

CA Clarity™ PPM

Igénykezelés – felhasználói útmutató

Release 14.2.00



A jelen dokumentáció, amely beágyazott sűgőrendszereket és elektronikusan terjesztett dokumentumokat (továbbiakban: „Dokumentáció”) tartalmaz, kizárólag tájékoztató jelleggel készült, a CA bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. A jelen Dokumentáció a CA tulajdona, így a CA előzetes, írásbeli engedélye nélkül nem másolható, nem terjeszthető, nem reprodukálható, nem hozható nyilvánosságra, nem dolgozható át és nem sokszorosítható, sem egészben, sem részben.

Amennyiben Ön licenccel rendelkező felhasználója a jelen Dokumentációban meghatározott szoftvertermék(ek)nek, akkor a jelen Dokumentáció indokolt példányszámban az Ön vagy alkalmazottai saját, a szoftverrel összefüggő felhasználása céljából kinyomtatható vagy más módon hozzáférhetővé tehető, feltéve, hogy a CA szerzői jogra vonatkozó felirata és címkéje minden egyes sokszorosított példányon fel van tüntetve.

A jelen Dokumentáció kinyomtatására vagy más módon való hozzáférhetővé tételére vonatkozó engedély arra az időszakra korlátozott, ameddig a vonatkozó szoftverlicenc teljes egészében érvényben és hatályban van. Ha bármely oknál fogva ez a licenc megszűnik, abban az esetben az Ön kötelessége a CA-nak írásban igazolni, hogy a jelen Dokumentáció minden példányát és részmásolatait a CA-nak visszaküldték vagy megsemmisítették.

AMENNYIBEN JOGSZABÁLY KÖTELEZŐ RENDELKEZÉSE ELTÉRŐEN NEM RENDELKEZIK, A CA A JELEN DOKUMENTÁCIÓT A MELLÉKELT ÁLLAPOTÁBAN BOCSÁTJA RENDELKEZÉSRE, ÉS A DOKUMENTÁCIÓ TEKINTETÉBEN SEMMIFÉLE SZAVATOSSÁGOT SEM VÁLLAL, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT, A RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATRA, ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VAGY JOGTISZTASÁGRA VONATKOZÓ VALAMENNYI SZAVATOSSÁGOT IS. A CA SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VÁLLAL FELELŐSÉGET ÖN VAGY HARMADIK FÉL FELÉ A JELEN DOKUMENTÁCIÓ FELHASZNÁLÁSÁBÓL EREDŐ BÁRMELY VESZTESÉGÉRT, KÁRÉRT, LEGYEN AZ KÖZVETLEN VAGY KÖZVETETT, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT AZ ELMARADT HASZNOT, ILLETVE A BEFEKTETÉS ELMARADÁSÁBÓL, AZ ÜZLETMENET MEGSZAKADÁSÁBÓL, A GOODWILL ÉRTÉKCSÖKKENÉSÉBŐL VAGY AZ ADATVESZTÉSÉBŐL EREDŐ VESZTESÉGET, KÁRT IS, MÉG ABBAN AZ ESETBEN SEM, HA A CA-T AZ ILYEN VESZTESÉG VAGY KÁR LEHETŐSÉGÉRŐL ELŐZETESEN KIFEJEZETTEN TÁJÉKOZTATTÁK.

Valamennyi, a jelen Dokumentációban hivatkozott szoftvertermék használata tekintetében a vonatkozó licencszerződés az irányadó, és a jelen hirdetmény feltételei semmilyen módon sem módosítják a vonatkozó licencszerződést.

A jelen Dokumentáció előállítója a CA.

"Korlátozott jogokkal" biztosítva. Az Egyesült Államok Kormánya általi felhasználás, többszörözés vagy nyilvánosságra hozatal, a körülményektől függően, a FAR 12,212, 52,227-14 és 52,227-19(c)(1) - (2) paragrafusaiiban, illetve a DFARS 252,227-7014(b)(3) paragrafusában, illetve az ezeket felváltó mindenkori jogszabályban meghatározott korlátozások alá esik.

Copyright © 2015 CA. Minden jog fenntartva. Az itt hivatkozott valamennyi védjegy, márkanév, szolgáltatási jel, valamint logó a megfelelő gazdasági társaságok tulajdonában állnak.

Kapcsolatfelvétel a technikai támogatással

On-line technikai segítségnyújtásért, illetve a helyszínek, a nyitvatartási idők és a telefonszámok teljes listájáért keresse fel a technikai támogatást a <http://www.ca.com/worldwide> címen.

Tartalom

Fejezet 1: Útmutató az Igénykezelés modul használatba vételéhez 7

Igénykezelés	7
Az igénykezelés előfeltételei	8
Váratlanesemény-kategóriák konfigurálása	9
Az igénykezelés hibaelhárítása	12
Váratlan események kezelése: feldolgozási hibák keresése	12
Váratlan események kezelésének hibája – ITL-0514: Először létre kell hozni a váratlanesemény-kategóriát, csak azután lehet példányt létrehozni	12
Üzenet az ötletkezelési modulból: Az egyezési pontszám pontatlan lehet	13

Fejezet 2: Útmutató a váratlan események kezeléséhez 15

Váratlan események kezelése	15
Váratlan esemény vagy szolgáltatáskérés létrehozása	17
Váratlan események listájának megjelenítése	21
A váratlan események értesítéslistájának megjelenítése	22
A váratlan esemény állapotának módosítása	23
Erőforrások hozzárendelése váratlan eseményekhez vagy újra hozzárendelése	24
Váratlan esemény megjegyzéseinek megjelenítése vagy hozzáadása	25
A váratlan eseményekkel eltöltött idő rögzítése	26
Nem tervezett váratlan események átalakítása tervezett projektmunkává	27
Váratlan események projektté alakítása	28
Váratlan események projektfeladattá alakítása	28
A váratlan események projektté vagy feladattá alakításának megfeleltetése	29
Automatizált váratlanesemény-folyamatok kezelése	30
A váratlan események hozzárendelési folyamatának menete	32

Fejezet 3: Útmutató az ötletek kezeléséhez 35

Ötletkezelés	35
Az ötlet-jóváhagyási folyamat	36
Ötlet létrehozása	38
Ötlet jóváhagyásra küldése	50
Ötlet jóváhagyása	51
További információ kérése egy ötletről	51
Ötlet elutasítása	52
Ötlet inaktiválása	52
Ötlet törlése	52

Ötlet befektetéssé alakítása	53
Pénzügyi adatok másolása	54
Ötletek társítása szülőbefektetésekhez	56
Csapat feltöltése egy ötleten folytatandó munkához	57
Ötlethez tartozó erőforrás-allokációk kiértékelése és módosítása.....	60
Állománytagok szerepeinek módosítása.....	62
Állományallokációk alaphelyzetbe állítása	63
Csapatállomány erőforrásainak cseréje	66
Csapatállomány erőforrásainak eltávolítása	67
Ötletek kapacitástervezési forgatókönyvei	67
Ötletek szerepkapacitásának megjelenítése	68

Fejezet 1: Útmutató az Igénykezelés modul használatba vételéhez

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[Igénykezelés](#) (lapon 7)

[Az igénykezelés előfeltételei](#) (lapon 8)

[Váratlanesemény-kategóriák konfigurálása](#) (lapon 9)

[Az igénykezelés hibaelhárítása](#) (lapon 12)

Igénykezelés

Rendszergazda szerepében dolgozva a cikk alapján konfigurálhatja a CA Clarity PPM igénykezelési funkcióit. Az Igénykezelés modul az összes forrásból származó igények rögzítésére, osztályozására, értékelésére és megoldására biztosít lehetőséget. Az informatikai szervezetekben az igények a következő formákat ölthetik.

- projektkérés
- szolgáltatáskérés
- támogatási kérés
- váratlan esemény, kérdés, probléma
- új termékre, szolgáltatásra vagy stratégiai kezdeményezésre vonatkozó ötlet

A CA Clarity PPM az igénykezelés két fő összetevőjét kezeli: az ötleteket és a váratlan eseményeket.

Az informatikai vezetők, elemzők és felhasználók a CA Clarity PPM használatával két környezet egyikében rögzíthetik az összes ötletet és váratlan eseményekkel kapcsolatos igényt. A CA Clarity PPM űrlapjain rögzíthetők az ötletek, projektkérések és váratlan események adatai. Az adatok integrálhatók is más rendszerekkel, amelyek már rögzítik egy támogatási központhoz beérkező jegyeket, váratlan eseményeket vagy szolgáltatáskéréseket. A CA Clarity PPM űrlapjai gyakran nem az elsődleges adatforrás a váratlan események számára. Integrált környezetekben az importált váratlan események között rendszerint szerepelnek hiányos befektetésadatok is. A váratlan események befektetésekkel nem társított, egyedi ráfordításbejegyzésekkel rendelkezhetnek. Ilyen esetben a CA Clarity PPM használatával az összes ilyen ráfordításbejegyzéshez egyetlen befektetést is hozzárendelhet.

Az integráció az XML Open Gateway (XOG) felületen keresztül valósítható meg. Az XML Open Gateway használatával rögzítheti a más rendszerekből származó váratlan eseményeket, majd átviheti őket a CA Clarity PPM rendszerbe.

Az igénykezelés előfeltételei

A CA Clarity PPM használatával végzett igénykezelés megkezdése előtt menjen végig a következő ellenőrzőlistán:

- ☐ Ellenőrizze, hogy telepítve van az Igénykezelés modul, és hogy érvényes licenccel rendelkezik hozzá.
- ☐ Nézze meg a *Hozzáférési jogok referenciaútmutatóját*, és ellenőrizze, hogy minden felhasználó megfelelő hozzáférési jogokkal rendelkezik az ötletekhez vagy váratlan eseményekhez. Legalább azt ellenőrizze, hogy az Igénykezelés modult használni tervező mindegyik felhasználóhoz hozzá van-e rendelve legalább az egyik a következő két globális hozzáférési jog közül:

Váratlan események - Hozzáférés

Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy elérje a váratlan események oldalát.

Ötletek - Navigálás

Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy megnyissa az Ötletek oldalát, valamint megtekintse az Ötletek hivatkozást.

Megjegyzés: A felhasználók hozzáférési jogaik ellenőrzéséhez a felhasználók bejelentkezés után az Igénykezelés menü Ötletek vagy Váratlan események pontjára kattinthatnak.

- ☐ Ahhoz, hogy a felhasználók váratlan eseményeket tudjanak létrehozni, legalább egy váratlan esemény-kategóriában hozzáférési jogokat kell hozzájuk rendelni:
 - Váratlan események - Létrehozás
 - Váratlan események - Kategória kiválasztása
- ☐ Ahhoz, hogy a felhasználók meg tudják jeleníteni vagy szerkeszteni tudják a pénzügyi tervek adatait, a következő, ötletekre vonatkozó hozzáférési jogok legalább egyikét meg kell adni a számukra:
 - Ötlet - Pénzügyi terv - Benyújtás jóváhagyásra - Mindegyik
 - Ötlet - Pénzügyi információk megtekintése - Mindegyik
 - Ötlet - Bevételi terv - Szerkesztés - Mindegyik
 - Ötlet - Bevételi terv - Megtekintés - Mindegyik
 - Ötlet - Költségvetési terv - Jóváhagyás - Mindegyik
 - Ötlet - Költségvetési terv - Szerkesztés - Mindegyik
 - Ötlet - Költségvetési terv - Megtekintés - Mindegyik
 - Ötlet - Költségterv - Szerkesztés - Mindegyik
 - Ötlet - Költségterv - Megtekintés - Mindegyik

- ☐ Ellenőrizze, hogy a váratlan eseményekre vonatkozóan ütemezve van a következő feladatok futása:
 - Váratlan esemény pénzügyeinek közzététele feladat
 - Váratlan esemény ráfordítás visszatérheléseinek közzététele feladat
- ☐ Konfiguráljon pénznemet és költség/ráta mátrixot. Ahhoz, hogy egy erőforrás a váratlan eseményekre vonatkozóan pénzügyi adatokat tudjon megadni, előbb hozza létre mindegyik entitáshoz a szükséges számú költségmátrixot. Adja meg az általános tulajdonságokat, majd rendelje hozzá az oszlopokat a mátrixhoz. További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Váratlanesemény-kategóriák konfigurálása

Ahhoz, hogy az erőforrások váratlan eseményeket tudjanak naplózni, előbb hozzon létre *váratlanesemény-kategóriákat*. A váratlanesemény-kategóriák olyan logikai befektetéscsoportok, amelyek megkönnyítik az adott típusú váratlan események besorolását. A váratlan események logikai csoportjait a szervezeti struktúrának megfelelő módon hozza létre. Ezt követően befektetéseket hozhat létre és társíthat ezekkel a váratlanesemény-kategóriákkal.

A váratlanesemény-kategória segítségével megkülönböztethetők egymástól a tényleges váratlan események és az IT-szolgáltatáskérések. Minden váratlan eseményhez tartoznia kell egy váratlanesemény-kategóriának. A váratlan események befektetési és adminisztrációs szinten is kategóriákba sorolhatók. Mindkét esetben megfelelő hozzáférési jogosultságok szükségesek. Kis szervezetekben, ahol az erőforrások mindegyik váratlanesemény-kategóriával dolgoznak, az összes erőforrás hozzáadható egy csoporthoz. Ezután rendelje hozzá a csoportot egy váratlanesemény-kategóriához. Nagyobb szervezetekben, ahol az erőforrások szakosodva vannak, a csoportok létrehozása és az erőforrások csoportokhoz rendelése az erőforrások szakértelme alapján történhet. Ezután rendelje hozzá a csoportokat különböző váratlanesemény-kategóriákhoz.

Rendszergazda szerepében dolgozva határozza meg a váratlanesemény-kategóriák tulajdonságait, és társítsa a befektetéseket váratlanesemény-kategóriákhoz. Ezt követően engedélyezze a hozzáférést az erőforrások, csoportok és szervezeti egységek számára a váratlanesemény-kategóriához.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az Adminisztráció menüt, majd az Adatadminisztráció területen kattintson a Váratlan események elemre.
2. Kattintson az Új elemre, majd töltsé ki a következő mezőket.

Kategórianév

Kapcsolódó váratlanesemény-csoport rövid nevét adja meg. Ilyen lehet például: *2016-os új rendszer, Mobileszközök vagy Hozzáférési problémák.*

Kategóriaazonosító

A váratlan esemény kategóriájának egyedi azonosítóját határozza meg.

Leírás

Ezt a váratlanesemény-kategóriát írja le.

3. Kattintson a Mentés pontra.
4. Ezeket a lépéseket ismételve tud létrehozni a befektetéseiből katalógust, amelyben szerepelnek az eszközök, alkalmazások, termékek, szolgáltatások és az egyéb munka.
5. Kattintson a Társított befektetések fülre.
6. Kattintson a Tallózás gombra, és jelölje be egy vagy több befektetés neve mellett a jelölőnégyzetet, így társíthatja őket a váratlanesemény-kategóriához.
7. Kattintson a Hozzáadás gombra.

A befektetéseket a rendszer hozzárendeli a váratlanesemény-kategóriához.

8. Kattintson a Mentés pontra.
9. Kattintson a Hozzáférés ehhez a kategóriához fülre, és válassza a következő menüparancsok valamelyikét:

Teljes nézet

Megjeleníti listában mindazokat az entitásokat (erőforrásokat, csoportokat és szervezeti egységeket), amelyek hozzáféréssel rendelkeznek a váratlanesemény-kategóriához. Ha rákattint egy entitásra, megtekintheti annak hozzáférési jogait az előbb kiválasztott váratlanesemény-kategóriára vonatkozóan.

Erőforrás

Meghatározza azokat az erőforrásokat, amelyeknek hozzáférésük van ehhez a váratlanesemény-kategóriához.

Csoport

Meghatározza azokat a csoportokat, amelyeknek hozzáférésük van ehhez a váratlanesemény-kategóriához.

Szervezeti struktúra egység

Meghatározza azokat a szervezeti egységeket, amelyeknek hozzáférésük van ehhez a váratlanesemény-kategóriához.

10. Ha a Teljes nézet lehetőséget választotta, a Teljes hozzáférésű nézet oldalon válasszon ki egy entitást (erőforrást, csoportot vagy szervezeti egységet), majd kattintson a Folytatás gombra.
11. Kattintson a Hozzáadás gombra, majd jelölje be az egyes hozzáférési jogosultságok melletti jelölőnégyzeteket, és kattintson a Folytatás gombra.
12. Jelölje be az egyes entitások (erőforrás, csoport vagy szervezeti egység) melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Hozzáadás gombra.

Megjegyzés: Az entitások megjelenő listája az Ön kijelöléseitől függ.

13. Amikor végzett, kattintson a Visszatérés gombra. Az egyes kategóriákra vonatkozó hozzáférés konfigurálásához ismételje meg ezeket a lépéseket.
14. Kattintson a Prioritás beállítása földre.
15. Adja meg a prioritást a hatás és sürgősség egy adott kombinációjára vonatkozóan. A termék a váratlan eseményeket a váratlan események prioritási mátrixának használatával, a hatás és a sürgősség alapján eszkalálja.

Megjegyzés: A hatás értékei előtérbe kerülnek a sürgősség értékeivel szemben. Minden hatás és sürgősség értékének metszete a váratlan esemény prioritása lesz. Amikor ment egy meglévő váratlan eseményt, a váratlan esemény prioritását újra kiszámítja a program a váratlan esemény prioritási mátrixában végzett módosítások alapján.

16. Kattintson a Mentés pontra.

Megjegyzés: Ha csak konkrét váratlan eseményekhez szeretne befektetéseket hozzárendelni, kattintson a Befektetés hozzárendelése elemre, adja meg a szűrési feltételeket, majd kattintson az Alkalmaz pontra.

Az igénykezelés hibaelhárítása

Váratlan események kezelése: feldolgozási hibák keresése

Ezzel az eljárással ellenőrizheti, hogy vannak-e hibák a váratlan események kezelésében.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az Adminisztráció menüt, majd az Adatadminisztráció területen kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a Beállítás oldal.
2. Kattintson a Hibák feldolgozása elemre.
3. Adja meg a szűrési feltételeket, és kattintson a Szűrő pontra, vagy kattintson Az összes megjelenítése pontra.

Váratlan események kezelésének hibája – ITL-0514: Először létre kell hozni a váratlanesemény-kategóriát, csak azután lehet példányt létrehozni

Symptom:

Amikor először próbálok hozzáférni a váratlan eseményekhez, a CA Clarity PPM a következő hibaüzenetet adja:

ITL-0514: Először létre kell hozni a váratlanesemény-kategóriát, csak azután lehet váratlanesemény-példányt létrehozni. Forduljon a rendszergazdához.

Solution:

IT-dolgozóként vagy hozzáférési joggal rendelkező felhasználóként új váratlan eseményt tud naplózni. A saját maga által létrehozott váratlan eseményeket az Én jelentettem menüben tudja megtekinteni. Az IT-dolgozók a hozzájuk rendelt váratlanesemény-kategóriához tartozó összes váratlan esemény listáját meg tudják tekinteni az Önmagamhoz hozzárendelve menüben.

A rendszergazdának még az előtt kell beállítania a váratlan események kategóriáinak megfeleltetését, hogy ezek a felhasználók váratlan eseményeket próbálnának bejelenteni és kezelni. Hajtsa végre a következő műveletsor lépéseit: [Váratlanesemény-kategóriák konfigurálása](#) (lapon 9).

Üzenet az ötletkezelési modulból: Az egyezési pontszám pontatlan lehet

Symptom:

Az állománytagok cseréjére az Erőforrások cseréje oldalt használom. Az oldal felsorolja az összes erőforrást, amely számomra elérhető. Amikor az egy ötlethez tartozó állománytagok oldalát használom a hozzárendelt állománytagok cseréjére, a következő hibaüzenetet kapom:

Az egyezési pontszám pontatlan lehet, ha a rendelkezésre állási dátumok nem esnek a következő tartományba: nnnhéé - nnnhéé.

Solution:

Ez az üzenet akkor jelenik meg, ha ellentmondás van az üzenetben szereplő dátumtartomány és az Elérhetőség mezőben lévő dátumok között. Az Elérhetőségi találat pontszáma pontatlan lehet. Tegyük fel például, hogy az Elérhetőség mezőben a 2015.09.30. – 2016.02.27. dátumtartomány szerepel, az üzenetben pedig 2015.10.20. – 2016.10.20. Egyértelmű összehasonlítás egyik erőforrásnál sem végezhető, így az elérhetőségi egyezés összpontszáma alacsonyabb lesz.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. A rendszergazdának az Időszet tulajdonságai napi erőforrás-hozzárendelési funkcióval kell beállítania a dátumokat.

Megjegyzés: A Kezdő dátum és az Időszakok száma beállítások hatással lehetnek az időszetelési feladatokra, az adatpiac-kivonat feladatokra, a portletekre és a jelentésekre is.

2. Erőforrás-kezelő vagy IT-dolgozó szerepében dolgozva nyissa meg az ötletet, majd kattintson a Csapat elemre.
3. Az ötlettel megbízott állomány tagjai az Ötlet: Csapat: Állomány oldalon helyettesíthetők. Kattintson egy Erőforrás/szerep bejegyzés Erőforrás-kereső ikonjára.

Egy erőforráslista megjeleníti a lecserélésre kerülő erőforrások szerepével megegyező szereppel rendelkezők listáját és elérhetőségüket az ötlet időszakában.

- Az oldal jobb felső részében látható Elérhetőség mező azonosítja a megbízási időszakot. Az oldal megjeleníti az óraszámot is, amelyre az erőforrás allokálva volt az ötletben. Az új helyetteshez mind az allokált dátumok, mind az órák átvitelre kerülnek.
- Az Elérhetőségi találat oszlop egy pontszámot jelenít meg, amely beleszámít az egyes erőforrások munkaidőszakába és rendelkezésre állásába. A rendelkezésre állást a megbízási időtartama és az erőforrás napi rendelkezésre állása határozza meg. Minél magasabb a pontszám, annál közelebbi az egyezés.

4. A csereerőforrás kereséséhez írja be a szűrőkifejezést.
 - A keresési feltételek között nem kell megadnia képességre vonatkozó specifikációkat. Az Összes egyezés oszlop lemásolja az Elérhetőségi találat pontszámát és előállítja a Képességegyezés oszlopot. Ha a rendelkezésre állásra és képességre vonatkozó feltételek szerint keres, akkor az Összes egyezés oszlop a két pontszám átlagát jeleníti meg.
 - A termék az erőforrás-allokációs adatok használatával keresi meg a feltételeknek megfelelő erőforrásokat. Az ebben az üzenetben szereplő dátumok a DAILYRESOURCEALLOCCURVE (Slice ID=10) időszlet-definícióból származnak. A dátumtartományt az aktuális Kezdő dátum beállítás, valamint az időszletben megadott időszakok számra határozza meg.
5. Jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Csere pontra.
Megjelenik a Foglálás megerősítése oldal.
6. Kattintson az Igen gombra.

Fejezet 2: Útmutató a váratlan események kezeléséhez

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[Váratlan események kezelése](#) (lapon 15)

[Váratlan esemény vagy szolgáltatáskérés létrehozása](#) (lapon 17)

[Váratlan események listájának megjelenítése](#) (lapon 21)

[A váratlan események értesítéslistájának megjelenítése](#) (lapon 22)

[A váratlan esemény állapotának módosítása](#) (lapon 23)

[Erőforrások hozzárendelése váratlan eseményekhez vagy újra hozzárendelése](#) (lapon 24)

[Váratlan esemény megjegyzéseinek megjelenítése vagy hozzáadása](#) (lapon 25)

[A váratlan eseményekkel eltöltött idő rögzítése](#) (lapon 26)

[Nem tervezett váratlan események átalakítása tervezett projektmunkává](#) (lapon 27)

[Automatizált váratlan esemény-folyamatok kezelése](#) (lapon 30)

Váratlan események kezelése

Informatikai (IT) elemzőként vagy vezetőként ebből a cikkből tájékozódhat részletesebben az IT-igényeknek a CA Clarity PPM rendszerben váratlan események formájában történő kezeléséről.

Az informatikai szervezetek a szolgáltatások iránti igényt és az erőforrások kínálatát egyaránt szeretnék kezelni a váratlan eseményekkel kapcsolatos és egyéb szolgáltatási kérések teljesítése céljából. A vezetőség az ügyfelek, a belső részlegek, a beszállítók, partnerek és más felhasználók egyre növekvő igényeinek kielégítésére törekszik.

A váratlan események olyan eseményeket jelentenek, amelyek nem képezik egy szolgáltatás normál működésének részét. A váratlan esemény potenciálisan az adott szolgáltatás megszakadását vagy minőségének csökkenését okozhatja. A váratlan események közé tartoznak a hardver-, szoftver-, szolgáltatási és támogatási kérések. Az informatikai szolgáltatási kérés felhasználótól támogatásra, információszolgáltatásra, hozzáférésre vagy dokumentációra vonatkozó váratlan esemény. A CA Clarity PPM rögzíti a felhasználóktól a váratlan eseményekre és szolgáltatási kérésekre vonatkozó információkat. Az alkalmazás így a következő célok megvalósításában tud segítséget nyújtani:

- A kérdés megoldásához szükséges erőforrások hozzárendelése
- Az elemzők és felhasználók közötti kommunikáció rögzítése
- A megoldás azonosítása
- Az időráfordítás nyomon követése

Ezek az információk az informatikai részlegek számára kulcsfontosságú üzemeltetési és teljesítménybeli adatok. A váratlan események kezelése nélkül a felhasználók szükségtelen, hosszú leállásokat tapasztalhatnak, amelyek a szervezet számára költségnövekedéssel járnak.

A nem tervezett munka olyan váratlan eseményeket, ötleteket vagy fejlesztési kéréseket foglal magában, amelyek a napi működés szintjén erőforrásokat vesznek igénybe. A nem tervezett munka és a tervezett projekt munka együttesen jelenti a teljes IT-igényt. A CA Clarity PPM használatával a tervezett munka mellett a váratlan eseményekből eredő nem tervezett munka költsége is értékelhető, valamint figyelemmel kísérhető az erőforrások kihasználtsága.

Informatikai szolgáltatási vezetőként vagy elemzőként a CA Clarity PPM használatával rögzítheti, fontossági sorrendbe sorolhatja, kezelheti és megoldhatja a váratlan eseményekből eredő nem tervezett igényt. A felhasználók a váratlan eseményeket létrehozhatják a CA Clarity PPM rendszerben vagy más olyan rendszerek integrációja révén, amelyek már rögzítik az ügyfélszolgálati jegyeket, váratlan eseményeket és szolgáltatáskéréseket. A váratlan események elsődleges adatforrásként általában más rendszereket használnak.

Megjegyzés: Ha az Ön vállalatának már van szolgáltatás-menedzsment beszállítója, akkor az adatoknak a CA Clarity PPM rendszerben történő rögzítéséhez használja az XML Open Gateway kezelőfelületet. Az integrációkat az IT-szolgáltatás-menedzsment (ITSM) rendszerek XOG- és Service Connect-integrációi támogatják. Az XML Open Gateway felület használatával importálhatja a váratlan eseményeket, valamint az azokhoz társított bármilyen megjegyzéseket és ráfordításokat. Importálás után a váratlan események készen állnak arra, hogy az igénykezelési folyamat részévé váljanak.

Váratlan esemény vagy szolgáltatáskérés létrehozása

Új informatikai esemény, probléma vagy munkakérés jelentéséhez hozzon létre váratlan eseményt.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.

Megjegyzés: Befektetés megjelenítésekor is létre tud hozni váratlan eseményt.

2. Kattintson az Új pontra.
3. Töltse ki az Általános szakasz következő mezőit:

Rövid leírás

A váratlan esemény nevét határozza meg. A névnek rövidnek és beszédesnek kell lennie.

Nyomon követési azonosító

A váratlan esemény nyomon követési számát határozza meg. Ha engedélyezve van az automatikus számozás, akkor a mező csak olvasható.

Részletes leírás

A váratlan esemény részletes leírását határozza meg.

Típus

A váratlan esemény típusát jelzi. A legördülő listában a Váratlan esemény és a Szolgáltatáskérés közül választhat.

Kategória

Azonosítja a váratlan esemény besorolását, és megkönnyíti a nem tervezett munka költségeinek nyomon követését. Ha másik kategóriába szeretné sorolni a váratlan eseményt, akkor kattintson a Böngészés ikonra.

Megjegyzés: A váratlanesemény-kategóriát bármikor módosítani lehet.

Állapot

A váratlan esemény állapotát jelzi. Az új váratlan esemény állapotát alapértelmezés szerint az első mentéssel az *Új* értékre állítja.

Az állapot megváltoztatásához válassza ki a legördülő menüben az alábbi értékek egyikét:

- Új
- Hozzárendelve
- Folyamatban lévő munka
- Eszkalált
- Felfüggesztve
- Megoldva
- Lezárva

Sürgősség

Meghatározza a kritikus intézkedést, amely a váratlan eseményhez tartozik az üzleti igények alapján. A választható lehetőségek: Alacsony, Közepes és Magas.

Alapértelmezés: Közepes

Hatás

Meghatározza, hogy mekkora hatással van az esemény a várható szolgáltatási szintekre. A legördülő listából választható lehetőségek: Alacsony, Közepes és Magas.

Alapértelmezés: Közepes

Prioritás felülbírlása

Jelzi, hogy felülbírlható-e a váratlan esemény prioritása. A váratlan események prioritását a váratlan események prioritási mátrixa határozza meg a sürgősség és a hatás beállítása alapján.

Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha Ön rendelkezik a Váratlan események - Prioritás felülírásának engedélyezése hozzáférési jogosultsággal. A váratlan esemény prioritásának felülírásához jelölje a jelölőnégyzetet.

Prioritás

Hatás és sürgősség alapján meghatározza a váratlan események megoldásának sorrendjét. Ha nem rendelkezik a Váratlan események - Prioritás felülbíráltása hozzáférési jogosultsággal, akkor a prioritást a rendszer állítja be, és csak olvasható. Egyéb esetben a bejelölheti a Prioritás felülbíráltása jelölőnégyzetet, majd választhat a legördülő lista Alacsony, Közepes és Magas prioritási értéke közül. A váratlan esemény prioritása megkönnyíti az IT-vezetőknek, hogy meghatározzák a váratlan események megoldási tervét.

Egy váratlan esemény prioritása az esemény hatásának és sürgősségének függvénye. Rendszergazdaként a váratlan események prioritási mátrixában konfigurálhatja az *összes váratlan eseményre vonatkozóan* a hatás és a sürgősség értékét. Informatikai elemzőként *egyetlen váratlan esemény* prioritását tudja módosítani a Hatás és a Sürgősség mező értékeinek megváltoztatásával. A hatás és a sürgősség értéke a váratlan esemény időzítésének, illetve az érintett hardvernek vagy szoftvernek ideiglenes megváltoztatásával is módosítható.

Kezdési dátum

Azt a dátumot jelzi, amikor az IT-munkatárs várhatóan foglalkozni kezd a váratlan eseménnyel.

Megjegyzés: Ellenőrizze, hogy rendelkezik-e a mező megtekintéséhez szükséges Váratlan esemény - Létrehozás/szerkesztés hozzáférési jogosultsággal.

Várható befejezési dátum

Azt a dátumot jelzi, amikor az IT-munkatárs várhatóan megoldja a váratlan eseményt.

Becsült teljes ráfordítás

A váratlan esemény megoldásához szükséges becsült teljes ráfordítást határozza meg.

Megjegyzés: Ellenőrizze, hogy rendelkezik-e a mező megtekintéséhez szükséges Váratlan esemény - Létrehozás/szerkesztés hozzáférési jogosultsággal.

Megoldás dátuma

Azt a dátumot jelzi, amikor a váratlan esemény állapotát a *Megoldva* értékre állították.

Ellenőrzés dátuma

Azt a dátumot jelzi, amikor a váratlan esemény lezárásra elfogadott és ellenőrzött állapotba került.

Melléklet

Jelzi, hogy van-e mellékelve a váratlan eseményhez kapcsolódó fájl. A fájl csatolásához kattintson a Böngészés ikonra. Legfeljebb tíz fájl melléklet csatolható.

4. Töltse ki az Elsődleges kapcsolattartó szakaszt:

Név

A váratlan eseményhez tartozó kapcsolattartó. Alapértelmezés szerint ez az éppen bejelentkezett erőforrás.

5. Mentse a módosításokat.

Váratlan események listájának megjelenítése

Ezzel a műveletsorral a váratlan események listáját lehet előállítani. Olyan fontos adatokat tud megtekinteni a használatával, mint például a leírás, a kategória, az állapot, a sürgősség és a hatás.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
2. Válasszon a következő lapok közül:

Önmagamhoz hozzárendelve

Megjeleníti a váratlan események listaoldalát azoknak a váratlan eseményeknek a listájával, amelyekhez kérelmezők vagy IT munkatársak vannak hozzárendelve. Ha Ön egy váratlan eseményhez van hozzárendelve, akkor a lista az Ön által jelentett váratlan eseményeket is megjeleníti. Megjelenik az Önmagamhoz hozzárendelve oldal. Vagy ha Ön Váratlan események – Kategória kezelése hozzáférési joggal rendelkezik legalább egy váratlanesemény-kategóriához.

A rendszerben beállíthatja, hogy milyen értesítést szeretne kapni az új váratlan eseményekről, illetve az Önhöz rendelt váratlan eseményekről. Ezek a fiókbeállítások a Számlabeállítások: Értesítések oldalon kezelhetők.

Én jelentettem

Megjeleníti az Ön által a kérelmezőknek vagy az IT vezetőknek jelentett, illetve az Önhöz hozzárendelt váratlan eseményeket.

Mások jelentették

Megjeleníti az Önhöz hozzárendelt vagy a más erőforrások által jelentett váratlan események listáját. A listában olyan kategóriákba sorolt váratlan események szerepelnek, amelyekhez vagy közvetlenül, vagy csoporttagság révén hozzáférési jogosultsága van.

Az oldal akkor jelenik meg, ha Ön rendelkezik a Váratlan események – Létrehozás/szerkesztés – Mind vagy a Váratlan események – Kategória eseményeinek kezelése hozzáférési jogosultsággal.

3. Nyisson meg egy váratlan eseményt, és válasszon a következő lapok közül:

Társítások

A váratlan eseményhez társított projektek és projektfeladatok listája a Váratlanesemény-társítások oldalon jeleníthető meg. A társítás akkor jön létre, amikor a váratlan eseményhez projektet vagy projektfeladatot hoz létre.

Ráfordítás

Megjeleníthető a ráfordítások listája, amelyeket az erőforrások a váratlan esemény megoldása során rögzítettek az időjelentéseiken.

Megjegyzések

Megjegyzések fűzhetők a váratlan eseményekhez, illetve megtekinthetők a váratlan eseményhez fűzött további megjegyzések.

Folyamatok

A folyamatokkal automatizálhatja az igénykezelés bizonyos elemeit. Létrehozhat például olyan folyamatot, amely értesíti a váratlan esemény kezelőjét, amikor a váratlan esemény állapotát a *Megoldva* értékre módosítják. Olyan folyamat is meghatározható, amely a váratlan esemény sürgősségét *Magas* értékre állítja be, és valamilyen műveletet hajt végre a váratlan eseményen.

A rendszergazda meghatározhatja a váratlan eseményekre vonatkozó folyamatokat, illetve azokat a globális folyamatokat, amelyek a váratlan eseményeken is műveleteket hajtanak végre.

Lehetőség van a váratlan eseményeken futtatható folyamatok létrehozására és futtatására.

Auditálás (Nem kötelező.)

Ez a lap lehetőséget biztosít a váratlan eseményen elvégzett konkrét tevékenységek nyomon követésére. A rendszergazda határozza meg, hogy mely mezőkön történjen auditálás, és hogy az auditnyomvonal milyen információkat tároljon. Ha az auditnyomvonalat engedélyezték, és Ön rendelkezik a megfelelő hozzáférési jogosultságokkal, akkor megjelenik az Auditálás lap. Ezen az oldalon egy napló látható, amely tartalmazza az auditált mezők módosításait, hozzáadását és törlését.

Megjeleníthető a minden korábbi és új érték, a módosítást végrehajtó felhasználó, valamint a módosítás dátuma.

A váratlan események értesítéslistájának megjelenítése

Informatikai elemzőként értesítéseket kaphat, amikor egy informatikai vezető hozzárendeli egy váratlan eseményhez, hogy dolgozzon rajta. Az értesítés fogadásának módja a hozzárendelt felhasználó személyes értesítési beállításaitól függ.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd kattintson a Személyes menü Szervező pontjára.
Megjelenik az Elvégzendő feladatok portlet, más portletekkel együtt.
2. Kattintson az Értesítések elemre.
3. A Megjelenítés mezőben válassza a Váratlan események lehetőséget.
Látható a váratlan eseményekre vonatkozó értesítések száma.

4. Kattintson a portlet Váratlan események hivatkozására.

Megjelenik az értesítési oldal.

A váratlan esemény állapotának módosítása

A felhasználók és a folyamatok az idő múlásával megváltoztathatják egy új váratlan esemény állapotát. Az alábbi művelet sor használatával tekinthető meg és szerkeszthető egy váratlan esemény állapota.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. A váratlan esemény megnyitásához kattintson a váratlan esemény rövid leírására.
3. Válasszon értéket az Állapot mezőben:

Új

A váratlan esemény új, még nem ellenőrizték és nem oldották meg.

Hozzárendelve

A váratlan eseményt megnyitották, és egy erőforrást rendeltek hozzá (Hozzárendelés céleleme mező).

Folyamatban lévő munka

A váratlan esemény meg van nyitva, és egy IT-munkatárs dolgozik rajta.

Eszkálált

A váratlan esemény meg van nyitva, de az erőforrások ráfordításához felsőbb szintű döntés szükséges.

Felfüggesztve

A váratlan esemény meg van nyitva, de az IT-munkatárs információkra vár, hogy meg tudja oldani az eseményt.

Megoldva

A váratlan esemény már nem nyitott. Az IT-munkatárs nem tudja előidézni a váratlan eseményt, vagy a kérelmező nem adott elegendő információt vagy megszűnt a kapcsolata az ügyfélszolgálattal. Vagy a váratlan eseményt lezárták, de a kérelmező visszaigazolása még függőben van. Ha a Váratlan események hozzárendelése folyamat aktív és fut, akkor a váratlan esemény *Megoldva* állapotra állításának hatására értesítés kerül kiküldésre. Az értesítés a kérelmezőt a döntés ellenőrzésére és megerősítésére szólítja fel.

Lezárva

A váratlan esemény már nem nyitott. A kérelmező elégedett a váratlan esemény megoldásával. A CA Clarity PPM rendszerbe az XML Open Gateway felületen keresztül importált váratlan események szintén *Lezárva* állapotúak.

4. Kattintson a Mentés pontra.

Erőforrások hozzárendelése váratlan eseményekhez vagy újra hozzárendelése

Ellenőrizze, hogy minden váratlan esemény hozzá van-e rendelve egy erőforráshoz. Váratlan esemény hozzárendelésekor a hozzárendelt felhasználó értesítést kap. Az értesítés fogadásának módja a hozzárendelt felhasználó személyes értesítési beállításaitól függ.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson a váratlan esemény rövid leírására.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Kattintson a Hozzárendelés céleleme mező melletti Böngészés ikonra.
4. Adja meg a szűrési feltételeket, és kattintson a Szűrő pontra, vagy kattintson Az összes megjelenítése pontra.
5. Válasszon ki egy erőforrást, majd kattintson a Hozzáadás gombra.
A program a váratlan eseményhez társítja a kiválasztott erőforrást.
6. Mentse a módosításokat.
7. Az újra hozzárendeléshez hajtsa végre újra ezeket a lépéseket, és válasszon ki másik erőforrást, vagy folytassa a műveletet a következő lépéssel.
8. Jelölje be az újra hozzárendelni kívánt váratlan esemény melletti jelölőnégyzetet. A megoldatlan váratlan események újra hozzárendelhetők egy másik erőforráshoz.

9. Kattintson az Újratársítás pontra.
10. Adja meg a szűrési feltételeket, és kattintson a Szűrő pontra, vagy kattintson Az összes megjelenítése pontra.
11. Válasszon ki egy erőforrást, majd kattintson az Újratársítás pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
12. Kattintson az Újratársítás pontra.

Váratlan esemény megjegyzéseinek megjelenítése vagy hozzáadása

Magánjellegű és nyilvános megjegyzések a Váratlan esemény - megjegyzések oldalon adhatók és jeleníthetők meg. A megjegyzések a váratlan eseménnyel kapcsolatos kiegészítő információkat rögzítik. A megjegyzések időrendi sorrendben jelennek meg. A megjegyzések listáját rendezheti, és további megjegyzéseket is megadhat.

A váratlan eseményeknek alapértelmezés szerint minden megjegyzésük nyilvános, a kérelmező és az IT-munkatárs által megtekinthető. A megjegyzés mentés után csak olvashatóvá válik, nem módosítható és nem törölhető. A rendszer a megjegyzéssel együtt tárolja a rögzítés időpontját, valamint a rögzítő erőforrás nevét.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
2. A váratlan esemény megnyitásához kattintson a váratlan esemény rövid leírására.
3. Kattintson a Megjegyzések fülre, majd adja meg a tárgyat és a leírást.
4. Ha a megjegyzést magánjellegűvé, csak a megjegyzést létrehozó IT-dolgozó számára láthatóvá szeretné tenni, jelölje be a Belső jelölőnégyzetet. Amikor a kérelmező vagy másik IT-munkatárs megtekinti a megjegyzéseket, csak a nyilvános megjegyzéseket fogja látni.
5. Kattintson a Hozzáadás gombra.
Az új megjegyzés megjelenik a listában.
6. Kattintson a megjegyzés tárgyára a megjegyzés megnyitásához. A megjegyzés bezárásához kattintson a Visszatérés pontra.
7. A lista rendezéséhez kattintson egy oszlopfejlécre.
8. Kattintson a Vissza gombra.

A váratlan eseményekkel eltöltött idő rögzítése

A váratlan esemény megoldásával töltött idő a váratlan eseményben és a CA Clarity PPM-időjelentésben is megadható.

- A Váratlan esemény ráfordítása oldal használatával időrendben megjelenítheti azokat az időjelentés-bejegyzéseket, amelyeket ehhez a váratlan eseményhez rögzített. A váratlan események ráfordításai a nem tervezett munkák költségeinek számításához szükségesek.
- Az időjelentésre közvetlenül hivatkozva rögzítheti azt az időt, amelyet az Önhöz rendelt valamelyik váratlan esemény megoldásával eltöltött.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
2. A váratlan esemény megnyitásához kattintson a váratlan esemény rövid leírására.
3. Kattintson az Idő megadása gombra.
Megjelenik a Befektetés és időszak kiválasztása oldal.
4. Töltse ki az alábbi mezőket:

A Befektetés mezőnél

Megadja, hogy melyik befektetésre kell terhelni a keletkező költséget. A kiválasztható befektetések a következő feltételeken alapulnak:

- A váratlan eseményhez kapcsolódó váratlanesemény-kategória.
- Azok a váratlan események, amelyekhez Önnek eseménykövetési hozzáférési jogosultsága van.

Az Időszak mezőnél

Válasszon egy nyitott időjelentési időszakot a legördülő listából.

5. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.
Megnyílik az időszak kiválasztott időjelentése.
6. Rögzítse az időjelentésben, hogy mennyi időt töltött a váratlan eseménynek a megoldásával.

Nem tervezett váratlan események átalakítása tervezett projektmunkává

A váratlan esemény hatóköre elérhet egy olyan pontot, amikor már projektként vagy projektfeladatként kell kezelni. A hozzárendelt IT-munkatárs a váratlan eseményt átalakítandóként jelöli meg, majd egy projektmenedzserhez rendeli. A projektmenedzser személyes értesítési beállításaitól függően egy értesítés kerül elküldésre arról, hogy a váratlan eseményt projektté vagy feladattá kell alakítani.

A váratlan események vagy munkakérések projektté vagy projektfeladattá alakítása nem tervezett munka tervezett munkává alakítását jelenti. Amikor a váratlan események tervezett munkává válnak, akkor vagy projektek, vagy projektfeladatok keletkeznek belőlük.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. A váratlan esemény megnyitásához kattintson a váratlan esemény rövid leírására.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Jelölje be a Megjelölve átalakításra jelölőnégyzetet.
4. A Hozzárendelt projektvezető mezőben válasszon ki egy projektmenedzsert.
5. Mentse a módosításokat. Lezárhatja a váratlan eseményt.
6. A váratlan eseményhez társított projektvezetőként a váratlan eseményt projektté vagy projektfeladattá alakíthatja át.
 - a. [Váratlan események projektté alakítása](#) (lapon 28).
 - b. [Váratlan események projektfeladattá alakítása](#) (lapon 28).
7. Nyomon követheti a váratlan eseményhez társított projekteket és projektfeladatokat. A váratlan esemény átalakítása után használja a Váratlanesemény-társítások oldalt.

Váratlan események projektté alakítása

Ha egy IT-munkatárs értesíti Önt, hogy egy váratlan eseményt projektfeladattá kell alakítani, akkor az értesítésből elérheti a váratlan eseményt. Az értesítés módja az Ön saját személyes értesítési beállításaitól függ.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson az Önmagamhoz hozzárendelve elemre.
3. Jelölje be a váratlan esemény melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Konverzió projektbe pontra.
Megjelenik az Átalakítási típus kiválasztása oldal.
4. A váratlan esemény új projektté alakításához válassza a Projekt lehetőséget.
5. (Nem kötelező lépés) Ha a váratlan eseményt projektsablon segítségével szeretné új projektté alakítani, válassza a Projekt sablonból pontot, majd kattintson a Tovább gombra. Válasszon ki egy Elrendezéssablont.
6. Kattintson a Tovább gombra.
Megjelenik a Létrehozás oldal. A váratlan esemény oldaláról származó részletek, például a projekt neve, menedzsere, kezdési és befejezési dátuma a projekt oldalán megismétlődnek.
7. Töltse ki az oldal többi mezőjét.
További információk a *Projektvezetés felhasználói útmutatójában* olvashatók.
8. Mentse a módosításokat.
Megjegyzés: Ha a váratlan esemény megoldása további munkát igényel, az IT projektállomány újra megnyithatja a váratlan eseményt.

Váratlan események projektfeladattá alakítása

Ha arról értesítik Önt, hogy egy váratlan eseményt projektfeladattá kell alakítani, akkor az elvégzendő feladatból megnyithatja a váratlan eseményt. Minden létrehozott új projektfeladat a WBS-hierarchia alján jelenik meg a projektben belül.

A váratlan eseményt csak a társított projektvezető alakíthatja át projektfeladattá. Feladat csak meglévő és aktív projekttel társítható. Egyszerre csak egy esemény alakítható át.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson az Önmagamhoz hozzárendelve elemre.
3. Jelölje be a váratlan esemény melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Konverzió feladatba pontra.
Megjelenik a Projekt kiválasztása oldal.
4. Válassza ki a projektet a feladat társításához.
5. Kattintson a Hozzáadás gombra.
Megjelenik a Létrehozás oldal.
A váratlan esemény oldaláról származó részletek, például a projekt neve, menedzsere, kezdési és befejezési dátuma a feladat oldalán megismétlődnek.
6. Töltse ki az oldal többi mezőjét.
További információk a *Projektvezetés felhasználói útmutatójában* olvashatók.
7. Mentse a módosításokat.

Megjegyzés: Ha a váratlan esemény megoldása további munkát igényel, az IT projektállomány újra megnyithatja a váratlan eseményt.

A váratlan események projektté vagy feladattá alakításának megfeleltetése

A váratlan események projektté vagy projektfeladattá alakításakor a program adatokat továbbít a váratlan eseményből az új projektbe. Az alábbi táblázat mutatja be, hogyan történik az adatok leképezése az átalakításkor:

Váratlan esemény adatmezője	Projekt adatmezője	Projektfeladat mező
Rövid leírás	Projekt neve	Név
Nyomon követési azonosító	Projekt azonosítója	Azonosító
Állapot	Állapot (Jóvá nem hagyott)	Állapot (Nincs elkezdve)
Részletes leírás	Leírás	N/A
Hozzárendelt projektvezető	Menedzser	N/A
Kezdési dátum	Kezdési dátum	Kezdés (dátum)

Váratlan esemény adatmezője	Projekt adatmezője	Projektfeladat mező
Várható befejezési dátum	Befejezési dátum	Befejezés (dátum)

A következő kivételek érvényesek:

- A ráfordításadatok szintén nem kerülnek át a projektbe vagy projektfeladatba az átalakítás során. Ha a váratlan eseményt átalakítják, akkor a vele eltöltött és hozzá rögzített időt nem viszi tovább a program. A váratlan esemény ráfordítása és az új projekt vagy feladat ráfordítása külön tevékenységnek számít, így az időnyilvántartásuk is el van különítve.
- A váratlan esemény objektum egyetlen egyedi attribútuma sem alakul át a projekt vagy a feladat azonos egyedi attribútumává.
- Ha a kapcsolattartó vagy a hozzárendelt erőforrás nem csapattag a projektben, akkor az adatok nem kerülnek át.
- Amikor váratlan eseményt projektté vagy projektfeladattá alakít, nem hivatkozhat vissza a váratlan eseményre a projektből vagy projektfeladatból. Hivatkozás csak új váratlan eseményben van az átalakított projektre vagy projektfeladatra.

Automatizált váratlanesemény-folyamatok kezelése

Automatizált váratlanesemény-folyamatokat hozhat létre, illetve követhet nyomon. Folyamatadminisztrátorként aktiválja a [Váratlan események hozzárendelése jóváhagyási folyamatot](#) (lapon 32) a váratlan események kiosztásának, ellenőrzésének és megoldásának kezelése céljából. Amikor egy felhasználó új váratlan eseményt naplóz, a folyamat automatikusan megindul. A folyamat saját üzleti szabályokkal testre szabható.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson a váratlan esemény rövid leírására.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Kattintson a Folyamatok elemre.
Megjelenik a Folyamatok oldal.

4. Kattintson újra a Folyamatok fülre, és válassza a következő menüparancsok egyikét:
 - A váratlan eseményhez már létrehozott folyamatok megtekintéséhez kattintson az *Elérhető* elemre.
 - A már elkezdődött folyamatok megtekintéséhez kattintson a *Kezdeményezett* elemre.

5. Jelölje be egy elérhető folyamat jelölőnégyzetét, és az Indítás elemre kattintva indítsa el.

Megjegyzés: Minden alkalommal, amikor váratlan eseményt küldenek jóváhagyásra, automatikusan elindul a Váratlan események hozzárendelése folyamat egy példánya.

6. Amikor az IT-elemző kijavítja a problémát, nyissa meg a váratlan eseményt, és állítsa át az állapotát *Megoldva* értékre.

Megjegyzés: Ha a Váratlan események hozzárendelése folyamat aktív és fut, akkor a váratlan esemény *Megoldva* állapotra állításának hatására értesítés kerül kiküldésre. Az értesítés a kérelmezőt a döntés ellenőrzésére és megerősítésére szólítja fel.

7. Adjon meg egy dátumot a Megoldás dátuma mezőben.

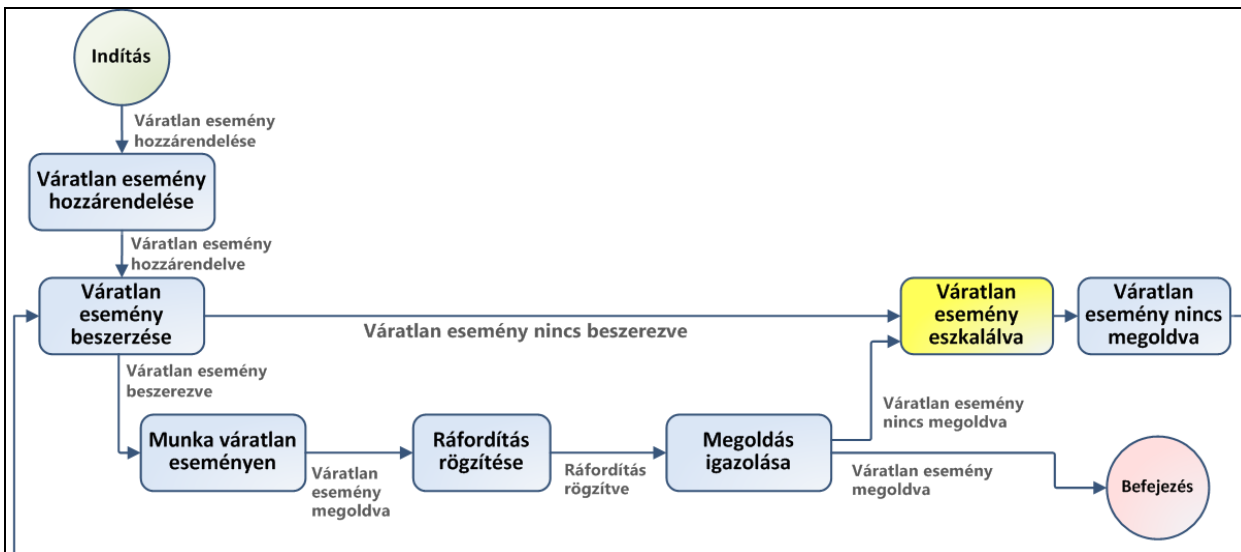
8. Amikor az eredeti kérelmező elfogadta a váratlan esemény megoldását, módosítsa az esemény állapotát *Lezárva* értékre.

Megjegyzés: Ha a Váratlan események hozzárendelése folyamat aktív és fut, akkor a váratlan esemény *Lezárva* állapotra állításának hatására értesítést küld ki a rendszer. Az értesítés tájékoztatja a kérelmezőt, hogy a váratlan eseményt lezárták. Az automatizált folyamat nem állítja át a váratlan események állapotát *Lezárva* értékre.

9. A Váratlan események hozzárendelése folyamat a *Megoldás igazolása* lépés végrehajtásakor leáll, és a váratlan esemény ezzel meg van oldva.

A váratlan események hozzárendelési folyamatának menete

A Váratlan események folyamat a következő lépéseket tartalmazza:



IT-dolgozó hozzárendelése

Ezt a lépést a váratlan esemény első naplózása váltja ki. A lépés hatására elindul a Váratlan események hozzárendelése munka. A munka befejeződésekor ez a lépés egy elvégzendő feladatot küld az IT-munkatártnak, hogy ellenőrizze a hozzá rendelt váratlan eseményt. A lépés befejezése után a Váratlan esemény beszerzése lépés következik.

Váratlan esemény beszerzése

Ezt a lépést vagy az IT dolgozó hozzárendelése vagy a Váratlan esemény nincs megoldva lépés befejeződése váltja ki. A lépés egy elvégzendő feladatot küld az IT-munkatártnak, hogy ellenőrizze és fogadja el az újonnan hozzá rendelt váratlan eseményt. Az elvégzendő feladat áttekintése után az IT-munkatárs eldöntheti, hogy elfogadja vagy visszautasítja-e a megbízást. Ha visszautasítja, akkor a Váratlan esemény eszkalálva lépés következik. Ha elfogadja, akkor a Munka váratlan eseményen lépés következik.

Munka váratlan eseményen

Ezt a lépést a Váratlan esemény beszerzése lépés befejeződése váltja ki. A lépés egy elvégzendő feladatot küld az IT-munkatártnak, hogy foglalkozzon az új megbízással. Az IT munkatárs ezután dolgozik a váratlan eseményen, majd elvégzettként jelöli meg a feladatot. Ha az elvégzettként megjelölés megtörtént, akkor elkezdődik a Ráfordítás rögzítése lépés.

Ráfordítás rögzítése

Ezt a lépést a Munka váratlan eseményen lépés befejeződése váltja ki. A lépés egy elvégzendő feladatot küld az IT-munkatárshoz, hogy rögzítse a váratlan eseményre fordított időt. Az IT-munkatárs ezután rögzíti a ráfordítást, majd elvégzettként jelöli meg a feladatot. Ha az elvégzettként megjelölés megtörtént, akkor elkezdődik a Megoldás igazolása lépés.

Megoldás igazolása

Ezt a lépést a Ráfordítás rögzítése lépés befejeződése váltja ki. A lépés egy elvégzendő feladatot küld a kérelmezőnek, hogy ellenőrizze és igazolja vissza a váratlan esemény kielégítő megoldását. Az elvégzendő feladat áttekintése után a kérelmező eldöntheti, hogy jóváhagyja vagy elutasítja-e a megoldást. Ha jóváhagyja a megoldást, akkor a folyamat befejeződik. Ha elutasítja, akkor a Váratlan esemény eszkalálva lépés következik.

Váratlan esemény eszkalálva

Ezt a lépést a Váratlan esemény beszerzése vagy a Megoldás igazolása lépés befejeződése váltja ki. A lépés *Eszkalálva* értéke állítja a váratlan esemény állapotát. A lépés befejezése után a Váratlan esemény nincs megoldva lépés következik.

Váratlan esemény nincs megoldva

Ezt a lépést a Váratlan esemény eszkalálva lépés befejeződése váltja ki. A lépés értesítést küld az IT-vezetőnek arról, hogy a váratlan eseményt nem oldották meg, ezért át kell tekintenie és újra ki kell osztania azt. Miután az IT-vezető befejezettnek jelölte az elvégzendő feladatot, a Váratlan esemény beszerzése lépés következik.

Fejezet 3: Útmutató az ötletek kezeléséhez

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[Ötletkezelés](#) (lapon 35)

[Az ötlet-jóváhagyási folyamat](#) (lapon 36)

[Ötlet befektetéssé alakítása](#) (lapon 53)

[Pénzügyi adatok másolása](#) (lapon 54)

[Ötletek társítása szülőbefektetésekhez](#) (lapon 56)

[Csapat feltöltése egy ötleten folytatandó munkához](#) (lapon 57)

Ötletkezelés

IT-elemzőként vagy -vezetőként az informatikai igényeket ötletek formájában tudja kezelni a CA Clarity PPM rendszerben. Az ötlet a befektetési lehetőségek, például projektek, eszközök, alkalmazások, termékek, szolgáltatások vagy egyéb munka létrehozásának kiindulási fázisa.

Az ötletek lefektetik egy bizonyos befektetéstípus alapjait, és a fontos információk összegyűjtéséhez tárolóként szolgálnak. A legjobb ötleteket érdemes kidolgozni és jóváhagyni, a nemkívánatos ötleteket pedig elutasítani, mielőtt erőforrásokat fogyasztó, nagy kockázatú befektetéssé válnának. Az ötletek nyomon követhetők és befektetési lehetőségekké alakíthatók.

Lehetőség van például egy ötlet kiértékelésére, annak eldöntésére, hogy érdemes-e foglalkozni vele, majd a következők bármelyikévé átalakítani:

- projektek
- termékek
- szolgáltatások
- eszközök
- alkalmazások
- befektetések
- egyéb munka

A befektetési lehetőségek ezután jóváhagyhatók a portfóliójának részeként. Az ötletek beilleszthetők a befektetési hierarchiába, ki lehet alakítani a munkacsoportot és a költségvetést azok alapján, illetve beállíthatók az ötletekre vonatkozó jelentések. Az auditnyomvonal lehetőséget biztosít az ötleten elvégzett konkrét tevékenységek nyomon követésére. A rendszergazda határozza meg, hogy mely mezőkön történjen auditálás, és hogy az auditnyomvonal milyen információkat tároljon. Az Auditálás oldal akkor jelenik meg, amikor megnyitja valamelyik ötletet. Ezen az oldalon egy napló látható, amely tartalmazza a naplózásra kiválasztott mezők módosításait, hozzáadását és törlését.

Az ötletek nyilvántartására gyakran nem a CA Clarity PPM rendszert használják. Az ötletek másik rendszerből is importálhatók az XML Open Gateway felületen keresztül, a CA Clarity PPM rendszerben történő kezeléshez. Az ötletek az importálás után a portfóliókezelési folyamat részévé válnak.

Az ötlet-jóváhagyási folyamat

Az *Ötletjóváhagyás* folyamat a CA Clarity PPM kész ötletkezelési folyamata. Folyamatadminisztrátorok vagy vezetők számára az ötlet-jóváhagyási folyamat megkönnyíti az ötletek beküldését, áttekintését, jóváhagyását vagy elutasítását. Ez a folyamat alapértelmezés szerint nem aktív. Az ötlet-jóváhagyási folyamat csak akkor kezdhető el, ha a CA Clarity PPM folyamatadminisztrátora elvégezte az aktiválást. A folyamatok további üzleti szabályok hozzáadásával testreszabhatók.

Megjegyzés: Egy adott időpontban csak egy Ötletjóváhagyás folyamathoz lehet hozzáférése. A folyamatadminisztrátor egynél több ötlet-jóváhagyási folyamathoz nem adhat hozzáférést. Ellenkező esetben az Elküldés jóváhagyásra pontra kattintáskor hiba történik.

Az automatizált ötletkezelési folyamatok egy járulékos munkafolyamaton viszik végig az ötletet. A folyamatot a következő lépésekkel lehet összefoglalni:

1. Az Ötletjóváhagyás folyamat egy példánya minden alkalommal automatikusan létrejön, amikor egy felhasználó ötletet hoz létre. Az új ötletek *Jóvá nem hagyott* vagy *Jóváhagyásra elküldve* állapotúak.
2. A jóváhagyási folyamat minden elvégzendő feladatra vagy lépésre vonatkozóan értesítést küld a kijelölt címzetteknek. A folyamat zárolja az ötlet állapotát a jóváhagyási folyamat idejére, és senkinek nem engedi az állapot manuális módosítását.
3. Amikor egy felhasználó benyújt egy javasolt ötletet jóváhagyásra, az ötlet állapota *Jóváhagyásra elküldve* értékre vált.

Ha egy felhasználó benyújtott egy ötletet, az *elutasítva*, *hiányos* vagy *jóváhagyva* állapotúként jelölhető meg.
4. Az ötlet jóváhagyására jogosult minden jóváhagyó elvégzendő feladatot kap. Az elvégzendő feladatban arra kéri a jóváhagyót, hogy tekintse át, majd hagyja jóvá az ötletet.
5. A jóváhagyó megvizsgálja az ötletet. Az ötlet *jóváhagyható*, *elutasítható* vagy megjelölhető *befejezetlenként* is, hogy további információkat lehessen kérni az eredeti kérelmezőtől.
6. A felhasználók a *hiányos* ötleteket újra benyújthatják. Amikor egy felhasználó újra benyújt egy ötletet, annak állapota *Jóváhagyásra elküldve* értékre vált, és az ötlet visszakerül a folyamat elejére.
7. Amikor egy ötlet *jóváhagyva* állapotúvá vált, projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé alakítható át. Az Ön hozzáférési jogosultságai határozzák meg, hogy milyen elemet tud létrehozni.
8. Ha egy felhasználó egy ötletet *Jóváhagyva*, *Hiányos* vagy *Elutasítva* állapotúként jelölt meg, az ötlet eredeti szerzője elvégzendő feladatra vonatkozó értesítést kap a rendszertől.
9. Az ötlet jóváhagyásával, elutasításával vagy törlésével lezárul a folyamat.

Az ötlet jóváhagyására több felhasználónak is lehet jogosultsága, ezért előfordulhat, hogy egymásnak ellentmondó válaszok kerülnek rögzítésre. Lehet például, hogy az egyik jóváhagyó jóváhagyja az ötletet, egy másik pedig elutasítja, mielőtt a háttérben futó folyamatalrendszer közbeavatkozna. Ebben az esetben a hátralévő elvégzendő feladatok lezárulnak, ha vannak, és a rendszer új példányokat küld ugyanarról az elvégzendő feladatról. Az új elvégzendő feladatokban szerepel, hogy előzőleg ellentmondó válaszok érkeztek.

Másik példa, hogy a megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználó *hiányos* ötletet közvetlenül meg tud jelölni *jóváhagyott* állapotúként.

Ha egy felhasználó egy *hiányos* ötletet *elutasít*, az **INV-0007: Adjon meg egy érvényes állapotkódot** hibaüzenet jelenik meg. A helyzet elkerülése:

1. Jelölje meg az ötletet *Jóváhagyásra elküldve* állapotúként.
2. Ezt követően állítsa át *Jóváhagyva* vagy *Elutasítva* állapotúra.

Ötlet létrehozása

Az Ötlet létrehozása oldalon az ötlet általános tulajdonságai, becsült költsége és bevétele, valamint részletes leírása határozható meg.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson az Új pontra.
3. Töltse ki az Általános szakasz mezőit:

Tárgy

Az ötlet összegzését/nevét határozza meg. Amikor projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé alakítják az ötletet, a tárgy az ötletre mutató hivatkozásként szerepel a befektetésben. Az átalakítás során a tárgy a befektetés leírásává válik.

Ötletazonosító

Az ötlet egyedi azonosítóját határozza meg. Ha konfigurálva van az automatikus számozás, akkor a mező csak olvashatóként jelenik meg. Az átalakítás során az ötlet azonosítója a befektetés nevévé válik.

Ötlet prioritása

Az ötlet kezelője által az ötlethez rendelt értéket határozza meg. Az érték megfelel a kockázat prioritásának. A választható lehetőségek: Alacsony (alapértelmezett), Közepes és Magas.

Leírás

Az ötlet megvalósításának használhatóságát és értéket adja meg a felhasználók számára.

Menedzser

Az ötlet tulajdonos és kezelő erőforrásának nevét határozza meg.

Az ötlet kezelőjének hozzáférése van az ötlet költségvetési és ütemezési tulajdonságaihoz.

Eredeti kérelmező

Az ötletkérést eredetileg beküldő erőforrás nevét határozza meg. A mező alapértelmezés szerint az ötletet létrehozó erőforrás nevét jeleníti meg.

Megjegyzés: Ha másik erőforrást választ, akkor előfordulhat, hogy az ötlet megtekintéséhez szükséges hozzáférési jogosultsága megszűnik. Az ötlet megtekintéséhez ekkor az *Ötlet – Megtekintés – Mindegyik* vagy az adott erőforrásra vonatkozó *Erőforrás – Ötlet – Megtekintés* hozzáférési jogosultság szükséges.

Aktív

Megadja, hogy az ötlet aktív-e. Az ötlet aktiválásával lehetővé teheti az erőforrások számára, hogy megtekintsék az ötletet bármelyik kapacitástervezési portletben.

Alapértelmezett: Kijelölve

Általános megjegyzések

Az ötlet leírásában nem szereplő további információkat határozza meg.

4. Töltse ki a Becsült költségek és bevételek szakaszt:

Megjegyzés: A tulajdonságok egy részét a jóváhagyási folyamat későbbi része használja, amikor az ötletet projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé alakítja át.

Becslés típusa

Az ötlet bevételeinek, költségének és bevételre gyakorolt hatásának becslési típusát határozza meg.

Pénznemkód

A rendszerpénznemet határozza meg. Ha engedélyezve van a **Több pénznem használata** beállítás, akkor megjelenik egy legördülő lista, amely az aktív pénznemkódokat tartalmazza. Az átalakítás során a pénznemkód a befektetés pénznemkódja lesz.

Üzleti egység

Az ötlethez társított üzleti egységet határozza meg.

Bevétel leírása

Az ötlet kidolgozásának üzleti előnyeit ismerteti.

Becsült költség

Az ötlet becsült teljes költségét határozza meg. Az átalakítás során a becsült költség a befektetés tervezett költsége lesz.

Becsült bevétel

Az ötlet becsült teljes pénzügyi hozamát határozza meg, akár bevételként, akár megtakarított pénzként jelentkezik.

Becsült kezdő dátum

Az ötlet becsült kezdő dátumát mutatja. A dátum nem lehet a becsült befejezési dátumnál későbbi.

Becsült befejező dátum

Az ötlet becsült befejezési dátumát mutatja. A dátum nem lehet a becsült befejezési dátumnál későbbi.

Megtérülési dátum

Az ötlet becsült megtérülési dátumát határozza meg. Az átalakítás során a megtérülési dátum a befektetés költségvetési megtérülési dátuma lesz.

5. Töltse ki a Részletes leírás szakasz következő mezőit:

Hatás a meglévő kezdeményezésekre

Az ötletnek a meglévő kezdeményezésekre gyakorolt hatását határozza meg.

Kockázatok

Az ötlet megvalósulásától függetlenül meghatározza a kockázatokat.

Függőségek

Azt határozza meg, hogy az ötletre milyen függőségek vonatkoznak.

6. A Munka lebontási struktúrája szakaszban kattintson a Böngészés ikonra annál a szervezeti struktúránál, amelyet biztonsági, szervezeti vagy jelentési célból az ötlethez kell társítani. Az Osztály nevű egység segítségével az ötlet CA Clarity PPM-osztályhoz társítható. Ha több szervezeti egység létezik, akkor az Osztály nevű egység utolsóként jelenik meg.

7. Az ötlet mentéséhez kattintson a Mentés gombra.
Az új ötlet *Jóvá nem hagyott* állapottal megjelenik az Ötletek oldalon.
8. Az új ötlet mentéséhez és jóváhagyásra való benyújtásához kattintson a Küldés jóváhagyásra pontra.
Az új ötlet *Jóváhagyásra elküldve* állapottal jelenik meg az Ötletek oldalon.

Ötlet tulajdonságainak frissítése

Az ötlet meghatározásához frissíteni kell az ötlet tulajdonságait, amikor további információk válnak elérhetővé.

Megjegyzés: A tulajdonságok egy részét a jóváhagyási folyamat későbbi része használja, amikor az ötletet projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé alakítja át.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Nyisson meg egy ötletet.
3. Kattintson a Tulajdonságok fülre, és válasszon ki egy menüpontot az ötlet tulajdonságainak frissítéséhez.
4. Általános információk, például a név, vezető, célok, állapot, igazodás és szervezeti struktúrán belüli társítások szerkesztése.
5. A Célkezelő mezőben válasszon egy erőforrást.

Megjegyzés: A célkezelő az az erőforrás, aki kezelni fogja az ötletet, miután projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé alakították. Az ötlet projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé alakítása előtt töltsse ki a mezőt. Ha üresen hagyja a mezőt, az ötletkezelőként megadott erőforrás lesz a projekt, szolgáltatás vagy befektetés kezelője.

6. Töltsse ki a mezőket a tulajdonságok oldalának Részletes leírás szakaszában.
 - a. Adja meg, hogy az ötlet milyen hatással van a meglévő kezdeményezésekre.
 - b. Adja meg, hogy milyen kockázatokkal jár az ötlet.
 - c. Adja meg, hogy az ötlet milyen módon függ meglévő kezdeményezésektől.
7. [Adja meg az ütemezési információkat](#) (lapon 42), például kezdési és befejezési dátumokat, valamint a nyomon követési módokat.
8. [Adja meg a költségvetési információkat](#) (lapon 43), például a tervezett költséget és hasznót, illetve a nettó jelenérték és megtérülés mérőszámait.

A tulajdonságok oldalának Becsült költségek és bevételek szakasza összefoglaló áttekintést ad az ötlet becsült költségeiről és hasznáról.

Ütemezési információk meghatározása

Ezzel az eljárással adható meg az ötlet kezdési és befejezési dátuma, megnyitható az ötlet időbejegyzés céljából, valamint megadható a számlázási azonosítója.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Nyisson meg egy ötletet.
3. Kattintson a Tulajdonságok fülre, majd az Ütemezés pontra.
4. Töltse ki az oldal Ütemezés szakaszának alábbi mezőit:

Kezdési dátum

Az ötlet kezdési dátumát mutatja. Ha az ötletet befektetéssé alakítja, akkor a dátum a befektetés kezdési dátuma lesz.

Befejezési dátum

Az ötlet befejezési dátumát mutatja. Ha az ötletet befektetéssé alakítja, akkor a dátum a befektetés befejezési dátuma lesz.

Tervezett költség dátumainak beállítása

Meghatározza, hogy a tervezett költségdátumok szinkronban vannak-e a szolgáltatásdátumokkal. A részletes pénzügyi terv lehetőségének választása nem befolyásolja a tervezett költségdátumokat.

Alapértelmezett: Kijelölve

5. Töltse ki az oldal Nyomon követés szakaszának alábbi mezőit:

Időbejegyzés

A mezőnek a bejelölésével engedélyezheti, hogy az állománytagok nyilvántartsák időjelentéseiken az ötlettel töltött időt.

Fontos! Ügyeljen rá, hogy bejelölje az Időbejegyzés mezőt, hogy az állománytagok az időjelentéseikben rögzíthessék az ötletekre fordított munkát.

Alapértelmezett: Kijelölve

Nyomon követési mód

Jelzi az állománytagok számára, hogy milyen módszerrel tartják nyilván az ötletre fordított munkaórákat.

Opciók:

- Clarity. Az állománytagok időjelentéseken tartják nyilván az időt.
- Nincs. A nem munkaerőforrások ráfordításai tranzakcióbizonylatokon, illetve egy ütemezőben, például az Open Workbenchben követhetők nyomon.
- Egyéb. A ráfordításokat külső alkalmazásból importálják.

Alapértelmezett: Clarity

Számlázási azonosító

Válassza ki az ötlettel kapcsolatos feladatok alapértelmezett számlázási azonosítóját. Ha a feladatok szintjén más számlázási azonosítót ad meg az időjelentéseken, akkor a feladat szintű számlázási azonosító felülírja az ötlet szintű számlázási azonosítót.

6. Kattintson a Mentés és visszatérés vagy a Küldés jóváhagyásra pontra.

Költségvetési adatok meghatározása

Az ötletek portfóliókezelés céljából történő kiértékeléséhez adja meg mindegyik ötletre a tervezett költség és haszon adatait. A költségvetési információk az Ötlet tulajdonságai: Fő - Költségvetés oldalon határozhatók meg. A költségvetési tulajdonságokon keresztül mérőszámokat határozhat meg. Például az ötlet tervezett költségét, nettó jelenértékét, megtérülését és fedezeti pont értékét. Azt is választhatja, hogy a tőkeköltség felhasználásával az alkalmazás automatikusan számítsa ki a költségvetés mérőszámait.

Az oldalon található mezőkkel adhatja meg a költségvetés kezdési és befejezési dátumait. A költségvetési tulajdonságok egyenletesen és folyamatosan osztják el a pénzüsségeket erre az időszakra. A költségvetési tulajdonságok értékei csak egy időszakra, az ötlet kezdési és befejezési dátuma közötti időszakra vonatkoznak. A dátumok csak az adott ötletre érvényesek, a szülőbefektetésekre nem.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet, és kattintson a tárgyára.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd abból kattintson a Pénzügyi összegzés elemre.
3. Töltsse ki a Pénzügyi tervezés szakasz következő mezőit:

Pénznem

A befektetés pénznemét határozza meg.

Alapértelmezett: A rendszer pénzneme

A költségvetés egyezik a tervezett értékekkel

Meghatározza, hogy egy befektetés költségvetésének tulajdonságaiban a költségértékek megfelelnek-e a tervezett értékeknek. Ha a befektetéshez meglévő részletes költségvetési terv tartozik, akkor a Költségvetés szakasz összes mezőértéke csak olvasható. A mezők a részletes költségvetési terv értékeit tükrözik. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, akkor a költségmezők szerkeszthetők.

Alapértelmezett: Kijelölve

Pénzügyi mérőszámok számítása

Meghatározza, hogy a befektetéshez szükséges pénzügyi mérőszámok automatikusan kerülnek-e kiszámításra. Ha nincs bejelölve, akkor a mérőszámok manuálisan határozhatók meg.

Alapértelmezett: Kijelölve

4. Töltse ki a Pénzügyi mérőszám beállítások szakasz következő mezőit:

A rendszer teljes tőkeköltség rátájának használata

Jelölje be a mezőt a teljes tőkeköltségnek a rendszerszintű rátával való kiszámításához.

A rendszer újrabefektetési rátájának használata

Jelölje be a mezőt a teljes tőkeköltségnek a rendszerszintű újrabefektetési rátával való kiszámításához.

Rendszerráta

Megjeleníti a rendszer rátáját a teljes tőkeköltség kiszámításához.

Befektetési ráta

Megjeleníti a befektetési rátát a teljes tőkeköltség kiszámításához.

Kezdeti befektetés

Meghatározza az ötlet kezdeti befektetését.

5. Töltse ki a Tervezett szakasz következő mezőit:

Tervezett költség

Az ötlet tervezett költségét határozza meg. A program elosztja az értéket a tervezett költség kezdési és befejezési dátuma között.

Megjegyzés: Amikor az ötletet befektetéssé alakítja, a tervezett költségérték felülírja az Ötlet tulajdonságai: Általános oldal Becsült költségek és bevételek szakaszában megadott becsült költséget.

Tervezett költség kezdete

Válassza ki az ötlet tervezett költségének kezdési dátumát.

Tervezett költség vége

Válassza ki az ötlet tervezett költségének lejárat dátumát.

Tervezett haszon

Az ötlettől várt teljes tervezett hasznot határozza meg.

Megjegyzés: Amikor az ötletet befektetéssé alakítja, a tervezett haszonérték felülírja az Ötlet tulajdonságai: Általános oldal Becsült költségek és bevételek szakaszában megadott becsült hasznot.

Tervezett haszon kezdete

Válassza ki az ötlet tervezett hasznának kezdési dátumát.

Tervezett haszon vége

Válassza ki az ötlet tervezett hasznának lejárat dátumát.

Tervezett NPV

A befektetés nettó jelenértékét (Net Present Value, NPV) jeleníti meg.

Tervezett ROI

Megjeleníti ennek a befektetésnek a tervezett megtérülését (Return on Investment, ROI).

Tervezet fedezeti pont

Az a dátum, amikor az ötlet tervezett költsége egyenlővé válik a tervezett haszonnal. A mező csak olvasható.

Tervezett IRR

Megjeleníti a befektetés tervezett belső megtérülési rátáját.

Tervezett MIRR

Megjeleníti a befektetés tervezett módosított belső megtérülési rátáját (MIRR).

Tervezett visszafizetési időszak

A befektetés tervezett visszafizetési időszakát jeleníti meg.

6. A Költségvetés szakaszban a következő mezők jelennek meg:

Költségvetési költség

A befektetés költségvetésbe vett költségét jeleníti meg.

Költségvetési költség kezdése

A befektetés költségvetésbe vett költségének kezdési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési költség befejezése

A befektetés költségvetésbe vett költségének befejezési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési haszon

A befektetés költségvetésbe vett hasznát jeleníti meg.

Költségvetési haszon kezdése

A befektetés költségvetésbe vett hasznának kezdési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési haszon befejezése

A befektetés költségvetésbe vett hasznának befejezési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési nettó jelenérték

A befektetés költségvetésbe vett jelenértékét (Net Present Value, NPV) jeleníti meg.

Költségvetési ROI

Megjeleníti ennek a befektetésnek a megtérülését (Return on Investment, ROI).

Költségvetési fedezeti pont

Azt a dátumot jeleníti meg, amikor az ötlet költségvetésbe vett költsége egyenlő lesz a tervezett haszonnal. A mező csak olvasható.

Költségvetés-IRR

Megjeleníti a befektetés költségvetési belső megtérülési rátáját.

Költségvetés-MIRR

Megjeleníti a befektetés költségvetési módosított belső megtérülési rátáját (MIRR).

Költségvetési visszafizetés, hónapban

A befektetés költségvetésbe vett visszafizetési időszakát jeleníti meg.

7. Küldje el a változtatásokat.
8. Tekintse meg a becsült költségek és haszon összegzését.

Ötletekre vonatkozó pénzügyi tervek

Az ötletekhez költségeik követése céljából a következő típusú pénzügyi tervek hozhatók létre:

- költségtervek
- bevételtervek
- költségvetési tervek

A költségterveket ugyanolyan módon lehet jóváhagyásra elküldeni, mint bármely más típusú befektetés esetében. A költségterv a jóváhagyás után az aktuális költségvetési tervvé válik. Költségtervvel vagy költségvetési tervhez bevételterv is társítható. A pénzügyi terv létrehozása után használható az adminisztratív folyamatokban vagy az XML Open Gateway (XOG) használatával végrehajtott tranzakciókban.

Megjegyzés: A pénzügyi tervek ténytármái, a manuális tranzakciók és a visszatérhelések pénzügyileg nem engedélyezettek.

Az ötletekhez kapcsolódó pénzügyi tervek a következő megkötések vonatkoznak:

- A ténytármakkal nem lehet tranzakciókat használni.
- Csak manuálisan létrehozott költségtervet (munkatervet) lehet célbefektetéssé alakítani. A Feltöltés a beruházási csapatból vagy a Feladatmegbízás módszerekkel létrehozott költségtervek nem alakíthatóak át.
- A költségvetési tervek nem alakíthatóak át célbefektetéssé.
- Munkafolyamati rendszerművelettel nem lehet ötlet pénzügyi tervét célbefektetéssé alakítani. Az ötletek pénzügyi terveit csak a felhasználói felületen keresztül lehet átalakítani.

Költségterv létrehozása ötlethez

Az ötlethez költségterv hozható létre. A költségtervek keresztülmehetnek egy olyan jóváhagyási folyamaton, amely után formális költségvetéssé válnak.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Nyisson meg egy ötletet.
3. Kattintson a Pénzügyi tervek fülre.
4. Ha a következő hibát látja, kattintson a Tulajdonságok fülre, adjon meg társítást egy osztály szervezeti struktúrájához, majd kattintson a Mentés gombra.

Ahhoz, hogy pénzügyi tervet lehessen beállítani, a befektetést előbb egy entitáshoz kell társítani.
5. Kattintson a Pénzügyi tervek menüre, majd a Költségtervek elemre.
6. Kattintson az Új manuális terv pontra.
7. Töltse ki a kötelező mezőket.
8. A költségterv bevételtervhez kapcsolásához kattintson a Bevételi terv mező melletti Böngészés ikonra, majd válasszon egy tervet.
9. Kattintson a Mentés pontra.
10. Kattintson a Részletek fülre.
11. A tervre vonatkozó költség típusok és tranzakcióosztályok listázásához kattintson a Hozzáadás gombra. Megadhatja például a hardverek üzemeltetési költségét.
12. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.
13. Kattintson egy ötlet Költségterv részletei oldalán az Összegek időszak szerint elem alatti cellákba.
14. Adja meg a költségeket és az egységeket minden tranzakcióosztályhoz.
15. (Nem kötelező lépés) Ha egy meglévő befektetési csapattól szeretne költségeket beszúrni, kattintson a Műveletek menüre, és válassza a Feltöltés a beruházási csapatból pontot.
16. Kattintson a Mentés pontra.

Bevéltelerv létrehozása ötlethez

Ötlet megtérülésének vagy nettó jelenértékének kiszámításához hozzon létre egy bevélteltervet, és társítsa egy költségtervhez. A bevéltelterveket nem kell jóváhagyni.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Nyisson meg egy ötletet.
3. Kattintson a Pénzügyi tervek fülre.
4. Ha a következő hibát látja, kattintson a Tulajdonságok fülre, adjon meg társítást egy osztály szervezeti struktúrájához, majd kattintson a Mentés gombra.

Ahhoz, hogy pénzügyi tervet lehessen beállítani, a befektetést előbb egy entitáshoz kell társítani.
5. Kattintson a Pénzügyi tervek menüre, majd a Bevélteltervek elemre.
6. Kattintson az Új pontra.
7. Töltse ki a kötelező mezőket.
8. A költségterv bevélteltervhez kapcsolásához kattintson a Bevélteli terv mező melletti Böngészés ikonra, majd válasszon egy tervet.
9. Kattintson a Mentés pontra.
10. Kattintson a Részletek fülre.
11. A Hozzáadás gombra kattintva leírás, osztály és alosztály szerint listázhatja a tervre vonatkozó bevételeket. Listázhatja például az olyan programokat, amelyek növelik a bevételt vagy csökkentik a költségeket.
12. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.
13. Kattintson egy ötlet Bevéltelerv részletei oldalán az Összegek időszak szerint elem alatti cellákba.
14. Adja meg minden bevételi osztálynak a bevételeit időszak szerint.
15. Kattintson a Mentés pontra.

Költségvetési terv létrehozása ötlethez

Ha egy költségtervet jóváhagynak, akkor az a befektetés költségvetési tervévé válik.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyisson meg egy ötletet.
2. Kattintson a Pénzügyi tervek menüre, majd a Költségtervek elemre.
3. Nyisson meg egy költségtervet.
4. Kattintson a Műveletek menü Küldés jóváhagyásra pontjára.
A költségterv válik a javasolt beküldött költségvetési tervvé.
5. Kattintson a Pénzügyi tervek menüre, majd a Költségvetési tervek elemre.
6. Kattintson a Jóváhagyás pontra.

A költségterv válik a jóváhagyott költségvetési tervvé.

Ötlet jóváhagyásra küldése

Egy új ötlet a kidolgozást követően elküldhető jóváhagyásra. Az ötletet még a létrehozása során elküldheti jóváhagyásra.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Nyisson meg egy ötletet.
3. Válasszon az alábbi lehetőségek közül:
 - Kattintson a Küldés jóváhagyásra gombra.
 - Módosítsa az Állapot mezőt a *Jóváhagyásra elküldve* értékre, majd kattintson a Mentés és visszatérés pontra.

Ötlet jóváhagyása

Csak a *Jóváhagyásra elküldve* állapotú ötletek hagyhatók jóvá.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Jelölje be az ötlet melletti jelölőnégyzetet.
3. Kattintson a Jóváhagyás pontra.

Megjegyzés: Azt is megteheti, hogy megnyitja az ötletet, kiválasztja a *Jóváhagyva* értéket az Állapot legördülő listájából, majd menti a változtatásokat.

További információ kérése egy ötletről

Ezt a műveletsort akkor érdemes használnia, ha véleménye szerint egy ötlethez további információk szükségesek, mielőtt jóvá lehetne hagyni, és projektté, szolgáltatássá vagy befektetéssé lehetne alakítani.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
2. Nyisson meg egy ötletet.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Módosítsa az elküldött ötlet állapotát a *Befejezetlen* értékre.
4. Az Általános megjegyzések mezőben rögzítheti, hogy milyen további megjegyzéseket vagy útmutatást szeretne kapni az ötlet kezelőjétől.
5. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.
Megjelenik az Ötletek oldal, amelyen az ötlet *Befejezetlen* állapottal látható.
6. Küldjön egy elvégzendő feladatot és egy értesítést az ötlet kezelőjének, hogy adja meg a további információkat az ötlethez, és küldje el újra.

Megjegyzés: Ezeket a célokat folyamat használatával is el lehet érni.

Ötlet elutasítása

Ötletet a listaoldalról vagy az ötlet tulajdonságoldaláról lehet elutasítani. Egy ötlet csak akkor utasítható el, ha *Jóváhagyásra elküldve* állapotú.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az Igénykezelés menüben kattintson az Ötletek elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Jelölje be az ötlet melletti jelölőnégyzetet.
3. Kattintson az Elutasítás pontra.

Megjegyzés: Azt is megteheti, hogy megnyitja az ötletet, kiválasztja az *Elutasítva* értéket az Állapot legördülő listájából, majd menti a változtatásokat.

Ötlet inaktíválása

Ötletet akkor kell inaktíválni, ha határozatlan időre felfüggeszti.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
Megjelenik a listaoldal.
2. Deaktiváláshoz kattintson az ötlet tárgyára.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Törölje a jelet az oldal Általános szakaszának Aktív jelölőnégyzetéből.
4. Kattintson a Mentés pontra.

Ötlet törlése

Az ötletek törölhetők akár akkor is, ha már befektetéssé vannak alakítva. Az átalakított ötlet törlése megszünteti a kapcsolatot a befektetéssel. Az ötlet törlésével nem törli az átalakított befektetést.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Az Ötletek listaoldalon jelölje be a törölni kívánt ötlet melletti jelölőnégyzetet.
2. Az Aktív mezőt állítsa *Nem* értékre, majd kattintson a Mentés gombra. Aktív állapotú ötlet nem törölhető.
3. Kattintson a Megjelölés törlésre lehetőségre.

A program törli az ötletet, amely a továbbiakban nem jelenik meg a listában.

Ötlet befektetéssé alakítása

A jóváhagyott ötleteket a következő befektetéstípusok valamelyikévé lehet átalakítani:

- projekt
- alkalmazás
- eszköz
- termék
- egyéb munka
- szolgáltatás

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyisson meg egy jóváhagyott ötletet.
2. Kattintson a Konverzió pontra.

Megjelenik a Befektetéstípus kiválasztása oldal. Az oldalon felsorolt befektetéstípusokat a hozzáférési jogosultságok határozzák meg.

3. Válasszon befektetéstípust.

Megjegyzés: Ha a *Projekt másolása sablonból* lehetőséget választja, az ötletbe átmásolódnak a projekt tulajdonságai, például a költségvetési adatok. Az ötletből átvett tulajdonságok általánosan felülírják a projektsablonból származó tulajdonságokat. Miután projektté alakította az ötletet, módosíthatja a projekt tulajdonságait.

4. A Pénzügyi tulajdonságok és pénzügyi tervek másolása lehetőség megadásával az ötlethez tartozó pénzügyi adatokat is szerepeltetheti a befektetéssé való átalakításban.
5. Kattintson a Tovább gombra.

Amikor egy ötletet szolgáltatássá alakít át, a Szolgáltatás létrehozása oldal jelenik meg. Ha sablon alapján szeretné elvégezni a projektté alakítást, válasszon ki egy projektsablont.

6. Töltse ki az oldal mezőit, majd kattintson a Mentés pontra.

Pénzügyi adatok másolása

Amikor egy ötletet befektetéssé alakít, a Befektetéstípus kiválasztása oldalon megjelenik a *Pénzügyi tulajdonságok és pénzügyi tervek másolása* lehetőség. Ha megadja ezt a lehetőséget, a termék a célbefektetésbe másolja a következő elemeket:

- a manuálisan létrehozott költségterv (munkaterv)
- egy bevételtev (amennyiben a költségtervhez van társítva)

Attól függetlenül, hogy megadja-e ezt a beállítást, a következő elemeket semmilyen esetben nem másolja a termék:

- az objektumműveleteken keresztül létrehozott költségtervek
- a munkatervként nem megjelölt költségtervek
- a munkatervhez nem társított bevételtev
- költségvetési tervek
- a csapat információi

Az alábbi példák bemutatják, hogy az ötletből mely elemek másolódnak a befektetésbe a *Pénzügyi tulajdonságok és pénzügyi tervek másolása* lehetőség megadása esetén. A példákban az eredeti ötlethez tartozó osztály az ENTITÁS1 OSZT1 osztálya.

1. példa: Társítsa az ötletet és a befektetést is ugyanahhoz a szervezeti egységhez.

Kijelölve

Az összes pénzügyi attribútum, az osztály szervezeti struktúrája, valamint a pénzügyi tervek az ötletből a célbefektetésbe másolódnak. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala csak olvashatóvá válik.

Törölve

Az Ötlet tulajdonságai oldalon található Osztály szervezeti struktúrája attribútum, valamint a pénzügyi aloldalról kizárólag az Osztály attribútum a célbefektetésbe másolódik. A pénzügyi tervek azonban nem másolódnak. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala szerkeszthető.

2. példa: Társítsa az ötletet és a befektetést is ugyanahhoz a szülő szervezeti egységhez.

Ebben a példában az ötletet az adott szervezeti struktúra egy egységéhez (OSZT1) társítjuk. A célbefektetés létrehozási oldalán az Osztály szervezeti struktúrája mezőt ugyanazon szervezeti struktúra egy másik egységéhez (OSZT2) társítjuk.

Kijelölve

Az ötletből a pénzügyi aloldalon szereplő összes attribútum és a pénzügyi tervek a célbefektetésbe másolódnak. Az átalakítás után a célbefektetés Osztály szervezeti struktúrája attribútuma átvált a hozzárendelt új értékre (OSZT2). A Pénzügyi tulajdonságok aloldalon az Osztály mező az új értéket jeleníti meg. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala csak olvashatóvá válik.

Törölve

A pénzügyi tervek nem másolódnak a célbefektetésbe. A pénzügyi aloldalon azonban az Osztály szervezeti struktúrája és az Osztály mező átvált az új értékre (OSZT2). A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala szerkeszthető.

3. példa: Társítsa az ötletet és a befektetést különböző entitások egyénél több szervezeti struktúrájához.

Kijelölve

A pénzügyi tervek nem másolódnak az ötletből a célbefektetésbe. A pénzügyi aloldalon az Osztály szervezeti struktúrája és az Osztály mező átvált a OSZT3 értékre. A Hely mező üresen marad. A pénzügyi aloldal összes többi attribútuma a célbefektetésbe másolódik, kivéve az Osztály attribútum. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala szerkeszthető.

Törölve

A pénzügyi tervek és a pénzügyi aloldal attribútumai nem másolódnak a célbefektetésbe. A pénzügyi aloldalon azonban az Osztály szervezeti struktúrája és az Osztály mező átvált a OSZT3 értékre. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala szerkeszthető.

4. példa: Társítsa az ötletet egy szervezeti struktúrához, a befektetést pedig egy másik szervezeti struktúrához.

Kijelölve

Az összes pénzügyi attribútum – köztük az Osztály szervezeti struktúrája és a pénzügyi tervek (csak a munkatervként megadott költségterv és a hozzá kapcsolt bevételterv) – a célbefektetésbe másolódik. A célbefektetés Osztály szervezeti struktúrája mezője üres marad a célbefektetés objektumának mentése után. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala csak olvashatóvá válik.

Törölve

Az Ötlet tulajdonságai oldalon található Osztály szervezeti struktúrája attribútum, valamint a pénzügyi aloldalról az Osztály attribútum a célbefektetésbe másolódik. A pénzügyi tervek azonban nem másolódnak. A célbefektetés Osztály szervezeti struktúrája mezője üres marad a mentés után. A célbefektetés Egyszerű költségvetés oldala szerkeszthető.

Ötletek társítása szülőbefektetésekhez

Egy ötlet egy vagy több befektetéshez és szolgáltatáshoz társítható. A szülő-hozzárendelések egy olyan listában tekinthetők meg, ahol a hozzájuk tartozó százalékos arányok is láthatóak. Az ötlet befektetésekhez való hozzárendeléseinek együttesen 100 százalékot kell kiadniuk.

Az ötletek megoszthatók más befektetések, szolgáltatások és ötletek között. Megoszthatja például egy online telebank rendszer ötletét, amely az ország két területén támogatja a kiszolgáltakat. Először adja hozzá gyermekbefektetésként a kiszolgáltakat az online telebank rendszer ötlet befektetéshierarchiájához. Majd szerkessze a gyermekbefektetés költségallokációs százalékát és időszegmenseit. A szülő ötlet hierarchiájában minden költségadat a hozzárendelési arányokon alapul.

Ötlet költségeinek összegzése a szülőbefektetésekben. A rendszer automatikusan összegzi a gyermekötletek költségösszegeit a szülőbefektetésekben. A rendszer a számítás során a szülő ötlet kezdési és befejezési dátuma alapján alkalmazza a gyermekötlet költségeit a szülőre.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
2. A kapcsolódó befektetés megtekintéséhez kattintson az ötlet tárgyára.
3. Válassza a Hierarchia lapot.
Megtekintheti az ötlet szülőbefektetéseinek részleteit.
4. Kattintson a Szülőbefektetések hozzáadása lehetőségre.
5. A szülőbefektetések eltávolításához kattintson az Eltávolítás pontra.
6. Kattintson minden szülőnél az Allokáció mezőre, és adja meg az ötletre vonatkozó százalékos társítási értéket.
7. Kattintson a Mentés pontra.

Megjegyzés: A szülőbefektetéshez kapcsolódó allokációs oldalakon a társítások hozzáadására vagy eltávolítására is van lehetőség.

Csapat feltöltése egy ötleten folytatandó munkához

A kapacitás- és portfóliótervezés megkezdéséhez tölts fel erőforrásokkal a legígéretesebb ötleteket. Az ötletek nem kapcsolódnak feladatokhoz, így állománnyal való ellátásuk nem eredményez hosszú távú elkötelezettséget az állomány számára. Például egy ötlet feltölthető egy csapat munkatársaival, hogy az ötlet jóváhagyását megelőző munkát elvégezzék. További munkatársakkal tölthető fel az ötlet a kapacitás megbecslése és megtervezése céljából, mielőtt az ötletet projektté, befektetéssé vagy szolgáltatássá alakítanák át.

Szerepkörök vagy erőforrások, illetve munkaerő és nem munkaerő típusú allokálásra van lehetőség. A munkatársak az ötlettel töltött munkaidőt az időjelentésükben rögzíthetik.

A szerepek olyan pozícióknál használhatók, amelyeknél még nem tudja, hogy melyik erőforrás fogja betölteni az adott szerepet. Arra az esetre, amikor egy adott erőforrás nem érhető el, az ötlet egy adott szerepkör több példányával tölthető fel. Például a „programozó (1)” és „programozó (2)” hozzárendelésével két különböző, programozó szerepű követelménye jelezhető.

Megjegyzés: Azonos nevű erőforrás több példánya nem állítható be egy ötlethez állományként.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
2. Kattintson a Csapat elemre.
3. Az erőforrások és szerepek egyenkénti kiválasztásához és hozzáadásához kattintson a Hozzáadás pontra.
Megjelenik az Erőforrások kiválasztása oldal.
4. Ha a szervezeti struktúra egy kiválasztott egységében található összes erőforrást szeretné hozzáadni az ötlet állományához, kattintson a Hozzáadás/frissítés OBS alapján pontra.
5. Válassza ki az ötlet állományához hozzáadandó erőforrásokat és szerepeket.
Az erőforrások név vagy egyéb kritérium szerinti kereséséhez használja a keresőszűrőt.
6. Az erőforrások és szerepek hozzáadásához kattintson a Hozzáadás elemre. A program minden erőforrást automatikusan a rendelkezésre álló munkanapok 100 százalékáig allokál.
7. Módosítsa igény szerint a következő értékeket:

Szerep

Az erőforrás szerepét azonosítja, amely eltérhet az erőforrás-profilban kiválasztott elsődleges szereptől.

Idő

Sárga pipa karaktert jelenít meg, ha az erőforrás vagy a szerep megadhat időt erre az ötletre vonatkozóan.

Foglalás állapota

Az erőforrás vagy szerep foglalási állapotát jeleníti meg:

- Végleges. Az erőforrást véglegesítették az ötletben.
- Feltételes. Az erőforrás feltételesen szerepel az ötlet próbaütemezésében.
- Vegyes. Az erőforrásra végleges és feltételes allokáció is van.

Indítás

A csapattag allokációjának kezdő dátumát jelzi. Ha nem határozzák meg, akkor a dátum alapértelmezés szerint az ötlet kezdési dátuma.

Befejezés

A csapattag allokációjának befejező dátumát jelzi. Ha nem határozzák meg, akkor a dátum alapértelmezés szerint az ötlet befejezési dátuma.

% allokáció

A csapattag allokációs hányadát jelzi az ötleten. Alapértelmezés szerint minden csapattag a rendelkezésre állási idő 100%-áig van allokálva az ötletre.

Allokáció

Azt az óraszámot jeleníti meg, amelynek mértékéig az erőforrás feltételesen le van foglalva az ötletre. Ha a foglalási dátumokat nem módosítja, akkor az állománytagokat automatikusan az ötlet teljes időtartamára foglalja le. Ez a mező nem szerkeszthető. Értéke a következő lehetőségek használatával végzett módosításokat tükrözően változik:

- Az allokációs beállítások megadása.
- Új allokációs görbék meghatározása az Ötlet: Állománytag: Tulajdonságok oldalon.
- Az Allokáció eltolása opció.

Allokált tényleges ráfordítás

A teljes óraszámot jelzi, amelyet az erőforrás az ötlettel töltött az adott napig.

Váratlan esemény tényleges adatai

Az ötlettel kapcsolatos váratlan eseményekhez rögzített időt jeleníti meg.

Összes tényleges ráfordítás

Az összesített teljes ráfordított időt jeleníti meg. Ez az érték az allokált tényleges ráfordítások és az eseti tényleges ráfordítások összege.

8. Az erőforrás profiljának megnyitásához, valamint a tervezett és végleges allokációk módosításához kattintson a Tulajdonságok ikonra.
9. A kiválasztott erőforráshoz tartozó Erőforrások keresése oldal megnyitásához és az erőforrás vagy szerep másik erőforrásra vagy szerepkörre való lecseréléséhez kattintson az Erőforrás-kereső ikonra.
10. Erőforrás tulajdonságainak szerkesztéséhez kattintson az erőforrás nevére a listában.
11. Az erőforrás vagy szerep allokációjának frissítéséhez kattintson egy bejegyzésre az Erőforrás-allokáció oszlopban.

Megjegyzés: Amikor erőforrásokat ad hozzá az ötlet állományához, könnyen előfordulhat, hogy az erőforrást véletlenül túlallokálja. Ebben az esetben egy megerősítő oldal jelenik meg. Egy erőforrás rendelkezésre álló óráinak száma kisebb lehet, mint a kért összes óraszám. Ebben az esetben a Foglалás megerősítése oldal helyett a Fennmaradó rendelkezésre állás megerősítése oldal jelenik meg.

12. Erősítse meg, hogy szeretné túlallokálni az erőforrást, vagy fogadja el az erőforrás fennmaradó rendelkezésre állását. Amikor megjelenik a megerősítő ablak, válasszon az alábbi lehetőségek közül:

Túlallokáció

Túlallokálja az erőforrást.

Csak fennmaradó

A Fennmaradó rendelkezésre állás oszlopban megjelenített mértékig foglalja le az erőforrást.

13. Az erőforrásnak a projekthez vagy befektetéshez történő hozzáadása a Fennmaradó rendelkezésre állás megerősítése oldalon *túlfoglalást* jelenít meg. A 100 százalék erőforrás-allokáció oszlop listázza azokat a munkaórákat, amelyeket az erőforrás 100 százalékos (alapértelmezett) lefoglalása esetén felhasznál. A Fennmaradó rendelkezésre állás oszlop jelzi az erőforrás projekt számára rendelkezésre álló munkaóráinak tényleges számát.
14. (Nem kötelező lépés) Megtekintheti a munkaráfordítás szerepenként alulról felfelé történő összegzését, vagy a nézet átállításával szerkesztheti az ötlet tervezett munkáját.

Megjegyzés: Az állomány allokációja az az időszak, amikor az erőforrás le van foglalva egy ötletre. Ha a foglalási dátumokat nem módosítja, akkor az állománytagokat automatikusan az ötlet teljes időtartamára foglalja le. Az erőforrásnak adott allokációs mennyiség a következők szerint számítható ki:

$$\text{Összes munkanapok száma} \times \text{Napi rendelkezésre álló órák száma}$$

Az összes munkanapok száma a kezdés és a befejezés napját is tartalmazza. Az ETC számítása az erőforrás ötlettel töltött munkaóráinak számán alapul.

15. Mentse a módosításokat.

Ötlethez tartozó erőforrás-allokációk kiértékelése és módosítása

Az alapértelmezett erőforrás-allokációk módosíthatóak. A véglegesen lefoglalt erőforrások foglalása visszavonható, illetve kiterjeszthető további tervezéshez. Az Ötlet: Csapat: Részlet oldal erőforrás és időszak szerinti bontásban diagramon ábrázolja az ötlet tervezett és véglegesített allokációját. Ezen a nézeten meghatározhatja, hogy túl- vagy alulfoglalt-e egy erőforrás, és ha igen, akkor mennyivel. Megbizonyosodhat arról is, hogy egy erőforrás rendelkezésre áll-e egy ötletre.

Az oldal megtekintéséhez válassza a Csapat lapot, majd kattintson az oldal eszköztárának Részletes elemére.

A csapat részletező oldala az erőforráson, allokáción és időszakon alapuló adatokat jeleníti meg. Az időszakon átgörgetve megjelenik egy megjegyzés, amely rövid összefoglalást ad a látottakról. Az időszakok oszlopai alapértelmezés szerint hetire vannak állítva és az aktuális héttel kezdődnek. Az allokációs színkód a következő:

Sárga

Az erőforrás a rendelkezésre állásáig vagy az alatt van allokálva az adott időszakban.

Vörös

Piros: az erőforrás túlallokált (a lefoglalt időmennyiség meghaladja a rendelkezésre állást) az adott időszakban.

Zöld

Allokáció egyéb befektetésekre, ötletekre vagy szolgáltatásokra.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
2. Kattintson a Csapat elemre.
3. Az allokáció módosításához kattintson az erőforrás Tulajdonságok ikonjára.
A Tulajdonságok oldal az alapvető profilmezőket és allokációval kapcsolatos mezőket jelenít meg.
4. Adja meg az Alapértelmezett % allokáció mezőben, hogy az erőforrás teljes idejének hány százalékáig legyen allokálva az ötletre. 0 (nulla) érték is megadható.

Megjegyzés: Az esetleges módosításokat az Ötlet: Csapat: Állomány oldal Allokáció és % allokáció oszlopa mutatja.

5. Hozzon létre egy-egy új sort az alapértelmezett allokációtól való minden egyes eltéréshez a Tervezett allokáció és Végleges allokáció szakaszban.

Tervezett allokáció

Az alapértelmezett vagy a vezető által kért teljes allokációs mennyiséget megjelenítő görbe.

Végleges allokáció

Az erőforrás kezelője által véglegesített allokációt ábrázoló görbe.

Foglalás állapota

Az erőforráson alkalmazott foglalás típusát mutatja. Ez az érték a tervezett és végleges allokációs görbéken szereplő összegeknek megfelelően változik.

Tegyük fel például, hogy egy erőforrás tervezett vagy alapértelmezett allokációja 100 százalék. Az erőforrás 2014.08.01-től 2014.11.30-ig le van foglalva egy ötleten végzendő munkára. De az erőforrás szeptember 1-ig a rendelkezésre állás 50%-áig egy másik ötletre is be van ütemezve. Az erőforrás 2014.09.15-től 2014.09.22-ig szabadságra megy. Két allokációs görbét kell létrehozni az erőforrás számára. Az egyik fogja jelezni az 50 százalékra való eltérést 08.01-től 09.01-ig, a másik a 0 százalékra való eltérést 09.15-től 09.22-ig.

6. Tervezett vagy végleges allokációs időszak létrehozása:
 - a. Adja meg vagy válassza ki az időszak kezdő dátumát.
 - b. Adja meg vagy válassza ki az időszak Záró dátumát.
 - c. Adja meg az elvárt munka időarányát (feltételesként vagy véglegesítettként) a % allokáció mezőben. 0 (nulla) érték is megadható.
7. Kattintson az Új sor pontra, és adjon hozzá egy új sort a táblázathoz, majd ismételje meg a 4. lépést.

8. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.

Állománytagok szerepeinek módosítása

Az állománytagok szerepe minden egyes ötletben más és más lehet. A módosítás nem érinti az illetők erőforrásprofiljaiban meghatározott szerepet. A szerepmegbízást az ötlet állomány vagy részlet oldalán cserélheti le.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
2. Kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
3. Kattintson egy erőforrás Tulajdonságok ikonjára.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
Ez az oldal az alapvető profilmezőket és allokációkkal kapcsolatos mezőket jelenít meg.
4. Az állománytag tulajdonságoldal Általános szakaszában válassza ki a szerepet a Befektetési szerep mezőben.
5. Mentse a módosításokat.

Állományallokációk alaphelyzetbe állítása

Az ötletre vonatkozó erőforrás-allokációk egy részét vagy egészét korábbra vagy későbbre tolhatja, illetve átméretezheti. Az adatok áthelyezése során a szegmentált allokációs dátumok változatlanok maradnak még akkor is, ha az egyes szegmensekhez allokált százalék megváltozik. Az erőforrás allokációjának eltolása hasznos lehet akkor, ha az allokációkat a lehetséges időskálázott nézeten túlra szeretné kiterjeszteni, ami csak hat hónapra terjed ki.

Például egy allokáció május 1-jétől kezdődik, és a 100%-os alapértelmezett rátával tart május végéig. Majd júniusban 50%-os allokációval folytatódik. Az allokációt eltolhatja június 1-től kezdődően július 2-áig (31 naptári napig) 100%-os értékre, majd augusztus 2-áig 50%-os beállítással folytathatja. Olyan allokációk is eltolhatók, amelyek nem tartalmaznak szegmenseket.

Az ötlet állományallokációi a következő módon is alaphelyzetbe állíthatók:

- *Az allokáció beállításával* egyszerre több csapattag allokációját frissítheti.
- *A tervezett allokáció véglegesítésével* a tervezett allokációval egyenlőre állíthatja az erőforrás végleges allokációját.
- *A végleges allokáció elfogadásával* az erőforrás tervezett allokációját egyenlővé teheti a véglegesen lefoglalt allokációval.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
2. Kattintson a Csapat elemre.
3. Jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet.
4. Az allokáció eltolásához kattintson a Műveletek menüben az Allokáció eltolása pontra.
 - a. Adjon meg kezdő és befejező dátumot az eltolni kívánt tartományra vonatkozóan.
 - b. Tegye a következőt az Időeltolási paraméterek szakaszban:
 - Adja meg az új kezdő dátumot az Eltolás adott napra mezőben. Ha a mező üresen marad, akkor nem történik eltolás.
 - Az Eltolás határnapja mezőben adja meg az eltolt dátumtartomány befejező dátumát. Az allokációk nem tolhatók el ezen a dátumon túl.
 - Adja meg az Allokáció átméretezése (%) mezőben az eltoláshoz tartozó allokációmódosítás arányát. Ha a mező üresen marad, akkor nem történik átméretezés.
 - c. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.

5. A jobb felső részen a Műveletek menüben kattintson az Allokáció pontra.

Megjegyzés: Az Allokáció beállítása lehetőség használatához az ötlet csapatállomány oldalon és az ötlet csapatrészleteinek oldalán kattintson a Több gombra.

Állítsa be az Általános lapon a kijelölt csapattagok számára az alábbi allokációkat:

Kezdési dátum

Meghatározza az ötleten végzett munka kezdési dátumát. A Visszaállítás az egyező befektetés kezdési dátumára jelölőnégyzet bejelölésével visszaállíthatja az erőforrásnak az ötletre vonatkozó állománykövetelményeit, hogy azok megegyezzenek az ötlet kezdési dátumával.

Befejezési dátum

Meghatározza az ötleten végzett munka utolsó dátumát. A Visszaállítás az egyező befektetés befejezési dátumára jelölőnégyzet bejelölésével visszaállíthatja az erőforrásnak az erre a befektetésre vonatkozó állománykövetelményeit, hogy azok megegyezzenek a befektetés befejezési dátumával.

Alapértelmezett % allokáció

Megadja, hogy az erőforrás idejének hány százalékáig legyen allokálva az ötletre. Nulla százalék is megadható. A módosítást az Ötlet: Csapat: Állomány oldal Allokáció és % allokáció oszlopa mutatja.

Foglalás állapota oszlop

Az erőforrás vagy szerep foglalási állapotát jeleníti meg.

Értékek

- Végleges. Az erőforrást véglegesítették az ötletben.
- Feltételes. Az erőforrás feltételesen szerepel az ötlet próbaütemezésében.
- Vegyes. Az erőforrásra végleges és feltételes allokáció is van.

6. (Nem kötelező.) A tervezett allokációt véglegesítheti, és az erőforrásra vonatkozó végleges allokációval egyenlővé teheti. A jobb felső részen a Műveletek menüben kattintson a Tervezett allokáció véglegesítése pontra.

Megjelenik a megerősítő oldal.

Kattintson az Igen gombra. Erőforrás szegmenseinek végleges lefoglalása a tervezett allokációs szegmens szerkesztésével hajtható végre. Egy erőforrás végleges foglaltsága teljes elkötelezettséget jelent. Használja a Tervezett allokáció véglegesítése opciót, amely az Ötlet: Csapat: Állomány és az Ötlet: Csapat: Részlet oldal Több gombjára kattintva érhető el.

Megjegyzés: A tervezett allokáció véglegesítése nem állítja vissza az alapértelmezett allokációs százalékot. Ez a művelet a tervezett allokációt az erőforrás Állománytag tulajdonságai oldalának Végleges allokáció szakaszába másolja. A Végleges allokáció szakasz a vegyes foglalási beállításoktól függően jelenik meg az oldalon.

7. (Nem kötelező.) Ha a tervezett allokációt a véglegesen lefoglalt, véglegesített allokációval egyenlő módon szeretné beállítani, kattintson a Műveletek menüre, majd a Végleges allokáció elfogadása pontra.

Megjelenik a megerősítő oldal.

Kattintson az Igen gombra. Ha a Tervezett allokáció szakaszban feltételeesen lefoglalt tervezett szegmensek jelennek meg, akkor azokat eltávolítja a program. Ezután minden szegmenst a véglegesen lefoglalt szegmenssel egyenlőre állít. A % allokáció és az Allokáció oszlop értékei megváltoznak. A Foglalási állapot helyén a *Végleges* érték jelenik meg, mivel az allokáció teljesen véglegesítve van.

Megjegyzés: A Végleges allokáció elfogadása beállítás a vegyes foglalási beállításoktól függően jelenik meg az oldalon.

8. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.

Csapatállomány erőforrásainak cseréje

A megbízott állománytag helyettesítése az Ötlet: Csapat: Állomány oldalon. Csapaton belüli helyettes kereséséhez használja a rendelkezésre állási pontszámot.

Egy erőforrás másik nevesített erőforrással is helyettesíthető, illetve egy szerep helyettesíthető erőforrással. A helyettesítés során az erőforrások túlallokálttá válhatnak.

Az állománytagok cseréje előtt fontolja meg a következőket:

- Ha egy erőforrást másik erőforrással helyettesít, akkor az eredeti állománytag tényleges és függő ráfordításai (ha vannak) nem kerülnek át az új állománytaghoz. Az új állománytag csak a fennmaradó ETC-t kapja meg.
- Az eredeti állománytag kitölti az időbejegyzéseket, hogy a tényleges adatok még a helyettesítés megtörténte előtt el legyenek küldve.
- Az új állománytag az eredeti állománytag szerepét kapja meg, hacsak nem cseréli a szerepet egy másik szerepre.

Az alábbi táblázat meghatározza, hogy hogyan viszi át a program a lecserélt állománytag adatait az új állománytaghoz:

Adattípus	Átvitel
Rendelkezésre állás kezdete	Igen, ha a dátum nem múlt el, és az új erőforrás nincs lefoglalva azon a napon.
Rendelkezésre állás befejezése	Igen
Fennmaradó elosztás	Igen
Allokáció százaléka (%)	Igen
Befektetési szerep	Igen
Meglévő tényszámok	Nem
Tényszámok függőben	Nem
Baseline-ok	Nem

Csapatállomány erőforrásainak eltávolítása

Egy állománytag akkor távolítható el az ötletből, ha egy erőforrás nem küld tényleges ráfordítást az ötlethez, és nincs függőben beküldött tényleges ráfordítása.

Megjegyzés: Egy állománytag eltávolítása az ötletből nem eredményezi a következőket:

- Erőforrás törlése a CA Clarity PPM rendszerből
- Az állománytag állapotának inaktívrá módosítása

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg az ötletet.
2. Kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
3. Jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson az Eltávolítás elemre.
Megjelenik a megerősítő oldal.
4. Kattintson az Igen gombra.

Ötletek kapacitástervezési forgatókönyvei

A forgatókönyvek révén egy szisztematikus módszertan szerint optimalizálhatók az ötletek és portfóliók. A forgatókönyveket az ötletre alkalmazva elemezheti, hogy az állomány módosításával és a dátumok eltolásával hogyan változik az ötlet vagy portfólió kimenetele. Az ötletek a forgatókönyv és a munkaterv közötti váltással kiértékelhetők.

A következő lehetőségek közül választhat:

- Kapacitástervezési forgatókönyvek létrehozása. A kapacitástervezési forgatókönyvet bármelyik ötletoldalról létrehozhatja, amely megjeleníti a forgatókönyvek eszköztárát. Az oldal eszköztára alatt megjelenik a forgatókönyv-eszköztár. Az ötletből nem lehet portfólió-forgatókönyvet létrehozni. Azokat portfólióban kell létrehozni.
- Kapacitástervezés alkalmazása ötletekre. Válassza ki a forgatókönyv-eszköztár segítségével azokat a meglévő kapacitástervezési forgatókönyveket, amelyekhez van hozzáférési jogosultsága. Ha megnyit egy ötletet, és akár a kapacitástervezési forgatókönyv eszköztárát megjelenítő oldalról, akár az ötlet tulajdonságainak pénzügyi terv oldalról kiválaszt egy forgatókönyvet, akkor az adott forgatókönyvet aktuális forgatókönyvként állítja be.

Ötletek szerepkapacitásának megjelenítése

Az összesített szerepigény a szereppel megadott csapattagokkal és a megnevezett erőforrásokkal együtt megtekinthető. Az igények összevethetők azoknak az erőforrásoknak a kapacitásával, amelyek az adott szerepeket betöltik.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Válassza az eszköztáron az ötlet Csapat menüjének Szerep kapacitása pontját.
Megjelenik a Szerep kapacitása oldal. A csapatszerep nélküli erőforrások ezen az oldalon a [Nincs szerep] sorban szerepelnek.
2. Megtekinthetők az ötlethez tartozó szerepallokációk, a más befektetésekre vonatkozó allokációk, valamint a túlfoglalások. Ezek az információk összevethetők az erre az ötletre vonatkozóan rendelkezésre álló szerepkapacitással.
3. (Nem kötelező lépés) Ez az információ forgatókönyvön belül és kívül is megtekinthető.
4. Ha egy szerep túlallokáltként jelenik meg, akkor kattintson az Állomány elemre az Ötlet: Csapat: Állomány oldal eléréséhez, majd tekintse meg az adott szerepet használó összes erőforrást.