

HP Project and Portfolio Management Center

Softwareversion: 9.20

Benutzerhandbuch zum Überwachen und Verwalten des IT-Bedarfs

Dokument-Releasedatum: Februar 2013

Software-Releasedatum: Februar 2013



Rechtliche Hinweise

Garantie

Die Garantiebedingungen für Produkte und Services von HP sind in der Garantieerklärung festgelegt, die diesen Produkten und Services beiliegt. Keine der folgenden Aussagen kann als zusätzliche Garantie interpretiert werden. HP haftet nicht für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Die hierin enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Eingeschränkte Rechte

Vertrauliche Computersoftware. Gültige Lizenz von HP für den Besitz, Gebrauch oder die Anfertigung von Kopien erforderlich. Entspricht FAR 12.211 und 12.212; kommerzielle Computersoftware, Computersoftwaredokumentation und technische Daten für kommerzielle Komponenten werden an die US-Regierung per Standardlizenz lizenziert.

Urheberrechtshinweise

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

Marken

Adobe® ist eine Marke der Adobe Systems Incorporated.

Intel®, Intel® Itanium®, Intel® Xeon® und Pentium® sind Marken der Intel Corporation in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.

Microsoft®, Windows®, Windows® XP und Windows Vista® sind in den Vereinigten Staaten eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Oracle und Java sind eingetragene Marken von Oracle und/oder der zugehörigen Tochtergesellschaften.

UNIX® ist eine eingetragene Marke von The Open Group.

Dokumentationsaktualisierungen

Die Titelseite dieses Handbuchs enthält die folgenden Informationen:

- Softwareversionsnummer, die die Softwareversion angibt.
- Dokument-Releasedatum, das sich mit jeder Aktualisierung des Dokuments ändert.
- Software-Releasedatum zur Angabe des Releasedatums der Softwareversion.

Um nach Aktualisierungen des Dokuments zu suchen, oder um zu überprüfen, dass Sie die aktuellste Version des Dokuments verwenden, wechseln Sie zu:

h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals

Wenn Sie sich beim Support-Service eines bestimmten Produkts registrieren, erhalten Sie ebenfalls aktualisierte Softwareversionen und überarbeitete Ausgaben der zugehörigen Dokumente. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem HP-Kundenbetreuer.

Support

Die HP Software Support-Website finden Sie unter:

hp.com/go/hpsoftwaresupport

Der Online-Support von HP Software bietet effizienten Zugriff auf interaktive technische Support-Tools. Als Kunde mit Supportvertrag stehen Ihnen auf der HP Software Support-Website folgende Optionen zur Verfügung:

- Suchen nach interessanten Wissensdokumenten
- Absenden und Verfolgen von Support-Fällen und Erweiterungsanforderungen
- Herunterladen von Software-Patches
- Verwalten von Supportverträgen
- Nachschlagen von HP-Supportkontakten
- Einsehen von Informationen über verfügbare Services
- Führen von Diskussionen mit anderen Softwarekunden
- Suchen von und Registrieren für Softwareschulungen

Bei den meisten Support-Bereichen ist die Registrierung und Anmeldung als HP-Passport-Benutzer erforderlich. Einige Angebote setzen den Abschluss eines Supportvertrags voraus.

Weitere Informationen über die für den Zugriff erforderlichen Voraussetzungen erhalten Sie unter:

h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Um sich für eine HP Passport-ID zu registrieren, wechseln Sie zu:

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

Inhalt

1	Erste Schritte bei der Überwachung und Verwaltung des IT-Bedarfs	7
	Einführung in die Überwachung und Verwaltung des IT-Bedarfs	7
	HP IT Demand Management-Lösung	7
	HP Demand Management Begriffe und Konzepte	9
	Bedarfszustand	9
	Bedarfsfelder und Bedarfssätze	9
	IT-Bedarfsanforderungstypen	11
	Vordefinierte IT-Bedarfsanforderungstypen und -Workflows	11
	IT-Bedarfsanforderungstypdefinitionen	12
	SLAs	13
	HP Anforderungen der IT Demand Management-Lösung	13
	Zugehörige Informationen	13
2	Schnittstellenoptionen für die Bedarfsverwaltung	15
	Menüs zum Verwalten des IT-Bedarfs	15
	Informationen zu den IT Demand Management-Seiten	19
	Seite "Konsolidierten Bedarf verwalten"	19
	Seite "Bedarf planen"	20
	Seite "Bedarf nach Kategorie analysieren"	21
	Verwalten des IT-Bedarfs mit vorkonfigurierten PPM-Dashboard-Seiten	22
	Vorkonfigurierte Bedarfs-Manager-PPM-Dashboard-Seite	23
	Vorkonfigurierte Team-Manager-PPM-Dashboard-Seite	25
	Portlets zum Verwalten des IT-Bedarfs	27
	Portlet "Konsolidierter Bedarf"	27
	Portlets "Bedarfsliste" und "Anforderungsliste"	28
	Portlet "Bedarf nach Kategorie"	29
	Portlet "Team-Zuweisungswarteschlange"	30
	Portlet "SLA-Ausnahmerollup"	32

3	Verarbeiten des IT-Bedarfs	35
	Analysieren des IT-Bedarfs	36
	Zuweisen des IT-Bedarfs	37
	Verwalten des konsolidierten IT-Bedarfs	38
	Planen und Ablehnen eines IT-Bedarfs	39
	Index	43

1 Erste Schritte bei der Überwachung und Verwaltung des IT-Bedarfs

Einführung in die Überwachung und Verwaltung des IT-Bedarfs

HP Demand Management ist ein HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center)-Produkt, das für die Erfassung des gesamten IT-Bedarfs innerhalb einer IT-Organisation eine einzige Anwendung inklusive Repository bereitstellt. PPM Center fasst Informationen aus vielen verschiedenen Quellen zusammen, sodass Sie sowohl den zusammengefassten Bedarf in Echtzeit anzeigen als auch die erforderlichen Berichte erstellen können. Mit Hilfe standardmäßiger Bedarfskategorien können IT-Organisationen den Bedarf verschiedener Quellen vereinheitlichen. Dies vereinfacht die Zuweisung von Ressourcen und die gleichmäßige Abdeckung des IT-Bedarfs.

HP IT Demand Management-Lösung

IT-Gruppen erhalten Hilfeanforderungen von vielen verschiedenen Quellen. Einige dieser Anforderungen werden vom Helpdesk, Defektüberwachungssystemen oder Serviceanforderungssystemen überwacht. Andere Anforderungen werden in Arbeitsblättern, Notizen, E-Mails und Voicemail-Postfächern protokolliert. Wenn Hilfeanforderungen von unterschiedlichen Quellen eingehen, kann deren Verwaltung eine Herausforderung darstellen. Dies kann zu überlasteten IT-Ressourcen führen, und die IT-Aktivitäten werden den Geschäftsanforderungen unter Umständen nicht mehr gerecht.

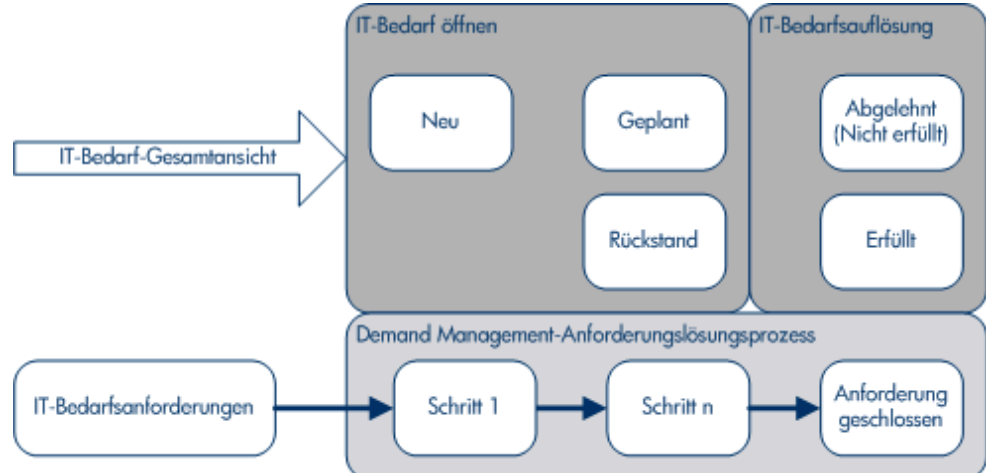
HP Demand Management stellt für alle Anforderungen, die an eine IT-Gruppe gestellt werden, eine zentrale Anlaufstelle zur Verfügung. HP Demand

Management fasst die Anforderungen vieler verschiedener Quellen zusammen, sodass IT-Manager und andere für die Verwaltung und Überwachung von IT-Hilfeanforderungen verantwortliche Personen die an eine IT-Gruppe gestellten Anforderungen in Echtzeit überblicken können.

Die HP IT Demand Management-Lösung nutzt den vorhandenen HP Demand Management-Funktionsumfang (siehe *Abbildung 1-1*). HP Demand Management stellt standardmäßige IT-Bedarfskategorien bereit, mit deren Hilfe IT-Gruppen die verschiedenen Hilfeanforderungen vereinheitlichen können. Darüber hinaus liefert HP Demand Management die für die Überwachung, Analyse, Planung und Lösung von Anforderungen erforderlichen Tools. Diese Tools umfassen Menüs, Seiten, PPM-Dashboard-Seiten und Portlets. Der Bedarf für eine IT-Gruppe kann analysiert, verwaltet, Benutzern zugewiesen, geplant und abgelehnt werden.

➤ Weitere Informationen über HP Demand Management-Tools finden Sie in Kapitel 2, *Schnittstellenoptionen für die Bedarfsverwaltung*, auf Seite 15 und Kapitel 3, *Verarbeiten des IT-Bedarfs*, auf Seite 35.

Abbildung 1-1. IT Demand Management-Prozess



HP Demand Management Begriffe und Konzepte

In den folgenden Abschnitten werden Begriffe und Konzepte in Zusammenhang mit HP Demand Management erläutert:

- *Bedarfszustand* auf Seite 9
- *Bedarfsfelder und Bedarfssätze* auf Seite 9
- *IT-Bedarfsanforderungstypen* auf Seite 11
- *Vordefinierte IT-Bedarfsanforderungstypen und -Workflows* auf Seite 11
- *IT-Bedarfsanforderungstypdefinitionen* auf Seite 12
- *SLAs* auf Seite 13
- *HP Anforderungen der IT Demand Management-Lösung* auf Seite 13

Bedarfszustand

Der Begriff Bedarfszustand bezieht sich auf den aktuellen Status des IT-Bedarfs, der sich aus dem Status der Anforderungen ergibt. Üblicherweise weisen Anforderungen einen der folgenden Status-Werte auf:

- Neu
- Geplant
- Rückstand

Bedarfsfelder und Bedarfssätze

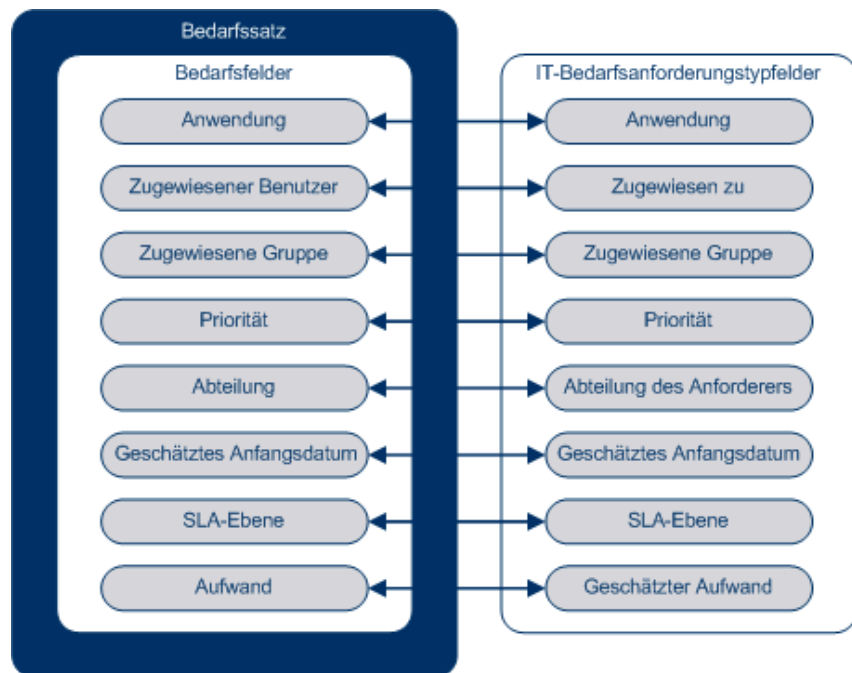
Unter Umständen müssen verschiedene Gruppen innerhalb eines Unternehmens unterschiedliche IT-Bedarfsätze überwachen. Beispielsweise wäre es möglich, dass die Entwicklungsabteilung den wegen eines Produktdefekts sowie aufgrund von Erweiterungsanforderungen entstehenden IT-Bedarf überwachen muss. Die Abteilung für Informationssysteme muss möglicherweise den IT-Bedarf von Helpdesk-Anforderungen überwachen. Um eine solche Kategorisierung und Einteilung des IT-Bedarfs zu ermöglichen,

verwendet die HP IT Demand Management-Lösung das Konzept der Bedarfssätze.

Bedarfssätze sind eigenständige Konfigurationen für die HP IT Demand Management-Lösung. Mit Hilfe von Bedarfssätzen können mehrere Gruppen innerhalb einer Organisation den IT-Bedarf so überwachen und verwalten, wie es für die jeweiligen Geschäftsanforderungen am besten geeignet ist. Im Wesentlichen handelt es sich bei Bedarfssätzen um Gruppen von Bedarfspfaltern. Jede Bedarfssatzgruppe entspricht einer Reihe von IT-Bedarfsanforderungstypen. Jedes Bedarfspfad entspricht einem Feld der einzelnen IT-Bedarfsanforderungstypen (siehe *Abbildung 1-2*).

Mit Hilfe von Bedarfssätzen können die gemeinsamen Felder der einzelnen IT-Bedarfsanforderungstypen vereinheitlicht werden. Neben der Bereitstellung eines konsistenten, einheitlichen IT-Bedarfs, ermöglichen Bedarfspfade auch die einfache Darstellung und Überwachung des IT-Bedarfs nach Anforderungstyp.

Abbildung 1-2. Zuordnung von Bedarfssatz- und IT-Bedarfsanforderungstypfeldern



IT-Bedarfsanforderungstypen

Die HP IT Demand Management-Lösung ist für die Integration mit den vorhandenen HP Demand Management-Anforderungslösungssystemen vorgesehen. Die HP IT Demand Management-Lösung umfasst eine spezielle Anforderungsart, die so genannte IT-Bedarfsanforderung. IT-Bedarfsanforderungen wurden speziell für IT-Gruppen entwickelt. Eine häufige Anforderung von IT-Gruppen ist zum Beispiel die Datenbankaktualisierung. Die HP IT Demand Management-Lösung stellt eine HP gestützte IT-Bedarfsanforderung speziell für Datenbankaktualisierungen (DEM - Datenbankaktualisierung) zur Verfügung. Wenn Sie einen neuen IT-Bedarfsanforderungstyp erstellen, kann dieser neue IT-Bedarfstyp überwacht und verwaltet werden.

Vordefinierte IT-Bedarfsanforderungstypen und -Workflows

Die HP IT Demand Management-Lösung verfügt über vier vordefinierte IT-Bedarfsanforderungstypen. Jeder vordefinierte IT-Bedarfsanforderungstyp entspricht einem vordefinierten IT-Bedarfs-Workflow. In *Tabelle 1-1* sind die IT-Bedarfsanforderungstypen, deren Definition und die zugehörigen IT-Bedarfs-Workflows aufgelistet.

Tabelle 1-1. IT-Bedarfsanforderungstypen und -Workflows (Seite 1 von 2)

IT-Bedarfs-anforderungstyp	Definition	IT-Bedarfs-Workflow
DEM - Anwendungsfehler	Wird verwendet, um Probleme in aktuellen IT-Anwendungen zu melden.	DEM - Workflow für Programmfehler-Anforderung
DEM - Anwendungserweiterung	Wird verwendet, um neue Funktionen für aktuelle IT-Anwendungen anzufordern.	DEM - Prozess für Erweiterungsanforderung

Tabelle 1-1. IT-Bedarfsanforderungstypen und -Workflows (Seite 2 von 2)

IT-Bedarfsanforderungstyp	Definition	IT-Bedarfs-Workflow
DEM - Datenbankaktualisierung	Datenbankaktualisierungen können für alle IT-Geschäftsbereichsanwendungen in der Testphase angefordert werden. Es gelten die standardmäßigen Servicelevel für IT-Geschäftsbereiche.	DEM - Datenbankaktualisierung
DEM - Initiative	Wird verwendet, um Schlüsselprojekte für zukünftige Quartale anzufordern, die von einer Management-Genehmigung durch die wichtigsten Stakeholder abhängig sind.	DEM - Projektinitiativprozess

IT-Bedarfsanforderungstypdefinitionen

IT-Bedarfsanforderungstypdefinitionen bestimmen zu einem großen Teil die anforderungsspezifische Logik des Überwachungs- und Verwaltungsprozesses. Die Definitionen kontrollieren die folgenden Elemente und Prozesse:

- Standardmäßige Verwendung eines speziellen Workflows bei der Verarbeitung einer IT-Bedarfsanforderung
- Benutzerdefinierte Felddefinitionen und -funktionsweise
- Layout
- Datenzugriff und -sicherheit (wer kann die IT-Bedarfsanforderung öffnen bzw. bearbeiten)
- Konfigurationssicherheit (wer kann den IT-Bedarfsanforderungstyp ändern)
- Benachrichtigungen

SLAs

Mit Hilfe der HP IT Demand Management-Lösung wird die Einhaltung von SLAs (Service Level Agreements) überwacht und gemeldet. Diese SLA-Werte entsprechen einem akzeptablen Leistungsniveau bzw. einer akzeptablen Reaktionszeit für die mit HP Demand Management verwalteten Elemente.

HP Anforderungen der IT Demand Management-Lösung

Die HP IT Demand Management-Lösung ist für die Integration mit den vorhandenen HP Demand Management-Anforderungslösungssystemen vorgesehen. In einem typischen Anforderungslösungssystem erstellt ein Benutzer bei entsprechendem Bedarf eine Anforderung. Wenn die HP IT Demand Management-Lösung installiert ist, enthalten die Anforderungen außerdem Planungs- und SLA-Felder, um die Effektivität der Anforderungen zu erhöhen. Die Anforderungsverwaltung umfasst Aktivitäten wie das Drucken, Abrechnen, erneute Öffnen, Löschen und Bereinigen von Anforderungen.

Weitere Informationen über das Erstellen und Verwalten von Anforderungen finden Sie im *HP Demand Management-Benutzerhandbuch*.

Zugehörige Informationen

Die folgenden Dokumente enthalten ebenfalls Informationen zum Überwachen und Verwalten des IT-Bedarfs:

- *Konfigurationshandbuch für die Überwachung und Verwaltung des IT-Bedarfs*
- *HP Demand Management-Benutzerhandbuch*
- *HP Demand Management Configuration Guide*

2 Schnittstellenoptionen für die Bedarfsverwaltung

Menüs zum Verwalten des IT-Bedarfs

Die HP IT Demand Management-Lösung ermöglicht die Verwaltung Ihres IT-Bedarfs über verschiedene Menüs. Für die Verwendung dieser Menüs sind bestimmte Zugriffsteilungen und Sicherheitsgruppenberechtigungen erforderlich. Wenn Ihre Menüleiste die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Menüs nicht enthält, wenden Sie sich an Ihren Anwendungsadministrator.

Mit der HP IT Demand Management-Lösung werden in der Menüleiste der Standardschnittstelle das Menü **Öffnen > Demand Management** sowie unter **Öffnen > Verwaltung** das Untermenü **Bedarfssätze und Prozesse** zur Verfügung gestellt. Über diese Menüs können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Anzeigen des IT-Bedarfs
- Verwalten des IT-Bedarfs
- Planen des IT-Bedarfs
- Analysieren des IT-Bedarfs
- Ausführen von Demand Management-Berichten
- Verwalten des IT-Bedarfsprozesses

In *Tabelle 2-1* werden die bedarfsbezogenen Komponenten der Menüs **Öffnen > Demand Management** sowie **Öffnen > Verwaltung > Bedarfssätze und Prozesse** aufgeführt und erläutert.



Diese Menüelemente können aufgrund unterschiedlicher Konfigurationen im Verlauf der Installation der HP IT Demand Management-Lösung unter Umständen geringfügig von dieser Beschreibung abweichen.

Die Menüelemente in der Menügruppe **Öffnen > Verwaltung** sollten nur von fortgeschritten Benutzern oder Anwendungsadministratoren verwendet werden.

Tabelle 2-1. Standardmenüs unter HP Demand Management und **Verwaltung**
(Seite 1 von 3)

Menügruppe	Menüelement	Beschreibung
Demand Management	Anforderungen suchen	Sucht unter Verwendung der von Ihnen angegebenen Filterkriterien nach Anforderungen und legt fest, welche Felder (in Spalten) für die Suchergebnisse angezeigt werden. Sie können die Suchkriterien unter einem von Ihnen angegebenen Namen speichern.
	Konsolidierten Bedarf verwalten	Analysiert den vorhandenen IT-Bedarf Ihrer Organisation. Sie können auch auf das Diagramm klicken, um einen Teil des IT-Bedarfs zu planen oder abzulehnen. Weitere Informationen finden Sie unter Seite "Konsolidierten Bedarf verwalten" auf Seite 19.
	Bedarf planen	Erstellt eine Planung zur Erfüllung des IT-Bedarfs. Sie haben auch eine Auswahlmöglichkeit, den IT-Bedarf abzulehnen. Weitere Informationen finden Sie unter Seite "Bedarf planen" auf Seite 20.
	Bedarf nach Kategorie analysieren	Analysiert den aktuellen IT-Bedarf unter Verwendung verschiedener Filter und Anzeigeparameter. Weitere Informationen finden Sie unter Seite "Bedarf nach Kategorie analysieren" auf Seite 21.
	Anforderung erstellen	Erstellt eine neue Anforderung. Weitere Informationen finden Sie im <i>HP Demand Management-Benutzerhandbuch</i> .

Tabelle 2-1. Standardmenüs unter HP Demand Management und **Verwaltung**
(Seite 2 von 3)

Menügruppe	Menüelement	Beschreibung
Demand Management > Bedarfsberichte	Historie "Bedarfs-erstellung"	Sendet den Bericht Bedarfserstellungshistorie .
	Historie "Erfüllter Bedarf"	Sendet den Bericht Historie "Erfüllter Bedarf" .
	Historie "SLA-Verletzungen"	Sendet den Bericht Historie "SLA-Verletzungen" .
Demand Management > Gespeicherte Suchläufe	Gespeicherte Suchläufe verwalten	Verwaltet zuvor gespeicherte Suchläufe (siehe Menüelement Anforderungen suchen). Hier können Sie Kategorien festlegen und gespeicherte Suchläufe unter diesen Kategorien verwalten. Fügt dem Menü Gespeicherte Suchläufe die Namen Ihrer gespeicherten Suchläufe hinzu, die unter den von Ihnen angegebenen Unterkategorien eingeordnet werden.
Demand Management > Anforderungs-suche	Anforderungen durchsuchen	Sucht unter Verwendung der von Ihnen angegebenen Filterkriterien nach Anforderungen, bestimmt, welche Felder (in Spalten) für die Suchergebnisse angezeigt werden und konfiguriert die Gruppierung innerhalb der Struktur der Anforderungssuche. Sie können die Präferenzeinstellungen unter einem von Ihnen angegebenen Namen speichern.
Demand Management > Anforderungs-suche > Gespeicherte Präferenz-einstellungen	<Name_der_Präferenz-einstellung>	Zeigt die angegebene Präferenz-einstellung in der Struktur der Anforderungssuche an. Dieses Menüelement steht nur zur Verfügung, wenn Sie mindestens eine Präferenz-einstellung gespeichert haben.

Tabelle 2-1. Standardmenüs unter HP Demand Management und **Verwaltung**
(Seite 3 von 3)

Menügruppe	Menüelement	Beschreibung
Verwaltung > Bedarfssätze und Prozesse	Bedarfssätze verwalten	Dient zur Konfiguration von Bedarfssätzen. Hierzu gehört das Hinzufügen von Anforderungstypen zu Ihren Bedarfssätzen sowie das Zuordnen von Bedarfefeldern zu IT-Bedarfsanforderungstypfeldern.
	Bugfix-Prozess verwalten	Öffnet den DEM - Workflow für Programmfehler-Anforderung in der PPM-Workbench.
	Erweiterungs- prozess verwalten	Öffnet den DEM - Workflow für Erweiterungsanforderungsprozess in der PPM-Workbench.
	Initiativprozess verwalten	Öffnet den DEM - Projektinitiativprozess-Workflow in der PPM-Workbench.

Informationen zu den IT Demand Management-Seiten



Die Menüelemente in der Menügruppe **Öffnen > Verwaltung** sollten nur von fortgeschrittenen Benutzern oder Anwendungsadministratoren verwendet werden.

Die HP IT Demand Management-Lösung verfügt über spezielle Seiten für Bedarfstasks zur Verwaltung Ihres IT-Bedarfs. Für den Zugriff auf diese taskorientierten Seiten steht Ihnen das Menü **Demand Management** zur Verfügung.

Seite "Konsolidierten Bedarf verwalten"

Die Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** enthält eine grafische Darstellung Ihres IT-Bedarfs nach Aufwand (siehe *Abbildung 2-1*, in der der Bedarf nach dem Zustand gruppiert ist). Sie können im Balkendiagramm auf ein Balkensegment klicken, um den betreffenden IT-Bedarf zu planen. Darüber hinaus können Sie diese Seite für die grafische Analyse Ihres IT-Bedarfs verwenden, indem Sie den Bedarfssatz, die gewünschten Filter und einen Zeitrahmen auswählen und anschließend eine Gruppierung angeben.

Wenn Sie diese Seite über die Menüleiste öffnen möchten, wählen Sie **Öffnen > Demand Management > Konsolidierten Bedarf verwalten** aus.

Sie können die Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** so konfigurieren, dass ein für den IT-Bedarf relevanter Datenbereich angezeigt wird. Verwenden Sie die Parameter unter **Filtern nach**, um die Anzeige der Elemente genauer einzugrenzen. Sie können das Feld **Gruppieren nach Bedarfskategorie** verwenden, um die Anzeige des IT-Bedarfs zu organisieren, z. B. nach dem zugewiesenen Benutzer oder nach Abteilung.

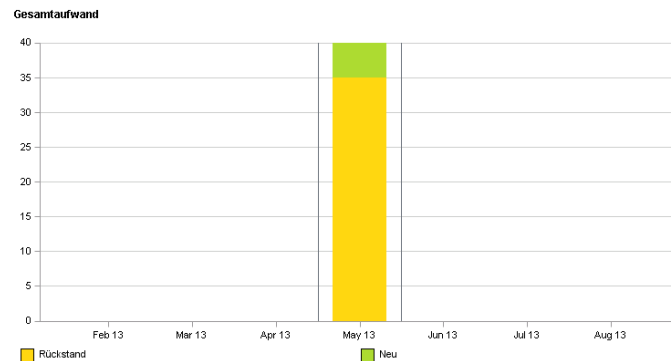


Änderungen auf der Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** werden nicht in das Portlet **Konsolidierter Bedarf** exportiert.

Abbildung 2-1. Beispiel für die Seite "Konsolidierten Bedarf verwalten"

Konsolidierten Bedarf verwalten nach Bedarfszustand

Keine Filter angewendet. Gruppiert nach: Bedarfszustand. Sie können den gefilterten Bedarf planen, indem Sie auf die Diagrammbereiche klicken.



Filtern nach Anwenden

* Name des Bedarfsatzes:

Bedarfsinformationen

Anforderungstyp: <input type="text"/>	Anwendung: <input type="text"/>
Zugewiesener Benutzer: <input type="text"/>	Zugewiesene Gruppe: <input type="text"/>
Priorität: <input type="text"/>	Abteilung: <input type="text"/>
Standort des Anforderers: <input type="text"/>	Unternehmensinitiative: <input type="text"/>
Geschätztes Anfangsdatum: <input type="text"/>	Abgelehnt am: <input type="text"/>
SLA-Ebene: <input type="text"/>	SLA-Verletzung am: <input type="text"/>
Service angefordert am: <input type="text"/>	Service erfüllt am: <input type="text"/>
Aufwand: <input type="text"/>	Bedarfszustand: <input type="text"/>

Zeitperiode

Periode:

Anzahl der anzuzeigenden vergangenen Perioden:

Anzahl der anzuzeigenden zukünftigen Perioden:

* Gruppieren nach Bedarfskategorie:

Gruppierungen anwenden auf: Vergangenen Bedarf Zukünftigen Bedarf Anwenden

Seite "Bedarf planen"

Die Seite **Bedarf planen** wird verwendet, um den IT-Bedarf zu planen oder abzulehnen. Sie können diese Seite aufrufen, indem Sie entweder auf der Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** innerhalb des Balkendiagramms auf ein Balkensegment klicken, oder indem Sie in der Menüleiste **Öffnen > Demand Management > Bedarf planen** auswählen. Geben Sie die gewünschten Filterkriterien ein, um eine genauer definierte Liste auszugeben. Sie können auch das Feld **Gruppieren nach Bedarfskategorie** verwenden, damit die Liste entsprechend der ausgewählten Bedarfskategorie unterteilt wird.

Wenn Sie beispielsweise in *Abbildung 2-1* auf das Segment **Neu** des gestapelten Balkens für den 12. September klicken (siehe Diagrammlegende), wird die in *Abbildung 2-2* angezeigte Seite **Bedarf planen** angezeigt und Sie können diesen Bedarf planen.

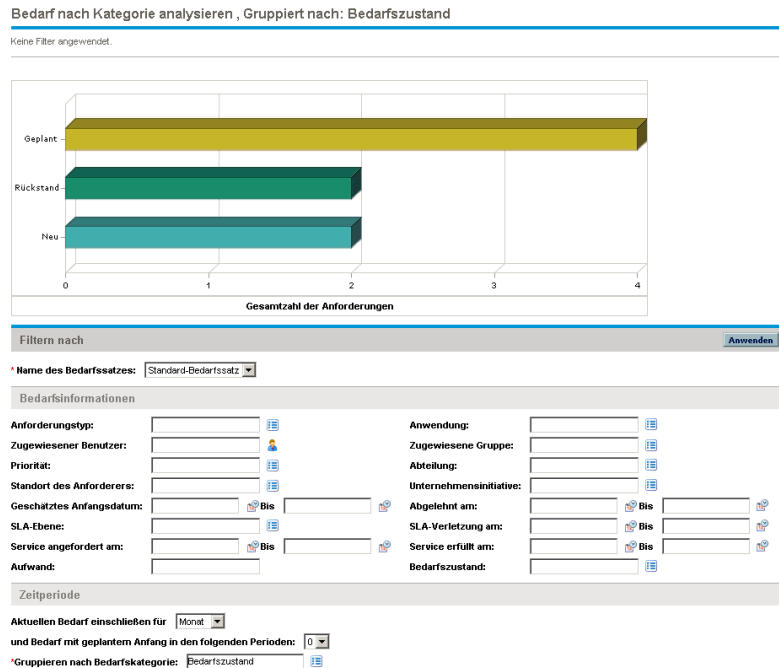
Abbildung 2-2. Beispiel für die Seite "Bedarf planen"

Seite "Bedarf nach Kategorie analysieren"

Die Seite **Bedarf nach Kategorie analysieren** enthält eine grafische Darstellung des IT-Bedarfs in Bezug auf die Anzahl der Anforderungen. Sie können diese Seite aufrufen, indem Sie in der Menüleiste **Öffnen > Demand Management > Bedarf nach Kategorie analysieren** auswählen. Wenn Sie den IT-Bedarf eines anderen Bedarfssatzes anzeigen möchten, ändern Sie den Eintrag im Feld **Name des Bedarfssatzes**. Geben Sie die gewünschten Filterkriterien ein, um die Anzahl der angezeigten Elemente genauer einzuschränken. Darüber hinaus können Sie das Feld **Gruppieren nach Bedarfskategorie** verwenden, damit die grafische Darstellung entsprechend der ausgewählten Bedarfskategorie angeordnet wird, und anschließend auf **Anwenden** klicken.

Abbildung 2-3 zeigt ein Beispiel für die Seite **Bedarf nach Kategorie analysieren**, wobei die Ergebnisse nach Bedarfszustand angeordnet sind.

Abbildung 2-3. Seite "Bedarf nach Kategorie analysieren"



Verwalten des IT-Bedarfs mit vorkonfigurierten PPM-Dashboard-Seiten

Die HP IT Demand Management-Lösung ermöglicht die Verwaltung Ihres IT-Bedarfs über vorkonfigurierte PPM-Dashboard-Seiten. Diese können aus einer oder mehreren PPM-Dashboard-Seiten bestehen, wobei jede dieser Seiten verschiedene konfigurierte Portlets für den IT-Bedarf enthält. Um diese IT-Bedarfs-PPM-Dashboard-Seiten zu Ihrem PPM-Dashboard hinzuzufügen zu können, benötigen Sie die entsprechenden Zugriffserteilungen und Sicherheitsgruppenberechtigungen. Wenn Sie keinen Zugriff auf die PPM-Dashboard-Seiten für IT-Bedarf haben, wenden Sie sich an Ihren Anwendungsadministrator.

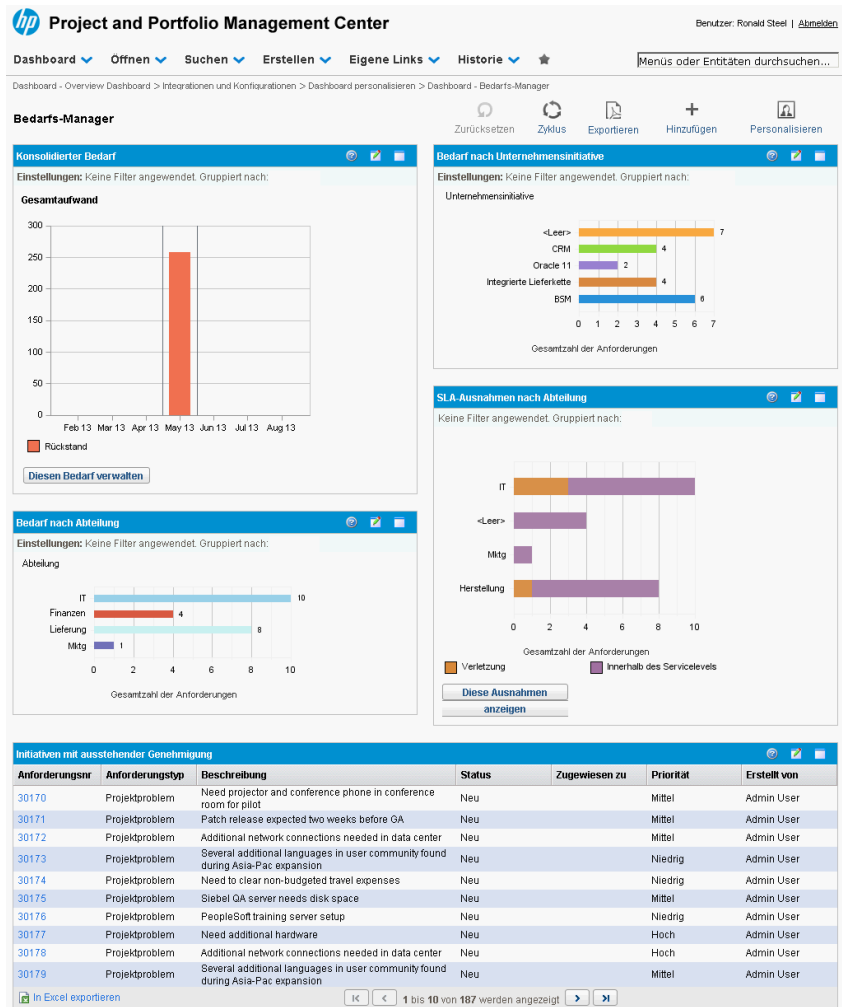
Vorkonfigurierte Bedarfs-Manager-PPM-Dashboard-Seite

Die vorkonfigurierte Bedarfs-Manager-PPM-Dashboard-Seite bietet eine Übersicht über den IT-Bedarf der gesamten Organisation. Der IT-Bedarf wird in den folgenden Portlets angezeigt (siehe [Abbildung 2-4](#)):

- **Portlet "Konsolidierter Bedarf"**: Das Portlet **Konsolidierter Bedarf** bietet eine grafische Übersicht des IT-Bedarfs für Ihre Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter [Portlet "Konsolidierter Bedarf" auf Seite 27](#).
- **Portlet "Bedarf nach Abteilung"**: Bei diesem Portlet handelt es sich um eine personalisierte Version des Portlets **Bedarf nach Kategorie**. Das Portlet **Bedarf nach Kategorie** ermöglicht einen schnellen Einblick in die verschiedenen Bereiche Ihres IT-Bedarfs wie beispielsweise eine übersichtliche Darstellung Ihres IT-Bedarfs nach Abteilung. Weitere Informationen finden Sie unter [Portlet "Bedarf nach Kategorie" auf Seite 29](#).
- **Portlet "Bedarf nach Unternehmensinitiative"**: Dieses Portlet ist eine personalisierte Version des Portlets **Bedarf nach Kategorie**. Das Portlet **Bedarf nach Kategorie** ermöglicht einen schnellen Einblick in die verschiedenen Bereiche Ihres IT-Bedarfs wie beispielsweise eine übersichtliche Darstellung Ihres IT-Bedarfs nach Unternehmensinitiative. Weitere Informationen finden Sie unter [Portlet "Bedarf nach Kategorie" auf Seite 29](#).
- **Portlet "SLA-Ausnahmen nach Abteilung"**: Das Portlet **SLA-Ausnahmen nach Abteilung** ist eine personalisierte Version des Portlets **SLA-Ausnahmerollup**. Das Portlet **SLA-Ausnahmerollup** enthält die offenen IT-Bedarfsanforderungen, die zu SLA-Ausnahmen geführt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Portlet "SLA-Ausnahmerollup" auf Seite 32](#).
- **Portlet "Initiativen mit ausstehender Genehmigung"**: Bei diesem Portlet handelt es sich um eine personalisierte Version des Portlets **Anforderungsliste**. Das Portlet **Anforderungsliste** enthält allgemeine Informationen zu IT-Bedarfsanforderungen wie beispielsweise deren Beschreibung und Status. Informationen über das Portlet **Anforderungsliste** finden Sie unter [Portlets "Bedarfsliste" und](#)

"Anforderungsliste" auf Seite 28 und im HP Demand Management-Benutzerhandbuch.

Abbildung 2-4. Bedarfs-Manager-PPM-Dashboard-Seite



Vorkonfigurierte Team-Manager-PPM-Dashboard-Seite

Die vorkonfigurierte Team-Manager-PPM-Dashboard-Seite bietet eine Übersicht über die Komponenten des IT-Bedarfs, die für die mit der Verwaltung des IT-Bedarfs befassten Personen interessant sind. Der Team-IT-Bedarf wird in den folgenden Portlets angezeigt (siehe *Abbildung 2-5*):

- **Portlet "Team-SLA-Ausnahmen nach Abt.":** Das Portlet **Team-SLA-Ausnahmen nach Abt.** ist eine personalisierte Version des Portlets **SLA-Ausnahmerollup**. Das Portlet **SLA-Ausnahmerollup** enthält die offenen Anforderungen, die zu SLA-Ausnahmen geführt haben. Weitere Informationen finden Sie unter *Portlet "SLA-Ausnahmerollup" auf Seite 32*.
- **Portlet "Teambedarf nach Priorität":** Dieses Portlet ist eine personalisierte Version des Portlets **Bedarf nach Kategorie**. Das Portlet **Bedarf nach Kategorie** ermöglicht einen schnellen Einblick in die verschiedenen Bereiche Ihres IT-Bedarfs wie beispielsweise eine übersichtliche Darstellung Ihres IT-Bedarfs nach Priorität. Weitere Informationen finden Sie unter *Portlet "Bedarf nach Kategorie" auf Seite 29*.
- **Portlet "Team-Zuweisungswarteschlange":** Bei diesem Portlet handelt es sich um eine personalisierte Version des Portlets **Zuweisungswarteschlange**. Das Portlet **Zuweisungswarteschlange** bietet eine personalisierte Übersicht über den IT-Bedarf, der noch keiner Ressource zugewiesen wurde, und ermöglicht die Zuweisung einer Ressource zu einem IT-Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter *Portlet "Team-Zuweisungswarteschlange" auf Seite 30*.
- **Portlet "Bedarf in Bearbeitung":** Bei diesem Portlet handelt es sich um eine personalisierte Version des Portlets **Anforderungsliste**. Das Portlet **Anforderungsliste** enthält allgemeine Informationen zu Anforderungen wie beispielsweise eine Beschreibung und den jeweiligen Status des IT-Bedarfs innerhalb des Workflows. Informationen über das Portlet **Anforderungsliste** finden Sie unter *Portlets "Bedarfsliste" und "Anforderungsliste" auf Seite 28* und im *HP Demand Management-Benutzerhandbuch*.

Abbildung 2-5. Team-Manager-PPM-Dashboard-Seite

hp Project and Portfolio Management Center Benutzer: Ronald Steel | [Abmelden](#)

Dashboard ▾ Öffnen ▾ Suchen ▾ Erstellen ▾ Eigene Links ▾ Historie ▾ ☆ Menüs oder Entitäten durchsuchen...

Interaktionen und Konfigurationen > Dashboard personalisieren > Dashboard - Bedarfs-Manager > Dashboard personalisieren > Dashboard - Team-Manager

Team-Manager

Team-SLA-Ausnahmen nach Abt.

Keine Filter angewendet. Gruppiert nach:

Ableitung

Abteilung	Innhalb des Servicelevels	Verletzung	Gesamt
IT	4	6	10
Finanzen	4	0	4
Herstellung	1	0	1
Auftragsfassung	8	0	8

[Diese Ausnahmen anzeigen](#)

Teambedarf nach Priorität

Einstellungen: Keine Filter angewendet. Gruppiert nach:

Priorität

Priorität	Gesamtzahl der Anforderungen
NIEDRIG	1
HOCH	5
NORMAL	13
KRITISCH	4

Team-Zuweisungswarteschlange

Keine Filter angewendet. Monat anfordern

Req#	Beschreibung	Priorität	Anforderungstyp	Geplanter Anfang	Geschätzter Aufwand	Zuweisen
30902	Add Oracle Accelerators to application	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	jmoore
30534	Page Navigation error	High	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEVa4
30536	Date on the line items become null on refreshing the screen	Critical	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEVa4
31721	Internal Portal Page Enhancement	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	jmadison
30537	Advanced search does not work	Low	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEVa4
30538	Remedy Installation	Normal	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	jmadison
30539	Portal Link Error	Normal	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEVa7
30542	Need to work on Transaction Interface	Critical	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	psDEVa4
30543	Price Management	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	jmoore
30544	Web Reorg	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	psDEVa4

[Zuweisen](#)

Bedarf in Bearbeitung

Anforderungsnr	Anforderungstyp	Beschreibung	Status	Zugewiesen zu	Priorität	Erstellt von
30170	Projektproblem	Need projector and conference phone in conference room for pilot	Neu		Mittel	Admin User
30171	Projektproblem	Patch release expected two weeks before GA	Neu		Mittel	Admin User
30172	Projektproblem	Additional network connections needed in data center	Neu		Mittel	Admin User
30173	Projektproblem	Several additional languages in user community found during Asia-Pac expansion	Neu		Niedrig	Admin User
30174	Projektproblem	Need to clear non-budgeted travel expenses	Neu		Niedrig	Admin User
30175	Projektproblem	Siebel QA server needs disk space	Neu		Mittel	Admin User
30176	Projektproblem	PeopleSoft training server setup	Neu		Niedrig	Admin User
30177	Projektproblem	Need additional hardware	Neu		Hoch	Admin User
30178	Projektproblem	Additional network connections needed in data center	Neu		Hoch	Admin User
30179	Projektproblem	Several additional languages in user community found during Asia-Pac expansion	Neu		Mittel	Admin User

[In Excel exportieren](#) 1 bis 10 von 168 werden angezeigt

Portlets zum Verwalten des IT-Bedarfs

Die HP IT Demand Management-Lösung ermöglicht die Verwaltung Ihres IT-Bedarfs über verschiedene Portlets. Diese Portlets für den IT-Bedarf befinden sich auf den Bedarfs-Manager- und Team-Manager-PPM-Dashboard-Seiten. Jedes dieser Portlets enthält eine Tabelle mit den für den IT-Bedarf relevanten Daten. Mit Hilfe der Felder in den Einstellungen für die einzelnen Portlets können Sie Filter definieren, die bestimmen, welche Daten in die Tabelle des Portlets aufgenommen und wie diese angeordnet (gruppiert) werden sollen. Beispielsweise können Sie die IT-Bedarfsdaten nach zugewiesenen Benutzern oder nach Abteilung gruppieren lassen.

Von den Portlet-Ergebnissen können Sie einen Drilldown zu den Anforderungsdetails des Bedarfs durchführen, indem Sie in der linken Spalte der Portlet-Anzeige auf die zugehörige Anforderungsnummer klicken. Wenn Sie zum Beispiel in *Abbildung 2-5 auf Seite 26* im Portlet **Bedarf in Bearbeitung** auf die Anforderungsnummer 30904 klicken, werden die Anforderungsdetails wie in *Abbildung 2-6* dargestellt angezeigt.



Um diese IT-Bedarfs-Portlets zu Ihrem PPM-Dashboard hinzufügen zu können, benötigen Sie die entsprechenden Zugriffserteilungen und Sicherheitsgruppenberechtigungen. Wenn Sie keinen Zugriff auf die Portlets für den IT-Bedarf haben, wenden Sie sich an Ihren Anwendungsadministrator.

Portlet "Konsolidierter Bedarf"

Das Portlet **Konsolidierter Bedarf** der vorkonfigurierten Bedarfs-Manager-Seite enthält IT-Bedarfszustandsdaten, die als Balkendiagramm dargestellt werden. Weitere Informationen finden Sie in *Abbildung 2-4 auf Seite 24*. Wenn Sie den Cursor über einem Balken innerhalb des Diagramms positionieren, wird eine QuickInfo geöffnet, die genauere Informationen zu den jeweiligen IT-Bedarfsdaten enthält.

Klicken Sie auf **Diesen Bedarf verwalten**, um Filter für die Daten festzulegen, die in die Ergebnisdiagramme einfließen sollen, und anzugeben, wie die Informationen gruppiert werden sollen. Beispielsweise können Sie die IT-Bedarfsdaten nach zugewiesenen Benutzern oder nach Abteilung gruppieren lassen.

Portlets "Bedarfsliste" und "Anforderungsliste"

Die folgenden Portlets stehen zur Auflistung des IT-Bedarfs zur Verfügung:

- **Portlet "Bedarfsliste"**: Das Portlet **Bedarfsliste** wird weder auf der vordefinierten Bedarfs-Manager-Seite noch auf der vordefinierten Team-Manager-Seite angezeigt. Es muss separat zu einer PPM-Dashboard-Seite hinzugefügt werden.
- **Portlet "Anforderungsliste"**: Das Portlet **Anforderungsliste** wird personalisiert als:
 - Das Portlet **Initiativen mit ausstehender Genehmigung** auf der vorkonfigurierten Bedarfs-Manager-Seite (siehe *Abbildung 2-4 auf Seite 24*).
 - Das Portlet **Bedarf in Bearbeitung** auf der vorkonfigurierten Team-Manager-Seite (siehe *Abbildung 2-5 auf Seite 26*).

- Als das Portlet **Bedarf nach Abteilung** und das Portlet **Bedarf nach Unternehmensinitiative** auf der vorkonfigurierten Bedarfs-Manager-Seite (siehe *Abbildung 2-4* auf Seite 24).
- Als das Portlet **Teambedarf nach Priorität** auf der vorkonfigurierten Team-Manager-Seite (siehe *Abbildung 2-5* auf Seite 26).

In den **Bedarf nach Kategorie**-Portlets werden IT-Bedarfsdaten im Balkendiagramm-Format angezeigt. Wenn Sie den Cursor über einem Balken innerhalb des Diagramms positionieren, wird eine QuickInfo geöffnet, die genauere Informationen zu den jeweiligen IT-Bedarfsdaten enthält.

Mit Hilfe der Felder in den Einstellungen für die einzelnen Portlets können Sie Filter definieren, die bestimmen, welche Daten in die Diagramme aufgenommen und wie diese angeordnet (gruppiert) werden sollen. Beispielsweise können Sie das Feld **Gruppieren nach** (im Bereich **Zeitperiode**) verwenden, um IT-Bedarfsdaten nach zugewiesenen Benutzern, nach Abteilung, nach Unternehmensinitiative oder nach anderen Kriterien gruppieren zu lassen.

Ihre Einstellungen, einschließlich der ausgewählten Gruppierung, werden unter dem Portlet-Titel aufgelistet. Wenn Sie außerdem anstelle des Portlet-Titels **Bedarf nach Kategorie** einen anderen Titel verwenden möchten, der Ihrer jeweiligen Gruppierung besser entspricht, klicken Sie, genauso wie bei den **Bedarf nach Kategorie**-Portlets auf den vorkonfigurierten PPM-Dashboard-Seiten, die in *Abbildung 2-4* auf Seite 24 und *Abbildung 2-5* auf Seite 26 dargestellt sind, auf der Seite **Einstellungen bearbeiten** für das Portlet auf **Titel ändern**.

Portlet "Team-Zuweisungswarteschlange"

Das Portlet **Team-Zuweisungswarteschlange** enthält eine Tabelle mit IT-Bedarfsdaten. Über dieses Portlet können Sie Benutzer auswählen und dem IT-Bedarf zuweisen. Weitere Informationen über das Zuweisen von Benutzern zu einem IT-Bedarf finden Sie unter *Zuweisen des IT-Bedarfs* auf Seite 37.

Abbildung 2-7. Anzeigen des IT-Bedarfs aus dem Portlet "Team-Zuweisungswarteschlange"

DEM - Anwendungserweiterung 30542 - Need to work on Transaction Interface Status: **Unterbrochen**

Unterbrochen Speichern Kopieren Mehr

Zuweisen Abbrechen

Alle erweitern | Alle reduzieren

Überblick

Anforderungsnr.: 30542 **Angefordert von:** Admin User

Anforderungstyp: DEM - Anwendungserweiterung **Erstellt am:** Januar 30, 2010

Anforderungsstatus: Unterbrochen

Workflow: DEM - Prozess für Erweiterungsanforderung

Zugewiesen zu: Offshore Developer A4

Zugewiesene Gruppe:

Abteilung des Anforderers: Corporate

Priorität: Kritisch **Anwendung:**

Beschreibung: Need to work on Transaction Interface

Analyse

Name der Erweiterung: Transaction Interface work for Finance

Detaillierte Beschreibung: New business requirements require rework to the interface for the corporate finance system for APAC.

Neue Erweiterung: J N **Suite:**

Angefordert von: Juli 10, 2006

Standort des Anforderers: **Unternehmensinitiative:**

Demand Management-SLA-Felder

SLA Ebene:

SLA-Verletzung am:

Service angefordert am:

Service erfüllt am:

Demand Management-Planungsfelder

Geschätztes Anfangsdatum:

Geschätzter Aufwand: 5

Abgelehnt am:

Bedarf erfüllt am:

+ Notizen (Keine Notizen vorhanden)

+ Status

+ Referenzen

Portlet "SLA-Ausnahmerollup"

Das Portlet **SLA-Ausnahmerollup** kann im Dashboard auf folgende Weise angezeigt werden, je nach Anforderung Ihrer Organisation:

- Als das Portlet **SLA-Ausnahmen nach Abteilung** auf der vorkonfigurierten Bedarfs-Manager-Seite (siehe [Abbildung 2-4](#) auf Seite 24).
- Als das Portlet **Team-SLA-Ausnahmen nach Abt.** auf der vorkonfigurierten Team-Manager-Seite (siehe [Abbildung 2-5](#) auf Seite 26).

In jedem dieser Portlets werden SLA-Daten im Balkendiagramm-Format angezeigt. Wenn Sie den Cursor über einem Balken innerhalb des Diagramms positionieren, wird eine QuickInfo geöffnet, die genauere Informationen zu den jeweiligen SLA-Daten enthält.

Wenn Sie in einem dieser Portlets auf **Diese Ausnahmen anzeigen** klicken, wird die in [Abbildung 2-8](#) dargestellte Seite **SLA-Ausnahmen** geöffnet.

Abbildung 2-8. Beispiel für die Seite "SLA-Ausnahmen"



Anforderungsnr.Δ	Anforderungstyp	Priorität	Grund	Beschreibung
30741	DEM - Anwendungserweiterung	Kritisch	Kritisch - 3 Tage	Dringend: Softwareaktualisierung

Auf dieser Seite können Sie auf eine der angezeigten Anforderungsnummern klicken, um deren Detailinformationen aufzurufen. In [Abbildung 2-9](#) wäre das die Anforderungsnummer 30932.

Abbildung 2-9. Aufrufen eines SLAs aus der Liste der SLA-Ausnahmen

DEM - Anwendungserweiterung 30741 - Dringend! Softwareaktualisierung Status: **Unterbrochen**

Unterbrochen Zuweisen Abbrechen Speichern Kopieren Mehr

[Alle erweitern](#) | [Alle reduzieren](#)

Überblick

Anforderungsnr.: 30542	Angefordert von: Admin User
Anforderungstyp: DEM - Anwendungserweiterung <input type="button" value="Ändern"/>	Erstellt am: Januar 30, 2010
Anforderungsstatus: Unterbrochen	
Workflow: DEM - Prozess für Erweiterungsanforderung	
Zugewiesen zu: Offshore Developer A4	
Zugewiesene Gruppe:	
Abteilung des Anforderers: Corporate	
Priorität: Kritisch	Anwendung:
Beschreibung: Dringend! Softwareaktualisierung	

Analyse

Name der Erweiterung:
Transaction Interface work for Finance

Detaillierte Beschreibung:
New business requirements require rework to the interface for the corporate finance system for APAC.

Neue Erweiterung: **Seite:**

Angefordert von:
Juli 10, 2006

Standort des Anforderers: **Unternehmensinitiative:**

Demand Management-SLA-Felder

SLA-Ebene:

SLA-Verletzung am:

Service angefordert am:
Juli 11, 2011

Service erfüllt am:

Demand Management-Planungsfelder

Geschätztes Anfangsdatum:
April 1, 2011

Geschätzter Aufwand:
5

Abgelehnt am:

Bedarf erfüllt am:

+ Notizen (Keine Notizen vorhanden)

+ Status

+ Referenzen

3 Verarbeiten des IT-Bedarfs

Die HP IT Demand Management-Lösung verfügt über spezielle Seiten für Bedarfstasks zur Verarbeitung Ihres IT-Bedarfs. Mit Hilfe dieser Seiten der HP IT Demand Management-Lösung können Sie die auf den folgenden Seiten beschriebenen Aufgaben ausführen:

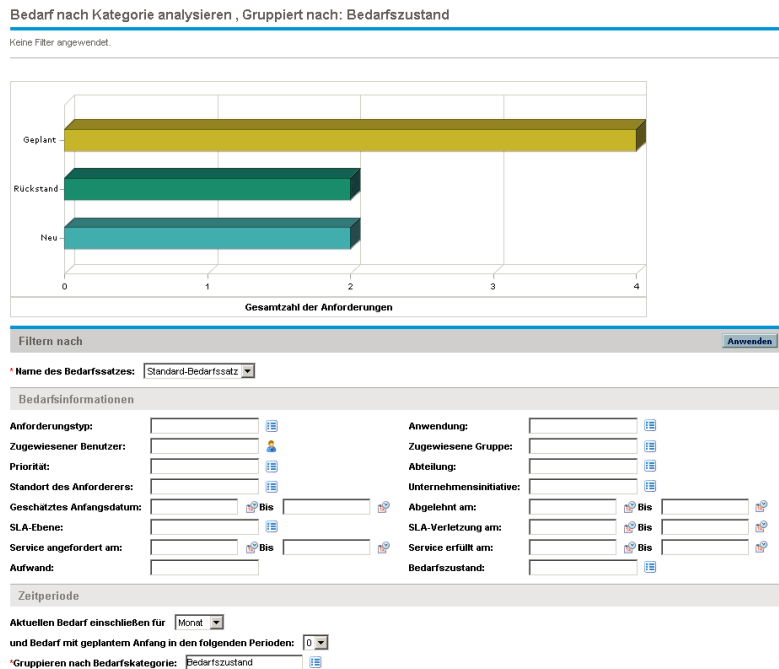
- *Analysieren des IT-Bedarfs* auf Seite 36
- *Zuweisen des IT-Bedarfs* auf Seite 37
- *Verwalten des konsolidierten IT-Bedarfs* auf Seite 38
- *Planen und Ablehnen eines IT-Bedarfs* auf Seite 39

Analysieren des IT-Bedarfs

Die Seite **Bedarf nach Kategorie analysieren** enthält eine grafische Darstellung des IT-Bedarfs hinsichtlich der Anzahl der IT-Bedarfsanforderungen. Wenn Sie den Cursor innerhalb des Balkendiagramms über einem Balkensegment positionieren, wird eine QuickInfo geöffnet, die genauere Informationen zu den jeweiligen IT-Bedarfsdaten enthält.

So analysieren Sie den IT-Bedarf:

1. Melden Sie sich bei PPM Center an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste **Öffnen > Demand Management > Bedarf nach Kategorie analysieren** aus. Die Seite **Bedarf nach Kategorie analysieren** wird geöffnet.



3. Wählen Sie im Feld **Name des Bedarfssatzes** den Bedarfssatz aus, der analysiert werden soll.
4. Füllen Sie die übrigen Felder im Bereich **Filtern nach** entsprechend Ihren Anforderungen aus. Mit Hilfe der Filterfelder wird bestimmt, welche IT-

Bedarfsdaten angezeigt und wie sie strukturiert werden. Bei einer Änderung der Einträge im Bereich **Zeitperiode** wird beispielsweise der Zeitraum für die Daten des IT-Bedarfs geändert.

5. Klicken Sie auf **Anwenden**.



Auf der Seite **Bedarf nach Kategorie analysieren** wird der IT-Bedarf immer bezüglich der Anzahl der IT-Bedarfsanforderungen dargestellt. Der oben auf der Seite angezeigte Text wird entsprechend der angewendeten Filterfelder und Anzeigeeinformationen aktualisiert.

Zuweisen des IT-Bedarfs

Mit Hilfe des Portlets **Team-Zuweisungswarteschlange** auf der vorkonfigurierten Team-Manager-PPM-Dashboard-Seite können Sie festlegen, wer einen IT-Bedarf bearbeiten soll.

Darüber hinaus können Sie das Portlet **Zuweisungswarteschlange** einer PPM-Dashboard hinzufügen. Außerdem wird, wenn die Konfiguration des zugewiesenen Workflows einen Workflow-Schritt zur IT-Bedarfszuweisung vorsieht, dieser Workflow-Schritt durch die Zuweisung einer Ressource mit Hilfe des Portlets **Zuweisungswarteschlange** erfüllt.

So weisen Sie einen Benutzer zu einem IT-Bedarf hinzu:

1. Melden Sie sich bei PPM Center an.
2. Öffnen Sie die Team-Manager-PPM-Dashboard-Seite, und überprüfen Sie das Portlet **Team-Zuweisungswarteschlange**, oder öffnen Sie das Portlet **Zuweisungswarteschlange**.

Req#	Beschreibung	Priorität	Anforderungstyp	Geplanter Anfang	Geschätzter Aufwand	Zuweisen
30534	Page Navigation error	High	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEV4
30535	Order Summary screen does not show the last order item	Critical	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	fsouth
30536	Date on the line items become null on refreshing the screen	Critical	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEV4
30537	Advanced search does not work	Low	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEV4
30538	Remedy Installation	Normal	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	miadison
30539	Portal Link Error	Normal	DEM - Application Bug	2011-04-0...	2	psDEV7
30542	Need to work on Transaction Interface	Critical	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	psDEV4
30543	Price Management	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	cmoore
30544	Web Reorg	Normal	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	psDEV4
30545	Multi-Order Upgrade	High	DEM - Application Enhancement	2011-04-0...	5	cmoore

Zuweisen

Showing 1 to 10 of 23

3. Klicken Sie innerhalb des Portlets in der Zeile des gewünschten IT-Bedarfs auf das Symbol neben dem Textfeld in der Spalte **Zuweisen**, und wählen Sie einen Eintrag aus.

Der ausgewählte Benutzer wird im Feld **Zuweisen** des betreffenden IT-Bedarfs hinzugefügt.

4. Klicken innerhalb des Portlets auf **Zuweisen**.

Der ausgewählte Benutzer wird dem IT-Bedarf zugewiesen.

Verwalten des konsolidierten IT-Bedarfs

Sie können die Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** so konfigurieren, dass ein für den IT-Bedarf relevanter Datenbereich angezeigt wird. Der mit dem IT-Bedarf verknüpfte Workflow wird so konfiguriert, dass auch die Verwaltung von Aktivitäten, einschließlich der Planung oder Ablehnung des IT-Bedarfs, berücksichtigt wird. Die Anforderungen des Workflows werden durch die Planung oder Ablehnung des IT-Bedarfs unter Verwendung der Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** erfüllt, woraufhin der IT-Bedarf die weiteren Schritte des Workflow-Prozesses durchläuft.

So verwalten Sie einen konsolidierten Bedarf:

1. Melden Sie sich bei PPM Center an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste **Öffnen > Demand Management > Konsolidierten Bedarf verwalten** aus. Die Seite **Konsolidierten Bedarf verwalten** wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Feld **Name des Bedarfssatzes** den Bedarfssatz aus, der analysiert werden soll.
4. Füllen Sie die übrigen Felder im Bereich **Filtern nach** entsprechend Ihren Anforderungen aus. Mit Hilfe der Filterfelder wird bestimmt, welche IT-Bedarfsdaten angezeigt und wie sie strukturiert werden. Bei einer Änderung der Einträge im Bereich **Zeitperiode** wird beispielsweise der Zeitraum für die Daten des IT-Bedarfs geändert.

5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Der oben auf der Seite angezeigte Text wird entsprechend der angewendeten Filterfelder und Anzeigeinformationen aktualisiert.



Weitere Informationen über das Planen und Ablehnen eines IT-Bedarfs finden Sie unter *Planen und Ablehnen eines IT-Bedarfs*.

Planen und Ablehnen eines IT-Bedarfs

Wenn Sie Ihren IT-Bedarf analysieren, können Sie bei der Planung den Beginn auf einen späteren Zeitpunkt verschieben, wenn die benötigten Ressourcen zur Verfügung stehen. Durch die Planung des IT-Bedarfs, können Sie den von Ihrer IT-Gruppe zu bearbeitenden Bedarf auf einem gleichmäßigen Niveau halten. Unter Umständen können Sie einen Teil des IT-Bedarfs auch ablehnen.

Die Seite **Bedarf planen** wird verwendet, um einen IT-Bedarf zu planen oder abzulehnen. Oftmals wird der mit dem IT-Bedarf verknüpfte Workflow so konfiguriert, dass auch die Verwaltung von Aktivitäten, einschließlich der Planung oder Ablehnung des IT-Bedarfs, berücksichtigt wird. Die Anforderungen des Workflows werden durch die Planung oder Ablehnung des IT-Bedarfs unter Verwendung der Seite **Bedarf planen** erfüllt, woraufhin der IT-Bedarf die weiteren Schritte des Workflow-Prozesses durchläuft.

So planen Sie einen IT-Bedarf oder lehnen ihn ab:

1. Melden Sie sich bei PPM Center an.
2. Wählen Sie in der Menüleiste **Öffnen > Demand Management > Bedarf planen** aus. Die Seite **Bedarf planen** wird geöffnet.

Bedarf planen

Keine Filter angewendet. Gruppirt nach: Bedarfszustand.

Fertig

Zu planender Bedarf

Aktueller Bedarf	Aufwand	Anzahl
<input type="checkbox"/> Geplant	5	1
<input type="checkbox"/> Neu	5	1
<input type="checkbox"/> Rückstand	5	1
Summen	5	1

Alle auswählen **Auswahl aufheben**

Geschätzten Anfang für ausgewählten Bedarf festlegen: **Terminplan**

Diesen Bedarf nicht erfüllen: **Ablehnen**

Filtern nach **Anwenden**

* **Name des Bedarfsatzes:** **Anwenden**

Bedarfsinformationen

Anforderungstyp: <input type="text"/>	Anwendung: <input type="text"/>
Zugewiesener Benutzer: <input type="text"/>	Zugewiesene Gruppe: <input type="text"/>
Priorität: <input type="text"/>	Abteilung: <input type="text"/>
Standort des Anforderers: <input type="text"/>	Unternehmensinitiative: <input type="text"/>
Geschätztes Anfangsdatum: <input type="text"/> Bis <input type="text"/>	Abgelehnt am: <input type="text"/> Bis <input type="text"/>
SLA-Ebene: <input type="text"/>	SLA-Verletzung am: <input type="text"/> Bis <input type="text"/>
Service angefordert am: <input type="text"/> Bis <input type="text"/>	Service erfüllt am: <input type="text"/> Bis <input type="text"/>
Aufwand: <input type="text"/>	Bedarfszustand: <input type="text"/>
Zeitraum: <input type="text" value="Monat(e)"/>	
Anzeigen:	
<input checked="" type="radio"/> Aktueller Bedarf nach Bedarfszustand: <input type="text"/>	
<input type="radio"/> Geplanter Bedarf mit Beginn im: <input type="text" value="Monat von 01.10.11"/>	
* Gruppieren nach Bedarfskategorie: <input type="text" value="Bedarfszustand"/>	

Anwenden

Fertig

3. Wählen Sie im Feld **Name des Bedarfsatzes** den Bedarfsatz aus, der analysiert werden soll.

Die Daten des Bedarfsatzes werden in die Seite **Bedarf planen** geladen.

4. (Optional) Füllen Sie die übrigen Felder im Bereich **Filtern nach** entsprechend Ihren Anforderungen aus. Mit Hilfe der Filterfelder wird bestimmt, welche IT-Bedarfsdaten angezeigt und wie sie strukturiert werden. Klicken Sie anschließend auf **Anwenden**.

Die Seite **Bedarf planen** wird unter Verwendung der festgelegten Filter erneut geladen.

5. Der IT-Bedarf, der geplant oder abgelehnt werden kann, wird auf der Seite **Bedarf planen** im Bereich **Zu planender Bedarf** nach dem Bedarfszustand, der in der Spalte **Aktueller Bedarf** angezeigt wird, zusammengefasst.

Wählen Sie den IT-Bedarf aus, der geplant oder abgelehnt werden soll:

- Um den gesamten IT-Bedarf auszuwählen, der noch nicht geplant wurde, klicken Sie auf **Alle auswählen**.
- Um den noch nicht geplanten IT-Bedarf eines bestimmten Bedarfszustands auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den betreffenden Bedarfszustand.
- Um bestimmte noch nicht geplante IT-Bedarfe auszuwählen, klicken Sie in der Spalte **Anzahl** für die IT-Bedarfe mit dem gewünschten Bedarfszustand wie z. B. **Neu** auf die entsprechende Zahl.

Die Seite **Bedarf planen** wird erneut geladen, wobei jeder IT-Bedarf, der den ausgewählten Bedarfszustand aufweist, angezeigt wird.

Bedarf planen

Gefiltert nach: Bedarfszustand - Neu. Sortiert nach: Anforderungsnr...

	Anforderungsnr.Δ	Beschreibung	Anforderungstyp	Geschätzter Aufwand	Geplanter Anfang	Bedarfszustand	Anwendung	Zugewiesener Benutzer
<input type="checkbox"/>	30183	DEMs	DEM - Anwendungserweiterung	5.0		Neu	Versionskontrollanwendung	Isa Gomez
<input type="checkbox"/>	30184	GAs	DEM - Anwendungserweiterung	5.0		Neu	Versionskontrollanwendung	Karl
<input type="checkbox"/>	30185	GFS	DEM - Anwendungserweiterung	5.0		Neu	Versionskontrollanwendung	Martin

Alle auswählen

Auswahl aufheben

Geschätzten Anfang für ausgewählten Bedarf festlegen:



Terminplan

Diesen Bedarf nicht erfüllen:

Ablehnen

Fertig

6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der IT-Bedarfe, die anschließend in einem gemeinsamen Schritt geplant oder abgelehnt werden sollen.
7. Planen Sie den ausgewählten IT-Bedarf, oder lehnen Sie ihn ab:
 - Zum Planen des ausgewählten IT-Bedarfs, klicken Sie auf das Kalender-Symbol rechts neben dem Feld **Geschätzten Anfang für ausgewählten Bedarf festlegen**, und wählen Sie ein Datum aus. Klicken Sie anschließend auf **Terminplan**. Das angegebene Datum wird zum geplanten Anfangsdatum für den ausgewählten IT-Bedarf.
 - Wenn Sie den ausgewählten IT-Bedarf ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Index

A

- Ablehnen eines Bedarfs, [39](#)
- Analysieren
 - Bedarf, [36](#), [38](#)
- Anforderungen
 - Demand Management-Lösung, [13](#)
- Anforderungstypen
 - Bedarf, [11](#)
 - DEM - Anwendungserweiterung, [11](#)
 - DEM - Anwendungsfehler, [11](#)
 - DEM - Datenbankaktualisierung, [12](#)
 - DEM - Initiative, [12](#)
 - Demand Management-Lösung, [11](#)

B

- Bedarf
 - Ablehnen, [39](#)
 - Analysieren, [36](#), [38](#)
 - Anforderungstypen, [11](#)
 - Bedarfsfelder, [9](#)
 - Bedarfssätze, [9](#)
 - Bedarfszustand, [9](#)
 - Planung, [20](#), [39](#)
 - Ressourcen zuweisen, [37](#)
 - Verarbeiten, [35](#)
 - Verwalten mit Hilfe von Portlets, [27](#)
 - Workflows, [11](#)
- Bedarfsanforderungstypen, [11](#)
- Bedarfsfelder, [9](#)
- Bedarfs-Manager-Dashboard-Seite, [23](#)

- Bedarfssätze, [9](#)
- Bedarfstyp-Workflows, [11](#)
- Bedarfszustand, [9](#)

D

- Dashboard-Seiten
 - Demand Management-Lösung, [22](#)
- DEM - Anwendungserweiterung,
 - Anforderungstyp, [11](#)
- DEM - Anwendungsfehler, Anforderungstyp,
 - [11](#)
- DEM - Datenbankaktualisierung,
 - Anforderungstyp, [12](#)
- DEM - Initiativenanforderungstyp, [12](#)
- DEM - Projektinitiativprozess-Workflow, [12](#)
- DEM - Workflow für
 - Datenbankaktualisierung, [12](#)
- DEM - Workflow für
 - Erweiterungsanforderungsprozess, [11](#)
- DEM - Workflow für Programmfehler-
 - Anforderung, [11](#)
- Demand Management-Lösung, [8](#), [11](#)
 - Ablehnen eines Bedarfs, [39](#)
 - Analysieren, [36](#)
 - Anforderungen, [13](#)
 - Bedarfs-Manager-Dashboard-Seite, [23](#)
 - Dashboard-Seiten, [22](#)
 - Menüs, [15](#)
 - Planen eines Bedarfs, [39](#)

Planung, [20](#)
Portlets, [27](#)
Seite "Bedarf nach Kategorie analysieren",
[21](#)
Seite "Bedarf planen", [20](#)
Seite "Konsolidierten Bedarf verwalten",
[19](#)
Service Level Agreements, [32](#)
Team-Manager-Dashboard-Seite, [25](#)

M

Menüs

Demand Management-Lösung, [15](#)

P

Planung

Bedarf, [20](#), [39](#)

Portlet "Anforderungsliste", [28](#)

Portlet "Bedarf in Bearbeitung", [25](#), [28](#)

Portlet "Bedarf nach Abteilung", [23](#), [30](#)

Portlet "Bedarf nach Kategorie", [29](#)

Portlet "Bedarf nach Unternehmensinitiative",
[23](#), [30](#)

Portlet "Bedarfsliste", [28](#)

Portlet "Initiativen mit ausstehender
Genehmigung", [23](#), [28](#)

Portlet "Konsolidierter Bedarf", [23](#), [27](#)

Portlet "SLA-Ausnahmen nach Abteilung", [23](#),
[32](#)

Portlet "SLA-Ausnahmerollup", [32](#)

Portlet "Teambedarf nach Priorität", [25](#), [30](#)

Portlet "Team-SLA-Ausnahmen nach Abt.",
[25](#), [32](#)

Portlet "Team-Zuweisungswarteschlange", [25](#),
[30](#)

Portlets

Anforderungsliste, [28](#)

Bedarf in Bearbeitung, [25](#), [28](#)

Bedarf nach Abteilung, [23](#), [30](#)

Bedarf nach Kategorie, [29](#)

Bedarf nach Unternehmensinitiative, [23](#),
[30](#)

Bedarfsliste, [28](#)

Demand Management-Lösung, [27](#)

Initiativen mit ausstehender Genehmigung,
[23](#), [28](#)

Konsolidierter Bedarf, [23](#), [27](#)

Service Level Agreements, [32](#)

SLA-Ausnahmen nach Abteilung, [23](#), [32](#)

SLA-Ausnahmerollup, [32](#)

Teambedarf nach Priorität, [25](#), [30](#)

Team-SLA-Ausnahmen nach Abt., [25](#), [32](#)

Team-Zuweisungswarteschlange, [25](#), [30](#)

R

Ressourcen

Zuweisen für Demand Management-
Lösung, [37](#)

S

Seite "Bedarf nach Kategorie analysieren", [21](#)

Seite "Bedarf planen", [20](#), [39](#)

Seite "Konsolidierten Bedarf verwalten", [19](#),
[38](#)

Service Level Agreements

Demand Management-Lösung, [13](#), [32](#)

Portlets, [32](#)

T

Team-Manager-Dashboard-Seite, [25](#)

V

Vordefinierte IT-Bedarfsanforderungstypen
und -Workflows, [11](#)

W

Workflows

DEM - Datenbankaktualisierung, [12](#)

DEM - Programmfehler-Anforderung, [11](#)

DEM - Projektinitiativprozess, **12**
DEM - Prozess für
Erweiterungsanforderung, **11**
Demand Management-Lösung, **11**

Z

Zustand, Bedarf, **9**

Zuweisen

Ressourcen für Demand Management-
Lösung, **37**

