



Project and Portfolio Management Center

Version du logiciel : 9.40

Manuel de l'utilisateur pour le suivi et la gestion de la demande IT

Date de publication de la documentation : Septembre 2016

Date de lancement du logiciel : Septembre 2016



Hewlett Packard
Enterprise

Mentions légales

Garantie

Les seules garanties applicables aux produits et services Hewlett Packard Enterprise sont celles figurant dans les déclarations de garantie expresse accompagnant lesdits produits et services. Aucun terme de ce document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. Hewlett Packard Enterprise ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles que pourrait comporter ce document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Licence Hewlett Packard Enterprise valide requise pour toute possession, utilisation ou copie. Conformément aux directives FAR 12.211 et 12.212, les logiciels professionnels, leur documentation et les données techniques associées sont concédés au gouvernement des États-Unis dans le cadre de la licence commerciale standard du fournisseur.

Copyright

© 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP

Mentions relatives aux marques commerciales

Adobe® est une marque déposée de Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® et Windows® sont des marques déposées américaines de Microsoft Corporation.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Mises à jour de la documentation

Pour rechercher des mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, visitez le site : <https://softwaresupport.hpe.com/>.

Ce site nécessite votre inscription en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et votre identification comme tel. Pour demander un identificateur HP Passport, cliquez sur **Register** (S'enregistrer) sur le site de l'assistance HPE Software ou sur **Create an Account** (Créer un compte) sur la page de connexion HP Passport.

Vous pouvez recevoir des mises à jour ou de nouvelles éditions de ce document si vous vous abonnez au service d'assistance approprié. Pour plus d'informations, contactez votre représentant HPE.

Le tableau suivant présente les modifications apportées à ce document depuis la dernière version.

Assistance technique

Visitez le site de l'assistance HPE Software à l'adresse suivante : <https://softwaresupport.hpe.com/>.

Pour accéder à la plupart des offres d'assistance, vous devez vous inscrire en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour demander un identificateur HP Passport, cliquez sur le bouton **Register** (inscription) du site d'assistance HPE Software ou cliquez sur **Create an Account** (créer un compte) depuis la page de connexion HP Passport.

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante : <https://softwaresupport.hpe.com/web/softwaresupport/access-levels>.

HPE Software Solutions permet désormais d'accéder au site Web du portail de solutions et d'intégrations HPSW. Ce site vous permet d'explorer les solutions HPE répondant à vos besoins métier. Il propose une gamme complète d'intégrations entre produits HPE, ainsi qu'une liste de processus ITIL. L'URL de ce site Web est <https://softwaresupport.hpe.com/km/KM01702731>.

Table des matières

Chapitre 1 : Prise en main du suivi et de la gestion de la demande IT ...	5
Introduction au suivi et à la gestion de la demande IT	5
Solution HP Demand Management IT HPE	5
Termes et concepts de Demand Management	6
État	6
Champs de demande et ensemble de demandes	7
Types de demande de demande IT	8
Types de demandes IT prédéfinis et workflows	8
Définitions de type de demande IT	9
SLA	10
Demandes de la solution Demand Management IT de HPE	10
Informations connexes	10
Chapitre 2 : Options de l'interface pour la gestion de la demande	11
Menus pour la gestion de la demande IT	11
Pages de Demand Management IT - Principes	14
Page Gérer les demandes consolidées	14
Page Planifier les demandes	16
Page Analyser les demandes par catégorie	17
Gestion de la demande IT à l'aide de pages de Tableau de bord PPM préconfigurées	18
Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande	18
Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe	21
Portlets pour la gestion de la demande IT	22
Portlet Demandes consolidées	23
Portlets Liste des demandes et Liste des demandes	23
Portlet Demandes par catégorie	26
Portlet File d'attente d'affectation de l'équipe	26
Portlet Report d'exception de SLA	27
Chapitre 3 : Traitement de la demande IT	28
Analyser la demande IT	28

Affectation de la demande IT	30
Gestion des demandes IT consolidées	31
Planification et rejet de demande IT	31
Envoyer vos commentaires sur la documentation	34

Chapitre 1 : Prise en main du suivi et de la gestion de la demande IT

- ["Introduction au suivi et à la gestion de la demande IT" ci-dessous](#)
- [" Solution HP Demand Management IT HPE" ci-dessous](#)
- ["Informations connexes" page 10](#)

Introduction au suivi et à la gestion de la demande IT

Demand Management est un produit HPE Project and Portfolio Management Center (PPM) offrant une application et un référentiel uniques permettant de répondre à l'ensemble des demandes IT d'une organisation IT. PPM regroupe les informations en provenance de différentes sources afin que vous puissiez voir la demande cumulée en temps réel et créer des rapports. Les catégories standard de demande permettent aux organisations de technologie de l'information de normaliser les demandes issues de différentes sources. Cela contribue à l'affectation des ressources et à la couverture distribuée de la demande IT.

Solution HP Demand Management IT HPE

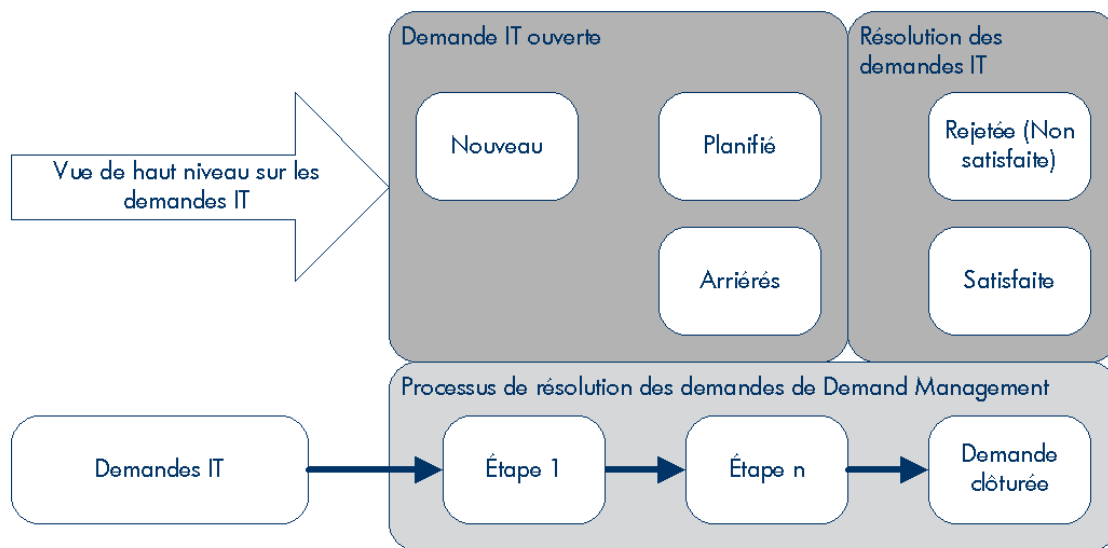
Les groupes de technologies de l'information reçoivent des demandes d'aide de nombreuses sources différentes. Le suivi de certaines demandes est assuré par les centres d'assistance, les systèmes de suivi des défaut et les systèmes de demande de service. D'autres demandes sont consignées dans des feuilles de calcul, des remarques, des e-mails et des boîtes de messagerie vocale. Quand les demandes d'aide émanent de différentes ressources, la gestion de ces demandes peut devenir un défi. En conséquence, les ressources IT peuvent être surexploitées et les activités IT peuvent ne plus être alignées sur les exigences professionnelles.

Demand Management offre un point de contact unique pour toutes les demandes envoyées à un groupe de technologies de l'information. Demand Management consolide les demandes en provenance de plusieurs sources afin que les responsables IT et les autres personnes chargées de la gestion et du suivi des demandes d'aide puissent voir en temps réel les demandes adressées au groupe de technologies de l'information.

La solution Demand Management IT de HPE utilise la fonctionnalité d'Demand Management existante (voir figure ci-dessous). Demand Management propose des catégories standard de demande IT qui permettent aux groupes de technologies de l'information de normaliser différentes demandes d'aide. Demand Management propose également les outils nécessaires pour assurer le suivi, l'analyse, la planification et la résolution des demandes. Parmi ces outils, citons les menus, les pages, les pages du Tableau de bord PPM et les portlets. Les demandes envoyés à un groupe de technologies de l'information peuvent être gérées, affectées à des utilisateurs, planifiées et rejetées.

Remarque : Pour plus d'informations sur les outils Demand Management, voir "[Options de l'interface pour la gestion de la demande](#)" page 11 et "[Traitement de la demande IT](#)" page 28.

Figure 1-1. Processus de Demand Management IT



Termes et concepts de Demand Management

Les sections suivantes définissent les termes et les concepts associés à Demand Management :

État

L'état fait référence au statut actuel de la demande IT exprimé en tant que statut des demandes. En général, les demandes ont un des statuts suivants :

- Nouveau
- Planifié
- Arriérés

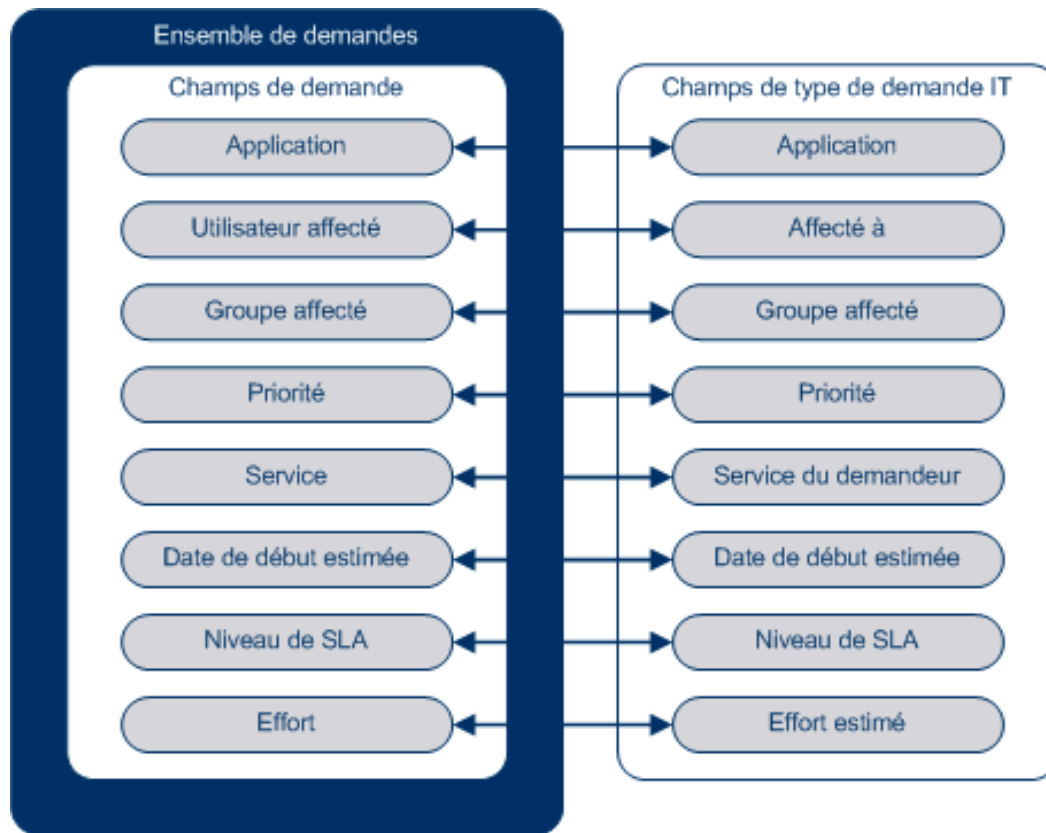
Champs de demande et ensemble de demandes

Il se peut que différents groupes au sein d'une société doivent assurer le suivi de différents ensembles de demandes IT. Par exemple, le département Recherche et développement doit peut-être assurer le suivi la demande IT pour les demandes de défaut et les demandes d'amélioration. Le département informatique doit pouvoir assurer le suivi des demandes IT pour les demandes de centre d'assistance. Pour permettre cette catégorisation et la séparation des demandes IT, la solution Demand Management IT de HPE propose le concept d'ensembles de demandes.

Les ensembles de demandes sont des configurations autonomes pour la solution Demand Management IT de HPE. Les ensembles de demandes permettent à plusieurs groupes au sein d'une organisation d'assurer le suivi de la demande IT et de la gérer d'une manière qui répond le mieux aux exigences métier. En fait, les ensembles de demande sont des groupes de champs de demande. Chaque groupe d'ensembles de demandes correspond à un ensemble de type de demande IT. Chaque champ de demande correspond à un champ sur chacun des types de demande IT (voir figure ci-dessous).

Les ensembles de demandes permettent de normaliser les champs communs dans chacun des types de demande IT. Outre l'offre d'ensembles de demandes IT cohérents et normalisés, les champs de demande constituent également une manière aisée de visualiser les demandes IT par type de demande et d'en assurer le suivi.

Figure 1-2. Mappage de champs d'ensemble de demandes et de champ de type de demandes de demande IT



Types de demande de demande IT

La solution Demand Management IT de HPE a été conçue en vue d'une intégration aux systèmes existants de résolution de demande Demand Management. La solution Demand Management IT de HPE propose un type spécial de demande appelé une demande de demande IT. Les demandes de demande IT sont conçues spécialement pour les groupes de technologies de l'information. Par exemple, une demande fréquente des groupes de technologies de l'information porte sur l'actualisation de la base de données. La solution Demand Management IT de HPE propose une demande IT fournie par HPE spécialement pour les actualisations de base de données (DEM - Actualiser la base de données). Quand vous créez un type de demande IT, il est possible d'assurer le suivi de ce nouveau type de demande IT et de le gérer.

Types de demandes IT prédéfinis et workflows

La solution Demand Management IT de HPE contient quatre types de demande IT prédéfinis. Chaque type de demande IT prédéfini correspond à un workflow de demande IT prédéfini. Le tableau

ci-dessous répertorie les types de demande IT, leurs définitions et les workflows associés.

Tableau 1-1. Types de demandes IT prédéfinis et workflows

Types de demande de demande IT	Définition	Workflow de demande IT
DEM - Bogue d'application	Permet de signaler les problèmes dans les applications IT actuelles.	DEM - Workflow de la demande de bogue
DEM - Amélioration d'application	Permet de solliciter une nouvelle fonctionnalité dans les applications IT actuelles.	DEM - Processus de demande d'amélioration
DEM - Actualisation de la base de données	Les demandes d'actualisation de la base de données peuvent être introduites pour toutes les applications d'opération IT en phase d'essai. Les niveaux de service d'opération IT standard sont d'application.	DEM - Actualisation de la base de données
DEM - Initiative	Permet d'introduire des demandes de projets clés pour les trimestres à venir, selon l'accord de gestion des principales parties prenantes.	DEM - Processus d'initiative de projet

Définitions de type de demande IT

Les définitions de type de demande IT commandent la majeure partie de la logique propre à la demande pour le suivi et la gestion de processus. Les définitions commandent les éléments et les processus suivants :

- Utilisation d'un workflow spécifique par défaut pour traiter une demande IT
- Définitions et comportements de champ personnalisés
- Disposition
- Accès aux données et sécurité (qui peut afficher ou modifier la demande IT)
- Sécurité de la configuration (qui peut modifier le type de demande IT)
- Notifications

SLA

La solution Demand Management IT de HPE assure le suivi des accords sur les niveaux de service et génère des rapports sur ceux-ci. Ces SLA correspondent à un niveau acceptable de performance ou de temps de réaction pour les éléments gérés à l'aide de Demand Management.

Demandes de la solution Demand Management IT de HPE

La solution Demand Management IT de HPE a été conçue en vue d'une intégration aux systèmes existants de résolution de demande Demand Management. Dans un système de résolution de requête typique, lorsqu'une personne a une exigence, elle crée une demande. Quand la solution Demand Management IT de HPE est en place, les demandes reprennent également des champs de planification et SLA afin d'améliorer l'efficacité des demandes. La gestion des demandes comprend des activités telles que l'impression, l'annulation, la réouverture, la suppression et la purge de demandes.

Pour plus d'informations sur la création et la gestion de demandes, voir le *Manuel de l'utilisateur de Demand Management*.

Informations connexes

Les documents suivants contiennent également des informations relatives au suivi et à la gestion de la demande IT :

- *Tracking and Managing IT Demand Configuration Guide*
- *Manuel de l'utilisateur de Demand Management*
- *Demand Management Configuration Guide*

Chapitre 2 : Options de l'interface pour la gestion de la demande

"Menus pour la gestion de la demande IT" ci-dessous

"Pages de Demand Management IT - Principes " page 14

"Page Gérer les demandes consolidées" page 14

"Gestion de la demande IT à l'aide de pages de Tableau de bord PPM préconfigurées" page 18

"Portlets pour la gestion de la demande IT" page 22

Menus pour la gestion de la demande IT

La solution Demand Management IT de HPE propose des menus pour gérer votre demande IT. L'utilisation de ces menus requiert les droits d'accès et les permissions de groupe de sécurité adéquats. Si les menus décrits dans la section suivante n'apparaissent pas dans votre barre de menus, consultez l'administrateur de l'application.

Dans la barre de menus de l'interface standard, la solution Demand Management IT de HPE ajoute le menu **Ouvrir > Demand Management** ainsi que le sous-menu **Ensembles de demandes et processus** du menu **Ouvrir > Administration**. Ces menus permettent de :

- Afficher la demande IT
- Gérer la demande IT
- Planifier la demande IT
- Analyser la demande IT
- Exécuter des rapports Demand Management
- Administrer le processus de demande IT

Le Tableau 2-1 (ci-dessous) définit les composants relatifs aux demandes du menu **Ouvrir > Demand Management** et le menu **Ouvrir > Administration > Ensembles de demandes et processus**.

Remarque : Ces éléments de menu peuvent varier légèrement en fonction de la configuration sur site pendant l'installation de la solution Demand Management IT de HPE.

Remarque : Les éléments du groupe de menus **Ouvrir > Administration** doivent être utilisés uniquement par les utilisateurs expérimentés et les administrateurs d'application.

Tableau 2-1. Menus par défaut de Demand Management et d'administration

Groupe de menu	Élément de menu	Description
Demand Management	Rechercher des demandes	Recherche des demandes à l'aide des critères de filtres que vous avez indiqués et commande les champs affichés (en colonnes) pour les résultats de recherche. Permet d'enregistrer les critères de recherche sous un nom que vous indiquez.
	Gérer les demandes consolidées	Analyse la demande IT à laquelle votre organisation est soumise. Vous pouvez également cliquer sur le graphique pour planifier ou rejeter une portion de la demande IT. Pour plus d'informations, voir " Page Gérer les demandes consolidées " page 14.
	Planifier les demandes	Planifie l'exécution de la demande IT. Vous pouvez également choisir de rejeter la demande IT. Pour plus d'informations, voir " Page Planifier les demandes " page 16.
	Analyser les demandes par catégorie	Analyse la demande IT actuelle à l'aide d'un ensemble de filtres et de paramètres d'affichage. Pour plus d'informations, voir " Page Analyser les demandes par catégorie " page 17.
	Créer des demandes	Crée une demande. Pour plus d'informations, voir le <i>Manuel de l'utilisateur de Demand Management</i> .

Groupe de menu	Élément de menu	Description
Demand Management > Rapport des demandes	Historique de la création des demandes	Soumet le rapport Historique de la création des demandes
	Historique des demandes satisfaites	Soumet le rapport Historique des demandes satisfaites.
	Historique des violations de SLA	Soumet le rapport Historique des violations de SLA.
Demand Management > Recherches enregistrées	Gérer les recherches enregistrées	Gère les recherches enregistrées (voir élément de menu Rechercher les demandes). Permet de définir des noms de catégorie et d'organiser les recherches enregistrées sous ces catégories. Ajoute les noms des recherches enregistrées au menu Recherches enregistrées , organisées selon les catégories que vous avez définies.
Demand Management > Explorateur des demandes	Parcourir les demandes	Recherche des demandes à l'aide des critères de filtre que vous avez indiqués, commande les champs affichés (en colonnes) pour les résultats de recherche et configure les groupements de l'arborescence de l'explorateur de demandes. Permet d'enregistrer l'ensemble de préférence sous un nom que vous indiquez.
Demand Management > Explorateur des demandes > Ensembles de préférences enregistrés.	<Nom_d'ensemble_de_préférences>	Affiche l'ensemble de préférences indiqué dans l'arborescence de l'explorateur des demandes. Vous devez enregistrer au moins un ensemble de préférences pour que cet élément de menu soit actif.
Administration > Ensembles de demandes et processus	Gérer les ensembles de demandes	Configure les ensembles de demandes. Il s'agit d'ajouter

Groupe de menu	Élément de menu	Description
		des types de demande à vos ensembles de demandes et de mapper les champs de demande aux champs de types de demande IT.
	Gérer le processus de correction des erreurs	Ouvre le workflow DEM - Demande de bogue dans le Workbench de PPM.
	Gérer le processus d'amélioration	Ouvre le workflow DEM - Processus de demande d'amélioration dans le Workbench de PPM.
	Gérer le processus d'initiative	Ouvre le workflow DEM - Processus d'initiative de projet dans le Workbench de PPM.

Pages de Demand Management IT - Principes

Remarque : Les éléments du groupe de menus **Ouvrir > Administration** doivent être utilisés uniquement par les utilisateurs expérimentés et les administrateurs d'application.

La solution Demand Management IT de HPE propose des pages de tâche propres à la demande pour gérer la demande IT. Le menu **Demand Management** permet d'accéder à ces pages axées sur les tâches.

Page Gérer les demandes consolidées

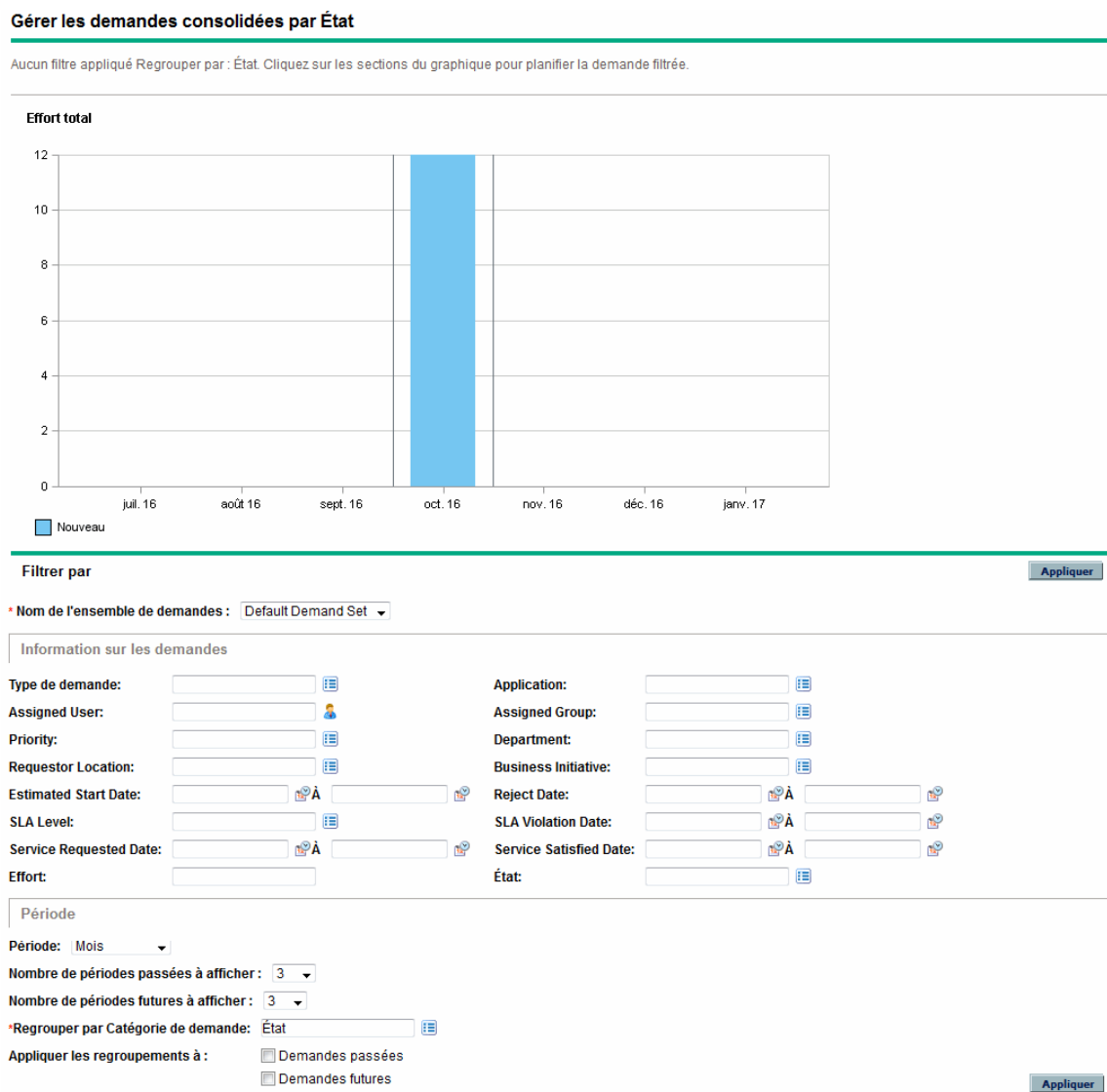
La page Gérer les demandes consolidées fournit une représentation graphique de la demande IT par effort (voir la Figure 2-1 ci-dessous où les demandes sont groupées par état). Vous pouvez cliquer sur un segment de barre du graphique à barres pour planifier cette demande IT. Cette page permet également de réaliser une analyse graphique de votre demande IT en sélectionnant un ensemble de demandes, les filtres souhaités et une plage horaire, puis en spécifiant un regroupement.

Pour ouvrir cette page depuis la barre de menus, sélectionnez l'option **Ouvrir > Demand Management > Gérer les demandes consolidées**.

Vous pouvez configurer la page Gérer les demandes consolidées afin qu'elle affiche une plage de données en rapport avec la demande IT. Utilisez les paramètres **Filtrer par** pour afficher un ensemble d'éléments plus réduit et plus concentré. Vous pouvez utiliser le champ **Regrouper par catégorie de demandes** pour organiser l'affichage de la demande IT, par exemple par utilisateur affecté ou par département.

Remarque : Les modifications introduites dans la page Gérer les demandes consolidées ne sont pas exportées dans le portlet Demandes consolidées.

Figure 2-1. Exemple de page Gérer les demandes consolidées



Page Planifier les demandes

La page Planifier les demandes permet de planifier ou de rejeter les demandes IT. Pour accéder à cette page, cliquez sur un segment d'une barre du graphique à barres de la page Gérer les demandes consolidées ou sélectionnez l'option **Ouvrir > Demand Management > Planifier les demandes** de la barre de menus. Saisissez n'importe quel critère de filtre souhaité afin d'afficher une liste plus petite et plus concentrée. Vous pouvez également définir le contenu du champ Regrouper par catégorie de demandes qui organise la liste selon la catégorie de demande sélectionnée.

Par exemple, si vous cliquez sur le segment **Nouveau** de la barre empilée pour septembre 2012 dans la Figure 2-1 (voir légende du graphique sur la "Page Gérer les demandes consolidées" page 14), la page Planifier les demandes affichée dans la figure ci-dessous apparaît et vous pouvez planifier cette demande.

Figure 2-2. Exemple de page Planifier les demandes

Planifier les demandes

Critères de recherche : État - Nouveau. Regrouper par : État

Terminer

Demandes à planifier

Demandes actuelles	Effort	Compte
<input type="checkbox"/> Nouveau	12	3
Totaux	12	3

Sélectionner tout **Désélectionner tout**

Définir le début estimé pour la demande sélectionnée : **Planifier**

Choisir de ne pas répondre à cette demande : **Rejeter**

Filtrer par **Appliquer**

* Nom de l'ensemble de demandes : Default Demand Set ▼

Information sur les demandes

Type de demande:	<input type="text"/>	Application:	<input type="text"/>
Assigned User:	<input type="text"/>	Assigned Group:	<input type="text"/>
Priority:	<input type="text"/>	Department:	<input type="text"/>
Requestor Location:	<input type="text"/>	Business Initiative:	<input type="text"/>
Estimated Start Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>	Reject Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>
SLA Level:	<input type="text"/>	SLA Violation Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>
Service Requested Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>	Service Satisfied Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>
Effort:	<input type="text"/>		
Période:	Mois ▼		

Afficher :

Demandes actuelles par état : Nouveau

Demande planifiée débutant dans : Mois sur 9/1/16 ▼

*Regrouper par Catégorie de demande: État

Appliquer

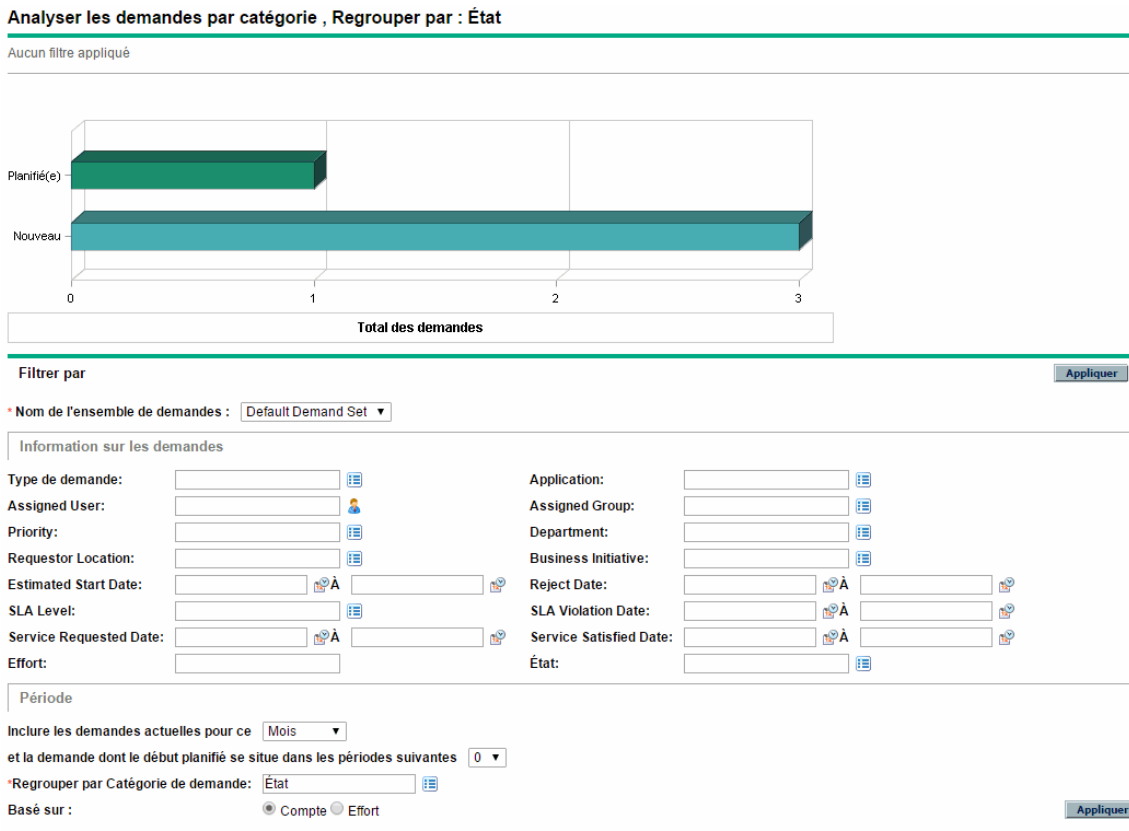
Terminer

Page Analyser les demandes par catégorie

La page Analyser les demandes par catégories propose une représentation graphique de la demande IT en terme de nombre de demandes. Pour accéder à cette page, sélectionnez l'option **Ouvrir > Demand Management > Analyser les demandes par catégories** dans la barre de menus. Vous pouvez afficher la demande IT associée à un ensemble de demandes différent en modifiant le champ **Nom de l'ensemble de demandes**. Saisissez n'importe quel critère de filtre souhaité afin d'afficher un ensemble d'éléments plus réduit et plus concentré. Vous pouvez également définir le contenu du champ **Regrouper par catégorie de demandes** qui organise la représentation graphique selon la catégorie de demande sélectionnées, puis cliquez sur **Appliquer**.

La Figure 2-3 est un exemple de page Analyser les demandes par catégorie dont les résultats sont regroupés par État.

Figure 2-3. Page Analyser les demandes par catégorie



Gestion de la demande IT à l'aide de pages de Tableau de bord PPM préconfigurées

La solution Demand Management IT de HPE propose des pages de Tableau de bord PPM préconfigurées pour gérer votre demande IT. Il peut s'agir d'une ou de plusieurs pages du Tableau de bord PPM, chacune dotée d'un ensemble de portlets de demande IT configurés. Pour pouvoir ajouter ces pages de demande IT Tableau de bord PPM à votre Tableau de bord PPM, vous devez posséder les droits d'accès et les autorisations de groupe de sécurité adéquats. Si vous n'avez pas accès aux pages du Tableau de bord PPM de la demande IT, consultez l'administrateur de l'application.

Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande

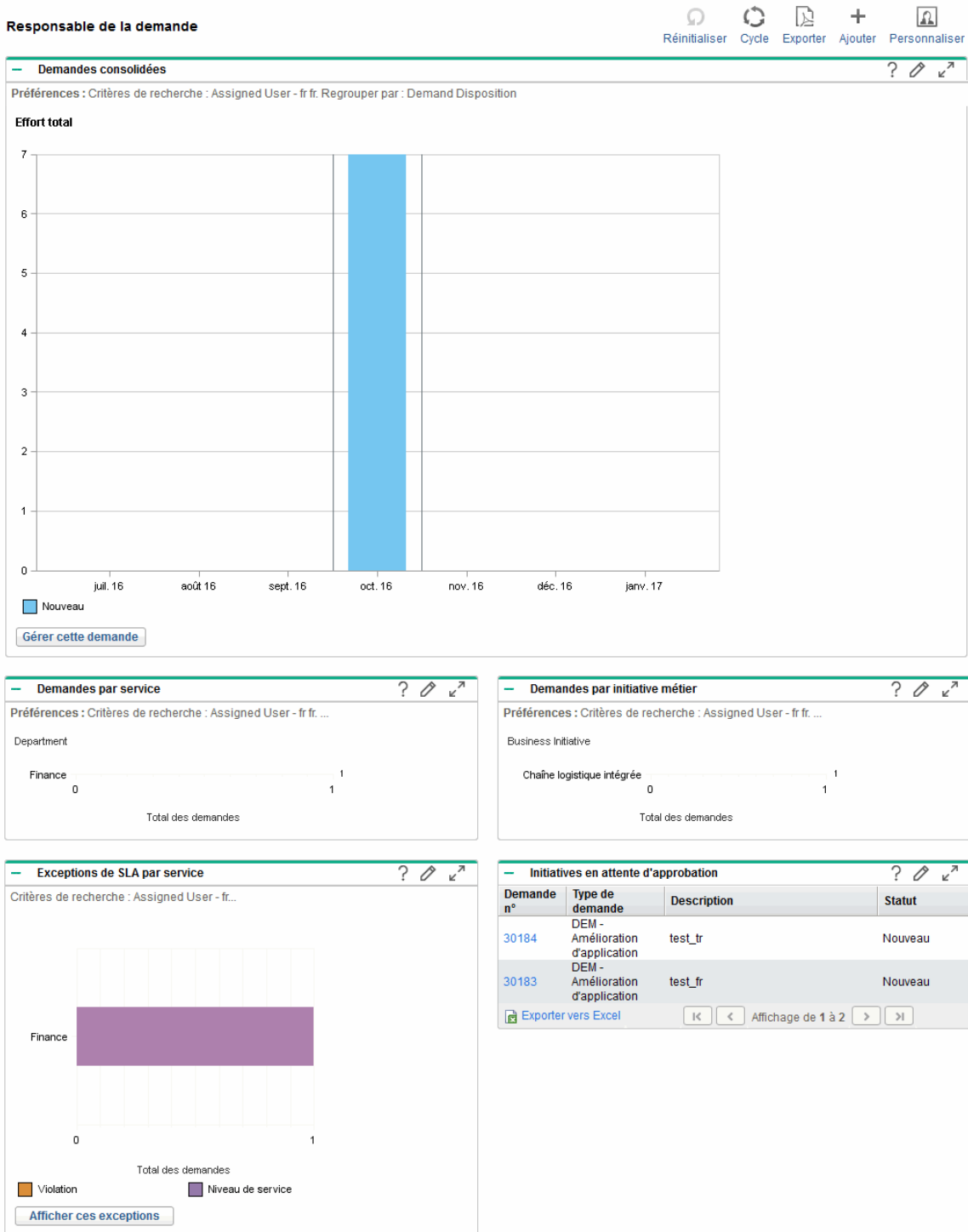
La page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande offre une vue d'ensemble de la demande IT à laquelle l'ensemble de l'organisation est soumise. La demande IT est affichée dans les portlets suivants (voir Figure 2-4 ci-dessous) :

- **Portlet Demandes consolidées.** Le portlet Demandes consolidées donne une représentation graphique de la demande IT placée sur votre organisation. Pour plus d'informations, voir "[Portlet Demandes consolidées](#)" page 23.
- **Portlet Demandes par service.** Le portlet Demandes par service est une version personnalisée du portlet Demandes par catégorie. Le portlet Demandes par catégorie présente rapidement différents aspects de votre demande IT tels que l'organisation de la représentation de la demande IT par département. Pour plus d'informations, voir "[Portlet Demandes par catégorie](#)" page 26.
- **Portlet Demandes par initiative métier.** Le portlet Demandes par initiative métier est une version personnalisée du portlet Demandes par catégorie. Le portlet Demandes par catégorie présente rapidement différents aspects de votre demande IT tels que l'organisation de la représentation de la demande IT par initiative métier. Pour plus d'informations, voir "[Portlet Demandes par catégorie](#)" page 26.
- **Portlet Exceptions de SLA par département.** Le portlet Exceptions de SLA par département est une version personnalisée du portlet Report d'exception de SLA. Le portlet Report d'exception de SLA reprend les demandes IT ouvertes qui ont déclenché des exceptions SLA. Pour plus

d'informations, voir "[Portlet Report d'exception de SLA](#)" page 27.

- **Portlet Initiatives en attente d'approbation.** Le portlet Initiatives en attente d'approbation est une version personnalisée du portlet Liste des demandes. Le portlet Liste des demandes affiche des informations générales sur les demandes IT telles que les descriptions et les statuts. Pour plus d'informations sur le portlet Liste des demandes, voir "[Portlets Liste des demandes et Liste des demandes](#)" page 23 et le *Manuel de l'utilisateur de Demand Management*.

Figure 2-4. Page de Tableau de bord PPM Responsable de la demande

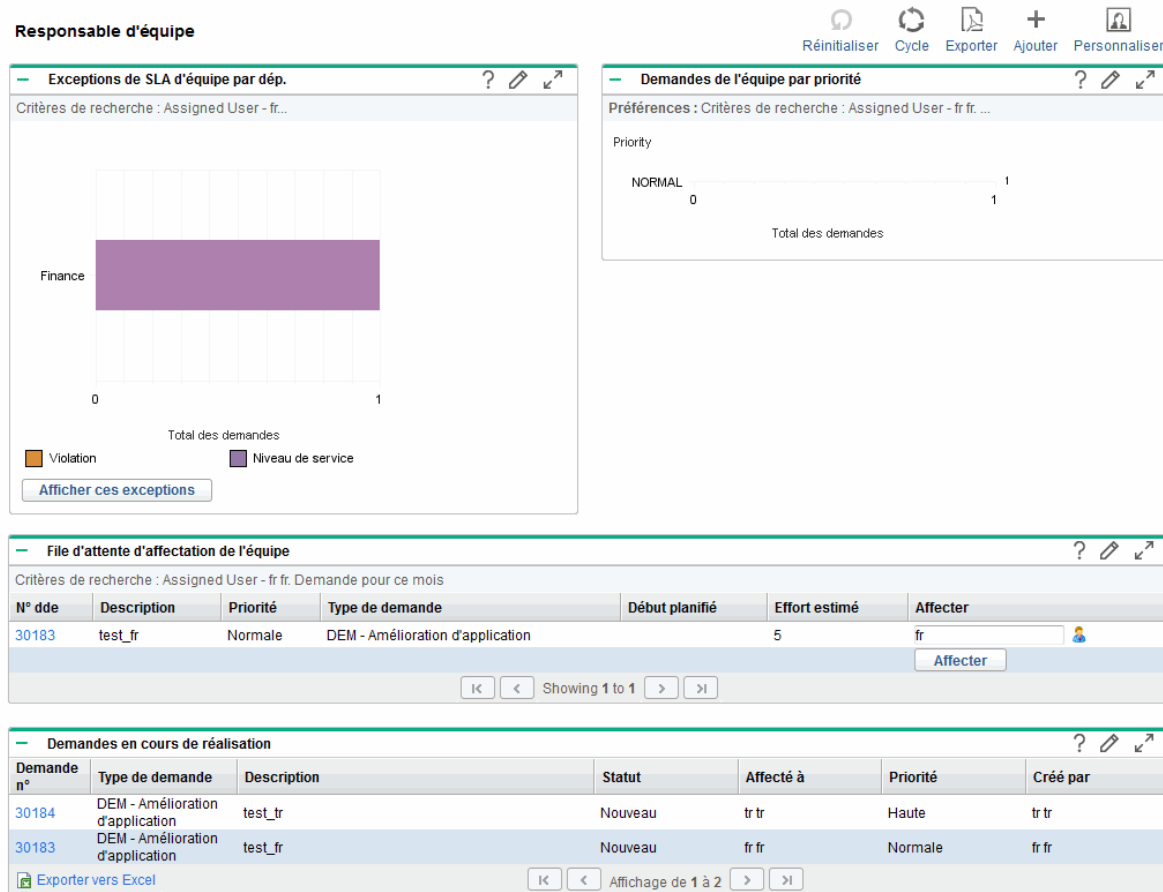


Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe

La page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable d'équipe offre un aperçu des composants de la demande IT qui intéressent les personnes chargées de la gestion de la demande IT. La demande IT de l'équipe est affichée dans les portlets suivants (voir Figure 2-5 ci-dessous) :

- **Portlet Exceptions de SLA d'équipe par dép.** Le portlet Exceptions de SLA d'équipe par dép. est une version personnalisée du portlet Report d'exception de SLA. Le portlet Report d'exception de SLA reprend les demandes ouvertes qui ont déclenché des exceptions SLA. Pour plus d'informations, voir "[Portlet Report d'exception de SLA](#)" page 27.
- **Portlet Demandes de l'équipe par priorité.** Le portlet Demandes de l'équipe par priorité est une version personnalisée du portlet Demandes par catégorie. Le portlet Demandes par catégorie présente rapidement différents aspects de votre demande IT tels que l'organisation de la représentation de la demande IT par priorité. Pour plus d'informations, voir "[Portlet Demandes par catégorie](#)" page 26.
- **Portlet File d'attente d'affectation de l'équipe.** Le portlet File d'attente d'affectation de l'équipe est une version personnalisée du portlet File d'attente des affectations. Le portlet File d'attente des affectations offre une vue personnalisée de la demande IT qui n'a pas été affectée à une ressource et permet d'affecter une ressource à une demande IT. Pour plus d'informations, voir "[Portlet File d'attente d'affectation de l'équipe](#)" page 26.
- **Portlet Demandes en cours de réalisation.** Le portlet Demandes en cours de réalisation est une version personnalisée du portlet Liste des demandes. Le portlet Liste des demandes affiche des informations générales sur les demandes telles que les descriptions et les statuts des demandes IT dans le workflow. Pour plus d'informations sur le portlet Liste des demandes, voir "[Portlets Liste des demandes et Liste des demandes](#)" page 23 et le *Manuel de l'utilisateur de Demand Management*.

Figure 2-5. Page de Tableau de bord PPM Responsable de l'équipe



Portlets pour la gestion de la demande IT

La solution Demand Management IT de HPE propose des portlets pour gérer votre demande IT. Ces portlets de demande IT sont repris dans les pages de Tableau de bord PPM Responsable de la demande et Responsable d'équipe. Chacun de ces portlets affiche un tableau contenant des données en rapport avec la demande IT. Les champs dans les préférences de chaque portlet permettent de filtrer les données à inclure dans le tableau affiché et de les organiser (en groupes). Par exemple, vous pouvez grouper les données de demande IT par utilisateur ou par département affecté.

Vous pouvez explorer les résultats du portlet jusqu'aux détails de la requête de demande en cliquant sur le numéro de demande situé dans la colonne d'extrême gauche des listes du portlet. Par exemple, si vous cliquez sur le numéro de demande 30303 dans le portlet Demandes en cours de réalisation dans la Figure 2-5 de la "Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe" page précédente, les détails de la requête apparaissent tels qu'illustrés dans la Figure 2-6 dans le .

Remarque : Pour pouvoir ajouter ces portlets de demande IT à votre Tableau de bord PPM, vous devez posséder les droits d'accès et les autorisations de groupe de sécurité adéquats. Si vous n'avez pas accès aux portlets de la demande IT, consultez l'administrateur de l'application.

Portlet Demandes consolidées

Le portlet Demandes consolidées de la page préconfigurée Responsable de la demande affiche les données relatives à l'état de la demande IT dans un graphique à barres. Voir Figure 2-4 dans "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande](#)" page 18. Quand vous placez le curseur sur une barre du graphique, une info-bulle contenant des informations plus précises sur les données de la demande IT s'affiche.

Cliquez sur **Gérer cette demande** pour filtrer les données à inclure dans les graphiques et pour contrôler l'organisation des informations. Par exemple, vous pouvez grouper les données de demande IT par utilisateur ou par département affecté.

Portlets Liste des demandes et Liste des demandes




Les portlets suivants permettent d'afficher les listes de demandes IT :

- **Portlet Liste des demandes.** Le portlet Liste des demandes n'apparaît pas sur la page préconfigurée Responsable de la demande, ni sur la page préconfigurée Responsable de l'équipe. Il doit être ajouté individuellement sur une page de Tableau de bord PPM.
- **Portlet Liste des demandes.** Le portlet Liste des demandes est personnalisé de la manière suivante :
 - Le portlet Initiatives en attente d'approbation sur la page préconfigurée Responsable de la demande (voir la Figure 2-4 de la "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande](#)" page 18).
 - Le portlet Demandes en cours de réalisation sur la page préconfigurée Responsable de l'équipe (voir Figure 2-5 de la "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe](#)" page 21).

Figure 2-6. Consultation d'une demande depuis le portlet Demandes en cours de réalisation


DEM - Enhancement Request Process Statut: **Nouveau**

Davantage d'infor...
Planning
Rejeter

 Enregistrer
  Copier
  Plus

[Tout développer](#) | [Tout réduire](#)

– Récapitulatif


<p>N° de demande : 30161</p> <p>Type de demande : DEM - Amélioration d'application Changer</p> <p>Statut de la demande : Nouveau</p> <p>Workflow : DEM - Processus de demande d'amélioration</p> <p>Affecté à : Admin User </p> <p>Groupe affecté : <input type="text"/></p> <p>Service du demandeur : Finance</p> <p>Priorité : Normale</p> <p>Description : DEM - Enhancement Request Process</p>	<p>Demandé par : Admin User</p> <p>Date de création : September 18, 2016</p> <p>Application : Application CSM</p>
--	--

– Détails de majoration

***Nom de l'amélioration :**
DEM - Enhancement Request Process-1

***Description détaillée :**
DEM - Enhancement Request Process

***Nouvelle amélioration :** Oui Non

***Demandé par :**
September 18, 2016 

Site du demandeur :

Suite logicielle :

***Initiative métier :**
Réduire l'intervalle entre la commande et la livraison

– Analyse

Date d'achèvement estimée :

– Champs SLA de Demand Management

Niveau SLA :

Date de violation de SLA :

Date de demande du service :

Date de réalisation du service :

– Champs de planification de Demand Management

Date de début estimée :

Effort estimé :
5

Date de rejet :

Date de satisfaction des demandes :

– Remarques

[+ Ajouter des remarques](#)

[+ Statut](#)

[+ Références](#)

Portlet Demandes par catégorie

Le portlet Demandes par catégories peut apparaître sur le tableau de bord sous les formes suivantes en fonction des exigences de votre organisation :

- Le portlet **Demandes par service** et le portlet Demandes par initiative métier sur la page préconfigurée Responsable de la demande (voir Figure 2-4 de la "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande](#)" page 18).
- Le portlet **Demandes de l'équipe par priorité** sur la page préconfigurée Responsable de l'équipe (voir Figure 2-5 de la "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe](#)" page 21).

Les portlets Demandes par catégorie affichent les données de demande IT sous la forme d'un graphique à barres. Quand vous placez le curseur sur une barre du graphique, une info-bulle contenant des informations plus précises sur les données de la demande IT s'affiche.

Les champs dans les préférences de chaque portlet permettent de filtrer les données à inclure dans le graphique affiché et de les organiser (en groupes). Par exemple, vous pouvez utiliser le champ **Regrouper par** (dans la section **Période**) pour regrouper les données de demande IT par utilisateur affecté, par département, par initiative métier ou selon d'autres regroupements.

Vos préférences, y compris le regroupement choisi, sont reprises sous le titre du portlet. Si vous souhaitez également changer le titre du portlet de Demandes par catégorie afin de représenter un regroupement particulier, comme dans les portlets Demandes par catégories dans les pages de Tableau de bord PPM préconfigurées, comme illustré dans la figure 2-4 de la "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande](#)" page 18 et la figure 2-5 de la "[Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe](#)" page 21, cliquez sur **Modifier le titre** de la page Modifier les préférences du portlet.

Portlet File d'attente d'affectation de l'équipe

Le portlet File d'attente d'affectation de l'équipe affiche un tableau contenant les données des demandes IT. Ce portlet permet d'afficher les utilisateur et d'en affecter un à la demande IT. Pour plus d'informations sur l'affectation d'utilisateurs à une demande IT, voir "[Affectation de la demande IT](#)" page 30.

Portlet Report d'exception de SLA

Le portlet Report d'exception de SLA peut apparaître sur le tableau de bord sous les formes suivantes, en fonction des exigences de votre organisation :

- Le portlet **Exceptions de SLA par service** sur la page préconfigurée Responsable de la demande (voir Figure 2-4 de la "Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de la demande " page 18).
- Le portlet **Exceptions de SLA d'équipe par dép.** sur la page préconfigurée Responsable de l'équipe (voir Figure 2-5 de la "Page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe" page 21).

Chacun de ces portlets affiche les données SLA sous la forme d'un graphique à barres. Quand vous placez le curseur sur une barre du graphique, une info-bulle contenant des informations plus précises sur les données SLA s'affiche.

Si vous cliquez sur **Afficher ces exceptions** dans un des portlets, la page Exceptions de SLA s'ouvre, comme le montre la figure ci-dessous.

Figure 2-8. Exemple de page Exceptions de SLA

Liste d'exceptions SLA				
Aucun filtre appliqué Classé(e) par : Demande n°.				
N° dde△	Type de demande	Priorité	Motif	Description
30122	DEM - Bogue d'application	Basse	Bas - 30 jours	test

Sur cette page, cliquez sur un numéro de demande particulier pour afficher ses détails.

Chapitre 3 : Traitement de la demande IT

La solution Demand Management IT de HPE propose des pages de tâche propres à la demande pour traiter la demande IT. Grâce aux pages de la solution Demand Management IT de HPE, vous pouvez exécuter les processus suivants :

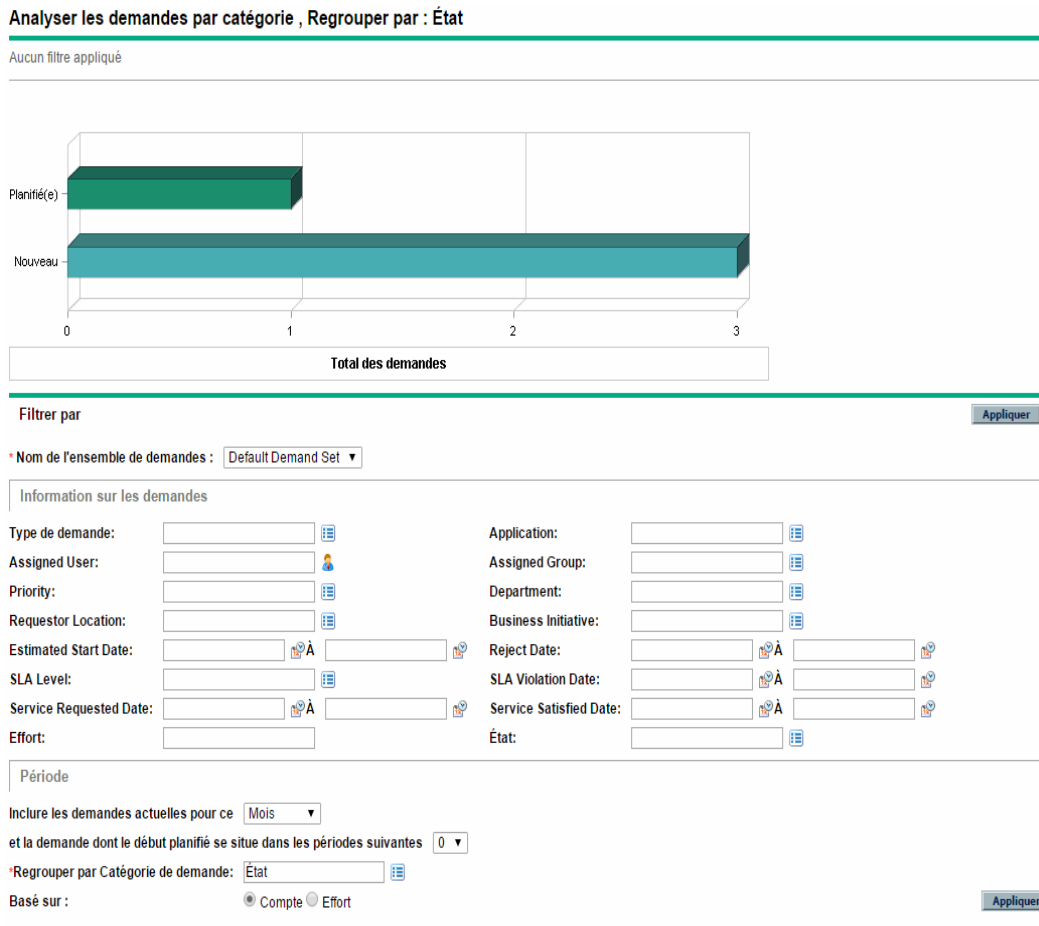
- "Analyser la demande IT" ci-dessous
- "Affectation de la demande IT" page 30
- "Gestion des demandes IT consolidées" page 31
- "Planification et rejet de demande IT" page 31

Analyser la demande IT

La page Analyser les demandes par catégorie propose une représentation graphique de la demande IT en terme de nombre de demandes IT. Quand vous placez le curseur sur une section de barre du graphique, une info-bulle contenant des informations plus précises sur les données de la demande IT s'affiche.

Pour analyser la demande IT

1. Connectez-vous à PPM Center.
2. Dans la barre de menus, sélectionnez **Ouvrir > Demand Management > Analyser les demandes par catégorie**. La page Analyser les demandes par catégorie s'affiche.



3. Dans le champ **Nom de l'ensemble de demandes**, choisissez l'ensemble de demandes à analyser.
4. Renseignez les champs restant dans la section **Filterer par** selon les besoins. Les champs de filtre déterminent les données de demande IT affichées et la manière dont celles-ci sont organisées. Par exemple, la modification des entrées dans la section **Période** change la plage temporelle des données de demande IT.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Remarque : Sur la page **Analyser les demandes par catégorie**, la demande IT est toujours présentée en terme de nombre de demandes IT. Le texte en haut de la page est mis à jour avec les champs de filtre appliqués et les informations.


Affectation de la demande IT

Vous pouvez désigner la personne qui travaillera sur la demande IT à l'aide du portlet File d'attente d'affectation de l'équipe de la page de Tableau de bord PPM préconfigurée Responsable de l'équipe.

Vous pouvez également ajouter le portlet File d'attente des affectations à une page de Tableau de bord PPM. De plus, si le workflow affecté est configuré afin d'inclure une étape du workflow d'affectation de demande IT, l'affectation d'une ressource à l'aide du portlet File d'attente des affectations répondra à l'étape de workflow d'affectation.

Pour affecter un utilisateur à une demande IT

1. Connectez-vous à PPM Center.
2. Ouvrez la page Responsable de l'équipe du Tableau de bord PPM et consultez le portlet File d'attente d'affectation de l'équipe ou ouvrez le portlet File d'attente des affectations.

N° dde	Description	Priorité	Type de demande	Début planifié	Effort estimé	Affecter
30183	test_fr	Normale	DEM - Amélioration d'application		5	fr 

3. Dans le portlet, pour la demande IT (rangée) d'intérêt, cliquez sur l'icône à côté de la zone de texte dans la colonne **Affecter** et sélectionnez une entrée.

L'utilisateur sélectionné est saisi dans le champ **Affecter** pour cette demande IT.

4. Dans le portlet, cliquez sur **Affecter**.

L'utilisateur sélectionné est affecté à la demande IT.

Gestion des demandes IT consolidées

Vous pouvez configurer la page Gérer les demandes consolidées afin qu'elle affiche une plage de données en rapport avec la demande IT. Le workflow associé à la demande IT est configuré dans le but d'inclure les activités de gestion, dont la planification ou le rejet d'une demande IT. La planification ou le rejet de la demande IT à l'aide de la page Gérer les demandes consolidées répond aux exigences du workflow et la demande IT poursuit son chemin dans le workflow.

Pour gérer les demandes consolidées

1. Connectez-vous à PPM Center.
2. Dans la barre de menus, sélectionnez **Ouvrir > Demand Management > Gérer les demandes consolidées**. La page Gérer les demandes consolidées s'affiche.
3. Dans le champ **Nom de l'ensemble de demandes**, choisissez l'ensemble de demandes à analyser.
4. Renseignez les champs restant dans la section **Filtrer par** selon les besoins. Les champs de filtre déterminent les données de demande IT affichées et la manière dont celles-ci sont organisées. Par exemple, la modification des entrées dans la section **Période** change la plage temporelle des données de demande IT.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Le texte en haut de la page est mis à jour avec les champs de filtre appliqués et les informations.

Remarque : Pour plus d'informations sur la planification et le rejet de demandes IT, voir ["Planification et rejet de demande IT" ci-dessous](#).

Planification et rejet de demande IT

Au moment d'analyser votre demande IT, vous pouvez la planifier pour une date ultérieure, lorsque les ressources adéquates seront disponibles. La planification de la demande IT permet de normaliser la demande à laquelle votre groupe IT est soumis. Vous pouvez également décider de rejeter certaines parties de la demande IT.

La page Planifier les demandes permet de planifier ou de rejeter les demandes IT. Souvent, le workflow associé à la demande IT est configuré dans le but d'inclure les activités de gestion, dont la planification

ou le rejet d'une demande IT. La planification ou le rejet de la demande IT à l'aide de la page Planifier les demandes répond aux exigences du workflow et la demande IT poursuit son chemin dans le workflow.

Pour planifier ou rejeter une demande IT

1. Connectez-vous à PPM Center.
2. Dans la barre de menus, sélectionnez **Ouvrir > Demand Management > Planifier les demandes**. La page Planifier les demandes s'affiche.

Planifier les demandes

Aucun filtre appliqué Regrouper par : État Terminer

Demands à planifier

Demands actuelles	Effort	Compte
<input type="checkbox"/> Nouveau	12	3
<input type="checkbox"/> Planifié(e)	5	1
Totaux	17	4

Sélectionner tout Désélectionner tout

Définir le début estimé pour la demande sélectionnée : Planifier

Choisir de ne pas répondre à cette demande : Rejeter

Filtrer par Appliquer

* Nom de l'ensemble de demandes : Default Demand Set ▼

Information sur les demandes

Type de demande:	<input type="text"/>	Application:	<input type="text"/>
Assigned User:	<input type="text"/>	Assigned Group:	<input type="text"/>
Priority:	<input type="text"/>	Department:	<input type="text"/>
Requestor Location:	<input type="text"/>	Business Initiative:	<input type="text"/>
Estimated Start Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>	Reject Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>
SLA Level:	<input type="text"/>	SLA Violation Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>
Service Requested Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>	Service Satisfied Date:	<input type="text"/> À <input type="text"/>
Effort:	<input type="text"/>		
Période:	Mois ▼		

Afficher :

- Demands actuelles par état :
- Demande planifiée débutant dans : Mois sur 9/1/16 ▼
- Regrouper par Catégorie de demande: État

Appliquer

Terminer

3. Dans le champ **Nom de l'ensemble de demandes**, choisissez l'ensemble de demandes à analyser.

Les données de l'ensemble de demandes sont chargées dans la page Planifier les demandes.

4. (Facultatif) Renseignez les champs restant dans la section **Filtrer par** selon les besoins. Les champs de filtre déterminent les données de demande IT affichées et la manière dont celles-ci sont organisées. Cliquez sur **Appliquer**.

La page Planifier les demandes est chargée à nouveau après l'application des filtres.

5. Dans la section **Demands à planifier** de la page Planifier les demandes, les demandes IT qui

peuvent être planifiées ou rejetées sont classées selon l'état affiché dans la colonne **Demandes actuelles**.

Sélectionnez la demande IT à planifier ou à rejeter :

- Pour sélectionner toutes les demandes IT non planifiées, cliquez sur **Sélectionner tout**.
- Pour sélectionner toutes les demandes IT non planifiées pour un état particulier, cochez la case en regard de cet état.
- Pour sélectionner des demandes IT non planifiées spécifiques, cliquez sur le numéro dans la colonne Compte des demandes IT possédant l'état souhaité, par exemple **Nouveau**.

La page Planifier les demandes se charge à nouveau et affiche toutes les demandes IT possédant l'état sélectionné.

Planifier les demandes

Critères de recherche : Assigned User - fr, État - Nouveau. Classé(e) par : Demande n°.

Demande n°	Description	Type de demande	Effort estimé	Début planifié	État	Application	Assigned User	Assigned Group	Priority	Department	Requestor Location	Business Initiative	Es
<input type="checkbox"/> 30183	test_fr	DEM - Amélioration d'application	5.0		Nouveau	Application CSM	fr		Normale	Finance		Chaîne logistique intégrée	

Définir le début estimé pour la demande sélectionnée :

Choisir de ne pas répondre à cette demande :

6. Cliquez la case en regard des demandes IT qui doivent être planifiées ou rejetées collectivement.

7. Planifiez ou rejetez la demande IT sélectionnée :

- Pour planifier la demande IT sélectionnée, cliquez sur l'icône **Calendrier** à droite du champ **Définir le début estimé pour la demande sélectionnée** et choisissez une date. Cliquez ensuite sur **Planifier**. La date que vous avez sélectionnée devient la date de début prévu pour la demande IT sélectionnée.
- Pour rejeter la demande IT sélectionnée, cliquez sur **Rejeter**.

Envoyer vos commentaires sur la documentation

Si vous avez des commentaires sur ce document, vous pouvez [contacter l'équipe de la documentation](#) par e-mail. Si un client de messagerie est configuré sur ce système, cliquez sur le lien ci-dessus et une fenêtre de messagerie s'affiche avec les informations suivantes dans la ligne d'objet :

Commentaires sur Manuel de l'utilisateur pour le suivi et la gestion de la demande IT (Project and Portfolio Management Center 9.40)

Il suffit d'ajouter vos commentaires à l'e-mail et de cliquer sur Envoyer.

Si aucun client de messagerie n'est disponible, copiez les informations ci-dessus dans un nouveau message d'un client de messagerie Web, et envoyez vos commentaires à your_IE_team_PDL@hpe.com.

Votre avis nous intéresse !