

HP Project and Portfolio Management Center

软件版本：9.20

跟踪和管理 IT 需求用户指南

文档发布日期：2013 年 2 月

软件发布日期：2013 年 2 月



法律声明

担保

HP 产品和服务的唯一担保已在此类产品和服务随附的明示担保声明中提出。此处的任何内容均不构成额外担保。HP 不会为此处出现的技术或编辑错误或遗漏承担任何责任。

此处所含信息如有更改，恕不另行通知。

受限权利声明

机密计算机软件。必须拥有 HP 授予的有效许可证，方可拥有、使用或复制本软件。按照 FAR 12.211 和 12.212，并根据供应商的标准商业许可的规定，商业计算机软件、计算机软件文档与商品技术数据授权给美国政府使用。

版权声明

© Copyright 1997-2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

商标声明

Adobe® 是 Adobe Systems Incorporated 的商标。

Intel®、Intel® Itanium®、Intel® Xeon® 和 Pentium® 是 Intel Corporation 在美国和其他国家 / 地区的商标。

Microsoft®、Windows®、Windows® XP 和 Windows Vista® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和 / 或其附属公司的注册商标。

UNIX® 是 The Open Group 的注册商标。

文档更新

本手册的标题页包含以下标识信息：

- 软件版本号，用于指示软件版本
- 文档发布日期，该日期将在每次更新文档时更改
- 软件发布日期，用于指示该版本软件的发布日期

要检查是否有最新的更新，或者验证是否正在使用最新版本的文档，请访问：

<http://support.openview.hp.com/selfsolve/manuals>

此外，如果订阅了相应的产品支持服务，则还会收到更新的版本或新版本。有关详细信息，请与您的 HP 销售代表联系。

支持

可以访问 HP 软件支持网站：

<http://support.openview.hp.com>

通过 HP 软件联机支持，可高效地访问各种交互式技术支持工具。作为尊贵的支持客户，您可以通过该支持网站获得下列支持：

- 搜索感兴趣的知识文档
- 提交并跟踪支持案例和改进请求
- 下载软件修补程序
- 管理支持合同
- 查找 HP 支持联系人
- 查看有关可用服务的信息
- 参与其他软件客户的讨论
- 研究和注册软件培训

大多数提供支持的区域都要求您注册为 HP Passport 用户再登录，很多区域还要求用户提供支持合同。

要查找有关访问级别的更多信息，请访问：

http://support.openview.hp.com/access_level.jsp

要注册 HP Passport ID，请访问：

h20229.www2.hp.com/passport-registration.html

目录

1 跟踪和管理 IT 需求入门	7
跟踪和管理 IT 需求简介	7
HP IT 需求管理解决方案	7
HP 需求管理术语和概念	9
需求处置	9
需求字段和需求集	9
IT 需求请求类型	11
预定义的 IT 需求请求类型及工作流	11
IT 需求请求类型定义	12
SLA	12
HP IT 需求管理解决方案请求	12
相关信息	13
2 管理需求的界面选项	15
管理 IT 需求的菜单	15
了解 IT 需求管理页面	19
管理合并需求页面	19
安排需求进度页面	21
按类别分析需求页面	22
管理 IT 需求与预配置的 PPM 控制面板页面	23
预配置的需求经理 PPM 控制面板页面	23
预配置的团队经理 PPM 控制面板页面	25
管理 IT 需求的 portlet	27
合并需求 Portlet	27
需求列表和请求列表 Portlet	28
按类别划分的需求 portlet	30
团队分配队列 portlet	30
SLA 例外汇总 portlet	32

3 处理 IT 需求	35
分析 IT 需求	36
分配 IT 需求	37
管理合并 IT 需求	38
安排 IT 需求进度和拒绝 IT 需求	38

1 跟踪和管理 IT 需求入门

跟踪和管理 IT 需求简介

HP 需求管理是一款 HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center) 产品，可以提供单个应用程序和存储库，用于捕获对 IT 组织所提的所有 IT 需求。PPM Center 将来自多个不同源的信息进行合并，借此可以帮助您查看实时聚合需求，以及根据需求进行报告。通过标准需求类别，IT 组织可以规范化各种不同源的需求。这有助于分配资源及分发 IT 需求涵盖范围。

HP IT 需求管理解决方案

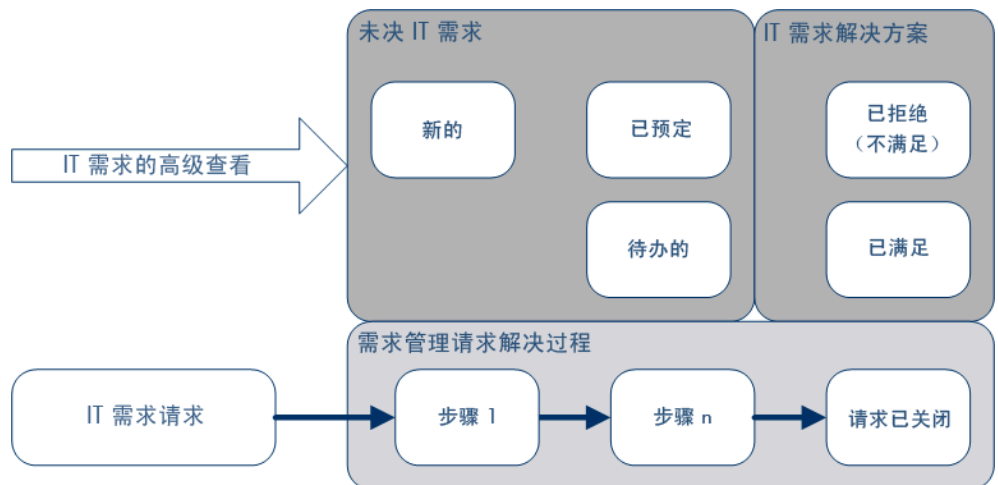
IT 组从多个不同源接收帮助请求。某些请求受到帮助台、缺陷跟踪系统或服务请求系统的跟踪。其他请求记录在电子表格、备注、电子邮件和语音邮箱中。如果帮助请求来自各种不同的源，则管理这些请求可能具有一定的挑战性。因此，IT 资源可能会超额认购，而且 IT 活动可能会偏离业务需求。

HP 需求管理为 IT 组所提出的所有请求提供了单一联系点。HP 需求管理将来自多个不同源的请求进行合并，以便 IT 经理和其他负责管理及跟踪 IT 帮助请求的人员可以查看对 IT 组所提的实时需求。

HP IT 需求管理解决方案使用现有 HP 需求管理功能（请参见图 1-1）。HP 需求管理提供标准 IT 需求类别，支持 IT 组规范化各种帮助请求。HP 需求管理还提供跟踪、分析、解决请求以及安排请求进度所需要的各种工具。这些工具包括菜单、页面、PPM 控制面板页面和 portlet。可以对 IT 组所提出的需求进行分析、管理、进度安排和拒绝以及将需求分配到用户。

有关 HP 需求管理工具的详细信息，请参见第 2 章“管理需求的界面选项”（第 15 页）和第 3 章“处理 IT 需求”（第 35 页）。

图 1-1. IT 需求管理流程



HP 需求管理术语和概念

以下各节将定义与 HP 需求管理关联的术语和概念：

- “需求处置”（第 9 页）
- “需求字段和需求集”（第 9 页）
- “IT 需求请求类型”（第 11 页）
- “预定义的 IT 需求请求类型及 workflow”（第 11 页）
- “IT 需求请求类型定义”（第 12 页）
- “SLA”（第 12 页）
- “HP IT 需求管理解决方案请求”（第 12 页）

需求处置

需求处置涉及 IT 需求的当前状态，以请求状态的形式表示。通常，请求的状态是以下状态之一：

- 新的
- 预定
- 待办的

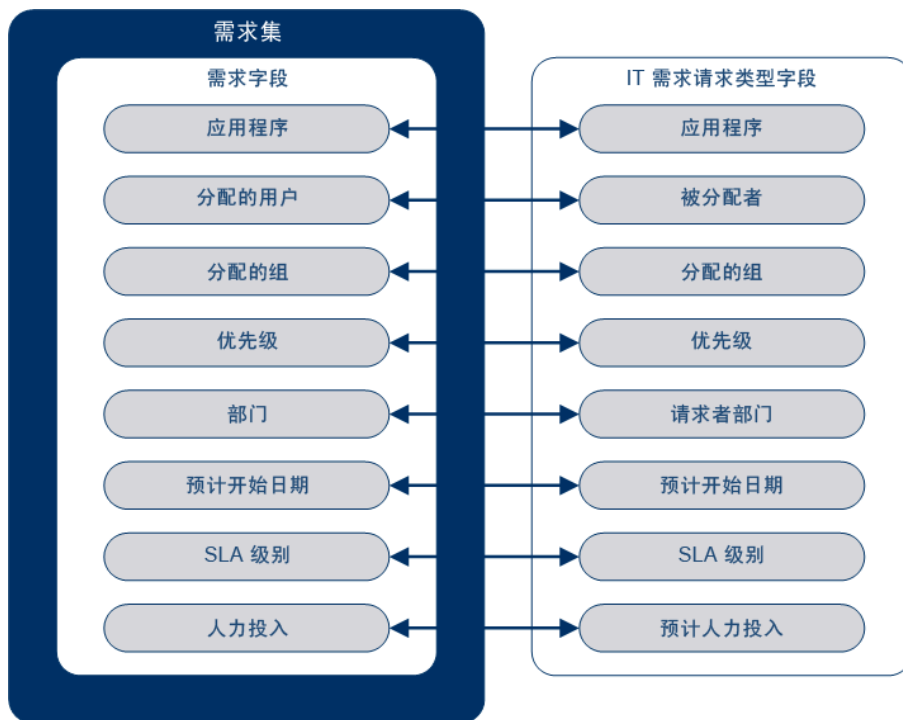
需求字段和需求集

公司中不同的组可能需要跟踪不同的 IT 需求集。例如，R&D 部门可能需要跟踪产品缺陷和增强请求方面的 IT 需求。IS 部门可能需要跟踪帮助台请求方面的 IT 需求。要对 IT 需求进行分类和分离，HP IT 需求管理解决方案将包括需求集的概念。

需求集是适用于 HP IT 需求管理解决方案的独立配置。通过需求集，组织内的多个组可以采用最适合其业务需求的方式来跟踪和管理 IT 需求。实质上，需求集是需求字段组。每个需求集组对应一组 IT 需求请求类型。每个需求字段对应每种 IT 需求请求类型上的某个字段（请参见 [图 1-2](#)）。

需求集是一种规范化每个 IT 需求请求类型中公共字段的方式。除了提供一致的规范化 IT 需求集，需求字段还提供一种简单的方式，用于按请求类型查看和跟踪 IT 需求。

图 1-2. 需求集字段和 IT 需求请求类型字段映射



IT 需求请求类型

HP IT 需求管理解决方案旨在与现有 HP 需求管理请求解决方案系统集成。HP IT 需求管理解决方案提供特定种类的需求，即 IT 需求请求。IT 需求请求是为信息技术组专门设计的。例如，常见的 IT 组请求用于数据库刷新。HP IT 需求管理解决方案专门为数据库刷新（DEM — 数据库刷新）提供了一款由 HP 提供的 IT 需求请求。创建新 IT 需求请求类型后，可以跟踪和管理此 IT 需求的新类型。

预定义的 IT 需求请求类型及 workflow

HP IT 需求管理解决方案包括四种预定义的 IT 需求请求类型。每种预定义的 IT 需求请求类型对应一个预定义的 IT 需求 workflow。[表 1-1](#) 列出了 IT 需求请求类型、其定义以及相关联的 IT 需求 workflow。

表 1-1. IT 需求请求类型及 workflow

IT 需求请求类型	定义	IT 需求 workflow
DEM — 应用程序缺陷	用于报告当前 IT 应用程序中的问题。	DEM — 缺陷请求 workflow
DEM — 应用程序增强	用于请求当前 IT 应用程序中的新功能。	DEM — 增强请求流程
DEM — 数据库刷新	数据库刷新请求是针对测试阶段中的所有 IT 操作应用程序而执行的。标准的 IT 运作服务水平即可适用。	DEM — 数据库刷新
DEM — 动议	用于请求未来几个季度的关键项目，具体取决于关键干系人的管理批准。	DEM — 项目动议流程

IT 需求请求类型定义

IT 需求请求类型定义控制跟踪和管理流程中许多特定于请求的逻辑。这些定义控制以下各项和流程：

- 处理 IT 需要请求时默认要使用的特定 workflow
- 自定义字段定义和行为
- 布局
- 数据访问和安全（可以查看或编辑 IT 需要请求的用户）
- 配置安全（可以改变 IT 需要请求类型的用户）
- 通知

SLA

HP IT 需求管理解决方案可对服务水平协议 (SLA) 进行跟踪和报告。这些 SLA 对应于使用 HP 需求管理所管理项的性能或反应时间的可接受级别。

HP IT 需求管理解决方案请求

HP IT 需求管理解决方案旨在与现有 HP 需求管理请求解决方案系统集成。在一个典型请求解决方案系统中，只要用户有需求，即可创建请求。在 HP IT 需求管理解决方案就位后，请求还将包括进度安排和 SLA 字段，以增加请求的有效性。请求管理包括的活动有：打印、取消、重新打开、删除和清除请求。

有关如何创建并管理请求的信息，请参见《HP 需求管理用户指南》。

相关信息

以下文档还包括与跟踪和管理 IT 需求相关的信息：

- 《Tracking and Managing IT Demand Configuration Guide》
- 《HP 需求管理用户指南》
- 《HP Demand Management Configuration Guide》

2 管理需求的界面选项

管理 IT 需求的菜单

HP IT 需求管理解决方案提供用于管理 IT 需求的菜单。使用这些菜单需要正确的访问授权和安全组权限。如果菜单栏中没有以下部分中所描述的菜单，请咨询应用程序管理员。

在标准界面菜单栏中，HP IT 需求管理解决方案会添加“打开”>“需求管理”菜单以及“打开”>“管理”菜单的“需求集和流程”子菜单。可以在这些菜单中执行以下操作：

- 查看 IT 需求
- 管理 IT 需求
- 安排 IT 需求进度
- 分析 IT 需求
- 运行需求管理报告
- 管理 IT 需求流程

表 2-1 定义了“打开”>“需求管理”菜单和“打开”>“管理”>“需求集和流程”菜单的需求相关组件。



由于 HP IT 需求管理解决方案安装期间的现场配置不同，这些菜单项可能会略微不同。“打开” > “管理” 菜单组中的菜单项仅可供高级用户和应用程序管理员使用。

表 2-1. 默认 HP 需求管理和菜单项 (第 1 页, 共 3 页)

菜单组	菜单项	描述
需求管理	搜索请求	使用指定的筛选标准搜索请求并控制 (列中) 显示的搜索结果中的字段。允许使用指定的名称保存搜索标准。
	管理合并需求	分析对组织所提的 IT 需求。也可以单击图形以安排一部分 IT 需求的进度或拒绝此部分需求。有关详细信息, 请参见“ 管理合并需求页面 ”(第 19 页)。
	安排需求进度	实现 IT 需求后安排进度。也可以选择拒绝 IT 需求。有关详细信息, 请参见“ 安排需求进度页面 ”(第 21 页)。
	按类别分析需求	使用一组筛选器和显示参数分析当前 IT 需求。有关详细信息, 请参见“ 按类别分析需求页面 ”(第 22 页)。
	创建请求	创建新请求。有关详细信息, 请参见《HP 需求管理用户指南》。

表 2-1. 默认 HP 需求管理和菜单 (第 2 页, 共 3 页)

菜单组	菜单项	描述
“需求管理” > “需求报告”	需求创建历史	提交需求创建历史报告。
	满足需求历史	提交满足需求历史报告。
	历史 SLA 违例	提交历史 SLA 违例报告。
“需求管理” > “保存的搜索”	管理保存的搜索	管理先前保存的搜索 (请查看菜单项 “搜索请求”)。允许指定类别名称, 并依据这些类别组织保存的搜索。对于依据指定类别组织的已保存搜索, 将其名称添加到 “保存的搜索” 菜单。
“需求管理” > “请求浏览器”	浏览请求	使用指定的筛选标准搜索请求, 控制 (列中) 显示的搜索结果的字段, 以及配置请求浏览器树分组。允许使用指定的名称保存首选项集。
“需求管理” > “请求浏览器” > “已保存首选项集”	< 首选项集名称 >	显示请求浏览器树中的指定首选项集。必须至少保存一个首选项集, 才能激活此菜单项。

表 2-1. 默认 HP 需求管理和菜单 (第 3 页, 共 3 页)

菜单组	菜单项	描述
“管理” > “需求集和流程”	管理需求集	配置需求集。这包括将请求类型添加到需求集和将需求字段映射到 IT 需求请求类型字段。
	管理缺陷修复流程	在 PPM 工作台打开 “DEM — 缺陷请求工作流”。
	管理增强流程	在 PPM 工作台打开 “DEM — 增强请求流程工作流”。
	管理动议流程	在 PPM 工作台打开 “DEM — 项目动议流程工作流”。

了解 IT 需求管理页面

▶ “打开” > “管理” 菜单组中的菜单项仅可供高级用户和应用程序管理员使用。

HP IT 需求管理解决方案提供面向特定需求任务的页面，用于管理 IT 需求。可以使用 “需求管理” 菜单访问这些面向任务的页面。

管理合并需求页面

“管理合并需求” 页面以图形视图的方式提供按人力投入划分的 IT 需求（请参见 [图 2-1](#)，其中按需求处置对需求进行分组）。可以单击条形图中的某一条，以安排该 IT 需求进度。通过选择需求集、所需筛选器和时间范围，然后指定分组，可以在此页面中采用图表的形式分析 IT 需求。

要从菜单栏打开此页面，请选择 “打开” > “需求管理” > “管理合并需求”。

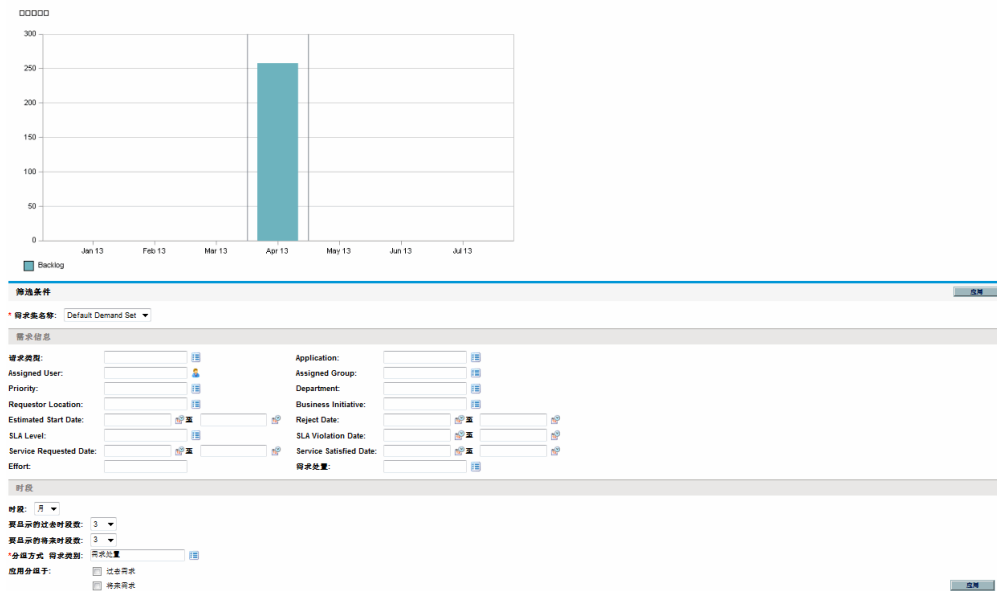
可以将 “管理合并需求” 页面配置为显示与 IT 需求相关的数据的范围。可以使用 “筛选条件” 参数显示数量更少、内容更集中的项集。可以指定 “按需求类别分组” 字段，以组织 IT 需求的显示，例如按分配的用户或部门。

▶ 无法将 “管理合并需求” 页面的变更导出到 “合并需求” portlet。

图 2-1. 管理合并需求页面示例

按需求处置管理合并需求

设置应用程序需求日期、分配日期、需求处置、需求日期可帮助您跟踪需求的速度。



安排需求进度页面

“安排需求进度”页面可用于安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求。通过单击“管理合并需求”页面中条形图的某一条，或通过从菜单栏选择“打开”>“需求管理”>“安排需求进度”，可以访问此页面。输入任何所需筛选标准，即可显示数量更少、内容更集中的列表。还可以指定“按需求类别分组”字段，用于根据所选需求类别组织列表。

例如，如果单击图 2-1 中 Sep 12 的“新建”堆叠条（请参见图表图例），则图 2-2 中将会显示“安排需求进度”页面，借此可以安排该需求进度。

图 2-2. 安排需求进度页面示例

安排需求进度

详细方式: 需求位置 - Backlog; 分桶按钮; 需求位置

完成

安排进度的需求

当前需求	人力投入	进度
Backlog	257	23
总计	257	23

本桶按钮 详细按钮

为所选需求设置预计开始时间: [输入框] 详细按钮

选择不满足此需求: [按钮] 详细按钮

筛选条件

需求集名称: Default Demand Set

需求信息

需求类型: [输入框] 详细按钮

Assigned User: [输入框] 详细按钮

Priority: [输入框] 详细按钮

Requestor Location: [输入框] 详细按钮

Estimated Start Date: [日期选择器] 详细按钮

SLA Level: [输入框] 详细按钮

Service Requested Date: [日期选择器] 详细按钮

Effort: [输入框]

时间: [下拉菜单]

显示:

按需求类别分组确定的当前需求: Backlog

按需求开始于: 月 / 日 / 年

分桶方式 需求类型: 需求位置

完成

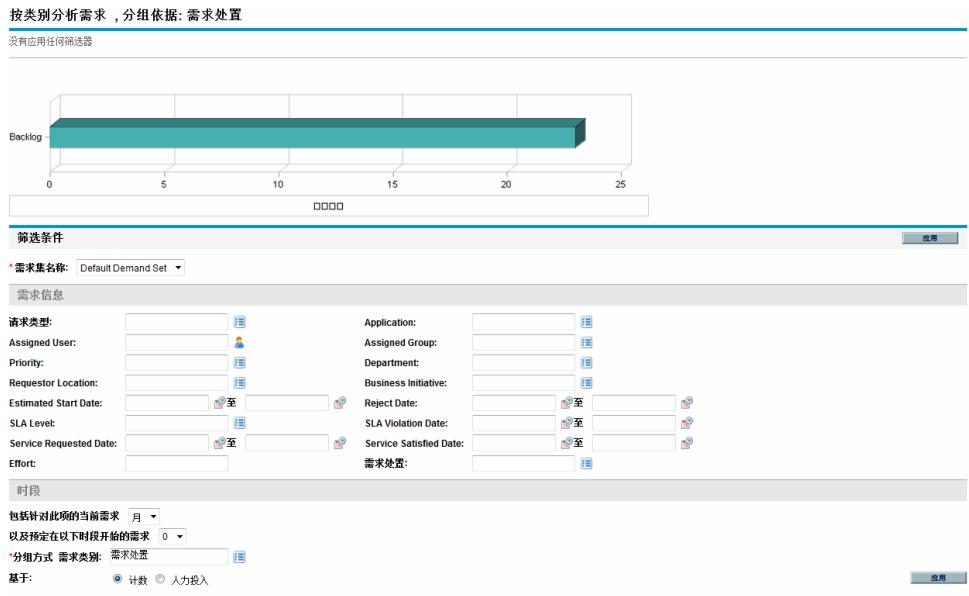
取消

按类别分析需求页面

“按类别分析需求”页面将根据请求数提供 IT 需求的图形视图。通过从菜单栏选择“打开”>“需求管理”>“按类别分析需求”，可以访问此页面。通过更改“需求集名称”字段，可以查看与其他需求集关联的 IT 需求。输入任何所需筛选标准，即可显示数量更少、内容更集中的项数。还可以指定“按需求类别分组”字段，用于根据所选需求类别组织图形显示，然后单击“应用”。

图 2-3 将会显示“按类别分析需求”页面示例和根据需求处置分组的结果。

图 2-3. 按类别分析需求页面



管理 IT 需求与预配置的 PPM 控制面板页面

HP IT 需求管理解决方案提供用于管理 IT 需求的预配置 PPM 控制面板页面。这些页面可以包含一个或多个 PPM 控制面板页面，每个页面都具有一组配置的 IT 需求 portlet。将这些 IT 需求 PPM 控制面板页面添加到 PPM 控制面板需要正确的访问授权和安全组权限。如果没有 IT 需求 PPM 控制面板页面的访问权限，请咨询应用程序管理员。

预配置的需求经理 PPM 控制面板页面

预配置的需求经理 PPM 控制面板页面提供对整个组织所提 IT 需求的总览。IT 需求显示在以下 portlet 中（请参见 [图 2-4](#)）：

- **合并需求 portlet。**“合并需求” portlet 提供对组织所提 IT 需求的图形总览。有关详细信息，请参见 [“合并需求 Portlet”（第 27 页）](#)。
- **按部门划分的需求 portlet。**“按部门划分的需求” portlet 是“按类别划分的需求” portlet 的个性化版本。“按类别划分的需求” portlet 将提供 IT 需求不同区域的快速视图，例如组织按部门划分的 IT 需求的显示。有关详细信息，请参见 [“按类别划分的需求 portlet”（第 30 页）](#)。
- **按业务动议划分的需求 portlet。**“按业务动议划分的需求” portlet 是“按类别划分的需求” portlet 的个性化版本。“按类别划分的需求” portlet 将提供 IT 需求不同区域的快速视图，例如组织按业务动议划分的 IT 需求的显示。有关详细信息，请参见 [“按类别划分的需求 portlet”（第 30 页）](#)。
- **按部门划分的 SLA 例外 portlet。**“按部门划分的 SLA 例外” portlet 是“SLA 例外汇总” portlet 的个性化版本。“SLA 例外汇总” portlet 列出了已触发 SLA 例外的未决 IT 需求请求。有关详细信息，请参见 [“SLA 例外汇总 portlet”（第 32 页）](#)。

- **等待批准的动议 portlet。**“等待批准的动议” portlet 是“请求列表” portlet 的个性化版本。“请求列表” portlet 将显示有关 IT 需求请求的常规信息，例如其描述和状态。有关“请求列表” portlet 的信息，请参见“需求列表和请求列表 Portlet”（第 28 页）和《HP 需求管理用户指南》。

图 2-4. 需求经理 PPM 控制面板页面

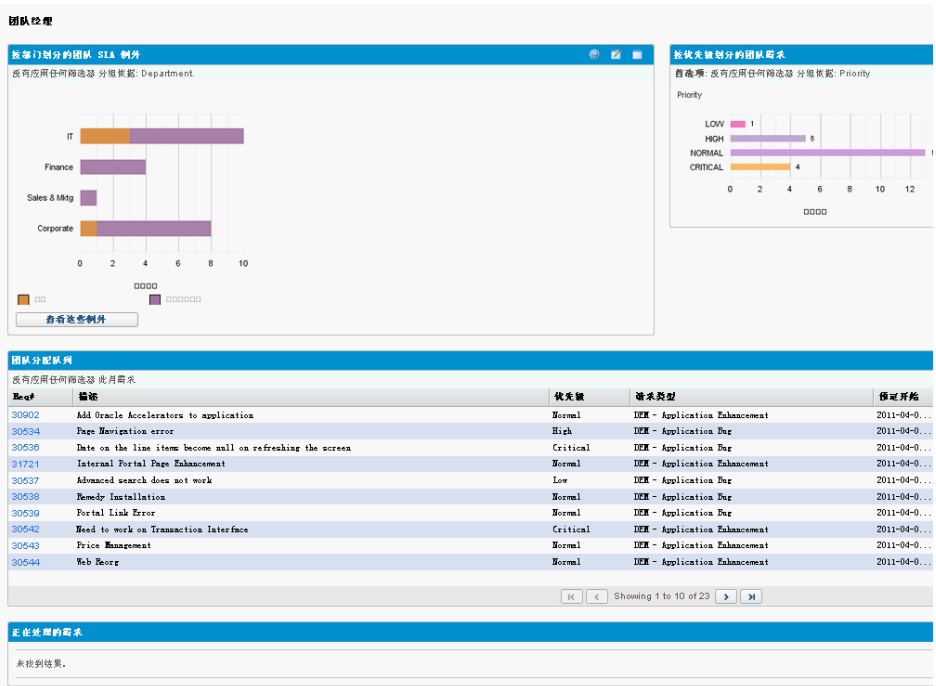


预配置的团队经理 PPM 控制面板页面

预配置的团队经理 PPM 控制面板页面提供对这些 IT 需求管理感兴趣的 IT 需求组件的视图。团队 IT 需求显示在以下 portlet 中（请参见 [图 2-5](#)）：

- **按部门划分的团队 SLA 例外 portlet。**“按部门划分的团队 SLA 例外” portlet 是“SLA 例外汇总” portlet 的个性化版本。“SLA 例外汇总” portlet 列出了已触发 SLA 例外的未决请求。有关详细信息，请参见“[SLA 例外汇总 portlet](#)”（第 32 页）。
- **按优先级划分的团队需求 portlet。**“按优先级划分的团队需求” portlet 是“按类别划分的需求” portlet 的个性化版本。“按类别划分的需求” portlet 将提供 IT 需求不同区域的快速视图，例如组织按优先级划分的 IT 需求的显示。有关详细信息，请参见“[按类别划分的需求 portlet](#)”（第 30 页）。
- **团队分配队列 portlet。**“团队分配队列” portlet 是“分配队列” portlet 的个性化版本。“分配队列” portlet 提供尚未分配到资源的 IT 需求的个性化视图，以及将资源分配到 IT 需求。有关详细信息，请参见“[团队分配队列 portlet](#)”（第 30 页）。
- **正在处理的需求 portlet。**“正在处理的需求” portlet 是“请求列表” portlet 的个性化版本。“请求列表” portlet 将显示有关请求的常规信息，例如工作流中 IT 需求的描述和状态。有关“请求列表” portlet 的信息，请参见“[需求列表和请求列表 Portlet](#)”（第 28 页）和《HP 需求管理用户指南》。

图 2-5. 团队经理 PPM 控制面板页面



管理 IT 需求的 portlet

HP IT 需求管理解决方案提供管理 IT 需求的 portlet。需求经理和团队经理 PPM 控制面板页面中包括这些 IT 需求 portlet。其中每个 portlet 都会显示与 IT 需求相关的数据表。在每个 portlet 首选项字段中，您都可以筛选要包括在显示表中的数据及数据的组织（分组）方式。例如，可以按分配的用户或部门对 IT 需求数据进行分组。

在 portlet 结果中，通过单击 portlet 列表最左列中的链接请求编号，可以向下钻取需求的请求详细信息。例如，如果单击 [图 2-5（第 26 页）](#) 的“正在处理的需求” portlet 中的请求编号 30904，则请求详细信息将如 [图 2-6](#) 中所示。



将这些 IT 需求 portlet 添加到 PPM 控制面板需要正确的访问授权和安全组权限。如果没有 IT 需求 portlet 的访问权限，请咨询应用程序管理员。

合并需求 Portlet

预配置的“需求经理”页面上的“合并需求” portlet 将以条形图的格式显示 IT 需求处置数据。请参见 [图 2-4（第 24 页）](#)。将光标定在条形图中的某一条上，此时将打开一个工具提示，列出有关 IT 需求数据的更精确信息。

单击“管理此需求”，筛选要包括在最终图形中的数据并控制组织信息的方式。例如，可以按分配的用户或部门对 IT 需求数据进行分组。

需求列表和请求列表 Portlet

以下 portlet 可用于查看 IT 需求列表：

- **需求列表 portlet。**“需求列表” portlet 不会显示在预配置的“需求经理”页面和预配置的“团队经理”页面中。必须将其单独添加到 PPM 控制面板页面。
- **请求列表 portlet。**“请求列表” portlet 将个性化为：
 - 预配置“需求经理”页面上的“等待批准的动议” portlet（请参见图 2-4（第 24 页））。
 - 预配置“团队经理”页面上的“正在处理的需求” portlet（请参见图 2-5（第 26 页））。

图 2-6. 从正在处理的需求 portlet 查看请求

hp Project and Portfolio Management Center

控制面板 ▾ 打开 ▾ 搜索 ▾ 创建 ▾ 我的链接 ▾ 历史 ▾ ★

控制面板 > Team Assignment Queue > 搜索请求 > 搜索结果 > 请求编号 34547

DEM - Application Enhancement 34547 - Tesy

High Level Design

Complete | Not Completed | More Info Required

全部展开 | 全部折叠

Summary

Request No.:
34547

Requested By:
Admin User

Request Type:
DEM - Application Enhancement

Created On:
May 23, 2013

Request Status:
待定功能规范说明书

Workflow:
DEM - Enhancement Request Process

Assigned To:
APM Analyst

Assigned Group:

Requestor Department:
HR

Priority:
Normal

Description:
Tesy

Application:
Finance - AP

Work Item Fields

Scheduled Start Date:

Actual Start Date:

Scheduled Finish Date:

Actual Finish Date:

Scheduled Duration:

Actual Duration:

Scheduled Effort:

Actual Effort:

Workload?
 是 否

Workload Category:

Role:

Enhancement Details

Enhancement Name:
Test

Detailed Description:
Test

New Enhancement:
 是 否

Suite:

Requested By:
May 22, 2013

Requestor Location:

Business Initiative:
Integrated Supply Chain

Analysis

Estimated Completion Date:

Demand Management SLA Fields

SLA Level:

SLA Violation Date:

Service Requested Date:

按类别划分的需求 portlet

“按类别划分的需求” portlet 可以在控制面板以如下形式显示，具体取决于组织需求：

- **按部门划分的需求 portlet** 和 **“按业务动议划分的需求” portlet**，位于预配置的“需求经理”页面上（请参见 [图 2-4](#)（第 24 页））。
- **按优先级划分的团队需求 portlet**，位于预配置的“团队经理”页面上（请参见 [图 2-5](#)（第 26 页））。

“按类别划分的需求” portlet 将以条形图的格式显示 IT 需求数据。将光标标定在条形图中的某一条上，此时将打开一个工具提示，列出有关 IT 需求数据的更精确信息。

在每个 portlet 首选项字段中，您都可以筛选要包括在显示图中的数据及数据的组织（分组）方式。例如，可以使用“分组方式”字段（位于“时段”部分中），按分配的用户、部门、业务动议、或其他分组方式，对 IT 需求数据进行分组。

Portlet 标题下面列出了您的首选项，包括所选分组。如果还要从“按类别划分的需求”更改 Portlet 标题以反映特定分组，则在 [图 2-4](#)（第 24 页）和 [图 2-5](#)（第 26 页）中显示的预配置 PPM 控制面板页面的“按类别划分的需求” portlet 中完成操作后，请单击该 portlet “编辑首选项”页面上的“更改标题”。

团队分配队列 portlet

“团队分配队列” portlet 将会显示 IT 需求数据表。从此 portlet 中，可以查看和分配 IT 需求用户。有关将用户分配到 IT 需求的详细信息，请参见“分配 IT 需求”（第 37 页）。

图 2-7. 从团队分配队列 portlet 查看 IT 需求

DEM - Application Enhancement 34548 - Tesy

Initial Review

Resolution Prov... Assign More Info Required Schedule Reject

全部展开 | 全部折叠

- Summary

Request No.: 34548 **Requested By:** Admin User

Request Type: DEM - Application Enhancement **Created On:** May 23, 2013

Request Status: 新

Workflow: DEM - Enhancement Request Process

Assigned To:

Assigned Group:

Requestor Department: HR

Priority: Normal

Description: Tesy **Application:** Finance - AR

- Work Item Fields

Scheduled Start Date: **Actual Start Date:**

Scheduled Finish Date: **Actual Finish Date:**

Scheduled Duration: **Actual Duration:**

Scheduled Effort: **Actual Effort:**

Workload? 是 否 **Workload Category:**

Role:

- Enhancement Details

Enhancement Name: Test

Detailed Description: Test

New Enhancement: 是 否 **Suite:**

Requested By: May 22, 2013

Requestor Location: **Business Initiative:** Reduce order to delivery time

- Analysis

Estimated Completion Date:

- Demand Management SLA Fields

SLA Level:

SLA Violation Date:

Service Requested Date:

Service Satisfied Date:

- Demand Management Scheduling Fields

SLA 例外汇总 portlet

“SLA 例外汇总” portlet 可以在控制面板以如下形式显示，具体取决于组织需求：

- 按部门划分的 SLA 例外 portlet，位于“预配置的需求经理”页面上（请参见图 2-4（第 24 页））。
- 按部门划分的 SLA 例外 portlet，位于“预配置的团队经理”页面上（请参见图 2-5（第 26 页））。

其中每个 portlet 均以条形图的格式显示 SLA 数据。将光标定在条形图中的某一条上，此时将打开一个工具提示，列出有关 SLA 数据的更精确信息。

如果在其他 portlet 上单击“查看这些例外”，则将显示“SLA 例外”页面，如图 2-8 中所示。

图 2-8. SLA 例外页面示例

Req#	请求类型	优先级	原因	描述
30545	DEM - Application Enhancement	High	High - 5 Days	Multi-Order Upgrade

在此页面中，可以单击特定请求编号以查看其详细信息，如图 2-9 中的请求 30932 的示例所示。

图 2-9. 查看 SLA 例外列表中的 SLA

DEM - Application Enhancement 34548 - Tesy

On Hold Assign Cancel

全部展开 | 全部折叠

- Summary

Request No.:
34548

Request Type:
DEM - Application Enhancement 更改

Request Status:
保持

Workflow:
DEM - Enhancement Request Process

Assigned To:

Assigned Group:

Requestor Department:
HR

Priority:
Normal

Description:
Tesy

Requested By:
Admin User

Created On:
May 23, 2013

Application:
Finance - AR

- Work Item Fields

Scheduled Start Date:

Scheduled Finish Date:

Scheduled Duration:

Scheduled Effort:

Workload?
 是 否

Role:

Actual Start Date:

Actual Finish Date:

Actual Duration:

Actual Effort:

Workload Category:

- Enhancement Details

Enhancement Name:
Test

Detailed Description:
Test

New Enhancement:
 是 否

Requested By:
May 22, 2013

Requestor Location:

Suite:

Business Initiative:
Reduce order to delivery time

- Analysis

Estimated Completion Date:

- Demand Management SLA Fields

SLA Level:

SLA Violation Date:

Service Requested Date:

Service Satisfied Date:

- Demand Management Scheduling Fields

3 处理 IT 需求

HP IT 需求管理解决方案提供面向特定需求任务的页面，用于处理 IT 需求。通过使用 HP IT 需求管理解决方案页面，可以执行以下过程：

- “分析 IT 需求”（第 36 页）
- “分配 IT 需求”（第 37 页）
- “管理合并 IT 需求”（第 38 页）
- “安排 IT 需求进度和拒绝 IT 需求”（第 38 页）

分析 IT 需求

“按类别分析需求”页面根据 IT 需求请求数提供 IT 需求的图形视图。将光标定在条形图中栏的某部分上，此时将打开一个工具提示，列出有关 IT 需求数据的更精确信息。

若要分析 IT 需求，请执行以下操作：

1. 登录到 PPM Center。
2. 从菜单栏选择“打开” > “需求管理” > “按类别分析需求”。此时将显示“按类别分析需求”页面。

按类别分析需求，分组依据：需求处置

没有应用任何筛选器



筛选条件 应用

*需求集名称: Default Demand Set

需求信息

请求类型:	<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"/> 至 <input type="text"/>	Reject Date:	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>
SLA Level:	<input type="text"/>	SLA Violation Date:	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>
Service Requested Date:	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>	Service Satisfied Date:	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>
Effort:	<input type="text"/>	需求处置:	<input type="text"/>

时段

包括针对此响的当前需求 月

以及绑定在以下时段开始的需求 0

*分组方式 需求类别: 需求处置

基于: 计数 人力投入 应用

3. 在“需求集名称”字段中，选择要分析的需求集。
4. 根据需要在“筛选条件”部分中完成剩余字段。筛选器字段可以确定显示的 IT 需求数据的种类和组织这些数据的方式。例如，如果更改“时段”部分中的条目，则会更改 IT 需求数据的时间范围。

5. 单击“应用”。



在“按类别分析需求”页面，IT 需求始终以 IT 需求请求数的形式显示。此页面顶部的文本会随着应用的筛选器字段和显示信息一起更新。

分配 IT 需求

通过在预配置的团队经理 PPM 控制面板页面上使用“团队分配队列”portlet，可以分配处理 IT 需求的用户。

还可以将“分配队列”portlet 添加到 PPM 控制面板页面。此外，如果将分配的工作流配置为包括 IT 需求分配 workflow 步骤，则使用“分配队列”portlet 分配资源可以满足分配 workflow 步骤。

要将用户分配到 IT 需求，请执行以下操作：

1. 登录到 PPM Center。
2. 打开“团队经理”PPM 控制面板页面，查看“团队分配队列”portlet，或打开“分配队列”portlet。

Req#	描述	优先级	请求类型	预定开始	预计人力投入	分配
30902	Add Oracle Accelerators to application	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	cmoore
30534	Page Navigation error	High	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	osDEVs4
30536	Date on the line items become null on refreshing the screen	Critical	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	osDEVs4
31721	Internal Portal Page Enhancement	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	amadison
30537	Advanced search does not work	Low	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	osDEVs4
30538	Remedy Installation	Normal	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	amadison
30539	Portal Link Error	Normal	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	osDEVs7
30542	Need to work on Transaction Interface	Critical	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	osDEVs4
30543	Price Management	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	cmoore

3. 在 portlet 中，对于感兴趣的 IT 需求（行），请单击“分配”列中文本框旁边的图标，然后选择条目。

此时，将在该 IT 需求的“分配”字段中输入所选用户。

4. 在 portlet 中，单击“分配”。

此时，所选用户将会分配到 IT 需求。

管理合并 IT 需求

可以将“管理合并需求”页面配置为显示与 IT 需求相关的数据的范围。将与 IT 需求关联的工作流配置为包括管理这些活动，其中包括安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求。使用“管理合并需求”页面安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求，可以满足工作流的需求，并且 IT 需求将通过工作流流程继续移动。

要管理合并需求，请执行以下操作：

1. 登录到 PPM Center。
2. 从菜单栏选择“打开” > “需求管理” > “管理合并需求”。此时将打开“管理合并需求”页面。
3. 在“需求集名称”字段中，选择要分析的需求集。
4. 根据需要在“筛选条件”部分中完成剩余字段。筛选器字段可以确定显示的 IT 需求数据的种类和组织这些数据的方式。例如，如果更改“时段”部分中的条目，则会更改 IT 需求数据的时间范围。
5. 单击“应用”。

此页面顶部的文本会随着应用的筛选器字段和显示信息一起更新。



有关如何安排 IT 需求进度和拒绝 IT 需求的详细信息，请参见[安排 IT 需求进度和拒绝 IT 需求](#)。

安排 IT 需求进度和拒绝 IT 需求

分析 IT 需求时，可以安排其进度，稍后再开始，此时可以使用相应的资源。通过安排 IT 需求进度，可以规范化对 IT 组提出的需求。还可以决定是否拒绝 IT 需求的某些部分。

“安排需求进度”页面可用于安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求。通常，将与 IT 需求关联的工作流配置为包括管理这些活动，其中包括安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求。使用“安排需求进度”页面安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求，可以满足工作流的需求，并且 IT 需求将通过工作流流程继续移动。

要安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求，请执行以下操作：

1. 登录到 PPM Center。
2. 从菜单栏选择“打开” > “需求管理” > “安排需求进度”。此时将打开“安排需求进度”页面。

安排需求进度

没有可用任何筛选器 分组成员 需求设置

完成

要安排进度的需求

当前需求	人力投入	计数
<input type="checkbox"/> Backlog	257	23
总数	257	23

选择需求 选择需求

为所选需求设置预计开始时间: 设置

选择不满足此需求: 更改

筛选条件

需求集名称: Default Demand Set

需求信息

请求类型:	<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"/>	Reject Date:	<input type="text"/>
SLA Level:	<input type="text"/>	SLA Violation Date:	<input type="text"/>
Service Requested Date:	<input type="text"/>	Service Satisfied Date:	<input type="text"/>
Effort:	<input type="text"/>		
时段:	月		
显示:			
<input checked="" type="radio"/> 根据需求设置确定的当前需求:	<input type="text"/>		
<input type="radio"/> 预定需求开始于:	月/日/12		
分组方式 需求类别:	需求设置		

应用

完成

3. 在“需求集名称”字段中，选择要分析的需求集。

此时需求集数据将会载入到“安排需求进度”页面。

- (可选) 根据需要在“筛选条件”部分中完成剩余字段。筛选器字段可以确定显示的 IT 需求数据的种类和组织这些数据的方式。然后单击“应用”。

重新加载“安排需求进度”页面时，会应用筛选器。

- 在“安排需求进度”页面的“要安排进度的需求”部分中，在“当前需求”列中显示的需求处置会列出所有可以安排其进度或拒绝的 IT 需求。

选择要安排其进度或拒绝的 IT 需求：

- 要选择所有未安排进度的 IT 需求，请单击“全部选中”。
- 要选择特定需求处置的所有未安排进度的 IT 需求，请单击该需求处置旁边的复选框。
- 要选择特定未安排进度的 IT 需求，请单击具有所需需求处置的 IT 需求的“计数”列中的编号，例如“新建”。

此时，“安排需求进度”页面将重新加载，列出具有所选需求处置的所有 IT 需求。

安排需求进度

请求 ID 请求标题 请求者 请求日期 请求状态

复选框	请求 ID	请求标题	请求者	请求日期	请求状态	Application	Assigned User	Assigned Group	Priority	Department	Requester Location	Business Solution
<input type="checkbox"/>	30034	Page Navigation error	CDM	2.0	Apr 1, 2011	Building	ndcivai		High	Corporate		
<input type="checkbox"/>	30035	Order Summary error data	CDM	2.0	Apr 1, 2011	Building	scwh		Critical	IT		
<input type="checkbox"/>	30036	Click on the link does not	CDM	2.0	Apr 1, 2011	Building	ndcivai		Critical	Finance		
<input type="checkbox"/>	30037	Assigned user does not work	CDM	2.0	Apr 1, 2011	Building	ndcivai		Low	Corporate		
<input type="checkbox"/>	30038	Reply message	CDM	2.0	Apr 1, 2011	Building	CDM App	amandson	Normal	IT		
<input type="checkbox"/>	30039	Postal Link Error	CDM	2.0	Apr 1, 2011	Building	Other	ndcivai	Normal	Finance		
<input type="checkbox"/>	30040	Need to work on Transition	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	ndcivai		Critical	Corporate		Integrated Supply Chain
<input type="checkbox"/>	30040	Proc Management	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	unone		Normal	Finance		CRM phase 1
<input type="checkbox"/>	30044	Web Page	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	ndcivai		Normal	Corporate		Disable 110 upgrade
<input type="checkbox"/>	30045	Multi-Order Upgrade	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	unone		High	IT		Reduce order to delivery time
<input type="checkbox"/>	30046	Upgrade SQL	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	amandson		Normal	Corporate		CRM phase 1
<input type="checkbox"/>	30047	Setting Configurations	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	scwh		Normal	IT		Reduce order to delivery time
<input type="checkbox"/>	30048	Apply Patch	CDM	100.0	Apr 1, 2011	Building	sting		Critical	Corporate		Disable 110 upgrade
<input type="checkbox"/>	30049	Unit Test Erroring	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	ndcivai		Normal	IT		CRM phase 1
<input type="checkbox"/>	30050	Order Publishing attributes	CDM	00.0	Apr 1, 2011	Building	CDM App	unone	Normal	IT	US East	Reduce order to delivery time
<input type="checkbox"/>	30051	Page Navigation error	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Finance - AP	ndcivai	High	Corporate		
<input type="checkbox"/>	30051	Page Navigation error	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Finance - AP	ndcivai	High	Corporate		
<input type="checkbox"/>	30052	Multi-Order Upgrade	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Supply Chain Management	sting	High	IT		Reduce order to delivery time
<input type="checkbox"/>	30082	Add Order Addresses to	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Other	unone	Normal	IT		Integrated Supply Chain
<input type="checkbox"/>	30084	Business menu	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Finance - AP	scwh	High	Finance		
<input type="checkbox"/>	30085	Add new addresses	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Supply Chain Management	unone	Normal	Sales & Mktg	US Central	Integrated Supply Chain
<input type="checkbox"/>	30086	Order 2.0 - SQL - Page App	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	CDM App	amandson	Normal	IT	US Central	CRM phase 1
<input type="checkbox"/>	31028	Vendor order synchronization	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Supply Chain Management	amandson	Normal	IT		Reduce order to delivery time
<input type="checkbox"/>	31121	Internal Portal Page Enhance	CDM	0.0	Apr 1, 2011	Building	Other	amandson	Normal	Corporate		Reduce order to delivery time

刷新 清除

为所选需求设置默认请求日期

选择所需请求日期: 应用

选择所需请求日期: 应用

完成

- 单击要全部安排进度或全部拒绝的特定 IT 需求旁边的复选框。

7. 安排 IT 需求进度或拒绝 IT 需求:

- 要安排所选 IT 需求的进度, 请单击 “为所选需求设置预计开始时间” 字段右侧的 “日历” 图标, 并选择日期。然后单击 “进度表”。此时, 所选日期将成为所选 IT 需求的预定开始日期。
- 要拒绝所选 IT 需求, 请单击 “拒绝”。

