

CA Clarity™ PPM

Benutzerhandbuch für Bedarfsmanagement
Release 14.1.00



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden. Diese Dokumentation ist Eigentum von CA und darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden.

Der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, ist berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSbesondere STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEM GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSbesondere ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplikierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2014 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Markenzeichen, Markennamen, Dienstleistungsmarken und Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.

Inhalt

Kapitel 1: Erste Schritte für die Arbeit mit Bedarfsmanagement	7
Bedarfsmanagement.....	7
Voraussetzungen für Bedarfsmanagement.....	8
Konfigurieren von Vorfallkategorien.....	9
Fehlerbehebung für Bedarfsmanagement.....	12
Vorfallmanagement: Suchen nach Verarbeitungsfehlern.....	12
Vorfallmanagement-Fehler ITL-0514: Die Vorfallkategorie muss erstellt werden, damit die Vorfallsinstanz erstellt werden kann	12
Meldung in der Ideenverwaltung: Die Übereinstimmungsbewertungen sind möglicherweise nicht korrekt.....	13
Kapitel 2: So verwalten Sie Vorfälle	15
Ereignisverwaltung.....	15
Erstellen eines Vorfalls oder einer Dienstanfrage.....	17
Anzeigen einer Liste mit Vorfällen	21
Anzeigen einer Liste Ihrer Vorfallbenachrichtigungen.....	22
Aktualisieren des Vorfallstatus.....	23
Zuweisen oder erneutes Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen.....	24
Anzeigen oder Hinzufügen von Vorfallnotizen.....	25
Eingeben der zum Lösen von Vorfällen aufgewendeten Zeit.....	26
Konvertieren von ungeplanten Vorfällen in geplante Projektarbeit.....	27
Konvertieren von Vorfällen in Projekte.....	28
Konvertieren von Vorfällen in Projektaufgaben	29
Konvertierungszuordnung von Vorfällen zu Projekten oder Aufgaben	30
Verwalten von automatisierten Vorfallprozessen	31
Der Prozess "Vorfall zuweisen"	32
Kapitel 3: Verwalten von Ideen	35
Ideenverwaltung	35
Der Ideengenehmigungsprozess	36
Erstellen einer Idee	38
Vorlegen einer Idee zur Genehmigung	50
Genehmigen einer Idee.....	50
Anfordern zusätzlicher Informationen zu einer Idee	51
Ablehnen einer Idee.....	51
Deaktivieren einer Idee.....	52

Löschen einer Idee	52
Konvertieren einer Idee in eine Investition.....	53
Kopieren von Finanzinformationen.....	54
Verbinden von Ideen mit übergeordneten Investitionen	56
Besetzen eines Teams für die Arbeit an einer Idee.....	57
Auswerten und Ändern von Ressourcenzuordnungen für eine Idee	60
Ändern der Rollen von Teammitarbeitern.....	62
Zurücksetzen von Mitarbeiterzuordnungen	63
Ersetzen von Teammitarbeiter-Ressourcen.....	66
Entfernen von Teammitarbeiter-Ressourcen.....	67
Kapazitätsplanungsszenarien für Ideen	67
Anzeigen der Rollenkapazität von Ideen.....	68

Kapitel 1: Erste Schritte für die Arbeit mit Bedarfsmanagement

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Bedarfsmanagement](#) (siehe Seite 7)
- [Voraussetzungen für Bedarfsmanagement](#) (siehe Seite 8)
- [Konfigurieren von Vorfallkategorien](#) (siehe Seite 9)
- [Fehlerbehebung für Bedarfsmanagement](#) (siehe Seite 12)

Bedarfsmanagement

Verwenden Sie als Administrator diesen Artikel, um die Bedarfsmanagementfunktionen von CA Clarity PPM zu konfigurieren. Bedarfsmanagement ist eine Methode zum Erfassen, Klassifizieren, Bewerten und Auflösen aller Bedarfsquellen. Bedarf kann in einer IT-Organisation folgende Formen annehmen.

- Projektanforderung
- Dienstanfrage
- Support-Anforderung
- Vorfall, Issue oder Problem
- Eine Idee für neue Produkte, Dienste oder strategische Initiativen

CA Clarity PPM verwendet zwei primäre Komponenten für Bedarfsmanagement: Ideen und Vorfälle.

Ihre IT-Manager, Analysten und Benutzer können den Bedarf des Typs "Idee" und "Vorfall" in CA Clarity PPM in einer von zwei Umgebungen erfassen. Sie können CA Clarity PPM-Formulare verwenden, um Informationen zu einer Idee, einer Projektanforderung oder einem Vorfall zu erfassen. Sie können Daten auch mit anderen Systemen integrieren, die Helpdesk-Tickets, Vorfälle und Dienstanfragen erfassen. Oftmals ist CA Clarity PPM nicht die primäre Datenquelle für Vorfälle. In integrierten Umgebungen weisen die Vorfälle, die importiert werden, normalerweise unvollständige Investitionsdaten auf. Die Vorfälle können über einzelne Aufwandseinträge verfügen, die keiner Investition zugeordnet sind. Verwenden Sie in solchen Fällen CA Clarity PPM, um allen Aufwandseinträgen dieser Art eine einzelne Investition zuzuweisen.

Diese Integrationen werden über XML Open Gateway (XOG) unterstützt. Sie können das XML Open Gateway verwenden, um Vorfälle von anderen Systemen zu erfassen und sie auf CA Clarity PPM zu übertragen.

Voraussetzungen für Bedarfsmanagement

Erfüllen Sie die Punkte der folgenden Checkliste, bevor Sie Bedarf in CA Clarity PPM verwalten:

- Stellen Sie sicher, dass das Bedarfsmanagement-Modul installiert ist und Sie eine gültige Lizenz dafür haben.
- Konsultieren Sie das *Referenzhandbuch für Zugriffsrechte*, und stellen Sie sicher, dass alle Benutzer über die passenden Zugriffsrechte für Ideen bzw. Vorfälle verfügen. Stellen Sie als Mindestanforderung sicher, dass Sie Benutzern, die Bedarfsmanagement verwenden sollen, eines oder beide der folgenden globalen Zugriffsrechte zugewiesen haben:

Vorfälle - Zugriff

Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf die Vorfallseiten.

Ideen - Navigieren

Ermöglicht es dem Benutzer, zur Seite "Ideen" zu navigieren und die Verknüpfung "Ideen" anzeigen.

Hinweis: Benutzer können ihre Zugriffsrechte bestätigen, indem sie sich anmelden und im Menü "Bedarfsmanagement" "Ideen" oder "Vorfälle" auswählen.

- Um Benutzern zu ermöglichen, Vorfälle zu erstellen, weisen Sie ihnen Zugriffsrechte für mindestens eine Vorfallkategorie zu:
 - Vorfälle - Erstellen
 - Vorfälle - Kategorie auswählen
- Um Benutzern zu ermöglichen, Finanzplandaten anzuzeigen oder zu bearbeiten, weisen Sie ihnen eines oder mehrere der folgenden Zugriffsrechte für Ideen zu:
 - Idee - Finanzplan - Alle zur Genehmigung vorlegen
 - Idee - Finanzinformationen anzeigen - Alle
 - Idee - Leistungsplan - Alle bearbeiten
 - Idee - Leistungsplan - Alle anzeigen
 - Idee - Budgetplan - Alle genehmigen
 - Idee - Budgetplan - Alle bearbeiten
 - Idee - Budgetplan - Alle anzeigen
 - Idee - Kostenplan - Alle bearbeiten
 - Idee - Kostenplan - Alle anzeigen

- Stellen Sie sicher, dass die Ausführung der folgenden Aufträge geplant ist:
 - Auftrag "Finanzwerte des Vorfalls verbuchen"
 - Auftrag "Aufwandsrückbelastung des Vorfalls verbuchen"
- Konfigurieren Sie eine Währung und eine Kosten-/Satzmatrix. Damit eine Ressource Finanzdaten für Vorfälle eingeben kann, müssen Sie alle Kostenmatrizen, die für die einzelnen Entitäten benötigt werden, erstellen. Definieren Sie die allgemeinen Eigenschaften, und weisen Sie der Matrix Spalten zu. Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

Konfigurieren von Vorfallkategorien

Bevor Ressourcen Vorfälle protokollieren können, müssen Sie *Vorfallkategorien* erstellen. Vorfallkategorien sind logische Gruppen von Investitionen, die dabei helfen, Vorfälle eines bestimmten Typs zu klassifizieren. Konfigurieren Sie logische Gruppen von Vorfällen, die Ihre Organisationsstruktur widerspiegeln. Erstellen Sie anschließend Investitionen, und verbinden Sie sie mit diesen Vorfallkategorien.

Vorfallkategorien ermöglichen die Unterscheidung zwischen echten Vorfällen und IT-Dienstanfragen. Jeder Vorfall muss einer Vorfallkategorie angehören. Die Vorfallkategoriezuordnung kann entweder auf Investitionsebene oder auf Verwaltungsebene vorgenommen werden. Dazu sind jeweils entsprechende Zugriffsrechte erforderlich. In kleinen Organisationen, wo Ressourcen mit allen Vorfallkategorien arbeiten, können Sie alle Ressourcen zu einer Gruppe hinzufügen. Weisen Sie dann die Gruppe einer Vorfallkategorie zu. In größeren Organisationen, wo Ressourcen Fachexperten sind, können Sie Gruppen erstellen und Ressourcen auf der Basis ihres Fachwissens zu Gruppen hinzufügen. Weisen Sie dann die Gruppen unterschiedlichen Vorfallkategorien zu.

Definieren Sie als Administrator die Vorfallkategorieneigenschaften, und verbinden Sie Ihre Investitionen mit Vorfallkategorien. Erteilen Sie dann Ressourcen, Gruppen, und OSP-Einheiten Zugriff auf die Vorfallkategorie.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".
2. Klicken Sie auf "Neu", und füllen Sie folgende Felder aus:

Kategorienname

Definiert den kurzen Namen für eine Gruppe von zusammengehörenden Vorfällen. Beispiele sind in etwa *2016 - Neues System*, *Mobilgeräte* oder *Zugriffsprobleme*.

Kategorie-ID

Legt die eindeutige Kennung der Vorfallkategorie fest.

Beschreibung

Beschreiben diese Vorfallkategorie.

3. Klicken Sie auf Speichern.
 4. Wiederholen Sie diese Schritte, um eine Kategorie Ihrer Investitionen zu erstellen, einschließlich Assets, Anwendungen, Produkten, Diensten und anderen Aufgaben.
 5. Klicken Sie auf die Registerkarte "Verbundene Investitionen".
 6. Um Investitionen mit einer Vorfallkategorie zu verbinden, klicken Sie auf "Durchsuchen", und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer oder mehreren Investitionen.
 7. Klicken Sie auf Hinzufügen.
- Die Investitionen werden der Vorfallkategorie zugewiesen.
8. Klicken Sie auf Speichern.
 9. Klicken Sie auf die Registerkarte "Zugriff auf diese Kategorie", und wählen Sie eine der folgenden Menüoptionen aus:

Gesamtansicht

Zeigt eine Liste aller Entitäten (Ressourcen, Gruppen und OSP-Einheiten) an, die Zugriff auf die Vorfallkategorie haben. Sie können auf eine Entität klicken, um ihre Zugriffsrechte für die zuvor ausgewählte Vorfallkategorie anzuzeigen.

Ressource

Definiert die Ressourcen, die Zugriff auf diese Vorfallkategorie haben.

Gruppe

Definiert die Gruppen, die Zugriff auf diese Vorfallkategorie haben.

OSP-Einheit

Definiert die OSP-Einheiten, die Zugriff auf diese Vorfallkategorie haben.

10. Wenn Sie auf der Seite "Ansicht bei Vollzugriff" die Option "Gesamtansicht" aktiviert haben, wählen Sie eine Entität (Ressource, Gruppe oder OSP-Einheit) aus, und klicken Sie auf "Weiter".

11. Klicken Sie auf "Hinzufügen", aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Zugriffsrechten, und klicken Sie auf "Hinzufügen und fortfahren".

12. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder Entität (Ressource, Gruppe oder OSP-Einheit), und klicken Sie auf "Hinzufügen".

Hinweis: Die Liste von Entitäten, die angezeigt wird, hängt von Ihrer Auswahl ab.

13. Klicken Sie abschließend auf "Zurückkehren". Wiederholen Sie diese Schritte, um den Zugriff auf jede Kategorie zu konfigurieren.

14. Klicken Sie auf die Registerkarte "Prioritätseinrichtung".

15. Wählen Sie die Vorfallpriorität für eine spezifische Kombination von Auswirkung und Dringlichkeit aus. Das Produkt verwendet Ihre Vorfallkategorienmatrix, um Vorfälle auf der Basis ihrer Auswirkung und Dringlichkeit zu eskalieren.

Hinweis: Die Auswirkungswerte stehen in Abhängigkeit zu den Dringlichkeitswerten. Der Schnittpunkt zwischen den einzelnen Auswirkungs- und Dringlichkeitswerten gibt die jeweilige Vorfallpriorität an. Wenn Sie einen vorhandenen Vorfall speichern, wird die Vorfallpriorität auf der Basis der Änderungen, die an der Vorfallprioritätsmatrix vorgenommen wurden, neu berechnet.

16. Klicken Sie auf Speichern.

Hinweis: Um Investitionen nur bestimmten Vorfällen zuzuweisen, klicken Sie auf Investition zuweisen, geben Sie Ihre Filterkriterien an, und klicken Sie auf Anwenden.

Fehlerbehebung für Bedarfsmanagement

Vorfallmanagement: Suchen nach Verarbeitungsfehlern

Verwenden Sie diesen Vorgang, um nach Fehlern beim Vorfallmanagement zu suchen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".
Die Seite "Setup" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf "Verarbeitungsfehler".
3. Geben Sie Ihre Filterkriterien ein und klicken Sie auf "Filter", oder klicken Sie auf "Alle anzeigen".

Vorfallmanagement-Fehler ITL-0514: Die Vorfallkategorie muss erstellt werden, damit die Vorfallsinstanz erstellt werden kann

Symptom:

Wenn ich zum ersten Mal auf Vorfälle zugreife, erhalte ich die folgende CA Clarity PPM-Fehlermeldung:

ITL-0514: Vorfall-Kategorie muss erstellt werden, bevor eine Vorfallinstanz erstellt werden kann. Wenden Sie sich an den Administrator.

Lösung:

Als IT-Mitarbeiter oder Benutzer mit Zugriffsrechten können Sie neue Vorfälle melden. Sie können die Vorfälle, die Sie erstellt haben, im Menü Von mir gemeldet anzeigen und bearbeiten. IT-Mitarbeiter können im Menü "Mir zugewiesen" eine Liste aller Vorfälle der Vorfallkategorie, die ihnen zugewiesen ist, anzeigen.

Richten Sie als Administrator die Zuordnung von Vorfallkategorien ein, bevor diese Benutzer versuchen, Vorfälle zu melden und zu verwalten. Führen Sie die Schritte in [Konfigurieren von Vorfallkategorien](#) (siehe Seite 9) aus.

Meldung in der Ideenverwaltung: Die Übereinstimmungsbewertungen sind möglicherweise nicht korrekt

Symptom:

Ich verwende die Seite "Ressource ersetzen", um Mitarbeiter zu ersetzen. Auf der Seite sind alle Ressourcen aufgelistet, auf die ich zugreifen kann. Wenn ich die Teammitarbeiterseite einer Idee verwende, um zugewiesene Mitarbeiter zu ersetzen, erhalten ich die folgende Fehlermeldung:

Die Übereinstimmungsbewertungen sind möglicherweise nicht korrekt, falls die Verfügbarkeitsdaten nicht in den folgenden Bereich fallen: TTMMJJ - TTMMJJ

Lösung:

Diese Meldung wird angezeigt, wenn zwischen dem Datumsbereich in der Meldung und den Daten im Feld "Verfügbarkeit" eine Diskrepanz besteht. Der Wert für "Verfügbarkeitsübereinstimmung" ist möglicherweise nicht genau. Zum Beispiel sind die Daten im Feld "Verfügbarkeit" beispielsweise "30.09.15 - 27.02.16" und der Datumsbereich in der Meldung ist "20.10.15 - 20.10.16". Es kann kein direkter Vergleich für eine Ressource generiert werden, wodurch die Werte der "Verfügbarkeitsübereinstimmung" sinken.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Passen Sie als Administrator die Daten in den Zeitscheibeneigenschaften für die tägliche Ressourcenzuordnung an.
Hinweis: Änderungen an "Anfangsdatum" und "Anzahl der Zeiträume" können auch die Zeitscheibenverfahren, Datamart-Extraktions-Aufträge, Portlets und Berichte beeinflussen.
2. Öffnen Sie als Ressourcenmanager oder IT-Mitarbeiter die Idee, und klicken Sie auf "Team".

3. Ersetzen Sie über die Mitarbeiterseite einer Idee die zugewiesenen Mitarbeiter. Klicken Sie auf das Ressourcensuchsymbol für einen Ressourcen- oder Rolleneintrag.

Eine Liste von Ressourcen zeigt die Mitarbeiter mit der gleichen Rolle an wie die Ressource, die ersetzt wird, sowie ihre Verfügbarkeit während der Rückmeldeperiode der Idee.

- Das Feld "Verfügbarkeit" oben rechts auf der Seite zeigt den Zuweisungszeitraum an. Die Seite zeigt auch die Anzahl der Stunden an, für die die Ressource zur Idee zugeordnet ist. Sowohl die zugewiesenen Daten als auch die zugewiesene Stundenzahl werden auf den Ersatz übertragen.
- Die Spalte "Verfügbarkeitsübereinstimmung" zeigt eine Bewertung an, die den Arbeitszeitraum und die Verfügbarkeit jeder Ressource berücksichtigt. Die Verfügbarkeit basiert auf der Dauer der Zuweisung und der täglichen Verfügbarkeit der Ressource. Die Übereinstimmung ist größer, je höher der Auswertungswert ist.

4. Geben Sie Filterkriterien ein, um die Ersatzressource zu suchen.

- Sie müssen Ihren Suchkriterien keine Qualifikationsangaben hinzufügen.. In diesem Fall dupliziert der Wert in der Spalte "Übereinstimmung insgesamt" den Wert für "Verfügbarkeitsübereinstimmung" und macht die Spalte "Qualifikationsübereinstimmung" verfügbar. Wenn Sie sowohl nach Qualifikations- als auch nach Verfügbarkeitskriterien suchen, zeigt die Spalte "Übereinstimmung insgesamt" den Durchschnitt der beiden Werte an.
- Das Produkt verwendet die Ressourcenzuordnungsdaten, um nach Ressourcen zu suchen, die mit den Kriterien übereinstimmen. Die Daten, die in dieser Meldung angezeigt werden, stammen aus der Zeitscheibendefinition DAILYRESOURCEALLOCCURVE (Scheiben-ID=10). Der Datumsbereich wird bestimmt, indem das aktuelle Anfangsdatum und die Anzahl der Zeiträume verwendet, die in der Zeitscheibe definiert sind.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, und klicken Sie auf "Ersetzen".

Die Seite Buchungsbestätigung wird angezeigt.

6. Klicken Sie auf "Ja".

Kapitel 2: So verwalten Sie Vorfälle

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Ereignisverwaltung](#) (siehe Seite 15)
- [Erstellen eines Vorfalls oder einer Dienstanfrage](#) (siehe Seite 17)
- [Anzeigen einer Liste mit Vorfällen](#) (siehe Seite 21)
- [Anzeigen einer Liste Ihrer Vorfallbenachrichtigungen](#) (siehe Seite 22)
- [Aktualisieren des Vorfallstatus](#) (siehe Seite 23)
- [Zuweisen oder erneutes Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen](#) (siehe Seite 24)
- [Anzeigen oder Hinzufügen von Vorfallnotizen](#) (siehe Seite 25)
- [Eingeben der zum Lösen von Vorfällen aufgewendeten Zeit](#) (siehe Seite 26)
- [Konvertieren von ungeplanten Vorfällen in geplante Projektarbeit](#) (siehe Seite 27)
- [Verwalten von automatisierten Vorfallprozessen](#) (siehe Seite 31)

Ereignisverwaltung

Dieser Artikel bietet IT-Analysten oder -Managern erweiterte Informationen zum Verwalten von IT-Bedarf in Form von Vorfällen in CA Clarity PPM.

IT-Organisationen möchten sowohl die Nachfrage nach Diensten als auch das Angebot an Ressourcen für die Erfüllung von Vorfällen und anderen Dienstanfragen verwalten. Das Management möchte dem wachsenden Bedarf von Verbrauchern, internen Geschäftsbereichen, Lieferanten, Partnern und anderen Benutzern gerecht werden.

Vorfälle sind Ereignisse, die nicht Teil des standardmäßigen Verhaltens eines Dienstes sind. Der Vorfall kann eine potenzielle Unterbrechung oder Verringerung der Qualität dieses Dienstes verursachen. Vorfälle schließen Hardware-, Software-, Dienst- und Supportanfragen ein. Eine IT-Dienstanfrage ist ein Vorfall, in dem ein Benutzer Support, Zustellungsinformationen, Zugriff oder Dokumentation anfordert. CA Clarity PPM erfasst Informationen zu Vorfällen und Dienstanfragen von Benutzern. Die Anwendung kann dann dabei helfen, folgende Ziele zu erreichen:

- Weisen Sie die Ressourcen zu, die zur Lösung des Problems erforderlich sind.
- Zeichnen Sie den Austausch von Kommentaren zwischen Analysten und Benutzern auf
- Identifizieren Sie die Lösung
- Verfolgen Sie die Zeit, die aufgewendet wurde.

Diese Informationen stehen für Schlüsselvorgänge und Leistungsdaten für eine IT-Abteilung. Ohne Vorfallmanagement können Benutzer unnötig lange Unterbrechungen erfahren, die zu erhöhten Kosten für die Organisation führen.

Ungeplante Arbeit schließt Vorfälle, Ideen oder Anträge auf Verbesserungen ein, für die Ressourcen täglich gebraucht werden. Der gesamte IT-Bedarf setzt sich aus ungeplanter Arbeit und geplanter Projektarbeit zusammen. Verwenden Sie CA Clarity PPM zusätzlich zur geplanten Arbeit auch zum Bewerten außerplanmäßiger Kosten aufgrund von Vorfällen und zum Überwachen der Ressourcenauslastung.

Verwenden Sie CA Clarity PPM als IT-Service-Manager oder Analyst, um ungeplanten Bedarf, der sich aus Vorfällen ergibt, zu erfassen, zu priorisieren, zu verwalten und aufzulösen. Benutzer können Vorfälle in CA Clarity PPM erstellen oder durch Integrationen mit anderen Systemen erfassen, die bereits Helpdesk-Tickets, Vorfälle und Dienstanfragen aufzeichnen. Üblicherweise sind andere Systeme die primäre Datenquelle für Vorfälle.

Hinweis: Wenn Ihre Organisation bereits einen Dienstverwaltungsanbieter nutzt, verwenden Sie die Schnittstelle XML Open Gateway, um Daten in CA Clarity PPM zu erfassen. Die XOG- und Service Connect-Integration in IT Service Management (ITSM)-Systeme unterstützen die Integrationen. Sie können XML Open Gateway verwenden, um Vorfälle und alle zugeordneten Hinweise und Aufwände zu importieren. Nach dem Import stehen die Vorfälle als Teil des Bedarfsmanagementprozesses zur Verfügung.

Erstellen eines Vorfalls oder einer Dienstanfrage

Um ein neues IT-Ereignis, ein Problem oder eine Arbeitsanforderung zu melden, erstellen Sie einen Vorfall.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Hinweis: Sie können einen Vorfall auch erstellen, wenn Sie eine Investition anzeigen.
2. Klicken Sie auf "Neu".
3. Füllen Sie die Felder im Bereich "Allgemein" aus:

Kurzbeschreibung

Definiert den Namen des Vorfalls. Verwenden Sie einen kurzen und beschreibenden Namen.

Nachverfolgungs-ID

Definiert die Nachverfolgungs-ID für diesen Vorfall. Wenn die automatische Nummerierung aktiviert wurde, ist dieses Feld schreibgeschützt.

Detaillierte Beschreibung

Beschreibt den Vorfall detailliert.

Typ

Gibt den Typ dieses Vorfalls an. Wählen Sie aus der Drop-down-Liste "Vorfall" oder "Dienstanforderung" aus.

Kategorie

Definiert die Klassifizierung des Vorfalls und ermöglicht die Verfolgung der Kosten für ungeplante Aktivitäten. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen", um die Vorfallkategorie für diesen Vorfall auszuwählen.

Hinweis: Sie können die Vorfallkategorie jederzeit ändern.

Status

Gibt den Status dieses Vorfalls an. Der Status eines neuen Vorfalls wird standardmäßig auf *Neu* gesetzt, wenn Sie ihn zum ersten Mal speichern.

Wählen Sie im Drop-down-Feld einen der folgenden Werte aus, um den Status zu ändern:

- Neu
- Zugewiesen
- WIP
- Eskaliert
- Zurückgestellt
- Gelöst
- Geschlossen

Dringlichkeit

Gibt an, wie kritisch der Vorfall für die Geschäftsanforderungen ist. Wählen Sie eine der drei Optionen aus: Niedrig, Mittel, Hoch.

Standard: Mittel

Auswirkung

Hier wird der Grad der negativen Auswirkungen des Vorfalls auf den erwarteten Leistungsgrad angegeben. Wählen Sie eine der drei Optionen aus der Drop-down-Liste aus: Niedrig, Mittel, Hoch.

Standard: Mittel

Priorität außer Kraft setzen

Legt fest, dass die Priorität des Vorfalls außer Kraft gesetzt werden kann. Die Reihenfolge der Vorfallpriorität wird mit der Vorfallprioritätsmatrix auf Basis der Dringlichkeits- und Auswirkungseinstellungen festgelegt.

Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie über das Zugriffsrecht "Vorfälle - Priorität außer Kraft setzen" verfügen. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Priorität des Vorfalls außer Kraft zu setzen.

Priorität

Definiert auf der Basis von Auswirkung und Dringlichkeit die Reihenfolge, mit der Vorfälle gelöst werden. Wenn Sie nicht über das Zugriffsrecht Vorfälle - Priorität außer Kraft setzen verfügen, wird die Priorität vom System festgelegt und kann nicht geändert werden. Wenn Sie über das entsprechende Zugriffsrecht verfügen, wählen Sie zunächst das Kontrollkästchen "Priorität außer Kraft setzen" und anschließend die gewünschte Priorität (Niedrig, Mittel, Hoch) aus der Drop-down-Liste aus. Anhand der Priorität eines Vorfalls kann der IT-Manager die Bearbeitung von Vorfällen planen.

Die Priorität eines Vorfalls ist eine Funktion seiner Auswirkungen und Dringlichkeit. Konfigurieren Sie als Administrator die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte *für alle Vorfälle* in der Vorfallprioritätsmatrix. Ändern Sie als IT-Analyst die Priorität *für einen einzelnen Vorfall*, indem Sie die Werte in den Feldern "Auswirkung" und "Dringlichkeit" ändern. Sie können die Werte für Auswirkungen und Dringlichkeit auch über eine Änderung der Zeitplanung für den Vorfall oder über eine vorübergehende Änderung der betroffenen Hard- oder Software anpassen.

Anfangsdatum

Gibt das Datum an, an dem der IT-Mitarbeiter voraussichtlich mit der Bearbeitung des Vorfalls beginnt.

Hinweis: Sie benötigen das Zugriffsrecht "Vorfall - Erstellen/Bearbeiten", um dieses Feld sehen zu können.

Voraussichtliches Enddatum

Definiert das Datum, an dem der IT-Mitarbeiter die Bearbeitung voraussichtlich beenden und den Vorfall als gelöst markieren wird.

Geschätzter Gesamtaufwand

Gibt eine Schätzung des für die Lösung dieses Vorfalls erforderlichen Gesamtaufwands an.

Hinweis: Sie benötigen das Zugriffsrecht *Vorfall - Erstellen/Bearbeiten*, um dieses Feld sehen zu können.

Gelöst am

Zeigt das Datum, an dem der Vorfallstatus auf *Gelöst* gesetzt wurde.

Bestätigt am

Zeigt das Datum, an dem die Vorfalllösung akzeptiert und für den Abschluss überprüft wird.

Anlage

Gibt an, ob eine mit dem Vorfall zusammenhängende Datei angehängt ist. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen", und hängen Sie die Datei an. Sie können bis zu zehn Dateianlagen hinzufügen.

4. Füllen Sie den Bereich "Hauptkontakt" aus:

Name

Gibt den Ansprechpartner für diesen Vorfall an. Standardmäßig handelt es sich um die Ressource, die derzeit angemeldet ist.

5. Speichern Sie die Änderungen.

Anzeigen einer Liste mit Vorfällen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Liste mit Vorfällen zu generieren. Sie können wichtige Details anzeigen, wie Beschreibung, Kategorie, Status, Dringlichkeit und Auswirkung.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
2. Wählen Sie eine der folgenden Registerkarten aus:

Mir zugewiesen

Zeigt die Seite "Liste der Vorfälle" mit einer Liste von Vorfällen an, denen Anforderer oder IT-Mitarbeiter zugewiesen sind. Wenn Ihnen ein Vorfall zugewiesen ist, zeigt die Liste jeden Vorfall an, über den Sie berichten. Die Option "Mir zugewiesen" wird angezeigt. Sie wird auch angezeigt, falls Sie für mindestens eine Vorfallskategorie über das Zugriffsrecht "Vorfälle - Kategorievorfälle verwalten" verfügen.

Sie können festlegen, in welcher Form Sie über neue Vorfälle oder Ihnen zugewiesene Vorfälle benachrichtigt werden möchten. Diese Benutzereinstellungen werden auf der Seite "Benutzereinstellungen: Benachrichtigungen" festgelegt.

Von mir gemeldet

Zeigt eine Liste von Vorfällen an, über die Sie Anforderer und IT-Manager berichten, sowie alle Ihnen zugewiesenen Vorfälle.

Von anderen gemeldet

Zeigt eine Liste von Ihnen zugewiesenen oder von anderen Ressourcen berichteten Vorfällen an. Diese Liste umfasst Vorfälle, die Vorfallskategorien zugeordnet sind, auf die Sie Zugriffsrechte haben - entweder direkt oder über Ihre Zugehörigkeit zu einer Gruppe.

Die Seite wird angezeigt, wenn Sie entweder über das Zugriffsrecht "Vorfälle - Erstellen/Bearbeiten - Alle" oder das Zugriffsrecht "Vorfälle - Kategorievorfälle verwalten" verfügen.

3. Öffnen Sie einen Vorfall, und wählen Sie eine der folgenden Registerkarten aus:

Verbindungen

Über die Seite "Vorfallverbindungen" können Sie eine Liste der mit dem Vorfall verbundenen Projekte und Projektaufgaben anzeigen. Eine Verbindung zu einem Vorfall wird jedes Mal beim Erstellen eines Projektes oder eines Projektvorgangs für diesen Vorfall durchgeführt.

Aufwand

Zeigen Sie eine Liste des Ressourcenaufwands zur Behebung dieses Vorfalls im Zeitformular an.

Hinweise

Fügen Sie Ihrem Vorfall Notizen hinzu, oder zeigen Sie eine Liste mit Notizen an, die dem Vorfall beigefügt wurden.

Prozesse

Mithilfe von Prozessen können bestimmte Elemente des Bedarfsmanagements automatisiert werden. Beispielsweise können Sie einen Prozess erstellen, der den Vorfallmanager benachrichtigt, wenn der Status des Vorfalls in *Gelöst* geändert wird. Sie können auch einen Prozess definieren, durch den die Dringlichkeit des Vorfalls auf *Hoch* gesetzt und der Vorfall implementiert wird.

Ihr Administrator kann vorfalltypspezifische Prozesse oder globale Prozesse für die Arbeit an einem spezifischen Vorfall festlegen.

Sie können Prozesse auf Vorfällen erstellen und ausführen.

Audit (Optional)

Auf dieser Registerkarte können Sie die Historie bestimmter Aktivitäten verfolgen, die bezüglich eines Vorfalls stattgefunden haben. Ihr Administrator legt fest, welche Felder geprüft und welche Informationen im Audit-Protokoll gespeichert werden. Wenn "Audit-Protokoll" aktiviert ist und Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen, wird die Registerkarte "Audit" angezeigt. Über diese Seite können Sie ein Protokoll der geänderten, hinzugefügten oder gelöschten Datensätze für alle Audit-Felder anzeigen.

Sie können alle früheren und neuen Werte, den Benutzer, der sie geändert hat, und das Änderungsdatum anzeigen.

Anzeigen einer Liste Ihrer Vorfallbenachrichtigungen

Als IT-Analyst erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihnen ein IT-Manager die Bearbeitung eines Vorfalls zuweist. Die Methode des Erhaltens von Benachrichtigungen hängt von den persönlichen Benachrichtigungseinstellungen des zugewiesenen Benutzers ab.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie in "Persönlich" auf "Organizer".
Das Portlet "Aktionen" wird zusammen mit anderen Portlets angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Benachrichtigungen".
3. Wählen Sie im Feld "Anzeigen" "Vorfälle" aus.
Es zeigt die Anzahl der vorfallbezogenen Benachrichtigungen an, die Sie erhalten haben.
4. Klicken Sie in diesem Portlet auf die Verknüpfung "Vorfälle".
Die Seite "Benachrichtigungen" wird angezeigt.

Aktualisieren des Vorfallstatus

Der Status eines neuen Vorfalls kann im Lauf der Zeit von Benutzern und Prozessen geändert werden. Gehen Sie wie folgt vor, um den Status eines Vorfalls anzuzeigen und zu bearbeiten.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
3. Wählen Sie einen Wert im Feld "Status" aus:

Neu

Der Vorfall ist neu und wurde weder geprüft noch bearbeitet.

Zugewiesen

Der Vorfall ist offen und es wurde eine Ressource zugewiesen (Feld "Zugewiesen zu").

WIP

Der Vorfall ist offen und wird vom IT-Mitarbeiter bearbeitet.

Eskaliert

Der Vorfall ist offen, die Investition von Ressourcen muss jedoch auf höherer Ebene entschieden werden.

Zurückgestellt

Der Vorfall ist offen, der IT-Mitarbeiter wartet jedoch auf für die Bearbeitung des Vorfalls erforderliche Informationen.

Gelöst

Der Vorfall ist nicht mehr offen. Entweder kann der IT-Mitarbeiter den Vorfall nicht reproduzieren und der Anforderer hat nicht die entsprechenden Informationen geliefert, oder der Kontakt zu Service Desk ging verloren. Der Vorfall könnte auch geschlossen sein und die Prüfung durch den Anforderer noch ausstehen. Bei aktivem und ausgeführtem Vorfallzuweisungsprozess löst das Festlegen des Status eines Vorfalls auf *Gelöst* eine Benachrichtigung aus. Durch die Benachrichtigung wird der Anforderer gebeten, die Lösung zu überprüfen und zu bestätigen.

Geschlossen

Der Vorfall ist nicht mehr offen. Der Vorfall wurde zur Zufriedenheit des Anforderers gelöst. Vorfälle, die über XML Open Gateway in CA Clarity PPM importiert werden, haben ebenfalls den Status *Geschlossen*.

4. Klicken Sie auf "Speichern".

Zuweisen oder erneutes Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen

Stellen Sie sicher, dass jeder Vorfall einer Ressource zugewiesen ist. Wenn Sie einen Vorfall zuweisen, wird eine Benachrichtigung an den zugewiesenen Benutzer gesendet. Die Methode des Erhaltens von Benachrichtigungen hängt von den persönlichen Benachrichtigungseinstellungen des zugewiesenen Benutzers ab.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Klicken Sie im Feld "Zugewiesen zu" auf das Symbol "Durchsuchen".
4. Geben Sie Ihre Filterkriterien ein und klicken Sie auf Filter oder Alle anzeigen.
5. Markieren Sie eine Ressource, und klicken Sie auf Hinzufügen.
Die ausgewählte Ressource wird dem Vorfall zugewiesen.
6. Speichern Sie die Änderungen.
7. Führen Sie für eine Neuzuweisung diese Schritte erneut aus, und wählen Sie eine andere Ressource aus, oder fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, den Sie neu zuweisen möchten. Sie können Vorfälle neu zuweisen, die in Bezug auf eine andere IT-Ressource ungelöst sind.
9. Klicken Sie auf "Neu zuweisen".
10. Geben Sie Ihre Filterkriterien ein und klicken Sie auf Filter oder Alle anzeigen.
11. Wählen Sie eine Ressource aus, und klicken Sie auf "Neu zuweisen".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
12. Klicken Sie auf "Neu zuweisen".

Anzeigen oder Hinzufügen von Vorfallnotizen

Auf der Seite "Vorfallnotizen" können Sie private und öffentliche Notizen anzeigen und hinzufügen. In Notizen werden Zusatzinformationen über einen Vorfall aufgezeichnet. Alle Notizen werden in chronologischer Reihenfolge angezeigt. Sie können die Liste der Notizen sortieren und zusätzliche Notizen hinzufügen.

Alle Vorfallnotizen sind standardmäßig öffentlich und können vom Anforderer und vom IT-Mitarbeiter angezeigt werden. Nachdem eine Notiz gespeichert wurde, ist sie schreibgeschützt und kann weder geändert noch gelöscht werden. Zusammen mit der Notiz werden ein Zeitstempel und der Name der Ressource, die die Notiz hinzugefügt hat, gespeichert.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Notizen", und geben Sie einen Betreff sowie eine Beschreibung ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Intern", um diese Notiz als privat zu kennzeichnen, damit sie nur von dem IT-Mitarbeiter, der sie hinzugefügt hat, angezeigt werden kann. Dem Anforderer oder anderen IT-Mitarbeitern werden nur öffentliche Notizen angezeigt.
5. Klicken Sie auf Hinzufügen.
Die neue Notiz wird in der Liste angezeigt.
6. Klicken Sie auf das Thema der Notiz, um die Notiz zu öffnen. Klicken Sie auf "Zurück", um die Notiz zu schließen.
7. Klicken Sie zum Sortieren der Liste auf die Spaltenüberschrift.
8. Klicken Sie auf "Zurückkehren".

Eingeben der zum Lösen von Vorfällen aufgewendeten Zeit

Sie können die für Vorfälle aufgewendete Zeit im Vorfall oder in Ihren CA Clarity PPM-Zeitformularen eingeben.

- Verwenden Sie die Seite "Vorfallaufwand", um eine chronologische Liste der bereits erfassten Zeitformulareinträge für diesen Vorfall anzuzeigen. Mithilfe des Vorfallaufwands werden die Kosten für ungeplante Arbeit berechnet.
- Erstellen Sie eine direkte Verbindung zu Ihrem Zeitformular, um die Zeit festzuhalten, die Sie für die Bearbeitung der Ihnen zugewiesenen Vorfälle verwenden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
3. Klicken Sie auf "Zeit eingeben".
Die Seite "Investition und Rückmeldeperiode auswählen" auswählen wird angezeigt.
4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Investition

Gibt die Investition an, die mit den entstandenen Kosten belastet werden soll.
Die Investitionen, die zur Auswahl stehen, basieren auf folgenden Kriterien:

- Die zugeordnete Vorfallkategorie des Vorfalls.
- Die Vorfälle, für die Sie Zugriffsrechte für die Nachverfolgung von Vorfällen haben.

Rückmeldeperiode

Wählen Sie eine offene Zeitformular-Rückmeldeperiode aus der Drop-down-Liste aus.

5. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.
Das ausgewählte Zeitformular für den Zeitraum öffnet sich.
6. Geben Sie die für diesen Vorfall aufgewendete Zeit in Ihrem Zeitformular ein.

Konvertieren von ungeplanten Vorfällen in geplante Projektarbeit

Der Umfang eines Vorfalls kann einen Punkt erreichen, an dem erforderlich wird, dass er als Projekt oder Projektaufgabe verwaltet wird. Der dem Vorfall zugewiesene IT-Mitarbeiter markiert den Vorfall für die Konvertierung und weist den Vorfall einem Projektmanager zu. Je nach den persönlichen Benachrichtigungseinstellungen des Projektmanagers wird dieser per Benachrichtigung zur Konvertierung des Vorfalls in ein Projekt oder eine Projektaufgabe aufgefordert.

Beim Konvertieren eines Vorfalls oder eines Arbeitsantrags in ein Projekt oder eine Projektaufgabe wird ungeplante Arbeit in geplante Arbeit konvertiert. Wenn aus Vorfällen geplante Arbeit wird, werden sie entweder in Projekte oder in Projektaufgaben konvertiert.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Für Konvertierung markiert".
4. Wählen Sie einen Projektmanager aus dem Feld "Zugewiesener Projektmanager" aus.
5. Speichern Sie die Änderungen. Sie können den Vorfall schließen.
6. Als Projektmanager, der dem Vorfall zugewiesen ist, konvertieren Sie diesen in ein Projekt oder eine Projektaufgabe:
 - a. [Konvertieren Sie Vorfälle in Projekte](#) (siehe Seite 28).
 - b. [Konvertieren von Vorfällen in Projektaufgaben](#) (siehe Seite 29).
7. Verfolgen Sie Projekte und Projektaufgaben, die dem Vorfall zugeordnet sind. Wenn ein Vorfall konvertiert wurde, verwenden Sie hierzu die Seite Vorfallverknüpfungen.

Konvertieren von Vorfällen in Projekte

Wenn Sie von einem IT-Mitarbeiter eine Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Konvertierung eines Vorfalls in eine Projektaufgabe erhalten, können Sie den Vorfall über eine in der Benachrichtigung vorhandene Verknüpfung aufrufen. Wie Sie benachrichtigt werden, hängt von Ihren persönlichen Benachrichtigungseinstellungen ab.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Mir zugewiesen".
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, und klicken Sie auf "In Projekt konvertieren".
Die Seite "Konvertierungsart auswählen" wird geöffnet.
4. Um den Vorfall in ein neues Projekt zu konvertieren, wählen Sie "Projekt".
5. (Optional) Um den Vorfall in ein neues Projekt basierend auf einer Projektvorlage zu konvertieren, wählen Sie "Projekt auf Basis von Vorlage" aus, und klicken Sie auf "Weiter". Wählen Sie eine Projektvorlage aus.
6. Klicken Sie auf "Weiter".
Die Seite "Erstellen" wird geöffnet. Auf der Projektseite werden Details aus der Vorfallseite, wie der Projektnname, der Name des Managers und das Anfangs- und Enddatum, repliziert.
7. Füllen Sie die verbleibenden Felder auf der Seite aus.
Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.
8. Speichern Sie die Änderungen.

Hinweis: Wenn weitere Arbeit zur Lösung des Vorfalls erforderlich ist, können die IT-Projektmitarbeiter den Vorfall wieder öffnen.

Konvertieren von Vorfällen in Projektaufgaben

Wenn Sie eine Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Konvertierung eines Vorfalls in eine Projektaufgabe erhalten, können Sie den Vorfall über die entsprechende Aktion aufrufen. Jede neu erstellte Projektaufgabe wird am Ende des Projektstrukturplans (PSP) innerhalb des Projekts hinzugefügt.

Die Konvertierung des Vorfalls in eine Projektaufgabe kann nur von dem Projektmanager vorgenommen werden, der dem Vorfall zugeordnet ist. Eine Aufgabe kann nur einem vorhandenen und aktiven Projekt zugeordnet werden. Es können nicht mehrere Vorfälle gleichzeitig konvertiert werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Mir zugewiesen".
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, und klicken Sie auf "In Aufgabe konvertieren".
Die Seite "Projekt auswählen" wird geöffnet.
4. Wählen Sie das Projekt aus, das Sie der Aufgabe zuordnen wollen.
5. Klicken Sie auf Hinzufügen.
Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.
Auf der Aufgabenseite werden Details aus der Vorfallseite, wie der Projektname, der Name des Managers und das Anfangs- und Enddatum repliziert.
6. Füllen Sie die verbleibenden Felder auf der Seite aus.
Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.
7. Speichern Sie die Änderungen.
Hinweis: Wenn weitere Arbeit zur Lösung des Vorfalls erforderlich ist, können die IT-Projektmitarbeiter den Vorfall wieder öffnen.

Konvertierungszuordnung von Vorfällen zu Projekten oder Aufgaben

Wenn Sie einen Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertieren, werden bestimmte Daten des Vorfalls im neuen Projekt übernommen. Die folgende Tabelle zeigt, wie die Daten bei der Konvertierung zugeordnet werden:

Feld für Vorfalldaten	Feld für Projektdaten	Feld für Projektaufgabe
Kurzbeschreibung	Projektname	Name
Nachverfolgungs-ID	Projekt ID	ID
Status	Status (Nicht genehmigt)	Status (Nicht gestartet)
Detaillierte Beschreibung	Beschreibung	-
Zugewiesener Projektmanager	Manager	-
Anfangsdatum	Anfangsdatum	Anfang (Datum)
Voraussichtliches Enddatum	Enddatum	Ende (Datum)

Es gelten die folgenden Ausnahmen:

- Aufwandsdaten werden bei der Konvertierung nicht in das Projekt oder die Projektaufgabe übernommen. Die Zeit, die Sie aufwenden und für den Vorfall eintragen, wird nicht fortgesetzt, wenn der Vorfall konvertiert wird. Der Vorfallaufwand und der Aufwand für ein neues Projekt oder eine neue Aufgabe stellen unterschiedliche Aktivitäten dar und werden separat zeitlich nachverfolgt.
- Benutzerdefinierte Attribute im Objekt "Vorfall" werden nicht in identische benutzerdefinierte Attribute des Projekts bzw. der Aufgabe konvertiert.
- Wenn der Kontakt oder die zugewiesene Ressource kein Teammitglied des Projekts ist, werden Daten nicht übertragen.
- Wenn Sie einen Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertieren, können Sie keine Verknüpfung vom Projekt oder von der Projektaufgabe zum Vorfall mehr erstellen. Eine Verknüpfung besteht nur vom Vorfall zum konvertierten Projekt oder zur konvertierten Projektaufgabe.

Verwalten von automatisierten Vorfallprozessen

Sie können automatisierte Vorfallprozesse erstellen und ihren Fortschritt verfolgen. Aktivieren Sie als Prozessverwalter den [Genehmigungsprozess "Vorfälle zuweisen"](#), (siehe Seite 32) um Zuweisung, Überprüfung und Abschluss von Vorfällen zu verwalten. Wenn ein Benutzer einen neuen Vorfall meldet, startet der Prozess automatisch. Sie können den Prozess mit Ihren eigenen Geschäftsregeln anpassen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Prozesse".
Die Seite "Prozesse" wird geöffnet.
4. Klicken Sie erneut auf die Registerkarte "Prozesse", und wählen Sie eine der folgenden Menüoptionen aus:
 - Klicken Sie auf *Verfügbar*, um Prozesse anzuzeigen, die bereits für den Vorfall erstellt wurden.
 - Klicken Sie auf *Initiiert*, um Prozesse anzuzeigen, die bereits gestartet wurden.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für einen verfügbaren Prozess, und klicken Sie auf "Anfang", um ihn zu starten.

Hinweis: Jedes Mal, wenn ein Vorfall zur Genehmigung vorgelegt wird, wird automatisch eine Instanz des Prozesses "Vorfälle zuweisen" erstellt.

6. Wenn der IT-Analyst das Problem behoben hat, öffnen Sie den Vorfall, und setzen Sie den Status auf *Gelöst*.

Hinweis: Wenn bei aktivem und ausgeführtem Vorfallzuweisungsprozess der Status eines Vorfalls auf *Gelöst* festgelegt wird, löst dies eine Benachrichtigung aus. Durch die Benachrichtigung wird der Anforderer gebeten, die Lösung zu überprüfen und zu bestätigen.

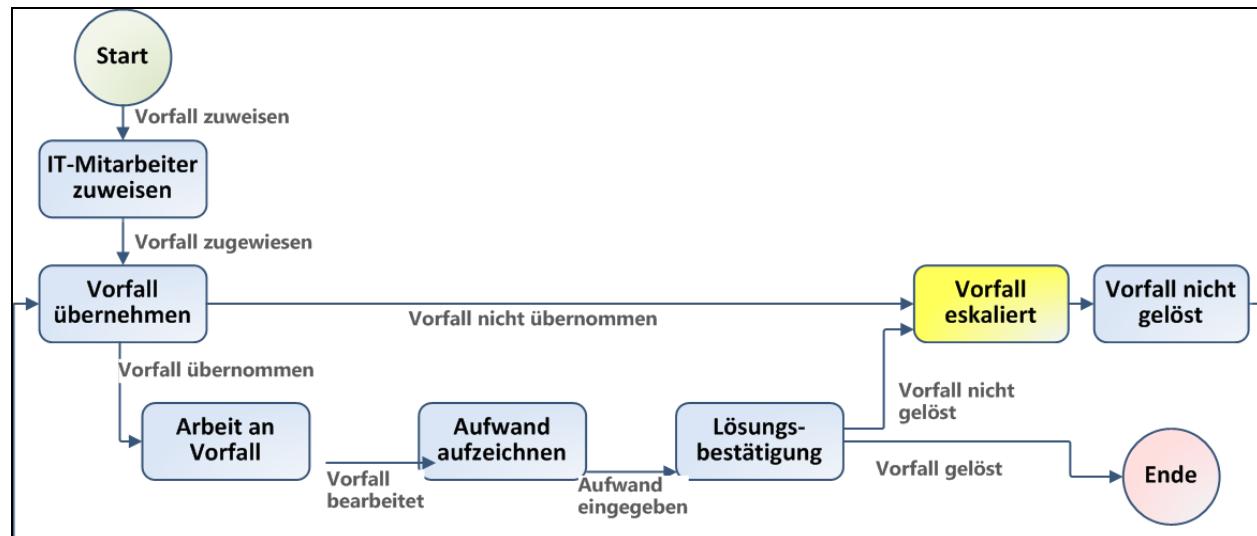
7. Geben Sie in das Feld "Gelöst am" ein Datum ein.
8. Wenn der ursprüngliche Anforderer die Lösung für den Vorfall angenommen hat, ändern Sie den Status des Vorfalls in *Geschlossen*.

Hinweis: Wenn bei aktivem und ausgeführtem Vorfallzuweisungsprozess der Status eines Vorfalls auf *Geschlossen* festgelegt wird, löst dies eine Benachrichtigung aus. Die Benachrichtigung informiert den Anforderer darüber, dass der Vorfall geschlossen wird. Der automatisierte Prozess ändert den Status eines Vorfalls nicht in *Geschlossen*.

9. Der Prozess "Vorfall zuweisen" wird beendet, wenn der Schritt *Lösungsbestätigung* abgeschlossen und der Vorfall aufgelöst ist.

Der Prozess "Vorfall zuweisen"

Der Prozess "Vorfall zuweisen" umfasst die folgenden Schritte:



IT-Mitarbeiter zuweisen

Dieser Schritt wird bei der ersten Protokollierung eines Vorfalls ausgeführt. Dieser Schritt löst den Auftrag "Vorfälle zuweisen" aus. Wenn der Auftrag endet, sendet dieser Schritt eine Aktion an den IT-Mitarbeiter, damit dieser den ihm zugewiesenen Vorfall überprüft. Sobald dieser Schritt abgeschlossen ist, beginnt der Schritt "Vorfall übernehmen".

Vorfall übernehmen

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn entweder der Schritt "IT-Mitarbeiter zuweisen" oder der Schritt "Vorfall nicht gelöst" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser den neu zugewiesenen Vorfall prüft und akzeptiert. Während der Prüfung der Aktion kann der IT-Mitarbeiter die Zuweisung entweder akzeptieren oder ablehnen. Bei Ablehnung der Zuweisung wird der Schritt "Vorfall eskaliert" gestartet. Bei Annahme der Zuweisung beginnt der Schritt "Arbeit für Vorfall".

Arbeit für Vorfall

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn der Schritt "Vorfall übernehmen" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser an der neuen Zuordnung arbeitet. Der IT-Mitarbeiter bearbeitet den Vorfall und markiert daraufhin die Aktion als erledigt. Sobald die Aktion als erledigt markiert wurde, startet der Schritt "Aufwand aufzeichnen".

Aufwand aufzeichnen

Dieser Schritt wird ausgelöst, wenn der Schritt "Arbeit für Vorfall" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser den für den Vorfall angefallenen Aufwand aufzeichnet. Der IT-Mitarbeiter muss den Aufwand dann aufzeichnen und die Aktion als erledigt markieren. Sobald die Aktion als erledigt markiert wurde, startet der Schritt "Lösungsbestätigung".

Lösungsbestätigung

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn der Schritt "Aufwand aufzeichnen" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den Anforderer gesendet, damit dieser sie überprüft und bestätigt, dass der Vorfall zu seiner Zufriedenheit gelöst wurde. Während der Prüfung der Aktion kann der Anforderer die Lösung entweder genehmigen oder ablehnen. Genehmigt er die Lösung, wird der Prozess beendet. Bei Ablehnung der Lösung wird der Schritt "Vorfall eskaliert" gestartet.

Vorfall eskaliert

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn entweder der Schritt "Vorfall übernehmen" oder der Schritt "Lösungsbestätigung" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird der Status des Vorfalls in *Eskaliert* umgeändert. Sobald dieser Schritt abgeschlossen ist, beginnt der Schritt "Vorfall nicht gelöst".

Vorfall nicht gelöst

Dieser Schritt wird ausgelöst, wenn der Schritt "Vorfall eskaliert" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Benachrichtigung an den IT-Manager gesendet, in der dieser über die nicht gelöste Bearbeitung des Vorfalls informiert und zur Prüfung und Neuzuweisung des Vorfalls aufgefordert wird. Sobald der IT-Manager die Aktion als erledigt markiert, beginnt der Schritt "Vorfall übernehmen".

Kapitel 3: Verwalten von Ideen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Ideenverwaltung](#) (siehe Seite 35)

[Der Ideengenehmigungsprozess](#) (siehe Seite 36)

[Konvertieren einer Idee in eine Investition](#) (siehe Seite 53)

[Kopieren von Finanzinformationen](#) (siehe Seite 54)

[Verbinden von Ideen mit übergeordneten Investitionen](#) (siehe Seite 56)

[Besetzen eines Teams für die Arbeit an einer Idee](#) (siehe Seite 57)

Ideenverwaltung

Als IT-Analyst oder -Manager können Sie IT-Bedarf als Ideen in CA Clarity PPM verwalten.

Ideen sind der erste Schritt bei der Entwicklung neuer Chancen für Investitionen, wie z. B. Projekte, Assets, Anwendungen, Produkte, Dienste und andere Aufgaben. Ideen bilden die Grundlage für eine bestimmte Investitionsart, indem sie als Aufnahmeort für entsprechende Informationen dienen. Entwickeln und genehmigen Sie die besten Ideen und lehnen Sie unerwünschte Ideen ab, bevor sie zu Investitionen mit hohem Risiko werden, die Ressourcen verbrauchen. Sie können Ideen verfolgen und in Chancen für Investitionen umwandeln. Zum Beispiel können Sie eine Idee analysieren, zum Schluss kommen, dass sie ausreichendes Potenzial birgt und in eines der folgenden Elemente konvertieren:

- Projekte
- Produkte
- Dienste
- Assets
- Anwendungen
- Investitionen
- Andere Aufgaben

Diese Investitionschancen können als Teil Ihres Unternehmensportfolios genehmigt werden. Sie können Ideen in eine Investitionshierarchie aufnehmen, ein Team und ein Budget erstellen und Berichte zu Ideen einrichten. Mit dem Audit-Protokoll können Sie die Historie bestimmter Aktivitäten verfolgen, die bezüglich einer Idee stattgefunden haben. Ihr Administrator legt fest, welche Felder geprüft und welche Informationen im Audit-Protokoll gespeichert werden. Die Seite "Rückverfolgung" wird angezeigt, wenn Sie eine Idee öffnen. Über diese Seite können Sie ein Protokoll der geänderten, hinzugefügten oder gelöschten Datensätze für alle Felder anzeigen, die für den Audit ausgewählt wurden.

Häufig wird ein anderes System als CA Clarity PPM für die Erfassung von Ideen verwendet. Sie können mithilfe von XML Open Gateway Ideen aus einem anderen Aufzeichnungssystem importieren und in CA Clarity PPM verwalten. Nach dem Import sind die Ideen Teil des Portfoliomanagementprozesses.

Der Ideengenehmigungsprozess

Der Prozess *Ideengenehmigung* ist ein standardmäßiger Ideenmanagementprozess von CA Clarity PPM. Als Prozessverwalter oder -manager hilft Ihnen der Ideengenehmigungsprozess dabei, die Vorlage, Überprüfung, Genehmigung und Ablehnung von Ideen zu verwalten. Dieser Prozess ist standardmäßig nicht aktiviert. Damit der Prozess zur Ideengenehmigung gestartet werden kann, muss er vom CA Clarity PPM-Prozessadministrator aktiviert werden. Sie können einen Prozess mittels zusätzlicher Geschäftsregeln anpassen.

Hinweis: Sie können keinen Zugriff auf mehrere Ideengenehmigungsprozesse gleichzeitig haben. Der Prozessadministrator kann keinen Zugriff auf mehr als einen Ideengenehmigungsprozess erteilen. Andernfalls tritt ein Fehler auf, wenn Sie auf "Zur Genehmigung vorlegen" klicken.

In automatisierten Ideenprozessen durchläuft die Idee einen impliziten Workflow. Der Prozess setzt sich aus folgenden Schritten zusammen:

1. Jedes Mal, wenn ein Benutzer eine Idee erstellt, wird automatisch eine Instanz des Prozesses "Ideengenehmigung" erstellt. Eine neue Idee hat den Status *Nicht genehmigt* oder *Zur Genehmigung vorgelegt*.
2. Der Genehmigungsprozess sendet Benachrichtigungen für jede Aktion bzw. jeden Schritt an die angegebenen Empfänger. Während des Genehmigungsprozesses wird der Ideenstatus gesperrt, und der Prozess verhindert eine manuelle Änderung des Ideenstatus.
3. Wenn ein Benutzer eine vorgeschlagene Idee zur Genehmigung vorlegt und alle erforderlichen Informationen angegeben sind, wird der Ideenstatus in *Zur Genehmigung vorgelegt* umgeändert.
Nachdem ein Benutzer eine Idee vorgelegt hat, kann diese als *abgelehnt*, *unvollständig* oder *genehmigt* gekennzeichnet werden.
4. An alle Prüfer, die zur Genehmigung der Idee berechtigt sind, wird eine Aktion gesendet. Über die Aktionen werden die Genehmigenden zur Prüfung und Genehmigung der Idee aufgefordert.
5. Der Prüfer prüft die Idee. Die Idee kann auf *genehmigt*, *abgelehnt* oder *unvollständig* gesetzt werden. Im letzten Fall werden vom ursprünglichen Anforderer Zusatzinformationen angefordert.
6. Benutzer können *unvollständige* Ideen erneut vorlegen. Wenn ein Benutzer eine Idee erneut vorlegt, wird deren Status auf *Zur Genehmigung vorgelegt* gesetzt, und der Prozess wird wieder auf den Anfang zurückgesetzt.
7. Wenn eine Idee *genehmigt* ist, können Sie sie in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition umwandeln. Ihre Zugriffsrechte bestimmen, welche Entitäten Sie erstellen können.
8. Nachdem ein Benutzer eine Idee als *Genehmigt*, *Unvollständig* oder *Abgelehnt* gekennzeichnet hat, sendet das System eine Aktionsbenachrichtigung an den ursprünglichen Autor der Idee.
9. Durch die Genehmigung, Ablehnung oder Löschung einer Idee wird der Prozess beendet.

Da mehrere Benutzer das Recht haben können, die Idee zu genehmigen, könnten widersprüchliche Antworten aufgezeichnet werden. Beispielsweise kann die Idee von einem Prüfer genehmigt und von einem anderen abgelehnt werden, bevor der Zyklus der Hintergrundprozess-Engine abgeschlossen ist. In diesem Fall werden die noch ausstehenden Aktionen, sofern vorhanden, geschlossen und neue Kopien derselben Aktion versendet. Die neue Aktion enthält den Hinweis, dass widersprüchliche Antworten empfangen wurden.

Ein anderes Beispiel ist, dass ein Benutzer mit entsprechender Berechtigung direkt eine *unvollständige* Idee als *genehmigt* markieren kann.

Wenn ein Benutzer den Status einer *unvollständigen* Idee in *Abgelehnt* ändert, wird die Fehlermeldung **INV-0007: Geben Sie einen gültigen Statuscode ein** angezeigt. So verhindern Sie dies:

1. Kennzeichnen Sie die Idee als *Zur Genehmigung vorgelegt*.
2. Ändern Sie dann den Status in *Genehmigt* oder *Abgelehnt*.

Erstellen einer Idee

Definieren Sie auf der Seite "Idee erstellen" die Eigenschaften, geschätzten Kosten und Leistungen und eine detaillierte Beschreibung der Idee.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf Neu.
3. Füllen Sie im Bereich Allgemein Folgendes aus:

Thema

Gibt den Namen oder eine Zusammenfassung der Idee an. Wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren, wird das Thema als Verknüpfung von der Investition auf die Idee verwendet. Bei der Konvertierung wird das Thema als Beschreibung der Investition verwendet.

Ideen-ID

Gibt die eindeutige Kennung der Idee an. Wenn automatische Nummerierung konfiguriert wird, wird das Feld als schreibgeschützt angezeigt. Bei der Konvertierung wird die ID der Idee als Name der Investition übernommen.

Ideenpriorität

Gibt den Wert an, der der Idee vom Ideenmanager zugewiesen wurde. Der Wert entspricht der Risikopriorität. Sie können zwischen "Niedrig" (Standard), "Mittel" und "Hoch" wählen.

Beschreibung

Gibt die Funktionalität und den Wert an, wen die Implementierung der Idee für die Benutzer hat.

Manager

Definiert den Namen der Ressource, die diese Idee besitzt und verwaltet.

Der Ideenmanager hat Zugriff auf die Budget- und Terminplaneigenschaften der Idee.

Ursprünglicher Anforderer

Gibt den Namen der Ressource an, von der die Ideeanforderung stammt. Standardmäßig zeigt dieses Feld bereits den Namen der Ressource an, die die Idee erstellt.

Hinweis: Wenn Sie eine andere Ressource auswählen, könnten Sie Ihre Zugriffsrechte zum Anzeigen der Idee verlieren. Sie benötigen das Zugriffsrecht *Idee - Anzeigen - Alle* oder *Ressource - Ideen anzeigen - Alle*, um eine Idee anzeigen zu können.

Aktiv

Gibt an, ob die Idee aktiv ist. Aktivieren Sie die Idee, um es Ressourcen zu ermöglichen, die Idee in einem Kapazitätsplanungs-Portlet anzuzeigen.

Standard: Aktiviert

Allgemeine Notizen

Gibt Zusatzinformationen an, die nicht durch die Ideenbeschreibung abgedeckt sind.

4. Füllen Sie die Felder im Bereich "Geschätzte Kosten und Leistungen" aus:

Hinweis: Einige Eigenschaften werden später im Genehmigungsprozess verwendet, wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition umwandeln.

Schätzungstyp

Definiert die Art der Schätzung der Auswirkungen der Idee auf Leistungen, Kosten und Umsatz.

Währungscode

Gibt die Systemwährung an. Wenn **Mehrere Währungen verwenden** aktiviert wurden, zeigt eine Dropdown-Liste alle aktiven Währungscodes an. Bei der Konvertierung wird der Währungscode als Währungscode für die Investition übernommen.

Geschäftsbereich

Definiert den mit der Idee verknüpften Geschäftsbereich.

Leistungsbeschreibung

Beschreibt die geschäftlichen Vorteile, die die Entwicklung dieser Idee mit sich bringt.

Geschätzte Kosten

Die geschätzten Gesamtkosten der Idee. Bei der Konvertierung werden die voraussichtlichen Kosten als Plankosten für die Investition übernommen.

Geschätzte Leistung

Die geschätzten finanziellen Gesamtvorteile der Idee in Hinblick auf Umsätze und Kostenersparnis.

Voraussichtliches Anfangsdatum

Gibt das voraussichtliche Anfangsdatum für die Idee an. Dieses Datum muss mit dem voraussichtlichen Enddatum identisch sein oder davor liegen.

Voraussichtliches Enddatum

Gibt das voraussichtliche Enddatum für die Idee an. Dieses Datum muss mit dem voraussichtlichen Enddatum identisch sein oder davor liegen.

Datum der Kostendeckung

Das geschätzte Kostendeckungsdatum der Idee. Bei der Konvertierung entspricht das Kostendeckungsdatum dem Budget-Kostendeckungsdatum für die Investition.

5. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Detaillierte Beschreibung" aus:

Auswirkung auf vorhandene Initiativen

Definiert die Auswirkungen der Idee auf vorhandene Initiativen.

Risiken

Definiert die Risiken, egal ob die Idee implementiert wird oder nicht.

Abhängigkeiten

Definiert sämtliche Abhängigkeiten der Idee.

6. Klicken Sie im Bereich "Organisationsorientierter Strukturplan" neben dem OSP, den Sie für Sicherheits-, Organisations-, oder Berichterstattungszwecke mit der Idee verknüpfen möchten, auf das Durchsuchungssymbol. Mithilfe der Abteilung mit dem Namen des OSP wird die Idee mit einer CA Clarity PPM-Abteilung verknüpft. Wenn mehrere OSP-Einträge vorhanden sind, wird die Abteilung mit dem Namen des OSP zuletzt aufgelistet.

7. Um die Idee zu speichern, klicken Sie auf Speichern.
Die neue Idee wird auf der Seite "Ideen" im Status *Nicht genehmigt* angezeigt.
8. Um die neue Idee zu speichern und zur Genehmigung einzusenden, klicken Sie auf Zur Genehmigung vorlegen.
Die neue Idee wird auf der Seite "Ideen" im Status *Zur Genehmigung vorgelegt* angezeigt.

Aktualisieren von Ideeneigenschaften

Um die Idee zu definieren, aktualisieren Sie ihre Eigenschaften, wenn Informationen verfügbar werden.

Hinweis: Einige Eigenschaften werden später im Genehmigungsprozess verwendet, wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition umwandeln.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
2. Öffnen Sie eine Idee.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte Eigenschaften, und wählen Sie einen Menüpunkt aus, um die Ideeneigenschaften zu aktualisieren.
4. Bearbeiten allgemeine Informationen wie Namen, Manager, Ziele, Status, Ausrichtung und OSP-Verknüpfungen.
5. Wählen Sie eine Ressource im Feld "Zielmanager" aus.

Hinweis: Der Zielmanager ist die Ressource, die die Idee verwaltet, wenn sie in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertiert wurde. Füllen Sie das Feld aus, bevor Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Ressource, die Sie als Ideenmanager auswählen, als Manager für das Projekt, den Dienst oder die Investition festgelegt.

6. Füllen Sie die Felder im Bereich "Detaillierte Beschreibung" der Eigenschaftsseite aus.
 - a. Geben Sie die Auswirkung der Idee auf vorhandene Initiativen an.
 - b. Geben Sie die Risiken der Idee an.
 - c. Geben Sie eventuelle Abhängigkeiten der Idee von vorhandenen Initiativen an.
7. Definieren Sie Terminplanungsinformationen (siehe Seite 42) wie Anfangs- und Enddatum und Nachverfolgungsmethoden.
8. Definieren Sie Budgetinformationen (siehe Seite 43), wie Plankosten und -leistungen sowie Kapitalwert- und Kostendeckungskennzahlen.

Eine Übersicht der geschätzten Kosten und Leistungen wird im Abschnitt "Geschätzte Kosten und Leistungen" der Eigenschaftsseite angezeigt.

Definieren von Terminplaninformationen

Folgen Sie dieser Vorgehensweise, um die Anfangs- und Enddaten für Ideen zu definieren, die Idee für Zeiteinträge zu öffnen und ihre Kostenart zu definieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
2. Öffnen Sie eine Idee.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Eigenschaften" und anschließend auf "Terminplan".
4. Füllen Sie im Terminplanbereich der Seite die folgenden Felder aus:

Anfangsdatum

Zeigt das Anfangsdatum der Idee an. Wenn Sie die Idee in eine Investition konvertieren, wird aus dem Datum das Anfangsdatum der Investition.

Enddatum

Zeigt das Enddatum der Idee an. Wenn Sie die Idee in eine Investition konvertieren, wird aus dem Datum das Enddatum der Investition.

Datumsangaben für Plankosten festlegen

Gibt an, ob die Datumsangaben der Plankosten mit den Datumsangaben der Investition synchronisiert sind. Wenn Sie die Option für einen detaillierten Finanzplan auswählen, wirkt sich dies nicht auf die Plankostendaten aus.

Standard: Aktiviert

5. Füllen Sie im Nachverfolgungsbereich der Seite die folgenden Felder aus:

Zeiteintrag

Aktivieren Sie dieses Feld, um es Mitarbeitern zu ermöglichen, für die Idee aufgewendete Arbeitszeit in ihren Zeitformularen zu erfassen.

Wichtig! Sie müssen das Feld "Zeiteintrag" aktivieren, damit die Mitarbeiter die Arbeit an den Ideen in ihren Zeitformularen erfassen können.

Standard: Ausgewählt

Nachverfolgungsmodus

Zeigt für die Mitarbeiter die Methode zur Zeiterfassung der gearbeiteten Stunden an der Idee an.

Optionen:

- Clarity. Mitarbeitern erfassen Zeit mithilfe von Zeitformularen.
- Kein(e). Nichtarbeitsressourcen verfolgen den Ist-Aufwand über Transaktionsbelege oder über einen Terminplan, z. B. Open Workbench.
- Sonstiges. Sie können den Ist-Aufwand von einer Drittanbieter-Anwendung importieren.

Standard: Clarity

Kostenart

Wählen Sie eine für alle Ideenaufgaben zu verwendende Standardkostenart aus. Wenn Sie auf der Aufgabenebene eine andere Kostenart in die Zeitformulare eingeben, wird die Kostenart auf der Ideenebene durch die Kostenart auf der Aufgabenebene überschrieben.

6. Klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren" oder auf "Zur Genehmigung vorlegen".

Definieren von Budgetinformationen

Um Ideen für Portfoliomanagement zu bewerten, definieren Sie die Informationen zu Plankosten und -leistungen für alle Ideen. Sie können Budgetinformationen auf der Seite "Ideeneigenschaften: Stammdaten - Budget" angeben. Mit Budgeteigenschaften können Sie Metrik definieren. Zum Beispiel die Ideenplankosten, den Kapitalwert, die GKR und die Kostendeckungsinformationen. Sie können auch angeben, dass die Anwendung Budgetkennzahlen automatisch anhand der Kapitalkosten berechnen soll.

Verwenden Sie die Felder auf der Seite, um die Anfangs- und Enddaten für das Budget festzulegen. Bei den Budgeteigenschaften wird während dieses Zeitraums von einem konstanten und gleichmäßigen Geldfluss ausgegangen. Die Werte für die Budgeteigenschaften werden nur für einen spezifischen Zeitraum angewendet, nämlich vom Anfangs- bis zum Enddatum. Die Daten werden nur auf Ihre Idee und nicht auf ihre übergeordneten Investitionen angewendet.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee, und klicken Sie auf deren Betreff.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie unter "Eigenschaften" auf "Zusammenfassung".

3. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzplanung" aus:

Währung

Definiert die Währung für die Investition.

Standard: Systemwährung

Budget entspricht geplanten Werten

Gibt an, ob die Budgetwerte in den Budgeteigenschaften einer Investition mit den geplanten Werten übereinstimmen. Wenn ein detaillierter Budgetplan für die Investition vorhanden ist, sind alle Feldwerte im Bereich "Budget" schreibgeschützt. Die Felder spiegeln die Werte des detaillierten Budgetplans wider. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie die Budgetfelder bearbeiten.

Standard: Aktiviert

Finanzkennzahlen berechnen

Gibt an, ob die Finanzkennzahlen für die Investition automatisch berechnet werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Finanzkennzahlen manuell definieren.

Standard: Ausgewählt

4. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzkennzahlen-Optionen" aus:

Systemsatz für Gesamtkapitalkosten verwenden

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum Systemsatz zu berechnen.

System-Wiederanlagesatz verwenden

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum System-Wiederanlagesatz zu berechnen.

Systemsatz

Zeigt den Systemsatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

Investitionssatz

Zeigt den Investitionssatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

Anfängliche Investition

Definiert die anfängliche Investition auf der Idee.

5. Füllen Sie die folgenden Felder im Bereich "Geplant" aus:

Plankosten

Definiert die Plankosten der Idee. Dieser Wert wird zwischen den Datumsangaben für "Plankosten - Anfang" und "Plankosten - Ende" verteilt.

Hinweis: Wenn Sie diese Idee in eine Investition konvertieren, hat der Wert der Plankosten Vorrang vor dem Wert der voraussichtlichen Kosten, der im Bereich "Voraussichtliche Kosten und Leistungen" der Seite "Ideeneigenschaften: Allgemein" eingegeben wurde.

Plankosten - Anfang

Wählen Sie das Anfangsdatum der für die Idee geplanten Kosten aus.

Plankosten - Ende

Wählen Sie das Datum aus, an dem die für die Idee geplanten Kosten ablaufen.

Planleistung

Definiert die Gesamtplanleistung, die Sie von dieser Idee erhalten werden.

Hinweis: Wenn Sie diese Idee in eine Investition konvertieren, hat der Wert der Planleistung Vorrang vor dem Wert der geschätzten Leistung, der im Bereich "Voraussichtliche Kosten und Leistungen" der Seite "Ideeneigenschaften: Allgemein" eingegeben wurde.

Planleistung - Anfang

Wählen Sie das Datum aus, an dem die Planleistung für die Idee startet.

Planleistung - Ende

Wählen Sie das Datum aus, an dem die Planleistung für die Idee abläuft.

Geplanter Kapitalwert

Zeigt den geplanten Kapitalwert der Investition an.

Geplante GKR

Zeigt die geplante GKR (Gesamtkapitalrentabilität) dieser Investition an.

Geplante Kostendeckung

Das Datum, an dem die Plankosten für die Idee gleich der Planleistung sind. Das Feld ist schreibgeschützt.

Geplanter IZF

Zeigt den geplanten internen Zinsfuß für die Investition an.

Geplanter modifizierter IZF

Zeigt den geplanten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

Geplanter Rückerstattungszeitraum

Zeigt das Datum geplanten Rückerstattungszeitraum der Investition an.

6. Füllen Sie die folgenden Felder im Bereich "Budget" aus.

Budgetkosten

Zeigt den budgetierten Kostenbetrag der Investition an.

Budgetkosten - Anfang

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Kosten für die Investition an.

Budgetkosten - Ende

Zeigt das Enddatum der budgetierten Kosten für die Investition an.

Budgetierte Leistung

Zeigt die Höhe der budgetierten Leistungen der Investition an.

Budgetleistungen - Anfang

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Leistungen für die Investition an.

Budgetleistungen - Ende

Zeigt das Enddatum der budgetierten Leistungen für die Investition an.

Budget-Kapitalwert

Zeigt den budgetierten Kapitalwert der Investition an.

Budget-GKR

Zeigt die budgetierte GKR (Gesamtkapitalrentabilität) dieser Investition an.

Budget-Kostendeckung

Das Datum, an dem die budgetierten Kosten für die Idee gleich der Planleistung sind. Das Feld ist schreibgeschützt.

Budget-IZF

Zeigt den budgetierten internen Zinsfuß für die Investition an.

Budget - Modifizierter IZF

Zeigt den budgetierten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

Budget-Rückerstattung in Monaten

Zeigt das Datum des budgetierten Rückerstattungszeitraums der Investition an.

7. Übergeben Sie Ihre Änderungen.
8. Zeigen Sie eine Übersicht über die voraussichtlichen Kosten und Leistungen an.

Finanzpläne für Ideen

Sie können die folgenden Arten von Finanzplänen erstellen und verwalten, um die Kosten einer Idee nachzuverfolgen:

- Kostenpläne
- Leistungspläne
- Budgetpläne

Legen Sie Kostenpläne wie andere Arten von Investitionen zur Genehmigung vor. Nach der Genehmigung wird der Kostenplan als aktueller Budgetplan verwendet. Sie können einen Leistungsplan auch mit einem Kostenplan oder Budgetplan verbinden. Nachdem Sie einen Finanzplan erstellt haben, können Sie diesen in administrative Prozesse oder XML Open Gateway (XOG)-Transaktionen aufnehmen.

Hinweis: Ist-Aufwand in den Finanzplänen, manuelle Transaktionen und die Rückbelastungen haben keine aktivierten Finanzeigenschaften.

Für einen Finanzplan zu einer Idee existieren die folgenden Beschränkungen:

- Ist-Aufwand mit Transaktionen kann nicht verwendet werden.
- Nur manuell erstellte Kostenpläne (grundlegende Pläne) können in Zielinvestitionen konvertiert werden. Kostenpläne, die Sie über die Methoden "Aus Investitionsteam auffüllen" oder "Aufgabenzuweisung" erstellen, können nicht konvertiert werden.
- Budgetpläne können nicht in Zielinvestitionen konvertiert werden.
- Es ist keine Workflow-Systemfunktion verfügbar, um den Finanzplan einer Idee in eine Zielinvestition zu konvertieren. Ideenfinanzpläne können nur über die Benutzeroberfläche konvertiert werden.

Erstellen eines Kostenplans für eine Idee

Sie können einen Kostenplan für eine Idee erstellen. Kostenpläne können einen Genehmigungsprozess durchlaufen, um zu formalen Budgetplänen zu werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
2. Öffnen Sie eine Idee.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Finanzpläne".
4. Wenn der folgende Fehler angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte "Eigenschaften", weisen Sie einen Abteilungs-OSP zu, und klicken Sie auf "Speichern".

Sie müssen diese Investition mit einer Entität verknüpfen, bevor ein Finanzplan eingerichtet werden kann.

5. Klicken Sie auf das Menü "Finanzpläne", und wählen Sie "Kostenpläne" aus.
6. Klicken Sie auf "Neuer manuell erstellter Plan".
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
8. Um den Kostenplan mit einem Leistungsplan zu verknüpfen, klicken Sie im Feld "Leistungsplan" auf "Durchsuchen", und wählen Sie einen Plan aus.
9. Klicken Sie auf "Speichern".
10. Klicken Sie auf die Registerkarte "Detail".
11. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die Kostenarten und Transaktionsklassen für Ihren Plan aufzulisten. Zum Beispiel können Sie Betriebskosten für Hardware hinzufügen.
12. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.
13. Klicken Sie auf die Seite "Kostenplandetails" einer Idee, und klicken Sie auf die Zellen unter "Beträge nach Zeitraum".
14. Fügen Sie Kosten und Einheiten für alle Transaktionsklassen hinzu.
15. (Optional) Um Kosten aus einem vorhandenen Investitionsteam einzufügen, klicken Sie auf das Menü "Aktionen", und wählen Sie "Auffüllen" aus dem Investitionsteam aus.
16. Klicken Sie auf "Speichern".

Erstellen eines Leistungsplans für eine Idee

Um ROI oder Kapitalwert für eine Idee zu berechnen, erstellen Sie einen Leistungsplan und verbinden Sie ihn mit einem Kostenplan. Sie benötigen keine Genehmigung für Leistungspläne.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
2. Öffnen Sie eine Idee.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Finanzpläne".
4. Wenn der folgende Fehler angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte "Eigenschaften", weisen Sie einen Abteilungs-OSP zu, und klicken Sie auf "Speichern".

Sie müssen diese Investition mit einer Entität verknüpfen, bevor ein Finanzplan eingerichtet werden kann.
5. Klicken Sie auf das Menü "Finanzpläne", und wählen Sie "Leistungspläne" aus.
6. Klicken Sie auf "Neu".
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
8. Um den Kostenplan mit einem Leistungsplan zu verknüpfen, klicken Sie im Feld "Leistungsplan" auf "Durchsuchen", und wählen Sie einen Plan aus.
9. Klicken Sie auf "Speichern".
10. Klicken Sie auf die Registerkarte "Detail".
11. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die Leistungen für Ihren Plan nach Beschreibung, Klasse und Unterklasse aufzulisten. Sie können zum Beispiel Programme auflisten, um den Ertrag zu erhöhen oder die Kosten zu verringern.
12. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.
13. Klicken Sie auf die Seite "Leistungsplandetails" einer Idee, und klicken Sie auf die Zellen unter "Beträge nach Zeitraum".
14. Fügen Sie Leistungen für jede Leistungsklasse nach Zeitraum hinzu.
15. Klicken Sie auf "Speichern".

Erstellen eines Budgetplans für eine Idee

Wenn ein Kostenplan genehmigt ist, wird er zum Budgetplan für eine Investition.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie eine Idee.
2. Klicken Sie auf das Menü "Finanzpläne", und wählen Sie "Kostenpläne" aus.
3. Öffnen Sie einen Kostenplan.
4. Klicken Sie im Menü "Aktionen" auf "Zur Genehmigung vorlegen".
Der vorgeschlagene vorgelegte Budgetplan wird als Kostenplan verwendet.
5. Klicken Sie auf das Menü "Finanzpläne", und wählen Sie "Budgetpläne" aus.
6. Klicken Sie auf "Genehmigen".
Der genehmigte Budgetplan wird als Kostenplan verwendet.

Vorlegen einer Idee zur Genehmigung

Nachdem Sie eine neue Idee entwickelt haben, legen Sie sie zur Genehmigung vor. Sie können eine Idee auch bereits während der Erstellung zur Genehmigung vorlegen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
2. Öffnen Sie eine Idee.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche Zur Genehmigung vorlegen.
 - Setzen Sie den Wert im Feld "Status" auf *Zur Genehmigung vorgelegt*, und klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren".

Genehmigen einer Idee

Nur Ideen im Status *Zur Genehmigung vorgelegt* können genehmigt werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Idee.
3. Klicken Sie auf "Genehmigen".

Hinweis: Sie können auch die Idee öffnen, die Option *Genehmigt* aus der Dropdown-Liste Status auswählen, und die Änderungen speichern.

Anfordern zusätzlicher Informationen zu einer Idee

Verwenden Sie dieses Verfahren, wenn Sie denken, dass für eine Idee vor der Genehmigung und Umwandlung in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition Zusatzinformationen benötigt werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
 2. Öffnen Sie eine Idee.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
 3. Setzen Sie den Status der vorgelegten Idee auf *Unvollständig*.
 4. Geben Sie im Feld "Allgemeine Notizen" alle Hinweise oder Verweise zu zusätzlichen Informationen ein, die Sie vom Ideenmanager benötigen.
 5. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.
Die Seite "Ideen" wird angezeigt, und der Status der Idee lautet *Unvollständig*.
 6. Senden Sie dem Manager der Idee eine Aktion und eine Benachrichtigung zur Bereitstellung zusätzlicher Informationen und zur erneuten Vorlage der Idee.
- Hinweis:** Sie können auch einen Prozess verwenden, um diese Ziele zu erreichen.

Ablehnen einer Idee

Sie können eine Idee auf der Listenseite oder auf ihrer Eigenschaftsseite ablehnen. Eine Idee kann nur abgelehnt werden, wenn ihr Status *Zur Genehmigung vorgelegt* ist.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Idee.
3. Klicken Sie auf "Ablehnen".

Hinweis: Sie können die Idee auch öffnen, in der Drop-down-Liste "Status" *Abgelehnt* auswählen, und Ihre Änderungen speichern.

Deaktivieren einer Idee

Deaktivieren Sie eine Idee, wenn Sie sie auf unbestimmte Zeit aussetzen möchten.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Thema der Idee, die deaktiviert werden soll.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Deaktivieren Sie im Bereich "Allgemein" das Kontrollkästchen "Verfügbar".
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Löschen einer Idee

Sie können Ideen löschen, auch solche, die in eine Investition konvertiert wurden. Wenn Sie eine konvertierte Idee löschen, wird die Verknüpfung zur Investition entfernt. Das Löschen einer Idee löscht nicht die konvertierte Investition.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Aktivieren Sie auf der Seite "Ideenliste" das Kontrollkästchen neben der Idee.
2. Legen Sie das Feld "Aktiv" auf *Nein* fest, und klicken Sie auf "Speichern". Sie können eine aktive Idee nicht löschen.
3. Klicken Sie auf "Zum Löschen markieren".
Die Idee wird gelöscht und nicht mehr in der Liste angezeigt.

Konvertieren einer Idee in eine Investition

Sie können eine *genehmigte* Idee in einen oder mehrere der folgenden Investitionstypen umwandeln:

- Projekt
- Anwendung
- Asset
- Produkt
- Andere Aufgaben
- Dienst

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie eine genehmigte Idee.

2. Klicken Sie auf "Konvertieren".

Die Seite "Investitionstyp auswählen" wird angezeigt. Welche Investitionstypen auf der Seite angezeigt werden, hängt von Ihren Zugriffsrechten ab.

3. Wählen Sie einen Investitionstyp aus.

Hinweis: Wenn Sie *Projekt auf Basis von Vorlage* auswählen, werden die Projekteigenschaften wie z. B. Budgetdaten für die Idee übernommen. Die aus der Idee übernommenen Eigenschaften ersetzen üblicherweise die Eigenschaften aus der Projektvorlage. Nachdem Sie die Idee in ein Projekt konvertiert haben, können Sie die Projekteigenschaften ändern.

4. Wählen Sie Finanzeigenschaften und Finanzpläne kopieren aus, um die Finanzdaten für die Idee in die Konvertierung in eine Investition einzuschließen.

5. Klicken Sie auf Weiter.

Wenn Sie eine Idee in einen Dienst umwandeln, wird die Seite "Dienst erstellen" angezeigt. Wählen Sie für Konvertierungen in ein Projekt aus einer Vorlage eine Projektvorlage aus.

6. Füllen Sie die Felder auf der Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Kopieren von Finanzinformationen

Wenn Sie eine Idee in eine Investition konvertieren, wird die Option *Finanzeigenschaften und Finanzpläne kopieren* auf der Seite "Investitionstyp auswählen" angezeigt. Wenn Sie diese Option aktivieren, kopiert das Produkt folgende Elemente in die Zielinvestition:

- Der manuell erstellte Kostenplan (grundlegender Plan)
- Ein Leistungsplan (wenn Sie einen solchen mit dem Kostenplan verbunden haben)

Folgende Elemente werden unabhängig davon, ob Sie diese Option aktivieren, niemals kopiert:

- Kostenpläne, die durch Objektaktionen erstellt wurden
- Kostenpläne, die nicht als grundlegender Plan verwendet werden
- Leistungspläne, die nicht mit dem grundlegenden Plan verbunden sind
- Budgetpläne
- Teaminformationen

Die folgenden Beispiele erläutern, welche Elemente jeweils aus der Investition zur Idee kopiert werden, wenn Sie die Option *Finanzeigenschaften und Finanzpläne kopieren* aktivieren oder deaktivieren. In den Beispielen ist der Abteilungs-OSP für die ursprüngliche Idee DEPT1 von Entität ENTITY1.

Beispiel 1: Idee und Investition werden mit demselben OSP verbunden.

Aktiviert

Alle Finanzattribute, der Abteilungs-OSP und die Finanzpläne werden von der Idee in die Zielinvestition kopiert. Die Seite für ein einfaches Budget in der Zielinvestition wird schreibgeschützt.

Deaktiviert

Das Attribut "Abteilungs-OSP" auf der Seite "Idee-eigenschaften" und nur das Attribut "Abteilung" auf der Unterseite "Finanzen" werden in die Zielinvestition kopiert. Die Finanzpläne werden jedoch nicht kopiert. Die Seite für das einfache Budget in der Zielinvestition kann bearbeitet werden.

Beispiel 2: Idee und Investition werden mit demselben übergeordneten OSP verbunden.

In diesem Beispiel wird die Idee mit einer Einheit (DEPT1) dieses OSP verbunden. Das Feld "Abteilungs-OSP" wird auf der Seite für die Erstellung der Zielinvestition mit einer anderen Einheit (DEPT2) desselben OSP verbunden.

Aktiviert

Alle Attribute auf der Unterseite "Finanzen" und in den Finanzplänen der Idee werden in die Zielinvestition kopiert. Der Abteilungs-OSP der Zielinvestition wird auf den neuen Wert (DEPT2) gesetzt, den Sie nach der Konvertierung zugewiesen haben. Das Feld "Abteilung" auf der Unterseite "Finanzeigenschaften" zeigt den neuen Wert an. Die Seite für ein einfaches Budget in der Zielinvestition wird schreibgeschützt.

Deaktiviert

Die Finanzpläne werden nicht in die Zielinvestition kopiert. In den Feldern "Abteilungs-OSP" und "Abteilung" auf der Unterseite "Finanzen" wird jedoch der neue Wert (DEPT2) angezeigt. Sie können die Seite für das einfache Budget in der Zielinvestition bearbeiten.

Beispiel 3: Idee und Investition werden mit mehr als einem OSP unterschiedlicher Entitäten verbunden.

Aktiviert

Die Finanzpläne aus der Idee werden nicht in die Zielinvestition kopiert. Die Felder "Abteilungs-OSP" und "Abteilung" auf der Unterseite "Finanzen" werden in "DEPT3" geändert. Das Feld "Standort" ist leer. Mit Ausnahme von "Abteilung" werden alle Attribute der Unterseite "Finanzen" in die Zielinvestition kopiert. Sie können die Seite für das einfache Budget in der Zielinvestition bearbeiten.

Deaktiviert

Die Finanzpläne und die Attribute der Unterseite "Finanzen" werden nicht in die Zielinvestition kopiert. In den Feldern "Abteilungs-OSP" und "Abteilung" auf der Unterseite "Finanzen" wird allerdings "DEPT3" angezeigt. Sie können die Seite für das einfache Budget in der Zielinvestition bearbeiten.

Beispiel 4: Die Idee wird mit einem OSP und die Investition mit einem anderen OSP verbunden.

Aktiviert

Alle Finanzattribute, einschließlich des Abteilungs-OSP und der Finanzpläne (nur der grundlegende Kostenplan und der damit verbundene Leistungsplan), werden in die Zielinvestition kopiert. Das Feld "Abteilungs-OSP" der Zielinvestition ist nach dem Speichern als Zielinvestitionsobjekt leer. Die Seite für ein einfaches Budget in der Zielinvestition wird schreibgeschützt.

Deaktiviert

Das Attribut "Abteilungs-OSP" auf der Seite "Ideeeneigenschaften" und das Attribut "Abteilung" auf der Unterseite "Finanzen" werden in die Zielinvestition kopiert. Die Finanzpläne werden jedoch nicht kopiert. Das Feld "Abteilungs-OSP" in der Zielinvestition ist nach dem Speichern leer. Die Seite für das einfache Budget in der Zielinvestition kann bearbeitet werden.

Verbinden von Ideen mit übergeordneten Investitionen

Sie können eine Idee mit einer oder mehreren Investitionen und Diensten verbinden. Zeigen Sie die übergeordneten Zuweisungen in einer Liste an, die auch die entsprechenden Prozentsätze enthält. Der Gesamtprozentsatz Ihrer Zuordnungen von Ideen zu Investition muss 100 Prozent betragen.

Sie können Ideen für andere Investitionen, Dienste und Ideen freigeben. Sie können eine Idee z. B. für ein Online-Banking-Telefonsystem freigeben, das Server in zwei Regionen eines Landes unterstützt. Fügen Sie zuerst die Server als untergeordnete Investitionen zur Investitionshierarchie der Ideen des Online-Banking-Telefonsystems hinzu. Ändern Sie dann den Prozentsatz der Kostenzuordnung und die Zeitsegmente der untergeordneten Investition. Alle Kosteninformationen in der übergeordneten Investitionshierarchie basieren auf den Zuordnungsprozentwerten.

Kumulieren von Ideenkosten für übergeordnete Investitionen. Die Summen der untergeordneten Ideenkosten werden automatisch zu ihren übergeordneten Investitionen kumuliert. Während der Berechnung werden das Anfangs- und Enddatum der übergeordneten Idee berücksichtigt, wenn es darum geht, die Kosten der untergeordneten Idee auf die übergeordnete Idee anzuwenden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf den Betreff der Idee, die zugeordnete Investition anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Hierarchie aus.
Sie können die Details der übergeordneten Investition der Idee anzeigen.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um übergeordnete Investitionen hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf "Entfernen", um übergeordnete Investitionen zu entfernen.
6. Klicken Sie für jede übergeordnete Investition auf das Feld "Zuordnung", und geben Sie den Verbindungsprozentsatz für die Idee ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

Hinweis: Sie können Verbindungen auch auf der Seite "Zuordnungen festlegen" von übergeordneten Investitionen entfernen.

Besetzen eines Teams für die Arbeit an einer Idee

Um mit der Kapazitäts- und Portfolioplanung zu beginnen, besetzen Sie besonders vielversprechende Ideen mit Ressourcen. Ideen sind nicht mit Aufgaben verknüpft und wenn Ihnen Mitarbeiter zugewiesen werden, führt dies nicht dazu, dass diese Mitarbeiter langfristig verpflichtet werden. Zum Beispiel können Sie eine Idee mit Teammitgliedern besetzen, um vorbereitende Arbeitsschritte auszuführen, wenn die Idee noch nicht genehmigt ist. Fügen Sie zusätzlichen Mitarbeiter hinzu, um die Kapazität vor dem Konvertieren der Idee in ein Projekt, eine Investition oder einen Dienst zu schätzen und zu planen.

Sie können Rollen oder Ressourcen und Arbeits- oder Nichtarbeitstypen zuordnen. Die Mitarbeiter können die Zeit, die sie für die Arbeit an einer Idee verwenden, in ihrem Zeitformular festhalten.

Verwenden Sie eine Rolle als Platzhalter, wenn Sie den Namen der Ressource, mit der Sie Ihre Idee besetzen wollen, nicht kennen. Wenn eine bestimmte Ressource nicht verfügbar ist, können Sie Ihre Idee mit mehreren Instanzen einer Rolle besetzen. Weisen Sie zum Beispiel "Programmierer (1)" und "Programmierer (2)" zu, um zwei unterschiedliche Anforderungen mit jeweils einer Programmiererrolle darzustellen.

Hinweis: Sie können benannte Ressource nicht zu mehreren Instanzen einer Idee zuordnen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
3. Um individuelle Ressourcen oder Rollen als Mitarbeiter für die Idee auszuwählen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
Die Seite "Ressourcen auswählen" wird geöffnet.
4. Um alle Ressourcen in einer ausgewählten OSP-Einheit als Ideenmitarbeiter hinzuzufügen, klicken Sie auf "Gemäß OSP hinzufügen/aktualisieren".
5. Wählen Sie die Ressourcen und Rollen aus, die Sie zu den Mitarbeitern der Idee hinzufügen möchten.
Setzen Sie Suchfilter ein, um Ressourcen oder Rollen nach ihren Namen oder anderen Kriterien zu suchen.

6. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die Ressourcen und Rollen hinzuzufügen. Alle Ressourcen werden automatisch mit 100 % ihrer verfügbaren Arbeitstage zugeordnet.

7. Passen Sie folgende Werte bei Bedarf an:

Rolle

Zeigt die Rolle der Ressource an, die eine andere als die im Ressourcenprofil ausgewählte primäre Rolle sein kann.

Zeit

Zeigt ein gelbes Häkchen an, wenn die Ressource oder Rolle die Arbeitszeit für diese Idee eingeben darf.

Buchungsstatus

Zeigt den Buchungsstatus der Ressource oder Rolle an:

- Fest gebucht. Die Ressource wurde für die Idee verpflichtet.
- Vorgemerkt. Die Ressource wurde für die Idee vorläufig eingeplant.
- Gemischt. Für die Ressource existieren sowohl unverbindliche als auch feste Zuordnungen.

Anfang

Zeigt das Anfangsdatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Falls das Datum nicht festgelegt ist, wird standardmäßig das Anfangsdatum der Idee angezeigt.

Ende

Zeigt das Enddatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Falls das Datum nicht festgelegt ist, wird standardmäßig das Enddatum der Idee angezeigt.

Zuordnung (%)

Zeigt die Zuordnung der Teammitglieder für diese Idee in Prozent an. Jeder Mitarbeiter wird standardmäßig mit 100 % seiner verfügbaren Zeit der Idee zugewiesen.

Zuordnung

Zeigt die Stundenzahl an, die die Ressource vorläufig für die Idee gebucht wurde. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer der Idee gebucht. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden. Sein Wert ändert sich, um mithilfe der folgenden Optionen vorgenommene Änderungen widerzuspiegeln:

- Die Optionen zum Festlegen der Zuordnungen.
- Die neuen Zuordnungskurven, die auf der Seite Idee: Mitarbeiter: Eigenschaften definiert werden.
- Die Option "Zuordnung verschieben".

Zugeordneter Ist-Aufwand

Zeigt die Gesamtzahl der Stunden an, die die Ressource für diese Idee erfasst hat.

Ist-Aufwand für Vorfälle

Zeigt die gebuchte Zeit für Vorfälle an, die dieser Idee zugeordnet sind.

Gesamter Ist-Aufwand

Zeigt die Gesamtsumme der gebuchten Ist-Zeit an. Dieser Wert stellt die Summe des zugeordneten Ist-Aufwands und des Ist-Aufwands für Vorfälle dar.

8. Um das Ressourcenprofil zu öffnen und geplante und feste Zuordnungen zu ändern, klicken Sie auf das Eigenschaftssymbol.
9. Um die Seite "Ressourcen suchen" für die ausgewählte Ressource zu öffnen und die Ressource oder Rolle durch eine andere Ressource oder Rolle zu ersetzen, klicken Sie auf das Symbol für Ressourcensuche.
10. Um die Eigenschaften für eine Ressource zu bearbeiten, klicken Sie auf einen Ressourcennamen in der Liste.
11. Um die Ressourcen- oder Rollenzuordnung zu aktualisieren, klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte "Ressourcenzuordnung".

Hinweis: Wenn Sie Ressourcen zu Ihrem Ideenteam hinzufügen, kann es leicht geschehen, dass Sie Ihre Ressourcen versehentlich überlasten. In diesem Fall wird eine Bestätigungsseite angezeigt. Die Anzahl der verfügbaren Stunden für eine Ressource kann unter der Gesamtanzahl der angeforderten Stunden liegen. In diesem Fall wird anstatt der Seite "Buchungsbestätigung" die Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" angezeigt.

12. Bestätigen Sie, dass Sie die Ressource überbuchen möchten, oder akzeptieren Sie die verbleibende Verfügbarkeit der Ressource. Wenn diese Bestätigungsseite angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Überlasten

Führt zu einer Überlastung der Ressource.

Nur Restverfügbarkeit

Bucht die Ressource für die in der Spalte Verbleibende Verfügbarkeit angegebene Stundenzahl.

13. Wenn Sie eine Ressource zum Projekt bzw. zur Investition hinzufügen, wird auf der Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" eine *Überbuchung* angezeigt. Wenn die Ressource zu 100 Prozent (Standard) ihrer Verfügbarkeit gebucht ist, wird in der Spalte der 100-prozentigen "Ressourcenzuordnung" die Anzahl der aufgewendeten Stunden aufgelistet. In der Spalte "Verbleibende Verfügbarkeit" wird die tatsächliche Anzahl der Arbeitsstunden angezeigt, die die Ressource dem Projekt zur Verfügung steht.
14. (Optional) Zeigen Sie den kumulierten Arbeitsaufwand nach Rollen an, oder wechseln Sie die Ansicht, um die geplante Arbeit für die Idee zu bearbeiten.
Hinweis: Die Zuordnung von Mitarbeitern ist der Zeitraum, für den eine Ressource für eine Idee gebucht ist. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer der Idee gebucht. Der für eine Ressource gewährte Zuordnungsbetrag kann folgendermaßen berechnet werden:
Gesamtanzahl von Arbeitstagen * Anzahl von verfügbaren Stunden pro Tag
Die Gesamtsumme der Arbeitstage schließt das Anfangs- und Enddatum ein. Der Restaufwand basiert auf der Anzahl der Stunden, die eine Ressource der Idee zugewiesen ist.
15. Speichern Sie die Änderungen.

Auswerten und Ändern von Ressourcenzuordnungen für eine Idee

Sie können die standardmäßigen Ressourcenzuordnungen anpassen. Sie können die Buchung einer fest gebuchten Ressource aufheben oder eine Ressource für zusätzliche Projektplanungen erweitern. Auf der Seite der Teamdetails einer Idee werden geplante und übergebene Zuordnungen für eine Idee nach Ressource und Zeitraum in grafischer Form dargestellt. Verwenden Sie diese Ansicht, um festzustellen, ob und um wie viel eine Ressource überbucht oder nicht ausgelastet ist. Sie können auch die Verfügbarkeit einer Ressource für eine Idee feststellen.

Um die Seite anzuzeigen, wählen Sie "Team" aus, und klicken Sie in der Seitensymbolleiste auf "Detail".

Die Seite der Teamdetails zeigt Daten auf der Basis von Ressource, Zuordnung und Rückmeldeperiode an. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Rückmeldeperiode positionieren, wird eine kurze Zusammenfassung der Ansicht angezeigt. Die Spalten für die Rückmeldeperiode sind standardmäßig auf eine wöchentliche Anzeige festgelegt, stets beginnend mit der aktuellen Woche. Die Farben für die Zuordnung werden folgendermaßen vergeben:

Gelb

Die Ressource ist für diesen Zeitraum entsprechend ihrer Verfügbarkeit voll oder noch nicht voll ausgelastet.

Rot

Die Ressource ist für diesen Zeitraum überlastet (d. h., die gebuchte Zeit übersteigt die Verfügbarkeit).

Grün

Zuordnung zu anderen Investitionen, Ideen oder Diensten.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
3. Klicken Sie auf das Eigenschaftensymbol der Ressource, deren Zuordnung Sie ändern möchten.

Auf der Seite "Eigenschaften" werden die grundlegenden Profilfelder und die zur Zuordnung gehörenden Felder angezeigt.

4. Geben Sie in das Feld "Zuordnung (%) (Standard)" den Prozentsatz der Gesamtzeit dieser Ressource ein, der der Idee zugeordnet wird. Der Wert "0" (null) ist zulässig.

Hinweis: Die Spalten "Zuordnung" und "Zuordnung %" auf der Seite der Teammitarbeiter spiegeln die Änderungen wider, falls welche gemacht wurden.

5. In den Bereichen "Geplante Zuordnung" und "Feste Zuordnung" wird für jede Abweichung von der Standardzuordnung eine Zeile erstellt.

Geplante Zuordnung

Eine Kurve, die die standardmäßige Zuordnung oder den gesamten vom Manager angeforderten Zuordnungsbetrag darstellt.

Feste Zuordnung

Eine Kurve, die den Zuordnungsbetrag darstellt, der vom Ressourcenmanager übergeben wird.

Buchungsstatus

Zeigt die Art der Buchung an, die auf eine Ressource angewendet wurde. Dieser Wert ändert sich entsprechend der Zuordnungsbeträge in den Kurven für geplante und fest gebuchte Zuordnungen.

Nehmen Sie zum Beispiel an, die geplante oder standardmäßige Zuordnung für eine Ressource beträgt 100 Prozent. Die Ressource wurde gebucht, um von 01.08.14 bis 30.11.14 an Ihrer Idee zu arbeiten. Dieselbe Ressource wurde jedoch auch gebucht, um bis 01.09. zu 50 Prozent an einem anderen Projekt zu arbeiten. Von 15.09.14 bis 22.09.14 ist die Ressource in Urlaub. Sie können zwei Zeilen für zwei Zuordnungskurven für die Ressource erstellen. Eine zeigt eine Zuordnung von 50 Prozent von 01.08. bis 01.09 an. Die andere zeigt eine Abweichung von null Prozent von 15.09. bis 22.09. an.

6. So erstellen Sie einen Zeitraum für eine geplante Zuordnung oder feste Zuordnung:
 - a. Geben Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein oder wählen Sie es aus.
 - b. Geben Sie ein Enddatum für den Zeitraum ein, oder wählen Sie es aus.
 - c. Geben Sie im Feld "Zuordnung (%)" einen Prozentwert für die erwartete Mitarbeit ein (vorläufige oder autorisierte Zuordnung). Der Wert "0" (null) ist zulässig.
7. Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Zeile auf "Neue Zeile", und wiederholen Sie Schritt 4.
8. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.

Ändern der Rollen von Teammitarbeitern

Sie können die Rolle eines Mitarbeiters ideenabhängig ändern. Die Änderung wirkt sich nicht auf die in ihrem Ressourcenprofil für sie identifizierte Rolle aus. Sie können eine Rollenzuordnung wahlweise auf der Mitarbeiter- oder der Detailseite einer Idee ersetzen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Eigenschaftssymbol für eine Ressource.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
Die Seite zeigt die grundlegenden Profilfelder und die zur Zuordnung gehörenden Felder an.
4. Wählen Sie im Bereich "Allgemein" der Seite "Mitarbeitereigenschaften" eine Rolle im Feld "Investitionsrolle" aus.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Zurücksetzen von Mitarbeiterzuordnungen

Sie können die Ressourcenzuordnungen zeitlich nach vorne und nach hinten verschieben, um die gesamten Ressourcenzuordnungen einer Idee oder einen Teil davon zu verschieben oder zu skalieren. Durch das Verschieben von Daten bleiben segmentierte Zuordnungen erhalten, auch dann, wenn sich der Zuordnungsprozentsatz für jedes Segment ändert. Das Verschieben von Zuordnungen hilft dabei, Zuordnungen über die zulässige zeitskalierte Ansicht hinaus einzuschätzen, die höchstens für sechs Monate angezeigt werden kann.

Eine Zuordnung beginnt zum Beispiel am 1. Mai und wird mit dem Standardsatz von 100 Prozent bis Ende Mai fortgesetzt. Im Juni wird sie mit einer reduzierten Zuordnung von 50 Prozent fortgesetzt. Sie können die Zuordnung so verschieben, dass sie von 1. Juni bis 2. Juli (31 Kalendertage lang) 100 Prozent und bis 2. August 50 Prozent entspricht. Sie können Zuordnungen auch für Zeiträume verschieben, die keine Segmente enthalten.

Sie können die Mitarbeiterzuordnungen für eine Idee auf folgende Weise zurücksetzen:

- *Zuordnung festlegen:* Mit dieser Option können Sie die Zuordnung mehrerer Teammitglieder gleichzeitig aktualisieren.
- *Geplante Zuordnung übergeben:* Mit dieser Option können Sie die feste Ressourcenzuordnung so zurücksetzen, dass sie der Zuordnung nach Plan entspricht.
- *Feste Zuordnung akzeptieren:* Mit dieser Option können Sie die geplante Ressourcenzuordnung so zurücksetzen, dass sie der fest gebuchten Zuordnung entspricht.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer Ressource.
4. Um die Zuordnung zu verschieben, klicken Sie im Menü "Aktionen" auf "Zuordnung verschieben".
 - a. Geben Sie ein Anfangs- und Enddatum für den Bereich ein, den Sie verschieben möchten.
 - b. Gehen Sie im Bereich "Zeitverschiebungsparameter" folgendermaßen vor:
 - Geben Sie in das Feld "Auf folgendes Datum verschieben" ein neues Anfangsdatum ein. Erfolgt kein Eintrag in dieses Feld, wird keine Verschiebung durchgeführt.
 - Geben Sie in das Feld "Stichtag verschieben" das letzte Datum für den Zeitverschiebungsbereich ein. Sie können Zuordnungen nicht über dieses Datum hinaus verschieben.
 - Geben Sie in das Feld "Zuordnung (%) anpassen um" die Prozentsatzänderung an der Zuordnung für die Verschiebung ein. Erfolgt kein Eintrag in dieses Feld, wird keine Skalierung durchgeführt.
 - c. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.
5. Klicken Sie im Menü "Aktionen" oben rechts auf "Zuordnung festlegen".

Hinweis: Klicken Sie auf der Seite der Teammitarbeiter und Teamdetails einer Idee auf "Mehr", um die Option "Zuordnung festlegen" zu verwenden.

Legen Sie im Bereich "Allgemein" der Seite die folgenden Zuordnungen für die ausgewählten Teammitglieder fest:

Anfangsdatum

Definiert das Datum, an dem die Arbeit an der Idee beginnt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Anfangsdatum der Investition zurücksetzen", um die Personaleinsatzanforderungen an die Idee zurückzusetzen, sodass diese mit dem Anfangsdatum der Idee übereinstimmen.

Enddatum

Definiert das letzte Datum, um an der Idee zu arbeiten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Enddatum der Investition zurücksetzen", um die Personaleinsatzanforderungen an die Idee zurückzusetzen, sodass diese mit dem Enddatum der Idee übereinstimmen.

Standardzuordnung (%)

Definiert den Prozentsatz der Zeit für das Zuordnen der Ressource zur Idee. Der Wert "0 %" ist zulässig. Die Spalten "Zuordnung" und "Zuordnung (%)" auf der Seite der Teammitarbeiter für die Idee geben die Änderung wieder.

Spalte "Buchungsstatus"

Zeigt den Buchungsstatus der Ressource oder Rolle an.

Werte

- Fest gebucht. Die Ressource wurde für die Idee verpflichtet.
- Vorgemerkt. Die Ressource wurde für die Idee vorläufig eingeplant.
- Gemischt. Für die Ressource existieren sowohl unverbindliche als auch feste Zuordnungen.

6. (Optional) Sie können die geplante Zuordnung festschreiben und auf den gleichen Wert wie die feste Zuordnung für die Ressource setzen. Klicken Sie im Menü "Aktionen" oben rechts auf "Geplante Zuordnung übergeben".

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.

Klicken Sie auf "Ja". Bearbeiten Sie das geplante Zuordnungssegment zur festen Buchung der Segmente für eine Ressource. Der Status "Feste Buchung" für eine Ressource bedeutet volle Übergabe. Um die Option "Geplante Zuordnung übergeben" zu verwenden, klicken Sie auf der Seite Idee: Team: Mitarbeiter oder Idee: Team: Details auf "Mehr", und aktivieren Sie die Option.

Hinweis: Der standardmäßige Zuordnungsprozentsatz wird durch das Übergeben einer geplanten Zuordnung nicht zurückgesetzt. Diese Aktion kopiert die geplante Zuordnung in den Abschnitt "Feste Zuordnung" der Seite "Mitarbeitereigenschaften" der Ressource. Der Bereich "Feste Zuordnung" wird abhängig von den Einstellungen für gemischte Buchungen auf der Seite angezeigt.

7. (Optional) Um die geplante Zuordnung auf den gleichen Wert wie die übergebene, fest gebuchte Zuordnung festzulegen, klicken Sie auf das Menü "Aktionen", und wählen Sie "Feste Zuordnung akzeptieren" aus.

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.

Klicken Sie auf "Ja". Wenn vorgemerkte geplante Segmente im Bereich "Geplante Zuordnung" angezeigt werden, werden sie entfernt. Alle Segmente werden dann zurückgesetzt, um dem fest gebuchten Segment gleichzukommen. Die Werte in den Spalten "Zuordnung (%)" und "Zuordnung" ändern sich. Der Wert des Buchungsstatus wird als *Fest gebucht* angezeigt, da die Zuordnung vollständig übergeben ist.

Hinweis: Die Option "Feste Zuordnung akzeptieren" wird auf der Seite abhängig von den Einstellungen bezüglich gemischten Buchen angezeigt.

8. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.

Ersetzen von Teammitarbeiter-Ressourcen

Sie können eine Mitarbeiterzuweisung über die Seite "Team - Mitarbeiter" der Idee ersetzen. Nutzen Sie die Verfügbarkeitsbewertung zum Suchen eines Ersatzes auf Teamebene.

Zusätzlich können Sie eine Ressource durch eine Ressource mit einem anderen Namen und eine Rolle durch eine Ressource ersetzen. Während des Ersetzens können Ressourcen überbucht werden.

Beachten Sie beim Ersetzen von Mitarbeitern die folgenden Punkte:

- Das Ersetzen einer Ressource durch eine andere Ressource überträgt den ursprünglichen Ist-Aufwand und vorläufigen Aufwand (sofern vorhanden) nicht auf den neuen Mitarbeiter. Nur der verbleibende Restaufwand wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen.
- Der ursprüngliche Mitarbeiter muss seine Zeiteinträge vervollständigen, damit die Ist-Daten vor dem Ersetzungsvorgang gebucht werden.
- Die Rolle des ursprünglichen Mitarbeiters wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen (sofern Sie nicht eine Rolle durch eine andere Rolle ersetzen).

Der folgenden Tabelle können Sie entnehmen, wie Daten des ersetzen Mitarbeiters auf den neuen Mitarbeiter übertragen werden:

Datentyp	Überträgt
Verfügbarer Anfang	Ja, wenn das Datum noch nicht vorbei ist und die neue Ressource für dieses Datum noch nicht gebucht ist.
Verfügbares Ende	Ja
Verbleibende Zuordnung	Ja
Zuordnung (%)	Ja
Investitionsrolle	Ja
Vorhandener Ist-Aufwand	Nein
Vorläufiger Aufwand	Nein
Basispläne	Nein

Entfernen von Teammitarbeiter-Ressourcen

Wenn die Ressource keinen Ist-Aufwand auf der Idee verbucht und nicht bereits ein Ist-Aufwand für sie vorgelegt wurde, können Sie einen Mitarbeiter aus Ihrer Idee entfernen.

Hinweis: Das Entfernen eines Mitarbeiters aus Ihrer Idee verursacht nicht Folgendes:

- Löschen der Ressource aus CA Clarity PPM
- Ändern des Mitarbeiterstatus zu inaktiv

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, und klicken Sie auf "Entfernen".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Ja".

Kapazitätsplanungsszenarien für Ideen

Szenarien ermöglichen Ihnen die Anwendung einer systematischen Methode zur Optimierung Ihrer Idee oder Ihres Portfolios. Wenden Sie ein Szenario auf Ihre Idee an, um zu analysieren, wie sich Änderungen beim Personal oder zeitliche Verschiebungen auf das Ergebnis Ihrer Idee oder Ihres Portfolios auswirken. Sie können Ihre Ideen bewerten, indem Sie zwischen einem Szenario und dem grundlegenden Plan wechseln.

Sie können Folgendes durchführen:

- Erstellen von Kapazitätsplanungsszenarien. Sie können ein Kapazitätsplanungsszenario von jeder Ideenseite aus erstellen, auf der die Szenario-Symbolleiste angezeigt wird. Die Szenario-Symbolleiste wird unter der Seitensymbolleiste angezeigt. Sie können keine Portfolioszenarien aus der Idee erstellen. Erstellen Sie sie in einem Portfolio.
- Anwenden der Kapazitätsplanungsszenarien auf Ideen. Mit der Szenario-Symbolleiste können Sie alle vorhandenen Kapazitätsplanungsszenarien auswählen, für die Sie über Zugriffsrechte verfügen. Wenn Sie eine Idee öffnen und ein Szenario entweder auf einer für Szenarien aktivierten Kapazitätsplanungsseite oder der Seite "Finanzplan" der Ideeneigenschaften auswählen, wird dieses Szenario als das aktuelle Szenario festgelegt.

Anzeigen der Rollenkapazität von Ideen

Sie können den kumulierten Rollenbedarf anzeigen, einschließlich der rollenbasierten Teammitglieder und benannten Ressourcen. Sie können diese Informationen mit der Kapazität der Ressourcen, die diese Rollen erfüllen, vergleichen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Symbolleiste im Menü "Team" der Idee "Rollenkapazität" aus.
Die Seite "Rollenkapazität" wird angezeigt. Ressourcen ohne Teamrolle werden auf dieser Seite in der Zeile "Keine Rolle" erfasst.
2. Zeigen Sie Rollenzuordnungen für die Idee, Zuordnungen zu anderen Investitionen und Überlastungen an. Vergleichen Sie diese Information mit der verfügbaren Rollenkapazität für diese Idee.
3. (Optional) Zeigen Sie diese Informationen innerhalb und außerhalb eines Szenarios an.
4. Wenn eine Rolle als überlastet angezeigt wird, klicken Sie auf "Mitarbeiter", um zur Seite der Teammitarbeiter einer Idee zu gehen und alle Ressourcen anzuzeigen, die diese Rolle verwenden.