

CA Clarity™ PPM

Användarhandbok för administration av efterfrågan

Utgåva 14.2.00



Denna dokumentation, som inkluderar ett inbäddat hjälpsystem samt elektroniskt publicerat material, (kallas härafter för "Dokumentationen") tillhandahålles endast i informationssyfte och kan när som helst ändras eller tas bort av CA. Dokumentationen tillhör CA och får inte kopieras, överföras, reproduceras, uppvisas eller kopieras i sin helhet eller i delar, utan skriftligt tillstånd från CA.

Utöver det som anges ovan, om du är licensierad användare av en programvaruprodukt som nämns i Dokumentationen kan du skriva ut eller på annat sätt göra tillgängligt ett rimligt antal kopior av Dokumentationen enbart för intern användning av dig och dina kollegor i anslutning till programvaran, förutsatt att alla meddelanden och förklaringar om CA:s upphovsrätt finns med i varje reproducerad kopia.

Rättigheten att skriva ut eller på annat sätt göra kopior av Dokumentationen tillgänglig är begränsad till den period under vilken den tillämpliga licensen för sådan programvara är giltig. Om licensen upphör att gälla av något skäl är det ditt eget ansvar att skriftligen certifiera för CA att alla kopior och delvisa kopior av Dokumentationen har returnerats till CA eller att de har förstörts.

I DEN OMFATTNING DET TILLÅTS AV GÄLLANDE LAG, ERBJUDER CA DENNA DOKUMENTATION "SOM DEN 'ÄR' UTAN NÅGON FORM AV GARANTIER OCH UTAN GRÄNSER NÄR DET GÄLLER UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM DESS ANVÄNDBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL ELLER FRIHET FRÅN INTRÅNG. CA ÄR INTE VID NÅGOT TILLFÄLLE ANSVARIG GENTEMOT ANVÄNDAREN ELLER MOT TREDJE PART FÖR FÖRLUST ELLER SKADA, DIREKT ELLER INDIREKT, PÅ GRUND AV ANVÄNDNING AV DENNA DOKUMENTATION, INKLUSIVE UTAN BEGRÄNSNING, FÖRLORAD VINST, FÖRLORADE INVESTERINGAR, DRIFTAVBROTT, GOODWILL, ELLER FÖRLORADE DATA, ÄVEN OM CA UTTRYCKLIGEN BLIVIT UNDERRÄTTAD OM SÅDAN FÖRLUST ELLER SKADA.

Användningen av programvara som nämns i Dokumentationen gäller under tillämpligt licensavtal och sådana licensavtal ändras inte på något sätt av villkoren i detta meddelande.

CA är tillverkaren av Dokumentationen.

Begränsade rättigheter gäller. Användade, reproduktion eller uppvisande av Förenta Staternas regering är under restriktionerna angivna i FAR paragraf 12.212, 52.227-14 och 52.227-19(c)(1) - (2) och DFARS paragraf 252.227-7014(b)(3), som gällande, eller avtalets efterföljare.

Copyright © 2015 CA. Med ensamrätt. Alla här angivna varumärken, handelsnamn och logotyper tillhör respektive företag.

Kontakta teknisk support.

För teknisk assistans online och en fullständig listga över platser, öppettider och telefonnummer, kontakta Teknisk support på <http://www.ca.com/worldwide>.

Innehåll

Kapitel 1: Komma igång med administration av efterfrågan 5

Administration av efterfrågan	5
Nödvändiga förutsättningar för administration av efterfrågan	6
Konfigurera Incidentkategorier	7
Felsökning av Administration av efterfrågan	9
Incidenthantering: Kontrollera efter processfel	9
Incidenthanteringsfel ITL-0514: Händelsekategori måste vara skapad innan händelseinstans kan skapas.....	9
Meddelande om idéhanteringsmeddelande: Matchresultaten kan vara felaktiga	10

Kapitel 2: Hantera incidenter 13

Incidenthantering.....	13
Skapa en incident eller tjänstebegäran	14
Visa en lista över incidenter	18
Visa en lista över dina incidentmeddelanden	19
Uppdatera incidentens status	20
Tilldelar eller omtilldela resurser till incidenter	21
Visa eller lägga till incidentmeddelanden	22
Ange den tid som använts för att lösa incidenter	22
Omvandla oplanerade incidenter till planerat projektarbete	23
Omvandla incidenter till projekt	24
Omvandla incidenter till projektuppgifter	25
Konverteringsmappning från incidenter till projekt eller uppgifter	25
Administrera automatiska incidentprocesser	26
Processen Tilldela incidenter	27

Kapitel 3: Så här hanteras idéer 29

Idéhantering	29
Process för godkännande av idé	30
Skapa en idé	32
Skicka en idé för godkännande	43
Godkänna en idé	43
Begära mer information om en idé.....	44
Avvisa en idé	44
Inaktivera en idé.....	45
Radera en idé	45

Omvandla en godkänd idé till en investering	45
Kopiera ekonomisk information.....	47
Associera idéer med överordnade investeringar	49
Bemanna ett team för arbete på en idé.....	50
Utvärdera och ändra resursallokeringar för en idé.....	53
Ändra teampersonalroller.....	54
Återställa personalallokeringar	55
Ersätta teampersonalresurser.....	58
Ta bort teampersonalresurser	59
Kapacitetsplaneringsscenarier för idéer	59
Visa rollkapaciteten för idéer	60

Kapitel 1: Komma igång med administration av efterfrågan

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Administration av efterfrågan](#) (på sidan 5)

[Nödvändiga förutsättningar för administration av efterfrågan](#) (på sidan 6)

[Konfigurera Incidentkategorier](#) (på sidan 7)

[Felsökning av Administration av efterfrågan](#) (på sidan 9)

Administration av efterfrågan

Som administratör, använd den här artikeln för att konfigurera Administration av efterfrågan i CA Clarity PPM. Administration av efterfrågan kan användas för att registrera, klassificera, utvärdera och åtgärda alla sorts källor för efterfrågan. Efterfrågan i en IT-organisation kan handla om följande.

- en projektbegäran
- en tjänstebegäran
- en supportbegäran
- en incident eller ett problem
- en idé för en ny produkt, tjänst eller strategiskt initiativ

CA Clarity PPM hanterar två primära komponenter för administration av efterfrågan: idéer och incidenter.

Dina IT-ansvariga, analytiker och användare kan använda CA Clarity PPM för att samla all efterfrågan på idéer och incidenter i en av två miljöer. Du kan använda CA Clarity PPM-formulär till att registrera information om en idé, en projektbegäran eller incident. Du kan också integrera data med andra system som redan registrerar information från supportavdelningen, incidenter och serviceförfrågningar. CA Clarity PPM är ofta inte den primära datakällan för incidenter. I integrerade miljöer är de incidenter som importeras vanligtvis ofullständiga investeringsdata. Incidenterna kan ha enskilda insatsposter som inte är associerade med en investering. I sådana fall kan du använda CA Clarity PPM för att tilldela en enskild investering till alla insatsposter.

Integrationen sker via XML Open Gateway (XOG). Du kan använda XML Open Gateway för att fånga incidenter från andra system och hämta dem till CA Clarity PPM.

Nödvändiga förutsättningar för administration av efterfrågan

Innan du hanterar efterfrågan i CA Clarity PPM, gå igenom följande checklista:

- ☐ Kontrollera att modulen Administration av efterfrågan har installerats och att du har en giltig licens.
- ☐ Se i *Referenshandbok för åtkomstbehörigheter* och kontrollera att varje användare har rätt åtkomstbehörigheter för idéer eller incidenter. Kontrollera att du har tilldelat en eller båda av följande globala åtkomstbehörigheter till varje användare som planerar att använda administration av efterfrågan:

Incidenter - Åtkomst

Ger användaren åtkomst till incidentsidorna.

Idéer - Navigera

Gör att användaren kan navigera till idésidorna och visa idélänken.

Obs! Användare kan bekräfta åtkomstbehörigheter när de loggar in och väljer idéer eller incidenter på menyn Administration av efterfrågan.

- ☐ När du vill aktivera användare så att de kan skapa incidenter, tilldela dem åtkomstbehörigheter för minst en incidentkategori:
 - Incidenter - Skapa
 - Incidenter - Välj kategori
- ☐ När du vill aktivera användare så att de kan visa eller redigera data för ekonomiplaner, tilldela dem en eller flera av följande åtkomstbehörigheter för idéer:
 - Idé – Ekonomiplan – Skicka alla för godkännande
 - Idé - Visa ekonomisk information Alla
 - Idé - Nyttoplan - Redigera alla
 - Idé - Nyttoplan - Visa alla
 - Idé - Budgetplan - Godkänna alla
 - Idé - Budgetplan - Redigera alla
 - Idé - Budgetplan - Visa alla
 - Idé - Kostnadsplan - Redigera alla
 - Idé - Kostnadsplan - Visa alla

- ☐ Kontrollera att följande jobb för incidenter är schemalagda att köras:
 - Ekonomi efter incident
 - Återbetalningar efter incidentinsatser
- ☐ Konfigurera en valuta och en kostnads-/ prismatris. Innan en resurs kan ange ekonomiska data för incidenter, skapa så många kostnadsmatriser som behövs för varje enhet. Definiera allmänna egenskaper och tilldela sedan kolumner till matrisen. Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

Konfigurera Incidentkategorier

Innan resurser kan logga incidenter skapar du *incidentkategorier*. Incidentkategorier är logiska grupper av investeringar som bidrar till att klassificera incidenter av en viss typ. Konfigurera logiska grupperingar av incidenter som speglar aktuell företagsstruktur. Du kan sedan skapa och associera investeringar med dessa incidentkategorier.

Incidentkategorier hjälper till att skilja verkliga incidenter från serviceförfrågningar. Alla incidenter måste tillhöra en incidentkategori. Mappning av incidentkategorier sker på investerings- eller administrationsnivå. Båda kräver särskild åtkomstbehörighet. I små företag där resurser arbetar med alla incidentkategorier kan du lägga till alla resurser i en grupp. Tilldela sedan gruppen till en incidentkategori. I ett större företag, där resurser är specialister, kan du skapa grupper och lägga till resurser i grupper baserat på deras expertkunskaper. Tilldela sedan grupperna till olika incidentkategorier.

Som administratör kan du definiera incidentkategoriegenskaper och associera dina investeringar med incidentkategorier. Bevilja sedan resurser, grupper och OBS-enheter åtkomst till incidentkategorierna.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration, välj Dataadministration och klicka på Incidenter.
2. Klicka på Ny och fyll i den information som begärs:

Kategorinamn

Anger kortnamnet för en relaterad grupp av incidenter. Exempel inkluderar *2016 Nytt system*, *Mobilenheter* och *Åtkomstproblem*.

Kategori-ID

Unik identifierare för incidentkategorin.

Beskrivning

Beskriver denna kategori av incidenter.

3. Klicka på Spara.
4. Upprepa dessa steg för att skapa en katalog av dina investeringar inklusive tillgångar, program, produkter, tjänster och annat arbete.
5. Klicka på fliken Associerade investeringar.
6. För att associera investeringar med en incidentkategori klickar du på Bläddra och markerar kryssrutan bredvid en eller flera investeringar.
7. Klicka på Lägg till.

Investeringarna tilldelas till incidentkategorin.

8. Klicka på Spara.
9. Klicka på fliken Åtkomst till den här kategorin och välj något av följande menyalternativ:

Helvy

Visar en lista över alla enheter(resurser, grupper och OBS-enheter) som har åtkomst till incidentkategorin. Du kan klicka på en enhet för att visa dess åtkomstbehörigheter för den tidigare valda incidentkategorin.

Resurs

Definierar de resurser som har åtkomst till denna incidentkategori.

Grupp

Definierar de grupper som har åtkomst till denna incidentkategori.

OBS-enhet

Definierar de OBS-enheter som har åtkomst till denna incidentkategori.

10. Om du valde Helvy, på sidan Vy med fullständig åtkomst, välj en enhet (resurs, grupp, eller OBS-enhet) och klicka på Fortsätt.
 11. Klicka på Lägg till, markera kryssrutan bredvid varje åtkomstbehörighet och klicka på Fortsätt.
 12. Markera kryssrutan bredvid varje enhet (resurs, grupp eller OBS-enhet) och klicka på Lägg till.
- Obs!** Listan över enheter som visas beroende på ditt val.
13. Klicka på Gå tillbaka när du är klar. Upprepa dessa steg för att konfigurera åtkomst till varje kategori.
 14. Klicka på fliken Prioritetsinställningar.

15. Välj incidentprioritet för en given kombination av påverkan och angelägenhetsgrad. Produkten använder din matris för incidentprioritet för att eskalera incidenter baserat på påverkan och angelägenhetsgrad.

Obs! Värdena för påverkan ritas mot värdena för angelägenhetsgrad. Skärningspunkten för värdena för påverkan och angelägenhetsgrad är incidentens prioritet. När du sparar en befintlig incident räknas incidentens prioritet om baserat på ändringar som gjorts i incidentens prioritetsmatris.

16. Klicka på Spara.

Obs! När du vill tilldela investeringar enbart till specifika incidenter klickar du på Tilldela investering, anger dina filterkriterier och klickar på Tillämpa.

Felsökning av Administration av efterfrågan

Incidenthantering: Kontrollera efter processfel

Använd denna procedur för att kontrollera efter fel i incidenthanteringen.

Följ dessa steg:

1. Öppna Administration, välj Dataadministration och klicka på Incidenter.
Sidan Konfigurering visas.
2. Klicka på Bearbetningsfel
3. Ange filterkriteriet och klicka på Filtrera eller klicka på Visa alla.

Incidenthanteringsfel ITL-0514: Händelsekategori måste vara skapad innan händelseinstans kan skapas

Symptom:

När jag försöker öppna incidenter första gången, jag får följande felmeddelande i CA Clarity PPM:

ITL-0514: Händelsekategori måste vara skapad innan händelseinstans kan skapas. Kontakta din administratör.

Solution:

Som en IT-expert eller en annan användare med åtkomstbehörigheter kan du logga en ny incident. Du kan visa och redigera incidenter som du har skapat på menyn Rapporterat av mig. IT-personalen kan visa en lista över alla incidenter i sin tilldelade incidentkategorin på menyn Tilldelad till mig.

Som administratör ställer du in mappning av incidentkategorier innan dessa användare försöker rapportera och hantera incidenter. Gå igenom stegen i [Konfigurera incidentkategorier](#) (på sidan 7).

Meddelande om idéhanteringsmeddelande: Matchresultaten kan vara felaktiga

Symptom:

Använd sidan Ersätt resurs för att ersätta personal. På denna sida visas samtliga resurser som jag har åtkomst till. När jag använder teampersonalsidan för en idé som ska ersätta tilldelade personalmedlemmar, får jag följande felmeddelande:

Matchresultaten kan vara felaktiga om tillgänglighetsdatumet inte faller inom följande område: ddmmåå - ddmmåå.

Solution:

Detta meddelande visas när det inte finns någon diskrepans mellan datumintervallet i meddelandet och datumen i fältet Tillgänglighet. Poängen för Tillgänglighetsmatchning kan vara felaktig. Anta exempelvis att datumen i fältet Tillgänglighet är 10/30/2015 - 2/27/2016 och datumintervallet i meddelandet är 10/20/2015 - 9/20/2016. En en mot en-jämförelse för en resurs kan inte genereras, vilket sänker den allmänna tillgänglighetspoängen.

Följ dessa steg:

1. Som administratör, justera datumen i tidssegmentegenskaperna för dagliga resurser.

Obs! Ändringar i Från-datum och Antal perioder kan också påverka tidssegmentering, datamartextrahering, portlets och rapporter.

2. Som en resursansvarig eller IT-expert, öppna idén och klicka på Team.
3. Använd teampersonalsidan för att ersätta de anställda som är tilldelade till idén. Klicka på ikonen Resurssök för en resurs/roll.

En lista över resurser visar personal med samma roll som resursen som ersätts, och deras tillgänglighet under idétidsperioden.

- Fältet Tillgänglighet högst upp till höger på sidan identifierar tilldelningsperioden. Sidan visar även antalet timmar som den ersättande resursen är allokerad till idén. Både allokerade datum och timmar överförs till den ersättande resursen.
 - I kolumnen Matchning av tillgänglighet visas en poäng för arbetsperioden och tillgängligheten för varje resurs. Tillgängligheten baseras på tilldelningens varaktighet och resursens dagliga tillgänglighet. Rent allmänt kan man säga att ju högre resultat, desto närmare träff.
4. Ange filterkriterier för att hitta ersättningsresursen.
 - Du behöver inte lägga till några kompetensspecifikationer i dina sökvillkor. I så fall duplicerar kolumnen värdet Fullständig match resultatet från Tillgänglighet för matchning och återger det i kolumnen Kompetensmatchning. Om du söker enligt kompetenskriterier såväl som tillgänglighetskriterier kommer kolumnen Fullständig match att visa ett genomsnitt av de båda resultaten.
 - Produkten använder resursens allokeringsdata för att hitta resurser som motsvarar kriterierna. Datumen som visas i det här meddelandet kommer från tidsegmentets definition DAILYRESOURCEALLOCCURVE (ID=10). Datumintervallet bestäms av med hjälp av aktuellt Från-datum och antalet perioder som definierats i tidsegmentet.
 5. Markera kryssrutan bredvid resursen och klicka på Ersätt.

Sidan Bokningsbekräftelse visas.
 6. Klicka på Ja.

Kapitel 2: Hantera incidenter

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Incidenthantering](#) (på sidan 13)

[Skapa en incident eller tjänstebegäran](#) (på sidan 14)

[Visa en lista över incidenter](#) (på sidan 18)

[Visa en lista över dina incidentmeddelanden](#) (på sidan 19)

[Uppdatera incidentens status](#) (på sidan 20)

[Tilldelar eller omtilldela resurser till incidenter](#) (på sidan 21)

[Visa eller lägga till incidentmeddelanden](#) (på sidan 22)

[Ange den tid som använts för att lösa incidenter](#) (på sidan 22)

[Omvandla oplanerade incidenter till planerat projektarbete](#) (på sidan 23)

[Administrera automatiska incidentprocesser](#) (på sidan 26)

Incidenthantering

Som en IT-analytiker eller IT-ansvarig, använd den här artikeln om du vill veta mer om hur du hanterar IT-efterfrågan i form av incidenter i CA Clarity PPM.

IT-organisationer vill hantera både efterfrågan för tjänster och tillgång av resurser för att bemöta incidenter och andra serviceförfrågningar. Man vill möta det växande behovet hos kunder, interna företagsenheter, leverantörer, partner och andra användare.

Incidenter representerar händelser som inte är en del av en vanlig tjänst. Incidenten kan potentiellt göra att en tjänst avbryts eller att tjänstens kvalitet försämras. Incidenter inkluderar begäran av maskinvara, programvara, tjänster och support. En IT-servicebegäran är en typ av incident från en användare om support, leveransinformation, åtkomst eller dokumentation. CA Clarity PPM samlar in information om incidenter och servicebegäran från användare. Programmet kan sedan bidra till att uppnå följande mål:

- Tilldela resurser som är som krävs för att lösa problemet
- Registrera utbyte av kommentarer mellan analytiker och användare
- Identifiera lösningen
- Spåra den tid som används

Den här informationen representerar nyckelåtgärder och prestandadata för en IT-avdelning. Utan incidenthantering kan användare utsättas för långvariga störningar som till slut resulterar i högre kostnader för organisationen.

Oplanerat arbete omfattar incidenter, idéer och förfrågningar om förbättringar som kräver resurser dagligen. Kombinationen av oplanerat arbete och planerat projektarbete representerar den totala efterfrågan på IT. Utöver att planera arbete kan du använda CA Clarity PPM för att beräkna kostnaden för oplanerat arbete från incidenter samt övervaka resursanvändningen.

Som IT-tjänstansvarig eller analytiker kan du använda CA Clarity PPM för att samla in, prioritera, hantera, och lösa oplanerad efterfrågan från incidenter. Skapa incidenter i CA Clarity PPM eller via integrering med andra system som registrerar information från supportavdelningen, incidenter och serviceförfrågningar. Vanligtvis kommer den primära datakällan för incidenter från andra system.

Obs! Om din organisation använder en befintlig tjänsthanteringsleverantör använder du XML Open Gateway för att samla data i CA Clarity PPM. XOG- och Service Connect-integreringarna för ITSM-system (IT Service Management) stöder integreringarna. Du kan använda XML Open Gateway för att importera incidenter och associerade anteckningar och insats. När de importerats är incidenterna färdiga att användas i processen för Administration av efterfrågan.

Skapa en incident eller tjänstebegäran

När du vill rapportera en ny IT-händelse, ett problem eller en arbetsförfrågan, skapar du först en incident.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.

Obs! Du kan också skapa en incident när du visar en investering.

2. Klicka på Ny.
3. Fyll i fälten i avsnittet Allmänt:

Kort beskrivning

Definierar incidentens namn. Namnet ska vara kort och beskrivande.

Bevaknings-ID

Definierar incidentens spårningsnummer. Fältet är skrivskyddat om automatisk numrering är aktiverat.

Detaljerad beskrivning

Definierar den detaljerade beskrivningen av incidenten.

Typ

Anger en incidenttyp. Välj incident eller tjänstebegäran i snabbvalslistan.

Kategori

Definierar incidentens klassifikation och hjälper till att spåra kostnader för oplanerat arbete. Klicka på ikonerna Bläddra om du vill välja en kategori för incidenten.

Obs! Du kan ändra kategorin för en incident när som helst.

Status

Anger incidentens status. Som standard anges statusen för en ny incident till *Ny* när den sparas första gången.

Välj något av följande i listrutan för att ändra status:

- Ny
- Tilldelad
- Pågående arbete
- Eskalerade
- I vänteläge
- Löst
- Stängd

Angelägenhetsgrad

Definierar den kritiska gradering som incidenten har, baserat på affärsbehoven. Välj något av följande: Låg, Medel eller Hög.

Standard: Medel

Påverkan

Definierar i vilken omfattning incidenten leder till förvrängning av förväntade servicenivåer. Välj något av följande i snabbvalslistan: Låg, Medel eller Hög.

Standard: Medel

Ignorera prioritet

Anger om incidentens prioritet kan ignoreras. Incidentens prioritet rangordnas med matrisen Incidentprioritet, som baseras på brådska och påverkan för alternativen.

Fältet visas bara om du har åtkomstbehörigheten Incidenter – Ignorera prioritet. Markera denna kryssruta för att ignorera incidentens prioritet.

Prioritet

Definierar i vilken ordning incidenter ska åtgärdas, baserat på påverkan och brådska. Om du inte har åtkomstbehörigheten Incidenter – Ignorera prioritet är prioriteten systemgenererad och skrivskyddad. Annars kan du först markera kryssrutan Ignorera prioritet och därefter välja en prioritet i snabbvalslistan: Låg, Medel eller Hög. Incidentens prioritet hjälper IT-ansvariga med planeringen när incidenter ska åtgärdas.

Prioriteten för en incident är en funktion av dess påverkan och angelägenhetsgrad. Som administratör, konfigurera värdena för påverkan och angelägenhetsgrad *för alla incidenter* i matrisen för incidentprioritet. Som IT-analytiker, ändra prioriteten *för en enda händelse* genom att ändra värdena i fälten Påverkan och Angelägenhetsgrad. Du kan även justera värdena för påverkan och angelägenhetsgrad genom att ändra incidentens timing eller tillfälligt ändra maskin- eller programvaran som påverkas.

Startdatum

Definierar det datum som IT-personalen förväntas börja arbeta med incidenten.

Obs! Verifiera att du har åtkomstbehörigheten Incident – Skapa/Redigera för att se detta fält.

Förväntat slutdatum

Definierar det datum som IT-personalen förväntas slutföra arbetet och markera incidenten som åtgärdad.

Uppskattad total insats

Definierar den uppskattade insatsmängd som behövs för att åtgärda incidenten.

Obs! Verifiera att du har åtkomstbehörigheten Incident – Skapa/Redigera för att se detta fält.

Löst datum

Definierar det datum som incidentens status angavs till *Löst*.

Verifierad datum

Anger det datum när incidentens lösning accepterades och verifierades för stängning.

Bifogat objekt

Anger om en fil som är relaterad till incidenten har bifogats. Klicka på ikonen Bläddra och bifoga filen. Du kan bifoga upp till tio filer.

4. Fyll avsnittet Primär kontakt:

Name

Anger kontaktpersonen för denna incident. Som standard är detta den resurs som är inloggad.

5. Spara ändringarna.

Visa en lista över incidenter

Använd denna procedur för att generera en lista över incidenter. Du kan visa viktiga detaljer såsom beskrivning, kategori, status, angelägenhetsgrad och påverkan.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Incidenter från Administration av efterfrågan.
2. Välj någon av följande flikar:

Tilldelad till mig

Visar sidan Incidentlista med en lista över incidenter som frågeställare eller IT-experten är tilldelade till. Om du är tilldelad till en incident visas listan även incidenter som du rapporterar. Tilldelad till mig visas Eller, om du har behörigheten Incidenter - Administrera kategori för minst en incidentkategori.

Du kan ange hur du vill bli meddelad om nya incidenter och incidenter som du har tilldelats. Dessa kontoinställningar hanteras på sidan Kontoinställningar: Meddelanden .

Rapporterat av mig

Visar en lista över incidenter som du har rapporterat till frågeställare och IT-ansvariga och incidenter som tilldelats dig.

Rapporterat av andra

Visar en lista över incidenter som tilldelats dig eller rapporterats av andra resurser. Listan omfattar incidenter som mappats till de incidentkategorier som du har åtkomstbehörighet till, antingen direkt eller via din associering till en grupp.

Sidan visas om du har behörigheten Incidenter - Skapa/Redigera - Alla, eller Incidenter - Hantera kategoriincidenter.

3. Öppna en incident och välj någon av följande flikar:

Associationer

Använd sidan Incidentassociationer när du vill visa en lista över projekt och projektuppgifter som är associerade med incidenten. En association till incidenten inträffar varje gång du skapar ett projekt eller en projektuppgift för incidenten.

Insats

Visa en lista över de resursinsatser som använts för att åtgärda incidenten och som är sparade på resursens tidkort.

Anmärkningar

Lägg till meddelanden om incidenten eller för visa en lista över meddelanden som hör till en incident.

Processer

Använd processer om du vill automatisera vissa delar av administrationen av efterfrågan . Du kan exempelvis skapa en process som meddelar den incidentansvarige när incidentens status ändras till *Löst*. Du kan också definiera en process för att ställa in incidentens prioritet till *Hög* och implementera incidenten.

Din administratör kan definiera processer som är specifika för incidenttyper eller globala processer som är utformade för en viss incident .

Du kan skapa och köra processer på incidenter.

Granskning (Valfritt)

På den här fliken kan du spåra historiken för specifika händelser som inträffar för en incident. Administratören bestämmer vilka fält som ska granskas och vilken information som ska lagras i granskningsspåret. Om Granskningsspår är aktiverat och du har rätt åtkomstbehörighet, visas fliken Granskning. Använd den här sidan för att visa enlogg över ändring, addering eller borttagning för de fält som är utvalda att granskas.

Du kan visa alla föregående och nya värden, den användare som ändrat dem och ändringsdatum.

Visa en lista över dina incidentmeddelanden

Som IT-expert kan du få meddelanden när en IT-ansvarig tilldelar dig en incident. Vilken metod som meddelanden tas emot med beror på den tilldelade resursens personliga meddelandeinställningar.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Personligt och klicka på Organisatör.
Portleten Åtgärdsalternativ visas tillsammans med andra portletar.
2. Klicka på Meddelanden.
3. I fältet Visa väljer du Incidenter.
Antal incidentmeddelanden som du har fått visas.
4. Klicka på länken Incidenter i portleten.
Sidan Meddelanden visas.

Uppdatera incidentens status

Användare och processer kan ändra status för en ny incident över tid. Gör så här när du vill visa och redigera status för en incident.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
3. Välj ett värde i statusfältet:

Ny

Incidenten är ny, den har ej granskats eller åtgärdats.

Tilldelad

Incidenten är öppen och en resurs har tilldelats incidenten (fältet Tilldelad till).

Pågående arbete

Incidenten är öppen och en IT-arbetare arbetar med incidenten.

Eskalerade

Incidenten är öppen, men godkännande från en högre nivå krävs för att investera i mer resurser.

I vänteläge

Incidenten är öppen och IT-arbetaren väntar på information för att kunna åtgärda incidenten.

Löst

Incidenten är inte längre öppen. Antingen kan IT-arbetaren inte återskapa incidenten, frågeställaren tillhandahöll inte tillräckligt med information eller så förlorades kontakten med hjälpdesken. Incidenten kan också vara stängd men väntande på verifiering från frågeställaren. Om processen Tilldela incidenter är aktiv och körs, sänds ett meddelande när statusen för en incident ändras till *Löst*. Underrättelsen ber frågeställaren att verifiera och bekräfta lösningen.

Stängd

Incidenten är inte längre öppen. Frågeställaren är nöjd med incidentens lösning. Incidenter som importerats till CA Clarity PPM via XML Open Gateway har också statusen *Stängd*.

4. Klicka på Spara.

Tilldelar eller omtilldela resurser till incidenter

Alla incidenter tilldelas en resurs. När du tilldelar en incident, skickas ett meddelande till den tilldelade användaren. Vilken metod som meddelanden tas emot med beror på den tilldelade resursens personliga meddelandeinställningar.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning.
Egenskapssidan visas.
3. Klicka på ikonen Bläddra vid fältet Tilldelad till.
4. Ange filterkriteriet och klicka på Filtrera eller klicka på Visa alla.
5. Välj en resurs och klicka på Lägg till.
Den valda resursen tilldelas till incidenten.
6. Spara ändringarna.
7. Om du vill omtilldela, utför du dessa steg igen och markerar en annan resurs eller går vidare till nästa steg.
8. Markera kryssrutan bredvid den incident som du vill omtilldela. Du kan omtilldela incidenter som inte har lösts till en annan IT-resurs.
9. Klicka på Tilldela igen.
10. Ange filterkriteriet och klicka på Filtrera eller klicka på Visa alla.
11. Välj en resurs och klicka Tilldela igen.
Bekräftelsesidan visas.
12. Klicka på Tilldela igen.

Visa eller lägga till incidentmeddelanden

Använd sidan Incidentmeddelanden för att lägga till och visa privata och offentliga meddelanden eller anmärkningar. I Anmärkningar registreras ytterligare information om en incident. Alla anmärkningar visas i kronologisk ordning. Du kan visa och sortera listan med anmärkningar samt lägga till anmärkningar.

Alla anmärkningar om incidenter är allmänna som standard och är synliga för frågeställaren och IT-arbetaren. När en anmärkning har sparats blir den skrivskyddad och det går inte att ändra eller radera den. En tidsstämpel och namnet på resursen som lägger till anmärkningen lagras med anmärkningen.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
3. Klicka på fliken Anmärkningar och ange ett ämne och en beskrivning.
4. Markera kryssrutan Intern om du vill att anmärkningen ska vara privat och enbart kunna visas av dig själv. När en frågeställare och annan IT-personal visar anmärkningar kan de bara se allmänna anmärkningar.
5. Klicka på Lägg till.
Det nya meddelandet läggs till i listan.
6. Klicka på meddelandet för att öppna meddelandet. Klicka på Gå tillbaka för att stänga.
7. Klicka på en kolumnrubrik för att sortera listan efter den.
8. Klicka på Gå tillbaka.

Ange den tid som använts för att lösa incidenter

Du kan mata in arbetstiden för incidenter antingen från incidenten eller från ditt CA Clarity PPM-tidkort.

- På sidan Incidentinsats visas en kronologisk lista över de tidkortposter du har registrerat för incidenten. Incidentens insats används för att beräkna kostnader för oplanerade arbeten.
- Du kan länka direkt till ditt tidkort när du ska registrera hur mycket arbetstid du lagt på incidenterna du är tilldelad.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.

3. Klicka på Ange tid.

Sidan Välj investering och tidsperiod visas.

4. Fyll i följande fält:

Vid investering

Anger investeringen som ska debiteras för resulterande kostnad. De investeringar du väljer är baserade på följande kriterier:

- Den associerade incidentkategorin för incidenten.
- De incidenter för vilka du har åtkomstbehörigheter för incidentspårning.

Vid tidsperiod

Välj en öppen tidkortsperiod i listrutan.

5. Klicka på Spara och återgå.

Det valda tidkortet för perioden öppnas.

6. Logga arbetstiden för den här incidenten på tidkortet.

Omvandla oplanerade incidenter till planerat projektarbete.

Incidentomfattning kan nå en punkt som kräver hantering som ett projekt eller en projektuppgift. Den tilldelade IT-resursen flaggar incidenten för konvertering och tilldelar incidenten till en projektledare. Beroende på projektledarens meddelandeinställningar, får projektledaren ett meddelande om att incidenten ska omvandlas till ett projekt eller en uppgift.

Att omvandla en incident eller arbetsbegäran till ett projekt eller en projektuppgift omvandla oförutsedda arbeten till planerade arbeten. Incidenter blir planerade arbeten när de omvandlas till projekt eller projektuppgifter.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning för att öppna incidenten.
Egenskapssidan visas.
3. Markera kryssrutan Flaggad för konvertering.
4. Välj en projektledare i fältet Tilldelad projektledare.
5. Spara ändringarna. Du kan stänga incidenten.

6. Bara projektledaren som tilldelats incidenten kan omvandla incidenten till ett projekt eller en projektuppgift.
 - a. [Omvandla incidenter till projekt](#) (på sidan 24).
 - b. [Omvandla incidenter till projektuppgifter](#) (på sidan 25).
7. Håll reda på projekt och projektuppgifter som är associerade med incidenten. När en incident har omvandlats kan du använda sidan Incidentassocationer.

Omvandla incidenter till projekt

Om du får ett meddelande från en IT-arbetare om att en incident ska omvandlas till en projektuppgift kan du länka till incidenten via meddelandet. Hur du meddelas beror på dina personliga meddelandeinställningar.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
Listsidan visas.
2. Klicka på Tilldelad till mig
3. Markera kryssrutan bredvid incidenten och klicka på Omvandla till projekt.
Sidan Välj omvandlingstyp visas.
4. Om du vill omvandla incidenten till ett nytt projekt, väljer du Projekt.
5. (Valfritt) Om du vill omvandla incidenten till ett nytt projekt baserat på en projektmall, väljer du Projekt från mall och klickar på Nästa. Markera en projektmall.
6. Klicka på Nästa.
Sidan Skapa sida öppnas. Detaljer från incidentsidan, t.ex. namnet på projekt, ansvarig samt start- och slutdatum replikeras på projektsidan.
7. Fyll i de återstående fälten på sidan.
Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.
8. Spara ändringarna.
Obs! Om mer arbete krävs för att åtgärda incidenten kan den öppnas igen av IT-projektpersonalen.

Omvandla incidenter till projektuppgifter

Om du får ett meddelande om att en incident ska omvandlas till en projektuppgift kan du länka till incidenten via åtgärdsalternativet. Varje ny projektuppgift som skapas läggs till nederst i ANS-hierarkin (nedbrytningsstruktur för arbete) i projektet.

Bara projektledaren som tilldelats incidenten kan omvandla incidenten till en projektuppgift. En uppgift kan bara associeras med ett befintligt och aktivt projekt. Du kan bara omvandla en incident i taget.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
Listsidan visas.
2. Klicka på Tilldelad till mig
3. Markera kryssrutan bredvid incidenten och klicka på Omvandla till uppgift.
Sidan Välj projekt visas.
4. Välj det projekt som ska associeras med uppgiften.
5. Klicka på Lägg till.
Sidan Skapa sida öppnas.
Detaljer från incidentsidan, t.ex. namnet på projekt, ansvarig samt start- och slutdatum replikeras på uppgiftssidan.
6. Fyll i de återstående fälten på sidan.
Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.
7. Spara ändringarna.
Obs! Om mer arbete krävs för att åtgärda incidenten kan den öppnas igen av IT-projektpersonalen.

Konverteringsmappning från incidenter till projekt eller uppgifter

När en incident omvandlas till ett projekt eller en projektuppgift, överförs data för incidenten till det nya projektet. Följande tabell visar hur data mappas när de omvandlas:

Incidentdatafält	Projektdatafält	Projektuppgiftsfält
Kort beskrivning	Projektnamn	Namn
Bevaknings-ID	Projekt-ID	ID
Status	Status (Icke godkänd)	Status (Inte startad)

Incidentdatafält	Projektdatafält	Projektuppgiftsfält
Detaljerad beskrivning	Beskrivning	N/A
Tilldelad projektledare	Chef	N/A
Startdatum	Startdatum	Start (datum)
Förväntat slutdatum	Slutdatum	Slut (datum)

Följande undantag gäller:

- Data om arbetsinsatser överförs inte heller till projektet eller projektuppgiften under konverteringen. Den tid du spenderar och anger för incidenten tas inte framåt när incidenten omvandlas. Incidentens insats och det nya projektet eller uppgiftens insats räknas som separata aktiviteter och tidsspåras separat.
- Anpassade attribut på incidentobjektet omvandlas inte till identiska, anpassade attribut på projektet eller uppgiften.
- Om kontakten eller den tilldelade resursen inte är en teammedlem i projektet, kan inte data överföras.
- När du omvandlar en incident till ett projekt eller en projektuppgift, kan du inte länka tillbaka till incidenten från projektet eller projektuppgiften. Det finns bara en länk från incidenten till projektet eller projektuppgiften.

Administrera automatiska incidentprocesser

Du kan skapa automatiska incidentprocesser och spåra förloppet. Som processadministratör, aktivera [Tilldela incidenter godkännandeprocessen](#) (på sidan 27) för att hantera uppdrag, granskning och slutförande av incidenter. När en användare loggar en ny incident, startar den automatiskt. Du kan anpassa processen med dina egna företagsregler.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Incidenter.
Listsidan visas.
2. Klicka på incidentens beskrivning.
Egenskapssidan visas.
3. Klicka på Processer.
Sidan med processer visas.

4. Klicka på fliken Processer igen och markera något av följande menyalternativ:
 - Klicka på *Tillgänglig* för att visa processer som redan har skapats för incidenten.
 - Klicka på *Initierad* för att visa processer som redan har startat.
5. Markera kryssrutan för en tillgänglig process och klicka på Start så startas den.

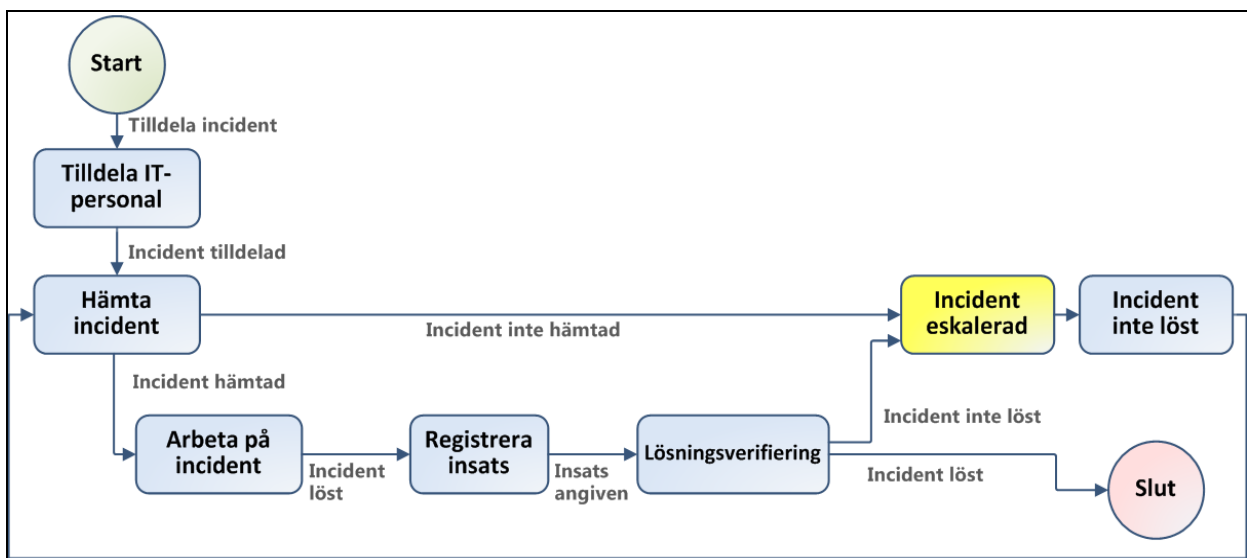
Obs! En instans av processen Tilldela incidenter skapas automatiskt varje gång en incident skickas för godkännande.
6. När problemet har korrigerats, kan du öppna incidenten och ändra status till *Löst*.

Obs! När du ställer in status för en incident på *Löst* och processen Tilldela incidenter är aktiv och körs, utlöses en underrättelse. Underrättelsen ber frågeställaren att verifiera och bekräfta lösningen.
7. Ange ett datum i fältet Löst datum.
8. När den ursprungliga begäran har godkänt lösningen för incidenten, kan du ändra status för incidenten till *Stängd*.

Obs! När du ställer in status för en incident på *Stängd* och processen Tilldela incidenter är aktiv och körs, utlöses en underrättelse. Meddelandet informerar frågeställaren om att incidenten är stängd. Den automatiska processen ändrar inte status för en incident till *Stängd*.
9. Processen Tilldela incidenter avslutas när steget *Lösungsverifikation* är klart och incidenten är löst.

Processen Tilldela incidenter

Processen Tilldela incidenter inkluderar följande steg:



Tilldela IT-arbetare

Steget utlöses när en incident loggas. Det här steget utlöser jobbet Tilldela incidenter. När jobbet är klart skickas ett åtgärdsalternativ till IT-experten om att granska sin tilldelad incident. Steget Kontrollera incident startar när det här steget är klart.

Kontrollera incident

Steget utlöses när steget Tilldela IT-arbetare eller Händelse inte löst är slutfört. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-arbetaren att den tilldelade incidenten ska granskas och godkännas. När åtgärdsalternativet granskas kan IT-arbetaren antingen acceptera eller avvisa tilldelningen. Steget Incident ökad startar om tilldelningen avvisas. Steget Arbete med incident startar om tilldelningen accepteras.

Arbete med incident

Steget utlöses när steget Kontrollera incident är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-arbetaren om att börja arbeta med den nya tilldelningen. IT-arbetaren börjar sedan arbeta med incidenten och markerar åtgärdsalternativet som slutfört. Sedan startar steget Registrera insats.

Registrera insats

Steget utlöses när steget Arbete med incident är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till IT-experten att registrera den arbetsinsats som krävts för incidenten. IT-experten ska sedan registrera arbetsinsatsen och markera åtgärdsalternativet som slutförd. Sedan startar steget Lösungsverifikation.

Lösungsverifikation

Detta steg utlöses när steget Registrera insats är klart. Ett åtgärdsalternativ sänds till frågeställaren som ombes verifiera och bekräfta att incidenten har åtgärdats. När åtgärdsalternativet granskas kan frågeställaren godkänna eller avvisa lösningen. Processen slutförs om lösningen accepteras. Steget Händelse ökad startar om lösningen avvisas.

Incident ökad

Steget utlöses när steget Kontrollera incident eller Lösungsverifikation är klart. Det här steget ändrar incidentens status till *Eskalerad*. Steget Incident inte löst startar när det här steget är klart.

Incident inte löst

Steget utlöses när steget Incident ökad är klart. Ett meddelande sänds till den IT-ansvarige att incidenten inte har lösts och att denne ska granska och tilldela incidenten igen. Steget Kontrollera incident startar när den IT-ansvarige markerar åtgärdsalternativet som slutfört.

Kapitel 3: Så här hanteras idéer

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Idéhantering](#) (på sidan 29)

[Process för godkännande av idé](#) (på sidan 30)

[Omvandla en godkänd idé till en investering](#) (på sidan 45)

[Kopiera ekonomisk information](#) (på sidan 47)

[Associera idéer med överordnade investeringar](#) (på sidan 49)

[Bemanna ett team för arbete på en idé](#) (på sidan 50)

Idéhantering

Som IT-analytiker eller administratör kan du hantera IT-krav som idéer i CA Clarity PPM. Idéer är inledningsstadiet när nya investeringsmöjligheter skapas, till exempel projekt, tillgångar, tillämpningar, produkter och tjänster.

Idéer lägger grunden för en viss typ av investering genom att fungera som en behållare för viktig information. Utveckla och godkänna de bästa idéerna och avvisa oönskade idéer innan de blir högriskinvesteringar som kräver mycket resurser. Du kan spåra och omvandla idéer till investeringsmöjligheter.

Du kan till exempel utvärdera en idé, bestämma dig för att den har tillräckliga meriter och omvandla den till något av följande:

- projekt
- produkter
- tjänster
- tillgångar
- applikationer
- investeringar
- övrigt arbete

Investeringsmöjligheterna kan sedan godkännas som en del av din portfölj. Du kan inkludera idéer i en investeringshierarki, bygga ett team och en budget runt dem och ställa in rapporter för idéer. Använd granskningsspåret för att spåra specifika händelser som inträffar för en idé. Administratören bestämmer vilka fält som ska granskas och vilken information som ska lagras i granskningsspåret. Granskningsfliken att vara när du öppnar en idé. Använd den här sidan för att visa en logg över förändring, addering eller borttagning för de fält som är utvalda att granskas.

I många fall används inte CA Clarity PPM för registrering av idéer. Du kan importera idéer från ett annat system med XML Open Gateway (XOG), så att de kan granskas och hanteras i CA Clarity PPM. När du har importerat idéer blir de en del av processen för portföljadministration.

Process för godkännande av idé

Processen *Idégodkännande* är en idéhanteringsprocess från CA Clarity PPM. Som processadministratör eller chef kan idégodkännandeprocessen hjälpa dig att hantera inlämning, granskning, godkännande och avslag av idéer. Som standard är denna process inaktiv. CA Clarity PPM-processadministratören aktiverar idén innan godkännandeprocessen kan startas. Du kan anpassa en process med ytterligare företagsregler.

Obs! Du kan endast ha åtkomst till en process för Godkännande av idé åt gången. Processadministratören kan inte bevilja åtkomst till fler än en Idégodkännandeprocess. Annars visas ett fel när du klickar på Skicka för godkännande.

Automatiska idéprocesser förflyttar idén genom ett arbetsflöde. Nedan sammanfattas processen:

1. En instans av en idégodkännandeprocess skapas automatiskt varje gång en användare skapar en idé. En ny idé har status *Icke godkänd* eller *Skickad för godkännande*.
2. Godkännandeprocessen skickar meddelanden för varje åtgärdsalternativ eller steg till angivna mottagare. Processen spärrar idéns status under godkännandeprocessen och gör att godkännaren inte manuellt kan ändra idéns status.
3. När en användare skickar en föreslagen idé för godkännande och all nödvändig information är klar ändras idéns status till *Skickad för godkännande*.
Om användaren skickar en idé, kan den markeras som *avvisad*, *ofullständig*, eller *godkänd*.
4. Ett åtgärdsalternativ skickas till varje granskare som har behörighet att godkänna idén. Åtgärdsalternativet begär att godkännaren granskar och godkänner idén.
5. Granskaren undersöker idén. Idén kan *godkännas*, *avvisas* eller ställas in som *ofullständig* för att begära ytterligare information från den ursprungliga användaren.
6. Användare kan skicka om idéer som är *ofullständiga*. När en användare skickar om en idé, ställs statusen på *Skickad* och den går tillbaka till början av processen.
7. När en idé har *godkänts* kan du omvandla den till ett projekt, tjänst, eller en investering. Dina åtkomstbehörigheter bestämmer vilka enheter du kan skapa.
8. Där en användare markerar en idé som *godkänt*, *ofullständig*, eller *avvisad*, skickar systemet ett meddelande med ett åtgärdsalternativ till den ursprungliga författaren av idén.
9. Ett godkännande, avslag eller radering av idén avslutar processen.

Eftersom flera användare kan ha behörighet att godkänna en idé, finns det risk att tvetydiga svar registreras. En godkännare kan t.ex. godkänna idén och en annan avslå den medan den pågår i bakgrunden. I sådana fall stängs de utestående åtgärdsalternativen (om några) och nya kopior av samma åtgärdsalternativ skickas. Den nya åtgärdsalternativet anger att tvetydiga svar har tagits emot.

Ett annat exempel: en användare med behörighet kan direkt markera en *ofullständig* idé som *godkänd*.

Om en användare ändrar en *ofullständig* idé till *Avvisad*, visas felmeddelandet **INV-0007: Ange en giltig statuskod**. För att undvika detta:

1. Markera idé som *Skickad för godkännande*.
2. Ända den sedan till *Godkänd* eller *Avvisad*.

Skapa en idé

Använd sidan Skapa idé för att definiera egenskaper, uppskattade kostnader och nytta och för att få en detaljerad beskrivning av en idé.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
Listsidan visas.
2. Klicka på Ny.
3. Fyll i avsnittet Allmänt:

Ärende

Definierar idéns översikt/namn. När du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst, eller en investering, fungerar ärendet som en länk från investeringen till idén. Under konverteringen blir ärendet investeringens beskrivning.

Idé-ID

Idéns unika ID. Fältet är skrivskyddat om automatisk numrering är aktiverat. Under konverteringen blir idéns ID investeringens namn.

Idéprioritet

Definierar det värde som är tilldelat idén av den idéansvarige. Värdet motsvarar riskprioritet. Alternativen är Låg (standard), Medel och Hög.

Beskrivning

Anger funktionerna och värdet för användare som implementerar en idé.

Chef

Definierar namnet på den resurs som kommer att hantera och äga idén.
Den idéansvarige har åtkomst till idéns budget- och schemaegenskaper.

Ursprunglig frågeställare

Definierar namnet på den resurs som skapade den ursprungliga idéförfrågan. Som standard fylls detta fält i med namnet på den resurs som skapade idén.

Obs! Om du väljer en annan resurs, kan din behörighet att visa idén sluta att gälla. För att visa en idé behöver du åtkomstbehörigheten Idé – Visa – Alla eller Resurs – Idé – Visa.

Aktiv

Anger om idén är aktiv. Aktivera idén för att tillåta resurser att visa idén i en kapacitetsplaneringsportlet.

Standard: Vald

Allmänna meddelanden

Anger ytterligare information om idén som inte täcks i idébeskrivningen.

4. Fyll i avsnittet Fyll avsnittet uppskattade kostnader och nytta:

Obs! Vissa av egenskaperna används senare i godkännandeprocessen när du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst eller en investering.

Typ av uppskattning

Definierar uppskattningstypen för idéns nytta, kostnad och påverkan.

Valutakod

Definierar systemets valuta. Om **Använd multipla valutor** är aktiverat visas en snabbvalslista med alla aktiva valutakoder. Under konverteringen blir valutakoden investeringens valutakod.

Företagsenhet

Definierar den företagsenhet som är associerad med idén.

Nyttobeskrivning

Beskriver fördelarna och att utveckla den här idén.

Uppskattad kostnad

Den uppskattade totala kostnaden för idén. Under konverteringen blir den uppskattade kostnaden investeringens planerade kostnad.

Uppskattad nytta

Den beräknade totala ekonomiska fördelen av idén både vad gäller intäkter och sparade pengar.

Uppskattat startdatum

Idéns uppskattade startdatum. Datumet måste vara detsamma som eller ligga före det beräknade slutdatumet.

Uppskattat slutdatum

Idéns uppskattade slutdatum. Datumet måste vara detsamma som eller ligga före det beräknade slutdatumet.

Nollresultatsdatum

Beräknat nollresultatsdatum för idén. Under konverteringen blir nollresultatsdatumet för investeringens budgeterade nollresultatsdatum.

5. Fyll i följande fält i avsnittet Detaljerad beskrivning:

Påverkan på befintliga initiativ

Definierar en beskrivning av den påverkan som idén kan ha på befintliga initiativ.

Risker

Definierar risker, oavsett om idén har implementerats eller inte.

Dependencies

Definierar eventuella beroenden för idén.

6. Klicka på Bläddra i avsnittet Organiserade analysstrukturer bredvid den OBS-enhet som du vill associera med idén av säkerhets-, organisations- eller rapporteringsskäl. OBS-enheten Avdelning används för att associera en idé med en CA Clarity PPM-avdelning. Om det finns flera OBS-enheter visas OBS-enheten Avdelning sist.
7. Om du vill spara idén klickar du på Spara.
Den nya idén visas på sidan Idéer med status *Icke godkände*.
8. Om du vill spara den nya idén och skicka den för godkännande klickar du på Skicka för godkännande.

Den nya idén visas på sidan Idéer med status *Skickad för godkännande*.

Uppdatera Idéegenskaper

När du vill definiera en idé, uppdaterar du dess egenskaper allt eftersom information blir tillgänglig.

Obs! Vissa av egenskaperna används senare i godkännandeprocessen när du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst eller en investering.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Öppna en idé.
3. Klicka på fliken Egenskaper och välj ett menyobjekt för att uppdatera idéegenskaper.
4. Redigera allmän information , t.ex. namn, ansvarig, mål, status, inriktning och OBS-associationer.
5. Välj en resurs i fältet Målhanterare.

Obs! Målhanteraren är den resurs som hanterar idén när den har omvandlats till ett projekt, en tjänst eller en investering. Fyll i fältet innan du omvandlar idén till ett projekt, en tjänst eller en investering. Om du lämnar fältet tomt, blir den resurs du valt som idéansvarig ansvarig för projektet, tjänsten eller investeringen.

6. Fyll i följande fält i avsnittet Detaljerad beskrivning på egenskapssidan.
 - a. Ange den påverkan som idén har på befintliga initiativ.
 - b. Ange riskerna med idén.
 - c. Ange beroenden idén har på befintliga initiativ.
7. [Definiera planeringsinformation](#) (på sidan 35), t.ex. start- och slutdatum samt spårningsmetoder.
8. [Definiera budgetinformation](#) (på sidan 37), t.ex. planerad kostnad och nytta, NPV samt nollresultatsmätning.

En översikt va idéns uppskattade kostnad och nytta visas i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på egenskapssidan.

Definiera planeringsinformation

Använd denna procedur för att definiera idéns start-och slutdatum, öppna idén för tidsangivelse och definiera dess debiteringskod.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Öppna en idé.
3. Klicka på fliken Egenskaper och klicka på Schema.

4. I avsnittet för Schema på den här sidan fyller du i följande fält:

Startdatum

Idéns startdatum. När du konverterar idén till en investering, blir datumet investeringens startdatum.

Slutdatum

Idéns slutdatum. När du konverterar idén till en investering, blir datumet investeringens slutdatum.

Ställ in planerade kostnadsdatum

Anger om datum för planerad kostnad ska synkroniseras med investeringsdatum. När du väljer alternativet för en detaljerad ekonomiplan påverkas inte datumen för planerad kostnad.

Standard: Valt

5. I avsnittet för Spårning på den här sidan fyller du i följande fält:

Tidsregistrering

Markera detta fält för att tillåta personalmedlemmar att registrera den tid de arbetar på idén på sina tidkort.

Viktigt! Du måste markera fältet Tidsregistrering för att tillåta personalen registrera arbeten med idéer på sina tidkort.

Standard: Vald

Spårningsläge

Anger den metod du vill att de anställda ska använda för att ange hur många timmar som de arbetat med idén.

Alternativ:

- Clarity. Personalen registrerar tid med hjälp av tidkort.
- Ingen. Icke-arbetsrelaterade resurser spårar rapporterade värden genom transaktionsverifikat, eller genom en planerare som t.ex. Open Workbench.
- Annat. Importera rapporterade värden från ett tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskod

Välj en standarddebiteringskod som ska användas för alla idéuppgifter. Om du anger en annan debiteringskod på uppgiftsnivå i tidkorten, ignoreras debiteringskoderna på idénivå.

6. Klicka på Spara och återgå eller Skicka för godkännande.

Definiera budgetinformation

Om du vill utvärdera idéer för portföljhantering definierar du den planerade kostnaden och nyttoinformationen för varje idé. Du kan definiera budgetinformation på sidan Idé: Egenskaper: Huvud - Budget. Med budgetegenskaper kan du definiera metrik. Exempel: Idéns planerade NPV, ROI och information om nollresultat. Du kan också välja att låta programmet beräkna budgetvärden automatiskt med användning av kapitalkostnad.

Använd fälten på den här sidan om du vill ställa in start-och slutdatum för budgeten. I budgetegenskaperna flödar pengar konstant och jämnt över perioden. Värden för budgetegenskaper tillämpas på endast en tidsperiod: från idéns startdatum till slutdatumet. Datumerna tillämpas bara på din idé och inte på dess överordnade investeringar.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén och klicka på dess ämne.
2. Öppna menyn Egenskaper och klicka på Ekonomisk sammanfattning.
3. Fyll i följande fält i avsnittet Ekonomiplanering:

Valuta

Definierar valuta för investeringen.

Standard: Systemvaluta

Budget lika med planerade värden

Anger om budgetvärdena i budgetegenskaperna för en investering matchar de planerade värdena. Om det finns en detaljerad budgetplan för investeringen är alla fältvärden i avsnittet Budget skrivskyddade. Fälten speglar värdena i den detaljerade budgetplanen. När kryssrutan är avmarkerad kan du redigera budgetfälten.

Standard: Valt

Beräkna ekonomisk metrik

Anger om ekonomisk metrik för investeringen beräknas automatiskt. Om alternativet är avmarkerat kan du definiera metriken manuellt.

Standard: Vald

4. Fyll i följande fält i avsnittet Finansmetrik - Alternativ:

Använd systemkurs för Totalkostnad för kapital

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemkursen.

Använd systemets återinvesteringskurs

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemets återinvesteringskurs.

Systemkurs

Systemets kurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Investeringskurs

Systemets investeringskurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Initial investering

Den initiala investeringen för idén.

5. Fyll i följande fält i avsnittet Planerad:

Planerad kostnad

Idéns planerade kostnader. Detta värde sprids ut mellan start- och slutdatumerna för den planerade kostnaden.

Obs! När du omvandlar idén till en investering åsidosätter det planerade kostnadsvärdet den uppskattade kostnad som angivits i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på sidan Idéegenskaper: Allmänt.

Planerad kostnad start

Välj det datum när idéns planerade nytta startar.

Planerad kostnad slut

Välj det datum när idéns planerade nytta slutar.

Planerad nytta

Definierar den totala planerade nyttan för idén.

Obs! När du omvandlar idén till en investering åsidosätter det planerade nyttovärdet den uppskattade nytta som angivits i avsnittet Uppskattade kostnader och nytta på sidan Idéegenskaper: Allmänt.

Planerad nytta start

Välj det datum när idéns planerade nytta startar.

Planerad nytta slut

Välj det datum när idéns planerade nytta slutar.

Planerad NPV

Visar planerad NPV (Net Present Value) för investeringen.

Planerad ROI

Visar planerad ROI (Return on Investment) för denna investering.

Planerad kritisk punkt

Datumet när den planerade kostnaden är lika med den planerade fördelen. Fältet är skrivskyddat.

Planerad IRR

Visar planerad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad MIRR

Visar planerad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad återbetalningsperiod

Datumet för investeringens planerade återbetalningsperiod.

6. Följande fält visas i avsnittet Budget:

Budgetkostnad

Den budgeterade kostnaden för investeringen.

Budgeterad kostnad - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgeterad kostnad - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgetnytta

Den budgeterade nyttan från investeringen.

Budgetnytta - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade nyttan.

Budgetnytta - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade nyttan.

Budget NPV

Visar budgeterad NPV (Net Present Value) för investeringen.

Budget ROI

Visar budgeterad ROI (Return on Investment) för denna investering.

Budget Nollresultat

Datumet när den budgeterade kostnaden är lika med den planerade fördelen.
Fältet är skrivskyddat.

Budget IRR

Visar budgeterad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Budget MIRR

Visar budgeterad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Budgetåterbetalningsperiod (mån)

Datumet för investeringens budgeterade återbetalningsperiod.

7. Skicka ändringarna.
8. Visa en översikt över uppskattad kostnad och nytta.

Ekonomiplaner för idéer

Du kan skapa och administrera följande typer av ekonomiska planer för en idé så att du kan spåra dess kostnader:

- kostnadsplaner
- nyttoplaner
- budgetplaner

Skicka kostnadsplaner för godkännande som alla andra typer av investeringar. Efter godkännandet blir kostnadsplanen den aktuella budgetplanen. Du kan även koppla en nyttoplan med en kostnadsplan eller en budgetplan. Efter att du har skapat en ekonomiplan kan du inkludera den i administrativa processer eller XOG-transaktioner (XML Open Gateway).

Obs! De rapporterade värdena i ekonomiplaner, manuella transaktioner och återbetalningar är inte aktiverade ekonomiskt.

Följande begränsningar finns för en ekonomiplan på en idé:

- Rapporterade värden med transaktioner är inte möjliga.
- Endast en manuellt skapad kostnadsplan (ursprungsschema) kan omvandlas till en målinvestering. En kostnadsplan som du skapar med metoderna Fylls i från investeringsteam eller Uppgiftstilldelning omvandlas inte.
- En budgetplan inte kan omvandlas till en målinvestering.
- En arbetsflödessystemåtgärd är inte tillgänglig för att omvandla en ekonomisk plan för en idé till en målinvestering. En ekonomisk plan för en idé kan bara omvandlas i användargränssnittet.

Skapa en kostnadsplan för en idé.

Du kan skapa en kostnadsplan för en idé. Kostnadsplaner kan genomgå en godkännandeprocess och bli en formell budgetplan.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Öppna en idé.
3. Klicka på fliken Ekonomiplaner.
4. Om du ser följande fel, klicka på fliken Egenskaper, tilldela en Avdelnings-OBS och klicka på Spara.

Du måste associera investeringen med en entitet innan en finansplan kan skapas.
5. Öppna menyn Ekonomiplaner och klicka på Kostnadsplaner.
6. Klicka på Ny manuell plan
7. Fyll i fälten.
8. Om du vill länka kostnadsplanen till en nyttoplan klickar du på Bläddra i fältet Nyttoplan och väljer en plan.
9. Klicka på Spara.
10. Klicka på fliken Detalj.
11. Klicka på Lägg till för att lista kostnadstyper och transaktionsklasser för din plan. Du kan till exempel lägga till driftskostnader för maskinvara.
12. Klicka på Spara och återgå.
13. På sidan Detaljerad kostnadsplan för en idé, klicka i cellerna under Summor efter period.
14. Lägga till kostnader och enheter för varje transaktionsklass.
15. (Valfritt) Om du vill infoga kostnader från en befintlig investeringsteam, klicka på menyn Åtgärder och välj Fyll i från investeringsteam.
16. Klicka på Spara.

Skapa en nyttoplan för en idé

När du vill beräkna ROI eller NPV för en idé skapar du en nyttoplan och associerar den med en kostnadsplan. Du behöver inte godkännande för nyttoplaner.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Öppna en idé.
3. Klicka på fliken Ekonomiplaner.
4. Om du ser följande fel, klicka på fliken Egenskaper, tilldela en Avdelnings-OBS och klicka på Spara.

Du måste associera investeringen med en entitet innan en finansplan kan skapas.
5. Öppna menyn Ekonomiplaner och klicka på Nyttoplaner.
6. Klicka på Ny.
7. Fyll i fälten.
8. Om du vill länka kostnadsplanen till en nyttoplan klickar du på Bläddra i fältet Nyttoplan och väljer en plan.
9. Klicka på Spara.
10. Klicka på fliken Detalj.
11. Klicka på Lägg till för att lista nytta efter beskrivning, klass, och delklass för din plan. Du kan till exempel lista program för att öka intäkter eller minska kostnaderna.
12. Klicka på Spara och återgå.
13. På sidan Detaljerad nyttoplan för en idé, klicka i cellerna under Summor efter period.
14. Lägg till nytta för varje nyttoklass efter tidsperiod.
15. Klicka på Spara.

Skapa en budgetplan för en idé

När en kostnadsplan godkänns blir den en budgetplan för en investering.

Följ dessa steg:

1. Öppna en idé.
2. Öppna menyn Ekonomiplaner och klicka på Kostnadsplaner.
3. Öppna en kostnadsplan.
4. På menyn Åtgärder klickar du på Skicka för godkännande.
Kostnadsplanen blir den föreslagna skickade budgetplanen.
5. Öppna menyn Ekonomiplaner och klicka på Budgetplaner.
6. Klicka på Godkänn.
Kostnadsplanen blir den godkända budgetplanen.

Skicka en idé för godkännande

När du har utvecklat en ny idé skickar du den för godkännande. Du kan också skicka en idé för godkännande medan du skapar den.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Öppna en idé.
3. Gör något av följande:
 - Klicka på knappen Skicka för godkännande.
 - Ändra fältet Status till *Skickad för godkännande* och klicka på Spara och återgå.

Godkänna en idé

Endast idéer med status *Skickad för godkännande* kan godkännas.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Markera kryssrutan bredvid idén.
3. Klicka på Godkänn.

Obs! Du kan också öppna idén, välja *Godkänd* i listan Status och spara dina ändringar.

Begära mer information om en idé

Använd denna procedur om du tror en idé kräver ytterligare information före ett godkännande och konvertering till ett projekt, en tjänst, eller en investering.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
2. Öppna en idé.
Egenskapssidan visas.
3. Ändra den skickade idéns status till *Ofullständig*.
4. I fältet Allmänna meddelanden, anger du meddelanden eller anvisningar om den extra information du vill att idéns ansvarige ska ge till dig.
5. Klicka på Spara och återgå.
Sidan Idéer visas med idéstatusen *Ofullständig*.
6. Skicka ett åtgärdsalternativ och ett meddelande till idéns ansvarige om att ytterligare information behövs och skicka idéen igen.

Obs! Du kan också uppnå dessa mål med hjälp av en process.

Avvisa en idé

Du kan avvisa en idé från listsidan eller från dess egenskapssida. En idé kan bara avvisas om statusen är *Skickad för godkännande*.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, välj Administration av efterfrågan och klicka på Idéer.
Listsidan visas.
2. Markera kryssrutan bredvid idéen.
3. Klicka på Avvisa.

Obs! Du kan också öppna idéen, välja *Avvisad* i listan Status och spara dina ändringar.

Inaktivera en idé

Du kan inaktivera en idé när du vill ställa den i vänteläge på obestämd tid.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
Listsidan visas.
2. Klicka på ämnet för den skickade idén för att inaktivera.
Egenskapssidan visas.
3. I avsnittet Allmänt på sidan avmarkerar du kryssrutan Aktiv.
4. Klicka på Spara.

Radera en idé

Du kan radera en idé, inklusive en idé som omvandlats till en investering. När du tar bort en omvandlad idé tas även länken till investeringen bort. Den omvandlade investeringen raderas inte när idén raderas.

Följ dessa steg:

1. På sidan Idéer markerar du kryssrutan bredvid en idé.
2. Ställ in fältet Aktiv på *Nej* och klicka på Spara. Du kan inte ta bort en aktiv idé.
3. Klicka på Välj för borttagning.
Den valda idén tas bort och visas inte längre i listan.

Omvandla en godkänd idé till en investering

Du kan omvandla en *godkänd* idé till en eller flera av följande investeringstyper:

- projekt
- applikation
- tillgång
- produkt
- övrigt arbete
- tjänst

Följ dessa steg:

1. Öppna en godkänd idé.

2. Klicka på Omvandla.

Sidan där du väljer investeringstyp visas. Investeringstyperna som anges på sidan är beroende av din behörighet.

3. Välj en investeringstyp.

Obs! När du väljer *Projekt från mall* överförs projektegenskaper, t.ex. budgetdata, till idén. Egenskaperna som överförs från idén ersätter egenskaperna från projektmallen. Du kan ändra projektegenskaperna när idén omvandlats till ett projekt.

4. Välj Kopiera ekonomiska egenskaper och ekonomiplaner för att inkludera ekonomiska data för idén i omvandlingen till en investering.

5. Klicka på Nästa.

När du omvandlar en idé till en tjänst så visas sidan Skapa tjänst. Om du vill omvandla ett projekt från en mall väljer du en projektmall.

6. Fyll i fälten på sidan och klicka på Spara.

Kopiera ekonomisk information

När du omvandlar en idé till en investering visas alternativet *Kopiera ekonomiska egenskaper och ekonomiplaner* på sidan Välj investeringstyp. När du väljer det här alternativet, kopieras följande objekt till målinvesteringen:

- Den manuellt skapade kostnadsplanen (ursprungsschemat)
- En nyttoplan (om du associerat en med din kostnadsplan)

Oavsett om du markerar eller avmarkerar det här alternativet kopieras aldrig följande objekt:

- Kostnadsplaner som skapats genom objektåtgärder
- Kostnadsplaner som inte är tilldelade som ursprungsschema
- Nyttoplaner som inte är associerade med ursprungsschemat
- Budgetplaner
- Teaminformation

Följande exempel förklarar vad som kopieras från en idé till en investering när du markerar eller avmarkerar alternativet *Kopiera ekonomiska egenskaper och ekonomiplaner*. I exemplen är avdelnings-OBS för den ursprungliga idén DEPT1 för enheten ENTITY1.

Exempel 1: Associera både idé och investering med samma OBS.

Markerad

Alla ekonomiska attribut, avdelnings-OBS och ekonomiplaner kopieras från idén till målinvesteringen. Sidan Enkel budget i målinvesteringen skrivskyddas.

Avmarkerad

Attributet avdelnings-OBS på sidan Idéegenskaper och endast attributet Avdelning på delsidan Ekonomi kopieras till målinvesteringen. Ekonomiplanerna kopieras emellertid inte. Sidan Enkel budget i målinvesteringen kan redigeras.

Exempel 2: Associera både idén och investeringen med samma OBS.

I det här exemplet associeras idén med en enhet (DEPT1) i aktuell OBS. Vi associerar fältet Avdelnings-OBS på sidan där du skapar målinvesteringen med en annan enhet (DEPT2) av samma OBS.

Markerad

Alla attribut på sidan Ekonomi och ekonomiplanerna från idén kopieras till målinvesteringen. Avdelnings-OBS för målinvesteringen ändras till det nya värdet (DEPT2) som du angav efter omvandlingen. Värdet visas i fältet Avdelning på sidan Ekonomiska egenskaper. Sidan Enkel budget i målinvesteringen skrivskyddas.

Avmarkerad

Ekonomiplanerna kopieras inte till målinvesteringen. Fältet Avdelnings-OBS och Avdelning på ekonomisidan ändras emellertid till det nya värdet (DEPT2). Du kan redigera sidan Enkel budget i målinvesteringen.

Exempel 3: Associera idén och investeringen med flera OBS av olika enheter.

Markerad

Ekonomiplanerna från idén kopieras inte till målinvesteringen. Fälten Avdelnings-OBS och Avdelning på ekonomisidan ändras till DEPT3. Fältet Placering är tomt. Alla andra attribut på ekonomisidan kopieras till målinvesteringen som dom är, förutom Avdelning. Du kan redigera sidan Enkel budget i målinvesteringen.

Avmarkerad

Ekonomiplanerna och attributen på ekonomisidan kopieras inte till målinvesteringen. Fälten Avdelnings-OBS och Avdelning på ekonomisidan ändras emellertid till DEPT3. Du kan redigera sidan Enkel budget i målinvesteringen.

Exempel 4: Associera idén med en OBS och investeringen med en annan OBS.

Markerad

Alla ekonomiska attribut, inklusive avdelnings-OBS och ekonomiplaner (enbart kostnadsplanens ursprungsschemat och den nyttoplan som är länkad till den) kopieras till målinvesteringen. Fältet Avdelnings-OBS i målinvesteringen är tomt när du har sparat den som målinvesteringsobjekt. Sidan Enkel budget i målinvesteringen skrivskyddas.

Avmarkerad

Attributet Avdelnings-OBS på sidan Idéegenskaper och attributet Avdelning på ekonomisidan kopieras till målinvesteringen. Ekonomiplanerna kopieras emellertid inte. Fältet Avdelnings-OBS i målinvesteringen är tomt när du har sparat. Sidan Enkel budget i målinvesteringen kan redigeras.

Associera idéer med överordnade investeringar

Du kan associera en idé med en eller fler investeringar och tjänster. Visa överordnade tilldelningar i en lista som innehåller deras procentsatser. Den totala procentsatsen av dina idé till investering-allokeringar är lika med 100 procent.

Du kan dela idéer mellan investeringar, tjänster och andra idéer. Du kan t.ex. dela en idé för ett telefonsystem för onlinebanker som täcker servrar i två områden i landet. Lägg först till servrar som underordnade investeringar telefonsystem för onlinebanker. Redigera kostnadsallokeringens procent och tidssegment för den underordnade investeringen. All kostnadsinformation som visas i den överordnade idéns hierarki baseras på allokeringsprocenten.

Summera idékostnader till överordnade investeringar. Totala kostnader för underordnade idéer summeras automatiskt i investeringarna hos dess överordnade. Under beräkningen används den överordnade idéns start- och slutdatum för att avgöra om den underordnade idéns kostnader behöver tillämpas på den överordnade.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på idéns ämne för att visa den associerade investeringen.
3. Välj Hierarki.
Du kan visa detaljerna för den överordnade investeringen för idén.
4. Klicka på Lägg till om du vill lägga till överordnade investeringar.
5. Klicka på Ta bort om du vill ta bort överordnade investeringar.
6. Klicka i fältet Allokering för varje överordnad investering och ange associationsprocenten för idén.
7. Klicka på Spara.

Obs! Du kan också lägga till eller ta bort associationer på en av de överordnade investeringarnas relaterade allokeringssidor.

Bemanna ett team för arbete på en idé

När du vill börja med kapacitets- och portföljplanering bemannar du de mest lovande idéerna med resurser. Idéer är inte associerade med uppgifter och att lägga till personal till dem skapar inte långtidsengagemang för personalen. Du kan till exempel bemanna en idé med teammedlemmar för att utföra arbete innan du godkänner idén. Lägg till ytterligare personal för att uppskatta och planera kapacitet innan du omvandlar idén till ett projekt, en investering eller en tjänst.

Du kan tilldela roller eller resurser, och arbetsrelaterade eller icke-arbetsrelaterade typer. Personalen kan registrera tiden som de använder på en idé i sina tidkort.

Du kan använda rollen som platshållare när du inte känner till namnet på resursen som du vill tillsätta som personal till din idé. Om en specifik resurs inte är tillgänglig kan du bemanna din idé med flera instanser av en roll. Du kan till exempel tilldela din idé en programmerare (1) och en programmerare (2) som representerar två olika krav för en resurs med en programmeringsroll.

Obs! Du kan inte lägga till personal i flera instanser av samma namngivna resurs för en idé.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
3. När du vill välja enskilda resurser eller roller för idépersonalen klickar du på Lägg till. Sidan Välj resurser visas.
4. För att lägga till alla resurser i en vald OBS-enhet till idépersonalen, klicka på Lägg till/uppdatera efter OBS.
5. Välj de resurser och/eller roller du vill lägga till i idépersonalen.
Använd sökfiltret för att hitta resurser eller roller efter namn eller andra kriterier.
6. Klicka på Lägg till för att lägga till resurserna eller rollerna. Alla resurser allokeras automatiskt till 100 % av tillgängliga arbetsdagar.
7. Justera något av följande värden:

Roll

Visar rollen för resursen, som kan skilja sig från den primära roll som valts i resursprofilen.

Tid

Visar en gul markering om resursen eller rollen har behörighet att ange tid för denna idé.

Bokningsstatus

Visar resursens eller rollens bokningsstatus:

- Hård. Resursen har tilldelats till idén.
- Preliminär. Resursen har blivit preliminärt schemalagd för idén.
- Blandat. Det finns både preliminära och hårda allokeringar för den här resursen.

Start

Visar teammedlemmens startdatum för allokeringen. Om det inte har definierats, visas idéns startdatum som standard.

Slut

Visar teammedlemmens slutdatum för allokeringen. Om det inte har definierats, visas idéns slutdatum som standard.

% Allokering

Kolumnen visar teammedlemmens allokeringsprocent till idén. Som standard allokeras varje anställd till idén med 100 % av dennes tillgängliga tid.

Allokering

Denna kolumn visar antal timmar som resursen har bokats preliminärt för idén. Såvida du inte ändrar bokningsdatumet, bokas anställda automatiskt för idéns totala varaktighet. Detta fält kan inte redigeras. Dess värde ändras för att spegla de ändringar du gör med hjälp av följande alternativ:

- Alternativen för allokeringsinställningar.
- De nya allokeringskurvorna definieras på resursens sida Idéns personal: Egenskaper.
- Alternativet Ändra allokering.

Allokerade rapporterade värden

Denna kolumn visar det totala antalet timmar som resursen hittills har registrerat i den här idén.

Rapporterade värden för incident

Visar hur mycket tid som är registrerad för incidenter som är associerade till idén.

Totalt rapporterat

Den här kolumnen visar den summerade, totala, rapporterade tiden som registrerats. Det här värdet är summan av de allokerade rapporterade värdena och de rapporterade incidentvärdena.

8. För att öppna resursprofilen och ändra planerade och hårda allokeringar, klicka på ikonen Egenskaper.
9. Klicka på ikonen Resurssök för att öppna sidan Resurssök för vald resurs och ersätta resursen eller rollen med en annan resurs eller roll.
10. Om du vill redigera egenskaperna för en resurs, klicka på ett resursnamn i listan.
11. När du vill uppdatera en resurs eller rollallokering klickar du på en post i kolumnen Resursallokering.

Obs! När du lägger till resurser till din idépersonal är det lätt att överallokera resursen av misstag. Om du gör det visas en bekräftelsesida. Tillgängliga timmar för en resurs kan vara minde än det totala antalet begärda timmar. I så fall visas sidan Bekräftelse för kvarvarande tillgänglighet istället för sidan Bokningsbekräftelse.

12. Bekräfta att du vill överallokera resursen, eller acceptera den återstående tillgängligheten för resursen. När bekräftelsesidan visas väljer du något av följande alternativ:

Överallokera

Överallokerar resursen.

Endast kvarvarande

Bokar resursen för den mängd som visas i kolumnen Kvarvarande tillgänglighet.

13. Om du lägger till resurser i projektet eller investeringen visas *överbokning* på sidan Bekräftelse för kvarvarande tillgänglighet. Om du bokar 100 procent (standard) av resursens tillgänglighet, listar kolumnen 100 procent Resursallokering antalet timmar som används.. I kolumnen Kvarvarande tillgänglighet anges rapporterat antal arbetstimmar som resursen har tillgängliga på projektet.
14. (Valfritt) Visa den summerade arbetsinsatsen efter roll eller växla vyn om du vill redigera det planerade arbetet för idén.

Obs! Personalallokeringar är den period under vilken resursen är bokad för en idé. Såvida du inte ändrar bokningsdatumet, bokas anställda automatiskt för idéns totala varaktighet. Allokeringsmängden för en resurs kan beräknas enligt följande:

Totala antalet arbetsdagar * Antal tillgängliga timmar per dag

Totalt antal arbetsdagar inkluderar start-och slutdatum. ETC baseras på antalet timmar en resurs är tilldelad till idén.

15. Spara ändringarna.

Utvärdera och ändra resursallokeringar för en idé

Du kan justera standardresursallokeringarna. Du kan avboka en hårbokad resurs eller utöka en resurs att utföra ytterligare planering. På detaljsidan för idéteam visas planerade och utförda allokeringar för en idé per resurs och tidsperiod i grafformat. I denna vy kan du se om en resurs är över- eller underbokad och med hur mycket. Du kan också fastställa om en resurs är tillgänglig för en idé.

När du vill visa sidan väljer du Team och klickar sedan på Detalj i sidverktygsfältet.

Teamdetaljsidan visar data baserat på resurs, allokering och tidsperiod. När du bläddrar i en tidsperiod, visas ett meddelande med en kort sammanfattning av det du ser. Tidsperiodkolumnerna är automatiskt inställda veckovis, och startar alltid med aktuell vecka. Allokeringsfärgkod fungerar på följande vis:

Gult

Resursen har allokerats för eller under tillgänglighet för denna tidsperiod.

Rött

Resursen är överallokerad (dvs bokad tid överskrider tillgänglighet) för denna tidsperiod.

Grön

Allokering till andra investeringar, idéer eller tjänster.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
3. Klicka på ikonerna Egenskaper för den resurs som du vill ändra allokering för.
Sidan Egenskaper visar grundläggande profilmät och allokeringsrelaterade fält.
4. I fältet Standardallokering i % anger du procentandelen av den resursens totala tid som ska allokeras till idén. Du kan ange 0 %.

Obs! Ändringen uppdaterar kolumnerna Allokering och Allokering i % på investeringssidan Team: Personal.

5. I avdelningarna Planerad allokering och Hårdallokering skapar du en rad för varje avvikelse från standardallokeringen.

Planerad allokering

En kurva som representerar standarden, eller den totala allokeringsmängden som begärts av projektledaren.

Hårdallokering

En kurva som representerar allokeringsmängden som den resursansvarige använder.

Bokningsstatus

Anger den typ av bokning som tillämpas på en resurs. Detta värde ändras i enlighet med allokeringsmängden i kurvorna för allokeringsmängd och hårdallokering.

Anta t.ex. att den planerade allokeringen eller standardallokering för en resurs är 100 %. Resursen har bokats för att arbeta på din idé mellan 2014-08-01 och 2014-11-30. Resursen är också schemalagd att arbeta på en annan idé 50 procent av tiden till och med 1/9. Resursen är på semester från 9/15/2014 till 9/22/2014. Du kan skapa två rader för två allokeringskurvor för resursen. En anger 50 % allokering från 8/01 till 9/01 och den andra anger en avvikelse på noll procent från 9/15 till 9/22.

6. Så här skapar du en planerad eller hårdallokerad period:
 - a. Ange eller välj ett startdatum för perioden.
 - b. Ange eller välj ett slutdatum för perioden.
 - c. Ange den tidprocentandel du förväntar dem att arbeta (som preliminär eller reserverad) i fältet % allokering. Du kan ange 0 %.
7. Klicka på Ny rad för att lägga till en rad och upprepa sedan steg 4.
8. Klicka på Spara och återgå.

Ändra teampersonalroller

Du kan ändra en anställds roll på idébasis. Detta ändrar inte den roll som identifierats i resursprofilen. Du kan byta ut rolltilldelning från idéns personal- eller detaljsida:

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.

Sidan Personallista visas.

3. Klicka på ikonerna Egenskaper för en resurs.
Egenskapssidan visas.
Sidan visar grundläggande profilmät och allokeringsrelaterade fält.
4. I avsnittet Allmänt på egenskapssidan för personalmedlemmar väljer du en roll i fältet Investeringsroll.
5. Spara ändringarna.

Återställa personalallokeringar

Flytta resursallokeringar fram och tillbaka i tid för att flytta eller skala hela eller delar av resursallokeringar i en idé. När du flyttar information kommer segmenterade allokeringsdatum förbli oförändrade, även när allokeringsprocenten för varje segment ändras. Att flytta en allokering är särskilt användbart då du vill flytta investeringsallokeringar utanför tillåten tidsskala, som endast kan omfatta sex månader.

Exempel: Anta en allokering som startar 1 maj, och fortsätter enligt standardutförande på 100 % fram till sista maj. Därefter fortsätter allokeringen genom juni med en reducerad allokering på 50 %. Du kan skifta allokeringen att starta från 1 juni till den 2 juli (i 31 kalenderdagar) med 100 % och därefter till den 2 augusti med 50 %. Du kan också ändra allokeringar för tidsområden som saknar segment.

Du kan också återställa personalallokeringar för en idé på följande sätt:

- *Ställ in allokering* för att uppdatera allokeringen hos flera anställda samtidigt.
- *Utför planerad allokering* när du vill återställa hårdallokeringarna hos en resurs till att bli lika med den planerade allokeringen.
- *Acceptera hårdallokering* om du vill återställa resursens planerade allokering så att den är lika med den fast bokade allokeringen.

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.

3. Markera kryssrutan bredvid en resurs.
4. För att flytta en allokering klickar du på Flytta allokering på menyn Åtgärder.
 - a. Ange ett start-och slutdatum för det intervall som du vill flytta.
 - b. I Parametrar för tidsändring gör du följande:
 - I fältet Ändra till-datum anger du ett nytt startdatum. Om detta fält lämnas tomt, uteblir flytten.
 - I fältet Slutdatum för flytt anger du det sista datumet för tidsflyttintervall. Allokeringar kan inte ändras till efter detta datum.
 - Vid Skala allokeringsprocent med, anger du den procentuella ändring för allokeringen som ska göras i anslutning till flytten. Om detta fält lämnas tomt, uteblir skalningen.
 - c. Klicka på Spara och återgå.

5. På Åtgärder-menyn högst upp till höger klickar du på Ange allokering.

Obs! Klicka på Mer på teampersonalsidan och teamdetaljsidan för en idé om du vill använda alternativet Ange allokering.

I avsnittet Allmänt på sidan anger du följande allokeringar för de valda teammedlemmarna:

Startdatum

Det datum när arbetet på idén börjar. Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens startdatum för att återställa resursens personalbehov för denna idé så att det matchar idéns startdatum.

Slutdatum

Det datum när arbetet på idén slutar. Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens slutdatum för att återställa resursens personalbehov för denna idé så att det matchar idéns slutdatum.

Standardallokering i %

Den tid i procent som krävs för att allokera resursen till idén. Du kan ange 0 %. Ändringen uppdaterar kolumnerna Allokering och Allokering i % på investeringssidan Team: Personal.

Kolumnen Bokningsstatus

Visar resursens eller rollens bokningsstatus.

Värden

- Hård. Resursen har tilldelats till idén.
- Preliminär. Resursen har blivit preliminärt schemalagd för idén.
- Blandat. Det finns både preliminära och hårda allokeringar för den här resursen.

6. (Valfritt) Du kan utföra den planerade allokeringen och göra den lika med den fasta allokeringen för resursen. På Åtgärder-menyn högst upp till höger klickar du på Utför planerad allokering.

Bekräftelsesidan visas.

Klicka på Ja. Redigera den planerade allokeringen för hårdbokning av segmenten för en resurs. En hårdbokad status för en resurs innebär fullt utnyttjande. Om du vill använda alternativet Utför planerad allokering, klickar du på Mer på sidorna Idéteam: Personal och Idéteam: Detalj och väljer alternativet.

Obs! När du utför en planerad allokering återställs inte allokeringens standardprocent. Den kopierar den planerade allokeringen till avsnittet Hårdallokering på resurssidan Egenskaper för anställd. Avsnittet Hårdallokering visas beroende på inställningarna för Blandad bokning.

7. (Valfritt) Om du vill ställa in den planerade allokeringen till den reserverade fasta allokeringen, klickar du på menyn Åtgärder och Välj Acceptera hård allokering.

Bekräftelsesidan visas.

Klicka på Ja. Om preliminärt bokade planerade segment visas i avsnittet Planerad allokering tas de bort. Alla segment återställs till samma värde som i det fast bokade segmentet. Värdena i kolumnerna % Allokering och Allokering kanske ändras. Värdet i Bokningsstatus är *Hård* eftersom alla allokeringar är helt utförda.

Obs! Alternativet Acceptera hårdallokering visas på sidan beroende på inställningarna för Blandad bokning.

8. Klicka på Spara och återgå.

Ersätta teampersonalresurser

Du kan ersätta en personaltilldelning från teampersonalsidan för en idé. Använd tillgänglighetspoäng för att hitta en ersättare på teamnivå.

Dessutom kan du byta resurs mot en resurs med ett annat namn, samt en roll med en resurs. Under ersättning kan resurser bli överallokerade.

Tänk på följande innan du byter ut anställda:

- När du ersätter en resurs överförs inte de rapporterade värdena, väntande rapporterade värden (om några) för originalet till den nya personalmedlemmen. Endast återstående ETC överförs till den nya personalmedlemmen.
- Ursprungliga anställda ska slutföra tidsposter så att rapporterade data läggs in innan ersättningen utförs.
- Roller för den ursprungliga anställda överförs till nya anställda (såvida du inte ersätter en roll med en annan roll).

Följande tabell identifierar hur data från den ersatta anställde överförs till den nya anställde:

Datotyp	Överföringar
Tillgänglig start	Ja, om det datumet inte har gått ut och om den nya resursen inte är bokad för det datumet.
Tillgängligt slut	Ja
Kvarvarande allokering	Ja
Allokeringsprocent (%)	Ja
Investeringsroll	Ja
Befintliga rapporterade värden	Nej
Väntande rapporterade värden	Nej
Originalplaner	Nej

Ta bort teampersonalresurser

Om resursen inte bokar rapporterade värden till idén och inte har några skickade rapporterade värden som väntar, kan du ta bort en personalmedlem från din idé.

Obs! När du tar bort en personalmedlem från en idé:

- Raderar inte resursen från CA Clarity PPM
- Ändrar inte personalmedlemmen till inaktiv

Följ dessa steg:

1. Öppna idén.
2. Klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
3. Markera kryssrutan bredvid resursen och klicka på Ta bort.
Bekräftelsesidan visas.
4. Klicka på Ja.

Kapacitetsplaneringsscenarier för idéer

Med scenarier kan du tillämpa en systematisk metodik för optimering av din idé eller portfölj. Använd scenarier med din idé för att analysera hur förändringar i personal eller datum påverkar din idé eller portföljs resultat. Du kan utvärdera dina idéer genom att byta mellan ett scenario och ursprungsplanen.

Du kan göra följande:

- Skapa scenarier för kapacitetsplanering. Skapa ett scenario för kapacitetsplanering från alla idésidor som har verktygsfältet för scenarier. Verktygsfältet för scenarier visas under sidans verktygsfält. Det går inte att skapa portföljsscenarier från din idé. Skapa dem i en portfölj.
- Använda kapacitetsplanering för idéer. Använd verktygsfältet för scenarier för att markera befintliga scenarier för kapacitetsplanering som du har åtkomstbehörighet till. När du öppnar en idé och väljer ett scenario – antingen från en scenarioaktiverad sida för kapacitetsplanering eller sidan Idéegenskaper: Ekonomiplan – anges det scenariot som aktuellt scenario.

Visa rollkapaciteten för idéer

Du kan visa den summerade rollefterfrågan inklusive rollbaserade teammedlemmar och namngivna resurser. Du kan jämföra efterfrågan och kapaciteten hos resurserna som antar de här rollerna.

Följ dessa steg:

1. Välj Rollkapacitet i verktygsfältet från idéns Team-meny.
Sidan Rollkapacitet visas. Resurser utan en teamroll registreras på den här sidan på raden [Ingen roll].
2. Visa rollallokeringar för idén, allokeringar till andra investeringar och överallokeringar. Jämför denna information med tillgänglig rollkapacitet för idén.
3. (Valfritt) Du kan visa den här informationen både i och utanför ett scenario.
4. Om en roll verkar vara överallokerad, klickar du på ikonen Personal för att gå till teampersonalsidan och se alla resurser som använder rollen.