

CA Clarity™ PPM

Manuel de l'utilisateur de la gestion des demandes

Version 14.1.00



La présente Documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA. La présente Documentation est la propriété exclusive de CA et ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA.

Si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2014 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

Chapitre 1: Introduction à la gestion des demandes 7

Gestion des demandes	8
Opérations préalables à l'utilisation du module de gestion des demandes	9
Configuration des catégories d'incidents	10
Résolution des erreurs liées au module de gestion des demandes	13
Gestion des incidents : vérification des erreurs de traitement.....	13
Erreur de gestion des incidents ITL-0514 : Vous devez créer la catégorie de l'incident pour pouvoir créer l'instance de l'incident.	13
Message lié à la gestion des idées : Les indices de correspondance peuvent être inexacts.....	14

Chapitre 2: Gestion des incidents 17

Gestion des incidents	17
Création d'un incident ou d'une demande de service	19
Affichage d'une liste répertoriant les incidents	23
Affichage d'une liste de vos notifications d'incident.....	24
Modification du statut d'un incident.....	25
Affectation ou réaffectation de ressources à des incidents.....	26
Affichage ou ajout de notes d'incident	27
Saisie du temps passé à la résolution des incidents.....	28
Conversion d'incidents imprévus en travail prévu réalisé sur le projet.	29
Conversion d'incidents en projets.....	29
Conversion d'incidents en tâches de projet	30
Mappage de conversion des incidents en projets ou tâches	31
Gestion des processus automatisés d'incident	32
Processus d'affectation d'incidents.....	33

Chapitre 3: Gestion des idées 35

Gestion des idées	35
Processus d'approbation des idées	36
Création d'une idée	38
Soumission d'une idée pour approbation	50
Approbation d'une idée	51
Demande d'informations complémentaires concernant une idée	51
Rejet d'une idée	52
Désactivation d'une idée.....	52
Suppression d'une idée	53

Conversion d'une idée approuvée en investissement	53
Copie des informations financières.....	55
Association d'idées à des investissements parents.....	57
Dotation en personnel d'une équipe chargée de travailler sur une idée.....	58
Evaluation et modification des allocations de ressources d'une idée	61
Modification des rôles du personnel de l'équipe.....	63
Réinitialisation des allocations du personnel.....	64
Remplacement des ressources du personnel de l'équipe.....	67
Suppression de ressources du personnel d'équipe.....	68
Scénarios de planification de la capacité pour des idées.....	68
Affichage de la capacité du rôle pour les idées.....	69

Chapitre 1: Introduction à la gestion des demandes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des demandes](#) (page 8)

[Opérations préalables à l'utilisation du module de gestion des demandes](#) (page 9)

[Configuration des catégories d'incidents](#) (page 10)

[Résolution des erreurs liées au module de gestion des demandes](#) (page 13)

Gestion des demandes

En tant qu'administrateur, utilisez cet article pour configurer les fonctionnalités de gestion des demandes de CA Clarity PPM. Le module de gestion des demandes permet de capturer, de classer, d'évaluer et de résoudre toutes les sources de demandes. La demande relative à une organisation informatique peut prendre l'une des formes suivantes.

- demande de projet
- demande de service
- demande de support
- incident ou problème
- idée pour un nouveau produit ou service ou pour une nouvelle initiative stratégique

CA Clarity PPM reconnaît deux composants principaux du module de gestion des demandes : les idées et les incidents.

Vos responsables informatiques, vos analystes et vos utilisateurs peuvent utiliser CA Clarity PPM pour capturer des idées et des incidents pour une demande dans l'un de ces deux environnements. Vous pouvez utiliser les formulaires CA Clarity PPM pour collecter des informations sur une idée, une demande de projet ou un incident. Vous pouvez également intégrer des données à d'autres systèmes de capture des tickets de service d'assistance, des incidents et des demandes de service. Les formulaires CA Clarity PPM ne sont généralement pas la principale source de données pour les incidents. Dans les environnements intégrés, les incidents importés incluent généralement des données d'investissement incomplètes. Les incidents peuvent contenir des entrées d'effort individuelles qui ne sont associées à aucun investissement. Dans ce cas, vous pouvez utiliser CA Clarity PPM pour affecter un investissement unique à toutes ces entrées d'effort.

Ces intégrations sont prises en charge par XML Open Gateway (XOG). Vous pouvez utiliser XML Open Gateway pour capturer des incidents à partir d'autres systèmes et les importer dans CA Clarity PPM.

Opérations préalables à l'utilisation du module de gestion des demandes

Avant de gérer une demande dans CA Clarity PPM, vérifiez ce qui suit :

- ☐ Le module de gestion des demandes est installé et vous possédez une licence valide.
- ☐ Chaque utilisateur possède les droits d'accès appropriés pour les idées ou les incidents (voir *Manuel de référence sur les droits d'accès*). Vous avez affecté un ou les deux droits d'accès globaux suivants à chaque utilisateur qui envisage d'utiliser le module de gestion des demandes :

Incidents - Accès

Permet à l'utilisateur d'accéder aux pages d'incidents.

Idées - Naviguer

Permet à l'utilisateur d'accéder aux pages Idées et d'afficher le lien Idées.

Remarque : Les utilisateurs peuvent confirmer leurs droits d'accès en se connectant et en sélectionnant des idées ou incidents dans le menu Gestion des demandes.

- ☐ Pour permettre aux utilisateurs de créer des incidents, affectez-leur des droits d'accès pour au moins une catégorie d'incident :
 - Incidents - Créer
 - Incidents - Sélectionner une catégorie
- ☐ Pour permettre aux utilisateurs d'afficher ou de modifier des données de plan financier, affectez-leur un ou plusieurs droits d'accès suivants pour les idées :
 - Idée - Plan financier - Tout soumettre pour approbation
 - Idée - Afficher les informations financières - Tout
 - Idée - Plan de bénéfices - Tout modifier
 - Idée - Plan de bénéfices - Tout afficher
 - Idée - Plan budgétaire - Tout approuver
 - Idée - Plan budgétaire - Tout modifier
 - Idée - Plan budgétaire - Tout afficher
 - Idée - Plan de coûts - Tout modifier
 - Idée - Plan de coûts - Tout afficher

- ☐ Vérifiez que les jobs suivants relatifs aux incidents sont planifiés pour exécution :
 - Job d'enregistrement des valeurs financières d'un incident
 - Job d'enregistrement des contre-passations d'effort d'un incident
- ☐ Configurez une devise et une matrice de taux et de coûts. Pour qu'une ressource puisse entrer des données financières concernant des incidents, créez autant de matrices de coûts que nécessaire pour chaque entité. Définissez les propriétés générales, puis affectez des colonnes à la matrice. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

Configuration des catégories d'incidents

Pour que les ressources puissent journaliser des incidents, créez des *catégories d'incidents*. Les catégories d'incidents sont des groupes logiques d'investissements qui permettent de classer des incidents d'un type particulier. Configurez des groupements logiques d'incidents qui reflètent la structure de votre organisation, puis créez et associez des investissements à ces catégories d'incidents.

Les catégories d'incidents permettent de distinguer les incidents réels des demandes de service informatique. Tous les incidents doivent appartenir à une catégorie d'incident. Le mappage des catégories d'incident peut s'effectuer au niveau de l'investissement ou au niveau de l'administration. Ces deux opérations nécessitent des droits d'accès particuliers. Dans les organisations de petite taille, les ressources utilisent toutes les catégories d'incidents. Vous pouvez donc ajouter toutes les ressources à un groupe. Vous pouvez ensuite affecter le groupe à une catégorie d'incident. Dans les organisations de plus grande taille, les ressources sont spécialisées. Vous pouvez créer des groupes et y ajouter des ressources en fonction de leurs compétences. Vous pouvez ensuite affecter les groupes à différentes catégories d'incidents.

En tant qu'administrateur, définissez les propriétés des catégories d'incidents et associez des investissements à ces catégories. Affectez ensuite des ressources, des groupes et des droits d'accès aux unités d'organigramme organisationnel pour la catégorie d'incident.

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
2. Cliquez sur Créer et remplissez les champs suivants :

Nom de la catégorie

Définit le nom court d'un groupe d'incidents associé. Exemples : *2016 Nouveau système, Dispositifs mobiles, Problèmes d'Accès.*

ID de la catégorie

Affiche l'identificateur unique de la catégorie d'incident.

Description

Décrit cette catégorie d'incident.

3. Cliquez sur Enregistrer.
4. Répétez ces étapes pour créer une catégorie de vos investissements incluant les actifs, les applications, les produits, les services et les autres activités.
5. Cliquez sur l'onglet Investissements associés.
6. Pour associer des investissements à une catégorie d'incidents, cliquez sur Parcourir et activez la case à cocher à côté d'un ou de plusieurs investissements.
7. cliquez sur Ajouter.
Les investissements sont affectés à la catégorie d'incident.
8. Cliquez sur Enregistrer.
9. Cliquez sur l'onglet Accéder à cette catégorie et sélectionnez l'une des options de menu suivantes :

Vue complète

Affiche une liste de l'ensemble des entités (ressources, groupes et unités d'organigramme organisationnel) ayant accès à la catégorie d'incident. Vous pouvez cliquer sur une entité pour afficher ses droits d'accès pour la catégorie d'incident sélectionnée préalablement.

Ressource

Définit les ressources qui ont accès à cette catégorie d'incidents.

Groupe

Définit les groupes qui ont accès à cette catégorie d'incidents.

Unité d'organigramme organisationnel

Définit les unités d'organigramme organisationnel qui ont accès à cette catégorie d'incidents.

10. Si vous avez sélectionné Vue complète, sur la page Vue d'accès complet, sélectionnez une entité (ressource, groupe ou unité d'organigramme organisationnel) et cliquez sur Continuer.
11. Cliquez sur Ajouter, activez la case à cocher située à côté de chaque droit d'accès, puis cliquez sur Ajouter et continuer.
12. Activez la case à cocher située à côté de chaque entité (ressource, groupe ou unité d'organigramme organisationnel), puis cliquez sur Ajouter.

Remarque : La liste des entités qui s'affiche dépend de votre sélection.

13. Cliquez sur Revenir lorsque vous avez terminé. Répétez ces étapes pour configurer l'accès à chaque catégorie.
14. Cliquez sur l'onglet Configuration de la priorité.
15. Sélectionnez la priorité de l'incident pour une combinaison donnée d'impact et d'urgence. Le produit utilise la matrice de priorités des incidents pour escalader des incidents en fonction de leur impact et de leur urgence.

Remarque : Les valeurs d'impact sont mesurées en fonction des valeurs d'urgence. Le point d'intersection de chaque valeur d'impact et d'urgence devient la priorité de l'incident. Lorsque vous enregistrez un incident existant, la priorité de cet incident est recalculée d'après les modifications apportées à la matrice de priorité des incidents.

16. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Pour affecter des investissements à des incidents spécifiques uniquement, cliquez sur Affecter un investissement, spécifiez des critères de filtrage, puis cliquez sur Appliquer.

Résolution des erreurs liées au module de gestion des demandes

Gestion des incidents : vérification des erreurs de traitement

Utilisez cette procédure pour rechercher les erreurs de gestion des incidents.

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Cliquez sur Erreurs de traitement.
3. Entrez les critères de filtrage et cliquez sur Filtrer ou sur Tout afficher.

Erreur de gestion des incidents ITL-0514 : Vous devez créer la catégorie de l'incident pour pouvoir créer l'instance de l'incident.

Symptôme :

Lorsque j'essaie d'accéder à des incidents pour la première fois, le message d'erreur CA Clarity PPM suivant s'affiche :

ITL-0514 : Vous devez créer la catégorie de l'incident pour pouvoir créer l'instance de l'incident. Contactez votre administrateur.

Solution :

En tant qu'informaticien ou qu'utilisateur possédant des droits d'accès, vous pouvez journaliser un nouvel incident. Vous pouvez afficher et modifier les incidents que vous avez créés dans le menu Incidents que j'ai signalés. Dans le menu Incidents qui me sont affectés, les informaticiens peuvent afficher une liste de tous les incidents dans la catégorie d'incident qui leur est affectée.

En tant qu'administrateur, configurez le mappage des catégories d'incidents avant que ces utilisateurs essaient de signaler et de gérer des incidents. Suivez la procédure indiquée dans la rubrique [Configuration des catégories d'incidents](#) (page 10).

Message lié à la gestion des idées : Les indices de correspondance peuvent être inexacts

Symptôme :

J'utilise la page Remplacer une ressource pour remplacer les membres du personnel. Cette page affiche toutes les ressources auxquelles je peux accéder. Lorsque j'utilise la page de personnel de l'équipe d'une idée pour remplacer les membres du personnel affectés, le message d'erreur suivant s'affiche :

Les indices de correspondance peuvent être inexacts si les dates de disponibilité ne sont pas comprises dans la plage suivante : jjmmaa - jjmmaa

Solution :

Ce message apparaît en cas de divergence entre la plage de dates indiquée dans le message et les dates spécifiées dans le champ Disponibilité. L'indice de correspondance de disponibilité pourrait donc être inexact. Imaginons par exemple que les dates du champ Disponibilité sont 30/09/2015 et 27/02/2016 et que la plage de dates dans le message est 20/10/2015 - 20/10/2016. Il est impossible de trouver une concordance exacte pour une ressource, ce qui diminue les résultats de disponibilité globale.

Procédez comme suit :

1. En tant qu'administrateur, ajustez les dates dans les propriétés du créneau de l'allocation quotidienne de ressources.

Remarque : Les modifications apportées aux champs Date de début et Nombre de périodes peuvent également affecter les jobs de division en créneaux, les jobs d'extraction du magasin de données, les portlets et les rapports.

2. En tant que responsable des ressources ou informaticien, ouvrez l'idée et cliquez sur Equipe.
3. Pour remplacer les membres du personnel affectés à une idée, utilisez la page relative au personnel de l'équipe pour cette idée. Cliquez sur l'icône de l'outil de recherche de ressources pour une entrée de ressource ou de rôle.

Une liste des ressources avec le même rôle que la ressource remplacée s'affiche, ainsi que leur disponibilité au cours de la période de l'idée.

- Le champ Disponibilité situé dans le coin supérieur droit de la page identifie la période d'affectation. La page affiche également la durée (en heures) d'allocation de la ressource à l'idée. Les dates et les heures allouées sont transférées au nouveau remplacement.
- La colonne Correspondance de disponibilité affiche un indice prenant en compte la période de travail et la disponibilité de chaque ressource. La disponibilité se base sur la durée de l'affectation et sur la disponibilité quotidienne de la ressource. Plus l'indice est élevé, plus la correspondance est proche.

4. Spécifiez des critères de filtre pour rechercher une ressource de remplacement.
 - L'ajout d'une spécification de compétence à vos critères de recherche n'est pas obligatoire : la valeur de la colonne Correspondance totale multiplie par deux l'indice Correspondance de disponibilité et affiche le résultat de la colonne Correspondance de compétence. Si vous effectuez une recherche à l'aide de critères de compétence et de disponibilité, la colonne Correspondance totale affiche une moyenne des deux indices.
 - Le produit utilise les données d'allocation de ressources pour trouver les ressources qui correspondent aux critères. Les dates qui s'affichent dans ce message proviennent de la définition du créneau DAILYRESOURCEALLOCCURVE (ID du créneau = 10). La plage de dates est déterminée en fonction de la date de début actuelle et du nombre de périodes défini dans le créneau.
5. Activez la case à cocher située à côté de la ressource et cliquez sur Remplacer.
La page Confirmation de réservation s'affiche.
6. Cliquez sur Oui.

Chapitre 2: Gestion des incidents

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des incidents](#) (page 17)

[Création d'un incident ou d'une demande de service](#) (page 19)

[Affichage d'une liste répertoriant les incidents](#) (page 23)

[Affichage d'une liste de vos notifications d'incident](#) (page 24)

[Modification du statut d'un incident](#) (page 25)

[Affectation ou réaffectation de ressources à des incidents](#) (page 26)

[Affichage ou ajout de notes d'incident](#) (page 27)

[Saisie du temps passé à la résolution des incidents](#) (page 28)

[Conversion d'incidents imprévus en travail prévu réalisé sur le projet.](#) (page 29)

[Gestion des processus automatisés d'incident](#) (page 32)

Gestion des incidents

Cet article s'adresse aux analystes ou aux responsables informatiques et explique la procédure à suivre pour gérer des demandes de support informatique sous forme d'incidents dans CA Clarity PPM.

Les organisations informatiques souhaitent gérer aussi bien la demande de services que l'approvisionnement de ressources pour répondre aux incidents et autres demandes de service. L'équipe de gestion, quant à elle, souhaite satisfaire les besoins croissants de ses clients, de ses unités commerciales internes, de ses fournisseurs, de ses partenaires et des autres utilisateurs.

Les incidents représentent des événements qui ne sont pas inclus dans le fonctionnement standard d'un service. Cet incident est susceptible de provoquer une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. Les incidents incluent les demandes de matériel, de logiciel, de service et de support. Une demande de service informatique est un type d'incident provenant d'un utilisateur et portant sur le support, les informations de livraison, l'accès ou la documentation. CA Clarity PPM capture les informations concernant les incidents et les demandes de service à partir des utilisateurs. L'application peut alors permettre de remplir les objectifs suivants :

- Affectation des ressources requises pour la résolution du problème
- Enregistrez les commentaires échangés entre les analystes et les utilisateurs
- Identification de la résolution
- Suivi du temps passé à la réalisation des différentes opérations

Ces informations constituent des données essentielles concernant les opérations et la performance pour le département informatique. La gestion des incidents protège les utilisateurs contre les interruptions prolongées inutiles et l'organisation contre des coûts accrus.

Les tâches non prévues peuvent inclure des incidents, des idées ou des demandes d'amélioration qui nécessitent des ressources au quotidien. La combinaison travail imprévu réalisé sur le projet et travail prévu réalisé sur le projet représente la demande de support informatique totale. CA Clarity PPM permet d'évaluer le travail prévu ainsi que le coût du travail non prévu généré par les incidents et de surveiller l'utilisation des ressources.

En tant que responsable du service informatique ou qu'analyste informatique, utilisez CA Clarity PPM pour capturer, gérer et résoudre la demande non prévue liée aux incidents ainsi que pour en établir la priorité. Vous pouvez créer des incidents dans CA Clarity PPM ou par le biais d'intégrations d'autres systèmes déjà utilisés pour la collecte de tickets de service d'assistance, d'incidents et de demandes de service. La principale source de données des incidents provient généralement d'autres systèmes.

Remarque : Si votre organisation utilise déjà un fournisseur de gestion de services, utilisez l'interface XML Open Gateway (XOG) pour capturer les données dans CA Clarity PPM. L'interface XML Open Gateway et les intégrations Service Connect aux systèmes de gestion de services informatiques (ITSM) prennent en charge les intégrations. Vous pouvez utiliser XOG pour importer des incidents ainsi que les efforts et les notes associées. Une fois importés, les incidents peuvent être inclus dans le processus de gestion des demandes.

Création d'un incident ou d'une demande de service

Pour signaler un nouvel événement, un nouveau problème ou une nouvelle demande de travail de type informatique, vous devez créer un incident.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.

Remarque : Vous pouvez également créer un incident lorsque vous visualisez un investissement.

2. Cliquez sur Créer.

3. Dans la section Général, remplissez les champs suivants :

Description courte

Définit le nom de l'incident. Utilisez un nom court et descriptif.

ID de suivi

Définit le numéro de suivi pour cet incident. Si l'option de numérotation automatique est activée, ce champ est en lecture seule.

Description détaillée

Décrit l'incident de façon détaillée.

Type

Indique un type pour cet incident. Sélectionnez Incident ou Demande de service dans la liste déroulante.

Catégorie

Définit la classification de cet incident et permet d'effectuer un suivi des coûts du travail non prévu. Pour sélectionner la catégorie de cet incident, cliquez sur l'icône Parcourir.

Remarque : Vous pouvez modifier la catégorie d'un incident à tout moment.

Statut

Indique le statut de cet incident. Le statut d'un nouvel incident est défini par défaut sur *Nouveau* lorsque vous l'enregistrez pour la première fois.

Pour le modifier, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :

- Nouveau
- Affecté(e)
- En cours de traitement
- Escaladé(e)
- En attente
- Résolu
- Clôturé(e)

Urgence

Définit l'importance de l'incident en fonction des besoins du business. Sélectionnez l'une des options suivantes : Faible, Moyen(ne) et Elevé(e).

Valeur par défaut : Moyen(ne)

Impact

Définit l'effet d'un incident sur les niveaux de services attendus. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante : Faible, Moyen(ne) et Elevé(e).

Valeur par défaut : Moyen(ne)

Remplacer la priorité

Indique si la priorité de l'incident peut être remplacée. La priorité de l'incident est classée dans la matrice de priorité des incidents en fonction des niveaux d'urgence et d'impact sélectionnés.

Ce champ s'affiche uniquement si vous disposez du droit d'accès Incidents - Remplacer la priorité. Pour remplacer la priorité d'un incident, activez cette case à cocher.

Priorité

Définit l'ordre de résolution des incidents en fonction de leur impact et de leur urgence. Si vous ne disposez du droit d'accès Incidents - Remplacer la priorité, la priorité est générée par le système et accessible en lecture seule. Sinon, activez la case à cochez la case Remplacer la priorité, puis sélectionnez une priorité dans la liste déroulante : Faible, Moyen(ne) et Elevé(e). La priorité d'un incident permet aux responsables informatiques de d'établir un plan de résolution des incidents.

La priorité d'un incident est fonction de son impact et de son urgence. En tant qu'administrateur, configurez l'impact et les valeurs d'urgence *de tous les incidents* dans la matrice de priorité d'incident. En tant qu'analyste informatique, modifiez les valeurs des champs Impact et Urgence pour changer la priorité *d'un subordonné unique*. Vous pouvez également ajuster les valeurs d'impact et d'urgence en modifiant les données temporelles de l'incident ou en modifiant provisoirement le matériel ou les logiciels affectés.

Date de début

Définit la date à laquelle il est prévu que l'informaticien commence à travailler sur cet incident.

Remarque : Vous devez disposer du droit d'accès Incident - Créer/Modifier pour afficher ce champ.

Date de fin prévue

Définit la date à laquelle il est prévu que l'informaticien termine le travail et marque cet incident comme résolu.

Effort total estimé

Définit l'effort total estimé nécessaire à la résolution de cet incident.

Remarque : Vous devez disposer du droit d'accès Incident - Créer/Modifier pour afficher ce champ.

Date de résolution

Indique la date à laquelle le statut de l'incident a été défini sur *Résolu(e)*.

Date de vérification

Indique la date à laquelle la résolution de l'incident a été acceptée et vérifiée à des fins de clôture.

Pièce jointe

Indique si un fichier correspondant à cet incident soit être joint. Cliquez sur l'icône Parcourir et sélectionnez le fichier à joindre. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 pièces jointes.

4. Définissez les options de la section Contact principal :

Nom

Spécifie le contact pour cet incident. Par défaut, il s'agit de la ressource actuellement connectée.

5. Enregistrez les modifications.

Affichage d'une liste répertoriant les incidents

Utilisez cette procédure pour générer une liste d'incidents. Vous pouvez afficher des détails importants tels que la description, la catégorie, le statut, l'urgence et l'impact.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le menu Accueil, puis dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
2. Sélectionnez l'un des onglets suivants :

Incidents qui me sont affectés

La page Liste des incidents répertorie les incidents auxquels les demandeurs ou les informaticiens sont affectés. Si un incident vous est affecté, cette liste inclura également les incidents que vous avez signalés. La page Incidents qui me sont affectés apparaît. Vous devez disposer du droit d'accès Incidents - Gestion des incidents de catégorie pour au moins une catégorie d'incident.

Vous pouvez spécifier la méthode de notification des nouveaux incidents ou des incidents qui vous ont été affectés. Ces paramètres de compte sont gérés dans la page Paramètres du compte : Notifications.

Incidents que j'ai signalés

Affiche une liste des incidents que vous avez signalés aux demandeurs et aux responsables informatiques, ainsi que ceux qui vous ont été affectés.

Incidents signalés par d'autres utilisateurs

Affiche une liste des incidents qui vous ont été affectés ou qui ont été signalés par d'autres ressources. Cette liste inclut les incidents mappés vers des catégories d'incidents pour lesquelles vous disposez de droits d'accès, qu'il s'agisse d'un accès direct ou via une association à un groupe.

La page apparaît si vous disposez du droit d'accès Incidents - Créer/Modifier - Tout ou du droit d'accès Incidents - Gestion des incidents de catégorie.

3. Ouvrez un incident et choisissez l'un des onglets suivants :

Associations

La page Associations d'incidents contient une liste des projets et des tâches de projet associés à l'incident. Une association avec l'incident est établie pour chaque création de projet ou de tâche de projet pour cet incident.

Effort

Permet d'afficher une liste des efforts enregistrés dans les feuilles de temps par la ressource pour la résolution de cet incident.

Notes

Permet d'ajouter des notes aux incidents ou d'afficher une liste des notes enregistrées pour votre incident.

Processus

Permet d'automatiser certains éléments de la gestion des demandes. Par exemple, vous pouvez créer un processus de notification du responsable de l'incident afin de l'informer de la définition du statut de l'incident sur *Résolu(e)*. Vous pouvez également créer un processus pour définir l'urgence d'un incident sur *Elevé(e)* et pour implémenter l'incident.

Votre administrateur peut définir des processus spécifiques au type d'incident ou des processus globaux pour un incident spécifique.

Vous pouvez créer et exécuter ces processus pour les incidents.

Audit (facultatif)

Ce composant permet d'effectuer un suivi de l'historique des activités propres à un incident. Votre administrateur définit les champs devant faire l'objet d'un audit et les informations à stocker dans la piste d'audit. Si la piste d'audit est activée et que vous possédez les droits d'accès appropriés, l'onglet Audit s'affiche. Utilisez cette page pour afficher un journal des enregistrements de modification, d'ajout ou de suppression réalisés pour les champs choisis pour l'audit.

Vous pouvez afficher toutes les valeurs précédentes et nouvelles, le nom de l'utilisateur qui les a modifiées, ainsi que la date de modification.

Affichage d'une liste de vos notifications d'incident

En tant qu'analyste informatique, vous pouvez recevoir des notifications lorsqu'un responsable informatique vous affecte une activité portant sur un incident. La réception de notifications dépend des paramètres de notification définis par l'utilisateur affecté.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Personnel, cliquez sur Organiseur.
Le portlet Actions s'affiche avec d'autres portlets.
2. Cliquez sur Notifications.
3. Dans le champ Afficher, sélectionnez Incidents.
Le nombre de notifications d'incident que vous avez reçues s'affiche.
4. Dans ce portlet, cliquez sur le lien Incidents.
La page Notifications s'affiche.

Modification du statut d'un incident

Les utilisateurs et les processus peuvent modifier le statut d'un nouvel incident de manière progressive. Procédez comme suit pour afficher et pour modifier le statut d'un incident.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents. La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
3. Dans le champ Statut, sélectionnez une valeur :

Nouveau

L'incident est nouveau et n'a été ni révisé ni résolu.

Affecté(e)

L'incident est ouvert et une ressource a été affectée dans le champ Affecter à.

En cours de traitement

L'incident est ouvert et l'informaticien travaille sur l'incident.

Escaladé(e)

L'incident est ouvert, mais nécessite une autorisation de plus haut niveau pour investir des ressources.

En attente

L'incident est ouvert, mais l'informaticien attend des informations pour pouvoir résoudre l'incident.

Résolu

L'incident n'est plus ouvert. Soit l'informaticien ne peut pas reproduire l'incident, car le demandeur n'a pas fourni les informations requises ou n'est plus en contact avec le service d'assistance. Soit l'incident est fermé, mais doit encore être vérifié par le demandeur. Si le processus d'affectation des incidents est actif, la définition du statut d'un incident sur *Résolu(e)* déclenche l'envoi d'une notification. La notification indique au demandeur de vérifier et de confirmer la résolution.

Clôturé(e)

L'incident n'est plus ouvert. Le demandeur est satisfait de la résolution de l'incident. Le statut des incidents importés dans CA Clarity PPM via XML Open Gateway est *Clôturé(e)*.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Affectation ou réaffectation de ressources à des incidents

Vérifiez que tous les incidents sont affectés à une ressource. Lorsque vous affectez un incident, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. La réception de notifications dépend des paramètres de notification définis par l'utilisateur affecté.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur la description courte de l'incident.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans le champ Affecté(e) à, cliquez sur l'icône Parcourir.
4. Entrez les critères de filtrage et cliquez sur Filtrer ou sur Tout afficher.
5. Sélectionnez une ressource et cliquez sur Ajouter.
La ressource sélectionnée est affectée à l'incident.
6. Enregistrez les modifications.
7. Pour réaffecter une ressource, effectuez de nouveau ces opérations et sélectionnez une autre ressource ou passez à l'étape suivante.
8. Activez la case à cocher à côté de l'incident à réaffecter. Vous pouvez réaffecter des incidents non résolus vers une autre ressource informatique.
9. Cliquez sur Réaffecter.
10. Entrez les critères de filtrage et cliquez sur Filtrer ou sur Tout afficher.
11. Sélectionnez une ressource et cliquez sur Réaffecter.
La page Confirmation s'affiche.
12. Cliquez sur Réaffecter.

Affichage ou ajout de notes d'incident

La page Notes des incidents permet d'ajouter et d'afficher des notes privées et publiques. Les notes enregistrent des informations supplémentaires concernant un incident. Toutes les notes s'affichent dans l'ordre chronologique. Vous pouvez trier les notes dans la liste et ajouter des notes supplémentaires.

Par défaut, toutes les notes d'incidents sont publiques et visibles par le demandeur et l'informaticien. Après enregistrement d'une note, celle-ci devient en lecture seule et ne peut être ni modifiée ni supprimée. Des données d'horodatage et le nom de la ressource ayant ajouté la note sont enregistrés avec la note.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
3. Cliquez sur l'onglet Notes et entrez un objet et une description.
4. Activez la case à cocher Interne pour rendre cette note privée et affichable uniquement pour l'informaticien qui ajoute la note. Les demandeurs et les membres du personnel informatique peuvent uniquement afficher des notes publiques.
5. Cliquez sur Ajouter.
La nouvelle note apparaît dans la liste.
6. Pour ouvrir la note, cliquez sur l'objet de la note. Pour fermer la note, cliquez sur Revenir.
7. Pour trier la liste, cliquez sur l'en-tête de colonne.
8. Cliquez sur Revenir.

Saisie du temps passé à la résolution des incidents

Vous pouvez saisir le temps consacré au travail sur ces incidents à partir de l'incident ou des feuilles de temps CA Clarity PPM.

- Utilisez la page Effort d'incident pour afficher une liste chronologique des entrées de feuille de temps que vous avez enregistrées pour cet incident. L'effort d'incident sert à calculer le coût d'un travail non prévu.
- Vous pouvez établir une liaison directe vers votre feuille de temps pour enregistrer le temps que vous avez consacré aux incidents qui vous ont été affectés.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
3. Cliquez sur Saisir le temps.

La page Sélectionner un investissement et une période s'affiche.

4. Remplissez les champs suivants :

Par investissement

Spécifie l'investissement auquel le coût final doit être imputé. Les investissements que vous pouvez sélectionner sont basés sur les critères suivants :

- La catégorie d'incidents associée
- Les incidents pour lesquels vous disposez de droits d'accès pour le suivi des incidents

Par période

Sélectionnez une période de feuille de temps ouverte dans la liste déroulante.

5. Cliquez sur Enregistrer et revenir.
La feuille de temps sélectionnée pour la période s'ouvre.
6. Journalisez le temps passé sur cet incident dans votre feuille de temps.

Conversion d'incidents imprévus en travail prévu réalisé sur le projet.

La portée d'un incident peut parfois nécessiter sa gestion sous forme de projet ou de tâche de projet. L'informaticien affecté à l'incident marque l'incident pour conversion, puis l'affecte à un chef de projets. Si les paramètres de notification sont définis pour cela, une notification de conversion de l'incident en projet ou en tâche est envoyée au chef de projets.

La conversion d'un incident ou d'une demande de travail en projet ou en tâche de projet permet de convertir un travail non prévu en travail prévu. Lorsque les incidents deviennent des tâches prévues, ils sont convertis en projets ou en tâches de projet.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Activez la case à cocher Marqué(e) pour conversion.
4. Dans le champ Chef de projets affecté, sélectionnez un chef de projets.
5. Enregistrez les modifications. Vous pouvez clôturer l'incident.
6. En tant que chef de projets affecté à l'incident, convertissez l'incident en projet ou en tâche de projet :
 - a. [Convertissez les incidents en projets](#) (page 29).
 - b. [Convertissez les incidents en tâches de projet](#) (page 30).
7. Effectuez le suivi des projets et des tâches de projet associés à l'incident. Après conversion d'un incident, utilisez la page Associations d'incidents.

Conversion d'incidents en projets

Si vous recevez une notification d'un informaticien vous demandant de convertir un incident en tâche de projet, utilisez cette notification pour établir un lien avec l'incident. La méthode de notification dépend des paramètres de notification que vous avez définis.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur Incidents qui me sont affectés.

3. Activez la case à cocher située à côté de l'incident, puis cliquez sur Convertir en projet.
La page Sélectionner un type de conversion s'affiche.
4. Pour convertir l'incident en nouveau projet, sélectionnez Projet.
5. (Facultatif) Pour convertir l'incident en nouveau projet d'après un modèle de projet, sélectionnez Modèle, puis Projet et cliquez sur Suivant. Sélectionnez un modèle de projet.
6. Cliquez sur Suivant.
La page Créer apparaît. Plusieurs informations figurant dans la page de l'incident (par exemple, le nom du projet, le responsable, les dates de début et de fin) sont recopiées dans la page du projet.
7. Remplissez les autres champs de la page.
Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.
8. Enregistrez les modifications.
Remarque : Si du travail supplémentaire est requis pour résoudre l'incident, le personnel informatique du projet peut rouvrir cet incident.

Conversion d'incidents en tâches de projet

Si vous recevez une notification pour convertir un incident en tâche de projet, utilisez l'action pour établir un lien avec l'incident. Chaque nouvelle tâche de projet créée est ajoutée au bas de l'organigramme des tâches du projet.

Seul le chef de projets affecté à l'incident peut convertir l'incident en tâche de projet. Vous pouvez uniquement associer une tâche à un projet existant et actif. Vous ne pouvez convertir qu'un incident à la fois.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur Incidents qui me sont affectés.
3. Activez la case à cocher située à côté de l'incident, puis cliquez sur Convertir en tâche.
La page Sélectionner un projet apparaît.
4. Sélectionnez le projet que vous souhaitez associer à la tâche.

5. cliquez sur Ajouter.

La page Créer apparaît.

Plusieurs informations figurant dans la page de l'incident (par exemple, le nom du projet, le responsable, les dates de début et de fin) sont recopiées dans la page de la tâche.

6. Remplissez les autres champs de la page.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.

7. Enregistrez les modifications.

Remarque : Si du travail supplémentaire est requis pour résoudre l'incident, le personnel informatique du projet peut rouvrir cet incident.

Mappage de conversion des incidents en projets ou tâches

Lorsque vous convertissez un incident en projet ou en tâche de projet, certaines données sont transférées avec l'incident vers le nouveau projet. Le tableau suivant indique le mappage des données lors de leur conversion :

Champs Données de l'incident	Champs Données du projet	Champ Tâche du projet
Short Description	Nom du projet	Nom
ID de suivi	ID du projet	ID
Statut	Statut : Non approuvé(e)	Statut : Non débuté(e)
Description détaillée	Description	N/D
Chef de projets affecté	Responsable	N/D
Date de début	Date de début	Début (date)
Date de fin prévue	Date de fin	Fin (date)

Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Les données d'effort ne sont pas transférées vers le projet ou la tâche de projet lors de la conversion. Le temps saisi pour cet incident n'est pas transféré lors de la conversion de l'incident. L'effort lié à l'incident et l'effort lié au nouveau projet ou à la nouvelle tâche représentent des activités distinctes et font l'objet d'un suivi de temps séparé.
- De même, les attributs personnalisés dans l'objet Incident ne sont pas convertis en attributs personnalisés identiques dans le projet ou dans la tâche.
- Si le contact ou la ressource affectée n'est pas un membre de l'équipe du projet, les données ne sont pas transférées.
- Lors de la conversion d'un incident en projet ou en tâche de projet, vous ne pouvez pas établir de liaison inverse entre le projet ou la tâche du projet vers l'incident. Il doit exister un seul lien entre l'incident et le projet ou la tâche de projet convertis.

Gestion des processus automatisés d'incident

Vous pouvez créer des processus d'incident automatisés et suivre leur progression. En tant qu'administrateur de processus, activez le [processus d'approbation Affecter des incidents](#) (page 33) pour gérer l'affectation, la révision et l'achèvement des incidents. Le processus démarre automatiquement lorsqu'un utilisateur enregistre un nouvel incident. Vous pouvez le personnaliser en utilisant vos propres règles métier.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur la description courte de l'incident.
La page Propriétés apparaît.
3. Cliquez sur Processus.
La page Processus apparaît.
4. Cliquez de nouveau sur l'onglet Processus et sélectionnez l'une des options de menu suivantes :
 - *Disponible* : pour afficher les processus déjà créés pour l'incident.
 - *Lancé(e)* : pour afficher les processus déjà lancés.
5. Activez la case à cocher d'un processus disponible et cliquez sur Début.

Remarque : Une instance du processus d'affectation d'incidents est créée automatiquement à chaque soumission d'un incident pour approbation.

6. Lorsque l'analyste informatique corrige un problème, ouvrez l'incident et définissez le statut sur *Résolu(e)*.

Remarque : Une notification est envoyée, si vous définissez le statut d'un incident sur *Résolu(e)* alors que le processus d'affectation d'incidents est encore en cours. La notification indique au demandeur de vérifier et de confirmer la résolution.

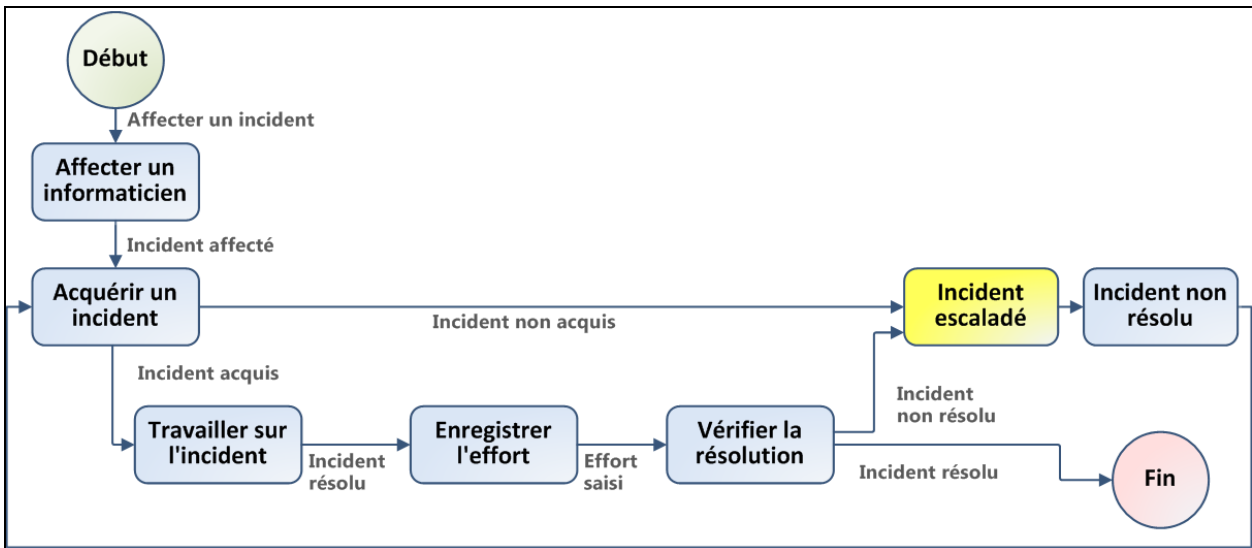
7. Dans le champ Date de résolution, saisissez une date.
8. Une fois que le demandeur d'origine a accepté la résolution de l'incident, définissez le statut de l'incident sur *Clôturé*.

Remarque : Une notification est envoyée, si vous définissez le statut d'un incident sur *Clôturé(e)* alors que le processus d'affectation d'incidents est encore en cours. Cette notification informe le demandeur de la clôture de l'incident. Le processus automatisé ne bascule pas le statut d'un incident sur *Clôturé(e)*.

9. Le processus Affecter un incident se termine lorsque l'étape *Vérification de la résolution* est terminée et que l'incident est résolu.

Processus d'affectation d'incidents

Les étapes du processus d'affectation d'incidents sont les suivantes :



Affecter un informaticien

Cette étape est déclenchée lors de la première journalisation d'un incident. Cette étape déclenche le job d'affectation des incidents. Une fois le job terminé, cette étape envoie une action à l'informaticien afin que celui-ci révise l'incident qui lui a été affecté. Une fois cette étape terminée, l'étape Acquérir l'incident démarre.

Acquérir l'incident

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Affecter un informaticien ou de l'étape Incident non résolu. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il révise et accepte l'incident nouvellement affecté. Lors de la révision de cette action, l'informaticien peut accepter ou rejeter l'affectation. Si l'affectation est rejetée, l'étape Incident escaladé commence. Si l'affectation est acceptée, l'étape Travail sur l'incident commence.

Travail sur l'incident

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Acquérir l'incident. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il commence à travailler sur la nouvelle affectation. L'informaticien travaille ensuite sur l'incident, puis marque l'action comme étant terminée. Une fois l'action marquée comme terminée, l'étape Enregistrer l'effort commence.

Enregistrer l'effort

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Travail sur l'incident. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il enregistre l'effort fourni pour l'incident. L'informaticien doit ensuite enregistrer l'effort et marquer l'action comme étant terminée. Une fois l'action marquée comme terminée, l'étape Vérification de la résolution commence.

Vérification de la résolution

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Enregistrer l'effort. Une action est ensuite envoyée au demandeur pour qu'il vérifie et confirme que l'incident a été résolu de manière satisfaisante. Lors de la révision de l'action, le demandeur peut approuver ou rejeter la résolution. Si la résolution est approuvée, le processus se termine. Si la résolution est rejetée, l'étape Incident escaladé commence.

Incident escaladé

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Acquérir l'incident ou de l'étape Vérification de la résolution. Cette étape bascule le statut de l'incident vers *Escaladé(e)*. Une fois cette étape terminée, l'étape Incident non résolu démarre.

Incident non résolu

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Incident escaladé. Le responsable informatique reçoit ensuite une notification indiquant que l'incident n'a pas été résolu : il est invité à réviser et à réaffecter l'incident. Lorsque le responsable informatique marque l'action comme étant terminée, l'étape Acquérir l'incident commence.

Chapitre 3: Gestion des idées

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des idées](#) (page 35)

[Processus d'approbation des idées](#) (page 36)

[Conversion d'une idée approuvée en investissement](#) (page 53)

[Copie des informations financières](#) (page 55)

[Association d'idées à des investissements parents](#) (page 57)

[Dotation en personnel d'une équipe chargée de travailler sur une idée](#) (page 58)

Gestion des idées

En tant qu'analyste ou que responsable informatique, vous pouvez gérer la demande de support informatique en tant qu'idée dans CA Clarity PPM.

Les idées représentent l'étape initiale de la création d'opportunités d'investissement telles que les projets, les actifs, les applications, les produits, les services et les autres activités. Les idées fondent les bases d'un type spécifique d'investissement en servant de conteneur aux informations pertinentes. Développez et approuvez les meilleures idées et rejetez les idées superflues avant qu'elles deviennent des investissements à haut risque requérant une consommation inutile des ressources. Vous pouvez effectuer le suivi des idées et les convertir en opportunités d'investissement. Par exemple, vous pouvez évaluer une idée, déterminer si elle mérite d'être développée ou non et la convertir en ce qui suit :

- projets
- produits
- services
- actifs
- applications
- investissements
- autres activités

Ces opportunités d'investissement peuvent alors être approuvées comme partie intégrante de votre portefeuille. Vous pouvez inclure des idées dans une hiérarchie des investissements, créer une équipe et définir le budget nécessaire pour le développement de ces idées ou encore générer des rapports les concernant. Utilisez la piste d'audit pour effectuer le suivi de l'historique d'activités spécifiques réalisées dans le cadre du développement d'une idée. Votre administrateur définit les champs devant faire l'objet d'un audit et les informations à stocker dans la piste d'audit. La page Audit s'affiche lorsque vous ouvrez une idée. Utilisez-la pour afficher un journal des modifications, des ajouts ou des enregistrements supprimés pour les champs sélectionnés pour l'audit.

Les utilisateurs utilisent généralement un autre système d'enregistrement d'idées que CA Clarity PPM. Pour cette raison, vous pouvez importer des idées à partir d'un autre système d'enregistrement via l'interface XML Open Gateway et les gérer ensuite dans CA Clarity PPM. Une fois importées, les idées font partie du processus de gestion de portefeuilles.

Processus d'approbation des idées

Le processus *Approbation d'idées* est un processus prédéfini de gestion des idées dans CA Clarity PPM. En tant qu'administrateur ou responsable de processus, utilisez le processus d'approbation des idées pour gérer la soumission, la révision, l'approbation et le rejet des idées. Par défaut, ce processus est inactif. L'administrateur de processus CA Clarity PPM doit l'activer pour que le processus d'approbation des idées puisse être lancé. Vous pouvez utiliser des règles métier supplémentaires pour personnaliser un processus.

Remarque : Vous disposez de droits d'accès pour un seul processus d'approbation d'idées à la fois. L'administrateur de processus peut octroyer des droits d'accès à un seul processus d'approbation d'idées. Dans le cas contraire, une erreur se produira lorsque vous cliquerez sur Soumettre pour approbation.

Les processus automatisés liés aux idées déplacent l'idée dans un flux de travaux implicite. Le processus inclut les étapes suivantes :

1. Une instance du processus d'approbation d'idée est créée automatiquement chaque fois qu'un utilisateur crée une idée. Le statut *Non approuvé(e)* ou *Soumis(e) pour approbation* est affecté aux nouvelles idées.
2. Le processus d'approbation envoie aux destinataires désignés une notification pour chaque action ou étape. Il verrouille le statut d'idée pendant toute la durée du processus d'approbation et empêche sa modification manuelle.
3. Lorsqu'un utilisateur soumet une idée proposée pour approbation et que toutes les informations requises ont été fournies, le statut de l'idée passe à *Soumis(e) pour approbation*.

Une fois qu'un utilisateur a soumis une idée, vous pouvez la marquer comme *rejetée*, comme *inachevée* ou comme *approuvée*.

4. Une action est envoyée à chaque réviseur autorisé à approuver l'idée. Cette action demande à l'approbateur de procéder à la révision et à l'approbation de l'idée.
5. Le réviseur examine l'idée. L'idée peut être *approuvée*, *rejetée* ou définie comme étant *inachevée* lorsque des informations supplémentaires sont requises de la part de la personne l'ayant soumise.
6. Les utilisateurs peuvent resoumettre les idées *inachevées*. Lorsqu'un utilisateur resoumet une idée, le statut de celle-ci est défini sur *Soumis(e) pour approbation* et cette idée est renvoyée au tout début du processus.
7. Une fois une idée *approuvée*, vous pouvez la convertir en projet, service ou investissement. Les entités que vous pouvez créer varient selon vos droits d'accès.
8. Lorsqu'un utilisateur marque une idée comme *approuvée*, *inachevée* ou *rejetée*, le système envoie une notification d'action à l'auteur initial de l'idée.
9. L'approbation, le rejet et la suppression de l'idée met fin au processus.

Etant donné que plusieurs utilisateurs peuvent disposer du droit d'approbation d'idée, des réponses contradictoires peuvent être enregistrées. Par exemple, un réviseur peut approuver l'idée et un autre la rejeter avant le lancement du cycle du moteur de processus en arrière-plan. Dans ce cas, les actions en attente sont fermées (le cas échéant) et de nouvelles copies de la même action sont envoyées. La nouvelle action indique que des réponses contradictoires ont été reçues.

De la même façon, un utilisateur muni des droits nécessaires peut marquer comme *Approuvé(e)* une idée dont le statut est défini sur *Inachevé(e)*.

Si un utilisateur remplace le statut *Inachevé(e)* d'une idée par le statut *Rejeté(e)*, le message d'erreur suivant apparaît : **INV-0007 : Entrez un code de statut valide.** Pour éviter que ce soit le cas :

1. Marquez l'idée comme *Soumis(e) pour approbation*,
2. puis définissez son statut sur *Approuvé(e)* ou sur *Rejeté(e)*.

Création d'une idée

Utilisez la page de création d'une idée pour définir les propriétés, les coûts et bénéfices estimés et une description détaillée d'une idée.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
3. Définissez les options de la section Général :

Objet

Permet de définir le nom et le récapitulatif de l'idée. Lorsque vous convertissez des données en projet, en service ou en investissement, l'objet est utilisé comme lien entre l'investissement et l'idée. Au cours du processus de conversion, l'objet devient la description de l'investissement.

ID de l'idée

Définit un ID unique pour l'idée. Si la numération automatique est configurée, ce champ est en lecture seule. Au cours du processus de conversion, l'ID de l'idée correspond au nom de l'investissement.

Priorité de l'idée

Permet de définir la valeur affectée à l'idée par le responsable de l'idée. La valeur correspond à la priorité de risque. Les options suivantes sont disponibles : Faible (par défaut), Moyen(ne) et Elevé(e).

Description

Spécifie la fonctionnalité et la valeur de l'implémentation de l'idée aux utilisateurs.

Responsable

Définit le nom de la ressource propriétaire de l'idée et chargée de gérer cette idée.

Le responsable de l'idée peut accéder au budget de l'idée et aux propriétés de planification.

Demandeur initial

Permet de définir le nom de la ressource à l'origine de la demande d'idée. Par défaut, ce champ affiche le nom de la ressource qui a créé l'idée.

Remarque : Si vous sélectionnez une autre ressource, il se peut que vous perdiez les droits d'accès nécessaires pour afficher cette idée. Pour afficher une idée, vous devez disposer du droit d'accès *Idée – Afficher - Tout* ou *Ressource – Afficher les idées – Tout*.

Actif

Spécifie si l'idée est active. Activez l'idée pour autoriser les ressources à l'afficher dans un portlet de planification de la capacité.

Par défaut : option sélectionnée

Notes générales

Toute information supplémentaire concernant l'idée ne figurant pas dans la description de l'idée.

4. Définissez les options de la section Coûts et bénéfices estimés :

Remarque : Certaines propriétés sont utilisées plus tard dans le processus d'approbation lorsque vous convertissez l'idée en projet, en service ou en investissement.

Type d'estimation

Permet de définir le type d'estimation pour les bénéfices, les coûts et l'impact sur le chiffre d'affaires de l'idée.

Code de la devise

Permet de définir la devise du système. Si la fonction **Utiliser l'option Multidevise** est activée, une liste déroulante affiche tous les codes de devises actifs. Au cours du processus de conversion, le code de la devise devient également celui de l'investissement.

Unité commerciale

Permet de définir l'unité commerciale associée à l'idée.

Description du bénéfice

Décrit les avantages commerciaux qu'offrent le développement de cette idée.

Coût estimé

Définit le coût total estimé de l'idée. Au cours du processus de conversion, le coût estimé correspond au coût prévu de l'investissement.

Bénéfice estimé

Permet de définir les bénéfices financiers totaux estimés de l'idée, à la fois en termes de chiffres d'affaires et d'économies.

Date de début estimée

Indique la date de début estimée de l'idée. Cette date doit être égale ou antérieure à la date de fin estimée.

Date de fin estimée

Indique la date de fin estimée de l'idée. Cette date doit être égale ou antérieure à la date de fin estimée.

Date de rentabilité

Définit la date de rentabilité estimée pour l'idée. Au cours du processus de conversion, la date de rentabilité correspond à la date de rentabilité budgétaire pour l'investissement.

5. Dans la section Description détaillée, remplissez les champs suivants :

Impact sur les initiatives existantes

Permet de définir l'impact que l'idée a sur les initiatives existantes.

Risques

Permet de définir les risques, que l'idée soit ou non mise en oeuvre.

Dépendances

Définit les dépendances associées à l'idée.

6. Dans la section Organigramme organisationnel, cliquez sur l'icône Parcourir située à côté de l'organigramme organisationnel que vous souhaitez associer à l'idée à des fins de sécurité, d'organisation ou de création de rapports. Le département portant le nom de l'organigramme organisationnel permet d'associer l'idée à un département CA Clarity PPM. En cas de présence de plusieurs entrées d'organigramme organisationnel, le département portant le nom de l'organigramme organisationnel est répertorié en dernier.

7. Pour enregistrer l'idée, cliquez sur Enregistrer.
La nouvelle idée apparaît sur la page Idées avec le statut *Non approuvé(e)*.
8. Pour enregistrer la nouvelle idée et la soumettre pour approbation, cliquez sur Soumettre pour approbation.
La nouvelle idée apparaît sur la page Idées avec le statut *Soumis(e) pour approbation*.

Mise à jour des propriétés d'une idée

Pour définir l'idée, mettez à jour ses propriétés lorsque des informations sont disponibles.

Remarque : Certaines propriétés sont utilisées plus tard dans le processus d'approbation lorsque vous convertissez l'idée en projet, en service ou en investissement.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Ouvrez une idée.
3. Cliquez sur l'onglet Propriétés et sélectionnez un élément de menu pour mettre à jour les propriétés d'idée.
4. Modifier les informations générales, telles que le nom, le responsable, les objectifs, le statut, l'alignement et les associations d'organigrammes organisationnels.
5. Dans le champ Responsable cible, sélectionnez une ressource.

Remarque : Le responsable cible est la ressource chargée de gérer l'idée lors de sa conversion en projet, en service ou en investissement. Vous devez remplir ce champ pour pouvoir convertir l'idée en projet, en service ou en investissement. Dans le cas contraire, la ressource que vous sélectionnez comme Responsable d'idées devient responsable du projet, du service ou de l'investissement.

6. Dans la page Propriétés, remplissez les champs de la section Description détaillée.
 - a. Spécifiez l'impact de l'idée sur les initiatives existantes.
 - b. Indiquez les risques liés à l'idée.
 - c. Spécifiez tous les liens entre l'idée et les initiatives existantes.
7. [Définissez les informations de planification](#) (page 42), telles que les dates de début et de fin, ainsi que les méthodes de suivi.
8. [Définissez les informations budgétaires](#) (page 43), telles que le coût et le bénéfice prévus, la valeur actualisée nette (VAN) et les mesures de rentabilité.

Une présentation globale des coûts et des bénéfices estimés apparaît dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Propriétés.

Définition des informations de planification

Utilisez cette procédure pour définir les dates de début et de fin de l'idée, pour ouvrir l'idée pour la saisie de temps et pour définir son code d'imputation.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Ouvrez une idée.
3. Cliquez sur l'onglet Propriétés, puis sur Planification.
4. Dans la section Planification de la page, remplissez les champs suivants :

Date de début

Indique la date de début de l'idée. Lors de la conversion de l'idée en investissement, la date correspond à la date de début de l'investissement.

Date de fin

Indique la date de fin de l'idée. Lors de la conversion de l'idée en investissement, la date devient la date de fin de l'investissement.

Définir les dates du coût prévu

Spécifie si les dates du coût prévu sont synchronisées avec les dates d'investissement. Sélectionnez cette option afin que le plan financier détaillé n'affecte pas les dates du coût prévu.

Par défaut : option sélectionnée

5. Dans la section Suivi de la page, remplissez les champs suivants :

Saisie de temps

Sélectionnez ce champ pour permettre aux membres du personnel d'enregistrer le temps de travail consacré à cette idée dans leurs feuilles de temps.

Important : Pour que les membres du personnel puissent enregistrer le temps de travail consacré aux idées dans leurs feuilles de temps, sélectionnez le champ Saisie de temps.

Par défaut : option sélectionnée

Mode de suivi

Indique la méthode utilisée par les membres du personnel pour saisir le nombre d'heures de travail consacrées à l'idée.

Options :

- Clarity. Les membres du personnel enregistrent le temps à l'aide des feuilles de temps.
- Aucun(e). Les ressources autres que celles de type main-d'oeuvre suivent les charges constatées via les justificatifs de transactions ou par le biais d'un planificateur, tel qu'Open Workbench.
- Autre. Permet d'importer les charges constatées à partir d'une application tierce.

Par défaut : Clarity

Code d'imputation

Sélectionnez un code d'imputation par défaut à utiliser pour toutes les tâches de l'idée. Si vous saisissez un autre code d'imputation au niveau de la tâche dans les feuilles de temps, les codes d'imputation de niveau tâche remplaceront le code d'imputation de niveau idée.

6. Cliquez sur Enregistrer et revenir, ou sur Soumettre pour approbation.

Définition d'informations budgétaires

Pour évaluer des idées dans le cadre de la gestion de portefeuilles, définissez les informations de coût et de bénéfice prévus pour chaque idée. Vous pouvez définir les informations budgétaires dans la page Idées : Propriétés : Principal - Budget. Vous pouvez définir les propriétés du budget ainsi que des mesures. Exemple : informations sur le coût prévu, la VAN, le RSI et la rentabilité de l'idée. Vous pouvez également choisir de programmer l'application pour qu'elle calcule automatiquement les mesures budgétaires à l'aide du coût du capital.

Pour définir les dates de début et de fin du budget, utilisez les champs correspondants sur la page. Les propriétés du budget permettent de répartir les dépenses de manière constante et régulière pendant cette période. Les valeurs des propriétés de budget sont appliquées à une seule période, celle qui est comprise entre les dates de début et de fin de l'idée. Ces dates s'appliquent uniquement à votre idée et non aux investissements parents.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée et cliquez sur son objet.
2. Dans le menu Propriétés, sélectionnez Propriétés et cliquez sur Synthèse financière.

3. Dans la section Planification financière, remplissez les champs suivants :

Devise

Indique la devise de l'investissement.

Valeur par défaut : devise du système

Budget = valeurs prévues

Spécifie si les valeurs du budget définies dans les propriétés du budget d'un investissement correspondent aux valeurs prévues. Si un plan budgétaire détaillé existe pour l'investissement, toutes les valeurs du champ sont en affichage seul dans la section Budget. Les champs reflètent les valeurs du plan budgétaire détaillé. Si la case à cocher est désactivée, vous pouvez modifier les champs du budget.

Par défaut : option sélectionnée

Calcul des mesures financières

Permet de spécifier le calcul automatique des mesures financières de l'investissement. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous pouvez définir manuellement la mesure financière.

Par défaut : option sélectionnée

4. Dans la section Options des mesures financières, remplissez les champs suivants :

Utiliser le taux système pour le coût total du capital

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système.

Utiliser le taux système de réinvestissement

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système de réinvestissement.

Taux système

Affiche le taux système utilisé pour calculer le coût total du capital.

Taux d'investissement

Affiche le taux d'investissement utilisé pour calculer le coût total du capital.

Investissement initial

Définit l'investissement initial pour l'idée.

5. Dans la section Prévision, remplissez les champs suivants :

Coût prévu

Permet de définir les coûts prévus de l'idée. Cette valeur est répartie entre les dates de début et de fin du coût prévu.

Remarque : Lors de la conversion de l'idée en investissement, la valeur du coût prévu remplace le coût estimé saisi dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Propriétés de l'idée : Général.

Début du coût prévu

Sélectionnez la date de début du coût prévu pour l'idée.

Fin du coût prévu

Sélectionnez la date d'expiration du coût prévu pour l'idée.

Bénéfice prévu

Permet de définir le bénéfice total prévu que vous recevrez de cette idée.

Remarque : Lors de la conversion de l'idée en investissement, la valeur du bénéfice prévu remplace le bénéfice estimé saisi dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Propriétés de l'idée : Général.

Début du bénéfice prévu

Sélectionnez la date de début du bénéfice prévu pour l'idée.

Fin du bénéfice prévu

Sélectionnez la date d'expiration du bénéfice prévu pour l'idée.

VAN prévue

Affiche la VAN (Valeur actualisée nette) prévue pour l'investissement.

RSI prévu

Affiche le RSI (Retour sur investissement) prévu pour cet investissement.

Rentabilité prévue

Date à laquelle le montant du coût prévu pour l'idée est égal au bénéfice prévu. Ce champ est en lecture seule.

TRI prévu

Affiche le taux de rendement interne prévu pour l'investissement.

TRIM prévu

Affiche le TRIM (Taux de rendement interne prévu modifié) pour l'investissement.

Délai de remboursement prévu

Affiche la période de remboursement prévue pour l'investissement.

6. Dans la section Budget, remplissez les champs suivants :

Coût budgétaire

Affiche le montant du coût budgété pour l'investissement.

Début du coût budgété

Affiche la date de début du coût budgété pour un investissement.

Fin du coût budgétaire

Affiche la date de fin du coût budgété pour un investissement.

Bénéfice budgétaire

Affiche le montant des bénéfices budgétés pour l'investissement.

Début du bénéfice budgétaire

Affiche la date de début du bénéfice budgété pour un investissement.

Fin du bénéfice budgétaire

Affiche la date de fin du bénéfice budgété pour un investissement.

VAN du budget

Affiche la VAN (Valeur actualisée nette) budgétée pour l'investissement.

RSI du budget

Affiche le RSI (Retour sur investissement) budgété pour cet investissement.

Rentabilité budgétaire

Affiche la date à laquelle le montant du coût budgété pour l'idée est égal au bénéfice prévu. Ce champ est en lecture seule.

TRI du budget

Affiche le taux de rendement interne budgété pour l'investissement.

TRIM du budget

Affiche le TRIM (Taux de rendement interne modifié) budgété pour l'investissement.

Délai de remboursement budgétaire (en mois)

Affiche les dates de la période de remboursement budgété pour l'investissement.

7. Soumettez les modifications.
8. Une présentation globale des coûts et bénéfices estimés s'affiche.

Plans financiers pour les idées

Vous pouvez créer et gérer les types suivants de plans financiers pour une idée afin d'en suivre les coûts :

- plans de coûts
- plans de bénéfices
- plans budgétaires

Soumettez les plans de coûts pour approbation en procédant de la même façon que pour les autres types d'investissement. Après approbation, le plan de coûts devient le plan budgétaire actuel. Vous pouvez également associer un plan de bénéfices à un plan de coûts ou à un plan budgétaire. Après avoir créé un plan financier, vous pouvez l'inclure dans les processus administratifs ou dans les transactions XML Open Gateway (XOG).

Remarque : Les charges constatées des plans financiers, les transactions manuelles et les contre-passations ne sont pas activées financièrement.

Les restrictions suivantes s'appliquent aux plans financiers d'une idée :

- L'utilisation de transactions avec les charges constatées n'est pas possible.
- Seul un plan de coûts créé manuellement (plan de coûts de référence) peut être converti en investissement cible. Vous ne pouvez pas convertir un plan de coûts que vous créez à l'aide des méthodes Remplir à partir de l'équipe d'investissement ou Remplir à partir des affectations des tâches.
- Vous ne pouvez pas non plus convertir un plan budgétaire en investissement cible.
- Aucune action du système de flux de travaux n'est disponible pour convertir le plan financier d'une idée en investissement cible. Seule l'interface utilisateur permet de convertir le plan financier d'une idée.

Création d'un plan de coûts pour une idée

Vous pouvez créer un plan de coûts pour une idée. Les plans de coûts peuvent être soumis à un processus d'approbation pour devenir un plan budgétaire formel.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Ouvrez une idée.
3. Cliquez sur l'onglet Plans financiers.
4. Si l'erreur suivante s'affiche, cliquez sur l'onglet Propriétés, affectez un Organigramme organisationnel du département et cliquez sur Enregistrer.

Vous devez associer cet investissement à une entité pour pouvoir configurer un plan financier.

5. Dans le menu Plans financiers, sélectionnez Plans de coûts.
6. Cliquez sur Nouveau plan manuel.
7. Renseignez les champs obligatoires.
8. Pour lier le plan de coûts à un plan de bénéfices, accédez au champ Plan de bénéfices, cliquez sur Parcourir et sélectionnez un plan.
9. Cliquez sur Enregistrer.
10. Cliquez sur l'onglet Détails.
11. Pour afficher la liste des types de coûts et des classes de transactions disponibles pour votre plan, cliquez sur Ajouter. Par exemple, vous pouvez ajouter des coûts d'exploitation pour du matériel.
12. Cliquez sur Enregistrer et revenir.
13. Sur la page Détails du plan de coûts d'une idée, cliquez dans les cellules qui se trouvent sous Montants par période.
14. Ajoutez des coûts et des unités pour chaque classe de transactions.
15. (Facultatif) Pour insérer des coûts à partir d'une équipe d'investissement existante, cliquez sur le menu Actions et sélectionnez Remplir à partir de l'équipe d'investissement.
16. Cliquez sur Enregistrer.

Création d'un plan de bénéfices pour une idée

Pour calculer le RSI ou la VAN d'une idée, créez un plan de bénéfices et associez-le à un plan de coûts. Les plans de bénéfices ne requièrent pas d'approbation.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Ouvrez une idée.
3. Cliquez sur l'onglet Plans financiers.
4. Si l'erreur suivante s'affiche, cliquez sur l'onglet Propriétés, affectez un Organigramme organisationnel du département et cliquez sur Enregistrer.

Vous devez associer cet investissement à une entité pour pouvoir configurer un plan financier.

5. Dans le menu Plans financiers, sélectionnez Plans de bénéfices.
6. Cliquez sur Créer.
7. Renseignez les champs obligatoires.
8. Pour lier le plan de coûts à un plan de bénéfices, accédez au champ Plan de bénéfices, cliquez sur Parcourir et sélectionnez un plan.
9. Cliquez sur Enregistrer.
10. Cliquez sur l'onglet Détails.
11. Pour afficher la liste des bénéfices par description, par classe et par sous-classe pour votre plan, cliquez sur Ajouter. Par exemple, vous pouvez cataloguer les programmes permettant d'augmenter le chiffre d'affaires ou de réduire le coût.
12. Cliquez sur Enregistrer et revenir.
13. Sur la page Détails du plan de bénéfices d'une idée, cliquez dans les cellules qui se trouvent sous Montants par période.
14. Ajoutez des bénéfices pour chaque classe de bénéfices par période.
15. Cliquez sur Enregistrer.

Création d'un plan budgétaire pour une idée

Lorsqu'un plan de coûts est approuvé, il devient le plan budgétaire d'un investissement.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez une idée.
2. Dans le menu Plans financiers, sélectionnez Plans de coûts.
3. Ouvrez un plan de coûts.
4. Dans le menu Actions, cliquez sur Soumettre pour approbation.
Le plan de coûts devient le plan budgétaire soumis proposé.
5. Dans le menu Plans financiers, sélectionnez Plans de bénéfices.
6. Cliquez sur Approuver.
Le plan de coûts devient le plan budgétaire approuvé.

Soumission d'une idée pour approbation

Après avoir développé une nouvelle idée, soumettez-la pour approbation. Vous pouvez également soumettre une idée pour approbation lors de sa création.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Ouvrez une idée.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur Soumettre pour approbation.
 - Dans le champ Statut, définissez la valeur sur *Soumis(e) pour approbation*, puis cliquez sur Enregistrer et revenir.

Approbation d'une idée

Seules les idées dont le statut est *Soumis(e) pour approbation* peuvent faire l'objet d'une approbation.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Activez la case à cocher située à côté de l'idée.
3. Cliquez sur Approuver.

Remarque : Vous pouvez également ouvrir l'idée, aller dans la liste déroulante Statut et sélectionner *Approuvé(e)*, puis enregistrer vos modifications.

Demande d'informations complémentaires concernant une idée

Utilisez cette procédure si vous pensez qu'une idée requiert des informations supplémentaires avant son approbation et sa conversion en projet, en service ou en investissement.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
2. Ouvrez une idée.
La page Propriétés apparaît.
3. Modifiez le statut de l'idée soumise et définissez-le sur *Inachevé(e)*.
4. Dans le champ Notes générales, saisissez les notes ou les instructions relatives aux informations supplémentaires que vous souhaitez obtenir du responsable de l'idée.
5. Cliquez sur Enregistrer et revenir.
La page Idée s'ouvre et l'idée possède le statut *Inachevé(e)*.
6. Envoyez une action et une notification au responsable de l'idée pour que celui-ci fournisse des informations supplémentaires et resoumettre l'idée.

Remarque : Vous pouvez également recourir à un processus pour effectuer ces opérations.

Rejet d'une idée

Vous pouvez rejeter une idée dans la page de liste ou dans la page relative à ses propriétés. Vous pouvez uniquement rejeter les idées dont le statut est *Soumis(e) pour approbation*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
La page de liste s'affiche.
2. Activez la case à cocher située à côté de l'idée.
3. Cliquez sur Rejeter.

Remarque : Vous pouvez également ouvrir l'idée, allez dans la liste déroulante Statut et sélectionner Rejeté(e), puis enregistrer vos modifications.

Désactivation d'une idée

Vous pouvez désactiver une idée afin de la mettre en attente de façon illimitée.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur l'objet de l'idée à désactiver.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans la section Général de la page, désélectionnez la case à cocher Actif.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Suppression d'une idée

Vous pouvez supprimer des idées, y compris celles qui ont été converties en investissement. La suppression d'une idée convertie supprime également le lien menant vers l'investissement. La suppression d'une idée n'entraîne pas la suppression de l'investissement converti.

Procédez comme suit :

1. Sur la page incluant de liste des idées, activez la case à cocher située à côté d'une idée.
2. Définissez le champ Actif sur *Non* et cliquez sur Enregistrer. Les idées actives ne peuvent pas faire l'objet d'une suppression.
3. Cliquez sur Marquer pour suppression.

L'idée est supprimée et n'apparaît plus dans la liste.

Conversion d'une idée approuvée en investissement

Vous pouvez convertir une idée *approuvée* en un ou plusieurs types d'investissement parmi ceux ci-dessous :

- projet
- application
- actif
- produit
- autres activités
- service

Procédez comme suit :

1. Ouvrez une idée approuvée.
2. Cliquez sur Convertir.

La page Sélectionner un type d'investissement apparaît. Les types d'investissements répertoriés sur cette page dépendent de vos droits d'accès.

3. Sélectionnez un type d'investissement.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez *Projet à partir d'un modèle*, les propriétés du projet (les données budgétaires par exemple) sont transférées vers l'idée. Les propriétés transférées à partir de l'idée remplacent généralement celles du modèle de projet. Une fois l'idée convertie en projet, vous pouvez modifier les propriétés du projet.

4. Sélectionnez Copier les propriétés financières et les plans financiers pour inclure les données financières de l'idée lors de la conversion de celle-ci en investissement.

5. Cliquez sur Suivant.

Lorsque vous convertissez une idée en service, la page Créer un service s'affiche. Pour effectuer une conversion en projet à partir d'un modèle, sélectionnez un modèle de projet.

6. Remplissez les champs sur la page puis cliquez sur Enregistrer.

Copie des informations financières

Lorsque vous convertissez une idée en investissement, l'option *Copier les propriétés financières et les plans financiers* s'affiche sur la page Sélectionner un type d'investissement. Lorsque vous sélectionnez cette option, le produit copie les éléments suivants dans l'investissement cible :

- Le plan de coûts créé manuellement (plan de coûts de référence)
- Un plan de bénéfices (si vous en avez associé un à votre plan de coûts)

Si vous sélectionnez ou désélectionnez cette option, les éléments suivants ne sont jamais copiés :

- Plans de coûts créés dans toutes les actions d'objet
- Plans de coûts non désignés comme plan de coûts de référence
- Plans de bénéfices non associés au plan de coûts de référence
- Plans budgétaires
- Informations sur l'équipe

Les exemples suivants indiquent les éléments copiés de l'idée à l'investissement, lorsque vous sélectionnez ou désélectionnez l'option *Copier les propriétés financières et les plans financiers*. Dans les exemples ci-dessous, l'organigramme organisationnel du département pour l'idée d'origine est DEPT1 pour l'entité ENTITY1.

Exemple 1 : association de l'idée et de l'investissement au même organigramme organisationnel

Champ sélectionné

Tous les attributs financiers, l'organigramme organisationnel du département et les plans financiers sont copiés de l'idée à l'investissement cible. La page Budget simple de l'investissement cible devient accessible en lecture seule.

Champ non sélectionné

L'attribut Organigramme organisationnel du département de la page Propriétés de l'idée et l'attribut Département de la sous-page financière sont copiés dans l'investissement cible. En revanche, les plans financiers ne sont pas copiés. Vous pouvez modifier la page Budget simple au niveau de l'investissement cible.

Exemple 2 : association de l'idée et de l'investissement au même organigramme organisationnel parent.

Dans cet exemple, nous associons l'idée à une unité (DEPT1) de cet organigramme organisationnel. Nous associons le champ Organigramme organisationnel du département de la page de création d'un investissement cible à une autre unité (DEPT2) du même organigramme organisationnel.

Champ sélectionné

Tous les attributs sur la sous-page financière ainsi que les plans financiers de l'idée sont copiés dans l'investissement cible. L'organigramme organisationnel du département de l'investissement cible adopte la nouvelle valeur (DEPT2) que vous avez affectée après la conversion. Le champ Département de la sous-page Propriétés financières affiche la nouvelle valeur. La page Budget simple de l'investissement cible devient accessible en lecture seule.

Champ non sélectionné

Les plans financiers ne sont pas copiés dans l'investissement cible. Toutefois, les valeurs de l'organigramme organisationnel du département et du champ Département de la sous-page financière basculent vers la nouvelle valeur (DEPT2). Vous pouvez modifier le contenu de la page Budget simple au niveau de l'investissement cible.

Exemple 3 : association de l'idée et de l'investissement à plusieurs organigrammes organisationnels d'entités différentes

Champ sélectionné

Les plans financiers de l'idée ne sont pas copiés dans l'investissement cible. Les valeurs de l'organigramme organisationnel du département et du champ Département de la sous-page financière basculent vers DEPT3. Le champ Emplacement est vide. Tous les autres attributs de la sous-page financière sont copiés dans l'investissement cible en l'état, à l'exception de l'attribut Département. Vous pouvez modifier le contenu de la page Budget simple au niveau de l'investissement cible.

Champ non sélectionné

Les plans financiers et les attributs de la sous-page financière ne sont pas copiés dans l'investissement cible. Toutefois, les valeurs de l'organigramme organisationnel du département et du champ Département de la sous-page financière basculent vers DEPT3. Vous pouvez modifier le contenu de la page Budget simple au niveau de l'investissement cible.

Exemple 4 : association de l'idée et de l'investissement à des organigrammes organisationnels différents**Champ sélectionné**

Tous les attributs financiers, y compris l'organigramme organisationnel du département et les plans financiers (uniquement le plan de coûts de référence et le plan de bénéfices associé) sont copiés dans l'investissement cible. Le champ Organigramme organisationnel du département est vide après l'enregistrement de l'investissement cible en tant qu'objet d'investissement cible. La page Budget simple de l'investissement cible devient accessible en lecture seule.

Champ non sélectionné

L'attribut Organigramme organisationnel du département de la page Propriétés de l'idée et l'attribut Département de la sous-page financière sont copiés dans l'investissement cible. En revanche, les plans financiers ne sont pas copiés. Le champ Organigramme organisationnel du département est vide après l'enregistrement de l'investissement cible. Vous pouvez modifier la page Budget simple au niveau de l'investissement cible.

Association d'idées à des investissements parents

Vous pouvez associer une idée à un ou plusieurs investissements et services. Affichez les affectations parentes dans une liste qui inclut leur pourcentage. Le pourcentage total de vos allocations d'idées à des investissements doit être égal à 100.

Vous pouvez partager des idées entre investissements, services et idées. Vous pouvez par exemple partager une idée avec un système téléphonique de banque en ligne qui prend en charge des serveurs dans deux régions d'un pays. Pour ce faire, ajoutez tout d'abord les serveurs comme investissements enfants à la hiérarchie des investissements de l'idée du système téléphonique de la banque en ligne. Modifiez ensuite le pourcentage d'allocation du coût de l'investissement enfant et les segments temporels. Toutes les informations relatives au coût affichées dans la hiérarchie des idées parentes sont basées sur les pourcentages d'affectation.

Cumuler les coûts de l'idée dans les investissements parents Les coûts totaux de l'idée enfant sont automatiquement cumulés dans les investissements parents. Pendant le calcul, les dates de début et de fin de l'idée parente sont prises en compte pour appliquer les coûts des idées enfants au parent.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur l'objet de l'idée pour afficher l'investissement associé.
3. Sélectionnez Hiérarchie.

Vous pouvez afficher les détails de l'investissement parent de l'idée.

4. Pour ajouter des investissements parents, cliquez sur Ajouter.
5. Pour supprimer des investissements parents, cliquez sur Supprimer.
6. Cliquez sur le champ Allocation de chaque parent et entrez le pourcentage d'association de l'idée.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque : Vous pouvez également ajouter ou supprimer des associations sur l'une des pages des allocations définies en fonction de l'investissement parent.

Dotation en personnel d'une équipe chargée de travailler sur une idée

Pour lancer la planification de la capacité et du portefeuille, vous devez doter vos idées les plus prometteuses en ressources. Les idées ne sont pas associées à des tâches. Lorsque vous doter une idée en personnel, ce dernier n'est pas engagé à long terme. Par exemple, vous pouvez affecter des membres d'une équipe à une idée et les charger d'effectuer les tâches préliminaires à l'approbation de l'idée. Vous pouvez ensuite ajouter du personnel supplémentaire pour l'estimation et la planification de la capacité avant de convertir l'idée en projet, en investissement ou en service.

Vous pouvez allouer des rôles ou des ressources, de type main-d'oeuvre ou autre. Le personnel peut enregistrer le temps consacré à une idée dans sa feuille de temps.

Si vous ne connaissez pas le nom de la ressource qui fera partie du personnel affecté à votre idée, définissez un rôle comme paramètre fictif. Lorsqu'une ressource spécifique n'est pas disponible, vous pouvez définir plusieurs instances d'un rôle comme personnel affecté à votre idée. Vous pouvez par exemple affecter un programmeur 1 et un programmeur 2 pour répondre à deux exigences différentes avec un rôle de programmeur.

Remarque : Vous ne pouvez pas doter en personnel plusieurs instances d'une même ressource nommée dans une idée.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
3. Pour sélectionner des ressources ou des rôles individuels à inclure dans le personnel affecté à l'idée, cliquez sur Ajouter.
La page Sélectionner des ressources s'affiche.
4. Pour ajouter toutes les ressources dans une unité d'organigramme organisationnel sélectionnée au personnel affecté à l'idée, cliquez sur Ajouter/Mettre à jour par organigramme organisationnel.

5. Sélectionnez les ressources et les rôles à ajouter au personnel de l'idée.
Pour rechercher des ressources ou des rôles par nom ou pour effectuer des recherches à l'aide d'autres critères, utilisez le filtre de recherche.
6. Pour ajouter des ressources et des rôles, cliquez sur Ajouter. Les ressources sont automatiquement allouées à 100 % sur la base de leur disponibilité par jour ouvré.
7. Réglez l'une des valeurs suivantes :

Rôle

Affiche le rôle de la ressource, qui peut être différent du rôle principal sélectionné dans le profil de la ressource.

Temps

Affiche une coche jaune si la ressource ou le rôle est autorisé(e) à saisir du temps pour l'idée.

Statut de la réservation

Affiche le statut de réservation de la ressource ou du rôle :

- Ferme. La ressource est engagée pour travailler sur l'idée.
- Optionnel(le). La ressource travaillera sur l'idée selon une planification provisoire.
- Mixte. Il existe une allocation ferme et optionnelle pour la ressource.

Début

Affiche la date de début d'allocation du membre de l'équipe. Si vous ne définissez pas cette option, la date de début de l'idée est utilisée par défaut.

Fin

Affiche la date de fin d'allocation du membre de l'équipe. Si vous ne définissez pas cette option, la date de fin de l'idée est utilisée par défaut.

% d'allocation

Affiche le pourcentage d'allocation du membre de l'équipe à cette idée. Par défaut, l'affectation de chaque membre du personnel à l'idée correspond à 100 % du temps disponible de la ressource.

Allocation

Affiche la durée (en heures) de réservation provisoire de la ressource pour l'idée. Sauf modification des dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour toute la durée de l'idée. Ce champ n'est pas modifiable. Sa valeur change afin de refléter les modifications apportées à l'aide des options suivantes :

- Options de définition des allocations
- Nouvelles courbes d'allocation définies dans la page Membre du personnel de l'idée : Propriétés.
- Option Décaler l'allocation

Charges constatées allouées

Affiche le nombre total d'heures que la ressource a enregistrées à ce jour pour travailler sur cette idée.

Charges constatées pour l'incident

Affiche le temps enregistré pour les incidents associés à l'idée en question.

Total des charges constatées

Affiche le temps réel total cumulé enregistré. Cette valeur est la somme des charges constatées allouées et des charges constatées pour l'incident.

8. Pour ouvrir le profil de ressource et modifiez les allocations prévues et fermes, cliquez sur l'icône Propriétés.
9. Pour ouvrir la page Rechercher des ressources pour la ressource sélectionnée et remplacer la ressource ou le rôle par une autre ressource ou par un autre rôle, cliquez sur l'icône Outil de recherche de ressources.
10. Pour modifier les propriétés d'une ressource, cliquez sur un nom de ressource dans la liste.
11. Pour mettre à jour l'allocation de ressources ou de rôles, cliquez sur une entrée dans la colonne Allocation des ressources.

Remarque : Lorsque vous ajoutez des ressources au personnel affecté à l'idée, vous pouvez facilement surallouer la ressource par erreur. Dans ce cas, une page de confirmation s'affiche. Le nombre d'heures de disponibilité d'une ressource peut être inférieur au nombre total d'heures demandées. Dans ce cas, la page Confirmation de la disponibilité restante s'affiche à la place de la page Confirmation de réservation.

12. Confirmez votre intention de surallouer la ressource ou acceptez la disponibilité restante de la ressource. Dans la page de confirmation qui apparaît, sélectionnez l'une des options suivantes :

Surallouer

Permet de surallouer la ressource.

Disponibilité restante seulement

Permet de réserver la ressource pour la durée indiquée dans la colonne Disponibilité restante.

13. Si vous ajoutez une ressource au projet ou à l'investissement, la ressource apparaît comme étant *surréservée* dans la page Confirmation de la disponibilité restante. Si vous réservez une ressource à 100 % (valeur par défaut), la colonne d'allocation de ressource à 100 % indique le nombre d'heures utilisées. La colonne Disponibilité restante indique le nombre d'heures de travail réel dont la ressource dispose pour travailler sur le projet.
14. (Facultatif) Visualisez l'effort de travail cumulé par rôle dans un ordre croissant ou basculez la vue pour modifier le travail prévu de l'idée.

Remarque : L'allocation du personnel constitue la période pendant laquelle une ressource est réservée pour une idée. Sauf modification des dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour toute la durée de l'idée. Vous pouvez calculer la quantité d'allocation accordée à une ressource comme suit :

Nombre total de jours ouvrés * Nombre d'heures disponibles par jour

Le nombre total de jours ouvrés inclut les dates de début et de fin. La charge restante est établie selon le nombre d'heures alloué à la ressource pour l'idée.

15. Enregistrez les modifications.

Evaluation et modification des allocations de ressources d'une idée

Vous pouvez ajuster les allocations de ressources par défaut. Vous pouvez annuler la réservation ferme d'une ressource ou prolonger la planification d'une ressource. La page Détails de l'équipe pour une idée répertorie les allocations prévues et validées d'une idée, par ressource et par période, dans un graphique. Utilisez cette vue pour déterminer si une ressource est surallouée ou sous-allouée et dans quelle proportion. Vous pouvez également vérifier si une ressource est disponible pour une idée.

Pour afficher la page, sélectionnez Equipe, puis cliquez sur Détails dans la barre d'outils de la page.

La page Détails de l'équipe affiche les données relatives à la ressource, à l'allocation et à la période. Lorsque vous faites défiler une période, une note contenant un récapitulatif des éléments affichés apparaît. Les colonnes Période sont définies par défaut sur le statut Hebdomadaire et commencent toujours par la semaine en cours. Les codes de couleurs des allocations sont les suivants :

Jaune

Indique que la ressource est affectée ou disponible pour cette période.

Rouge

La ressource est surallouée (c'est-à-dire que la durée de la réservation dépasse sa disponibilité) pour cette période.

Vert

Indique une allocation à d'autres investissements, idées ou services.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
3. Pour modifier une allocation, cliquez sur l'icône Propriétés de la ressource.
La page Propriétés affiche les champs de profil de base et les champs liés aux allocations.
4. Dans le champ % d'allocation par défaut, entrez le pourcentage à allouer à l'idée par rapport à la durée totale de cette ressource. Vous pouvez saisir 0 (zéro).

Remarque : Les colonnes Allocation et % d'allocation sur la page Idée : Equipe : Personnel reflètent les modifications apportées.

5. Dans les sections Allocation prévue et Allocation ferme, créez une ligne pour chaque écart par rapport à l'allocation par défaut.

Allocation prévue

Courbe représentant le montant par défaut ou total demandé pour l'allocation par le responsable.

Allocation ferme

Courbe représentant le montant d'allocation que le responsable des ressources valide.

Statut de la réservation

Indique le type de réservation appliquée à une ressource. Cette valeur change d'après les montants d'allocation dans les courbes d'allocation prévue et ferme.

Exemple : l'allocation prévue ou par défaut d'une ressource est de 100 %. La ressource est réservée pour travailler sur votre idée du 01/08/14 au 30/11/14. Toutefois, elle est également planifiée pour travailler sur une autre idée à 50 % de son temps jusqu'au 1er septembre. La ressource est en vacances du 15/09/14 au 22/09/14. Vous pourriez créer deux lignes pour deux courbes d'allocation pour la ressource, l'une pour indiquer une allocation de 50 % du 8/01 au 9/01, l'autre pour un écart de zéro % du 9/15 au 9/22.

6. Pour créer une période d'allocation prévue ou ferme :
 - a. Entrez ou sélectionnez une date de début pour la période.
 - b. Entrez ou sélectionnez une date de fin pour la période.
 - c. Entrez le pourcentage de temps de travail attendu (provisoire ou engagé) dans le champ % d'allocation. Vous pouvez saisir 0 (zéro).
7. Pour ajouter une ligne supplémentaire, cliquez sur Nouvelle ligne et répétez l'étape 4.
8. Cliquez sur Enregistrer et revenir.

Modification des rôles du personnel de l'équipe

Vous pouvez modifier le rôle d'un membre du personnel par idée. Cette modification n'affecte pas le rôle mentionné dans leur profil de ressource. Vous pouvez remplacer une affectation de rôle dans la page Personnel ou Détails de l'idée.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Cliquez sur l'icône Propriétés d'une ressource.
La page Propriétés apparaît.
La page affiche les champs de profil de base et les champs liés aux allocations.
4. Dans la section Général de la page Propriétés du membre du personnel, sélectionnez un rôle dans le champ Rôle de l'investissement.
5. Enregistrez les modifications.

Réinitialisation des allocations du personnel

Pour décaler ou mettre à l'échelle tout ou partie des allocations de ressources d'une idée, vous pouvez déplacer les allocations de ressources dans le temps. Lorsque vous déplacez des données, les données d'allocation segmentée restent inchangées, même si le pourcentage alloué à chaque segment change. Le décalage des allocations s'avère utile pour effectuer des prévisions d'allocations au-delà de la vue mise à l'échelle pour le temps autorisée (limitée à six mois).

Par exemple, supposons qu'une allocation commence le 1er mai, qu'elle continue avec son taux par défaut de 100 % jusqu'à fin mai, puis qu'elle s'étende sur le mois de juin avec un taux d'allocation réduit de 50 %. Vous pouvez décaler l'allocation afin qu'elle commence à 100 % du 1er juin au 2 juillet (soit 31 jours calendaires), puis qu'elle descende à 50 % jusqu'au 2 août. Vous pouvez également décaler des allocations pour des durées qui ne comportent pas de segments.

Vous pouvez également réinitialiser les allocations de personnel pour une idée de plusieurs façons :

- *Définir une allocation* afin de mettre à jour l'allocation de plusieurs membres de l'équipe à la fois
- *Valider une allocation prévue* afin de réinitialiser l'allocation ferme d'une ressource pour qu'elle corresponde à l'allocation prévue
- *Accepter une allocation ferme* afin de réinitialiser l'allocation prévue d'une ressource pour qu'elle soit égale à l'allocation de réservation ferme

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
3. Activez la case à cocher située à côté d'une ressource.
4. Pour modifier l'allocation, allez dans le menu Actions et cliquez sur Décaler l'allocation.
 - a. Entrez une date de début et de fin pour la plage que vous voulez modifier.
 - b. Dans la section Paramètres de décalage, procédez comme suit :
 - Dans le champ Date de décalage, entrez une nouvelle date de début. Si vous laissez ce champ vide, aucun décalage ne se produira.
 - Dans le champ Date limite de décalage, entrez la dernière date pour la plage de décalage. Vous ne pouvez pas décaler les allocations au-delà de cette date.
 - Dans le champ % de mise à l'échelle de l'allocation, saisissez le pourcentage de modification à appliquer à l'allocation devant être décalée. Si vous laissez ce champ vide, aucune mise à l'échelle ne se produira.
 - c. Cliquez sur Enregistrer et revenir.

5. Dans le menu Actions situé dans le coin supérieur droit, cliquez sur Définir une allocation.

Remarque : Dans la page du personnel de l'équipe et dans les pages Détails de l'équipe d'une idée, cliquez sur Plus pour utiliser l'option Définir une allocation.

Dans la section Général de la page d'allocations, définissez les allocations suivantes pour les membres de l'équipe sélectionnés :

Date de début

Définit la date de début du travail sur l'idée. Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et rétablir la correspondance avec la date de début de l'idée, activez la case à cocher Réinitialiser pour correspondre avec la date de début de l'investissement.

Date de fin

Définit la dernière date de travail sur l'idée. Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et rétablir la correspondance avec la date de fin de l'idée, activez la case à cocher Réinitialiser pour correspondre avec la date de début de l'investissement.

% d'allocation par défaut

Définit le pourcentage de temps d'allocation de la ressource à l'idée. Vous pouvez saisir 0 %. Les colonnes Allocation et % d'allocation sur la page Idée : Equipe : Personnel reflètent ces modifications.

Colonne Statut de réservation

Affiche le statut de réservation de la ressource ou du rôle.

Valeurs

- Ferme. La ressource est engagée pour travailler sur l'idée.
- Optionnel(le). La ressource travaillera sur l'idée selon une planification provisoire.
- Mixte. Il existe une allocation ferme et optionnelle pour la ressource.

6. (Facultatif) Vous pouvez valider l'allocation prévue et la rendre identique à l'allocation ferme de la ressource. Dans le menu Actions situé dans le coin supérieur droit, cliquez sur Valider l'allocation prévue.

La page Confirmation s'affiche.

Cliquez sur Oui. Modifiez le segment d'allocation prévue pour la réservation ferme des segments d'une ressource. Le statut de réservation ferme pour une ressource équivaut à engagement complet. Pour utiliser l'option Valider l'allocation prévue, cliquez sur Plus dans les pages Idée : Equipe : Personnel et Idée : Equipe : Détail, puis sélectionnez l'option.

Remarque : La validation de l'allocation prévue n'entraîne pas la réinitialisation du pourcentage d'allocation par défaut. L'allocation prévue est copiée dans la section Allocation ferme de la page Propriétés d'un membre du personnel de la ressource. La section Allocation ferme apparaît sur la page si vous avez défini des paramètres de réservation mixte.

7. (Facultatif) Pour définir l'allocation prévue de façon à égaliser l'allocation avec réservation ferme validée, cliquez sur le menu Actions et sélectionnez Accepter l'allocation ferme.

La page Confirmation s'affiche.

Cliquez sur Oui. Si la section Allocation prévue contient des segments prévus avec réservation optionnelle, ces derniers sont supprimés. Tous les segments sont réinitialisés pour être égaux au segment de réservation ferme. La valeur des colonnes % d'allocation et Allocation change. La valeur du statut de réservation est *Ferme*, car l'allocation a été entièrement validée.

Remarque : L'option Accepter l'allocation ferme apparaît sur la page si vous avez défini des paramètres de réservation mixte.

8. Cliquez sur Enregistrer et revenir.

Remplacement des ressources du personnel de l'équipe

Vous pouvez remplacer l'affectation d'un membre du personnel dans la page Equipe : Personnel d'une idée. Pour rechercher un remplacement dans l'équipe, vous pouvez utiliser l'indice de disponibilité.

De plus, vous pouvez remplacer une ressource par une ressource portant un autre nom ou remplacer un rôle par une ressource. Pendant le remplacement, les ressources peuvent devenir surallouées.

Tenez compte des éléments suivants avant de procéder au remplacement d'un membre du personnel :

- Le remplacement d'une ressource par une autre ne transfère pas les charges constatées ni les charges constatées en attente (le cas échéant) du membre du personnel d'origine au nouveau membre. Seule la charge restante est transférée vers le nouveau membre du personnel.
- Le membre du personnel d'origine termine toutes ses saisies de temps pour que les données réelles soient enregistrées avant le remplacement.
- Le rôle du membre du personnel d'origine est transféré au nouveau membre (sauf si vous changez de rôle).

Le tableau suivant permet d'identifier le mode de transfert des données du membre remplacé vers le nouveau membre.

Type de données	Transfert
Début de la disponibilité	Oui, si la date n'est pas encore passée et si la nouvelle ressource n'est pas réservée à cette date.
Fin de la disponibilité	Oui
Allocation restante	Oui
Pourcentage (%) d'allocation	Oui
Rôle de l'investissement	Oui
Charges constatées existantes	Non
Charges constatées en attente	Non
Références	Non

Suppression de ressources du personnel d'équipe

Si la ressource n'a pas enregistré de charges constatées pour l'idée et qu'une aucune charge constatée en attente n'a été soumise, vous pouvez supprimer ce membre du personnel de votre idée.

Remarque : La suppression d'un membre du personnel de votre idée ne permet pas de :

- Supprimer la ressource de CA Clarity PPM
- Modifier le statut de ce membre du personnel pour le définir sur Inactif

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Activez la case à cocher située à côté de la ressource et cliquez sur Supprimer.
La page Confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur Oui.

Scénarios de planification de la capacité pour des idées

Les scénarios vous permettent d'appliquer une méthodologie systématique afin d'optimiser votre idée ou votre portefeuille. Appliquez des scénarios à votre idée afin d'analyser l'impact des modifications de dotation du personnel ou de décalages de dates sur les résultats de votre idée ou de votre portefeuille. Vous pouvez évaluer vos idées en naviguant entre un scénario et le plan de préférence.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créer des scénarios de planification de la capacité Vous pouvez créer un scénario de planification de la capacité à partir de toutes les pages d'idée incluant la barre d'outils Scénario. La barre d'outils Scénario se situe sous la barre d'outils de la page. Vous ne pouvez pas créer de scénarios de portefeuille à partir de l'idée. Vous devez les créer dans un portefeuille.
- Appliquer des scénarios de planification de la capacité à des idées Utilisez la barre d'outils du scénario pour sélectionner un scénario de planification de la capacité pour lequel vous disposez de droits d'accès. Lorsque vous ouvrez une idée et que vous sélectionnez un scénario, que ce soit dans une page de planification de la capacité activée pour les scénarios ou dans la page Plan financier des propriétés de l'idée, ce scénario est défini comme scénario en cours.

Affichage de la capacité du rôle pour les idées

Vous pouvez afficher la demande de rôle cumulée, y compris les membres d'équipe basés sur les rôles et les ressources nommées. Vous pouvez comparer la demande et la capacité des ressources occupant ces rôles.

Procédez comme suit :

1. Dans la barre d'outils du menu Equipe de l'idée, sélectionnez Capacité du rôle.
La page Capacité du rôle s'affiche. Les ressources ne disposant d'aucun rôle d'équipe figurent sur la ligne [Aucun rôle].
2. Affiche les allocations de rôles pour l'idée, les allocations à d'autres investissements et les surallocations. Comparez ces informations à la capacité de rôle disponible pour cette idée.
3. (Facultatif) Vous pouvez afficher ces informations dans un scénario ou en dehors d'un scénario.
4. Si un rôle apparaît comme étant suralloué, cliquez sur la page Personnel de l'équipe de l'idée pour afficher toutes les ressources qui utilisent ce rôle