idei i inwestycji z więcej niż jedną SPO różnych jednostek.**Zaznaczone**

Plany finansowe nie są kopiowane z idei do inwestycji docelowej. Wartość w polach SPO departamentu i Departament na podstronie finansowej zmienia się na DEPARTAMENT3. Pole Lokalizacja jest puste. Wszystkie pozostałe atrybuty podstrony finansowej zostają skopiowane do inwestycji docelowej w aktualnej postaci (z wyjątkiem atrybutu Departament). Stronę budżetu prostego w inwestycji docelowej można edytować.

Wyczyszczone

Plany finansowe i atrybuty na podstronie finansowej nie są kopiowane do inwestycji docelowej. Wartość w polach SPO departamentu i Departament na podstronie finansowej zmienia się na DEPARTAMENT3. Stronę budżetu prostego w inwestycji docelowej można edytować.

Przykład 4: Skojarzenie idei z jedną SPO, a inwestycji z inną SPO.**Zaznaczone**

Wszystkie atrybuty finansowe z uwzględnieniem SPO departamentu i planów finansowych (tylko PT planu kosztów i skojarzonego z nim planu korzyści) są kopiowane do inwestycji docelowej. Pole SPO departamentu w inwestycji docelowej będzie puste po zapisaniu obiektu inwestycji docelowej. Strona budżetu prostego w inwestycji docelowej staje się stroną tylko do odczytu.

Wyczyszczone

Atrybut SPO departamentu ze strony Właściwości idei i atrybut Departament z podstrony finansowej zostają skopiowane do inwestycji docelowej. Plany finansowe nie są kopiowane. Pole SPO departamentu w inwestycji docelowej będzie puste po zapisaniu. Strona budżetu prostego w inwestycji docelowej może być edytowana.

Kojarzenie idei z inwestycjami nadrzędnymi

Ideę można skojarzyć z jedną lub wieloma inwestycjami i usługami. Przypisania do elementów nadrzędnych można wyświetlić na liście przedstawiającej ich wartości procentowe. Łączny procent alokacji idei do inwestycji musi być równy 100%.

Idee można udostępniać innym inwestycjom, usługom i ideom. Na przykład można udostępnić ideę dla bankowego systemu telefonicznego działającego w trybie online, który obsługuje serwery w dwóch obszarach kraju. Najpierw należy dodać serwery jako inwestycje podrzędne do hierarchii inwestycji idei bankowego systemu telefonicznego działającego w trybie online. Następnie należy przeprowadzić edycję wartości procentowych alokacji kosztów i pasm czasowych inwestycji podrzędnej. Wszystkie informacje o kosztach wyświetlane w hierarchii idei nadrzędnej są oparte na wartościach procentowych przypisać.

Agregować koszty idei z inwestycjami nadrzędnymi. Łączne koszty idei podrzędnej są automatycznie agregowane w inwestycjach nadrzędnych. Podczas przeprowadzania obliczeń brane są pod uwagę daty rozpoczęcia i zakończenia idei nadrzędnej na potrzeby stosowania kosztów idei podrzędnej do elementu nadrzędnego.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij temat idei, aby wyświetlić skojarzoną inwestycję.
3. Wybierz opcję Hierarchia.
Teraz można przejrzeć szczegóły inwestycji nadrzędnej danej idei.
4. Kliknij przycisk Dodaj w celu dodania inwestycji nadrzędnych.
5. Kliknij opcję Usuń, aby usunąć inwestycje nadrzędne.
6. Kliknij pole Alokacja dla każdej inwestycji nadrzędnej i wprowadź wartość procentową skojarzenia odpowiadającą danej idei.
7. Kliknij przycisk Zapisz.

Uwaga: Skojarzenia można dodawać i usuwać na jednej ze stron ustawiania alokacji powiązanych z inwestycją nadrzędną.

Przydzielanie personelu do zespołu pracującego nad ideą

Aby można było rozpocząć planowanie zdolności produkcyjnych i portfela, przydziel zasoby ludzkie do najbardziej obiecujących idei. Idee nie są skojarzone z zadaniami i ich obsadzenie nie powoduje powstania długoterminowego zobowiązania tego personelu. Możesz na przykład przydzielić do idei członków zespołu, którzy mają wykonać działania realizowane przed zatwierdzeniem idei. Dodatkowy personel może oszacować i zaplanować zdolności produkcyjne, zanim idea zostanie przekonwertowana na projekt, inwestycję lub usługę.

Alokować można role albo zasoby typu robocizna lub niezwiązane z robocizną. Personel może rejestrować czas pracy nad ideą w swoich grafikach.

Roli można użyć jako elementu zastępczego, jeśli nie jest znana nazwa zasobu, który ma zostać przydzielony do idei. Jeśli określony zasób nie jest dostępny, ideę można obsadzić wieloma wystąpieniami jednej roli. Na przykład można przydzielić do usługi programistę (1) i programistę (2) jako reprezentacje dwóch różnych wymagań dotyczących zasobu z rolą programowanie.

Uwaga: Nie można obsadzić idei wieloma wystąpieniami tego samego zasobu nazwanego.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
3. Kliknij opcję Dodaj, aby pojedynczo wybrać zasoby lub role dla personelu ds. idei.
Zostanie wyświetlona strona Wybierz zasoby.
4. Kliknij opcję Dodaj/aktualizuj według SPO, aby dodać wszystkie zasoby w wybranej jednostce SPO do personelu ds. idei.
5. Wybierz zasoby i role, które chcesz dodać do personelu ds. idei.
Przy użyciu Filtru wyszukiwania można wyszukiwać zasoby lub role według nazwiska/nazwy lub innych kryteriów.
6. Kliknij opcję Dodaj, aby dodać zasoby i role. Wszystkie zasoby są automatycznie alokowane na poziomie 100% ich dostępnych dni roboczych.
7. Dostosuj dowolne z następujących wartości:

Rola

Wyświetla rolę zasobu, która może się różnić od roli podstawowej wybranej w profilu zasobu.

Czas

Wyświetla żółty znacznik wyboru, jeśli zasób lub rola mogą wprowadzać czas dotyczący danej idei.

Stan alokacji

Wyświetla stan rezerwacji zasobu lub roli:

- Twarda. Zasób jest przydzielony do idei.
- Miękka. Zasób jest przydzielony do harmonogramu próbnego tej idei.
- Mieszana. Dla zasobu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

Początek

Wyświetla datę rozpoczęcia alokacji członka zespołu. Jeśli ta data nie jest określona, wartością domyślną jest data rozpoczęcia idei.

Koniec

Wyświetla datę zakończenia alokacji członka zespołu. Jeśli ta data nie jest określona, wartością domyślną jest data zakończenia idei.

% alokacji

Wskazuje procent alokacji członka zespołu do idei. Domyślnie przypisanie każdego członka personelu do idei wynosi 100% dostępnego czasu danego zasobu.

Alokacja

Wyświetlana jest liczba godzin, na którą zasób został zalokowany próbnie do tej idei. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu będą automatycznie alokowani na cały okres trwania idei. Tego pola nie można edytować. Jego wartość zmienia się w wyniku modyfikacji wykonywanych za pomocą następujących opcji:

- Opcje ustawiania alokacji.
- Nowe krzywe alokacji określone na stronie Członek personelu ds. idei: Właściwości.
- Opcja Alokacja zmiany.

Alokowane wartości rzeczywiste

Wyświetlana jest łączna liczba godzin zarejestrowanych przez zasób do danego dnia dla tej idei.

Wartości rzeczywiste incydentów

Wyświetlany jest czas zaksięgowany dla incydentów skojarzonych z tą ideą.

Wartości rzeczywiste razem

Wyświetlany jest zagregowany łączny czas rzeczywisty, który został zaksięgowany. Ta wartość jest sumą przydzielonych wartości rzeczywistych i wartości rzeczywistych incydentów.

8. Aby otworzyć profil zasobu i zmienić alokacje planowane i twarde, kliknij ikonę Właściwości.
9. Aby otworzyć stronę Znajdź zasoby dla wybranego zasobu i zamienić zasób lub rolę na inny zasób lub rolę, kliknij ikonę Wyszukiwarka zasobów.
10. Kliknij nazwę zasobu na liście, aby edytować jego właściwości.
11. Aby zaktualizować alokację zasobu lub roli, kliknij pozycję w kolumnie Alokacja zasobu.

Uwaga: Podczas dodawania zasobów do personelu ds. idei łatwo o przypadkową nadmierną alokację zasobu. W takiej sytuacji zostanie wyświetlona strona potwierdzenia. Liczba dostępnych godzin zasobu może być mniejsza niż łączna liczba żądanych godzin. W takim przypadku zamiast strony potwierdzenia alokacji wyświetlana jest strona Pozostała dostępność - potwierdzenie.

12. Potwierdź, że chcesz dokonać nadmiernej alokacji zasobu, albo zaakceptuj pozostałą dostępność zasobu. Po wyświetleniu strony potwierdzenia wybierz jedną z następujących opcji:

Nadmiernie alokuj

Powoduje nadmierną alokację zasobu.

Pozostało tylko

Alokuje zasób na poziomie wyświetlanym w kolumnie Pozostała dostępność.

13. Dodanie zasobu do projektu lub inwestycji powoduje wyświetlenie *nadmiernej alokacji* zasobu na stronie Pozostała dostępność — potwierdzenie. W kolumnie wskazującej 100% alokacji zasobu jest wyświetlana liczba godzin alokacji zasobu w przypadku alokowania go na domyślnym poziomie 100% dostępności. Kolumna Pozostała dostępność wskazuje rzeczywistą liczbę godzin pracy dostępnych dla zasobu w czasie pracy nad projektem.
14. (Opcjonalnie) Wyświetl zagregowany wstępująco nakład pracy według roli lub przełącz widok, aby edytować planowe prace dotyczące idei.

Uwaga: Alokacja personelu to okres, na jaki zasób jest alokowany do idei. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu będą automatycznie alokowani na cały okres trwania idei. Wielkość alokacji dla każdego zasobu jest obliczana w następujący sposób:

$\text{Łączna liczba dni roboczych} * \text{liczba dostępnych godzin dziennie}$

Łączna liczba dni roboczych obejmuje dzień rozpoczęcia i dzień zakończenia. Szacowany czas do zakończenia (SCZ) jest oparty na liczbie godzin, przez które zasób jest przydzielony do idei.

15. Zapisz zmiany.

Ocena i zmiana alokacji zasobów dla idei

Domyślne alokacje zasobów można dostosować. Można anulować twardą alokację zasobu, jak również rozszerzyć zasób na potrzeby dodatkowego planowania. Na stronie szczegółów zespołu ds. idei na wykresie są wyświetlane planowane i przydzielone alokacje dla idei w układzie według zasobów i okresów. Ten widok ułatwia ustalenie, czy zasób ma nadmierną czy niepełną alokację oraz jak duża jest nadwyżka lub brak. Można również sprawdzić dostępność zasobu dla idei.

Aby wyświetlić tę stronę, należy wybrać opcję Zespół, a następnie na pasku narzędzi strony należy kliknąć opcję Szczegóły.

Na stronie szczegółów zespołu dane są wyświetlane w układzie według zasobu, alokacji i okresu. Podczas przewijania okresu wyświetlana jest uwaga zawierająca krótkie podsumowanie wyświetlanych danych. Kolumny okresów są domyślnie ustawione na okresy tygodniowe i zaczynają się od bieżącego tygodnia. Kodowanie alokacji kolorem odbywa się w następujący sposób:

Żółty

Alokacja zasobu w tym okresie nie przekracza ilości zasobów dostępnych.

Czerwony

Alokacja zasobu w tym okresie jest nadmierna (ilość zaalokowanego czasu jest większa niż ilość dostępnego czasu).

Zielony

Alokacja do innych inwestycji, idei lub usług.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
3. Kliknij ikonę Właściwości odpowiadającą zasobowi, aby zmienić alokację.
Na stronie Właściwości są wyświetlane podstawowe pola profilu oraz pola dotyczące alokacji.
4. W polu Domyślna alokacja procentowa wprowadź procent łącznego czasu danego zasobu, który ma być alokowany do idei. Można wprowadzić wartość 0.
Uwaga: Ewentualna zmiana zostanie odzwierciedlona w kolumnach Alokacja i % alokacji na stronie Zespół ds. idei: Personel.
5. W sekcjach Planowana alokacja i Twarda alokacja utwórz po jednym wierszu dla każdego odchylenia od alokacji domyślnej.

Planowana alokacja

Krzywa reprezentująca domyślną lub łączną wartość alokacji żądanej przez menedżera.

Twarda alokacja

Krzywa reprezentująca wartość alokacji przydzielonej przez menedżera ds. zasobów.

Stan alokacji

Wskazuje typ alokacji zastosowanej względem zasobu. Ta wartość zmienia się w zależności od wielkości alokacji na krzywych alokacji planowanej i twardej.

Na przykład planowana lub domyślna alokacja zasobu może wynosić 100%. Zasób został przydzielony do pracy przy danej idei od 01-08-14 do 30-11-14. Ten zasób jest przydzielony również do pracy przy innej idei na 50% czasu pracy do 1 września. Zasób przebywa na urlopie od 15-09-14 do 22-09-14. Możesz utworzyć dwa wiersze odpowiadające dwóm krzywym alokacji tego zasobu. Jeden wskazuje 50-procentową alokację od 01-08 do 01-09, a drugi zerową dostępność w okresie od 15-09 do 22-09.

6. Aby utworzyć okres planowanej lub twardej alokacji:
 - a. Wprowadź lub wybierz datę rozpoczęcia okresu.
 - b. Wprowadź lub wybierz datę zakończenia okresu.
 - c. W polu % alokacji wprowadź wartość procentową określającą oczekiwany czas pracy (jako wstępny lub przydzielony). Można wprowadzić wartość 0.
7. Kliknij przycisk Nowy wiersz w celu dodania jeszcze jednego wiersza i powtórz krok 4.

8. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.

Zmienianie ról personelu zespołu

Rolę członka personelu w poszczególnych ideach można zmieniać. Ta zmiana nie ma wpływu na rolę zasobu podaną w jego profilu. Przydział roli można zastąpić na stronie personelu ds. idei lub stronie szczegółów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Kliknij ikonę Właściwości odpowiadającą zasobowi.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
Zostanie wyświetlona strona z podstawowymi polami profilu oraz polami dotyczącymi alokacji.
4. Na stronie Właściwości członka personelu w sekcji Ogólne wybierz odpowiednią rolę w polu Rola w inwestycji.
5. Zapisz zmiany.

Resetowanie alokacji personelu

Całość lub część alokacji zasobu w idei można przenieść lub przeskalować, przesuając jego alokację w czasie (do przodu i wstecz). Podczas przenoszenia danych daty segmentów alokacji są zachowywane bez zmian, nawet jeśli procent alokacji w każdym z segmentów ulega zmianie. Przesunięcie alokacji zasobu jest użyteczne podczas projektowania alokacji poza widok z dozwoloną skalą czasu, który może obejmować tylko sześć miesięcy.

Na przykład alokacja może rozpoczynać się 1 maja i w okresie do końca maja mieć wartość domyślną 100%. W czerwcu wartość alokacji wynosi 50%. Przesuńmy teraz tę alokację, aby trwała od 1 czerwca do 2 lipca (31 dni kalendarzowych) na poziomie 100% i dalej, do 2 sierpnia, na poziomie 50%. Alokacje można również przesuwać dla odcinków czasu, które nie zawierają żadnych segmentów.

Alokacje personelu dla idei można zresetować w jeden z następujących sposobów:

- *Ustaw alokację*, aby jednocześnie zmodyfikować alokacje dla wielu członków zespołu.
- *Przydziel planowaną alokację*, aby zresetować twardą alokację zasobu do wartości równej planowanej alokacji.
- *Zaakceptuj twardą alokację*, aby zresetować planowaną alokację zasobu do wartości równej twardej alokacji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
3. Zaznacz pole wyboru znajdujące się obok danego zasobu.
4. Aby przesunąć alokację, w menu Czynności kliknij pozycję Zmień alokację.
 - a. Wprowadź datę początkową i datę końcową zakresu, który chcesz przesunąć.
 - b. W sekcji Parametry zmiany czasu wykonaj następujące czynności:
 - W polu Przesuń do daty wprowadź nową datę początkową. Jeśli to pole pozostanie puste, nie nastąpi żadne przesunięcie.
 - W polu Data odcięcia zmiany wprowadź ostatnią datę zakresu przesunięcia czasu. Alokacji nie można przesunąć poza tę datę.
 - W polu Skaluj % alokacji o wprowadź procentową zmianę alokacji, która zostanie przesunięta. Jeśli to pole pozostanie puste, nie nastąpi żadne skalowanie.
 - c. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.
5. W menu Czynności w prawym górnym rogu kliknij opcję Ustaw alokację.

Uwaga: Aby użyć opcji Ustaw alokację, kliknij przycisk Więcej na stronie personelu zespołu lub na stronach szczegółów zespołu ds. idei.

Na stronie alokacji w sekcji Ogólne ustaw następujące alokacje dla wybranych członków zespołu:

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia pracy nad ideą. Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty rozpoczęcia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu na odpowiadające dacie rozpoczęcia idei.

Data zakończenia

Określa ostatnią datę pracy nad ideą. Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty zakończenia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu na odpowiadające dacie zakończenia idei.

Domyślna alokacja procentowa

Określa procent czasu, na który zasób ma być alokowany do idei. Można wprowadzić wartość 0 procent. Zmiana jest odzwierciedlana w kolumnach Alokacja i % alokacji na stronie Zespół ds. idei: Personel.

Kolumna Stan alokacji

Wyświetla stan rezerwacji zasobu lub roli.

Wartości

- Twarda. Zasób jest przydzielony do idei.
- Miękka. Zasób jest przydzielony do harmonogramu próbnego tej idei.
- Mieszana. Dla zasobu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

6. (Opcjonalnie) Można przydzielić planowaną alokację i ustawić ją na wartość równą twardej alokacji dla zasobu. W menu Czynności w prawym górnym rogu kliknij opcję Przydziel planowaną alokację.

Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.

Kliknij opcję Tak. Przeprowadź edycję segmentu planowanej alokacji w celu ustawienia twardej alokacji segmentów dla zasobu. Stan twardej alokacji zasobu oznacza całkowite przydzielenie zasobu. Opcja Przydziel planowaną alokację jest dostępna po kliknięciu przycisku Więcej na stronie Zespół ds. idei: Personel i na stronach Zespół ds. idei: Szczegóły.

Uwaga: Przydzielenie planowanej alokacji nie powoduje zresetowania procentu domyślnej alokacji. Ta czynność powoduje skopiowanie planowanej alokacji do sekcji Twarda alokacja na stronie Właściwości członka personelu dotyczącej danego zasobu. Wyświetlanie sekcji Twarda alokacja na stronie zależy od ustawienia alokacji mieszanych.

7. (Opcjonalnie) Aby ustawić planowaną alokację na wartość równą przydzielonej twardej alokacji, kliknij menu Czynności i wybierz opcję Zaakceptuj twardą alokację.

Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.

Kliknij opcję Tak. Jeśli segmenty o planowanej miękkiej alokacji są wyświetlane w sekcji Planowana alokacja, zostaną usunięte. Następnie wszystkie segmenty zostaną zresetowane do wartości równej wartości segmentu o twardej alokacji. Wartości w kolumnach % alokacji oraz Alokacja ulegają zmianie. Stan alokacji ma wartość *Twarda*, ponieważ alokacja jest całkowicie przydzielona.

Uwaga: Wyświetlanie opcji Zaakceptuj twardą alokację na stronie jest zależne od ustawienia alokacji mieszanych.

8. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.

Zastępowanie zasobów personelu zespołu

Przydzielonego członka personelu można zastąpić na stronie personelu zespołu idei. Ocena dostępności umożliwia znalezienie zastępstwa na poziomie zespołu.

Ponadto można zastąpić zasób innym nazwanym zasobem oraz zastąpić rolę zasobem. Wynikiem zastępowania może być nadmierna alokacja zasobów.

Podczas wprowadzenia zastępstwa dla członka personelu należy rozważyć następujące informacje:

- Po zastąpieniu zasobu innym zasobem wartości rzeczywiste i oczekujące wartości rzeczywiste (jeśli istnieją) dotyczące pierwotnego członka personelu nie są przenoszone do nowego członka personelu. Do nowego członka jest przenoszony jedynie pozostały szacowany czas do zakończenia (SCZ).
- Dotychczasowy członek personelu wypełnia pozycje czasu, aby dane rzeczywiste zostały zaksięgowane przed wprowadzeniem zastępstwa.
- Rola pierwotnego członka personelu jest przenoszona do nowego członka (o ile proces nie dotyczy zastępowania ról).

W poniższej tabeli przedstawiono sposób przenoszenia danych z zastępowanego członka zespołu do nowego:

Typ danych	Przeniesienie
Początek dostępności	Tak, jeśli ta data nie minęła, a nowy zasób nie jest alokowany tego dnia.
Koniec dostępności	Tak
Pozostała alokacja	Tak
Procent (%) alokacji	Tak

Typ danych	Przeniesienie
Rola w inwestycji	Tak
Istniejące wartości rzeczywiste	Nie
Oczekujące wartości rzeczywiste	Nie
Poziomy odniesienia	Nie

Usuwanie zasobów personelu zespołu

Członka personelu można usunąć z idei, jeśli dany zasób nie opublikował w niej wartości rzeczywistych ani nie przesłał oczekujących wartości rzeczywistych.

Uwaga: Usunięcie członka personelu z idei nie powoduje:

- usunięcia zasobu z programu CA Clarity PPM,
- zmiany stanu członka personelu na stan Nieaktywny.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz ideę.
2. Kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu i kliknij przycisk Usuń.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.

Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych dotyczące idei

Scenariusze pozwalają na zastosowanie systematycznej metodologii w celu zoptymalizowania idei lub portfela. Stosując scenariusze do inwestycji, można analizować, w jaki sposób zmiany personelu i przesunięcia dat wpływają na wynik idei lub portfela. Idee można oceniać, przełączając się między scenariuszem a planem tymczasowym.

Można wykonać następujące czynności:

- Utworzyć scenariusze planowania zdolności produkcyjnych. Scenariusz planowania zdolności produkcyjnych można utworzyć na każdej stronie idei zawierającej pasek narzędzi scenariuszy. Pasek narzędzi scenariuszy jest wyświetlany pod paskiem narzędzi strony. Z poziomu idei nie można tworzyć scenariuszy portfeli. Można je tworzyć w portfelu.
- Zastosować planowanie zdolności produkcyjnych do idei. Przy użyciu paska narzędzi scenariuszy wybierz jeden z istniejących scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych, do których masz prawa dostępu. Po otwarciu idei i wybraniu scenariusza (ze strony z włączoną obsługą scenariusza planowania zdolności produkcyjnych lub strony Właściwości idei: Plan finansowy) dany scenariusz jest ustawiany jako bieżący.

Wyświetlanie zdolności produkcyjnych ról dla idei

Istnieje możliwość wyświetlenia zagregowanego zapotrzebowania na role z uwzględnieniem członków zespołów z podziałem na role oraz zasobów nazwanych. Można także porównać zapotrzebowanie ze zdolnościami produkcyjnymi zasobów pełniących te role.

Wykonaj następujące kroki:

1. Wybierz pozycję Zdolności produkcyjne roli na pasku narzędzi w menu Zespół idei.
Zostanie wyświetlona strona Zdolności produkcyjne. Zasoby, które nie mają roli w zespole, są wymienione na tej stronie w wierszu [Brak roli].
2. Wyświetl alokację roli do tej idei, alokację do innych inwestycji i nadmierne alokacje. Porównaj te informacje z dostępnymi zdolnościami produkcyjnymi roli dla tej idei.
3. (Opcjonalnie) Wyświetl te informacje w ramach scenariusza oraz niezależnie od niego.
4. Jeśli rola będzie miała nadmierną alokację, kliknij opcję Personel, aby przejść do strony personelu zespołu ds. idei i wyświetlić wszystkie zasoby używające tej roli.