

# CA Clarity™ PPM

## Guida per l'utente di Gestione domande

Versione 14.2.00



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento. Questa Documentazione è di proprietà di CA non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata, per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2015 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive società.

## Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

# Sommario

---

## Capitolo 1: Introduzione alla Gestione domande 5

Gestione domande .....	5
Prerequisiti di Gestione domande.....	6
Configurazione delle categorie di incidente.....	7
Risoluzione dei problemi relativi alla Gestione domande.....	9
Gestione incidenti: Verifica di errori di elaborazione .....	9
Errore di gestione incidenti ITL-0514: Creare la categoria di incidente prima di creare l'istanza.....	10
Messaggio di gestione delle idee: I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti.....	10

## Capitolo 2: Gestione degli incidenti 13

Gestione incidenti .....	13
Creazione di un incidente o di una richiesta di servizio .....	14
Visualizzazione di un elenco di incidenti .....	18
Visualizzazione dell'elenco delle notifiche sull'incidente .....	19
Aggiornamento dello stato dell'incidente .....	20
Assegnazione o riassegnazione di risorse agli incidenti .....	21
Visualizzazione o aggiunta di note degli incidenti.....	22
Immissione del tempo dedicato alla risoluzione di incidenti .....	22
Conversione degli incidenti non pianificati in lavoro di progetto pianificato .....	23
Conversione di incidenti in progetti .....	24
Conversione degli incidenti in attività di progetto.....	25
Mapping della conversione da incidenti a progetti o attività .....	25
Gestione dei processi automatizzati degli incidenti .....	27
Processo di assegnazione degli incidenti .....	28

## Capitolo 3: Gestione delle idee 31

Gestione idea .....	31
Processo di approvazione dell'idea .....	32
Creazione di un'idea.....	34
Invio di un'idea per l'approvazione .....	45
Approvazione di un'idea .....	46
Richiesta di ulteriori informazioni su un'idea.....	46
Rifiuto di un'idea .....	47
Disattivazione di un'idea .....	47
Eliminazione di un'idea .....	47
Conversione di un'idea in un investimento.....	48

---

Copia delle informazioni finanziarie.....	49
Associazione di idee con investimenti padre .....	51
Assegnazione di un team per lavorare su un'idea.....	52
Valutazione e modifica delle allocazioni di risorse per un'idea .....	55
Modifica dei ruoli del personale del team .....	57
Ripristino delle allocazioni di personale.....	58
Sostituzione di risorse del personale del team .....	61
Rimozione delle risorse del personale del team .....	62
Scenari di pianificazione della capacità per le idee.....	62
Visualizzazione della capacità del ruolo sulle idee .....	63

# Capitolo 1: Introduzione alla Gestione domande

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione domande](#) (a pagina 5)

[Prerequisiti di Gestione domande](#) (a pagina 6)

[Configurazione delle categorie di incidente](#) (a pagina 7)

[Risoluzione dei problemi relativi alla Gestione domande](#) (a pagina 9)

## Gestione domande

Gli amministratori si attengono alla procedura descritta in questa sezione per configurare le funzionalità di Gestione domande di CA Clarity PPM. La gestione delle domande consente di acquisire, classificare, valutare e risolvere tutte le origini di domande. La domanda di un'organizzazione IT può includere uno dei seguenti moduli.

- una richiesta di progetto
- una richiesta di servizio
- una richiesta di supporto
- un incidente, una issue o un problema
- un'idea per un nuovo prodotto o servizio o un'iniziativa strategica

CA Clarity PPM riconosce due componenti principali per la gestione delle domande: idee e incidenti.

I manager IT, gli analisti e gli utenti possono utilizzare CA Clarity PPM per acquisire tutte le richieste di idee e incidenti in uno dei due ambienti. È possibile utilizzare i moduli di CA Clarity PPM per ottenere informazioni relative a un'idea, una richiesta di progetto o un incidente. È inoltre possibile integrare i dati con altri sistemi utilizzati per la raccolta di ticket di assistenza, di incidenti e di richieste di servizio. I moduli CA Clarity PPM non corrispondono all'origine di dati principale per gli incidenti. In ambienti integrati, gli incidenti importati includono generalmente dati di investimento incompleti. Gli incidenti possono disporre di singole voci di lavoro non associate a un investimento. In tal caso, è possibile utilizzare CA Clarity PPM per assegnare un singolo investimento a tali voci.

Tali integrazioni sono supportate mediante XML Open Gateway (XOG). È possibile utilizzare XML Open Gateway per acquisire incidenti da altri sistemi ed importarli in CA Clarity PPM.

## Prerequisiti di Gestione domande

Prima di gestire le domande in CA Clarity PPM, verificare di aver completato il seguente elenco di controllo:

- ☐ Verificare che il modulo di Gestione domande sia installato e che si disponga di una licenza valida.
- ☐ Consultare la *Guida di riferimento ai diritti di accesso* e verificare che ogni utente disponga dei diritti di accesso appropriati per idee o incidenti. Almeno verificare se agli utenti che intendono utilizzare la Gestione domande sono assegnati uno o entrambi i diritti di accesso globali seguenti:

### **Incidenti - Accesso**

Consente all'utente di accedere alle pagine Incidente.

### **Idee - Navigazione**

Permette all'utente di esplorare le pagine Idee e visualizzare il collegamento Idee.

**Nota:** Per confermare i diritti di accesso a disposizione, accedere e selezionare Idee o Incidenti dal menu Gestione domande.

- ☐ Per consentire agli utenti di creare incidenti, assegnare diritti di accesso ad almeno una categoria di incidente:
  - Incidenti - Creazione
  - Incidenti - Selezione categoria
- ☐ Per consentire agli utenti di visualizzare o modificare i dati del piano finanziario, assegnare uno o più dei seguenti diritti di accesso alle idee:
  - Idea - Piano finanziario - Invia tutto per approvazione
  - Idea - Visualizzazione informazioni finanziarie - Tutto
  - Idea - Piano di benefit del progetto - Modifica tutto
  - Idea - Piano di benefit - Visualizza tutto
  - Idea - Piano di budget - Approva tutto
  - Idea - Piano di budget - Modifica tutto
  - Idea - Piano di budget - Visualizza tutto
  - Idea - Piano di costi - Modifica tutto
  - Idea - Piano di costi - Visualizza tutto

- ❑ Verificare che sia pianificata l'esecuzione dei seguenti processi per gli incidenti:
  - Processo Contabilizza dati finanziari per Incidente
  - Processo di contabilizzazione dei riaddebiti relativi al lavoro per l'incidente
- ❑ Configurare una valuta e una matrice di costo/tasso. Prima che una risorsa possa inserire dati finanziari per gli incidenti, creare il numero di matrici di costo richiesto per ciascuna entità. Definire le proprietà generali e assegnare le colonne alla matrice. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

## Configurazione delle categorie di incidente

Prima che le risorse possano registrare degli Incidenti, creare le *categorie di Incidente*. Le categorie di incidente sono gruppi logici di investimenti che consentono di classificare gli incidenti di tipo specifico. Configurare i raggruppamenti logici di incidenti affinché riflettano la struttura dell'organizzazione. Quindi, creare e associare investimenti a tali categorie di Incidenti.

Le categorie di incidenti consentono di distinguere gli incidenti reali dalle richieste di assistenza IT. Tutti gli incidenti devono appartenere a una categoria. Il mapping della categoria di incidente può essere eseguito a livello di investimento o a livello di amministrazione. Entrambi richiedono diritti di accesso specifici. In aziende di piccole dimensioni, in cui le risorse interagiscono con tutte le categorie di incidente, è possibile aggiungere tutte le risorse a un gruppo. Assegnare quindi il gruppo a una categoria di incidente. In organizzazioni di dimensioni più grandi, in cui le risorse sono specialisti, è possibile creare gruppi e aggiungere le risorse ai gruppi in base al livello di esperienza. Assegnare quindi i gruppi a diverse categorie di incidente.

In qualità di amministratore, definire le proprietà delle categorie di incidente e associarvi gli investimenti. Quindi concedere l'accesso a risorse, gruppi e unità OBS alle categorie di incidente.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire Amministrazione e da Amministrazione dati fare clic su Incidenti.
2. Fare clic su Nuovo e compilare i campi seguenti:

#### **Nome categoria**

Definisce il nome abbreviato per un gruppo correlato di incidenti. Gli esempi includono il *Nuovo sistema 2016*, le *periferiche mobili* o i *problemi relativi all'accesso*.

#### **ID categoria**

Indica l'identificatore univoco per la categoria dell'incidente.

#### **Descrizione**

Descrive la categoria di incidenti.

3. Fare clic su Salva.
4. Per creare una categoria degli investimenti che includono beni, applicazioni, prodotti, servizi e altro lavoro, ripetere queste fasi.
5. Fare clic sulla scheda Investimenti associati.
6. Per associare investimenti a una categoria di Incidente, fare clic su Sfoglia e selezionare la casella di controllo accanto a uno o più investimenti.
7. Fare clic su Aggiungi.

Gli investimenti vengono assegnati alla categoria Incidente.

8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic sulla scheda Accesso alla categoria corrente e selezionare una delle seguenti opzioni del menu:

#### **Visualizzazione completa**

Mostra l'elenco di tutte le entità (risorse, gruppi e unità OBS) con accesso alla categoria di incidente. È possibile fare clic su un'entità per visualizzarne i diritti di accesso per la categoria di incidente selezionata precedentemente.

#### **Risorsa**

Definisce le risorse che dispongono dell'accesso a questa categoria di Incidente.

#### **Gruppo**

Definisce i gruppi con accesso a questa categoria di incidente.

### Unità OBS

Definisce le unità OBS che dispongono dell'accesso a questa categoria di Incidente.

10. Se è stato selezionato Visualizzazione completa sulla pagina Visualizzazione accesso completo, selezionare un'entità (risorsa, gruppo, o unità OBS) e fare clic su Continua.
11. Fare clic su Aggiungi, selezionare la casella di controllo accanto a ciascun diritto di accesso, quindi fare clic su Aggiungi e Avanti.
12. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascuna entità (risorsa, gruppo o unità OBS), quindi fare clic su Aggiungi.

**Nota:** l'elenco di entità visualizzate dipende dalla selezione effettuata.

13. Al termine dell'operazione, fare clic su Indietro. Ripetere queste fasi per configurare l'accesso a ciascuna categoria.
14. Fare clic sulla scheda Impostazione priorità.
15. Selezionare la priorità dell'incidente per una determinata combinazione di impatto e urgenza. Nel prodotto si utilizza la matrice di priorità degli incidenti per eseguire l'escalation di incidenti in base all'impatto e all'urgenza.

**Nota:** i valori di impatto vengono definiti confrontando i valori di urgenza. L'intersezione di ogni valore di impatto e urgenza rappresenta la priorità dell'incidente. Quando viene salvato un Incidente esistente, la priorità Incidente viene ricalcolata in base alle modifiche apportate alla matrice di priorità Incidente.

16. Fare clic su Salva.

**Nota:** per assegnare investimenti solo a incidenti specifici, fare clic su Assegna investimento, specificare i criteri di filtro e fare clic su Applica.

## Risoluzione dei problemi relativi alla Gestione domande

### Gestione incidenti: Verifica di errori di elaborazione

Attenersi alla procedura descritta per verificare la presenza di errori nella gestione degli incidenti.

#### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic su Errori di elaborazione.
3. Immettere i criteri di filtro e fare clic su Filtra o fare clic su Mostra tutto.

## Errore di gestione incidenti ITL-0514: Creare la categoria di incidente prima di creare l'istanza

### Sintomo:

Quando si esegue il primo accesso agli incidenti, viene visualizzato il seguente messaggio di errore di CA Clarity PPM:

ITL-0514: la categoria Incidente deve essere creata prima della creazione dell'istanza Incidente. Contattare l'amministratore di sistema.

### Soluzione:

In qualità di operatore IT o di utente con diritti di accesso, è possibile registrare un nuovo incidente. È possibile visualizzare e modificare gli incidenti creati nel menu Segnalato da utente corrente. Gli operatori IT possono visualizzare l'elenco di tutti gli incidenti nella categoria di incidente assegnata dal menu Assegnato all'utente corrente.

In qualità di amministratore, è possibile impostare il mapping della categoria di incidente prima che tali utenti segnalino e gestiscano gli incidenti. Completare i passaggi descritti nella sezione [Configurazione delle categorie di incidente](#) (a pagina 7).

## Messaggio di gestione delle idee: I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti

### Sintomo:

Si sta utilizzando la pagina Sostituisci risorsa per sostituire i membri del personale. Nella pagina sono elencate tutte le risorse accessibili. Quando si utilizza la pagina del personale del team di un'idea per sostituire i membri del personale assegnato, viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti nel caso in cui le date di disponibilità non siano incluse nell'intervallo seguente: ggmmyy - ggmmyy

### Soluzione:

Il messaggio viene visualizzato in caso di discrepanza tra l'intervallo di date del messaggio e le date nel campo Disponibilità. È possibile che il punteggio Corrispondenza di disponibilità non sia accurato. Ad esempio, supporre che le date del campo Disponibilità siano comprese tra il 30/09/15 e il 27/02/16 e che l'intervallo di date del messaggio sia 20/10/15 e 20/10/16. Non sarà possibile stabilire un confronto univoco per le risorse, pertanto il punteggio della corrispondenza di disponibilità globale diminuirà.

### Procedere come descritto di seguito:

1. In qualità di amministratore, regolare le date in Proprietà intervallo di tempo per l'allocazione giornaliera delle risorse.  
  
**Nota:** le modifiche apportate alla Data di inizio e il Numero di periodi possono interessare anche i processi di suddivisione del tempo, i processi di estrazione Datamart, le portlet e i report.
2. In qualità di manager delle risorse o di operatore IT, aprire l'idea e fare clic su Team.
3. La pagina del personale del team di un'idea consente di sostituire membri del personale assegnati all'idea. Fare clic sull'icona Ricerca risorse per ottenere una voce Risorsa/Ruolo.

Viene visualizzato un elenco di risorse con lo stesso ruolo della risorsa sostituita e la relativa disponibilità per il periodo dell'idea.

- Il campo Disponibilità situato nella parte superiore destra della pagina identifica il periodo di assegnazione. La pagina mostra inoltre il numero di ore allocate alla risorsa per l'idea. Sia le date che le ore allocate vengono trasferite alla nuova sostituzione.
  - Nella colonna Corrispondenza di disponibilità viene visualizzato un punteggio basato su fattori, quali il periodo di lavoro e la disponibilità di ciascuna risorsa. La disponibilità si basa sulla durata dell'assegnazione e sulla disponibilità giornaliera della risorsa. Maggiore è il punteggio, maggiore sarà la corrispondenza.
4. Immettere un criterio di filtro per eseguire la ricerca di una risorsa di sostituzione.
    - Non è necessario specificare un tipo di competenza nei criteri di ricerca. In questo caso, il valore della colonna Corrispondenza totale duplica il punteggio Corrispondenza di disponibilità ed esegue il rendering della colonna Corrispondenza delle competenze. Se si esegue la ricerca specificando come criteri le competenze e la disponibilità, nella colonna Corrispondenza totale viene visualizzata la media tra i due criteri.
    - I dati di allocazione risorse vengono utilizzati per trovare le risorse corrispondenti ai criteri. Le date visualizzate nel messaggio provengono dalla definizione Intervallo di tempo DAILYRESOURCEALLOCCURVE (ID intervallo=10). L'intervallo di date viene determinato mediante la data di inizio corrente e il numero di periodi definiti nell'intervallo di tempo.

5. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa, quindi fare clic su Sostituisci.  
Viene visualizzata la pagina Conferma prenotazione.
6. Fare clic su Sì.

# Capitolo 2: Gestione degli incidenti

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione incidenti](#) (a pagina 13)

[Creazione di un incidente o di una richiesta di servizio](#) (a pagina 14)

[Visualizzazione di un elenco di incidenti](#) (a pagina 18)

[Visualizzazione dell'elenco delle notifiche sull'incidente](#) (a pagina 19)

[Aggiornamento dello stato dell'incidente](#) (a pagina 20)

[Assegnazione o riassegnazione di risorse agli incidenti](#) (a pagina 21)

[Visualizzazione o aggiunta di note degli incidenti](#) (a pagina 22)

[Immissione del tempo dedicato alla risoluzione di incidenti](#) (a pagina 22)

[Conversione degli incidenti non pianificati in lavoro di progetto pianificato](#) (a pagina 23)

[Gestione dei processi automatizzati degli incidenti](#) (a pagina 27)

## Gestione incidenti

In qualità di analista o manager IT, attenersi alla procedura descritta per ulteriori informazioni sulla gestione della domanda IT sotto forma di incidenti in CA Clarity PPM.

Le organizzazioni IT desiderano gestire tanto la domanda per servizi quanto la fornitura di risorse per completare gli incidenti e altre richieste di servizio. L'obiettivo è soddisfare le esigenze crescenti di consumatori, unità di business interne, fornitori, partner e altri utenti.

Gli incidenti rappresentano eventi che non rientrano nell'operazione standard di un servizio. L'episodio può causare potenzialmente un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio in questione. Gli incidenti interessano hardware, software, servizi e richieste di supporto. Una richiesta di servizio IT è un tipo di incidente creato da un utente per richiedere supporto, informazioni sulla consegna, accesso o documentazione. CA Clarity PPM acquisisce informazioni dagli utenti relative agli incidenti e alle richieste di servizio. L'applicazione permette quindi di raggiungere gli obiettivi seguenti:

- Assegnare le risorse richieste per risolvere il problema
- Registrare lo scambio di commenti tra analisti e utenti
- Identificare la risoluzione
- Tenere traccia del tempo speso

Queste informazioni rappresentano le operazioni chiave e i dati sulle prestazioni per un dipartimento IT. Senza gestione degli incidenti, gli utenti possono riscontrare interruzioni prolungate e inutili che comporterebbero un aumento dei costi per l'organizzazione.

Il lavoro non pianificato include incidenti, idee o richieste di miglioramento che richiedono l'utilizzo di risorse su base quotidiana. La combinazione di lavoro non pianificato e di lavoro di progetto pianificato rappresenta la domanda IT totale. Oltre al lavoro pianificato, usare CA Clarity PPM per valutare il costo del lavoro non pianificato derivato da incidenti e per monitorare l'utilizzo delle risorse.

In qualità di analista o manager dei servizi IT, utilizzare CA Clarity PPM per acquisire, definire le proprietà, gestire e risolvere la domanda non pianificata di incidenti. CA Clarity PPM consente di creare incidenti mediante integrazioni con altri sistemi già utilizzati per la raccolta di ticket di assistenza, di incidenti e di richieste di servizio. In genere, l'origine principale dei dati relativi agli incidenti deriva da altri sistemi.

**Nota:** se la propria azienda utilizza già un fornitore di gestione dei servizi, utilizzare XML Open Gateway per acquisire i dati in CA Clarity PPM. Tali integrazioni sono supportate dalle integrazioni delle applicazioni XOG e Service Connect per i sistemi IT Service Management (ITSM). XML Open Gateway consente di importare incidenti e lavoro, nonché le note associate. Una volta importati, gli incidenti sono pronti per entrare nel processo di gestione della domanda.

## Creazione di un incidente o di una richiesta di servizio

Per segnalare un nuovo evento IT, problema o richiesta di lavoro, creare un incidente.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.

**Nota:** è inoltre possibile creare un incidente con la visualizzazione di un investimento.

2. Fare clic su Nuovo.
3. Compilare i campi della sezione Generale.

**Descrizione breve**

Definisce il nome dell'incidente. Applicare un nome breve e descrittivo.

**ID registrazione**

Definisce il numero di registrazione dell'incidente. Se è abilitata la numerazione automatica, questo campo è di sola lettura.

**Descrizione dettagliata**

Definisce la descrizione dettagliata dell'incidente.

**Tipo**

Indica un tipo per l'incidente. Selezionare Incidente o Richiesta di assistenza dall'elenco a discesa.

**Categoria**

Definisce la classificazione dell'incidente e consente di tenere traccia dei costi per il lavoro non pianificato. Fare clic sull'icona Sfoglia per selezionare la categoria dell'incidente.

**Nota:** È possibile modificare la categoria di incidente in qualsiasi momento.

**Stato**

Indica lo stato dell'incidente. Lo stato di un nuovo incidente viene impostato automaticamente su *Nuovo* per impostazione predefinita con il primo salvataggio.

Selezionare uno dei seguenti elementi dall'elenco a discesa per modificare lo stato:

- Nuova portlet
- Assegnato
- Operazione in corso
- Escalation eseguita
- In attesa
- Risolto
- Chiuso

**Urgenza**

Definisce la misura della gravità dell'incidente in base alle esigenze dell'azienda. Selezionare una delle seguenti voci: Bassa, Media e Alta.

**Impostazione predefinita:** Media

### **Impatto**

Definisce il grado di impatto dell'incidente sui livelli di servizio previsti.  
Selezionare una delle seguenti voci dall'elenco a discesa: Bassa, Media e Alta.

**Impostazione predefinita:** Media

### **Sostituisci priorità**

Indica se la priorità dell'incidente può essere sostituita. La priorità dell'incidente viene classificata mediante la matrice Priorità incidente in base alle selezioni relative all'urgenza e all'impatto.

Questo campo è disponibile solo se si dispone del diritto di accesso Incidenti - Sostituzione priorità. Selezionare tale casella di controllo per sovrascrivere la priorità dell'incidente.

### **Priorità**

Definisce l'ordine di risoluzione degli incidenti in base all'impatto e all'urgenza. Se non si dispone del diritto di accesso Incidenti - Sostituzione priorità, la priorità viene generata dal sistema ed è di sola lettura. In alternativa, selezionare la casella di controllo Sostituisci priorità, quindi selezionare una priorità dall'elenco a discesa: Bassa, Media e Alta. La priorità di un incidente consente ai manager IT di determinare il piano per la risoluzione degli incidenti.

La priorità di un incidente è una funzione dell'impatto e dell'urgenza a esso relativi. In qualità di amministratore, configurare i valori di impatto e urgenza *per tutti gli incidenti* nella matrice di priorità incidente. Come analista IT, modificare la priorità *per un singolo incidente* modificandone i valori nei campi Impatto e Urgenza. È inoltre possibile regolare i valori di impatto e urgenza modificando i tempi dell'incidente o variando temporaneamente l'hardware o il software interessato.

### **Data di inizio**

Definisce la data in cui è previsto che l'operatore IT inizi a lavorare sull'incidente.

**Nota:** per visualizzare tale campo, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

### **Data di fine prevista**

Definisce la data in cui è previsto che l'operatore IT completi il lavoro e contrassegni l'incidente come risolto.

### **Lavoro totale stimato**

Definisce la stima della quantità totale di lavoro necessaria per risolvere l'incidente.

**Nota:** per visualizzare tale campo, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

**Data di risoluzione**

Indica la data in cui lo stato dell'incidente viene impostato su *Risolto*.

**Data di verifica**

Indica la data di accettazione della risoluzione dell'incidente e di verifica per la chiusura.

**Allegato**

Indica se è allegato un file correlato all'incidente. Fare clic sull'icona su Sfoglia, quindi allegare il file. È possibile aggiungere fino a un massimo di 10 allegati.

4. Compilare la sezione Contatto principale.

**Nome**

Specifica la persona di contatto per l'incidente. Per impostazione predefinita, corrisponde alla risorsa connessa.

5. Salvare le modifiche.

## Visualizzazione di un elenco di incidenti

Attenersi alla procedura descritta per generare l'elenco degli incidenti. È possibile visualizzare dettagli importanti come la descrizione, la categoria, lo stato, l'urgenza e l'impatto.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
2. Selezionare una delle seguenti schede:

#### **Assegnato all'utente corrente**

Visualizza la pagina Elenco incidenti contenente un elenco di incidenti a cui sono assegnati i richiedenti o gli operatori IT. Se all'utente viene assegnato un incidente, l'elenco conterrà anche gli incidenti riportati dall'utente. Viene visualizzata la pagina Assegnato all'utente corrente. È necessario disporre del diritto di accesso Incidenti - Gestione incidenti categoria per almeno una categoria dell'incidente.

È possibile specificare la modalità di notifica dei nuovi incidenti o degli incidenti assegnati all'utente corrente. Tali impostazioni vengono gestite nella pagina Impostazioni account: Notifiche.

#### **Segnalato dall'utente corrente**

Visualizza un elenco di incidenti riportati dall'utente ai richiedenti e ai manager IT e qualsiasi incidente assegnato all'utente.

#### **Segnalato da altri**

Visualizza un elenco di incidenti assegnati all'utente o riportati da altre risorse. Questo elenco include gli incidenti associati alle categorie di incidenti per le quali si dispone dei diritti di accesso, direttamente o mediante un'associazione a un gruppo.

La pagina viene visualizzata se si dispone del diritto di accesso Incidenti - Creazione/Modifica o del diritto di accesso Incidenti - Gestione incidenti categoria.

3. Aprire un incidente e scegliere una delle schede seguenti:

#### **Associazioni**

Usare le associazioni incidente per visualizzare l'elenco dei progetti e delle attività di progetto associate all'incidente. Un'associazione all'incidente si verifica ogni volta che si crea un progetto o un'attività di progetto per l'incidente.

#### **Lavoro**

Consente di visualizzare l'elenco di lavori della risorsa nelle schede attività per la risoluzione dell'incidente.

#### **Note**

Consente di aggiungere note all'incidente o visualizzare l'elenco di note inviate sull'incidente.

#### **Processi**

Utilizzare i processi per automatizzare alcuni elementi di gestione domande. Ad esempio, è possibile creare un processo per notificare al manager dell'incidente che lo stato dell'incidente è stato modificato in *Risolto*. È possibile definire anche un processo per impostare l'urgenza dell'incidente su *Alta* e implementare l'incidente.

L'amministratore può definire processi specifici di un incidente oppure processi globali progettati per incidenti specifici.

È possibile creare ed eseguire processi per gli incidenti.

#### **Audit (Facoltativo)**

Questa scheda permette di registrare la cronologia delle attività specifiche che si verificano per un incidente. L'amministratore determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail. Se l'audit trail è abilitato e si dispone dei diritti di accesso appropriati, viene visualizzata la scheda Audit. Utilizzare tale pagina per visualizzare il log dei record di modifiche, aggiunte ed eliminazioni relative ai campi di audit.

È possibile visualizzare tutti i valori precedenti e nuovi, l'autore e la data delle modifiche.

## **Visualizzazione dell'elenco delle notifiche sull'incidente**

In qualità di operatore IT, si possono ricevere notifiche quando si viene assegnati a lavorare su un incidente da un manager IT. Il metodo di ricezione delle notifiche dipende dalle impostazioni di notifica definite dall'utente interessato.

#### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Personale e fare clic su Agenda.  
La portlet Azioni viene visualizzata assieme ad altre portlet.
2. Fare clic su Notifiche.
3. Dal campo Mostra, selezionare Incidenti.  
Viene visualizzato il numero di notifiche di incidenti ricevute.
4. Fare clic sul collegamento Incidenti della portlet.  
Viene visualizzata la pagina Notifiche.

## Aggiornamento dello stato dell'incidente

Gli utenti e i processi possono modificare lo stato di un nuovo incidente nel tempo. Attenersi alla procedura seguente per visualizzare e modificare lo stato di un incidente.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
3. Selezionare un valore nel campo Stato:

#### **Nuova portlet**

L'incidente è nuovo e non è stato ancora revisionato e risolto.

#### **Assegnato**

L'incidente è aperto ed è stata assegnata una risorsa (campo Assegnato a).

#### **Operazione in corso**

L'incidente è aperto e l'operatore IT vi sta lavorando.

#### **Escalation eseguita**

L'incidente è aperto ma richiede un'autorità di livello superiore per l'assegnazione di altre risorse.

#### **In attesa**

L'incidente è aperto ma l'operatore IT è in attesa di informazioni per la relativa risoluzione.

#### **Risolto**

L'incidente non è più aperto. Ciò si verifica perché l'operatore IT non è in grado di riprodurre l'incidente, pertanto il richiedente non è in grado di fornire le informazioni adeguate, oppure è stato perso il contatto con il servizio assistenza. Oppure l'incidente è stato chiuso ma rimane in attesa di verifica da parte del richiedente. Se il processo Assegna incidenti è attivo e in esecuzione, l'impostazione dello stato di un incidente su *Risolto* consente l'attivazione di una notifica. La notifica richiede al richiedente di verificare e confermare la risoluzione.

#### **Chiuso**

L'incidente non è più aperto. Il richiedente è soddisfatto della risoluzione dell'incidente. Lo stato degli incidenti importati in CA Clarity PPM mediante XML Open Gateway corrisponde a *Chiuso*.

4. Fare clic su Salva.

## Assegnazione o riassegnazione di risorse agli incidenti

Verificare che tutti gli incidenti siano assegnati a una risorsa. Quando si assegna un incidente, viene inviata una notifica all'utente assegnato. Il metodo di ricezione delle notifiche dipende dalle impostazioni di notifica definite dall'utente interessato.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic sull'icona Sfoglia nel campo Assegnato a.
4. Immettere i criteri di filtro e fare clic su Filtra o su Mostra tutto.
5. Selezionare una risorsa, quindi fare clic su Aggiungi.  
La risorsa selezionata viene assegnata all'incidente.
6. Salvare le modifiche.
7. Per riassegnare la risorsa, ripetere le operazioni descritte, quindi selezionare una risorsa differente o procedere con l'operazione successiva.
8. Selezionare la casella di controllo corrispondente all'incidente che si desidera riassegnare. È possibile riassegnare gli incidenti non risolti a un'altra risorsa IT.
9. Fare clic su Riassegna.
10. Immettere i criteri di filtro e fare clic su Filtra o su Mostra tutto.
11. Selezionare una risorsa, quindi fare clic su Riassegna.  
Viene visualizzata la pagina Conferma.
12. Fare clic su Riassegna.

## Visualizzazione o aggiunta di note degli incidenti

Usare la pagina Note sull'incidente per aggiungere e visualizzare note pubbliche e private. Le note consentono di registrare informazioni aggiuntive sugli incidenti. Tutte le note vengono visualizzate in ordine cronologico. È possibile ordinare l'elenco delle note e aggiungerne altre.

Per impostazione predefinita, tutte le note sull'incidente sono pubbliche e visualizzabili da parte del richiedente e dell'operatore IT. Una volta salvata, la nota diventa di sola lettura e non può essere modificata o eliminata. Insieme alla nota vengono memorizzati l'indicatore data e ora e il nome della risorsa che l'ha aggiunta.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
3. Fare clic sulla scheda Note e immettere l'oggetto e la descrizione corrispondenti.
4. Selezionare la casella di controllo Interno per rendere la nota privata e visualizzabile solo da parte dell'operatore IT che l'ha aggiunta. Quando il richiedente o gli altri membri del personale IT visualizzano le note, appariranno solo le note pubbliche.
5. Fare clic su Aggiungi.  
La nuova nota verrà visualizzata nell'elenco.
6. Fare clic sull'oggetto della nota per aprire la nota. Fare clic su Indietro per chiudere la nota.
7. Fare clic su un'intestazione di colonna per ordinare l'elenco.
8. Fare clic su Indietro.

## Immissione del tempo dedicato alla risoluzione di incidenti

È possibile immettere il tempo dedicato agli incidenti a partire dall'incidente stesso o tramite le schede attività di CA Clarity PPM.

- La pagina Lavoro per incidente consente di visualizzare un elenco cronologico delle voci della scheda attività registrate per l'incidente. Il lavoro per l'incidente viene utilizzato per calcolare i costi del lavoro non pianificato.
- È possibile collegarsi direttamente alla propria scheda attività per tenere traccia del tempo dedicato agli incidenti a cui l'utente è assegnato.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.

3. Fare clic su Immetti orario.

Viene visualizzata la pagina Seleziona investimento e periodo di tempo.

4. Completare i seguenti campi:

**In Investimento**

Specifica l'investimento su cui effettuare l'addebito per il costo risultante. Gli investimenti che è possibile selezionare si basano sui criteri seguenti:

- La categoria di incidente associata all'incidente.
- Gli incidenti per cui si dispone dei diritti di accesso per la relativa registrazione.

**In Periodo di tempo**

Selezionare un periodo aperto della scheda attività dall'elenco a discesa.

5. Fare clic su Salva e Indietro.

Viene visualizzata la scheda attività selezionata per il periodo.

6. Immettere il tempo dedicato all'incidente nella scheda attività.

## Conversione degli incidenti non pianificati in lavoro di progetto pianificato

L'ambito di un incidente può richiedere a volte la gestione come progetto o come attività di progetto. Solitamente, l'operatore IT assegnato all'incidente contrassegna l'incidente per la conversione e lo assegna a un manager di progetto. In base alle impostazioni di notifica personale del manager di progetto, viene inviata una notifica in cui viene richiesta la conversione dell'incidente in un progetto o in un'attività di progetto.

La conversione di un incidente o di una richiesta di lavoro in un progetto o in un'attività di progetto consiste nella conversione del lavoro non pianificato in lavoro pianificato. Quando gli incidenti diventano lavoro pianificato, vengono convertiti in progetti o attività di progetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare la casella di controllo Contrassegnato per la conversione.

4. Selezionare un manager di progetto dal campo Manager di progetto assegnato.
5. Salvare le modifiche. È possibile chiudere l'incidente.
6. In qualità di manager di progetto assegnato all'incidente, convertire l'incidente in un progetto o in un'attività di progetto.
  - a. [Conversione di incidenti in progetti](#) (a pagina 24).
  - b. [Conversione degli incidenti in attività di progetto](#) (a pagina 25).
7. Tenere traccia dei progetti e delle attività di progetto associati all'incidente. Una volta convertito l'incidente, utilizzare la pagina Associazioni incidente.

## Conversione di incidenti in progetti

Se si riceve una notifica da un operatore IT per la conversione di un incidente in un'attività di progetto, utilizzare la notifica ricevuta per collegarsi all'incidente. La modalità di notifica dipende dalle impostazioni di notifica personali.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Assegnato all'utente corrente.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente, quindi fare clic su Converti in progetto.  
Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di conversione.
4. Per convertire l'incidente in un nuovo progetto, selezionare Progetto.
5. (Facoltativo) Per convertire l'incidente in un nuovo progetto basato sul modello di progetto, selezionare Progetto dal Modello e fare clic su Avanti. Selezionare un modello di progetto.
6. Fare clic su Avanti.  
Verrà visualizzata la pagina di creazione. Le informazioni relative alla pagina dell'incidente, quali il nome del progetto, il manager, le date di inizio e di fine, vengono replicate nella pagina del progetto.
7. Compilare i campi restanti della pagina.  
Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.
8. Salvare le modifiche.

**Nota:** se viene richiesto più lavoro per la risoluzione dell'incidente, il personale del progetto IT può riaprire l'incidente.

## Conversione degli incidenti in attività di progetto

Se si riceve una notifica per la conversione di un incidente in un'attività di progetto, utilizzare l'azione per collegarsi all'incidente. Ogni nuova attività di progetto creata viene aggiunta in fondo alla gerarchia della WBS (Work Breakdown Structure) all'interno del progetto.

Solo il manager progetto assegnato all'incidente può convertire l'incidente in un'attività di progetto. È possibile associare un'attività soltanto a un progetto attivo ed esistente. È possibile convertire solo un incidente alla volta.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Assegnato all'utente corrente.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente, quindi fare clic su Converti in attività.  
Viene visualizzata la pagina Seleziona progetto.
4. Selezionare il progetto che si desidera associare all'attività.
5. Fare clic su Aggiungi.  
Verrà visualizzata la pagina di creazione.  
Le informazioni relative al nome del progetto, al manager e alle date di inizio e di fine (contenute nella pagina dell'incidente), vengono replicate nella pagina dell'attività.
6. Compilare i campi restanti della pagina.  
Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.
7. Salvare le modifiche.  
**Nota:** se viene richiesto più lavoro per la risoluzione dell'incidente, il personale del progetto IT può riaprire l'incidente.

## Mapping della conversione da incidenti a progetti o attività

Quando si converte un incidente in un progetto o un'attività di progetto, alcuni dati vengono riportati nel nuovo progetto insieme all'incidente. La tabella seguente mostra il mapping dei dati una volta convertiti:

Campo Dati incidente	Campo Dati progetto	Campo Attività progetto
Descrizione breve	Nome progetto	Nome

Campo Dati incidente	Campo Dati progetto	Campo Attività progetto
ID registrazione	Project ID	ID
Stato	Stato (Non approvato)	Stato (Non avviato)
Descrizione dettagliata	Descrizione	N/A
Manager progetto assegnato	Manager	N/A
Data di inizio	Data di inizio	Inizio (data)
Data di fine prevista	Data di fine	Fine (data)

Si applicano le seguenti eccezioni:

- I dati relativi al lavoro non vengono riportati nel progetto o nell'attività di progetto durante la conversione. Il tempo dedicato all'incidente non viene trasferito al momento della conversione dell'incidente. Il lavoro per l'incidente e quello per il nuovo progetto o per l'attività rappresentano attività distinte il cui tempo viene registrato separatamente.
- Qualsiasi attributo personalizzato nell'oggetto Incidente non viene convertito in attributi personalizzati identici sul progetto o sull'attività.
- Se la risorsa o il contatto assegnati non corrispondono a un membro del team di progetto, i dati non verranno trasferiti.
- Quando un incidente viene convertito in un progetto o in un'attività di progetto, non sarà più possibile stabilire un collegamento inverso tra il progetto o l'attività di progetto e l'incidente. Deve esistere un solo collegamento tra l'incidente e il progetto o l'attività di progetto convertiti.

## Gestione dei processi automatizzati degli incidenti

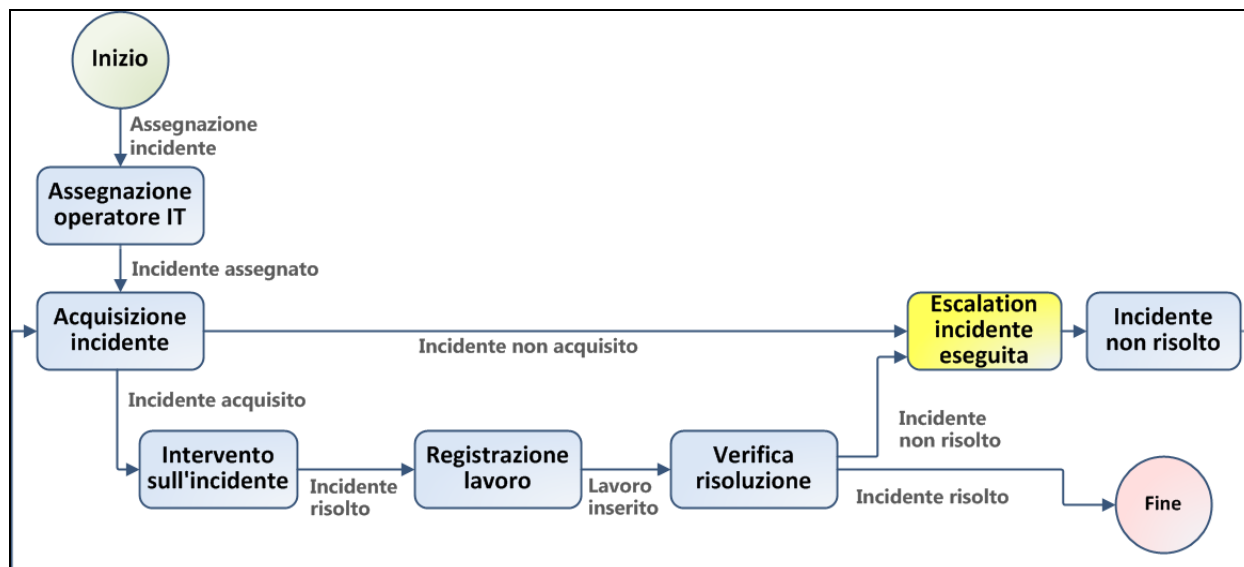
È possibile creare processi di incidente automatizzati e tenere traccia del loro avanzamento. In qualità di amministratore di processo, attivare il [processo di approvazione Assegna incidenti](#) (a pagina 28) per gestire l'assegnazione, la revisione e il completamento degli incidenti. Il processo viene avviato automaticamente con l'accesso da parte di un utente al nuovo incidente. È possibile personalizzare il processo con le proprie regole di business.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Processi.  
Viene visualizzata la pagina Processi.
4. Fare di nuovo clic sulla scheda Processi e selezionare una delle seguenti opzioni di menu:
  - Fare clic su *Disponibile* per visualizzare i processi già creati per l'incidente.
  - Fare clic su *Avviato* per visualizzare i processi già avviati.
5. Selezionare la casella di controllo corrispondente al processo disponibile e fare clic su Inizio per avviarlo.  
**Nota:** Ogni volta che si invia un incidente per l'approvazione, viene creata automaticamente un'istanza del processo Assegna incidenti.
6. In seguito alla risoluzione della issue da parte dell'analista IT, aprire l'incidente e modificarne lo stato in *Risolto*.  
**Nota:** L'impostazione dello stato di un incidente su *Risolto* quando il processo di assegnazione degli incidenti è ancora attivo comporta l'attivazione di una notifica. La notifica richiede al richiedente di verificare e confermare la risoluzione.
7. Immettere una data nel campo Data di risoluzione.
8. In seguito all'accettazione della risoluzione dell'incidente da parte del richiedente originale, modificare lo stato dell'incidente in *Chiuso*.  
**Nota:** L'impostazione dello stato di un incidente su *Chiuso* quando il processo di assegnazione degli incidenti è ancora attivo comporta l'attivazione di una notifica. La notifica informa il richiedente che l'incidente è chiuso. Il processo automatizzato non modifica lo stato di un incidente in *Chiuso*.
9. Il processo Assegna incidente termina quando il passaggio di *Verifica risoluzione* è completato e l'incidente è risolto.

## Processo di assegnazione degli incidenti

Il processo Assegna incidenti prevede i passaggi seguenti:



### Assegna operatore IT

Questa operazione viene attivata al momento della prima registrazione dell'incidente. Inoltre comporta l'attivazione del processo Assegna incidenti. Al termine del processo, l'operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la revisione dell'incidente assegnato. Una volta completata questa operazione, viene avviata l'operazione Acquisisci incidente.

### Acquisisci incidente

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Assegna operatore IT o Incidente non risolto. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la revisione e l'accettazione dell'incidente appena assegnato. Durante la revisione dell'azione, l'operatore IT può accettare o rifiutare l'assegnazione. Se l'assegnazione viene rifiutata, viene avviata l'operazione Escalation incidente effettuata. Se l'assegnazione viene accettata, viene avviata l'operazione Lavora su incidente.

### Lavora su incidente

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Acquisisci incidente. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per il lavoro sulla nuova assegnazione. L'operatore IT lavora sull'episodio, quindi contrassegna l'azione come completata. Una volta contrassegnata come Completato, viene avviata l'operazione Registra lavoro.

### **Registra lavoro**

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Lavora su incidente. Inoltre prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la registrazione del lavoro svolto sull'incidente. L'operatore IT quindi registra il lavoro e contrassegna l'azione come completata. Una volta contrassegnata come completata, viene avviata l'operazione Verifica risoluzione.

### **Verifica risoluzione**

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Registra lavoro. Questa operazione prevede l'invio di un'azione al richiedente per la verifica e la conferma che l'incidente sia stato risolto in modo soddisfacente. Durante la revisione dell'azione, il richiedente può approvare o rifiutare la risoluzione. Se la risoluzione viene approvata, il processo viene completato. Se la risoluzione viene rifiutata, viene avviata l'operazione Escalation incidente effettuata.

### **Escalation incidente effettuata**

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Acquisisci incidente o Verifica risoluzione. Questa operazione modifica lo stato dell'incidente in *Escalation eseguita*. Una volta completata questa operazione, viene avviata l'operazione Incidente non risolto.

### **Incidente non risolto**

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Escalation incidente effettuata. Prevede l'invio di una notifica al manager IT per informarlo che l'incidente non è stato risolto e che è necessario esaminarlo e riassegnarlo. Una volta che il manager IT ha contrassegnato l'azione come completata, viene avviata l'operazione Acquisisci incidente.



# Capitolo 3: Gestione delle idee

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione idea](#) (a pagina 31)

[Processo di approvazione dell'idea](#) (a pagina 32)

[Conversione di un'idea in un investimento](#) (a pagina 48)

[Copia delle informazioni finanziarie](#) (a pagina 49)

[Associazione di idee con investimenti padre](#) (a pagina 51)

[Assegnazione di un team per lavorare su un'idea](#) (a pagina 52)

## Gestione idea

In qualità di analista o manager IT, è possibile gestire la domanda IT come idee in CA Clarity PPM. Le idee rappresentano la fase iniziale della creazione di nuove opportunità di investimento, ad esempio progetti, beni, applicazioni, prodotti, servizi e così via.

Le idee formano le basi di uno specifico tipo di investimento, fungendo da contenitore per la raccolta di informazioni pertinenti. È possibile sviluppare e approvare le idee migliori e rifiutare le idee non desiderate prima che rappresentino investimenti ad alto rischio che richiedono l'utilizzo di risorse. È possibile tenere traccia e convertire le idee in opportunità di investimento.

Ad esempio, è possibile valutare un'idea, decidere se rappresenta un potenziale e convertirla in uno dei seguenti elementi:

- progetti
- prodotti
- servizi
- beni
- applicazioni
- investimenti
- altro lavoro

Tali opportunità di investimento possono quindi essere approvate come parte del portfolio. È possibile includere le idee in una gerarchia di investimento, generare un team e un budget corrispondenti nonché impostare report per le idee. Usare l'audit trail fornisce per registrare la cronologia delle attività specifiche che si verificano per un'idea. L'amministratore determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail. La pagina Audit viene visualizzata con l'apertura di un'idea. Utilizzare tale pagina per visualizzare il log dei record di modifiche, aggiunte ed eliminazioni relative ai campi scelti per l'audit.

In molti casi, il sistema di record per le idee non è CA Clarity PPM. È possibile importare idee da un altro sistema di record mediante XML Open Gateway e gestirle in CA Clarity PPM. Dopo averle importate, le idee diventano parte del processo di gestione portfolio.

## Processo di approvazione dell'idea

Il processo *Approvazione idea* è un processo predefinito di gestione delle idee di CA Clarity PPM. In qualità di amministratore di processo o di manager, il processo di approvazione delle idee consente di gestire l'invio, la revisione, l'approvazione e il rifiuto delle idee. Per impostazione predefinita, il processo non è attivo. L'amministratore di processo di CA Clarity PPM deve attivare tale processo prima di avviare il processo di approvazione delle idee. È possibile personalizzare un processo mediante ulteriori regole di business.

**Nota:** è possibile accedere a un solo processo di approvazione delle idee alla volta. L'amministratore di processo non può concedere l'accesso a più di un processo di approvazione dell'idea. In caso contrario, si verificherà un errore facendo clic su *Invia per approvazione*.

I processi automatizzati di idee spostano l'idea in un flusso di lavoro implicito. I passaggi seguenti riepilogano il processo:

1. Ogni volta che si crea un'idea, viene creata automaticamente un'istanza del processo Approvazione idea. La nuova idea presenta lo stato *Non Approvato* o *Inviato per l'approvazione*.
2. Il processo di approvazione precede l'invio di notifiche per ogni azione o passaggio ai destinatari indicati. Lo stato dell'idea è bloccato durante il processo di approvazione e non è consentito a nessuno la modifica manuale dello stato.
3. Quando un utente invia un'idea proposta per l'approvazione e fornisce tutte le informazioni richieste, lo stato dell'idea diventa *Inviato per l'approvazione*.  
Una volta inviata, l'idea può essere contrassegnata come *Rifiutato*, *Incompleto* o *Approvato*.
4. Viene inviata un'azione a ciascun revisore che dispone del diritto di approvazione dell'idea. Tramite tale azione, si richiede al responsabile dell'approvazione di esaminare e approvare l'idea.
5. Il revisore esamina l'idea. L'idea può essere impostata come *approvata*, *rifiutata* oppure *incompleta* se sono necessarie ulteriori informazioni da parte del richiedente originario.
6. Gli utenti possono inviare nuovamente le idee *incomplete*. Quando si invia nuovamente un'idea, lo stato corrispondente diventa *Inviato per l'approvazione* e il processo ha di nuovo inizio.
7. Quando un'idea viene *approvata*, è possibile convertirla in qualsiasi progetto, servizio o investimento. L'entità che è possibile creare è determinata dai diritti di accesso disponibili.
8. Dopo aver contrassegnato lo stato di un'idea come *Approvato*, *Incompleto* o *Rifiutato*, il sistema manda una notifica di azione all'autore originale dell'idea.
9. Il processo termina con l'approvazione, il rifiuto o l'eliminazione dell'idea.

Poiché più utenti dispongono del diritto di approvazione dell'idea, è possibile che vengano registrate risposte contraddittorie. Ad esempio, un revisore potrebbe approvare l'idea, mentre un altro potrebbe rifiutarla prima dell'avvio del processo di background. In tal caso, vengono chiuse eventuali azioni in sospeso e vengono inviate nuove copie della stessa azione. La nuova azione indica che sono state ricevute risposte contraddittorie.

Considerando un altro esempio, un utente autorizzato può contrassegnare direttamente un'idea *incompleta* come *approvata*.

Se invece si cambia lo stato di un'idea da *Incompleto* a *Rifiutato*, viene visualizzato il messaggio di errore **INV-0007: Immettere un codice di stato valido**. Per evitare questa situazione:

1. Contrassegnare lo stato dell'idea *Inviato per l'approvazione*.
2. Quindi modificarlo in *Approvato* o *Rifiutato*.

## Creazione di un'idea

Utilizzare la pagina Crea idea per definire le proprietà, i costi stimati e benefit e la descrizione dettagliata di un'idea.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Nuovo.
3. Completare la sezione Generale:

#### Oggetto

Definisce il nome o il riepilogo dell'idea. Quando si converte l'idea in un progetto, servizio o investimento, l'oggetto viene utilizzato come collegamento dall'investimento all'idea. Durante il processo di conversione, l'oggetto diventa la descrizione dell'investimento.

#### ID idea

Definisce l>ID univoco dell'idea. Se la numerazione automatica è configurata, il campo viene visualizzato in sola lettura. Durante il processo di conversione, l>ID dell'idea corrisponde al nome dell'investimento.

#### Priorità idea

Definisce il valore assegnato all'idea dal manager dell'idea. Il valore corrisponde alla priorità di rischio. Le scelte disponibili sono Bassa (impostazione predefinita), Media e Alta.

### Descrizione

Specifica la funzionalità e il valore per l'implementazione dell'idea.

### Manager

Definisce il nome della risorsa proprietaria e responsabile dell'idea.

Il manager delle idee ha accesso al budget dell'idea e alle proprietà di pianificazione.

### Richiedente originario

Definisce il nome della risorsa che ha originato la richiesta di idea. Per impostazione predefinita, il campo visualizza il nome della risorsa creatrice dell'idea.

**Nota:** se si seleziona un'altra risorsa, i diritti di accesso per la visualizzazione dell'idea potrebbero andare persi. Per visualizzare un'idea è necessario disporre dei diritti di accesso *Idea – Visualizzazione – Tutte o Risorsa – Visualizzazione idea – Tutte*.

### Attivo

Specifica se l'idea è attiva. Attivare l'idea per consentire alle risorse di visualizzarla in una portlet qualsiasi di pianificazione della capacità.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

### Note generali

Specifica informazioni aggiuntive sull'idea non incluse nella descrizione dell'idea.

#### 4. Completare la sezione Costi stimati e benefit:

**Nota:** Alcune delle proprietà vengono utilizzate successivamente nel processo di approvazione quando si converte l'idea in un progetto, servizio o investimento.

### Tipo di stima

Definisce il tipo di stima dei benefit, i costi e l'impatto ricavi per l'idea.

### Codice valuta

Definisce la valuta del sistema. Se è abilitato l'**uso di più valute**, vengono visualizzati tutti i codici valuta attivi in un elenco a discesa. Durante il processo di conversione, il codice della valuta diventa il codice di valuta dell'investimento.

### Unità di business

Definisce l'unità di business associata all'idea.

### Descrizione benefit

Descrive i vantaggi di business relativi allo sviluppo dell'idea.

**Costo previsto**

Definisce il costo totale previsto dell'idea. Durante il processo di conversione, il costo stimato corrisponde al costo pianificato dell'investimento.

**Benefit stimato**

Definisce il benefit finanziario totale previsto per l'idea in termini di ricavi e risparmio.

**Data di inizio prevista**

Indica la data di inizio prevista dell'idea. La data deve corrispondere o precedere la data di fine stimata.

**Data di fine stimata**

Indica la data di fine stimata dell'idea. La data deve corrispondere o precedere la data di fine stimata.

**Data di pareggio**

Definisce la data di pareggio stimata dell'idea. Durante il processo di conversione, la data di pareggio corrisponde alla data di pareggio a budget per l'investimento.

5. Completare i seguenti campi nella sezione Descrizione dettagliata:

**Impatto su iniziative esistenti**

Definisce l'impatto dell'idea sulle iniziative esistenti.

**Rischi**

Definisce i rischi, a prescindere dall'implementazione o meno dell'idea.

**Dipendenze**

Definisce qualsiasi dipendenza dell'idea.

6. Fare clic sull'icona Sfoglia nella sezione OBS accanto all'unità OBS da associare all'idea per ragioni di sicurezza, organizzative o di reporting. L'unità OBS Dipartimento viene utilizzata per associare l'idea a un dipartimento di CA Clarity PPM. Se esistono più voci OBS, l'unità OBS Dipartimento sarà elencata per ultima.
7. Per salvare l'idea, fare clic su Salva.  
La nuova idea viene visualizzata nella pagina Idee con lo stato *Non approvato*.
8. Per salvare la nuova idea e inviarla per l'approvazione, fare clic su Invia per approvazione.  
La nuova idea viene visualizzata nella pagina Idee con lo stato *Inviato per l'approvazione*.

## Aggiornamento delle proprietà dell'idea

Per definire l'idea, aggiornare le relative proprietà non appena le informazioni diventano disponibili.

**Nota:** Alcune proprietà vengono usate in seguito nel processo di approvazione, dopo la conversione dell'idea in progetto, servizio o investimento.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Proprietà e selezionare una voce di menu per aggiornare le proprietà dell'idea.
4. Modificare informazioni generali, quali nome, manager, obiettivi, stato, allineamento e associazioni OBS.
5. Selezionare una risorsa dal campo Manager di destinazione.

**Nota:** il manager di destinazione corrisponde alla risorsa incaricata della gestione dell'idea quando essa viene convertita in progetto, servizio o investimento. Prima di convertire l'idea in progetto, servizio o investimento, è necessario compilare il campo. Se si lascia il campo vuoto, la risorsa selezionata come manager dell'idea diventerà il manager del progetto, del servizio o dell'investimento.

6. Completare i campi della sezione Descrizione dettagliata della pagina delle proprietà.
  - a. Specificare l'impatto dell'idea sulle iniziative esistenti.
  - b. Indicare i rischi associati all'idea.
  - c. Specificare eventuali dipendenza dell'idea dalle iniziative esistenti.
7. [Definire le informazioni di pianificazione](#) (a pagina 37) quali date di inizio, date di fine e metodi di registrazione.
8. [Definire informazioni sui budget](#) (a pagina 39), tra cui costi e benefit pianificati, VAN e metriche di pareggio.

Una panoramica dei costi e dei benefit previsti viene visualizzata nella sezione Costi stimati e benefit della pagina delle proprietà.

## Definizione delle informazioni di pianificazione

Attenersi alla procedura descritta per definire le date di inizio e fine dell'idea, aprire l'idea per l'immissione delle ore e definire il relativo codice di addebito.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.

3. Fare clic sulla scheda Proprietà, quindi su Pianificazione.
4. Nella sezione Pianificazione della pagina, completare i seguenti campi:

**Data di inizio**

Indica la data di inizio dell'idea. Quando l'idea viene convertita in un investimento, la data corrisponderà alla data di inizio dell'investimento.

**Data di fine**

Indica la data di fine dell'idea. Quando l'idea viene convertita in un investimento, la data corrisponderà alla data di fine dell'investimento.

**Imposta date del costo pianificato**

Specifica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date dell'investimento. La selezione dell'opzione per il piano finanziario dettagliato non influisce sulle date del costo pianificato.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

5. Nella sezione Registrazione della pagina, completare i seguenti campi:

**Immissione ore**

Selezionare questo campo per consentire ai membri del personale di registrare il tempo impiegato sull'idea nelle relative schede attività.

**Importante:** è necessario selezionare il campo Immissione ore per consentire ai membri del personale di registrare il lavoro dedicato alle idee sulle relative schede attività.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

**Modalità di registrazione**

Indica il metodo utilizzato dai membri del personale per immettere il numero di ore di lavoro dedicate all'idea.

**Opzioni:**

- Clarity. I membri del personale registrano i tempi nelle schede attività.
- Nessuno. Le risorse non di lavoro registrano i valori effettivi mediante giustificativi di transazione oppure mediante un'utilità di pianificazione, ad esempio Open Workbench.
- Altro. Consente di importare i valori effettivi da un programma di terzi.

**Impostazione predefinita:** Clarity

**Codice di addebito**

Selezionare un codice di addebito predefinito da utilizzare per tutte le attività di idea. Se si immette un codice di addebito diverso a livello di attività nelle schede attività, i codici addebito a livello dell'attività prevalgono sul codice di addebito a livello dell'idea.

6. Fare clic su Salva e Indietro, oppure su Invia per approvazione.

## Definizione delle informazioni di budget

Per valutare idee per la gestione portfolio, definire le informazioni di costo pianificato e di benefit per ciascuna idea. È possibile definire le informazioni sul budget dalla pagina Idea: Proprietà: Principale - Budget. Le proprietà di budget consentono di definire le metriche. Ad esempio, il costo pianificato dell'idea, il VAN, il ROI e le informazioni relative al pareggio. Inoltre è possibile stabilire se calcolare le metriche di budget in modo automatico utilizzando il costo del capitale.

Utilizzare i campi della pagina per impostare le date di inizio e di fine del budget. Con le proprietà del budget, il flusso di denaro è costante e uniforme durante tale periodo. I valori della proprietà di budget vengono applicati soltanto a un periodo di tempo compreso tra le date di inizio e di fine dell'idea. Le date vengono applicate soltanto all'idea e non agli investimenti padre.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea e fare clic sull'oggetto.
2. Aprire il menu Proprietà, quindi selezionare Riepilogo finanziario.
3. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificazione finanziaria:

#### **Valuta**

Definisce la valuta dell'investimento.

**Impostazione predefinita:** Valuta del sistema

#### **Budget equivalente ai valori pianificati**

Specifica se i valori di budget nelle proprietà di budget di un investimento corrispondono ai valori pianificati. Se l'investimento dispone di un piano di budget dettagliato, tutti i valori dei campi nella sezione Budget sono disponibili in modalità di sola lettura e rispecchiano i valori del piano di budget dettagliato. Se la casella di controllo è deselezionata, è possibile modificare i campi del budget.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

#### **Calcola misure finanziarie**

Specifica se le misure finanziarie vengono calcolate automaticamente. Se deselezionata, è possibile definire le misure finanziarie manualmente.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

4. Completare i seguenti campi nella sezione Opzioni metriche finanziarie:

#### **Utilizzo del tasso di sistema per il costo totale del capitale**

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di sistema.

#### **Utilizzo del tasso di reinvestimento di sistema**

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di reinvestimento.

#### **Tasso di sistema**

Visualizza il tasso di sistema per il calcolo del costo totale del capitale.

#### **Tasso di investimento**

Visualizza il tasso di investimento per il calcolo del costo totale del capitale.

#### **Investimento iniziale**

Definisce l'investimento iniziale per l'idea.

5. Compilare i seguenti campi nella sezione Pianificato:

#### **Costo pianificato**

Definisce i costi pianificati dell'idea. Questo valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date specificate nei campi Inizio costo pianificato e Fine costo pianificato.

**Nota:** quando si converte l'idea in un investimento, il valore del costo pianificato prevale sul costo previsto immesso nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Proprietà idea: Generale.

#### **Inizio costo pianificato**

Selezionare la data di inizio del costo pianificato dell'idea.

#### **Fine costo pianificato**

Selezionare la data di fine del costo pianificato dell'idea.

#### **Benefit pianificato**

Definisce il benefit pianificato totale ricevuto dall'idea.

**Nota:** quando si converte l'idea in un investimento, il valore del benefit pianificato prevale sul benefit stimato immesso nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Proprietà idea: Generale.

#### **Inizio benefit pianificato**

Selezionare la data di inizio del benefit pianificato per l'idea.

#### **Fine benefit pianificato**

Selezionare la data di fine del benefit pianificato per l'idea.

#### **VAN pianificato**

Visualizza il VAN pianificato (valore attuale netto) dell'investimento.

#### **ROI pianificato**

Visualizza il ROI pianificato (utile sugli investimenti) per l'investimento corrente.

**Pareggio pianificato**

La data in cui il costo pianificato per l'idea corrisponderà al benefit pianificato. Si tratta di un campo di sola lettura.

**TIR pianificato**

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

**MIRR pianificato**

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato (MIRR) per l'investimento.

**Periodo di rimborso pianificato**

Visualizza la data del periodo di rimborso pianificato dell'investimento.

6. Compilare i seguenti campi nella sezione Budget:

**Costo a budget**

Visualizza l'importo del costo a budget per l'investimento.

**Inizio costo a budget**

Indica la data di inizio del costo a budget dell'investimento.

**Fine costo a budget**

Indica la data di fine del costo a budget dell'investimento.

**Benefit di budget**

Visualizza l'importo del benefit a budget dell'investimento.

**Inizio benefit di budget**

Indica la data di inizio del costo a budget dell'investimento.

**Fine benefit di budget**

Indica la data di fine del costo a budget dell'investimento.

**VAN budget**

Visualizza il VAN a budget (valore attuale netto) dell'investimento.

**ROI budget**

Visualizza il ROI a budget (utile sugli investimenti) dell'investimento.

**Pareggio budget**

La data in cui il costo a budget dell'idea corrisponderà al benefit pianificato. Si tratta di un campo di sola lettura.

**TIR budget**

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

#### **MIRR budget**

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato a budget (MIRR) per l'investimento.

#### **Periodo di rimborso budget (in mesi)**

Visualizza la data del periodo di rimborso budget dell'investimento.

7. Inviare le modifiche.
8. Visualizzare una panoramica dei costi e dei benefit previsti.

### **Piani finanziari per le idee**

È possibile creare e gestire i seguenti tipi di piani finanziari per un'idea in modo da monitorarne i costi:

- piani di costi
- piani di benefit
- piani di budget

Inviare i piani di costi per l'approvazione con le stesse modalità di qualsiasi altro tipo di investimento. Dopo l'approvazione, il piano di costi diventa il piano di budget corrente. È possibile associare anche un piano di benefit a un piano di costi o di budget. Dopo aver creato un piano finanziario, è possibile includervi processi amministrativi o transazioni XML Open Gateway (XOG).

**Nota:** i valori effettivi nei piani finanziari, nelle transazioni manuali e nei riaddebiti non sono abilitati a livello finanziario.

Un piano finanziario o un'idea può presentare le seguenti limitazioni:

- I valori effettivi che utilizzano transazioni non sono consentiti.
- È possibile convertire in investimento di destinazione solo un piano di costi creato manualmente (piano di record). Un piano di costi creato con i metodi compilati dal team di investimento o dall'assegnazione attività non viene convertito.
- Non è possibile convertire un piano di budget in investimento di destinazione.
- Non è disponibile un'azione di sistema del flusso di lavoro per convertire il piano finanziario di un'idea in investimento di destinazione. Si può convertire il piano finanziario di un'idea soltanto tramite l'interfaccia utente.

## Creazione di un piano di costi per un'idea

È possibile creare un piano di costi per un'idea. I piani di costi possono essere sottoposti a un processo di approvazione per diventare piani di budget formali.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Piani finanziari.
4. Se si riscontra l'errore seguente, fare clic sulla scheda Proprietà, assegnare un dipartimento OBS e fare clic su Salva.  
  
È necessario associare questo investimento a un'entità prima che il piano finanziario possa essere impostato.
5. Fare clic sul menu Piani finanziari e selezionare Piani di costi.
6. Fare clic su Nuovo piano manuale.
7. Compilare i campi obbligatori.
8. Per collegare il piano di costi a un piano di benefit, fare clic su Sfoglia nel campo Piano di benefit e selezionare un piano.
9. Fare clic su Salva.
10. Fare clic sulla scheda Dettagli.
11. Fare clic su Aggiungi per elencare le tipologie di costo e le classi di transazione relative al proprio piano. Ad esempio, è possibile aggiungere costi operativi per l'hardware.
12. Fare clic su Salva e Indietro.
13. Dalla pagina Dettagli piano di costi di un'idea, fare clic sulle celle in Importi per Periodo.
14. Aggiungere i costi e le unità per ciascuna classe di transazione.
15. (Facoltativo) Per inserire i costi da un team di investimento esistente, fare clic sul menu Azioni e selezionare Compila da team di investimento.
16. Fare clic su Salva.

## Creazione di un piano di benefit per un'idea

Per calcolare il ROI o il VAN di un'idea, creare un piano di benefit e associarlo a un piano di costi. Non occorre approvare i piani di benefit.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Fare clic sulla scheda Piani finanziari.
4. Se si riscontra l'errore seguente, fare clic sulla scheda Proprietà, assegnare un dipartimento OBS e fare clic su Salva.  
  
È necessario associare questo investimento a un'entità prima che il piano finanziario possa essere impostato.
5. Fare clic sul menu Piani finanziari e selezionare Piani di benefit.
6. Fare clic su Nuovo.
7. Compilare i campi obbligatori.
8. Per collegare il piano di costi a un piano di benefit, fare clic su Sfoglia nel campo Piano di benefit e selezionare un piano.
9. Fare clic su Salva.
10. Fare clic sulla scheda Dettagli.
11. Fare clic su Aggiungi per elencare i benefit in base a descrizione, classe e classe secondaria del piano. Ad esempio, è possibile elencare i programmi per aumentare i ricavi o ridurre i costi.
12. Fare clic su Salva e Indietro.
13. Dalla pagina Dettagli piano di benefit di un'idea, fare clic sulle celle in Importi per periodo.
14. Aggiungere i benefit per ciascuna classe di benefit in base al periodo di tempo.
15. Fare clic su Salva.

## Creazione di un piano di budget per un'idea

Quando il piano di costi viene approvato, questo si converte nel piano di budget dell'investimento.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un'idea.
2. Fare clic sul menu Piani finanziari e selezionare Piani di costi.
3. Aprire il piano di costi.
4. Dal menu Azioni fare clic su Invia per approvazione.  
Il piano di costi diventa il piano di budget inviato proposto.
5. Fare clic sul menu Piani finanziari e selezionare Piani di budget.
6. Fare clic su Approva.  
Il piano di costi diventa il piano di budget approvato.

## Invio di un'idea per l'approvazione

Dopo aver sviluppato una nuova idea, inviarla per l'approvazione. È inoltre possibile inviare un'idea per l'approvazione durante il processo di creazione.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.
3. Effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic sul pulsante Invia per approvazione.
  - Modificare il campo Stato in *Inviato per l'approvazione*, quindi fare clic su Salva e Indietro.

## Approvazione di un'idea

È possibile approvare soltanto idee il cui stato corrisponde a *Inviato per l'approvazione*.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Selezionare la casella di controllo accanto all'idea.
3. Fare clic su Approva.

**Nota:** è inoltre possibile aprire l'idea, selezionare *Approvato* dall'elenco a discesa Stato e salvare le modifiche.

## Richiesta di ulteriori informazioni su un'idea

Attenersi alla procedura descritta se si ritiene che siano necessarie ulteriori informazioni su un'idea prima che sia approvata e convertita in progetto, servizio o investimento.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
2. Aprire un'idea.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Modificare lo stato dell'idea inviata in *Incompleto*.
4. Nel campo Note generali, immettere le note o le istruzioni relative a informazioni aggiuntive che si desidera ottenere dal manager dell'idea.
5. Fare clic su Salva e Indietro.  
L'idea viene visualizzata con stato *Incompleto* nella pagina Idee.
6. Inviare un'azione e una notifica al manager dell'idea affinché fornisca ulteriori informazioni e invii nuovamente l'idea.

**Nota:** Questi obiettivi si possono raggiungere anche utilizzando un processo.

## Rifiuto di un'idea

È possibile rifiutare un'idea dalla pagina di elenco o delle relative proprietà. Un'idea può essere rifiutata solo se lo stato corrisponde a *Inviato per l'approvazione*.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare la casella di controllo accanto all'idea.
3. Fare clic su Rifiuta.

**Nota:** È inoltre possibile aprire l'idea, selezionare *Rifiutato* dall'elenco a discesa Stato e salvare le modifiche.

## Disattivazione di un'idea

Se si desidera sospendere un'idea definitivamente, è possibile disattivarla.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea che si desidera disattivare.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Nella sezione Generale della pagina, deselezionare la casella di controllo Attiva.
4. Fare clic su Salva.

## Eliminazione di un'idea

È possibile eliminare un'idea, comprese le idee che sono state convertite in un investimento. Se si elimina un'idea convertita, viene rimosso il collegamento all'investimento. L'eliminazione di un'idea non determina l'eliminazione dell'investimento convertito.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Nella pagina Elenco idee selezionare la casella di controllo accanto all'idea.
2. Impostare il campo Attivo su *No* e fare clic su Salva. Non è possibile eliminare un'idea attiva.
3. Fare clic su Contrassegna per eliminazione.  
L'idea viene eliminata e non è più riportata nell'elenco.

## Conversione di un'idea in un investimento

È possibile convertire un'idea *approvata* in uno o più dei seguenti tipi di investimento:

- progetto
- applicazione
- bene
- prodotto
- altro lavoro
- servizio

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un'idea approvata.
2. Fare clic su Converti.

Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di investimento. I tipi di investimento elencati in questa pagina si basano sui diritti di accesso di cui si dispone.

3. Selezionare un tipo di investimento.

**Nota:** quando si seleziona *Progetto in base a modello*, le proprietà di progetto, come ad esempio i dati di budget, vengono trasferite all'idea. Le proprietà trasferite dall'idea sostituiscono quelle trasferite dal modello di progetto. Una volta convertita l'idea in un progetto, è possibile modificare le proprietà del progetto.

4. Selezionare Copia proprietà finanziarie e piani per includere i dati finanziari dell'idea nella conversione in un investimento.
5. Fare clic su Avanti.

Quando si converte un'idea in un servizio, viene visualizzata la pagina Crea servizio. Per conversioni in un progetto da un modello, selezionare il modello di progetto.

6. Completare i campi della pagina e fare clic su Salva.

## Copia delle informazioni finanziarie

Quando un'idea viene convertita in un investimento, l'opzione *Copia proprietà finanziarie e piani* viene visualizzata nella pagina Seleziona tipo di investimento. Se si seleziona l'opzione, il prodotto copia i seguenti elementi nell'investimento di destinazione:

- Il piano di costi creato manualmente (piano di record)
- Un piano di benefit (se è stato associato al piano di costi)

Indipendentemente dalla selezione dell'opzione, i seguenti elementi non vengono mai copiati:

- Piani di costi creati mediante azioni di oggetto
- Piani di costi non designati come piano di record
- Piani di benefit non associati al piano di record
- Piani di budget
- Informazioni sul team

I seguenti esempi mostrano gli elementi copiati dall'idea nell'investimento quando si seleziona o si annulla la selezione dell'opzione *Copia proprietà finanziarie e piani*. Negli esempi, l'OBS del dipartimento dell'idea originale è DEPT1 dell'entità ENTITY1.

### Esempio 1: Associare l'idea e l'investimento alla stessa unità OBS.

#### Selezionato

Tutti gli attributi finanziari, l'OBS del dipartimento e i piani finanziari vengono copiati dall'idea all'investimento di destinazione. La pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione diventa di sola lettura.

#### Cancellato

Soltanto l'attributo OBS del dipartimento della pagina Proprietà idea e l'attributo Dipartimento della pagina Proprietà finanziarie vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i piani finanziari non vengono copiati. È possibile modificare la pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione.

### Esempio 2: Associare l'idea e l'investimento alla stessa unità OBS padre.

In questo esempio, l'idea viene associata a un'unità (DEPT1) dell'OBS. Il campo OBS del dipartimento della pagina di creazione dell'investimento di destinazione viene associato a un'altra unità (DEPT2) della stessa OBS.

#### Selezionato

Tutti gli attributi nella pagina secondaria Proprietà finanziarie e i piani finanziari vengono copiati dall'idea all'investimento di destinazione. Il dipartimento OBS dell'investimento di destinazione viene modificato con il nuovo valore (DEPT2) assegnato in seguito alla conversione. Il campo Dipartimento sulla pagina secondaria Proprietà finanziarie mostra il nuovo valore. La pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione diventa di sola lettura.

#### **Cancellato**

I piani finanziari non vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i campi OBS del dipartimento e Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono modificati con il nuovo valore (DEPT2). È possibile modificare la pagina Budget semplice nell'investimento di destinazione.

#### **Esempio 3: Associazione dell'idea e dell'investimento a più di un'unità OBS di differenti entità.**

##### **Selezionato**

I piani finanziari dall'idea non vengono copiati nell'investimento di destinazione. I campi OBS del dipartimento e Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono modificati con il valore DEPT3. Il campo Ubicazione è vuoto. Tutti gli altri attributi della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono copiati nell'investimento di destinazione senza essere modificati, ad eccezione dell'attributo Dipartimento. È possibile modificare la pagina Budget semplice nell'investimento di destinazione.

##### **Cancellato**

I piani finanziari e gli attributi contenuti nella pagina secondaria Proprietà finanziarie dall'idea non vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i campi OBS del dipartimento e Dipartimento della pagina secondaria Proprietà finanziarie vengono modificati con il nuovo valore (DEPT3). È possibile modificare la pagina Budget semplice nell'investimento di destinazione.

**Esempio 4: Associare l'idea a un OBS e l'investimento a un altro OBS.****Selezionato**

Tutti gli attributi finanziari, compresi l'OBS del dipartimento e i piani finanziari (solo il piano di costi del piano di record e il piano di benefit collegato), vengono copiati nell'investimento di destinazione. Il campo OBS del dipartimento nell'investimento di destinazione è vuoto dopo aver salvato il nome dell'oggetto investimento di destinazione. La pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione diventa di sola lettura.

**Cancellato**

L'attributo OBS del dipartimento della pagina Proprietà idea e l'attributo Dipartimento della pagina Proprietà finanziarie vengono copiati nell'investimento di destinazione. Tuttavia, i piani finanziari non vengono copiati. Il campo OBS del dipartimento nell'investimento di destinazione è vuoto dopo il salvataggio. È possibile modificare la pagina Budget semplice dell'investimento di destinazione.

## Associazione di idee con investimenti padre

È possibile associare un'idea a uno o più investimenti e servizi. Visualizzare le assegnazioni padre in un elenco contenente le percentuali corrispondenti. La percentuale totale delle allocazioni idea-in-investimento deve corrispondere al 100%.

È possibile condividere le idee tra altri investimenti, servizi e idee. Ad esempio, è possibile condividere un'idea per un sistema telefonico bancario online che supporti i server in due aree del paese. In primo luogo, aggiungere i server come investimenti figlio alla gerarchia degli investimenti dell'idea del sistema telefonico bancario online. Modificare quindi la percentuale di allocazione del costo e i periodi di tempo dell'investimento figlio. Tutte le informazioni sui costi visualizzate nella gerarchia dell'idea padre si basano sulle percentuali di allocazione.

Aggregare i costi delle idee a investimenti padre. I costi totali delle idee figlio vengono automaticamente aggregati ai relativi investimenti padre. Durante il calcolo, le date di inizio e di fine dell'idea padre vengono tenute in considerazione per l'applicazione dei costi dell'idea figlio all'idea padre.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea per visualizzare l'investimento associato.
3. Selezionare Gerarchia.

È possibile visualizzare i dettagli dell'investimento padre dell'idea.

4. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere investimenti padre.
5. Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere gli investimenti padre.
6. Fare clic sul campo **Allocazione** di ciascun elemento padre e immettere la percentuale di associazione per l'idea.
7. Fare clic su **Salva**.

**Nota:** È inoltre possibile aggiungere o rimuovere le associazioni contenute in una delle pagine di allocazioni impostate per l'investimento padre correlato.

## Assegnazione di un team per lavorare su un'idea

Per avviare la pianificazione delle capacità e di portfolio, è necessario assegnare personale alle idee più rilevanti con le risorse. Le idee non sono associate alle attività e l'assegnazione di personale non implica impegni a lungo termine. Ad esempio, è possibile assegnare personale per l'esecuzione di lavoro iniziale prima di approvare un'idea. Aggiungere personale aggiuntivo per eseguire stime e pianificare la capacità prima di convertire l'idea in un progetto, un investimento o un servizio.

È possibile allocare ruoli o risorse, nonché tipi di lavoro o non di lavoro. Il personale può registrare il tempo dedicato a un'idea nella propria scheda attività.

Utilizzare un ruolo come segnaposto quando non si conosce il nome della risorsa che apparterrà al personale per l'idea. Quando una risorsa specifica non è disponibile, è possibile assegnare personale all'idea con più istanze di un ruolo. Ad esempio, assegnare i ruoli **Programmatore (1)** e **Programmatore (2)** per rispondere alle diverse esigenze del ruolo di programmatore.

**Nota:** non è possibile assegnare più istanze di personale della stessa risorsa denominata a un'idea.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su **Team**.
3. Per selezionare singoli ruoli o risorse da includere nel personale dell'idea, fare clic su **Aggiungi**.  
Viene visualizzata la pagina **Seleziona risorse**.
4. Per aggiungere tutte le risorse in un'unità OBS selezionata al personale che lavora sull'idea, fare clic su **Aggiungi/Aggiorna** in base a OBS.
5. Selezionare le risorse e i ruoli da aggiungere al personale dell'idea.  
Utilizzare il filtro di ricerca per ricercare le risorse o i ruoli in base al nome o a altri criteri.

6. Fare clic su Aggiungi per aggiungere i ruoli e le risorse. Tutte le risorse vengono allocate automaticamente al 100% dei giorni lavorativi disponibili.
7. Modificare uno dei seguenti valori:

**Ruolo**

Visualizza il ruolo della risorsa, che può essere differente dal ruolo principale selezionato nel profilo della risorsa.

**Ora**

Consente di visualizzare un segno di spunta giallo se la risorsa o il ruolo è autorizzato a immettere l'ora per l'idea.

**Stato prenotazione**

Mostra lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo:

- Effettiva: La risorsa impegnata per l'idea.
- Provvisoria: La risorsa è provvisoriamente pianificata per l'idea.
- Combinata: Per la risorsa esiste sia l'allocatione provvisoria, sia quella effettiva.

**Inizio**

Visualizza la data di inizio dell'allocatione del membro del team. Se non viene definita, per impostazione predefinita la data corrisponderà alla data di inizio dell'idea.

**Fine**

Visualizza la data di fine dell'allocatione del membro del team. Se non viene definita, per impostazione predefinita la data corrisponderà alla data di fine dell'idea.

**% di allocatione**

Visualizza la percentuale di allocatione del membro del team all'idea in questione. Per impostazione predefinita, l'assegnazione di ciascun membro del personale corrisponde al 100% del tempo disponibile della risorsa.

**Allocatione**

Consente di visualizzare il numero di ore per cui la risorsa è prenotata provvisoriamente per l'idea. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata dell'idea. Il campo non è modificabile. Il valore cambia per riflettere le modifiche apportate tramite le opzioni seguenti:

- Opzioni di impostazione dell'allocatione.
- Le nuove curve di allocatione definite nella pagina Idea: Membro personale: Proprietà.
- L'opzione Sposta allocatione.

#### **Valori effettivi allocati**

Consente di visualizzare il numero totale di ore che la risorsa ha registrato sull'idea fino alla data corrente.

#### **Valori effettivi incidente**

Mostra il tempo contabilizzato per gli incidenti associati all'idea.

#### **Valori effettivi totali**

Consente di visualizzare il tempo effettivo totale aggregato contabilizzato. Questo valore corrisponde alla somma dei valori effettivi allocati e dei valori effettivi dell'incidente.

8. Per aprire il profilo della risorsa e modificare le allocazioni pianificate ed effettive, fare clic sull'icona Proprietà.
9. Per aprire la pagina Trova risorse per la risorsa selezionata e sostituire la risorsa o il ruolo con un'altra risorsa o un altro ruolo, fare clic sull'icona Ricerca risorse.
10. Per modificare le proprietà di una risorsa, fare clic sul nome della risorsa nell'elenco.
11. Per aggiornare l'allocazione di una risorsa o di un ruolo, fare clic su una voce della colonna Allocazione risorsa.

**Nota:** Quando si aggiungono risorse al suo personale che lavora sull'idea, si potrebbe facilmente sovrallocare una risorsa per errore. In questo caso, verrà visualizzata una pagina di conferma. Le ore disponibili per una risorsa possono essere inferiori al numero totale di ore richieste. In questo caso, invece della pagina Conferma prenotazione, verrà visualizzata la pagina Conferma disponibilità restante.

12. Confermare la sovrallocazione delle risorse, oppure accettare la disponibilità restante delle risorse. Nella pagina di conferma visualizzata, selezionare una delle seguenti opzioni:

#### **Sovrallocato**

Consente di sovrallocare la risorsa.

**Solo restante**

Consente di prenotare la risorsa dalla quantità elencata nella colonna Disponibilità restante.

13. L'aggiunta di una risorsa al progetto o all'investimento comporta la visualizzazione della *sovrapprenotazione* della risorsa nella pagina Conferma disponibilità restante. Se la risorsa viene prenotata al 100 per cento (valore predefinito) della disponibilità, la colonna Allocations risorse al 100% indicherà il numero di ore utilizzate. Nella colonna Disponibilità restante viene riportato il numero effettivo di ore di lavoro della risorsa disponibili per il progetto.
14. (Facoltativo) Visualizzare il lavoro aggregato per ruolo a partire da quello di livello più basso o disattivare la visualizzazione per modificare il lavoro pianificato per l'idea.

**Nota:** un'allocazione di personale è il periodo durante il quale una risorsa viene prenotata per un'idea. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata dell'idea. È possibile calcolare il valore di allocazione concesso per una risorsa come segue:

Numero totale di giorni lavorativi \* Numero di ore disponibili per giorno

Il numero totale di giorni lavorativi include le date di inizio e fine. L'ETC si basa sul numero di ore per cui una risorsa è assegnata all'idea.

15. Salvare le modifiche.

## Valutazione e modifica delle allocazioni di risorse per un'idea

È possibile modificare le allocazioni di risorse predefinite. È possibile annullare la prenotazione effettiva di una risorsa o estenderla a un'ulteriore pianificazione. La pagina Team: Dettagli riporta l'allocazione pianificata e l'allocazione confermata relativa a un'idea per risorsa e per periodo di tempo sotto forma di grafico. Questa visualizzazione consente di stabilire se la prenotazione di una risorsa è superiore o inferiore alle capacità della risorsa e in quale proporzione. È inoltre possibile verificare la disponibilità di una risorsa per un'idea.

Per visualizzare la pagina, selezionare Team, quindi fare clic su Dettagli della barra degli strumenti della pagina.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli del team contenente dati relativi alla risorsa, l'allocazione e il periodo di tempo. Scorrendo un periodo di tempo, viene visualizzata una nota che fornisce un breve riepilogo della schermata. Per impostazione predefinita, le colonne del periodo indicano le settimane e iniziano sempre dalla settimana corrente. Le allocazioni vengono differenziate mediante i colori nel seguente modo:

**Giallo**

La risorsa è allocata per un periodo di tempo inferiore o uguale alla relativa disponibilità per il periodo indicato.

### **Rosso**

La risorsa è sovralllocata (ovvero, la quantità di tempo prenotata supera la disponibilità) per il periodo indicato.

### **Verde**

la risorsa è allocata ad altri investimenti, idee o servizi.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Fare clic sull'icona Proprietà relativa alla risorsa della quale si desidera modificare l'allocazione.

La pagina Proprietà visualizza i campi del profilo di base e i campi relativi all'allocazione.

4. Nel campo % di allocazione predefinita inserire la percentuale del tempo totale di allocazione della risorsa all'idea. È possibile immettere 0 (zero).

**Nota:** le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Idea: Team: Personale rifletteranno tali modifiche.

5. Nelle sezioni Allocazione pianificata e Allocazione effettiva, creare una riga per ciascuna deviazione dall'allocazione predefinita.

#### **Allocazione pianificata**

Una curva che rappresenta la quantità di allocazione predefinita o totale richiesta dal manager.

#### **Allocazione effettiva**

Curva rappresentante il valore di allocazione confermato dal manager delle risorse.

#### **Stato prenotazione**

Indica il tipo di prenotazione applicato a una risorsa. Il valore viene modificato in base al valore di allocazione delle curve di allocazione pianificata ed effettiva.

Ad esempio, il valore di allocazione pianificata o predefinita corrisponde al 100% di una risorsa. La risorsa viene prenotata per lavorare sull'idea dal 01/08/14 al 30/11/14. Nella pianificazione della stessa risorsa è già presente un'altra idea al 50% del tempo fino all'1/09. La risorsa è in ferie dal 15/09/14 al 22/09/14. Si possono creare due righe per le due curve di allocazione della risorsa. Una curva indicherà l'allocazione al 50% dal 01/08 al 01/09, mentre l'altra indicherà una deviazione dello 0% dal 15/09 al 22/09.

6. Per creare un periodo di allocazione pianificata o effettiva:
  - a. Immettere o selezionare una data di inizio per il periodo.
  - b. Immettere o selezionare una data di fine per il periodo.
  - c. Immettere la percentuale (provvisoria o approvata) relativa al tempo di lavoro previsto nel campo % di allocazione. È possibile immettere 0 (zero).
7. Fare clic su Nuova riga per aggiungere un'altra riga, quindi ripetere il punto 4.
8. Fare clic su Salva e Indietro.

## Modifica dei ruoli del personale del team

È possibile modificare il ruolo di un membro del personale per idea. La modifica non influisce sul ruolo identificato nel profilo delle risorse. È possibile sostituire l'assegnazione di un ruolo tramite la pagina Personale o Dettagli dell'idea.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.  
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Fare clic sull'icona Proprietà della risorsa.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.  
La pagina mostra i campi del profilo di base e i campi relativi alle allocazioni.
4. Nella sezione Generale della pagina Proprietà membro del personale, selezionare un ruolo dal campo Ruolo investimento.
5. Salvare le modifiche.

## Ripristino delle allocazioni di personale

È possibile spostare le allocazioni di risorse nei periodi di tempo per spostare o scalare tutte o parte delle allocazioni di una risorsa in un'idea. Spostando i dati, le date dell'allocazione segmentata rimangono intatte, anche quando cambia la percentuale allocata per ciascun segmento. Lo spostamento delle allocazioni si rivela particolarmente utile per eseguire previsioni di allocazioni oltre la visualizzazione in scala cronologica consentita (limitata a sei mesi).

Ad esempio, un periodo di allocazione con inizio l'1/05 mantiene il valore di allocazione predefinito del 100% fino alla fine di maggio. Quindi prosegue nel mese di giugno con il valore dell'allocazione ridotto al 50%. È possibile spostare la data di inizio dell'allocazione dal 1 di giugno al 2 di luglio (31 giorni di calendario) al 100%, e procedere fino al 2 agosto al 50%. È inoltre possibile spostare allocazioni per i periodi di tempo che non contengono segmenti.

È possibile ripristinare le allocazioni del personale per un'idea nei modi seguenti:

- *Impostare l'allocazione* per aggiornare l'allocazione di più membri del team allo stesso tempo.
- *Confermare l'allocazione pianificata* per reimpostare l'allocazione effettiva di una risorsa in modo che corrisponda all'allocazione pianificata.
- *Accettare l'allocazione effettiva* per reimpostare l'allocazione pianificata di una risorsa in modo che corrisponda all'allocazione con prenotazione effettiva.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa.
4. Per spostare l'allocazione, fare clic su Sposta allocazione nel menu Azioni.
  - a. Inserire le date di inizio e fine per l'intervallo che si desidera spostare.
  - b. Nella sezione Parametri di spostamento temporale, procedere come segue:
    - Nel campo Data di spostamento inserire una nuova data di inizio. Se il campo viene lasciato vuoto, non vengono eseguiti spostamenti.
    - Nel campo Data limite di spostamento, inserire l'ultima data per l'intervallo di spostamento. Le allocazioni non possono essere spostate oltre questa data.
    - Nel campo Scala % di allocazione per immettere la percentuale di modifica da applicare all'allocazione prima di essere spostata. Se il campo viene lasciato vuoto, non vengono eseguiti spostamenti.
  - c. Fare clic su Salva e Indietro.

5. Dal menu Azioni nella parte superiore a destra, fare clic su Imposta allocazione.

**Nota:** Fare clic su Altro nelle pagine del personale del team e dei dettagli del team di un'idea per utilizzare l'opzione Imposta allocazione.

Nella sezione Generale della pagina Allocazioni, impostare le seguenti allocazioni per i membri del team selezionati:

**Data di inizio**

Definisce la data di inizio del lavoro sull'idea. Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di inizio investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa in modo che corrispondano alla data di inizio dell'idea.

**Data di fine**

Definisce l'ultima data di lavoro sull'idea. Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di fine investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa in modo che corrispondano alla data di fine dell'idea.

**% di allocazione predefinita**

Definisce la percentuale di tempo per l'allocazione della risorsa all'idea. È possibile immettere 0%. Le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Idea: Team: Personale riflettono tali modifiche.

**Colonna Stato prenotazione**

Consente di visualizzare lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo.

**Valori**

- Effettiva. La risorsa impegnata per l'idea.
- Provvisoria. La risorsa è provvisoriamente pianificata per l'idea.
- Combinata. Per la risorsa esiste sia l'allocazione provvisoria, sia quella effettiva.

6. (Facoltativo) È possibile impegnare l'allocazione pianificata e renderla uguale all'allocazione effettiva per la risorsa. Dal menu Azioni nella parte superiore a destra, fare clic su Conferma allocazione pianificata.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

Fare clic su Sì. Modificare il segmento di allocazione pianificata per la prenotazione effettiva dei segmenti di una risorsa. Uno stato di prenotazione effettiva per una risorsa equivale a una conferma completa. Per utilizzare l'opzione Conferma allocazione pianificata, fare clic su Altro nelle pagine Idea: Team: Personale e Idea: Team: Dettagli, quindi selezionare l'opzione.

**Nota:** la conferma del valore di allocazione pianificata non reimposta la percentuale di allocazione predefinita. L'azione consente di copiare l'allocazione pianificata nella sezione Allocazione effettiva della pagina Proprietà membro del personale della risorsa. La sezione Allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata.

7. (Facoltativo) Per impostare l'allocazione pianificata affinché equivalga all'allocazione effettiva impegnata, fare clic sul menu Azioni e selezionare Accetta allocazione effettiva.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

Fare clic su Sì. Se la sezione Allocazione pianificata contiene segmenti pianificati di prenotazione provvisoria, tali segmenti verranno rimossi. Tutti i segmenti verranno quindi reimpostati per corrispondere al segmento con prenotazione effettiva. È possibile che i valori delle colonne % di allocazione e Allocazione vengano modificati. Il valore Stato prenotazione viene visualizzato come *Effettiva* in quanto l'azione è confermata completamente.

**Nota:** l'opzione Accetta allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata.

8. Fare clic su Salva e Indietro.

## Sostituzione di risorse del personale del team

È possibile sostituire l'assegnazione di un membro del personale tramite la pagina Team: Personale di un'idea. Utilizzare il punteggio di disponibilità per individuare una risorsa sostitutiva a livello del team.

Inoltre, è possibile sostituire una risorsa con un'altra risorsa denominata e un ruolo con una risorsa. Durante la sostituzione si può verificare una sovrallocazione delle risorse.

Prima di effettuare la sostituzione di un membro del personale, tenere presenti le seguenti considerazioni.

- La sostituzione di una risorsa con un'altra non trasferisce i valori effettivi e i valori effettivi in attesa del membro del personale originale al nuovo membro. Solo l'ETC rimanente viene trasferito al nuovo membro del personale.
- Il membro del personale originale dovrà completare l'immissione delle ore, per consentire la contabilizzazione dei dati effettivi prima della sostituzione.
- Il ruolo del membro del personale originale viene trasferito al nuovo membro (a meno che non venga sostituito un ruolo con un altro).

La tabella seguente identifica il processo di trasferimento dei dati dal membro del personale sostituito al nuovo membro:

Tipo di dati	Trasferimenti
Inizio disponibilità	Sì, se la data non è ancora trascorsa e se non esistono prenotazioni per la nuova risorsa nella data specificata.
Fine disponibilità	Sì
Allocazione restante	Sì
Percentuale di allocazione	Sì
Ruolo investimento	Sì
Valori effettivi esistenti	No
Valori effettivi in sospeso	No
Previsioni	No

## Rimozione delle risorse del personale del team

Se la risorsa non contabilizza valori effettivi per l'idea e non sono presenti valori inviati in attesa, è possibile rimuovere un membro del personale dall'idea.

**Nota:** la rimozione di un membro del personale dall'idea non consente di:

- Eliminare la risorsa da CA Clarity PPM.
- Modificare lo stato del membro del personale su Inattivo.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.  
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa, quindi fare clic su Rimuovi.  
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

## Scenari di pianificazione della capacità per le idee

Gli scenari consentono di applicare una metodologia sistematica per ottimizzare l'idea o il portfolio. Applicare gli scenari all'idea per analizzare l'impatto delle modifiche del personale o degli spostamenti delle date sul risultato dell'idea o del portfolio. È possibile valutare le idee passando da uno scenario al piano del record e viceversa.

È possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Creare scenari di pianificazione delle capacità. È possibile creare uno scenario di pianificazione delle capacità da qualsiasi pagina dell'idea in cui sia presente la barra degli strumenti dello scenario. Tale barra viene visualizzata sotto la barra degli strumenti della pagina. Non è possibile creare scenari di portfolio dall'idea. È necessario crearli in un portfolio.
- Applicare la pianificazione delle capacità alle idee. Utilizzare la barra degli strumenti dello scenario per selezionare uno qualsiasi degli scenari di pianificazione della capacità esistenti per cui si dispone dei diritti di accesso. Quando si apre un'idea e si seleziona uno scenario, (sia a partire da una pagina attivata per gli scenari di pianificazione della capacità che dalla pagina Piano finanziario delle Proprietà idea), tale scenario viene impostato come lo scenario corrente.

## Visualizzazione della capacità del ruolo sulle idee

È possibile visualizzare la domanda di ruolo aggregata, compresi i membri del team basati sul ruolo e le risorse denominate. È possibile confrontare la domanda e la capacità delle risorse corrispondenti a tali ruoli.

### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Selezionare Capacità ruolo sulla barra degli strumenti dal menu Team dell'idea.  
Viene visualizzata la pagina Capacità ruolo. Le risorse senza un ruolo di team vengono riportate nella riga [Nessun ruolo] di questa pagina.
2. Verranno visualizzate le allocazioni per l'idea, le allocazioni ad altri investimento e le sovrallocazioni. Confrontare queste informazioni con la capacità di ruolo disponibile per l'idea.
3. (Facoltativo) È possibile visualizzare queste informazioni all'interno e all'esterno di uno scenario.
4. Se un ruolo viene visualizzato come sovrallocato, fare clic su Personale del team dell'idea per visualizzare tutte le risorse che utilizzano tale ruolo.