

HP Project and Portfolio Management Center

ソフトウェアバージョン: 9.20

Tracking and Managing IT Demand ユーザーガイド

ドキュメントリリース日: 2013年2月 (英語版)

ソフトウェアリリース日: 2013年2月 (英語版)



ご注意

保証

HP製品、またはサービスの保証は、当該製品、およびサービスに付随する明示的な保証文によってのみ規定されるものとします。ここでの記載で追加保証を意図するものは一切ありません。ここに含まれる技術的、編集上の誤り、または欠如について、HPはいかなる責任も負いません。

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

権利の制限

機密性のあるコンピューターソフトウェアです。これらを所有、使用、または複製するには、HPからの有効な使用許諾が必要です。商用コンピューターソフトウェア、コンピューターソフトウェアに関する文書類、および商用アイテムの技術データは、FAR12.211および12.212の規定に従い、ベンダーの標準商用ライセンスに基づいて米国政府に使用許諾が付与されます。

著作権について

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

商標について

Adobe®は、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の登録商標です。

Intel®、Intel® Itanium®、Intel® Xeon®、およびPentium® は、Intel Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

Microsoft®、Windows®、Windows® XP、およびWindows Vista®は、米国におけるMicrosoft Corporationの登録商標です。

OracleとJavaは、Oracle Corporationおよびその関連会社の登録商標です。

UNIX®は、The Open Groupの登録商標です。

ドキュメントの更新情報

このマニュアルの表紙には、以下の識別情報が記載されています。

- ソフトウェアバージョンの番号は、ソフトウェアのバージョンを示します。
- ドキュメントリリース日は、ドキュメントが更新されるたびに変更されます。
- ソフトウェアリリース日は、このバージョンのソフトウェアのリリース期日を表します。

更新状況、およびご使用のドキュメントが最新版かどうかは、次のサイトで確認できます。

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

適切な製品サポートサービスをお申し込みいただいたお客様は、最新版をご入手いただけます。詳細は、HPの営業担当にお問い合わせください。

サポート

次のHPソフトウェアサポートのWebサイトを参照してください。

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

HP ソフトウェアサポートオンラインでは、対話型の技術支援ツールに効率的にアクセスできます。HP ソフトウェアサポートのWebサイトでは、次のようなことができます。

- 関心のあるナレッジドキュメントの検索
- サポートケースの登録とエンハンスメント要求のトラッキング
- ソフトウェアパッチのダウンロード
- サポート契約の管理
- HPサポート窓口の検索
- 利用可能なサービスに関する情報の閲覧
- 他のソフトウェアカスタマーとの意見交換
- ソフトウェアトレーニングの検索と登録

一部のサポートを除き、サポートのご利用には、**HP Passport**ユーザーとしてご登録の上、サインインしていただく必要があります。また、多くのサポートのご利用には、サポート契約が必要です。

アクセスレベルの詳細については、次のWebサイトをご覧ください。

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

HP Passport IDを登録するには、次のWebサイトにアクセスしてください。

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html> (英語サイト)

目次

第 1 章	IT デマンドのトラッキングと管理	7
	IT デマンドのトラッキングと管理	7
	HP IT Demand Management ソリューション	7
	HP Demand Management の用語と概念	9
	デマンド処理状況	9
	デマンドフィールドとデマンドセット	9
	IT デマンドリクエストタイプ	11
	事前定義された IT デマンドリクエストタイプとワークフロー	11
	IT デマンドリクエストタイプの定義	12
	SLA	12
	HP IT Demand Management ソリューションのリクエスト	12
	関連情報	13
第 2 章	デマンドの管理で使用するインターフェースオプション	15
	IT デマンドの管理メニュー	15
	IT Demand Management のページ	19
	[デマンド集計の管理] ページ	19
	[デマンドのスケジュール] ページ	21
	[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ	22
	事前設定された PPM Dashboard ページを使った IT デマンドの管理	23
	[デマンドマネージャ] で事前設定された PPM Dashboard ページ	23
	[チームマネージャ] で事前設定された PPM Dashboard ページ	25
	IT デマンドを管理するためのポートレット	27
	[デマンド集計] ポートレット	27
	[デマンドリスト] ポートレットと [リクエストリスト] ポートレット	28
	[デマンド (カテゴリ別)] ポートレット	30
	[チームアサインキュー] ポートレット	30
	[SLA 例外のロールアップ] ポートレット	32

第3章	ITデマンドの処理	35
	ITデマンドの分析	36
	ITデマンドのアサイン	37
	ITデマンド集計の管理	38
	ITデマンドのスケジューリングと却下	38
索引		43

第 1 章 IT デマンドのトラッキングと管理

IT デマンドのトラッキングと管理

HP Demand Management は、HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center) 製品の 1 つであり、IT 組織に提出された IT デマンドをすべて取得する処理を単一のアプリケーションとリポジトリで行います。PPM Center は、さまざまなソースから取得した情報を統合することにより、デマンドの集計データをリアルタイムに表示し、報告します。事前定義されたデマンドカテゴリを利用することで、さまざまなソースからのデマンドを標準化できます。この機能は、リソースをアサインし、IT デマンドの対応範囲の割り当てに役立ちます。

HP IT Demand Management ソリューション

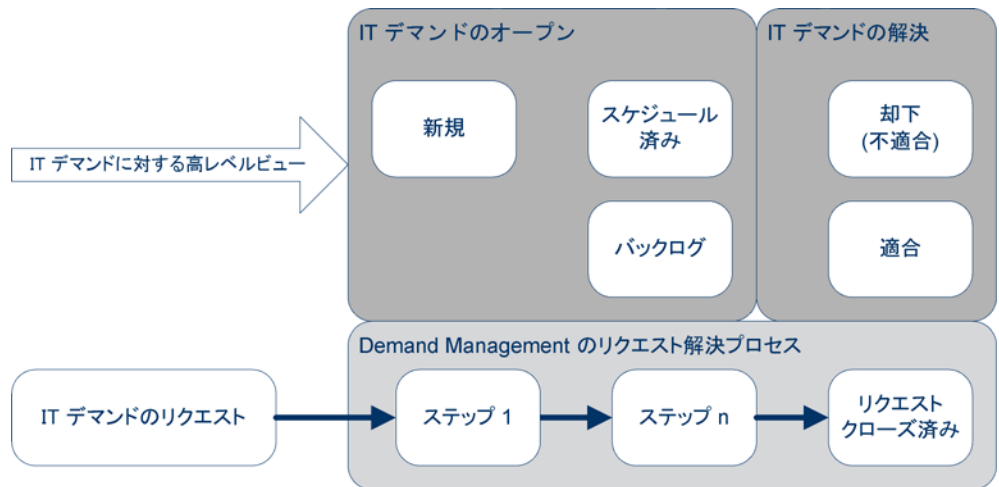
IT グループは、さまざまなソースからヘルプリクエストを受け取ります。このようなリクエストには、ヘルプデスク、不具合トラッキングシステム、サービスリクエストシステムでトラッキングするものや、スプレッドシート、メモ、電子メール、音声メールボックスを使って記録するものがあります。このようにさまざまなソースからのヘルプリクエストが混在すると、管理作業が煩雑になり、結果として IT リソースを過剰に確保してしまうことになり、IT アクティビティとビジネス要件が整合しなくなってしまう。

HP Demand Management は、IT グループに提出されたすべてのリクエストを一元的に管理します。HP Demand Management には、さまざまなソースから提出されたリクエストを集計する機能があり、IT マネージャなどの IT リクエストの管理やトラッキングの担当者は、IT グループに提出されたデマンドをリアルタイムで確認できます。

HP IT Demand Management ソリューションは、既存の HP Demand Management 機能を使用します (図 1-1 を参照してください)。IT グループは、HP Demand Management で標準で提供されている IT デマンドカテゴリに基づいて、各種ヘルプリクエストを標準化します。また、HP Demand Management では、リクエストのトラッキング、分析、スケジューリング、解決に必要なツールも用意されています。メニュー、ページ、PPM Dashboard ページ、ポートレットから、IT グループへのデマンドの分析、管理、ユーザへのアサイン、スケジューリング、却下ができます。

▶ HP Demand Management ツールの詳細については、第 2 章「デマンドの管理で使用するインターフェースオプション」(15 ページ) および第 3 章「IT デマンドの処理」(35 ページ) を参照してください。

図 1-1. IT Demand Management のプロセス



HP Demand Managementの用語と概念

HP Demand Managementで使用する用語と概念について、以下の内容を説明します。

- 「デマンド処理状況」(9ページ)
- 「デマンドフィールドとデマンドセット」(9ページ)
- 「ITデマンドリクエストタイプ」(11ページ)
- 「事前定義されたITデマンドリクエストタイプとワークフロー」(11ページ)
- 「ITデマンドリクエストタイプの定義」(12ページ)
- 「SLA」(12ページ)
- 「HP IT Demand Managementソリューションのリクエスト」(12ページ)

デマンド処理状況

デマンド処理状況とは、ITデマンドの現在の状態をリクエストのステータスで示したものです。通常、リクエストのステータスは次のいずれかになります。

- 新規
- スケジュール済み
- バックログ

デマンドフィールドとデマンドセット

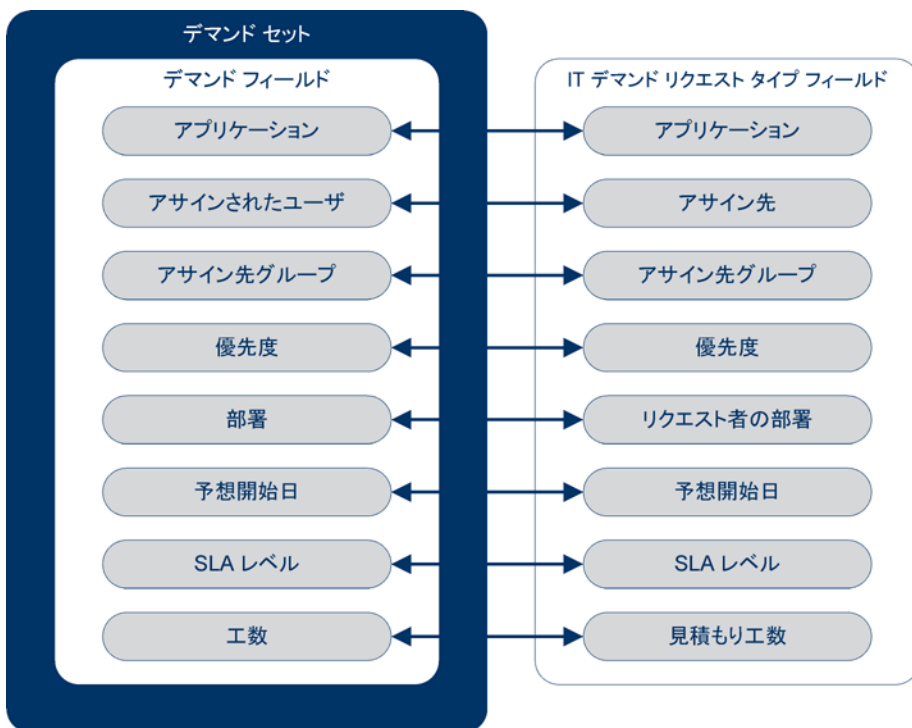
会社にはさまざまなグループが存在し、グループによってトラッキングするITデマンドは異なります。たとえば、研究開発の部署は、製品の不具合や機能拡張リクエストに関するITデマンドをトラッキングする必要があります。また、IS部署は、ヘルプデスクリクエストに関するITデマンドをトラッキングします。このようなグループ別のトラッキングのためにITデマンドを分類する方法として、HP IT Demand Managementソリューションではデマンドセットという概念が採用されています。

デマンドセットには、HP IT Demand Managementソリューション向けの設定が含まれています。デマンドセットを使用することにより、組織内の複数のグ

ループが、それぞれのビジネス要件に最適な方法でITデマンドをトラッキングおよび管理できるようになります。デマンドセットとは、デマンドフィールドをグループ化したものです。それぞれのデマンドセットは、ITデマンドのリクエストタイプのグループに対応しています。各デマンドフィールドは、ITデマンドリクエストタイプの各フィールドに対応しています(図 1-2を参照してください)。

デマンドセットは、それぞれのITデマンドリクエストタイプに共通するフィールドを標準化します。デマンドフィールドを基に、一貫性のある標準ITデマンドセットを設定でき、リクエストタイプ別のITデマンドの表示またはトラッキングも可能になります。

図 1-2. デマンドセットフィールドとITデマンドリクエストタイプフィールドのマッピング



ITデマンドリクエストタイプ

HP IT Demand Management ソリューションは、既存の HP Demand Management リクエスト解決システムと統合できるように設計されています。HP IT Demand Management ソリューションでは、ITデマンドリクエストと呼ばれるリクエストを使用します。ITデマンドリクエストは、情報テクノロジーグループに特化したリクエストです。たとえば、ITグループに共通のリクエストの1つに、データベースのリフレッシュがあります。したがって、HP IT Demand Management ソリューションでは、データベースリフレッシュ専用のITデマンドリクエスト (DEM - データベースリフレッシュ) が事前設定されています。ITデマンドリクエストタイプを新規作成すると、そのタイプのITデマンドのトラッキングと管理が可能になります。

事前定義されたITデマンドリクエストタイプとワークフロー

HP IT Demand Management ソリューションでは、4つのITデマンドリクエストタイプが事前設定されています。このITデマンドリクエストタイプは、事前定義されたITデマンドワークフローにマッピングされています。表 1-1は、ITデマンドリクエストタイプ、説明、関連付けられているITデマンドワークフローの一覧です。

表 1-1. ITデマンドリクエストタイプとワークフロー

ITデマンドリクエストタイプ	定義	ITデマンドワークフロー
DEM - アプリケーションバグ	現在のITアプリケーションで発生した問題の報告に使用します。	DEM - バグリクエストワークフロー
DEM - アプリケーション機能拡張	現在のITアプリケーションに新機能を追加するリクエストに使用します。	DEM - 機能拡張リクエストプロセス
DEM - データベースリフレッシュ	データベースリフレッシュリクエストは、テストフェーズにあるすべてのITオペレーションアプリケーションに適用されます。標準のITオペレーションサービスレベルが適用されます。	DEM - データベースリフレッシュ
DEM - イニシアチブ	今後の四半期で実施する重要プロジェクトをリクエストするために使用します。重要な利害関係者から管理上の承認を得ることが条件になります。	DEM - プロジェクトイニシアチブプロセス

ITデマンドリクエストタイプの定義

リクエストのトラッキングおよび管理プロセスで使用する方や条件のほとんどは、ITデマンドリクエストタイプで定義できます。ITデマンドリクエストタイプの定義では、次の項目とプロセスを設定します。

- ITデマンドリクエストの処理にデフォルトで使用するワークフロー
- カスタムフィールドの定義と動作
- レイアウト
- データアクセスとセキュリティ (ITデマンドリクエストの表示と編集を実行できるユーザ)
- 設定セキュリティ (ITデマンドリクエストの変更を実行できるユーザ)
- 通知

SLA

HP IT Demand Management ソリューションは、サービスレベルアグリーメント (SLA) に従ってトラッキングと報告を行います。SLAは、HP Demand Management で管理する項目のパフォーマンスや応答時間の許容レベルに相当します。

HP IT Demand Management ソリューションのリクエスト

HP IT Demand Management ソリューションは、既存のHP Demand Management リクエスト解決システムと統合できるように設計されています。一般的なリクエスト解決システムでは、ユーザに要件が発生すると、そのユーザがリクエストを作成します。HP IT Demand Management ソリューションを使用すると、リクエストに [スケジューリング] フィールドと [SLA] フィールドが追加され、リクエストの処理を効率化できます。リクエストの管理機能として、印刷、キャンセル、再オープン、削除、消去を実行できます。

リクエストの作成と管理の方法については、『HP Demand Management ユーザーガイド』を参照してください。

関連情報

IT デマンドのトラッキングと管理については、次のドキュメントも参照してください。

- 『Tracking and Managing IT Demand Configuration Guide』
- 『HP Demand Management ユーザーガイド』
- 『HP Demand Management 設定ガイド』

第 2 章 デマンドの管理で使用するインタフェースオプション

IT デマンドの管理メニュー

HP IT Demand Management ソリューションでは、IT デマンドの管理機能がメニューで提供されています。このメニューを使用するには、適切なアクセス許可とセキュリティグループの権限が必要です。以下で説明するメニューがメニューバーに表示されない場合は、アプリケーション管理者にお問い合わせください。

HP IT Demand Management ソリューションを使用する環境では、標準インタフェースのメニューバーに **[開く]** > **[Demand Management]** メニューと、**[開く]** > **[管理]** メニューに **[デマンドセット & プロセス]** サブメニューが追加されます。このメニューから次の操作を実行できます。

- IT デマンドの表示
- IT デマンドの管理
- IT デマンドのスケジューリング
- IT デマンドの分析
- Demand Management レポートの実行
- IT デマンドプロセスの管理

表 2-1 では、**[開く]** > **[Demand Management]** メニューと **[開く]** > **[管理]** > **[デマンドセット & プロセス]** メニューに含まれるデマンド関連項目をまとめます。

メニュー項目は、HP IT Demand Management ソリューションのインストールで行う設定によって若干異なる場合があります。



[開く]>[管理]メニューに含まれるメニュー項目は、上級ユーザおよびアプリケーション管理者専用です。

表 2-1. [HP Demand Management] メニューと [管理] メニュー (デフォルト)
(1/3 ページ)

メニューグループ	メニュー項目	説明
[Demand Management]	リクエストの検索	指定したフィルタに基づいてリクエストを検索し、検索結果に表示するフィールド(列)を指定します。検索基準は、名前を付けて保存できます。
	デマンド集計の管理	組織に提出されたITデマンドを分析します。また、グラフをクリックし、ITデマンドのスケジューリングまたは却下を行うこともできます。詳細については、「 [デマンド集計の管理] ページ 」(19 ページ)を参照してください。
	デマンドのスケジュール	ITデマンドを処理するスケジューリングをします。また、ITデマンドを却下することもできます。詳細については、「 [デマンドのスケジュール] ページ 」(21 ページ)を参照してください。
	カテゴリ別にデマンドを分析	フィルタと表示パラメータに従って現在のITデマンドを分析します。詳細については、「 [カテゴリ別にデマンドを分析] ページ 」(22 ページ)を参照してください。
	リクエストの作成	新しいリクエストを作成します。詳細については、『HP Demand Management ユーザーガイド』を参照してください。

表 2-1. [HP Demand Management] メニューと [管理] メニュー (デフォルト)
(2/3 ページ)

メニューグループ	メニュー項目	説明
[Demand Management] > [デマンドレポート]	デマンド作成履歴	デマンド作成履歴レポートを送信します。
	処理されたデマンドの履歴	処理されたデマンドの履歴レポートを送信します。
	SLA違反履歴	SLA違反履歴レポートを送信します。
[Demand Management] > [保存済み検索]	保存済み検索の管理	これまでに保存された検索を管理します ([リクエストの検索] メニュー項目を参照)。 [カテゴリ名] を指定すると、そのカテゴリに分類されている保存済み検索を管理できます。 [保存済み検索] メニューには、保存済みの検索の名前が、上記で指定したカテゴリで追加されます。
[Demand Management] > [リクエストブラウザ]	リクエストの参照	指定したフィルタに基づいてリクエストを検索し、検索結果で表示するフィールド (列) を指定します。また、リクエストブラウザツリーの表示グループを設定します。プリファレンスセットは、名前を付けて保存できます。
[Demand Management] > [リクエストブラウザ] > [保存済みプリファレンスセット]	<プリファレンスセット名>	指定したプリファレンスセットをリクエストブラウザツリーで表示します。このメニュー項目が表示されるのは、保存されたプリファレンスセットが存在する場合です。

表 2-1. [HP Demand Management] メニューと [管理] メニュー (デフォルト)
(3/3 ページ)

メニューグループ	メニュー項目	説明
[管理] > [デマンド セット & プロセス]	デマンドセット の管理	デマンドセットを設定します。デマンドセットにリクエストタイプを追加する操作や、デマンドフィールドをITデマンドリクエストタイプにマッピングする操作を行います。
	バグ修正 プロセスの管理	PPM Workbench で、DEM - バグリクエストのワークフローが開きます。
	機能拡張 プロセスの管理	PPM Workbench で、DEM - 機能拡張リクエストプロセスのワークフローが開きます。
	イニシアチブ プロセスの 管理	PPM Workbench で、DEM - プロジェクトイニシアチブプロセスのワークフローが開きます。

IT Demand Managementのページ



[開く]>[管理]メニューに含まれるメニュー項目は、上級ユーザおよびアプリケーション管理者専用です。

HP IT Demand Management ソリューションでは、デマンドのタスクページからITデマンドを管理することができます。このようなタスクページには、[Demand Management]メニューからアクセスできます。

[デマンド集計の管理] ページ

[デマンド集計の管理] ページでは、ITデマンドの工数をグラフ表示します(図 2-1の例では、デマンドが処理状況別にグループ化されています)。棒グラフ上の領域をクリックすると、それに対応するITデマンドのスケジューリングができます。また、デマンドセット、フィルタ、期間を選択してからグループを指定すると、ITデマンドの分析結果をグラフ表示できます。

このページを開くには、メニューバーから [開く]> [Demand Management]> [デマンド集計の管理] を選択します。

[デマンド集計の管理] ページでは、ITデマンドデータの表示範囲を指定することもできます。表示項目の絞り込みには、[フィルタ基準]パラメータを使用します。[グループデマンドカテゴリ] フィールドでは、ITデマンドの表示方法を指定します。たとえば、アサインされたユーザ別の表示や部署別の表示を指定できます。



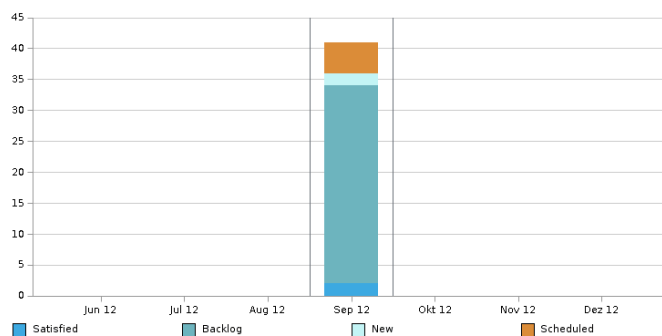
[デマンド集計の管理] ページの変更内容は、[デマンド集計] ポートレットにエクスポートされません。

図 2-1. [デマンド集計の管理] ページの例

デマンド処理状況ごとのデマンド集計の管理

フィルタが適用されていません。グループ基準: デマンド処理状況。グラフセクションをクリックすると、フィルタされたデマンドをスケジュールできます。

Total Effort



フィルタ基準

* デマンド セット名:

デマンド情報

リクエスト タイプ:	<input type="text"/>	アプリケーション:	<input type="text"/>
アサインされたユーザ:	<input type="text"/>	アサイン先グループ:	<input type="text"/>
優先度:	<input type="text"/>	部署:	<input type="text"/>
リクエスト者の場所:	<input type="text"/>	ビジネスインシデント:	<input type="text"/>
予想開始日:	<input type="text"/>	部下日:	<input type="text"/>
SLA レベル:	<input type="text"/>	SLA 違反日:	<input type="text"/>
サービスリクエスト日:	<input type="text"/>	サービス適合日:	<input type="text"/>
工数:	<input type="text"/>	デマンド処理状況:	<input type="text"/>

期間

期間:

表示する過去の期間数:

表示する今後の期間数:

*グループ デマンド カテゴリ:

グループ化の適用先: 過去のデマンド

今後のデマンド

[デマンドのスケジュール] ページ

[デマンドのスケジュール] ページでは、ITデマンドのスケジューリングと却下を行います。このページにアクセスするには、[デマンド集計の管理] ページの棒グラフで目的の領域をクリックするか、メニューバーから[開く]>[Demand Management]>[デマンドのスケジュール]を選択します。フィルタ基準を入力すると、結果を絞り込むことができます。また、[グループデマンドカテゴリ] フィールドを指定すると、デマンドカテゴリ別にまとめた結果をリスト表示できます。

たとえば、[図 2-1](#)の「Sep 12」の棒グラフの[新規] (グラフの凡例を参照) をクリックすると、[デマンドのスケジュール] ページ ([図 2-2](#)) が開きます。このページで、デマンドのスケジューリングができます。

図 2-2. [デマンドのスケジュール] ページの例

デマンドのスケジュール

フィルタが適用されていません グループ基準: デマンド処理状況

完了

スケジュールするデマンド

現在のデマンド	工数	カウント
<input type="checkbox"/> Backlog	257	23
合計	257	23

[すべてチェック](#) [すべてクリア](#)

選択したデマンドの予定開始日の設定: [ヘルプ](#) [リセット](#)

このデマンドを済ませない場合に選択: [適用](#)

フィルタ基準

デマンド セット名: [リセット](#)

デマンド情報

リクエスト タイプ:	<input type="text"/>	アプリケーション:	<input type="text"/>
アサインされたユーザ:	<input type="text"/>	アサイン先グループ:	<input type="text"/>
優先度:	<input type="text"/>	部署:	<input type="text"/>
リクエスト者の職務:	<input type="text"/>	ビジネス インシデント:	<input type="text"/>
子要開始日:	<input type="text"/>	却下日:	<input type="text"/>
SLA レベル:	<input type="text"/>	SLA 違反日:	<input type="text"/>
サービスリクエスト日:	<input type="text"/>	サービス違反日:	<input type="text"/>
工数:	<input type="text"/>		
期間:	<input type="text" value="月"/>		

表示:

◎現在のデマンド (デマンド処理状況):

○次の期間内に開始するスケジュールされたデマンド:

グループ デマンド カテゴリ: [ヘルプ](#)

適用

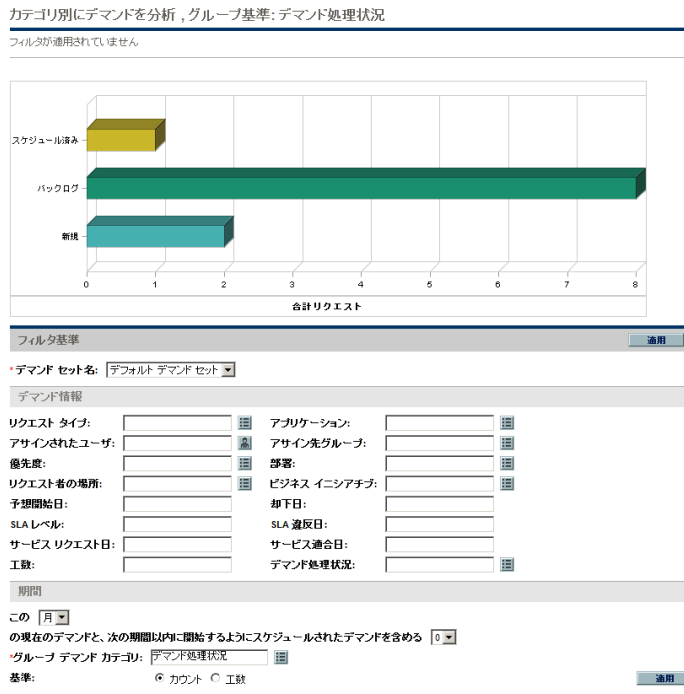
完了

[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ

[カテゴリ別にデマンドを分析] ページでは、ITデマンドのリクエスト数をグラフ表示します。このページにアクセスするには、メニューバーから **[開く]** > **[Demand Management]** > **[カテゴリ別にデマンドを分析]** を選択します。別のデマンドセットのITデマンドを表示するには、**[デマンドセット名]** フィールドを変更します。フィルタ基準を入力すると、結果を絞り込むことができます。また、**[グループデマンドカテゴリ]** フィールドを指定してから **[適用]** をクリックすると、選択したデマンドカテゴリ別にまとめた結果をリスト表示できます。

図 2-3は、[カテゴリ別にデマンドを分析] ページの例です。この例では、デマンドが処理状況別に表示されています。

図 2-3. [カテゴリ別にデマンドを分析] ページ



事前設定されたPPM Dashboardページを使ったITデマンドの管理

HP IT Demand Management ソリューションでは、ITデマンドの管理用にPPM Dashboardページが事前設定されています。このページは1つまたは複数のPPM Dashboardページで構成され、それぞれに [ITデマンド] ポートレットが設定されています。ITデマンドのPPM DashboardページをPPM Dashboardに追加するには、適切なアクセス許可とセキュリティグループ権限が必要です。ITデマンドのPPM Dashboardページにアクセスできない場合は、アプリケーション管理者にお問い合わせください。

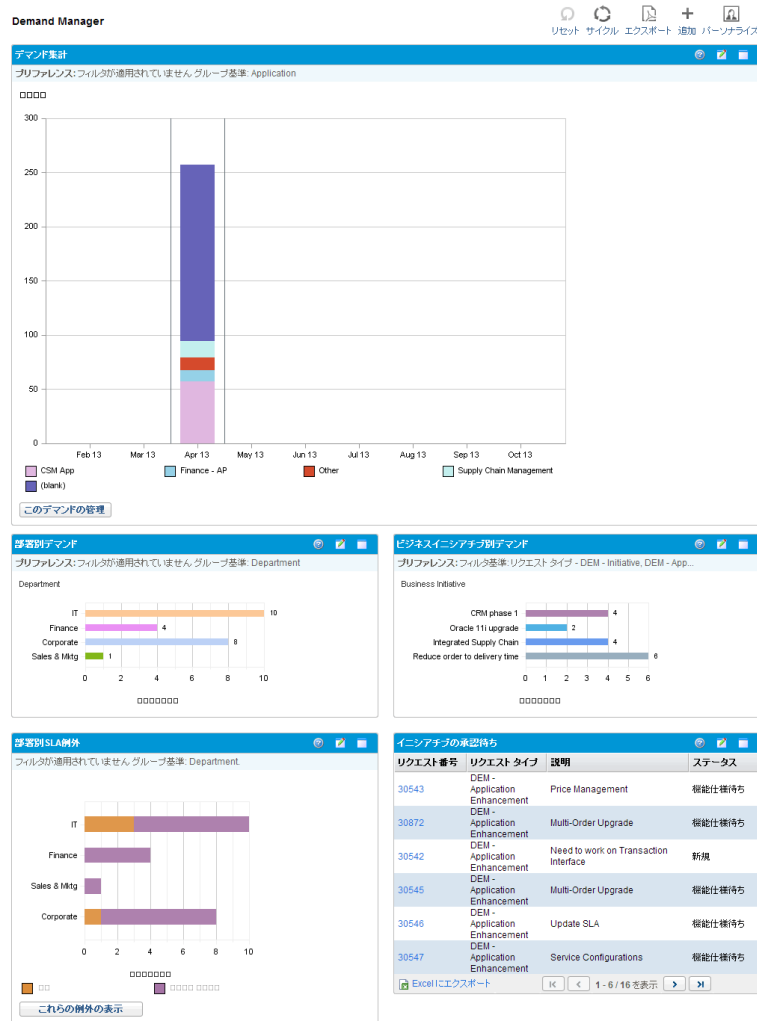
[デマンドマネージャ] で事前設定されたPPM Dashboardページ

[デマンドマネージャ] で事前設定されたPPM Dashboardページでは、組織に提出されたITデマンドの全体像を把握できます。ITデマンドを表示するポートレットには、次のものがあります(表示サンプルは図 2-4を参照してください)。


- **[デマンド集計] ポートレット:** [デマンド集計] ポートレットは、組織に提出されたITデマンドの概要をグラフ表示します。詳細については、「[\[デマンド集計\] ポートレット](#)」(27ページ)を参照してください。
- **[部署別デマンド] ポートレット:** [部署別デマンド] ポートレットは、[デマンド(カテゴリ別)] ポートレットをパーソナライズしたものです。[デマンド(カテゴリ別)] ポートレットでは、ITデマンドをさまざまな側面から簡単に表示することができます。たとえば、ITデマンドを部署別に表示します。詳細については、「[\[デマンド\(カテゴリ別\)\] ポートレット](#)」(30ページ)を参照してください。
- **[ビジネスイニシアチブ別デマンド] ポートレット:** [ビジネスイニシアチブ別デマンド] ポートレットは、[デマンド(カテゴリ別)] ポートレットをパーソナライズしたものです。[デマンド(カテゴリ別)] ポートレットでは、ITデマンドをさまざまな側面から簡単に表示することができます。たとえば、ITデマンドをビジネスイニシアチブ別に表示します。詳細については、「[\[デマンド\(カテゴリ別\)\] ポートレット](#)」(30ページ)を参照してください。
- **[部署別SLA例外] ポートレット:** [部署別SLA例外] ポートレットは、[SLA例外のロールアップ] ポートレットをパーソナライズしたものです。[SLA例外のロールアップ] ポートレットでは、SLA例外をトリガしたオープン状態のITデマンドリクエストがリスト表示されます。詳細については、「[\[SLA例外のロールアップ\] ポートレット](#)」(32ページ)を参照してください。

- [イニシアチブの承認待ち] ポートレット:[イニシアチブの承認待ち] ポートレットは、[リクエストリスト] ポートレットをパーソナライズしたものです。[リクエストリスト] ポートレットは、IT デマンドリクエストに関する全般的な情報 (説明やステータスなど) を表示します。[リクエストリスト] ポートレットの詳細については、「[デマンドリスト] ポートレットと [リクエストリスト] ポートレット」(28 ページ) および『HP Demand Management ユーザーガイド』を参照してください。

図 2-4. [デマンドマネージャ] の PPM Dashboard ページ



[チームマネージャ]で事前設定されたPPM Dashboard ページ

IT デマンドの管理担当者は、[チームマネージャ]で事前設定された PPM Dashboard ページを使って目的の IT デマンドの情報を表示します。チーム IT デマンドを表示するポートレットには、次のものがあります (表示サンプルは  2-5 を参照してください)。

- **[部署別チーム SLA 例外] ポートレット:** [部署別チーム SLA 例外] ポートレットは、[SLA 例外のロールアップ] ポートレットをパーソナライズしたものです。[SLA 例外のロールアップ] ポートレットでは、SLA 例外をトリガしたオープン状態のリクエストがリスト表示されます。詳細については、「[\[SLA 例外のロールアップ\] ポートレット](#)」(32 ページ) を参照してください。
- **[優先度別チームデマンド] ポートレット:** [優先度別チームデマンド] ポートレットは、[デマンド (カテゴリ別)] ポートレットをパーソナライズしたものです。[デマンド (カテゴリ別)] ポートレットは、IT デマンドをさまざまな側面から簡単に表示することができます。たとえば、IT デマンドを優先度別に表示できます。詳細については、「[\[デマンド \(カテゴリ別\)\] ポートレット](#)」(30 ページ) を参照してください。
- **[チームアサインキュー] ポートレット:** [チームアサインキュー] ポートレットは、[アサインキュー] ポートレットをパーソナライズしたものです。[アサインキュー] ポートレットでは、リソースにアサインされていない IT デマンドのパーソナライズ表示や、IT デマンドにリソースをアサインする操作を実行できます。詳細については、「[\[チームアサインキュー\] ポートレット](#)」(30 ページ) を参照してください。
- **[処理中のデマンド] ポートレット:** [処理中のデマンド] ポートレットは、[リクエストリスト] ポートレットをパーソナライズしたものです。[リクエストリスト] ポートレットでは、IT デマンドリクエストに関する全般的な情報 (ワークフローに含まれる IT デマンドの説明やステータスなど) を表示します。[リクエストリスト] ポートレットの詳細については、「[\[デマンドリスト\] ポートレットと \[リクエストリスト\] ポートレット](#)」(28 ページ) および『HP Demand Management ユーザーガイド』を参照してください。

図 2-5. [チームマネージャ] のPPM Dashboard ページ

Team Manager リセット サイクル エクスポート 追加 パーソナライズ

部署別チームSLA例外

フィルタ基準: リクエストタイプ - DEM - Application Bug...

Backlog

0 1 2 3 4 5 6 7

0000000

0000000

これらの例外の表示

優先度別チームデマンド

プリファレンス: フィルタ基準: リクエストタイプ - DEM - Application Bug, グループ...

Backlog

0 1 2 3 4 5 6 7

0000000

チームアサインキュー

フィルタ基準: リクエストタイプ - DEM - Application Bug, この月のデマンド

Req#	説明	優先度	リクエストタイプ	スケジュールされた開始日	見積もり工数	アサイン
30534	Page Navigation error	High	DEM - Application Bug		2	jsDEVa4
30535	Order Summary screen does not show the last order item	Critical	DEM - Application Bug	2009-07-1...	2	jsouth
30536	Date on the line items become null on refreshing the screen	Critical	DEM - Application Bug		2	jsDEVa4
30537	Advanced search does not work	Low	DEM - Application Bug	2010-07-0...	2	jsDEVa4
30538	Remedy Installation	Normal	DEM - Application Bug	2010-06-0...	2	amadaon

アサイン

処理中のデマンド

リクエスト番号	リクエストタイプ	説明	ステータス	アサイン先	優先度	作成者
31280	(Demand Demo) Application Enhancement		優先順位キュー中			Admin User
31279	(Demand Demo) Application Enhancement		優先順位キュー中			Admin User
31270	(Demand Demo) Application Enhancement		未リリース			Admin User
31262	(Demand Demo) Application Enhancement		未リリース			Admin User

Excelにエクスポート

ITデマンドを管理するためのポートレット

HP IT Demand Management ソリューションでは、ITデマンドを管理するポートレットが提供されています。この [ITデマンド] ポートレットは、[デマンドマネージャ] と [チームマネージャ] の PPM Dashboard ページに含まれています。各ポートレットでは、ITデマンドの関連データがテーブル形式で表示されます。各ポートレットのプリファレンスにあるフィールドで、テーブルの表示データに適用するフィルタや表示方法 (グループ化) を指定できます。たとえば、アサインされたユーザや部署別に IT デマンドデータをグループ化することができます。

ポートレットのデータ表示画面では、リストの左端の列に表示されているリクエスト番号をクリックすると、デマンドのリクエストに関する詳細な内容をドリルダウンできます。たとえば26ページの図 2-5の画面では、[処理中のデマンド] ポートレットでリクエスト番号30134をクリックすると、リクエストの詳細ページ (図 2-6) が開きます。



[ITデマンド] ポートレットを PPM Dashboard に追加するには、適切なアクセス許可とセキュリティグループ権限が必要です。[ITデマンド] ポートレットにアクセスできない場合は、アプリケーション管理者にお問い合わせください。

[デマンド集計] ポートレット

事前設定された [デマンドマネージャ] ページの [デマンド集計] ポートレットでは、ITデマンドの処理状態が棒グラフで表示されます。表示例は、24ページの図 2-4を参照してください。棒グラフ上の領域にカーソルを置くとヒントが開き、ITデマンドデータのさらに詳細な情報が表示されます。

[このデマンドの管理] をクリックすると、グラフに含めるデータのフィルタ条件や、表示方法を指定できます。たとえば、アサインされたユーザや部署別に IT デマンドデータをグループ化することができます。

[デマンドリスト] ポートレットと [リクエストリスト] ポートレット

次のポートレットは、ITデマンドのリスト表示を行います。



- **[デマンドリスト] ポートレット:** [デマンドリスト] ポートレットは、事前設定された [デマンドマネージャ] ページや [チームマネージャ] ページのいずれにも表示されません。表示するには、PPM Dashboard ページに追加する必要があります。
- **[リクエストリスト] ポートレット:** [リクエストリスト] ポートレットには、次のようなパーソナライズされたものがあります。
 - 事前設定された [デマンドマネージャ] ページの [イニシアチブの承認待ち] ポートレット (24 ページの  2-4 を参照してください)。
 - 事前定義された [チームマネージャ] ページの [処理中のデマンド] ポートレット (26 ページの  2-5 を参照してください)。

図 2-6. [処理中のデマンド] ポートレットからリクエストを表示

DEM - アプリケーション機能拡張 30134 - sample ステータス: 新規

初期レビュー 保存 エビ 詳細

新式管理 提供済み アサイン 詳細情報 応答 スケジュール 部下

すべて閉鎖する | すべて新規したまむ

サマリ

リクエスト番号: 30134	リクエスト者: Admin User
リクエストタイプ: DEM - アプリケーション機能拡張 変更	作成日時: 2013/04/12
リクエストステータス: 新規	
ワークフロー: DEM - 機能拡張リクエストプロセス	
アサイン先: Admin User 👤 📄	
アサイン先グループ: <input type="text"/>	
リクエスト者の部署: 選択 📄	
優先度: 通常 📄	アプリケーション: CSM App 📄
説明: sample	

機能拡張の詳細

機能拡張名:
sample

詳細な説明:
sample 📄

新機能拡張:
 はい いいえ

リクエスト者:
2013/04/12 👤

リクエスト者の場所:
選択 📄

シート:
選択 📄

ビジネス イニシアチブ:
発注から納品までの時間を短縮 📄

分析

予想終了日:

Demand Management SLA フィールド

SLA レベル: 📄

SLA 違反日: 👤

サービスリクエスト日: 👤

サービス締合日: 👤

Demand Management スケジュール フィールド

予想開始日: 👤

見積もり工数:
5

却下日: 👤

デマンド処理日: 👤

+ メモ (メモが存在しません)

+ ステータス

+ 参照

[デマンド (カテゴリ別)] ポートレット

[デマンド (カテゴリ別)] ポートレットは、組織が指定する条件に基づいて、次のいずれかの形式でダッシュボード上に表示されます。

- 事前設定された [デマンドマネージャ] ページの [部署別デマンド] ポートレットと [ビジネスイニシアチブ別デマンド] ポートレット (24ページの [図 2-4](#)を参照してください)。
- 事前設定された [チームマネージャ] ページの [優先度別チームデマンド] ポートレット (26ページの [図 2-5](#)を参照してください)。

[デマンド (カテゴリ別)] ポートレットでは、IT デマンドデータが棒グラフで表示されます。棒グラフ上の領域にカーソルを置くとヒントが開き、IT デマンドデータのさらに詳細な情報が表示されます。

各ポートレットのプリファレンスにあるフィールドで、グラフ表示に適用するフィルタや表示方法 (グループ化) を指定できます。たとえば、[グループ] フィールド ([期間] セクション内) を使用すると、アサインされたユーザ、部署、ビジネスイニシアチブ、その他グループ別にIT デマンドデータをまとめて表示することができます。

選択したグループなどのプリファレンスは、ポートレットのタイトルの下に表示されます。ポートレットのタイトルを、[デマンド (カテゴリ別)] ではなく、特定のグループ名に変更するには (24ページの [図 2-4](#)と 26ページの [図 2-5](#)では、事前設定の PPM Dashboard ページのタイトルが変更されています)、ポートレットの [プリファレンスの編集] ページにある [タイトルを変更] をクリックしてください。

[チームアサインキュー] ポートレット

[チームアサインキュー] ポートレットでは、IT デマンドデータがテーブル形式で表示されます。このポートレットでは、IT デマンドの表示とユーザのアサインが可能です。IT デマンドへのユーザのアサインについては、「IT デマンドのアサイン」(37ページ) を参照してください。

図 2-7. [チームアサインキュー] ポートレットからITデマンドを表示

リクエスト者: 2013/04/12	ビジネスインシデント: 発注から納品までの時間を短縮
リクエスト者の場所:	
- 分析	
予想終了日:	
- Demand Management SLA フィールド	
SLA レベル:	
SLA 違反日:	
サービスリクエスト日:	
サービス適合日:	
- Demand Management スケジューリング フィールド	
予想開始日:	
見積もり工数: 5	
却下日:	
デマンド処理日:	
+ メモ (メモが存在しません)	
+ ステータス	
+ 参照	

[SLA例外のロールアップ] ポートレット

[SLA例外のロールアップ] ポートレットは、組織が指定する条件に基づいて、次のいずれかの形式でダッシュボード上に表示されます。

- 事前設定された [デマンドマネージャ] ページの [SLA例外のロールアップ] ポートレット (24 ページの [図 2-4](#) を参照してください)。
- 事前設定された [チームマネージャ] ページの [部署別チーム SLA 例外] ポートレット (26 ページの [図 2-5](#) を参照してください)。

このポートレットはいずれも、SLA データを棒グラフで表示します。棒グラフ上の領域にカーソルを置くとヒントが開き、SLA データのさらに詳細な情報が表示されます。

いずれかのポートレットで [これらの例外の表示] をクリックすると、[図 2-8](#) のような [SLA 例外] ページが開きます。

図 2-8. [SLA 例外] ページの例

SLA 例外のリスト				
フィルタが適用されていません 順序の基準: リクエスト番号.				
Req#	リクエスト タイプ	優先度	理由	説明
30545	DEM - Application Enhancement	High	High - 5 Days	Multi-Order Upgrade

このページでリクエスト番号をクリックすると、詳細情報が表示されます。[図 2-9](#)は、リクエスト番号30136をクリックして表示されたページサンプルです。

図 2-9. [SLA例外] ページからSLAを表示

DEM - アプリケーション機能拡張 30136 - Multi-Order Upgrade ステータス: 新規

すべて展開する | すべて折りたたむ

- サマリ

リクエスト番号: 30136 リクエスト タイプ: DEM - アプリケーション機能拡張 <input type="button" value="変更"/> リクエスト ステータス: 新規 ワークフロー: DEM - 機能拡張リクエスト プロセス アサイン先: <input type="text"/> アサイン先グループ: <input type="text"/> リクエスト者の部署: 発注エントリ 優先度: 通常 説明: Multi-Order Upgrade	リクエスト者: Admin User 作成日時: 2013/04/12 アプリケーション: その他 サイト: <input type="text"/> ビジネス イニシアチブ: CRM フェーズ 1
--	--

- 機能拡張の詳細

機能拡張名:
Multi-Order Upgrade

詳細の説明:
Multi-Order Upgrade

新規機能拡張:
 はい いいえ
 リクエスト者:
2013/04/12
 リクエスト者の場所:

- 分析

予想終了日:

- Demand Management SLA フィールド

SLA レベル:
高 - 5 日
 SLA 違反日:
2013/04/11
 サービス リクエスト日:
2013/04/11
 サービス 適合日:
2013/04/11

- Demand Management スケジューリング フィールド

予想開始日:
2013/04/11
 見積もり 工数:
5
 却下日:
 デマンド 処理日:

+ メモ (メモが存在しません)

+ ステータス

+ 参照

第 3 章 IT デマンドの処理

HP IT Demand Management ソリューションでは、デマンドのタスクページから IT デマンドを処理することができます。HP IT Demand Management ソリューションのページでは、次のような処理を実行できます。

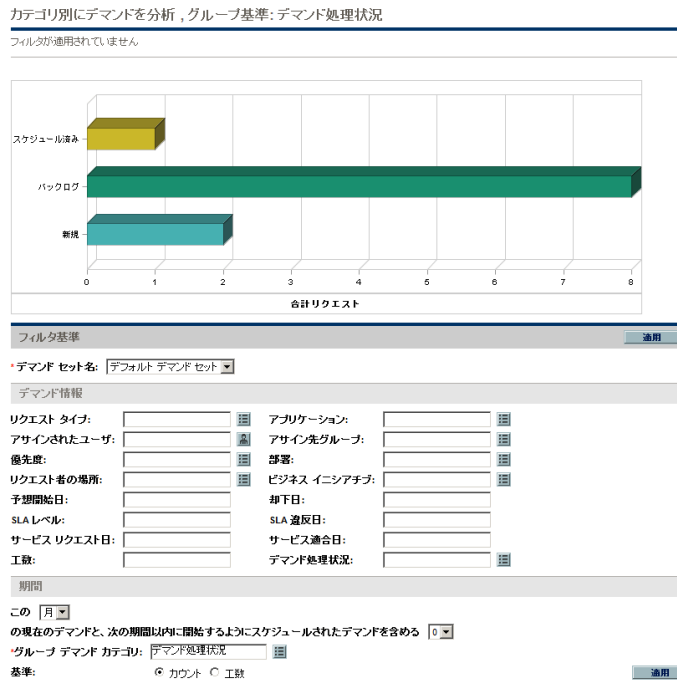
- 「IT デマンドの分析」(36 ページ)
- 「IT デマンドのアサイン」(37 ページ)
- 「IT デマンド集計の管理」(38 ページ)
- 「IT デマンドのスケジューリングと却下」(38 ページ)

ITデマンドの分析

[カテゴリ別にデマンドを分析] ページでは、ITデマンドのリクエスト数をグラフ表示します。棒グラフ上の領域にカーソルを置くとヒントが開き、ITデマンドデータのさらに詳細な情報が表示されます。

ITデマンドを分析するには、次の手順を実行してください。

1. PPM Centerにログインします。
2. メニューバーから、[開く]>[Demand Management]>[カテゴリ別にデマンドを分析]を選択します。[カテゴリ別にデマンドを分析]ページが開きます。



3. [デマンドセット名] フィールドで、分析するデマンドセットを選択します。
4. 必要に応じて、[フィルタ基準] セクションにあるほかのフィールドに入力します。フィルタフィールドでは、表示対象に含めるITデマンドデータと表示方法を指定します。たとえば、[期間] セクションでは、ITデマンドデータの期間を変更できます。

5. [適用] をクリックします。



[カテゴリ別にデマンドを分析] ページでは、必ずITデマンドリクエスト数に関するデータが表示されます。ページの一番上には、適用されているフィルタフィールドと表示情報がテキストで表示されます。

IT デマンドのアサイン

IT デマンドを処理する担当者をアサインするには、事前設定された [チームマネージャ] の PPM Dashboard ページにある [チームアサインキュー] ポートレットを使用します。

また、[アサインキュー] ポートレットを PPM Dashboard ページに追加することも可能です。さらに、ワークフローが、IT デマンドをアサインするワークフローステップを含めるように設定されている場合、[アサインキュー] ポートレットでリソースをアサインすると、アサインワークフローステップの要件が満たされます。

IT デマンドにユーザをアサインするには、次の手順を実行してください。

1. PPM Center にログオンします。
2. [チームマネージャ] の PPM Dashboard ページで [チームアサインキュー] ポートレットを開くか、[アサインキュー] ポートレットを開きます。

Req#	説明	優先度	リクエストタイプ	スケジュールされた開始日	見積もり工数	アサイン
30534	Page Navigation error	High	DEM - Application Bug		2	jsDEVa4
30535	Order Summary screen does not show the last order item	Critical	DEM - Application Bug	2009-07-1...	2	jsouth
30536	Date on the line items become null on refreshing the screen	Critical	DEM - Application Bug		2	jsDEVa4
30537	Advanced search does not work	Low	DEM - Application Bug	2010-07-0...	2	jsDEVa4
30538	Remedy Installation	Normal	DEM - Application Bug	2010-06-0...	2	amadison

3. ポートレットで目的のITデマンド(行)を探して [アサイン] 列のテキストボックスの横にあるアイコンをクリックし、ユーザを選択します。

選択したユーザが [アサイン] フィールドに入力されます。

4. ポートレットで、[アサイン] をクリックします。

選択したユーザがITデマンドにアサインされます。

IT デマンド集計の管理

[デマンド集計の管理] ページでは、IT デマンドデータの表示範囲を指定できます。IT デマンドに関連付けられたワークフローは、スケジューリングやIT デマンドの却下といった管理操作を含めるように設定されています。[デマンド集計の管理] ページでIT デマンドのスケジューリングや却下を行うと、ワークフローの要件が満たされ、ワークフローでのIT デマンド処理が継続されます。

デマンド集計を管理するには、次の手順を実行してください。

1. PPM Center にログオンします。
2. メニューバーから、[開く] > [Demand Management] > [デマンド集計の管理] を選択します。[デマンド集計の管理] ページが開きます。
3. [デマンドセット名] フィールドで、分析するデマンドセットを選択します。
4. 必要に応じて、[フィルタ基準] セクションにあるほかのフィールドに入力します。フィルタフィールドでは、表示対象に含めるIT デマンドデータと表示方法を指定します。たとえば、[期間] セクションでは、IT デマンドデータの期間を変更できます。
5. [適用] をクリックします。

ページの一番上には、適用されているフィルタフィールドと表示情報がテキストで表示されます。



IT デマンドのスケジューリングと却下の方法については、「[IT デマンドのスケジューリングと却下](#)」を参照してください。

IT デマンドのスケジューリングと却下

IT デマンドの分析では、必要なリソースが利用可能な状態になった時点でスケジューリングすることができます。IT デマンドのスケジューリングにより、IT グループに提出されたデマンドを標準化できます。また、IT デマンドを部分的に却下することも可能です。

[デマンドのスケジュール] ページでは、ITデマンドのスケジューリングと却下を行います。多くの場合、ITデマンドに関連付けられたワークフローは、スケジューリングやITデマンドの却下といった管理操作を含めるように設定されています。[デマンドのスケジュール] ページでITデマンドのスケジューリングや却下を行うと、ワークフローの要件が満たされ、ワークフローでのITデマンド処理が継続されます。

ITデマンドのスケジューリングや却下を行うには、次の手順を実行してください。

1. PPM Center にログインします。
2. メニューバーから、[開く] > [Demand Management] > [デマンドのスケジュール] を選択します。[デマンドのスケジュール] ページが開きます。

デマンドのスケジュール

フィルタが適用されていません グループ基準: デマンド処理状況

完了

スケジュールするデマンド

現在のデマンド	工数	カウント
<input type="checkbox"/> 新規	15	3
合計	15	3

すべてチェック

すべてクリア

選択したデマンドの予想開始日の設定:

このデマンドを満たさない場合に選択:

フィルタ基準

適用

* デマンド セット名:

デマンド情報

リクエスト タイプ:	<input type="text"/>	アプリケーション:	<input type="text"/>
アサインされたユーザ:	<input type="text"/>	アサイン先グループ:	<input type="text"/>
優先度:	<input type="text"/>	部署:	<input type="text"/>
リクエスト者の場所:	<input type="text"/>	ビジネス イニシアチブ:	<input type="text"/>
予想開始日:	<input type="text"/>	却下日:	<input type="text"/>
SLA レベル:	<input type="text"/>	SLA 違反日:	<input type="text"/>
サービスリクエスト日:	<input type="text"/>	サービス適合日:	<input type="text"/>
工数:	<input type="text"/>		
期間:	<input type="text" value="月"/>		

表示: 現在の デマンド (デマンド処理状況別):

次の期間内に開始するスケジュールされたデマンド:

グループ デマンド カテゴリ:

適用

完了

3. [デマンドセット名] フィールドで、分析するデマンドセットを選択します。
デマンドセットのデータが [デマンドのスケジュール] ページに表示されます。

4. (オプション) 必要に応じて、[フィルタ基準] セクションにあるほかのフィールドに入力します。フィルタフィールドでは、表示対象に含めるITデマンドデータと表示方法を指定します。[適用] をクリックします。

[デマンドのスケジュール] ページに、フィルタが適用されたデータが表示されます。

5. [デマンドのスケジュール] ページにある [スケジュールするデマンド] セクションでは、スケジュールリングや却下が可能なITデマンドが、[現在のデマンド] 列に表示されているデマンド処理状況別にリスト表示されます。

スケジュールリングまたは却下の対象となるITデマンドを選択します。

- スケジュールリングされていないITデマンドをすべて選択するには、[すべてチェック] をクリックします。
- スケジュールリングされていないITデマンドの中で、特定のデマンド処理状況のものをすべて選択するには、デマンド処理状況の横にあるチェックボックスをクリックします。
- スケジュールリングされていないITデマンドの中から特定のものを選択するには、目的のデマンド処理状況 (たとえば [新規] など) のITデマンドを探して [カウント] 列をクリックします。

[デマンドのスケジュール] ページが更新され、選択した処理状況のITデマンドがすべてリスト表示されます。

デマンドのスケジュール

フィルタ基準: デマンド処理状況 - 新規, 順序の基準: リクエスト番号.

リクエスト番号△	説明	リクエストタイプ	見積もり工数	スケジュールされた開始日	デマンド処理状況	アプリケーション	アサインされたユーザ	アサイン先グループ	優先度
<input type="checkbox"/> 30134	sample	DEM - アプリケーション機能拡張	5.0		新規	CSM App	admin		通常
<input type="checkbox"/> 30135	test	DEM - アプリケーション機能拡張	5.0		新規	CSM App	admin		通常
<input type="checkbox"/> 30136	Multi-Order Upgrade	DEM - アプリケーション機能拡張	5.0		新規	その他			通常

選択したデマンドの予定開始日の設定:

このデマンドを満たさない場合に選択:

6. 複数のITデマンドの横のチェックボックスをクリックすると、スケジュールリングや却下を一括で実行できます。

7. 選択したITデマンドのスケジューリングまたは却下を行うには、次の手順を実行してください。
- 選択したITデマンドのスケジューリングを行うには、[**選択したデマンドの予想開始日の設定**]フィールドの右にある[**カレンダー**]アイコンをクリックし、日付を選択します。[**スケジュール**]をクリックします。選択した日付が、そのITデマンドのスケジュールされた開始日になります。
 - 選択したITデマンドを却下するには、[**却下**]をクリックします。

索引

D

Demand Management ソリューション, **8, 11**
[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ, **22**
サービスレベルアグリーメント, **32**
スケジューリング, **21**
ダッシュボードページ, **23**
[チームマネージャ] のダッシュボード
ページ, **25**
[デマンド集計の管理] ページ, **19**
デマンドの却下, **38**
デマンドのスケジューリング, **38**
[デマンドのスケジュール] ページ, **21**
[デマンドマネージャ] のダッシュボード
ページ, **23**
分析, **36**
ポートレット, **27**
メニュー, **15**
リクエスト, **12**

DEM - アプリケーション機能拡張リクエスト
タイプ, **11**

DEM - アプリケーションバグリクエストタイ
プ, **11**

DEM - イニシアチブリクエストタイプ, **11**

DEM-機能拡張リクエストプロセスワークフ
ロー, **11**

DEM - データベースリフレッシュリクエスト
タイプ, **11**

DEM-データベースリフレッシュワークフ
ロー, **11**

DEM-バグリクエストワークフロー, **11**

DEM-プロジェクトイニシアチブプロセス
ワークフロー, **11**

S

[SLA 例外のロールアップ] ポートレット, **32**

あ

アサイン
Demand Management ソリューションのリ
ソース, **37**

い

[イニシアチブの承認待ち] ポートレット,
24, 28

か

[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ, **22**

さ

サービスレベルアグリーメント
Demand Management ソリューション, **12,**
32
ポートレット, **32**

し

事前定義された IT デマンドリクエストタイプ
とワークフロー, **11**

処理状況、デマンド, **9**

[処理中のデマンド] ポートレット, **25, 28**

す

スケジューリング
デマンド, **21, 38**

た

ダッシュボードページ
Demand Management ソリューション, **23**

ち

[チームアサインキュー] ポートレット, **25, 30**

[チームマネージャ] のダッシュボードページ,
25

て

デマンド
却下, **38**
処理, **35**
スケジューリング, **21, 38**
デマンド処理状況, **9**
デマンドセット, **9**
デマンドフィールド, **9**
分析, **36, 38**
ポートレットを使用した管理, **27**
リクエストタイプ, **11**
リソースのアサイン, **37**
ワークフロー, **11**

[デマンド (カテゴリ別)] ポートレット, **30**

[デマンド集計の管理] ページ, **19, 38**

[デマンド集計] ポートレット, **23, 27**

デマンド処理状況, **9**

デマンドセット, **9**

デマンドの却下, **38**

[デマンドのスケジュール] ページ, **21, 39**

デマンドフィールド, **9**

[デマンドマネージャ] のダッシュボードペー
ジ, **23**

デマンドリクエストタイプ, **11**

[デマンドリスト] ポートレット, **28**

デマンドワークフロータイプ, **11**

ひ

[ビジネスイニシアチブ別デマンド] ポート
レット, **23, 30**

ふ

[部署別 SLA 例外] ポートレット, **23, 32**

[部署別チーム SLA 例外] ポートレット, **25, 32**

[部署別デマンド] ポートレット, **23, 30**

分析
デマンド, **36, 38**

ほ

ポートレット
Demand Management ソリューション, **27**
[SLA 例外のロールアップ], **32**
[イニシアチブの承認待ち], **24, 28**
サービスレベルアグリーメント, **32**
[処理中のデマンド], **28**
処理中のデマンド, **25**
[チームアサインキュー], **30**
チームアサインキュー, **25**
[デマンド (カテゴリ別)], **30**
[デマンド集計], **23, 27**
[デマンドリスト], **28**

[ビジネスイニシアチブ別デマンド], **23, 30**
[部署別 SLA 例外], **23, 32**
[部署別チーム SLA 例外], **32**
部署別チーム SLA 例外, **25**
[部署別デマンド], **23, 30**
[優先度別チームデマンド], **30**
優先度別チームデマンド, **25**
[リクエストリスト], **28**

DEM-バグリクエスト, **11**
DEM-プロジェクトイニシアチブプロセス,
11

め

メニュー

Demand Management ソリューション, **15**

ゆ

[優先度別チームデマンド] ポートレット,
25, 30

り

リクエスト

Demand Management ソリューション, **12**

リクエストタイプ

Demand Management ソリューション, **11**

DEM-アプリケーション機能拡張, **11**

DEM-アプリケーションバグ, **11**

DEM-イニシアチブ, **11**

DEM-データベースリフレッシュ, **11**

デマンド, **11**

[リクエストリスト] ポートレット, **28**

リソース

Demand Management ソリューションでア
サイン, **37**

わ

ワークフロー

Demand Management ソリューション, **11**

DEM-機能拡張リクエストプロセス, **11**

DEM-データベースリフレッシュ, **11**

