

# HP Project and Portfolio Management Center

Версия ПО: 9.20

---

## Руководство пользователя модуля «Управление заявками»

Дата выпуска документа: Февраль 2013 г.

Дата выпуска ПО: Февраль 2013 г.



# Официальное уведомление

## Гарантийные обязательства

Единственные гарантийные обязательства в отношении продуктов и услуг компании HP изложены в заявлении о прямых гарантийных обязательствах, которое прилагается к таким продуктам и услугам. Никакая часть настоящего документа не должна рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. Компания HP не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и неточности, содержащиеся в данном документе.

Информация, содержащаяся в настоящем документе, может быть изменена без уведомления.

## Пояснения к ограниченным правам

Конфиденциальное компьютерное программное обеспечение. Для владения, использования или копирования необходима действующая лицензия компании HP. В соответствии с положениями FAR 12.211 и 12.212 коммерческое программное обеспечение для компьютеров, документация программного обеспечения для компьютеров и технические данные коммерческих продуктов лицензируются государственным учреждениям США на условиях стандартной коммерческой лицензии поставщика.

## Информация об авторских правах

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

## Информация о товарных знаках

Adobe® является товарным знаком компании Adobe Systems Incorporated.

Intel®, Intel® Itanium®, Intel® Xeon® и Pentium® являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Intel в США и других странах.

Microsoft®, Windows® и Windows® XP и Windows Vista® являются зарегистрированными в США товарными знаками корпорации Майкрософт.

Oracle и Java являются зарегистрированными товарными знаками компании Oracle и/или ее филиалов.

UNIX® является зарегистрированным товарным знаком The Open Group.

## Обновление документации

На титульном листе настоящего руководства приведена следующая информация.

- Номер версии программного обеспечения, обозначающий версию ПО.
- Дата выпуска документа, которая изменяется при каждом обновлении документа.
- Дата выпуска программного обеспечения, которая обозначает дату выпуска текущей версии программного обеспечения.

Чтобы проверить наличие обновлений или убедиться в актуальности имеющейся редакции документа, перейдите по следующему адресу:

[h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals](http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals)

Подписка на поддержку соответствующего продукта также позволяет получать обновления и новые выпуски. Подробные сведения можно получить у торгового представителя компании HP.

## Поддержка

Посетите веб-сайт поддержки программного обеспечения HP по адресу:

[hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://hp.com/go/hpsoftwaresupport)

Сайт поддержки ПО HP предоставляет эффективный способ доступа к интерактивным средствам технической поддержки. Клиенты службы технической поддержки могут использовать этот веб-сайт для решения следующих задач.

- Поиск необходимых документов в базе знаний.
- Подача и отслеживание заявок в службу технической поддержки и запросов на расширение функциональных возможностей.
- Загрузка исправлений программного обеспечения.
- Управление договорами поддержки.
- Поиск контактной информации службы поддержки компании HP.
- Просмотр сведений о доступных услугах.
- Участие в обсуждениях с другими покупателями программного обеспечения.
- Поиск курсов обучения по программному обеспечению и регистрация для участия в них.

Для получения доступа к большинству разделов поддержки сначала необходимо зарегистрироваться в качестве пользователя службы HP Passport, а затем войти в систему. Для ряда разделов поддержки также необходимо наличие договора на оказание поддержки.

Получить более подробные сведения об уровнях доступа можно по адресу:

[h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)

Чтобы зарегистрироваться на получение идентификатора пользователя службы HP Passport, перейдите на страницу:

[h20229.www2.hp.com/passport-registration.html](http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html)

# Содержание

1	Начало работы с модулем «Управление заявками»	9
	Введение в модуль «Управление заявками»	9
	Обзор системы «Управление заявками»	10
	Запросы, типы запросов и статус запросов	13
	Рабочие процессы и их этапы	13
	Обработка запросов и целостность данных	14
	Работа с модулем «Управление заявками» в многоязыковом экземпляре PPM Center	15
	Сопутствующая документация	16
2	Создание запросов	17
	Общие сведения о создании запросов	17
	Создание запроса	20
	Создание запросов из строки меню	21
	Создание запросов из раздела «Взаимосвязи»	25
	Создание запросов путем копирования	27
	Импорт запросов из XML-файлов	29
	Импорт запросов из XML-файлов	29
	Импорт XML-файла для создания нового запроса	29
	Импорт XML-файла для обновления существующего запроса	31
	Экспорт запросов в XML-файлы в определенном формате	33
	Назначение ресурсов запросам	36
	Назначение ресурсов из раздела «Сводка» на странице сведений о запросе	36
	Выделение ресурсов из раздела «Ресурсы» на странице сведений о запросе	39
	Общие сведения о добавлении взаимосвязей к запросам	40
	Добавление взаимосвязей в запросы	41
	Добавление приложений в качестве взаимосвязей	41
	Добавление существующих пакетов в качестве взаимосвязей	42
	Добавление новых пакетов в качестве взаимосвязей	43

Добавление программ в качестве взаимосвязей . . . . .	45
Добавление проектов в качестве взаимосвязей . . . . .	46
Добавление релизов в качестве взаимосвязей . . . . .	47
Добавление существующих запросов в качестве взаимосвязей . . . . .	48
Добавление новых запросов в качестве взаимосвязей . . . . .	49
Добавление задач в качестве взаимосвязей . . . . .	50
Добавление URL-адресов в качестве взаимосвязей . . . . .	51
Указание службы для запроса . . . . .	52
<b>3 Просмотр запросов . . . . .</b>	<b>55</b>
Общие сведения о запросах в модуле «Управление заявками» . . . . .	55
Открытие запроса . . . . .	59
Страница сведений о запросе, верхняя часть . . . . .	60
Страница сведений о запросе, раздел «Заголовок» . . . . .	62
Страница сведений о запросе, раздел «Сведения» . . . . .	63
Страница сведений о запросе, раздел «Новый компонент таблицы» . . . . .	64
Поддерживаемые валидации . . . . .	64
Формат нового компонента таблицы . . . . .	64
Изменение компонента таблицы непосредственно на страницах запросов . . . . .	66
Отображение суммы столбца компонента таблицы в режиме реального времени . . . . .	69
Другое отличие . . . . .	70
Соображения по использованию правил в компоненте таблицы . . . . .	71
Страница сведений о запросе, раздел «Примечания» . . . . .	72
Страница сведений о запросе, раздел «Ресурсы» . . . . .	73
Страница сведений о запросе, раздел «Статус» . . . . .	75
Страница сведений о запросе, графическое представление . . . . .	76
Страница сведений о запросе, сведения об утверждении . . . . .	78
Страница сведений о запросе, сведения о транзакции . . . . .	79
Страница сведений о запросе, журнал выполнения запроса . . . . .	80
Страница сведений о запросе, раздел «Взаимосвязи» . . . . .	81
Взаимосвязи с предшественником . . . . .	86
Взаимосвязи с последователем . . . . .	86
Взаимосвязи предшественника «окончание-окончание» . . . . .	86
<b>4 Обработка запросов и управление запросами . . . . .</b>	<b>87</b>
Общие сведения об обработке запросов и управлении запросами . . . . .	87
Поиск запросов . . . . .	88
Выполнение простых операций поиска запросов . . . . .	88
Выполнение расширенных операций поиска запросов . . . . .	90

Использование конструктора запросов для поиска запросов . . . . .	91
Компоненты запроса . . . . .	91
Использование обозревателя запросов для поиска запросов . . . . .	94
Просмотр активных этапов рабочего процесса в таблице результатов поиска запросов . . . . .	95
Открытие и обновление запросов . . . . .	97
Открытие запросов из портлетов . . . . .	97
Открытие запросов из уведомлений по электронной почте . . . . .	98
Открытие запросов из строки меню . . . . .	98
Простое редактирование запросов . . . . .	98
Одновременное редактирование запросов . . . . .	103
Пример. Два пользователя редактируют поля . . . . .	103
Пример. Два пользователя редактируют поля и действие рабочего процесса . . . . .	104
Пример. Параллельные этапы рабочего процесса . . . . .	104
Быстрое редактирование. Одновременное редактирование нескольких запросов . . . . .	105
Рекомендации по быстрому редактированию . . . . .	105
Выполнение быстрого редактирования . . . . .	107
Массовое обновление. Одновременные действия с несколькими запросами . . . . .	109
Рекомендации по выполнению массового обновления . . . . .	110
Выполнение массового обновления . . . . .	112
Проверка безопасности на уровне поля . . . . .	113
Управление запросами . . . . .	115
Повторное открытие закрытых запросов . . . . .	115
Удаление запросов . . . . .	116
Отмена запросов . . . . .	116
Печать запросов . . . . .	117
Очистка запросов . . . . .	117
Использование отчетов модуля «Управление заявками» для отслеживания запросов . . . . .	118
Создание отчета в модуле «Управление заявками» . . . . .	120
Управление запросами с помощью портлетов . . . . .	121
<b>5 Интеграция запросов и проектов . . . . .</b>	<b>125</b>
Общие сведения об интеграции запросов и проектов . . . . .	125
Взаимосвязи с задачами в запросы . . . . .	127
<b>6 Страница «Ответственный за обработку заявок» . . . . .</b>	<b>129</b>
Общие сведения о странице «Ответственный за обработку заявок» . . . . .	129
Портлеты на странице «Ответственный за обработку заявок» . . . . .	131
Портлет «Консолидированная заявка» . . . . .	131
Портлет «Заявки по подразделениям» . . . . .	132

Портлет «Заявки по бизнес-инициативе» . . . . .	133
Портлет «Нарушения SLA по подразделениям» . . . . .	134
Портлет «Инициативы, ожидающие утверждения» . . . . .	135
Задание настроек портлетов. . . . .	136
<a href="#">Индекс</a> . . . . .	139



# 1 Начало работы с модулем «Управление заявками»

## Введение в модуль «Управление заявками»

Модуль «Управление заявками» является компонентом HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center), отвечающим за управление запросами — от создания до выполнения. Каждый запрос обрабатывается по рабочему процессу, который графически представляется в интерфейсе пользователя. В модуле «Управление заявками» поддерживаются средства и настраиваемые процессы для обработки таких запросов. Данные собираются путем запроса информации о процессах, чтобы обеспечить сбор и валидацию необходимой информации в нужный момент процесса.

Модуль «Управление заявками» может выполнять сложные бизнес-правила, используя различные методы утверждения. Во время прохождения запроса по различным этапам рабочего процесса можно создавать уведомления, отправляемые на пейджер или по электронной почте. Функции назначения приоритетов и делегирования позволяют эффективно проводить запросы по применимым технологическим процессам, направляя запросы в нужное подразделение, нужной группе или нужному сотруднику.

Данный документ содержит следующую информацию.

- В модуле «Управление заявками» посредством запросов запускаются и выполняются действия и процессы. Запросы содержат всю информацию, необходимую для выполнения последовательности действий по прохождению запросов в рамках рабочего процесса. В [Гл. 3 «Просмотр запросов» на стр. 55](#) приводится информация об основных функциях запросов в модуле «Управление заявками».

- Модуль «Управление заявками» используется для регистрации запросов различных типов, от простых запросов, касающихся дефектов в программном обеспечении, до запросов на изменение рамок проекта. Дополнительные сведения о создании таких запросов см. в Гл. 2 «Создание запросов» на стр. 17.
- После создания запроса выполняется обработка запроса и управление запросом. В Гл. 4 «Обработка запросов и управление запросами» на стр. 87 приводятся инструкции по открытию и обновлению запросов, а также по управлению запросами с помощью отчетов и портлетов.
- Заказчики НР, владеющие и модулем «Управление заявками», и модулем «Управление проектами», могут интегрировать возможность отслеживания запросов, доступную в модуле «Управление заявками», с возможностями модуля «Управление проектами» по отслеживанию даты доставки и фактических значений. В Гл. 5 «Интеграция запросов и проектов» на стр. 125 представлена информация об интеграции и работе с задачами и запросами.
- Модуль «Управление заявками» предоставляет готовую страницу, с помощью которой ответственный за обработку заявок может отслеживать запросы и управлять запросами. В Гл. 6 «Страница «Ответственный за обработку заявок»» на стр. 129 приведено описание этой страницы и ее портлетов.

## Обзор системы «Управление заявками»

Система разрешения запросов «Управление заявками» используется для отслеживания запросов с момента создания до момента разрешения. Главными компонентами системы разрешения запросов являются запросы и рабочие процессы.

Запрос является базовой рабочей единицей в модуле «Управление заявками». Чтобы запросить содействие, создайте запрос. Чтобы сообщить о проблеме, создайте запрос. Чтобы сделать что-нибудь, создайте запрос.

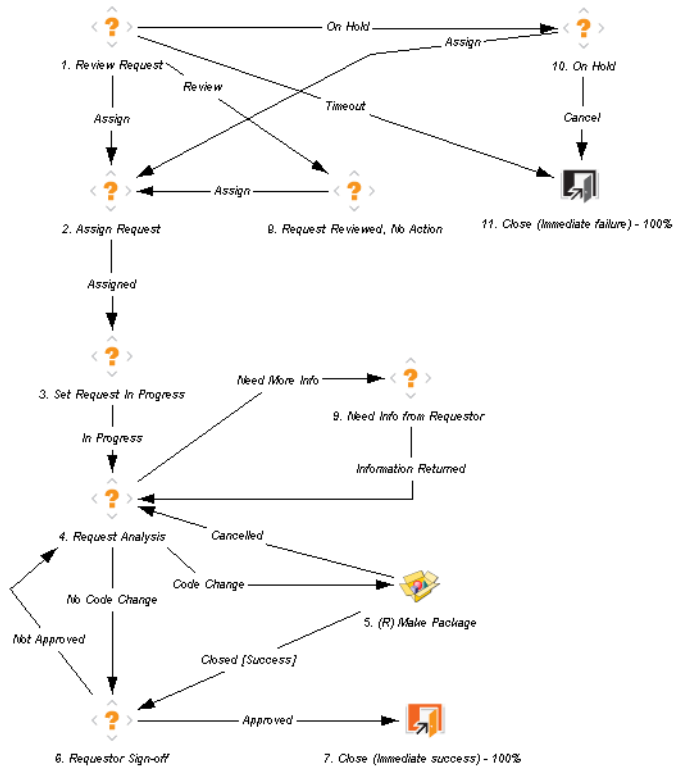
Созданный запрос должен пройти некоторую процедуру до своего разрешения. Такая процедура называется рабочим процессом. Рабочие процессы состоят из этапов, каждый из которых соответствует некоторому решению или действию.

На каждом этапе рабочего процесса в запрос может добавляться информация или обновляться имеющаяся информация. Например, можно создать запрос на улучшение, чтобы внести изменение в приложение. Далее в процессе разрешения, после утверждения запроса на улучшение, для работы над ним выделяются разработчики.

В PPM Center работа с запросом ведется на странице сведений о запросе. На странице сведений выводится вся информация о запросе. Здесь принимаются решения о запросе и выполняются действия с запросом.

После принятия решения или выполнения действия пользователь должен вручную перейти на страницу сведений о запросе и выбрать решение или действие. Затем запрос переходит на следующий этап рабочего процесса, где другой пользователь принимает решение или выполняет соответствующее действие. На *рис. 1-1* показаны этапы рабочего процесса для примера запроса.

Рис. 1-1. Запросы и рабочие процессы



## Запросы, типы запросов и статус запросов

На странице сведений о запросе выводится вся информация, необходимая для выполнения определенного бизнес-процесса. Каждый запрос относится к некоторому *типу запроса*, например запрос по ошибке или запрос на улучшение. Тип запроса определяет основные характеристики запроса, такие как содержащиеся в запросе поля, участники запроса и рабочий процесс, по которому движется запрос.

*Статус* запроса — это сводный индикатор текущего состояния запроса. Например, запрос может иметь статус «Новый», «Назначено» или «Выполняется». Статус запроса назначается автоматически по мере перемещения запроса по рабочему процессу. В модуль «Управление заявками» входят типы запросов, разработанные НР. Их можно изменить в соответствии с задачами организации.

## Рабочие процессы и их этапы

Рабочий процесс состоит из логической последовательности этапов, которые определяют процесс от начала до конца. Можно настроить рабочий процесс, представляющий практически любой бизнес-процесс. Для автоматизации существующих процессов можно создать рабочие процессы, а не переводить всю организацию на фиксированный набор процессов.

Этапы рабочего процесса — это события, которые соединяются, образуя полный рабочий процесс. В модуле «Управление заявками» используются следующие четыре типа этапов рабочего процесса.

- **Решения.** На этапах-решениях пользователь или группа должны принять решение или выполнить некоторое действие, например утвердить запрос или выполнить задачу. Этап-решение обновляется вручную, чтобы показать, что ресурс принял решение или выполнил действие, отвечающее данному этапу.
- **Выполнения.** На этапах-выполнениях система выполняет действие, а затем обновляет этап рабочего процесса с учетом результатов. Выполнение может быть простым (вычисление значения маркера) или сложным (создание пакетов или обновление веб-страниц). Этапы-

выполнения обновляются автоматически, чтобы отразить результаты действия.

- **Условия.** Этапы-условия являются логическими и могут содержать операторы И и ИЛИ. Этапы-условия используются для сложной обработки рабочих процессов, например если требуется, чтобы все входные данные достигли некоторого этапа перед переходом процесса к следующему этапу.
- **Рабочие подпроцессы.** Этапы-подпроцессы представляют небольшие автономные рабочие процессы, которые используются в рабочем процессе, связанном с запросом.

## Обработка запросов и целостность данных

Для прохождения запроса по рабочему процессу часто требуется информация, собираемая в ходе разрешения запроса. Во время создания запроса доступна часть информации, относящейся к запросу, но дополнительная информация собирается в различных точках рабочего процесса.

Чтобы своевременно получать информацию, необходимую на разных этапах рабочего процесса, в модуле «Управление заявками» используются условные поля. Например, пусть вводится новый запрос. В начале поле типа **Назначено** не требуется, и его можно отключить.

Однако в некоторой точке рабочего процесса запрос должен быть назначен пользователю. На этом этапе рабочего процесса пользователю или группе, работающим над проблемой, может потребоваться заполнить поле **Назначено**. Это поле (которое теперь стало обязательным) помечается красной звездочкой, чтобы указать на то, что запрос не может перейти на следующий этап рабочего процесса, пока не будет назначен пользователь. Фактически, запрос нельзя сохранить, если не заполнено поле **Назначено**.

## Работа с модулем «Управление заявками» в многоязыковом экземпляре PPM Center

Если PPM Center поддерживает несколько языков, нужно хорошо представлять себе, как это отразится на создаваемых и изменяемых объектах модуля «Управление заявками» (типах запросов, типах заголовков запросов, уведомлениях, рабочих процессах, запросах и т.п.)

Если работа с модулем «Управление заявками» ведется в экземпляре PPM Center с многоязыковым интерфейсом пользователя, учитывайте следующие соображения.

- Любой создаваемый объект определяется на языке, выбранном при входе в систему (*языке сеанса*). После создания объект можно изменять только на языке его определения.
- Если объект определен на языке, который отличается от языка сеанса, то объект нельзя изменять, пока не будет изменен язык его определения.
- Если объект копируется из модуля «консоль администратора PPM», и объект определен на языке, который отличается от языка сеанса, то для этого объекта можно скопировать существующие переводы.
- Уведомления будут отображаться получателям на языке сеанса получателей. Если язык сеанса получателя уведомления не поддерживается в экземпляре PPM Center, то используется *язык определения* уведомления.

Дополнительные сведения о языках сеанса, языках определения и переводе объектов модуля «Управление заявками» в многоязыковом интерфейсе пользователя см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

## Сопутствующая документация

Дополнительные сведения о модуле «Управление заявками» см. в следующих документах.

- *Руководство по настройке модуля «Управление заявками»*
- *Руководство пользователя модуля «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»*
- *Руководство по настройке модуля «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»*
- *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*
- *Руководство пользователя модуля «Управление временем»*
- *Руководство по настройке модуля «Управление временем»*
- *Руководство пользователя модуля «Управление проектами»*
- *Руководство и справочник по отчетам*
- *Начало работы*
- *Новые возможности и изменения*
- В документ *Руководство по включенным объектам НР* входят описания всех портлетов, типов запросов и рабочих процессов модуля «Управление заявками».



## 2 Создание запросов

### Общие сведения о создании запросов

В модуле «Управление заявками» посредством запросов запускаются действия и процессы. Запросы содержат всю информацию, необходимую для выполнения последовательности действий и прохождения рабочего процесса.

Информация, содержащаяся в запросе, зависит от его типа. Например, информация, указываемая при создании запроса на улучшение, отличается от информации, предоставляемой при создании запроса по дефекту в приложении. При этом большинство типов запросов имеют одинаковую основную структуру.

На *рис. 2-1* на *стр. 19* показана страница сведений о запросе, где показаны только основные разделы, а остальные свернуты. Далее перечислены основные разделы страницы сведений о запросе.

- В разделе «Заголовок» содержится общая информация, например тип запроса, автор запроса и дата создания запроса. В этом случае раздел «Заголовок» содержит подразделы **Сводка** и **Поля задания**.

- В разделе «Сведения» содержится информация, относящаяся к запросу: описание проблемы, затронутая бизнес-сфера, разрешение запроса и т.п. Обычно при создании запроса необходимо заполнить некоторые из полей раздела «Сведения». В этом случае подразделы раздела «Сведения» — это остальные разделы, кроме разделов **Примечания** и **Взаимосвязи**.
- В раздел **Примечания** входят поля для информации о запросе, которую нужно сохранить. Вводить примечания необязательно.
- В разделе **Взаимосвязи** можно добавлять и просматривать дополнительную информацию о запросе. Например, можно приложить документ или указать URL-адрес в качестве взаимосвязи запроса.

Рис. 2-1. Страница сведений о запросе с несколькими свернутыми разделами

DEM - Application Enhancement 30905 - Add new purchasing codes Статус: Ожидание функциональной...

Разработка на высоком уровне

Выполнено Не выполнено Необходима дополнительная информация

Сохранить Копировать Д...

Развернуть все | Свернуть все

**Сводка**

Номер запроса.: 30905 Кем выполнен запрос: Lynne Webb

Тип запроса: DEM - Application Enhancement  Дата создания: April 18, 2010

Статус запроса: Ожидание функциональной спецификации

Рабочий процесс: DEM - Enhancement Request Process

Назначенный пользователь: Chris Moore

Назначенная группа:

Подразделение запрашивающего: Sales & Mktg

Приоритет: Обычный

Описание: Add new purchasing codes

Приложения: Supply Chain Management

+ Поля задания

+ Сведения об улучшении

+ Анализ

+ Поля SLA модуля "Управление заявками"

+ Поля планирования модуля "Управление заявками"

+ Примечания (Примечания не существуют)

- Статус

№	Имя этапа рабочего процесса	Статус этапа	Кем выполнено	Дата
1	Initial Review	Assign	Lynne Webb	April 18, 2009 12:16:55 AM MDT
2	Provide More Info			
3	Requestor Sign-off			
4	On Hold			
5	High Level Design	High Level Design		April 2, 2013 11:26:27 PM MDT
6	Provide More Info			
7	Sign-off High Level Design			
8	Prioritize & Q			
9	Assign Developer			
10	Create Screenshots			
11	Detailed Design			
12	Provide More Info			
13	Sign-off Tech Design			
14	Initial Development			
15	Create Package and Wait			
16	Approve for Next System			
18	Close (Immediate success)			
19	Close (Immediate failure)			

Графическое представление  Сведения об утверждении  Сведения о транзакции

+ Взаимосвязи

Дополнительные сведения о страницах сведений о запросах см. в разделе *Просмотр запросов* на стр. 55.

## Создание запроса

Запросы создаются на странице «Создать новый запрос», которая доступна из следующих мест (и подробно описана в дальнейших разделах):

- строка меню;
- раздел **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе;
- проект модуля «Управление проектами»;
- задача модуля «Управление проектами»;
- пакет модуля «Управление развертыванием»;
- релиз модуля «Управление развертыванием».

Сведения о создании запроса из модуля «Управление проектами» см. в разделе *Интеграция запросов и проектов на стр. 125*. Сведения о создании запроса из модуля «Управление развертыванием» см. в документе *Руководство пользователя модуля «Управление развертыванием»*.

## Создание запросов из строки меню

Чаще всего запросы создаются из строки меню. После создания запросу автоматически присваивается уникальный номер, а затем запрос отслеживается от начала до завершения. Это гарантирует выполнение задач и возможность аудита на всех этапах в рамках рабочего процесса запроса.



Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, учтите, что языком определения создаваемого типа запроса автоматически становится язык текущего сеанса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

Чтобы создать запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Выполните одно из следующих действий.
  - Если вы создаете запрос впервые, в меню **Создать** выберите **Запрос**.

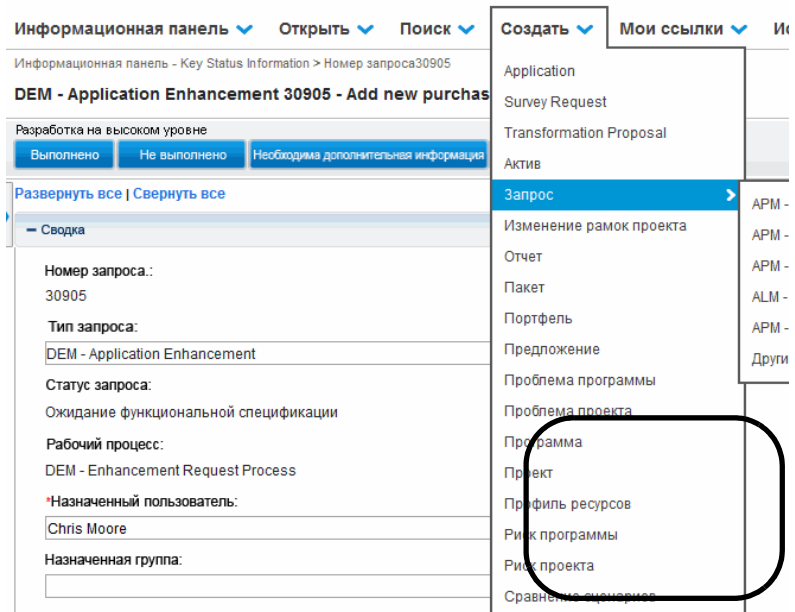
Откроется страница «Создать новый запрос».

Создать новый запрос

\*Тип запроса:

Создать на основе желаемого действия
Созданные недавно
<a href="#">Process</a>

- Чтобы создать запрос с недавно использованным типом запроса, в меню **Создать** нажмите кнопку **Запрос**><Тип запроса> и перейдите к **ш. 5 на стр. 24**.



Подменю **Создать запрос** содержит пять недавно использованных типов запросов, которые соответствуют типам запросов, перечисленным в разделе **Создать на основе желаемого действия** страницы «Создать запрос». Если вы удалили все запросы с определенным типом (в том числе закрытые запросы), тип запроса удаляется из подменю **Создать запрос**. Подменю **Создать запрос** исчезает, если все недавно созданные типы запросов удалены.

- В противном случае в меню **Создать** выберите **Запрос > Другие типы**.

Откроется страница «Создать новый запрос».

3. Выберите в списке **Тип запроса** тип запроса для создания.

Выбираемый тип запроса зависит от действующих лицензий и прав доступа, а также от групп безопасности, в которые входит текущий пользователь. В разделе **Создать на основе желаемого действия** перечислены последние из созданных типов запросов, что позволяет сэкономить время.

#### 4. Нажмите кнопку **Создать**.

Откроется страница Создать новый *<тип запроса>*.

Создать DEM - улучшение приложения

Развернуть все | Свернуть все

Подтвердить Отмена Сохранить

Сводка

Кем выполнен запрос:  
Admin User

Статус запроса:  
недоставленный

Рабочий процесс:  
DEM - Enhancement Request Process

Назначенный пользователь:

Назначенная группа:

\*Подразделение запрашивающего:

\*Приоритет:

\*Приложение:

\*Описание:

Поля задания

Плановая дата начала: <input type="text"/>	Фактическая дата начала: <input type="text"/>
Плановая дата окончания: <input type="text"/>	Фактическая дата окончания: <input type="text"/>
Плановая длительность: <input type="text"/>	Фактическая длительность: <input type="text"/>
Плановые трудозатраты: <input type="text"/>	Фактические трудозатраты: <input type="text"/>
Рабочая нагрузка? <input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет	Категория рабочей нагрузки? <input type="text"/>
Роль: <input type="text"/>	

+ Сведения об улучшении

+ Анализ

+ Поля SLA модуля "Управление заявками"

+ Поля планирования модуля "Управление заявками"

+ Remarques

+ Références

На странице сведений о запросе могут отображаться разные разделы в зависимости от выбранного типа запроса.

5. Заполните необходимые поля в разделе Заголовок. В этом случае раздел заголовка будет содержать подраздел **Сводка**.

Раздел «Заголовок» содержит поля для ввода общей информации о запросе. Обязательные поля помечены красной звездочкой. Все остальные поля являются необязательными, однако в них можно указать информацию, которая будет полезной другим пользователям, просматривающим запрос.

6. Заполните обязательные поля в разделе «Сведения» и укажите дополнительную информацию о запросе, которая может оказаться полезной. В этом случае подразделы раздела «Сведения» — это остальные разделы, кроме разделов **Примечания** и **Взаимосвязи**.

Раздел «Сведения» может содержать один или несколько подразделов либо не содержать ни одного подраздела. Чтобы получить сведения о каком-либо поле, щелкните расположенный рядом с ним значок **Справка** (если он доступен).

7. В разделе **Примечания** введите дополнительную информацию о запросе, которая должна быть доступна другим пользователям.
8. В разделе **Взаимосвязи** добавьте взаимосвязи запроса.

Можно оставить ссылку на файл в Интернете или приложить к текущему запросу документ или файл с локального компьютера. Также можно добавлять взаимосвязи для пакетов, задач и других запросов. Дополнительные сведения о добавлении взаимосвязей см. в разделе *Общие сведения о добавлении взаимосвязей к запросам на стр. 40*.

9. Нажмите кнопку **Подтвердить**.

Откроется страница «Создание запроса подтверждено», на которой указан номер, присвоенный новому запросу, и описание запроса.

В PPM Center можно настроить сохранение запросов перед регистрацией. Чтобы включить эту функцию в системе, обратитесь к администратору приложения.

10. Чтобы просмотреть страницу сведений, созданную для зарегистрированного запроса, щелкните ссылку **Запрос (номер)**.



После регистрации нового запроса модуль «Управление заявками» назначает ему начальный статус, например «Новый», а затем проводит его по стандартной последовательности утверждений, решений и действий, в зависимости от связанного рабочего процесса. Дополнительные сведения см. в разделе *Обработка запросов и управление запросами* на стр. 87.

## Создание запросов из раздела «Взаимосвязи»

Запрос можно создать из раздела **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе.



Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, учтите, что языком определения создаваемого типа запроса автоматически становится язык текущего сеанса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

Чтобы создать запрос из раздела **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.  
Откроется страница «Поиск запросов».
3. Чтобы найти запрос, введите критерии поиска и нажмите кнопку **Поиск**.
4. В разделе **Результаты поиска запроса** щелкните номер в столбце **Номер запроса**, чтобы открыть соответствующий запрос.  
Откроется страница сведений о запросе.
5. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
6. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Запрос (новый)**.

7. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется страница «Создать новый запрос».

hp Project and Portfolio Management Center

Создать новый запрос

\*Тип запроса:

\*Отношение:

- Дублирующий запрос - (Со сведениями) - выбранный запрос является дубликатом запроса 33635
- Оригинал дублирующих запросов - (Со сведениями) - выбранный запрос является оригиналом данных двух дублирующих запросов
- Родительский элемент данного запроса - (Со сведениями) - выбранный запрос является родительским элементом запроса 33635
- Дочерний элемент данного запроса - (Со сведениями) - выбранный запрос является дочерним элементом запроса 33635
- Относится к данному запросу - (Со сведениями) - выбранный запрос относится к запросу 33635
- Последователь - (Заблокировано) - действие не разрешено по выбранному запросу до закрытия запроса 33635
- Предшественник - (Заблокировано) - действие не разрешено по запросу 33635 до закрытия выбранного запроса

8. Выберите в списке **Тип запроса** тип запроса для создания.

9. В разделе **Взаимосвязь** выберите вариант, отражающий связь нового запроса с открытым запросом.



Дополнительные сведения об организации взаимосвязей между запросами см. в разделе *Общие сведения о добавлении взаимосвязей к запросам* на стр. 40.

10. Нажмите кнопку **Создать**.

Откроется страница «Создать новый <тип запроса>».

11. Укажите всю необходимую информацию в полях, помеченных красной звездочкой.

12. Укажите дополнительную информацию о запросе, которая может оказаться полезной.



Инструкции по заполнению страницы «Создать новый <тип запроса>» см. в разделе *Создание запросов из строки меню* на стр. 21.

13. Нажмите кнопку **Подтвердить**.

## Создание запросов путем копирования

Чтобы создать запрос, можно скопировать существующий запрос. Это позволяет сэкономить время, исключив необходимость повторно вводить информацию, которая совпадает в двух запросах.



Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, а запрос создается путем копирования существующего поля, то учтите, что языком определения для нового запроса автоматически становится язык текущего сеанса, даже если исходный объект имел другой язык определения. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

Чтобы скопировать существующий запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте запрос.



Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие и обновление запросов на стр. 97](#)

Откроется страница сведений о запросе.

3. В правом верхнем углу выберите **Копировать**.

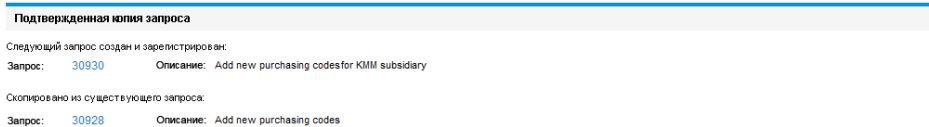
Откроется страница «Копировать запрос».

4. Чтобы добавить к новому запросу примечания, относящиеся к исходному запросу, установите флажок **Копировать примечания запроса**.
5. Чтобы добавить к новому запросу взаимосвязи, относящиеся к исходному запросу, установите флажок **Копировать взаимосвязи запроса**.
6. Нажмите кнопку **Копировать**.

Откроется страница «Создать новый <тип запроса>» со скопированной информацией. Значения из всех полей в разделах «Заголовок» и «Сведения» будут скопированы в новый запрос.

- Измените значения полей там, где это необходимо, а затем нажмите кнопку **Подтвердить**.

Откроется страница «Копирование запроса подтверждено», подтверждающая успешное копирование запроса.



- Чтобы открыть новый или скопированный запрос, щелкните его номер.

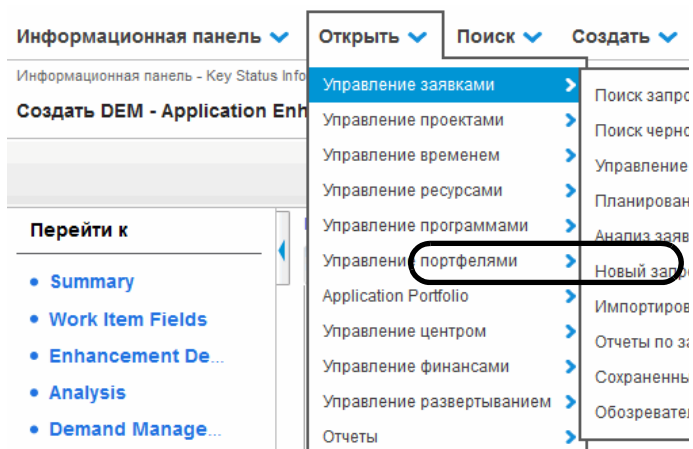
# Импорт запросов из XML-файлов

Для создания XML-файлов в электронном виде и выполнения процессов, которые могут требоваться запросам в версии XML, следует выполнить следующие задачи.

- *Импорт запросов из XML-файлов*
- *Экспорт запросов в XML-файлы в определенном формате*

## Импорт запросов из XML-файлов

Вы можете использовать пункт меню **Импортировать запрос из XML-файла** для импорта XML-файлов в виде запросов. Веб-страница использует XML-файл и шаблон XSLT в качестве входных данных и импортирует указанный XML-файл, чтобы создать новый запрос или обновить существующий запрос.



Для импорта необходимо полномочие доступа «Управление заявками: Импорт запросов».

## Импорт XML-файла для создания нового запроса

Чтобы импортировать XML-файл для создания нового запроса, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Открыть** выберите **Управление заявками > Импортировать запрос из XML-файла**.

Откроется страница «Импортировать запрос из XML-файла».

#### Импортировать запрос из XML-файла

Выберите XML-файл для импорта и укажите шаблон XSL для преобразования входных данных XML

\*XML-файл для импорта:

Шаблон XSL:

Создать новый запрос

Обновить существующий запрос

При выборе варианта "Обновить существующий запрос" необходимо указать ID запроса.

ID запроса:

3. В поле **XML-файл для импорта** нажмите **Обзор**, чтобы найти и выбрать импортируемый XML-файл.
4. В поле **Шаблон XSL** нажмите кнопку раскрывающегося списка и выберите шаблон XSL, который хотите связать с импортированным XML-файлом.

Шаблоны XSL настраиваются в консоли администратора PPM пользователем-администратором. См. сведения о настройке шаблонов XSL в руководстве по модулю «Управление заявками».

5. Выберите **Создать новый запрос**.
6. (Необязательно) Если вы импортируете XML-файл впервые, можете запустить тест, прежде чем выполнять формальный импорт. В этом случае нажмите кнопку **Тест**.

В результате будет выполнена проверка возможности импорта XML-файла.

- Если на странице результатов теста отображается строка «Тест выполнен успешно», переходите к [ш. 7](#).

- Если отображается сообщение «Ошибка анализа входящего XML-файла . . .», устраните причину проблемы и убедитесь, что XML-файл готов к импорту.

7. Нажмите кнопку **Импорт**.

8. Проверьте результат импорта и идентификатор нового запроса.

Сообщение «Тест/Импорт выполнен успешно» будет отображаться, даже если импортированный XML-файл не соответствует выбранному шаблону XSL, но соответствующий ID запроса не будет создан и журнал будет содержать строку `pass : 0`.

9. Нажмите кнопку **Назад**, чтобы вернуться к странице «Импортировать запрос из XML-файла».

## Импорт XML-файла для обновления существующего запроса

Чтобы импортировать XML-файла для обновления существующего запроса, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Открыть** выберите **Управление заявками > Импортировать запрос из XML-файла**.

Откроется страница «Импортировать запрос из XML-файла».

3. В поле **XML-файл для импорта** нажмите **Обзор**, чтобы найти и выбрать импортируемый XML-файл.
4. В поле **Шаблон XSLT** нажмите кнопку раскрывающегося списка и выберите шаблон XSLT, который хотите связать с импортированным XML-файлом.

Шаблоны XSLT настраиваются в консоли администратора PPM пользователем-администратором. См. сведения о настройке шаблонов XSLT в руководстве по модулю «Управление заявками».

5. Выберите **Обновить существующий запрос**.

В результате поле **ID запроса** станет активным.

6. Щелкните значок выбора в поле **ID запроса**.

Во всплывающем окне будут перечислены все доступные варианты. Введите поисковый фильтр, чтобы найти нужный ID запроса, или выберите значение из списка.

ID запроса	Тип запроса	Описание	Кем создано	Подразделение
30125	Сведения о проекте		admin	
30152	Сведения о проекте		admin	
30154	Ошибка	ааа	admin	Финансы
30182	Ошибка	1	admin	Финансы
30212	Сведения о проекте		admin	
30242	Ошибка	111	admin	Финансы
30243	Ошибка	222	admin	Производство
30272	Ошибка	Defect when upgrading	admin	Производство
30302	PFM - Proposal		admin	
30305	Z.IVRT	1245	admin	

7. (Необязательно) Если вы импортируете XML-файл впервые, можете запустить тест, прежде чем выполнять формальный импорт. В этом случае нажмите кнопку **Тест**.

В результате будет выполнена проверка возможности импорта XML-файла.

- Если на странице результатов теста отображается строка «Тест выполнен успешно», переходите к разделу [ш. 8](#).
- Если отображается сообщение «Ошибка анализа входящего XML-файла . . .», устраните причину проблемы и убедитесь, что XML-файл готов к импорту.

8. Нажмите кнопку **Импорт**.



9. Проверьте результат импорта и идентификатор нового запроса.



Сообщение «Тест/Импорт выполнен успешно» будет отображаться, даже если импортированный XML-файл не соответствует выбранному шаблону XSL, но соответствующий ID запроса не будет создан и журнал будет содержать строку `pass : 0`.

10. Нажмите кнопку **Назад**, чтобы вернуться к странице «Импортировать запрос из XML-файла».

## Экспорт запросов в XML-файлы в определенном формате

Чтобы создать отчет и экспортировать запрос в XML в определенном формате, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.

2. В меню **Открыть** выберите **Отчеты > Новый отчет**.

Откроется страница «Отправить новый отчет».

3. В разделе **Выбрать отчет по категории**:


- В разделе **Категория отчетов** выберите соответствующую категорию.
- Щелкните ссылку на созданный тип отчета.


Откроется страница «Отправить отчет: *<Имя отчета>*».

## Отправить отчет: Sample Report

---

**Параметры отчета**



**\*ID запроса**  


**\*Шаблон**  

---

**Параметры планирования и вывода**

Выполнить отчет немедленно

Дата выполнения отчета:    Повторять каждые  Часы  До  

Отправить сообщение электронной почтой:   по завершении отчета

---

**Расширенные уведомления**

4. В разделе **Параметры отчета**,

- a. В поле **ID запроса** укажите номер запроса с помощью значка выбора.
- b. В поле **Шаблон** выберите шаблон с помощью значка выбора.

## 5. Нажмите кнопку **Подтвердить**.

Откроется окно «Отправить отчет». Статус будет обновляться, пока отчет не будет готов.

### Отправить отчет

Sample Report успешно отправлен.

Время начала: 1/10/13 10:04:39 AM CST

Номер отчета: 30170

Кем зарегистрировано: Bridget Holbrook



Это окно будет обновляться каждые 5 секунд до завершения отчета.

Статус: Создать

## 6. Полный XML-отчет отображается в отдельном окне.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
- <requests xmlns:omb="https://OMB300.gov" date_format="YYYY-MM-DD">
- <request>
  <requestType>Enhancement</requestType>
- <field>
  <token>REQ.CREATED_BY_NAME</token>
- <value>
  - <tr>
    - <table>
      - <tr>
        <td>REQ.FIRST_CONSULTANT_NAME</td>
        <td />
      </tr>
      - <tr>
        <td>REQ.TOTAL_EFFORT</td>
        <td>24852</td>
      </tr>
      - <tr>
        <td>REQ.CONTACT_INFO</td>
        <td />
      </tr>
      - <tr>
        <td>REQ.PRODINFO</td>
        <td />
      </tr>
    - <tr>
```

## Назначение ресурсов запросам

Во время создания или изменения запроса можно вручную назначить ему ресурсы из раздела **Сводка** на странице сведений о запросе. Если администратор включил отслеживание ресурсов, то назначение можно выполнить в разделе **Ресурсы** этой страницы.

### Назначение ресурсов из раздела «Сводка» на странице сведений о запросе

Чтобы назначить отдельный ресурс из раздела **Сводка** на странице сведений о запросе, выполните следующие действия.

1. Справа от поля **Назначено** щелкните значок выбора ресурса .

Откроется окно поиска и выбора.

2. Выполните одно из следующих действий.

- Прокрутите список ресурсов и выберите ресурс для назначения.

Чтобы ограничить число отображаемых ресурсов, выполните следующие действия.


- a. Введите критерии поиска в поля **Назначено**, **Отдел**, **Имя** и **Фамилия** в любом сочетании.
- b. Нажмите кнопку **Найти**.
- c. Выберите имя ресурса из возвращенного списка ресурсов.

Окно поиска и выбора закроется, а в поле **Назначено** появится имя выбранного ресурса.



Для добавления ресурса необходимо сохранить запрос или (в случае нового запроса) зарегистрировать его.

Чтобы назначить несколько ресурсов из раздела **Сводка**, выполните следующие действия.

1. Справа от поля **Назначено** щелкните значок выбора ресурсов .  
Откроется страница «Выбрать ресурс для назначения».
2. Задайте в полях **Доступность в пределах дат** диапазон времени, в течение которого ресурсы должны быть доступны для назначения.
3. Чтобы указать обязательный навык для ресурсов, выполните следующие действия.
  - a. Нажмите кнопку **Добавить навык**.
  - b. Выберите навык с помощью функции автозаполнения.
  - c. В списке **Идеальная квалификация** выберите уровень квалификации, который требуется от ресурса, обладающего данным навыком.
4. Чтобы дополнительно ограничить результаты поиска ресурсов, укажите значения в дополнительных полях, перечисленных в следующей таблице.

Поле	Описание
Показывать только результаты с рейтингом пригодности более	Укажите число, представляющее пригодность ресурса для запроса в зависимости от роли, навыков и доступности. Чем выше этот показатель, тем лучше ресурс подходит для назначения запросу. Дополнительные сведения о рейтинге пригодности см. в документе <i>Руководство пользователя модуля «Управление ресурсами»</i> .
Имя ресурса	Это поле с автозаполнением позволяет выбрать несколько ресурсов по имени.
Роль	Это поле с автозаполнением позволяет выбрать одну или несколько ролей, которыми должны обладать ресурсы.

Поле	Описание
Ресурсный пул	Это поле с автозаполнением позволяет указать ресурсный пул, назначаемый запросу.
Организационная единица	Это поле с автозаполнением позволяет выбрать организационную единицу, которой должны принадлежать ресурсы.
Категория ресурса	Это поле с автозаполнением позволяет выбрать одну или несколько категорий ресурсов, к которым должны принадлежать ресурсы.
Местоположение	В этом списке можно выбрать расположение ресурса.
Отдел	В этом списке можно выбрать подразделение, в которое должен входить ресурс.

5. Нажмите кнопку **Поиск**.

На вкладке **Результаты ресурса** появятся ресурсы, отвечающие критериям поиска.

6. Чтобы просмотреть рабочую нагрузку перечисленных ресурсов в указанном диапазоне дат, установите флажки для нужных ресурсов и нажмите кнопку **Просмотр загрузки ресурсов**.

Откроется окно «Разбиение нагрузки ресурса - сводка назначения», где показано распределение работ для выбранных ресурсов за указанный период времени.

7. Чтобы сравнить навыки нескольких ресурсов, установите рядом с ними флажки и нажмите кнопку **Сравнить навыки**.

Откроется окно «Сравнить навыки», в котором для каждого выбранного ресурса указаны навыки и уровни навыков.



Для добавления ресурса необходимо сохранить запрос или (в случае нового запроса) зарегистрировать его.

## Выделение ресурсов из раздела «Ресурсы» на странице сведений о запросе

Если администратор включил в модуле «Управление заявками» функцию отслеживания ресурсов и предоставил необходимые права, можно управлять выделением ресурсов для запроса из раздела **Ресурсы** на странице сведений о запросе.

Чтобы выделить ресурс для запроса из раздела **Ресурсы**, выполните следующие действия.

1. На странице сведений о запросе разверните раздел **Ресурсы**.
2. Нажмите кнопку **Добавить ресурс**.

Откроется окно поиска и выбора.

3. Выполните одно из следующих действий.

- Прокрутите список ресурсов и выберите ресурс для назначения.

Чтобы ограничить число отображаемых ресурсов, выполните следующие действия.

- a. Введите критерии поиска в поля **Назначено**, **Отдел**, **Имя** и **Фамилия** в любом сочетании.
- b. Нажмите кнопку **Найти**.
- c. Выберите имя ресурса из возвращенного списка ресурсов.

Окно поиска и выбора закроется, а в разделе **Ресурсы** появится имя выбранного ресурса.

4. Чтобы зафиксировать добавленные ресурсы, выполните одно из следующих действий.
  - Для нового запроса нажмите кнопку **Подтвердить**.
  - В противном случае нажмите кнопку **Сохранить**.

## Общие сведения о добавлении взаимосвязей к запросам

В разделе **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе можно добавлять (и просматривать) дополнительную информацию, относящуюся к запросу. Например, можно добавить документ или URL-адрес на веб-страницу, где содержится дополнительная информация о запросе.

С запросом можно связать следующие типы взаимосвязей:

- приложения;
- пакеты (новые и существующие);
- другие программы;
- проекты;
- релизы;
- запросы (новые и существующие);
- задачи;
- URL-адреса.

Для некоторых взаимосвязей, таких как пакеты и другие запросы, можно организовать функциональную зависимость от исходного запроса. Например, можно указать, что запрос является предшественником пакета, и пакет не может продолжать движение по рабочему процессу, пока не будет закрыт запрос. Список всех взаимосвязей и возможных взаимозависимостей см. в разделе *Страница сведений о запросе, раздел «Взаимосвязи»* на стр. 81.



## Добавление взаимосвязей в запросы

В этом разделе описаны действия, выполняемые для добавления различных типов взаимосвязей в запрос.

### Добавление приложений в качестве взаимосвязей

Чтобы добавить в запросе приложение в качестве взаимосвязи, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Приложение**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Добавить документ».

6. В поле **Файл** введите имя файла документа, который прикладывается в качестве взаимосвязи.



Имя прикладываемого файла не должно содержать апострофы. Если имя файла содержит апострофы, то при следующем открытии запроса произойдет ошибка сценария.

7. В поле **Автор** можно заменить свое имя на имя автора приложения.
8. В поле **Описание** можно ввести описание приложения.
9. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** перечислены приложения, на которые добавляется ссылка.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Для добавления приложения в качестве взаимосвязи необходимо сохранить запрос.

## Добавление существующих пакетов в качестве взаимосвязей

В запрос можно добавлять взаимосвязи с существующими пакетами.

Чтобы добавить взаимосвязь с существующим пакетом, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Пакет (существующий)**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Добавить взаимосвязь: Пакет».

6. Введите критерии поиска в доступные поля.
7. Нажмите кнопку **Поиск**.

В разделе **Результаты поиска пакета** будут выведены пакеты, отвечающие критериям поиска. В этом разделе также указываются типы взаимосвязей.

8. В разделе **Выберите, какая взаимосвязь будет между выбранными пакетами и запросом номер <номер запроса>** выберите вариант, отражающий взаимосвязь между запросом и пакетом.

### Добавить взаимосвязь: Пакет

\*Выбрать отношение между выбранным элементом Пакеты и Запрос, номер 33489:

- Дочерний элемент данного запроса - (Со сведениями) - выбранный пакет является дочерним элементом запроса 33489
- Относится к данному запросу - (Со сведениями) - выбранный пакет относится к запросу 33489
- Предшественник - (Блокировка) - действие не разрешено по запросу 33489 до закрытия выбранного пакета
- Последователь - (Заблокировано) - действие не разрешено по выбранному пакету до закрытия запроса 33489

Результаты поиска пакета							Отображение 1 - 7 из 7
<input type="checkbox"/>	Номер пакета ▼	Рабочий процесс	Статус	Приоритет	Назначенный пользователь	Позиция пакета	Описание
<input type="checkbox"/>	ACL - SAP Changes	SAP - Transport and J2EE Deployments	Выполняется	High		2	SAP Changes
<input type="checkbox"/>	ACL - Oracle Patch	OraApps Patch Deployment	Выполняется	Normal		1	Oracle Apps Patch
<input type="checkbox"/>	ACL - Oracle AOL Changes	Oracle - Standard Deployment Process	Выполняется	Normal		2	Updates to Payroll
<input type="checkbox"/>	30040	Standard Deployment	Выполняется	Low	ckent	2	
<input type="checkbox"/>	30039	PPM Migrator Workflow	Выполняется	Low		1	Pivot V3 Import
<input type="checkbox"/>	30038	PPM Migrator Workflow	Выполняется	Low		6	pivot import
<input type="checkbox"/>	30034	Standard Deployment	Новое	Normal		2	Web Page updates

9. В разделе **Результаты поиска пакета** установите флажки рядом с именами добавляемых пакетов.

10. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет указано имя пакета и его взаимосвязь с запросом.

11. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Пакет, на который добавлена ссылка, появится в подразделе **Пакеты** раздела **Взаимосвязи**.



Для добавления пакета в качестве взаимосвязи необходимо сохранить запрос.

### Добавление новых пакетов в качестве взаимосвязей

Можно создать новый пакет и добавить его в качестве взаимосвязи запроса.

Чтобы добавить взаимосвязь, указывающую на новый пакет, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Пакет (новый)**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется страница «Создать новый пакет».

6. В разделе **Взаимосвязь** выберите вариант, отражающий взаимосвязь между новым пакетом и открытым запросом.
7. Нажмите кнопку **Создать**.

Откроется окно «Новый пакет». В пакет автоматически добавляется соответствующая заголовочная информация из запроса (описание, приоритет, тип пакета и т.п.)

Package No: 30050

---

**Заголовок**

Номер пакета:	<input type="text" value="30050"/>	Группа пакетов:	<input type="text"/>	Кем создано:	
Описание:	<input type="text" value="12.2.1 Conduct performance assessments (11083)"/>	Дата создания:			
Рабочий процесс:	<input type="text"/>	Статус:			
Назначенный пользователь:	<input type="text"/>	Приоритет:	<input type="text" value="Low"/>	Родитель:	
Назначенная группа:	<input type="text"/>	Тип пакета:	<input type="text" value="Customization"/>	Последовательность п	
Процент выполнения:	<input type="text" value="0"/>				

---

**Примечания**

Примечания (будут добавлены после сохранения):

---

**Взаимосвязи**

**Добавление взаимосвязей**

Новая взаимосвязь:

Вложение

Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения):

---

- Укажите всю необходимую информацию и дополнительную информацию о пакете, которую нужно сделать доступной, а затем нажмите кнопку **Сохранить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** указано имя нового пакета.

- Нажмите кнопку **Сохранить**.



Для добавления пакета в качестве взаимосвязи необходимо сохранить запрос.

## Добавление программ в качестве взаимосвязей

В запрос можно добавлять взаимосвязи с существующими программами.

Чтобы добавить взаимосвязь с существующей программой, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Программа**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Связанная программа».

6. В поле **Программа** введите имя программы, добавляемой в качестве взаимосвязи запроса.
7. В разделе **Взаимосвязь** выберите вариант, отражающий связь программы с запросом.
8. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет указано имя программы и ее взаимосвязь с запросом.

9. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Для добавления программы в качестве взаимосвязи необходимо сохранить запрос.

## Добавление проектов в качестве взаимосвязей

Чтобы приложить существующие проекты в качестве взаимосвязи, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На странице сведений о запросе разверните раздел **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Проект**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Добавить взаимосвязь: Проект».

6. Укажите всю необходимую информацию и дополнительную информацию, которую нужно записать, а затем нажмите кнопку **Поиск**.

В окне «Добавить взаимосвязь: Проект» появятся типы взаимосвязей и проекты, отвечающие критериям поиска.

7. В разделе **Выберите, какая взаимосвязь будет между выбранными проектами и запросом номер <номер запроса>** выберите вариант, отражающий взаимосвязь между запросом и проектами.
8. В разделе **Выберите проект для просмотра** установите флажки для проектов, которые нужно добавить в запрос в качестве взаимосвязи.
9. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет указано имя проекта и его взаимосвязь с запросом.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Для добавления взаимосвязи необходимо сохранить или зарегистрировать запрос.

Теперь на странице сведений о запросе указываются выбранные проекты.

## Добавление релизов в качестве взаимосвязей

В запросы можно добавлять существующие релизы в качестве взаимосвязей.

Чтобы добавить взаимосвязь с существующим релизом, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Релиз**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Связанный релиз».

6. В поле **Релиз** введите версию релиза.
7. В разделе **Взаимосвязь** выберите вариант, отражающий взаимосвязь между релизом и открытым запросом.
8. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет указано имя релиза и его взаимосвязь с запросом.

9. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Для добавления релиза в качестве взаимосвязи необходимо сохранить запрос.

## Добавление существующих запросов в качестве взаимосвязей

В запросы можно добавлять существующие запросы в качестве взаимосвязей.

Чтобы добавить взаимосвязь с существующим запросом, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Запрос (существующий)**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Добавить взаимосвязь: Запрос».

6. Чтобы найти запрос для взаимосвязи в открытом запросе, введите критерии поиска и нажмите кнопку **Поиск**.

Откроется окно «Добавить взаимосвязь: Запрос» с возможными типами взаимосвязи. В разделе **Результаты поиска запроса** будут выведены запросы, отвечающие критериям поиска.

7. В разделе **Выберите, какая взаимосвязь будет между выбранными запросами и запросом номер <номер запроса>** выберите вариант, отражающий взаимосвязь между выбираемым запросом и открытым запросом.
8. В разделе **Результаты поиска запроса** установите флажки для запросов, которые нужно добавить.
9. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будут указаны выбранные запросы.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Для добавления взаимосвязи необходимо сохранить открытый запрос.



Запросы, на которые добавлены взаимосвязи, будут отображаться в подразделе **Запросы** раздела **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе.

## Добавление новых запросов в качестве взаимосвязей

В запросы можно добавлять новые запросы в качестве взаимосвязей.

Чтобы добавить взаимосвязь, указывающую на новый запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Запрос (новый)**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Создать новый запрос».

6. Выберите в списке **Тип запроса** тип запроса для создания.
7. В разделе **Взаимосвязь** выберите вариант, отражающий связь нового запроса с открытым запросом.
8. Нажмите кнопку **Создать**.

В окне «Создать новый <тип запроса>» показаны поля, доступные для выбранного типа запроса.

9. Укажите данные для всех обязательных полей и дополнительную информацию, которую нужно записать.
10. Нажмите кнопку **Подтвердить**.

На странице сведений для исходного (открытого) запроса в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет указан выбранный запрос.

11. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Добавленный запрос будет отображаться в подразделе **Запросы** раздела **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе.

## Добавление задач в качестве взаимосвязей

В запросы можно добавлять задачи в качестве взаимосвязей.

Чтобы добавить взаимосвязь с существующей задачей, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Задача**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «Добавить взаимосвязь: Задача».

6. Введите критерии поиска в доступные поля.
7. Нажмите кнопку **Поиск**.

В окне «Добавить взаимосвязь: Задача» будут перечислены задачи, отвечающие критериям поиска.



Между запросами и задачами может существовать только взаимосвязь «Относится к данной задаче».

8. В разделе **Выбрать задачу для просмотра** установите флажки для задач, которые нужно добавить в открытый запрос в качестве взаимосвязи.
9. Нажмите кнопку **Добавить**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будут указаны выбранные задачи.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Добавленные задачи будут отображаться в подразделе **Задачи** раздела **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе.

### Добавление URL-адресов в качестве взаимосвязей

В запрос можно добавить взаимосвязь, указывающую на существующий URL-адрес.

Чтобы добавить взаимосвязь, указывающую на существующий URL-адрес, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте или создайте запрос.
3. На панели навигации **Перейти к** щелкните **Взаимосвязи**.
4. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **URL-адрес**.
5. Нажмите кнопку **Добавить**.

Откроется окно «URL-адрес взаимосвязи».

6. В поле **URL-адрес** введите URL-адрес.
7. Чтобы проверить URL-адрес, нажмите кнопку **Просмотреть URL-адрес**.
8. В поле **Описание** можно ввести краткое описание URL-адреса.
9. Нажмите кнопку **ОК**.

На странице сведений о запросе в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет указан введенный URL-адрес.

10. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Добавленный URL-адрес будет отображаться в подразделе **URL-адреса** раздела **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе.

# Указание службы для запроса

Если администратор включил поле «Служба» на странице создания запроса и создал для службы необходимый тип запроса, то можно связать каждый создаваемый и регистрируемый запрос с одной службой.

Чтобы указать службу для запроса, выполните следующие действия.

1. На странице «Создать новый запрос» в PPM Center выберите созданный новый тип запроса из списка «Тип запроса», например **Учетная запись электронной почты**.

## Создать новый запрос

\*Тип запроса:

Учетная запись электронной почты Service field enabled for this request type.

2. Нажмите кнопку **Создать**.

Откроется страница «Создать новый <тип запроса>». Заметьте, что поле **Служба** доступно.

Создать новый Учетная запись электронной почты

Развернуть все | Свернуть все

Подтвердить Отмена

Сводка

Кем создано:  
Bridget Holbrook

Подразделение:  Подтип:

\*Рабочий процесс:  
Request Workflow - Sample

Приоритет:  Приложение:

Назначенный пользователь:  Назначенная группа:

Группа запросов:

Описание:

Статус запроса:  
Не зарегистрировано

Имя контакта:

Телефон контакта:

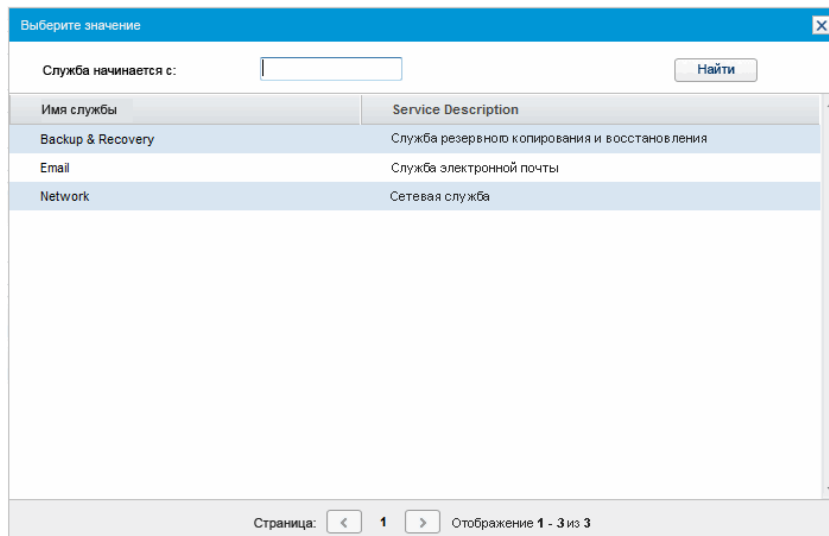
Электронная почта контакта:

Служба

Служба:

3. В разделе «Служба» щелкните значок выбора для поля **Служба**.

Во всплывающем окне будут перечислены все доступные службы.



4. Выберите из списка службу, которую нужно связать с новым запросом.
5. Заполните другие необходимые поля на странице.

Дополнительные сведения о создании запроса из модуля «Управление заявками» см. в документе *Руководство по настройке модуля «Управление заявками»*.

6. Нажмите кнопку **Подтвердить**.



## 3 Просмотр запросов

### Общие сведения о запросах в модуле «Управление заявками»

Система разрешения запросов «Управление заявками» используется для отслеживания запросов с момента создания до момента разрешения. Запросы в модуле «Управление заявками» имеют широкие возможности настройки. Разделы и поля в запросах различных типов могут различаться. Обычно с каждым типом запроса связан уникальный рабочий процесс.

Работа с запросом ведется через связанную с ним страницу сведений. На странице сведений содержится вся информация о запросе. Кроме того, на странице сведений принимаются решения и выполняются действия, относящиеся к запросу.


Администратор PPM Center с помощью модуля «Управление заявками» может создать справку запроса для любого из полей, отображаемых на странице сведений для запросов различных типов. Если администратор добавил для поля справку запроса, то справа от этого поля будет виден значок **Справка**  (Рис. 3-1). Щелкните этот значок, чтобы подробнее узнать о поле.

Рис. 3-1. Значок справки запроса



На *Рис. 3-2* показана страница сведений для существующего запроса типа «DEM - улучшение приложения». Некоторые разделы страницы свернуты. Страница сведений о запросе содержит следующие основные разделы.

- В верхней части страницы сведений о запросе, отображается тип запроса, номер запроса и доступные действия, которые можно выполнить для запроса на текущем этапе рабочего процесса. Информация, представленная в верхней части страницы сведений, доступна после создания и регистрации запроса.
- Заголовок. Раздел «Заголовок» содержит следующие два подраздела.
  - **Сводка.** В этом подразделе выводится информация об авторе запроса, дате создания и типе запроса.
  - **Поля заданий.**

Обычно при создании запроса необходимо заполнить некоторые поля раздела «Заголовок». После регистрации запроса можно обновлять информацию в любых активных полях. Раздел «Заголовок» доступен после создания запроса.

- Сведения. Раздел Заголовок содержит следующие подразделы.
  - **Сведения об улучшении**
  - **Анализ**
  - **Поля SLA Управления заявками**
  - **Поля планирования Управления заявками**

В разделе «Сведения» содержится информация, относящаяся к запросу: описание проблемы, затронутая бизнес-сфера, требуемые условия разрешения запроса и т.п. Обычно при создании запроса необходимо заполнить некоторые поля раздела «Сведения». После регистрации запроса можно обновлять информацию в любых активных полях. Раздел «Сведения» доступен сразу после создания запроса.



- **Примечания.** В разделе **Примечания** можно добавлять примечания и просматривать существующие примечания, уже приложенные к запросу. Примечания можно добавлять к запросу во время создания или позже, после регистрации. Раздел **Примечания** доступен сразу после создания запроса.
- **Статус.** В разделе **Статус** показывается статус запроса. Этот раздел доступен после создания и регистрации запроса.
- **Взаимосвязи.** В разделе **Взаимосвязи** можно просмотреть или добавить дополнительную информацию о запросе. Например, в запрос можно добавить документ или URL-адрес в качестве взаимосвязи. Раздел **Взаимосвязи** доступен сразу после создания запроса.

## Рис. 3-2. Страница сведений о запросе

DEM - Application Enhancement 30905 - Add new purchasing codes
Статус: Ожидание функциональной

Разработка на высоком уровне

Выполнено
Не выполнено
Необходима дополнительная информация

Сохранить Копировать Дс

Развернуть все | Свернуть все

**Сводка**

<p><b>Номер запроса:</b> 30905</p> <p><b>Тип запроса:</b> DEM - Application Enhancement <span style="float: right;"><a href="#">Изменить</a></span></p> <p><b>Статус запроса:</b> Ожидание функциональной спецификации</p> <p><b>Рабочий процесс:</b> DEM - Enhancement Request Process</p> <p><b>Назначенный пользователь:</b> <input type="text" value="Chris Moore"/> </p> <p><b>Назначенная группа:</b> <input type="text"/></p> <p><b>Подразделение запрашивающего:</b> Sales &amp; Mktg</p> <p><b>Приоритет:</b> Обычный</p> <p><b>Описание:</b> Add new purchasing codes</p>	<p><b>Кем выполнен запрос:</b> Lynne Webb</p> <p><b>Дата создания:</b> April 18, 2010</p> <p><b>Приложения</b> <u>Supply Chain Management</u></p>
---	---

**+ Поля задания**

**+ Сведения об улучшении**

**+ Анализ**

**+ Поля SLA модуля "Управление заявками"**

**+ Поля планирования модуля "Управление заявками"**

**+ Примечания (Примечания не существуют)**

**- Статус**

№	Имя этапа рабочего процесса	Статус этапа	Кем выполнено	Дата
1	Initial Review	Assign	Lynne Webb	April 18, 2009 12:16:55 AM MDT
2	Provide More Info			
3	Requestor Sign-off			
4	On Hold			
▶ 5	High Level Design	High Level Design		April 2, 2013 11:26:27 PM MDT
6	Provide More Info			
7	Sign-off High Level Design			
8	Prioritize & Q			
9	Assign Developer			
10	Create Screenshots			
11	Detailed Design			
12	Provide More Info			
13	Sign-off Tech Design			
14	Initial Development			
15	Create Package and Wait			
16	Approve for Next System			
18	Close (Immediate success)			
19	Close (Immediate failure)			

[Графическое представление](#)
 [Сведения об утверждении](#)
 [Сведения о транзакции](#)

**+ Взаимосвязи**

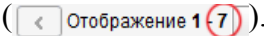
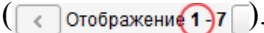
## Открытие запроса

Запросы в PPM Center можно открывать несколькими способами. В следующей процедуре описаны действия, с помощью которых запрос открывается со страницы «Поиск запросов» в стандартном интерфейсе.

Чтобы открыть запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.  
Откроется страница «Поиск запросов».
3. Введите критерии поиска в доступные поля и нажмите кнопку **Поиск**.

В таблице **Результаты поиска запроса** будут выведены запросы, отвечающие критериям поиска.

4. Чтобы отсортировать указанные запросы по номеру, щелкните заголовок столбца **Номер запроса**.
5. В столбце **Номер запроса** щелкните номер запроса, чтобы открыть его.
6. Чтобы просмотреть следующий запрос в результатах поиска, щелкните стрелку вправо в правом верхнем углу страницы ().
7. Чтобы просмотреть предыдущий запрос в результатах поиска, щелкните стрелку влево в правом верхнем углу страницы (.

## Страница сведений о запросе, верхняя часть

В верхней части страницы сведений о запросе показан номер запроса, тип запроса и доступные действия. Верхняя часть становится видимой после создания и регистрации запроса. Заголовок страницы сведений о запросе включает следующее: *<Тип запроса> <Номер запроса> - <Описание запроса>* (например, DEM - ошибка приложения 30182 - приложение выдает ошибку после применения новых модулей Ops).



В верхней части страницы сведений можно:

- выполнить доступное действие;
- распечатать сведения о запросе;
- сохранить запрос;
- создать копию запроса;
- удалить запрос;
- развернуть или свернуть все разделы на странице;
- Перейдите к разделу **Статус**.

Число этапов рабочего процесса, отображаемое на панели инструментов, зависит от разрешения экрана. Чтобы увидеть больше этапов рабочего процесса, выполните следующие действия.



- На панели управления выберите более высокое разрешение экрана.
- Разверните браузер.
- Нажмите **ctrl** и **-**, чтобы уменьшить масштаб браузера.

Если у вас есть разрешения на выполнение действий с запросом на текущем этапе рабочего процесса, то доступные действия будут перечислены на панели инструментов. В результате некоторых действий, например **Принять** и **Отклонить**, запрос перемещается на другой этап рабочего процесса. Если выбрать действие, такое как **Назначить ресурс** или **Делегировать решение**, то откроется страница действий рабочего

процесса, на которой можно выбрать дополнительные параметры. В результате некоторых действий необязательные поля становятся обязательными.

Если для действия, выполняемого с запросом, требуется дополнительная информация, открывается страница предварительного просмотра запроса. Чтобы выполнить действие, введите информацию в обязательные поля, которые помечены красной звездочкой. (Если нельзя сразу предоставить всю информацию, нажмите кнопку **Сохранить** на странице предварительного просмотра, чтобы сохранить введенную информацию.)

Взаимосвязи позволяют приостановить обработку запроса до выполнения другого запроса. В таких взаимосвязях раздел «Доступные действия» содержит кнопку **Переопределить**. Чтобы разрешить прохождение запроса по рабочему процессу, нажмите кнопку **Переопределить**. Изменение связи отражается в разделе **Взаимосвязи**.

## Страница сведений о запросе, раздел «Заголовок»

В разделе «Заголовок» содержится общая информация, например тип запроса, автор запроса и дата создания запроса. Раздел «Заголовок» включается в процессе создания запроса и сохраняется до разрешения запроса. На *Рис. 3-3* показан типичный раздел «Заголовок».

Обычно для создания запроса необходимо заполнить некоторые поля раздела «Заголовок». При этом запросы поддерживают широкие возможности настройки. Поля в разделе «Заголовок» могут различаться в запросах разных типов.

Рис. 3-3. Страница сведений о запросе, раздел «Заголовок»

The screenshot displays a web interface for managing requests. The top section, titled 'Сводка' (Summary), contains the following fields:

- Номер запроса.:** 31383
- Тип запроса:** DEM - Application Enhancement (with an 'Изменить' button)
- Статус запроса:** Ожидание функциональной спецификации
- Рабочий процесс:** DEM - Enhancement Request Process
- Назначенный пользователь:** Finn Gill (with a user selection icon)
- Назначенная группа:** (empty field with a selection icon)
- Подразделение запрашивающего:** Производство (dropdown menu)
- Приоритет:** Обычный (dropdown menu)
- Описание:** Add new purchasing codes
- Кем выполнен запрос:** Admin User
- Дата создания:** Август 30, 2012
- Приложения:** ERP Application (with a selection icon)

The bottom section, titled 'Поля задания' (Task Fields), contains the following fields:

- Плановая дата начала:** Август 30, 2012 (with a calendar icon)
- Плановая дата окончания:** Сентябрь 30, 2012 (with a calendar icon)
- Плановая длительность:** 21
- Плановые трудозатраты:** 168
- Рабочая нагрузка?:** Да (radio button selected), Нет (radio button)
- Роль:** Системный администратор (with a selection icon)
- Фактическая дата начала:** (empty field with a calendar icon)
- Фактическая дата окончания:** (empty field with a calendar icon)
- Фактическая длительность:** (empty field)
- Фактические трудозатраты:** (empty field)
- Категория рабочей нагрузки:** (dropdown menu)

## Страница сведений о запросе, раздел «Сведения»

В разделе «Сведения» на странице сведений о запросе (см. *Рис. 3-4*) содержится информация, относящаяся к запросу: описание проблемы, затронутая бизнес-сфера, разрешение запроса и т.п. Раздел «Сведения» включается при создании запроса и сохраняется до разрешения запроса. Обычно при создании запроса необходимо заполнить некоторые из полей раздела «Сведения». После регистрации нового запроса по мере прохождения запроса по процессу разрешения необходимо обновлять различные поля.

Раздел «Сведения» содержит несколько подразделов, в том числе **Проблема/решение** и **Анализ**. При этом запросы поддерживают широкие возможности настройки, и для запросов различных типов отображаются разные разделы и элементы управления.

Рис. 3-4. Страница сведений о запросе, раздел «Сведения»

Сведения об улучшении

Имя улучшения:  
Add purchasing codes for KMM subsidiary

Подробное описание:  
Add purchasing codes for KMM subsidiary

Новое улучшение:  
 Да  Нет

Кем выполнен запрос:  
August 23, 2012

Местоположение запрашивающего:  
US Central

Пакет:  
PUR

Бизнес-инициатива:  
Интегрированная логистическая цель

+ Анализ

+ Поля SLA модуля "Управление заявками"

+ Поля планирования модуля "Управление заявками"

## Страница сведений о запросе, раздел «Новый компонент таблицы»

Начиная с версии PPM Center 9.12, в приложении используется новый компонент таблицы для улучшения удобства использования.

Новый компонент таблицы поддерживается на следующих страницах:

- страница «Создать новый запрос»
- Страница «Сведения о запросе»
- Страница «Прогноз»

### Поддерживаемые валидации

Поля компонента таблицы поддерживают валидации для следующих типов компонентов:

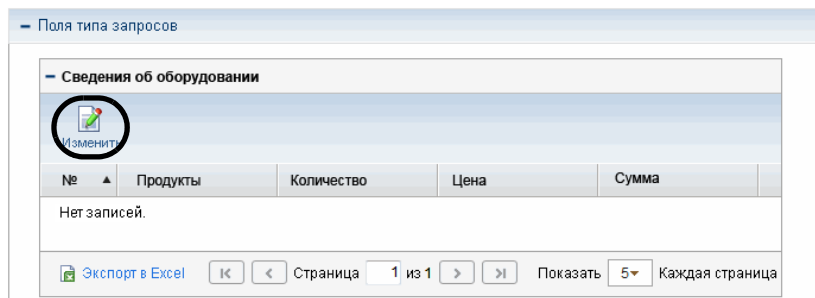
- Текстовое поле
- Раскрывающийся список
- Переключатели (Да / Нет)
- Список автозаполнения
- Текстовая область
- Поле даты (короткий, средний и длинный)
- Веб-адрес (URL)
- Поле пароля
- Ссылка

См. дополнительные сведения о делегировании в документе *Руководство и справочник по командам, маркерам и валидациям*.

### Формат нового компонента таблицы

Новый компонент таблицы после создания нового запроса выглядит следующим образом:





Вы можете нажать кнопку **Изменить**, чтобы переключиться в режим прямого редактирования страницы запроса и отредактировать таблицу, добавив строки, заполнив поля и выполнив другие операции.

Рис. 3-5. Новый компонент таблицы в режиме редактирования

№	Продукты	Количество	Цена	Сумма
1	PC	1	5000	5000
2	Программное обеспечение	1	500	500
3	Mouse	2	100	200
4	Keyboard	2	80	160
5	PC			

Рис. 3-6. Новый компонент таблицы в режиме просмотра

№	Продукты	Количество	Цена	Сумма
1	PC	1	5000	5000
2	Программное обеспечение	1	500	500
3	Mouse	2	100	200
4	Keyboard	2	80	160
5	PC			

Новый формат применяется по умолчанию. Чтобы вернуться к старому формату, назначьте параметру `TABLE_COMP_USE_LEGACY` значение `true`.

Дополнительные сведения см. в документе *Руководство и справочник по командам, маркерам и валидациям*.

## Изменение компонента таблицы непосредственно на страницах запросов

Вы можете редактировать компоненты таблицы непосредственно на следующих страницах:

- Страница «Создать новый запрос»
- Страница «Сведения о запросе»
- Страница предварительного просмотра запроса

Для перехода в режим редактирования, просто нажмите **Изменить** в компоненте таблицы.

Обратите внимание, что кнопка **Изменить** доступна только пользователям с полномочиями на редактирование запросов или компонента таблицы.

Дополнительные сведения о полномочиях доступа см. в документе *Руководство и справочник по модели безопасности*.

## Изменение размера столбцов таблицы

Вы можете изменить ширину столбцов таблицы в как в режиме просмотра, так и в режиме редактирования путем перетаскивания их границ.

При изменении ширины столбцов таблицы ширина таблицы также изменяется автоматически.

## Прямое добавление строк

Нажмите **Добавить строку** для добавления или вставки новых строк непосредственно в компонент таблицы.

Когда пользователь нажимает **Добавить строку**, новая строка добавляется или вставляется в таблицу непосредственно под выбранной строкой, и фокус автоматически смещается к добавленной строке.

## Прямое удаление строк

Вы можете удалять строки из компонента таблицы напрямую. Для этого выполните следующие действия:

1. Выберите строку для удаления или выберите дополнительные строки, удерживая клавишу **shift** или **ctrl**, чтобы выбрать непрерывный или чередующийся диапазон строк.

2. Нажмите **Удалить строки**.

Появится предупреждение с запросом на подтверждение.

3. Нажмите **ОК**, если уверены, что хотите удалить выбранные строки.

4. Нажмите **Сохранить черновик** или **Сохранить** на странице. Это гарантирует удаление данных в удаленных строках.



Кнопка **Сохранить черновик** доступна, если для параметра конфигурации сервера `ALLOW_SAVE_REQUEST_DRAFT` выбрано значение `true`.

## Копирование и вставка строк

Вы можете скопировать и вставить выбранные строки.

После нажатия кнопки **Изменить** в компоненте таблицы для перехода в режим редактирования кнопки **Копировать** и **Вставить** станут видимыми.

Выбор строки в компоненте таблицы активирует кнопку **Копировать**, а нажатие кнопки **Копировать** активирует кнопку **Вставить**.

Копирование и вставка строк работает в следующем режиме:

- После нажатия кнопки **Копировать** выделенные строки сохраняются, включая данные в ячейках и стили ячеек (например Редактируется, Необходимо, Отображается, стиль CSS и значение по умолчанию, указанное в правилах UI). Вы можете нажимать кнопку **Вставить** несколько раз, чтобы вставить выбранные строки и их данные и стили ячеек в нужные места компонента таблицы, пока не выберете другую строку или набор строк для копирования.
- Если выбрана одна строка и вы нажмете кнопки **Копировать** и **Вставить** сразу, строка будет вставлена непосредственно под

выбранной строкой. Если вы нажмете **Копировать**, а затем выберете вторую строку и нажмете **Вставить**, строка будет вставлена под второй выбранной строкой. Иными словами, вы можете выбрать одну строку и вставить ее под любой строкой таблицы.

- Если выбрано несколько строк (чтобы выбрать дополнительные строки, удерживайте клавишу **shift** или **ctrl**) и пользователь нажимает **Копировать** и **Вставить**, выбранные строки всегда вставляются в виде непрерывного диапазона под последней строкой в компоненте таблицы. Если вы нажмете **Копировать**, а затем выберете другую строку в компоненте таблицы и нажмете **Вставить**, выбранные строки будут вставлены в виде непрерывного диапазона под выбранной строкой.

### Перемещение строк вверх или вниз

Вы можете выбрать одну строку или несколько последовательных строк и переместить их вверх или вниз в компоненте таблицы.

Кнопки **Вверх** и **Вниз** становятся видимыми при переходе в режим редактирования путем нажатия кнопки **Изменить**.

Чтобы переместить одну строку вверх или вниз, выберите строку и нажмите **Вверх** или **Вниз**.

Чтобы переместить несколько последовательных строк вверх или вниз, выберите дополнительные строки, удерживая клавишу **shift**, и нажмите **Вверх** или **Вниз**.

После перемещения строк нажмите **Сохранить черновик** или **Сохранить**, чтобы сохранить изменения.

### Прямое редактирование строк

Все валидации, поддерживаемые компонентом таблицы, могут быть настроены как редактируемые в консоли администратора PPM. См. список поддерживаемых валидаций в разделе [Поддерживаемые валидации](#) на стр. 64.

Строки валидаций в компоненте таблицы, которые были настроены как редактируемые в консоли администратора PPM, можно редактировать напрямую.

Когда вы выбираете строку в компоненте таблицы, она выделяется и становится доступной для редактирования. Для перехода между ячейками строки используется клавиша **Tab**.

После редактирования ячеек и строк в компоненте таблицы нажмите кнопку **Сохранить проект** или **Сохранить** на странице, чтобы сохранить изменения.

Если часть обязательных полей (отмеченных красной звездочкой) не заполнены, при нажатии кнопки **Сохранить черновик** или **Сохранить** будет выдано предупреждение с напоминанием заполнить обязательные поля перед сохранением компонента таблицы, и фокус переместится к первому обязательному полю, доступному для выбора.

Если вы оставите текущую страницу без сохранения измененного компонента таблицы, появится предупреждение с запросом подтверждения.

## Отображение суммы столбца компонента таблицы в режиме реального времени

Вы можете отобразить сумму для числового столбца, установив значение **Да** для атрибута **Показать сумму** для этого столбца в консоли администратора PPM.

- Поле **Сумма** отображается в последней строке компонента таблицы при отображении всех столбцов.
  - Значение **Сумма** пересчитывается и отображается в реальном времени.
  - Поддержка отображения строки **Сумма** на странице печати.
  - Поддержка отображения строки **Сумма** в экспортированной таблице Excel.
- Строка **Сумма** невидима в следующих случаях:
  - Если отображаются не все записи таблицы.
  - Если в таблице нет записей.

- Если в таблице нет столбца с атрибутом **Показать сумму**.
- Поддержка маркера суммы.

Например, поле **Суммарные трудозатраты** на следующем снимке экрана ссылается на маркер суммы [REQD.T.CONTACT\_INFO.TC.P.HOURS.TOTAL]:

Поля типа запросов

— Информация о контакте:

Просмотр Добавить строку Удалить строки Копировать Вставить Вверх Вниз

№	Консультант	Доступно Дата	Подразделение	L2 Consultant	Часы
1	Mary Ann	January 26, 2013	Финансы	Finn Gill	450
2	Francisco Leung	Декабрь 19, 2012	Производство	Admin User	150
3	Christina Smith	Декабрь 10, 2012	Производство	Finn Gill	200
4	Ray Robinson	Декабрь 1, 2012	Финансы	Admin User	50
5	Jay Anderson	Май 1, 2013	Производство	Admin User	100

Экспорт в Excel

Страница 1 из 1

Показать 5 Каждая страница

Суммарные трудозатраты: 950

Rules Window

Rule Name: Total

Description:

Enabled?  Yes  No

Rule Event: Apply on field change

Process subsequent rules?  Yes  No

Rule Type: Advanced

*(If an event triggers multiple rules, they are processed in sequential order. Check 'No' above if you do not want subsequent rules to be processed after this rule completes.)*

Dependencies

Field Name	Condition
Contact Info:	contains any value

New Edit Remove

Results

Field Name	Column	Token
Total Effort	1	REQD.P.TOTAL_EFFORT
	2	REQD.VP.TOTAL_EFFORT

Logic: SQL Default

```
select [REQD.T.CONTACT_INFO.TC.P.HOURS.TOTAL],
[REQD.T.CONTACT_INFO.TC.P.HOURS.TOTAL] from dual
```

OK Apply Cancel

Ready

## Другое отличие

Если одно поле на странице запроса зависит от другого поля в компоненте таблицы, активируются правила UI и фокус (обозначается голубой границей вокруг компонента таблицы) теряется, если пользователь щелкнет мышью за пределами компонента таблицы. На

странице запроса с оригинальным форматом компонента таблицы правила UI активируются нажатием кнопки **Готово**.

В следующем примере поле **Суммарные трудозатраты** ссылается на маркер **Сумма** [REQD.T.CONTACT\_INFO.TC.P.HOURS.TOTAL]:

- Если вы не покидаете компонент таблицы (обозначенный голубой границей вокруг таблицы), значение поля **Суммарные трудозатраты** не обновляется.
- После того как вы щелкнете за пределами компонента таблицы, значение поля **Суммарные трудозатраты** будет обновлено в результате активации правила SQL.

### Соображения по использованию правил в компоненте таблицы

Новый компонент таблицы поддерживает использование простых и сложных правил SQL и UI на основе двух следующих событий:

- **Применить при создании**
- **Применить при изменении поля**

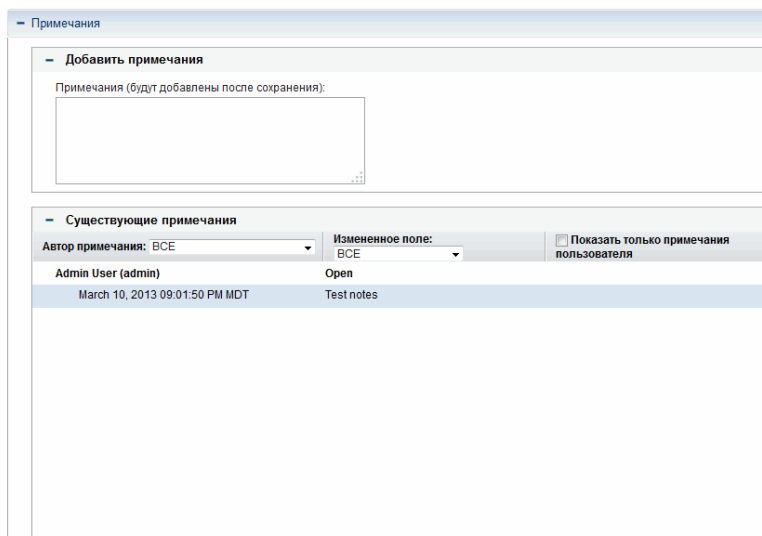
Вы можете использовать правила SQL и правила UI так же, как на уровне запроса. Дополнительные сведения о настройке расширенных правил SQL и UI см. в разделе *Руководство по настройке модуля «Управление заявками»*.

## Страница сведений о запросе, раздел «Примечания»

Раздел **Примечания** на странице сведений содержит поля, в которых вводятся и хранятся примечания и информация, относящаяся к запросу. Раздел **Примечания** включается в процессе создания запроса и сохраняется до разрешения запроса.

На *Рис. 3-7* показан типичный раздел **Примечания**. Во все разделы **Примечания** входит раздел **Добавить примечание**. Раздел **Существующие примечания** отображается после добавления первого примечания и сохранения запроса.

Рис. 3-7. Страница сведений о запросе, раздел «Примечания»



— Примечания

— **Добавить примечания**

Примечания (будут добавлены после сохранения):

— **Существующие примечания**

Автор примечания: BCE | Измененное поле: BCE |  Показать только примечания пользователя

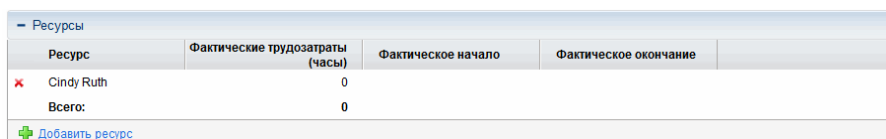
Admin User (admin)	Open
March 10, 2013 09:01:50 PM MDT	Test notes



## Страница сведений о запросе, раздел «Ресурсы»

Если администратор PPM Center включил отслеживание ресурсов для типа запроса, то на странице сведений о запросе под разделом «Сведения» отображается раздел **Ресурсы**. В столбце **Ресурс** в этом разделе перечислены ресурсы, назначенные запросу на данный момент. Раздел может также содержать столбцы **Плановые трудозатраты**, **Фактические трудозатраты**, **Фактическое начало** и **Фактическое окончание** (см. *Рис. 3-8*).

Рис. 3-8. Страница сведений о запросе, раздел «Ресурсы»



Ресурс	Фактические трудозатраты (часы)	Фактическое начало	Фактическое окончание
✖ Cindy Ruth	0		
Всего:	0		

[+ Добавить ресурс](#)

В разделе **Ресурсы** можно просмотреть, кто назначен для запроса, кто ранее был назначен для запроса, какие трудозатраты были учтены и когда. Каждый раз, когда меняется поле **Назначено** (то есть каждый раз, когда запрос назначается другому ресурсу), этот ресурс автоматически добавляется в раздел **Ресурсы** и включается в запрос.

В разделе **Ресурсы** можно обновлять фактические значения, а также (если имеются необходимые разрешения) изменять распределение указанных ресурсов с помощью поля **Плановые трудозатраты (часы)**. Создание и изменение распределения ресурсов, назначенных запросу, обычно выполняется ресурсом руководящего уровня. Другие ресурсы, работающие над запросом, обычно не имеют разрешения на внесение изменений в планы и не могут изменять поле **Плановые трудозатраты (часы)**.

Если администратор настроил для типа запроса использование модуля «Управление временем», то ресурсы должны предоставлять таблицы учета рабочего времени и регистрировать время, затраченное на работу над данным запросом. В этом случае значение поля **Плановые трудозатраты** для ресурса отображается в поле **Ожидаемое количество часов** в таблице учета рабочего времени для этого ресурса.

Кроме того, после регистрации табеля учета рабочего времени ресурс не может изменять поля **Фактические трудозатраты**, **Фактическое начало** и **Фактическое окончание** непосредственно в запросе. Эти значения становятся доступными только для чтения и суммируются по табелям учета рабочего времени, зарегистрированным ресурсом для запроса.

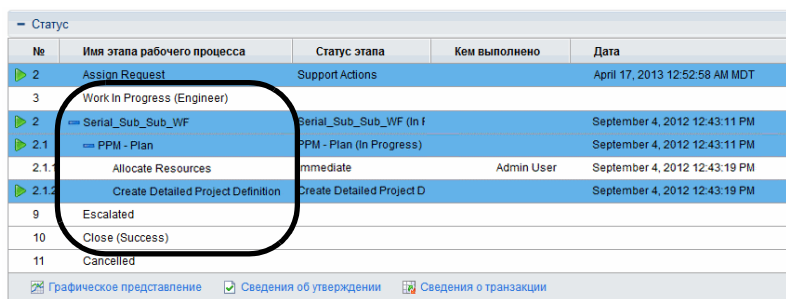
Если администратор предоставил разрешение на управление разделом **Ресурсы**, то можно выбирать и добавлять пользователей в список с помощью кнопки **Добавить ресурс**. Здесь отображается информация, полученная в результате изменения раздела «Ресурсы», информация из таблиц учета рабочего времени в модуле «Управление временем» и информация, полученная в результате действия расширенного правила интерфейса, настроенного администратором для автоматического изменения ресурсов.

Если запрос настроен для отслеживания ресурсов, а также включает раздел **Поля задания**, то некоторые из этих полей задания становятся сводными для информации на уровне ресурса. Например, информация в столбце **Плановые трудозатраты** в разделе **Поля задания** представляет сумму плановых трудозатрат, указанных для каждого ресурса в запросе. Поля **Фактические трудозатраты**, **Фактическая дата начала** и **Фактическая дата окончания** также становятся сводными.

## Страница сведений о запросе, раздел «Статус»

В разделе **Статус** на странице сведений о запросе перечислены этапы рабочего процесса, связанные с запросом, в иерархическом порядке (см. *Рис. 3-9*). Если на этапе рабочего процесса выполнялись действия, то также указывается статус этапа и пользователь, выполнивший этап. Активный этап рабочего процесса выделяется цветом.

Рис. 3-9. Иерархия активных этапов рабочего процесса таблице статусов



№	Имя этапа рабочего процесса	Статус этапа	Кем выполнено	Дата
▶ 2	Assign Request	Support Actions		April 17, 2013 12:52:58 AM MDT
3	Work In Progress (Engineer)			
▶ 2	Serial_Sub_Sub_WF	Serial_Sub_Sub_WF (In f		September 4, 2012 12:43:11 PM
▶ 2.1	PPM - Plan	PPM - Plan (In Progress)		September 4, 2012 12:43:11 PM
2.1.1	Allocate Resources	Immediate	Admin User	September 4, 2012 12:43:19 PM
▶ 2.1.2	Create Detailed Project Definition	Create Detailed Project D		September 4, 2012 12:43:19 PM
9	Escalated			
10	Close (Success)			
11	Cancelled			

Графическое представление    Сведения об утверждении    Сведения о транзакции

В некоторые рабочие процессы входят рабочие подпроцессы. Этапы рабочих подпроцессов отображаются последовательно с этапами других рабочих процессов. Этапы рабочих подпроцессов нумеруются с использованием дополнительных разрядов в соответствии с уровнем рабочего процесса (например, 3.1, 3.2 и 3.3).

Помимо списка этапов рабочего процесса, в разделе **Статус** (*Рис. 3-10*) содержатся следующие ссылки.

- Ссылка **Графическое представление** отображает рабочий процесс, связанный с запросом.
- Ссылка **Сведения об утверждении** отображает подробный вид утвержденных и выполненных этапов рабочего процесса.
- Ссылка **Сведения о транзакции** выводит подробную информацию о каждой выполненной транзакции этапа рабочего процесса.

Рис. 3-10. Страница сведений о запросе, раздел «Статус»

- Статус				
№	Имя этапа рабочего процесса	Статус этапа	Кем выполнено	Дата
1	Initial Review	Assign	Karen O'Keefe	April 16, 2009 04:23:15 AM MDT
2	Provide More Info			
3	Requestor Sign-off			
4	On Hold			
5	High Level Design	High Level Design		April 16, 2009 04:23:15 AM MDT
6	Provide More Info			
7	Sign-off High Level Design			
8	Prioritize & Q			
9	Assign Developer			
10	Create Screenshots			
11	Detailed Design			
12	Provide More Info			
13	Sign-off Tech Design			
14	Initial Development			
15	Create Package and Wait			
16	Approve for Next System			
18	Close (Immediate success)			
19	Close (Immediate failure)			

Графическое представление  
  Сведения об утверждении  
  Сведения о транзакции

## Страница сведений о запросе, графическое представление

Ссылка **Графическое представление** на странице сведений о запросе открывает окно «Графический рабочий процесс», в котором отображается графическое представление рабочего процесса, примененного к запросу. В рабочем процессе показано, какие этапы были пройдены и какой этап является текущим.

Чтобы просмотреть графический рабочий процесс для запроса, выполните следующие действия.

1. Откройте запрос из стандартного интерфейса.



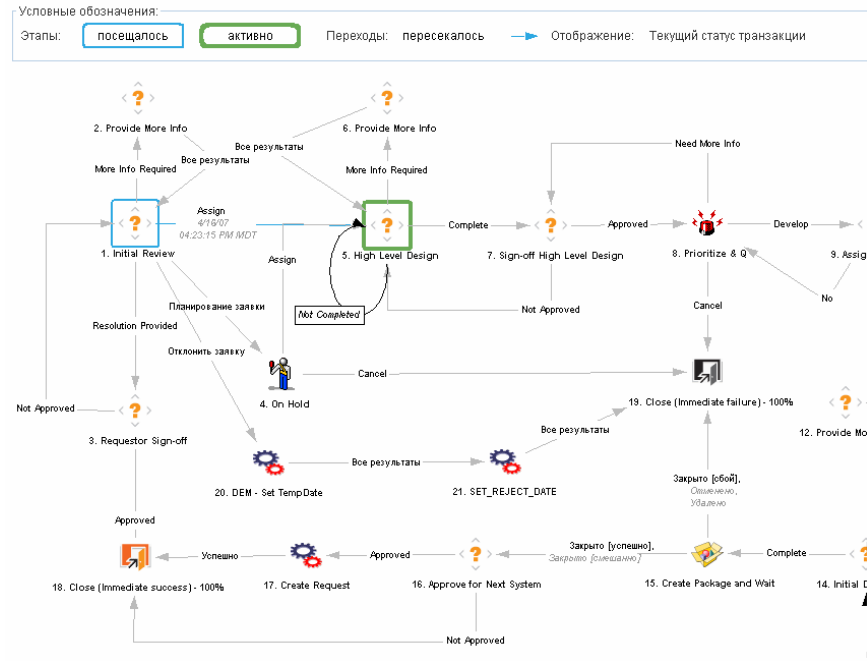
Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие запроса](#) на стр. 59.

2. На странице сведений нажмите кнопку **Статус** на навигационной панели **Перейти к**.
3. В нижней части раздела **Статус** щелкните ссылку **Графическое представление**.

Откроется окно «Графический рабочий процесс».

## Графический рабочий процесс

После создания графического представления ниже появится изображение.



В разделе **Условные обозначения** показаны цветные и символичные обозначения этапов рабочего процесса и переходов. Чтобы получить сводное описание этапа рабочего процесса, наведите курсор на этот этап и прочитайте текст всплывающей подсказки.

Администратор может присваивать отдельным этапам рабочего процесса значение **Текущий % выполнения**. По мере перемещения запроса по рабочему процессу процент выполнения обновляется в соответствии со значением, заданным для каждого этапа.

## Страница сведений о запросе, сведения об утверждении

В окне «Сведения об утверждении» для запроса показан подробный вид утвержденных активных и завершенных этапов рабочего процесса.

Чтобы просмотреть сведения об утверждении для запроса, выполните следующие действия.

1. Откройте запрос из стандартного интерфейса.



Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие запроса](#) на стр. 59.

2. На странице сведений нажмите кнопку **Статус** на навигационной панели **Перейти к**.
3. В нижней части раздела **Статус** щелкните ссылку **Сведения об утверждении**.

Откроется окно «Сведения об утверждении».

### Сведения об утверждении - DEM - Application Enhancement #30872

Статус запроса: Ожидание функциональной спецификации

Описание: Multi-Order Upgrade

#### Активные этапы рабочего процесса

5 - High Level Design Eligible с April 16, 2009; Только один пользователь должен принять решение (нет крайнего срока)

Результаты решения	Ответственные за утверждение	Дата решения
[нет решения]	Группа безопасности: <a href="#">ITG Administrator</a>	
[нет решения]	Группа безопасности: <a href="#">PPM - Super User (Role)(All)</a>	

#### Выполненные этапы рабочего процесса

1 - Initial Review Assign Demand; Для принятия решения необходим только один пользователь

Результаты решения	Ответственные за утверждение	Дата решения
Assign Demand	Karen O'Keefe	April 16, 2009 04:23:15 AM MDT

Готово

В столбцах **Ответственные за утверждение** показаны имена групп безопасности, члены которых могут выполнять действия на этапе рабочего процесса (а для завершенного рабочего процесса — группы безопасности, члены которых выполняли действия на этапе). В окне «Сведения об утверждении» также показаны условия, необходимые для завершения этапа рабочего процесса (например, «Все пользователи должны принять решение»).

В зависимости от настройки этапа рабочего процесса в столбце **Ответственные за утверждение** может указываться имя группы безопасности или имена отдельных пользователей. Чтобы показать имена пользователей, входящих в указанную группу безопасности, щелкните имя группы.

Этап-решение рабочего процесса может иметь множество разных результатов. В столбце **Результаты решения** показан фактический результат этапа рабочего процесса. В столбце **Дата решения** показана календарная дата, в которую получен результат решения (после того как все необходимые ответственные за утверждение и принятие решения подтвердили введенные данные).

## Страница сведений о запросе, сведения о транзакции

В окне «Сведения о транзакции» показана информация о каждой выполненной транзакции этапа рабочего процесса.

Чтобы просмотреть сведения о транзакции для запроса, выполните следующие действия.

1. Откройте запрос из стандартного интерфейса.



Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие запроса на стр. 59](#).

2. На странице сведений нажмите кнопку **Статус** на навигационной панели **Перейти к**.
3. В нижней части раздела **Статус** щелкните ссылку **Сведения о транзакции**.

Откроется окно «Сведения о транзакции».

### Сведения о транзакции - DEM - Application Enhancement #30872

Дата	Имя пользователя	Этап	Имя этапа рабочего процесса	Статус этапа	Результаты	Ошибка	Сооб
April 16, 2009 04:18:16 AM MDT	kokeefe	1	Initial Review	Пригодный			
April 16, 2009 04:23:15 AM MDT	kokeefe	1	Initial Review	Выполнено	Assign		
April 16, 2009 04:23:15 AM MDT	kokeefe	5	High Level Design	Пригодный			

## Страница сведений о запросе, журнал выполнения запроса

Сведения о выполнении этапа рабочего процесса для запроса можно просмотреть, открыв страницу «Журнал выполнения запроса».

Чтобы просмотреть журнал выполнения запроса для этапа рабочего процесса, выполните следующие действия.

1. Откройте нужный запрос из стандартного интерфейса.



Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие запроса](#) на стр. 59.

2. На странице сведений нажмите кнопку **Статус** на навигационной панели **Перейти к**.
3. В столбце **Статус этапа** для этапа выполнения щелкните значок **Журнал**.
4. Откроется страница «Журнал выполнения запроса» со сведениями о выполнении запроса.



## Страница сведений о запросе, раздел «Взаимосвязи»

В разделе **Взаимосвязи** на странице сведений о запросе содержится дополнительная информация, относящаяся к запросу. Например, можно добавить в запрос URL-адрес или удалить из запроса устаревший документ. Раздел **Взаимосвязи** включается в процессе создания запроса и сохраняется до разрешения запроса. Взаимосвязи можно добавлять в запрос и удалять из запроса.

Для добавления взаимосвязей в запрос используйте подраздел **Добавления взаимосвязей**. Сохраненные взаимосвязи упорядочиваются по типу. Например, все связанные пакеты сохраняются в разделе **Пакеты**.

В некоторых случаях можно организовать функциональную зависимость между запросом и объектом, для которого добавляется взаимосвязь. Например, можно указать, что пакет является предшественником запроса. Тогда запрос не сможет перейти к следующему этапу рабочего процесса, пока пакет не будет закрыт. Список всех взаимосвязей, их определений и возможных взаимозависимостей см. в *табл. 3-1* на *стр. 82*.

Рис. 3-11. Раздел «Взаимосвязи» на странице сведений о запросе

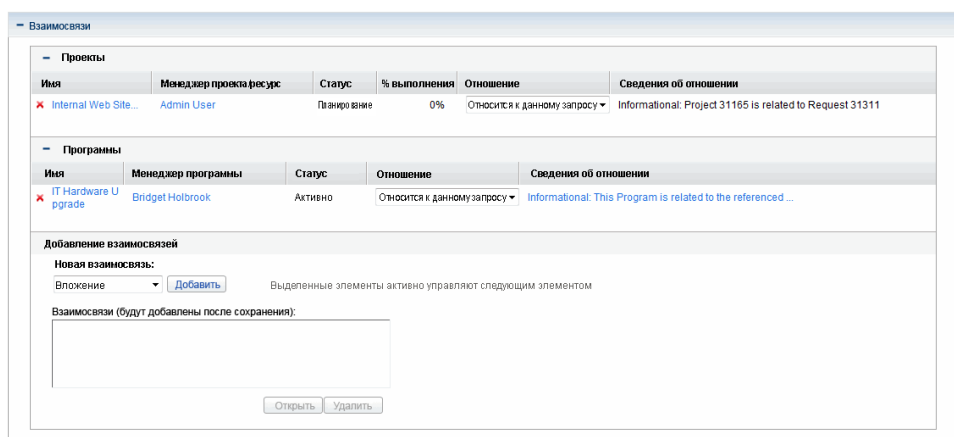


Табл. 3-1. Взаимосвязи и отношения (стр. 1 из 4)

<b>Взаимосвязь</b>	<b>Описание взаимосвязи</b>	<b>Возможные отношения</b>	<b>Описание взаимосвязи</b>
Приложение	К текущему запросу можно приложить файл с локального компьютера. Приложенный файл копируется на сервер.	Стандартное взаимодействие с приложениями	(Информация) - приложение относится к этому запросу.
Пакеты (существующие)	Взаимосвязь с существующим пакетом.	Дочерний элемент запроса	(Информация) - выбранный пакет является дочерним элементом запроса.
		Относится к данному запросу	(Информация) - выбранный пакет относится к запросу.
		Предшественник	(Блокировка) - действие с запросом не разрешено до закрытия пакета.
		Последователь	(Блокировка) - действие с пакетом не разрешено до закрытия запроса.

Табл. 3-1. Взаимосвязи и отношения (стр. 2 из 4)

<b>Взаимосвязь</b>	<b>Описание взаимосвязи</b>	<b>Возможные отношения</b>	<b>Описание взаимосвязи</b>
Пакеты (новые)	Из запроса также можно создавать новые пакеты. Если это предусмотрено в рамках рабочего процесса, пакет можно создавать из этапа рабочего процесса. В этом случае взаимосвязь пакета создается автоматически, и между запросом и пакетом организуется двусторонняя связь.	Дочерний элемент запроса	(Информация) - выбранный пакет является дочерним элементом запроса.
		Относится к данному запросу	(Информация) - выбранный пакет относится к запросу.
		Предшественник	(Блокировка) - действие с запросом не разрешено до закрытия пакета.
		Последователь	(Блокировка) - действие с пакетом не разрешено до закрытия запроса.
Проекты	Взаимосвязь с проектом в модуле «Управление проектами».	Относится к данному запросу	(Информация) - выбранный проект относится к этому запросу.
Релизы	Взаимосвязь в релизом в модуле «Управление развертыванием».	Содержит этот пакет	(Информация) - запрос содержится в выбранном релизе

Табл. 3-1. Взаимосвязи и отношения (стр. 3 из 4)

Взаимосвязь	Описание взаимосвязи	Возможные отношения	Описание взаимосвязи
Запросы (существующие)	Взаимосвязь с существующим запросом.	Дублирующий запрос	(Информация) - запрос является дубликатом запроса.
		Оригинал дублирующих запросов	(Информация) - запрос является оригиналом двух дубликатов.
		Родительский элемент запроса	(Информация) - запрос является родительским элементом запроса.
		Дочерний элемент запроса	(Информация) - запрос является дочерним элементом запроса.
		Относится к данному запросу	(Информация) - запрос относится к этому запросу.
		Предшественник	(Блокировка) - действие с данным запросом не разрешено до закрытия связанного запроса.
		Последователь	(Блокировка) - действие с запросом не разрешено до закрытия данного запроса.

Табл. 3-1. Взаимосвязи и отношения (стр. 4 из 4)

<b>Взаимосвязь</b>	<b>Описание взаимосвязи</b>	<b>Возможные отношения</b>	<b>Описание взаимосвязи</b>
Запросы (новые)	Можно создавать новые запросы из существующего запроса. Кроме того, если это предусмотрено в рамках рабочего процесса, запрос можно создать из запроса. Взаимосвязь с новым запросом создается автоматически, и между двумя запросами организуется двусторонняя связь.	Дублирующий запрос	(Информация) - запрос является дубликатом запроса.
		Оригинал дублирующих запросов	(Информация) - запрос является оригиналом двух дубликатов.
		Родительский элемент запроса	(Информация) - запрос является родительским элементом запроса.
		Дочерний элемент запроса	(Информация) - запрос является дочерним элементом запроса.
		Относится к данному запросу	(Информация) - запрос относится к этому запросу.
		Предшественник	(Блокировка) - действие с данным запросом не разрешено до закрытия связанного запроса.
		Последователь	(Блокировка) - действие с запросом не разрешено до закрытия данного запроса.
Задачи	Взаимосвязь с задачей в модуле «Управление проектами».	Относится к данному запросу	(Информация) - задача относится к этому запросу.
URL-адрес	Ссылка на веб-адрес. Документы, расположенные по URL-адресу, должны иметь формат MIME.	Стандартное взаимодействие с URL-адресом	(Информация) - URL-адрес относится к этому запросу.

## Взаимосвязи с предшественником

Взаимосвязи с предшественником подразумевают, что действие с некоторым объектом нельзя выполнить, пока не будет закрыт объект взаимосвязи. Например, действие с запросом не разрешается, пока не будет закрыт пакетсвязанный пакет. После закрытия пакета пользователи снова могут выполнять действия с запросом. (Это не мешает пользователям изменять другие поля запроса.)

## Взаимосвязи с последователем

Взаимосвязь последователя подразумевает, что со связанным объектом нельзя выполнять никакие действия, пока не будет закрыт исходный объект. Например, пользователи не могут выполнить действие со связанным пакетом до закрытия запроса. Пакет имеет статус **Ожидание запроса**. После закрытия запроса пользователи снова могут выполнять действия с пакетом. Это не мешает пользователям изменять другие поля задачи.

## Взаимосвязи предшественника «окончание-окончание»

Взаимосвязи предшественника «окончание-окончание» («ОО») подразумевают, что два объекта должны завершиться в одно время. Например, связанный пакет не может получить статус **Выполнено** до закрытия исходного запроса. После завершения работы ресурса над исходным запросом его статус получает значение **Выполнено** (для поля % **выполнения** устанавливается значение **100%**), а связанный пакет получает статус **Выполнено (ожидание запроса)**. После закрытия запроса связанный пакет переходит в статус **Выполнено**. (Это не мешает пользователям изменять другие поля запроса.)

## 4 Обработка запросов и управление запросами

### Общие сведения об обработке запросов и управлении запросами

После регистрации нового запроса в модуле «Управление заявками» его можно *обрабатывать* и им можно *управлять*. Обработкой называется обновление запросов и перемещение по этапам назначенного рабочего процесса. Управлением называется выполнение таких действий как печать запросов и очистка запросов.

Чтобы найти запросы, требующие внимания, выполните одно из следующих действий.

- **Просмотр портлетов.** Настройте портлеты запросов в модуле «Управление заявками» так, чтобы отображались только запросы, назначенные текущему пользователю.
- **Выполнение поиска.** Используйте страницу «Поиск запросов».
- **Получение уведомлений.** Модуль «Управление заявками» может создавать уведомления на основе типа запроса или в рамках рабочего процесса. Пока запрос проходит по этапам рабочего процесса, по электронной почте можно получать уведомления об ожидаемых действиях. В уведомление может включаться ссылка, по которой можно открыть упоминаемый запрос.

Если пользователь выполнил вход в RPM Center, то упоминаемый запрос откроется. Если пользователь не выполнил вход, откроется страница входа, а после входа откроется упоминаемый запрос.

В типах запросов можно настроить отправку уведомлений по электронной почте в следующих случаях:

- запрос достигает определенного этапа рабочего процесса;
- определенное поле меняет свое значение.

## Поиск запросов

В этом разделе описывается, как выполняется поиск запросов в модуле «Управление заявками». Запросы можно искать следующими способами.

- Выполнение простых операций поиска.
- Выполнение расширенных операций для поиска запросов по полям, относящимся к типу запроса.
- Использование конструктора запросов.
- Поиск в обозревателе запросов

### Выполнение простых операций поиска запросов

Для простого поиска запросов по номеру выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.  
Откроется страница «Поиск запросов».
3. Выполните одно из следующих действий.
4. В поле **Показать сведения для номера запроса** введите номер запроса.
5. Нажмите кнопку **Перейти**.

Чтобы вывести список всех запросов, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.



2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.

Откроется страница «Поиск запросов».

3. Нажмите кнопку **Поиск**.

Для поиска запросов по значениям в одном или нескольких полях выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.

2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.

Откроется страница «Поиск запросов».

3. В разделе **Поиск запросов для просмотра** введите значения в одно или несколько доступных полей.

4. В разделе **Выбрать столбцы** выполните следующие действия.

- a. В списке **Доступные столбцы** выберите столбцы для отображения в результатах поиска.

- b. Щелкните стрелку вправо, чтобы переместить заголовки выбранных столбцов в список **Выбранные столбцы**.

- c. Чтобы изменить порядок столбцов в результатах поиска, используйте стрелки вверх и вниз.

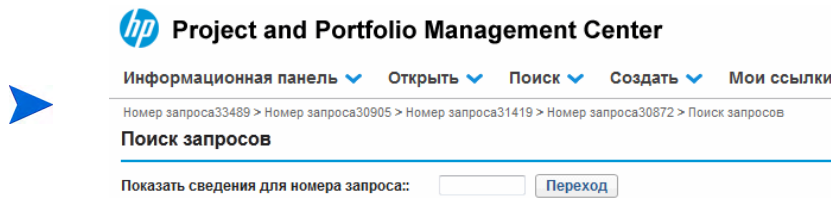
5. Чтобы сохранить условия поиска, выполните следующие действия.

- a. В поле **Сохранить эти условия поиска** введите имя для операции поиска.

- b. Нажмите кнопку **Сохранить**.

6. Нажмите кнопку **Поиск**.

При переходе пользователя по страницам, PPM Center отслеживает просмотренные страницы и выводит ссылки на них под строкой меню.



Чтобы вернуться к ранее просмотренной странице, щелкните соответствующую ссылку.

## Выполнение расширенных операций поиска запросов

Можно выполнять расширенные операции для поиска запросов по полям, относящимся к типу запроса.

Для расширенного поиска запросов выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.

Откроется страница «Поиск запросов».

3. В разделе **Поиск запросов для просмотра** используйте функцию автозаполнения в поле **Тип запроса**, чтобы выбрать один или несколько типов запроса, включаемых в поиск.

Теперь будет доступна кнопка **Дополнительно**.

4. Нажмите кнопку **Дополнительно**.

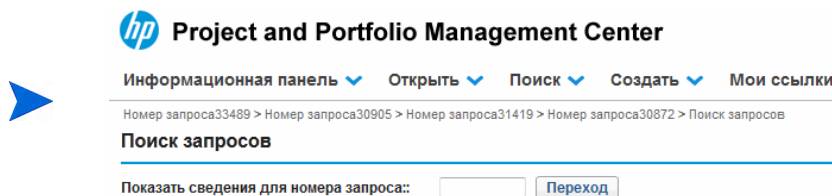
На странице поиска появятся поля для выбранных типов запроса.

5. Введите данные в любые поля типов запроса.
6. Чтобы сохранить условия поиска, выполните следующие действия.
  - a. В поле **Сохранить эти условия поиска** введите имя для расширенной операции поиска.

b. Нажмите кнопку **Сохранить**.

7. Нажмите кнопку **Поиск**.

Страницы, просмотренные в модуле «Информационная панель PPM», отслеживаются. В верхней части модуля «Информационная панель PPM» отображаются ссылки на эти страницы.



Чтобы вернуться на ранее просмотренную страницу, например страницу «Результаты поиска», щелкните соответствующую ссылку в верхней части страницы.

## Использование конструктора запросов для поиска запросов

Для поиска запросов можно выполнять простые операции на основе универсальных полей запроса или расширенные операции на основе полей, относящихся к одному или нескольким запросам. Если администратор предоставил разрешение «Управление заявками. Конструктор запросов доступа», то также можно использовать конструктор запросов для создания специальных поисковых запросов по полям, относящимся к типу запроса. Конструктор запросов доступен со страницы «Поиск запросов» в модуле «Управление заявками».

### Компоненты запроса

Для построения запроса в конструкторе запросов можно сочетать несколько критериев поиска с логическими операторами и использовать операторы сравнения для определения критериев поиска. Термин поиска имеет следующий вид:

`<имя_поля> <оператор_сравнения> <значения>`

где

- <имя\_поля> представляет поле в запросе.
- <оператор\_сравнения> представляет один из операторов, перечисленных в *табл. 4-1*.
- <значения> представляет одно или несколько значений, которые может принимать данное поле.

### Операторы сравнения для построения запросов

В *табл. 4-1* перечислены операторы сравнения, поддерживаемые для построения запросов в модуле «Управление заявками». В столбце **Описание** «значением слева» называется значение поля запроса (в объекте запроса), которое определяется конструкцией <имя\_поля> в критерии поиска. «Значением справа» называется конструкция <значения> в критерии поиска (задается в конструкторе запросов).

Табл. 4-1. Поддерживаемые операторы для построения запросов (стр. 1 из 2)

Оператор	Символ	Значение	Описание
Больше	>	Число или дата	Значение слева больше значения справа.
Меньше	<	Число или дата	Значение слева меньше значения справа.
Больше или равно	>=	Число или дата	Значение слева больше или равно значению справа.
Меньше или равно	<=	Число или дата	Значение слева меньше или равно значению справа.
Равняется	=	Число или дата	Значение слева равняется значению справа.
		Строка	Значение слева совпадает со значением справа (регистр символов не учитывается).

Табл. 4-1. Поддерживаемые операторы для построения запросов  
(стр. 2 из 2)

Оператор	Символ	Значение	Описание
Не равняется	!=	Число или дата	Значение слева не равняется значению справа.
		Строка	Значение слева не совпадает со значением справа (регистр символов не учитывается).
Входит	IN	Число или дата	Значение слева совпадает с одним из значений справа.
		Строка	Значение слева совпадает с одним из значений справа.
Не входит	NOT IN	Число или дата	Значение слева не совпадает с одним из значений справа.
		Строка	Значение слева не совпадает с одним из значений справа.
Содержит	contains	Строка	Строка справа является подстрокой для строки слева.
Не содержит	Не содержит	Строка	Строка справа не является подстрокой для строки слева.
Начинается с	startswith	Строка	Строка справа является началом строки слева (регистр символов не учитывается).
Заканчивается	endswith	Строка	Строка справа является концом строки слева (регистр символов не учитывается).

#### Логические операторы для построения запросов

Для построения запроса служат логические операторы AND, OR и NOT.

Операторы используются следующим образом.

- Операторы AND и OR связывают несколько критериев поиска в составной запрос.

- Оператор NOT может ставиться перед любым критерием поиска.  
Пример.

```
Priority='High' AND Status='InProgress' AND NOT AssignedTo  
IN {'johndoe','janedoe'}
```

- Логический оператор добавляется в начале или конец новой строки в зависимости от того, в каком месте он был добавлен — выше или ниже существующей строки.

### Группирование критериев поиска в запросах

С помощью скобок можно группировать критерии поиска для создания сложных запросов. Пример.

```
(StartedOn > 6/6/09 AND StartedOn < 6/13/09) OR (StartedOn >  
6/13/09 AND StartedOn < 6/20/09)
```

## Использование обозревателя запросов для поиска запросов

Для просмотра запросов выполните следующие действия.

1. В меню **Открыть** выберите пункт **Управление заявками > Обозреватель запросов > Обзор запросов**.

Откроется страница «Обзор запросов».

2. В поле **Тип запроса** введите типы искомых запросов.



Если выбрано несколько типов запроса, то на странице «Обзор запросов» будут доступны только поля, общие для всех выбранных типов.

3. Введите информацию во все поля, которые будут использоваться для поиска.



Чтобы найти запросы для просмотра, также можно использовать конструктор запросов. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование конструктора запросов для поиска запросов на стр. 91](#).

4. В разделе **Выбрать столбцы для списка запросов** выберите доступные столбцы, которые нужно включить в просматриваемые страницы запросов.

5. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, используйте стрелки вверх и вниз, расположенные справа от поля **Выбранные столбцы**.
6. В разделе **Выбрать поля для группировки в дереве обозревателя запросов** выберите не более пяти полей, по которым будет выполняться группирование в дереве обозревателя запросов.



Необходимо выбрать хотя бы одно поле.

7. Чтобы изменить порядок отображения полей, используйте стрелки вверх и вниз, расположенные справа от поля **Выбранные поля**.
8. Чтобы сохранить условия поиска, введите имя в поле **Сохранить этот набор настроек как**.
9. Нажмите кнопку **Обзор**.

## Просмотр активных этапов рабочего процесса в таблице результатов поиска запросов

Таблица «Результаты поиска запроса» содержит все активные этапы рабочих процессов запросов в иерархическом порядке. Эта информация отображается в столбце **Активный этап рабочего процесса** (см. *Рис. 4-1*).

Рис. 4-1. Иерархический порядок активных этапов рабочего процесса в таблице результатов поиска запросов

The screenshot shows a search results interface with a table of search results. The table has columns for request number, priority, process, creation date, creator, assigned user, description, contact, status, completion percentage, group, and last update date. The 'Active Stage of the Working Process' column shows a hierarchical structure where each row represents a stage, and subsequent rows are indented to show sub-steps.

Номер запроса	Приоритет	Рабочий процесс	Дата создания	Кем создано	Назначенный пользователь	Описание	Контакт	Статус	% выполнения	Группа запросов	Дата последнего обновления
33696		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd166ds4.cba.com		Active	0		August 16, 2011
33694		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd154ds2.cba.com		Active	0		August 16, 2011
33687		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd157ds3.cba.com		Active	0		August 16, 2011
33685		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd154ds0.cba.com		Active	0		August 16, 2011
33684		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd152ds6.cba.com		Active	0		August 16, 2011
33654		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		ksp152as0.cba.com		Active	0		August 16, 2011
33652		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		ksp150as6.cba.com		Active	0		August 16, 2011

В начале столбца **Активный этап рабочего процесса** отображается этап рабочего процесса верхнего уровня, после которого следуют этапы нижнего уровня.

Например, для запроса 30190 столбец **Активный этап рабочего процесса** будет иметь следующий вид:

**Serial\_Sub\_Sub\_WF; PPM** - План; Создать подробное определение проекта

Порядок этих трех этапов рабочего процесса показывает, что **PPM** - план — этап рабочего процесса второго уровня, который является подчиненным этапу рабочего процесса верхнего уровня **Serial\_Sub\_Sub\_WF**. Аналогичным образом, Создать подробное определение проекта — этап третьего уровня, который подчиняется этапу рабочего процесса второго уровня **PPM** - план. Обратите внимание, что иерархия этапов рабочего процесса также отображается в разделе **Статус** страницы сведений о запросе (см. раздел *Страница сведений о запросе, раздел «Статус»* на стр. 75).



## Открытие и обновление запросов

Если имеются необходимые права доступа, можно открывать и обновлять запросы в модуле «Управление заявками». Для этого может потребоваться выполнить следующие операции:

- поиск запросов;
- открытие запроса;
- изменение информации в полях запроса;
- добавление примечаний или взаимосвязей в запрос;
- выполнение доступного действия.

Эти задачи описаны в следующих разделах.

Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, то учтите, что типы запросов можно изменять только на языке, на котором они определены. Если не удастся изменить тип запроса, поскольку язык его определения отличается от языка текущего сеанса, выйдите из PPM Center и снова выполните вход, выбрав в качестве языка сеанса язык определения нужного типа запроса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.



## Открытие запросов из портлетов

Портлеты запросов в модуле «Управление заявками» содержат ссылки на страницы сведений о запросах. Чтобы открыть страницу сведений, связанную с запросом, щелкните ссылку **Номер запроса** в портлете модуля «Управление заявками».

В портлете «Список запросов» также могут отображаться ссылки на подробные представления профилей ресурсов, финансовой выгоды и упоминаемых документов для таких типов запросов как «PFM - актив», «PFM - предложение», «PFM - проект» и «Сведения о проекте». Такая функция детализации зависит от прав доступа. Если у пользователя отсутствуют права доступа «Просмотр», «Редактирование», «Просматривать все» и «Редактировать все» для объекта, то связанные значения не будут отображаться в виде взаимосвязей.



Сведения о портлетах модуля «Управление заявками» см. в разделах *Управление запросами с помощью портлетов* на стр. 121 и *Портлеты на странице «Ответственный за обработку заявок»* на стр. 131.

## Открытие запросов из уведомлений по электронной почте

На некоторых этапах рабочего процесса настроена отправка уведомлений по электронной почте в момент активации. Большинство уведомлений по электронной почте содержат ссылку на запрос.

Чтобы открыть связанный запрос, щелкните эту ссылку. Если пользователь выполнил вход в PPM Center, то упоминаемый запрос откроется. Если пользователь не выполнил вход в PPM Center, откроется страница входа в PPM Center, а после входа откроется упоминаемый запрос.

## Открытие запросов из строки меню

Чтобы открыть запрос из строки меню, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.
3. На странице «Поиск запросов» введите критерии поиска и нажмите кнопку **Поиск**.
4. На странице «Результаты поиска запроса» щелкните в столбце **Номер запроса** номер, соответствующий запросу, который нужно открыть.

Откроется страница сведений о запросе.

## Простое редактирование запросов

Для простого редактирования запроса выполните следующие действия.



Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, то помните, что типы запросов можно изменять только на языке, на котором они были изначально определены. Если не удастся изменить тип запроса, поскольку язык его определения отличается от языка текущего сеанса, выйдите из PPM Center и снова выполните вход, выбрав в качестве языка сеанса язык определения нужного типа запроса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

#### 1. Откройте запрос для редактирования.

На панели инструментов содержатся кнопки для действий, на выполнение которых имеется разрешение.

Если немедленное выполнение этапа рабочего процесса устанавливается в качестве первого этапа рабочего процесса, нет способа определить, завершено ли его выполнения. HP рекомендует подождать выполнения шага после отправки запроса с помощью этого рабочего процесса. Если вы откроете запрос и обнаружите, что он не обновляется, обновите или откройте страницу сведений о запросе по окончании выполнения.

#### 2. Чтобы выполнить действие с запросом, нажмите кнопку.

Число этапов рабочего процесса, отображаемое на панели инструментов, зависит от разрешения экрана. Чтобы увидеть больше этапов рабочего процесса, выполните следующие действия.

- На панели управления выберите более высокое разрешение экрана.
- Разверните браузер.
- Нажмите **ctrl** и **-**, чтобы уменьшить масштаб браузера.

В результате некоторых действий, например **Принять** и **Отклонить**, запрос перемещается на следующий этап рабочего процесса, и вводить дополнительные данные не требуется. Для других действий, таких как **Назначить ресурс** или **Делегировать решение**, необходимо указать дополнительную информацию.

Если для действия, выполняемого с запросом, требуется дополнительная информация, открывается страница предварительного просмотра запроса. Чтобы выполнить действие, введите информацию в обязательные поля, которые помечены красной звездочкой.



Если нельзя сразу предоставить всю информацию, нажмите кнопку **Сохранить** на странице предварительного просмотра, чтобы сохранить уже введенную информацию.

Некоторые действия изменяют статус поля. Например, отключенное поле может стать доступным или даже обязательным (будет помечено красной звездочкой). Проверь наличие новых доступных и обязательных полей в разделах «Заголовок» и «Сведения».

Запрос может иметь взаимосвязь, в результате которой он будет ожидать завершения другого запроса (или другого связанного объекта). Если запрос имеет такую взаимосвязь, то раздел «Доступные действия» будет содержать кнопку **Переопределить**. Чтобы разрешить прохождение запроса по рабочему процессу независимо от взаимосвязи, нажмите кнопку **Переопределить**.

### 3. Заполните необходимые поля в разделе «Заголовок».

Раздел «Заголовок» содержит общую информацию о запросе. Обязательные поля помечены красной звездочкой. Все остальные поля являются необязательными. Чтобы получить сведения о каком-либо поле, щелкните расположенный рядом с ним значок **Справка** (если он доступен).

В случае необходимости можно изменить тип запроса, например преобразовать запрос по ошибке в запрос на улучшение.

Для изменения типа запроса может понадобиться изменить поля, связанные с запросом. Чтобы сократить объем вводимых данных в случае изменения типа, модуль «Управление заявками» подбирает для полей в исходном типе запросов соответствующие поля в новом типе запроса. Новые поля не содержат значений. Чтобы изменить тип запроса, нажмите кнопку **Изменить** рядом с полем **Тип запроса**.



После изменения типа запроса перезапускается процесс обработки запроса, то есть процесс начинается заново с первого этапа рабочего процесса. В запросе сохраняются примечания и общие поля.

### 4. Заполните необходимые поля в разделе «Сведения».

Раздел «Сведения» содержит информацию о конкретном запросе. Он может содержать один или несколько подразделов либо не содержать ни одного подраздела. Обязательные поля помечены красной звездочкой. Чтобы получить дополнительные сведения о каком-либо поле, щелкните расположенный рядом с ним значок **Справка** (если он доступен).

5. В разделе **Примечания** введите дополнительную информацию о запросе, которую нужно сохранить.

Раздел **Примечания** содержит поля для ввода примечаний о запросе, которые нужно сохранить. Чтобы добавить примечание, введите данные в разделе **Добавить примечание**. Примечание будет добавлено после сохранения запроса.

Существующие примечания можно просмотреть в разделе **Существующие примечания**. Существующие примечания приводятся в хронологическом порядке. Сверху расположено последнее примечание. Чтобы отфильтровать примечания для отображения, выполните одно или несколько из следующих действий.

- Чтобы показать только примечания, введенные пользователями, установите флажок **Показать только примечания пользователя**.
- Чтобы показать примечания, добавленные определенным пользователем, выберите имя пользователя в списке **Автор примечания**.
- Чтобы показать только примечания, относящиеся к изменению значения в определенном поле, выберите имя поля в списке **Измененные поля**.

6. Проверьте статус запроса в разделе **Статус**.

В разделе **Статус** показаны все этапы рабочего процесса и статус каждого этапа. Текущий этап рабочего процесса выделяется цветом.

Помимо списка этапов рабочего процесса, в разделе **Статус** содержатся следующие ссылки.

- **Графическое представление**. Отображает рабочий процесс, связанный с запросом.

- **Сведения об утверждении.** Отображает подробный вид утвержденных и выполненных этапов рабочего процесса.
- **Сведения о транзакции.** Выводит подробную информацию о каждой выполненной транзакции этапа рабочего процесса.

Если этап рабочего процесса является этапом-выполнением, он может быть связан с журналом выполнения запроса. Чтобы просмотреть журнал выполнения запроса для определенного этапа рабочего процесса, щелкните значок **журнал** в столбце **Статус этапа**.

7. Добавьте взаимосвязи в запрос в разделе **Взаимосвязи**.

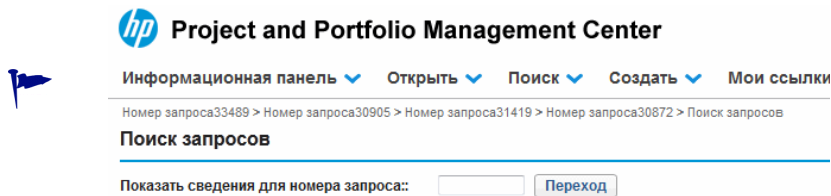
Существующие взаимосвязи можно просмотреть в подразделах раздела **Взаимосвязи**. Существующие взаимосвязи сгруппированы по типу объекта. Например, связанные запросы указаны в разделе **Запросы**.

Чтобы изменить тип существующей взаимосвязи, выберите другую взаимосвязь из списка **Взаимосвязь**. Чтобы удалить взаимосвязь, щелкните значок **Удалить** слева от имени взаимосвязи.

В некоторых случаях может потребоваться добавить в запрос ссылку на файл в Интернете или на документ или файл с локального компьютера. В качестве взаимосвязей в запрос можно добавлять и другие объекты: пакеты, задачи, другие запросы и т.д. Сведения о добавлении взаимосвязей см. в разделе *Добавление взаимосвязей в запросы* на стр. 41.

8. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Страницы, просмотренные в модуле «Информационная панель PPM», отслеживаются. В верхней части модуля «Информационная панель PPM» отображаются ссылки на эти страницы.



Чтобы вернуться на просмотренную страницу, щелкните соответствующую ссылку в верхней части страницы.

## Одновременное редактирование запросов

Если два пользователя одновременно редактируют один запрос и нажимают кнопку **Сохранить**, то модуль «Управление заявками» пытается сохранить изменения, внесенные обоими пользователями. Если изменение не сохраняется, то модуль «Управление заявками» отправляет автору изменения уведомление и рекомендует пользователю снова внести изменение и сохранить его.



Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, то учтите, что типы запросов можно изменять только на языке, на котором они определены. Если не удастся изменить тип запроса, поскольку язык его определения отличается от языка текущего сеанса, выйдите из PPM Center и снова выполните вход, выбрав в качестве языка сеанса язык определения нужного типа запроса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

### Пример. Два пользователя редактируют поля

Два пользователя, Тимофей и Елена, работают в разных офисах и редактируют один запрос.

- Тимофей изменяет поля **Назначено** и **Отдел** и добавляет текст в поле **Примечания**.
- Елена изменяет поля **Назначено** и **Компания** и добавляет текст в поле **Примечания**.

1. Тимофей первым нажимает кнопку **Сохранить**.

Все его изменения сохраняются.

2. Затем Елена нажимает кнопку **Сохранить**.

Поле **Примечание** сохраняется, однако в верхней части запроса выводится сообщение о том, что другой пользователь внес изменения в запрос, и эти изменения отображаются. Елена должна снова ввести изменения в поля **Назначено** и **Компания**.

3. Елена снова изменяет значения в полях **Назначено** и **Компания** и нажимает кнопку **Сохранить**.

Изменения сохраняются.

### Пример. Два пользователя редактируют поля и действие рабочего процесса

Два пользователя, Тимофей и Елена, работают в разных офисах и редактируют один запрос. Оба пользователя имеют разрешение на перевод запроса на следующий этап рабочего процесса.

1. Тимофей добавляет текст в раздел **Примечания** и нажимает кнопку действия рабочего процесса.

Изменения, внесенные Тимофеем, сохраняются, и запрос переходит по рабочему процессу.

2. Елена добавляет в запрос приложение и нажимает кнопку действия рабочего процесса.

Приложение сохраняется, однако в верхней части запроса выводится сообщение о том, что запрошенное действие рабочего процесса уже выполнено. Дополнительные действия не требуются.

### Пример. Параллельные этапы рабочего процесса

Тимофей и Елена редактируют один запрос, который обрабатывается в параллельных ответвлениях рабочего процесса. Оба пользователя могут проводить запрос по таким параллельным ответвлениям, и проблемы не возникают.



## Быстрое редактирование. Одновременное редактирование нескольких запросов

Функция *быстрого редактирования* в модуле «Управление заявками» позволяет одновременно изменять множество запросов с одной страницы. Просто выполните поиск запросов, которые нужно отредактировать. Выберите из списка результатов запросы для редактирования и нажмите кнопку **Быстрое редактирование**. Выбранные запросы отображаются в виде строк табличного интерфейса на странице «Изменить запросы». Доступные поля в каждом указанном запросе можно редактировать по отдельности, а затем одновременно сохранить все поля.

Быстрое редактирование удобно в следующих случаях.

- При поиске не назначенных запросов обнаружено 20 новых запросов, которые нужно обработать. Из них 15 нужно немедленно назначить определенным ресурсам и указать приоритет каждого запроса.
- После нахождения всех новых запросов типа «DEM - ошибка приложения» нужно указать приоритет и убедиться, что для каждого запроса правильно указано приложение.

Функция быстрого редактирования включена по умолчанию. Чтобы отключить его, назначьте параметру конфигурации сервера `DISABLE_QUICK_EDIT_MASS_UPDATE` значение `true`. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по настройке модуля «Управление заявками»*.

Не используйте валидацию «PFM - период окончания по месяцу» для типов запроса, отличных от PFM-предложение. При выполнении операций «Быстрое редактирование» и «Массовое обновление» для типов запросов «Предложение», отличных от «PFM-предложение» и использующих валидацию «PFM - период окончания по месяцу», возникает ошибка. Это связано с тем, что валидация «PFM - период окончания по месяцу» требует поля с маркером `KNTA_PLAN_START_DATE` для SQL, в то время как большинство типов запросов, отличных от «PFM-предложение», не используют это поле.



### Рекомендации по быстрому редактированию

Функция быстрого редактирования в модуле «Управление заявками» обладает следующими ограничениями.

- Быстрое редактирование можно выполнять только если все запросы имеют один тип. Поэтому если планируется быстрое редактирование, выбирайте при поиске запросов только один тип.
- Расширенные правила интерфейса, настроенные для запросов, не работают во время быстрого редактирования. Например, правила интерфейса, определенные для динамического отображения или скрытия поля, изменения стиля поля или преобразования поля в обязательное, не применяются, когда пользователь выполняет быстрое редактирование. Однако после сохранения запросов проверяются все поля, которые должны были стать динамически обязательными в результате других изменений, выполненных пользователем.
- Во время быстрого редактирования можно обновлять стандартные поля запроса (текстовые поля, поля даты и списки), но нельзя редактировать сложные компоненты, такие как приложения, компоненты таблиц и компоненты выбора объектов (например, профили ресурсов).
- С помощью быстрого редактирования нельзя выполнять действия в рамках рабочего процесса и обновлять аспекты запроса, за исключением значений основных полей. Например, нельзя добавлять примечания, работать со ссылками и управлять ресурсами.
- Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, то учтите, что типы запросов можно редактировать только на языке, на котором они определены. Если не удастся изменить тип запроса, поскольку язык его определения отличается от языка текущего сеанса, выйдите из PPM Center и снова выполните вход, выбрав в качестве языка сеанса язык определения нужного типа запроса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.

#### Быстрое редактирование. Обработка ошибок

После нажатия кнопки **Сохранить** или **Готово** система пытается сохранить все обновленные запросы. Если обнаруживаются проблемы, система выводит список запросов, которые не удалось сохранить, и причин, вызвавших ошибки сохранения.

Ошибки возникают в следующих случаях.

- Запрос был обновлен другим пользователем в другом сеансе до сохранения изменений текущим пользователем.
- Во время сохранения запустилось правило интерфейса, делающее пустое поле обязательным (см. раздел *Рекомендации по быстрому редактированию* на стр. 105).

## Выполнение быстрого редактирования

Для быстрого редактирования набора запросов выполните следующие действия.

1. Выполните поиск набора запросов одного типа, которые нужно обновить.

Откроется страница «Результаты поиска запроса» с результатами поиска.

Экспорт в Excel Изменить п

Сохранить эти условия поиска:  Сохранить Управление сохраненными условиями по

Результаты поиска запроса Отображение 1 - 7 из 1000

Номер запроса ▼	Приоритет	Рабочий процесс	Дата создания	Кем создано	Назначенный пользователь	Описание	Стат
33696		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd166ds4.c0a.com	Acti
33694		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd164ds2.c0a.com	Acti
33687		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd157ds3.c0a.com	Acti
33685		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd154ds0.c0a.com	Acti
33684		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		pd152ds6.c0a.com	Acti
33654		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		kap152as0.c0a.com	Acti
33652		APM - Define Entity	August 16, 2012	APM Analyst		kap150as6.c0a.com	Acti

Отметить все | Очистить все | Изменить ▼ | Удалить | Dynamic Graphing Отображение 1 - 7 из 1000

2. Установите флажки для запросов, для которых нужно выполнить быстрое обновление.

3. Под списком запросов нажмите кнопку **Редактировать** и выберите пункт **Быстрое редактирование**.

Изменить запросы							
Риск номер	Приоритет	Рабочий процесс	Дата создания	Кем создано	Назначенный пользователь	Описание	Состояние риска
33106	High	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks		New Corporate Acquisition may impact requirements	Создать
33107	Обычный	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks		Resource risk – few candidates with proper skill mix.	Создать
33108	Low	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks		Poor communications between business units making standardization difficult	Создать
33109	Обычный	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks	Nicole Smith	Delay of dependent project's release date.	Создать
33110	High	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks	Joseph Banks	Likely cost overrun due to scope change	Создать

Откроется страница «Изменить запросы» со списком выбранных запросов.

4. Щелкните строку, в которой показан запрос для редактирования.

Поля, на изменение которых имеется разрешение, станут доступными.

Изменить запросы							
Риск номер	Приоритет	Рабочий процесс	Дата создания	Кем создано	Назначенный пользователь	Описание	Состояние риска
33106	High	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks		New Corporate Acquisition may impact requirements	Новое
33107	Обычный	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks	<input type="text"/>	Resource risk – few c	Новое
33108	Low	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks		Poor communications between business units making standardization difficult	Новое
33109	Обычный	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks	Nicole Smith	Delay of dependent project's release date.	Новое
33110	High	Risk Management Process	February 15, 2012	Joseph Banks	Joseph Banks	Likely cost overrun due to scope change	Новое

5. Внесите изменения в нужные доступные поля.
6. Повторите ш. 4 и ш. 5 для каждого из оставшихся запросов.
7. Чтобы сохранить обновления, не покидая страницы «Изменить запросы», нажмите кнопку **Сохранить**. Чтобы сохранить обновления и закрыть страницу «Изменить запросы», нажмите кнопку **Готово**.



Функции быстрого редактирования также доступны в обозревателе запросов. Инструкции по использованию обозревателя запросов для поиска запросов см. в разделе *Использование обозревателя запросов для поиска запросов* на стр. 94.

Страницы, просмотренные в модуле «Информационная панель PPM», отслеживаются. В верхней части модуля «Информационная панель PPM» отображаются ссылки на эти страницы.



## Project and Portfolio Management Center



Информационная панель ▾ Открыть ▾ Поиск ▾ Создать ▾ Мои ссылки

Номер запроса33489 > Номер запроса30905 > Номер запроса31419 > Номер запроса30872 > Поиск запросов

### Поиск запросов

Показать сведения для номера запроса:

[Переход](#)

Чтобы вернуться на ранее просмотренную страницу, например страницу «Результаты поиска», щелкните соответствующую ссылку в верхней части страницы.

## Массовое обновление. Одновременные действия с несколькими запросами

Если нужно выполнить одно и то же действие с несколькими запросами одного типа, можно использовать функцию массового обновления запросов. Просто выполните поиск запросов заданного типа и одновременно обновите весь набор запросов вместо обновления каждого отдельного запроса.

Далее даны примеры ситуаций, в которых полезно массовое обновление.

- Начальник подразделения разработки выполняет поиск всех новых запросов по дефектам. Он планирует назначить 20 таких запросов одному разработчику. Для этого нужно обновить поле **Назначено** во всех 20 запросах и перевести их из статуса «Новый» в статус «Назначено».
- Пятнадцать запросов назначены сотруднику, который уходит в отпуск. Эти запросы нужно передать другому инженеру.

- Необходимо добавить заинтересованные стороны для эскалации проблем от определенного заказчика, чтобы включить руководство компании в число получателей электронной почты, отправляемой в рамках действий по эскалации.

Такие задачи быстро и просто решаются с помощью массового обновления запросов.

Функция массового обновления включена по умолчанию. Чтобы отключить его, назначьте параметру конфигурации сервера `DISABLE_QUICK_EDIT_MASS_UPDATE` значение `true`. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по настройке модуля «Управление заявками»*.



Не используйте валидацию «PFM - период окончания по месяцу» для типов запроса, отличных от PFM-предложение. При выполнении операций «Быстрое редактирование» и «Массовое обновление» для типов запросов «Предложение», отличных от «PFM-предложение» и использующих валидацию «PFM - период окончания по месяцу», возникает ошибка. Это связано с тем, что валидация «PFM - период окончания по месяцу» требует поля с маркером `KNTA_PLAN_START_DATE` для SQL, в то время как большинство типов запросов, отличных от «PFM-предложение», не используют это поле.

## Рекомендации по выполнению массового обновления

Во время подготовки к массовому обновлению запросов учитывайте следующие ограничения.

- Для массового обновления поддерживается только один тип запросов.
- Можно обновлять стандартные поля запроса (текстовые поля, поля даты и списки), действия рабочего процесса и добавлять примечания к запросам. Массовое обновление невозможно для сложных компонентов, таких как приложения, компоненты таблиц и компоненты выбора объектов (например, профили ресурсов).
- Расширенные правила интерфейса, настроенные для запросов, не работают во время массового обновления. Например, правила интерфейса, определенные для динамического отображения или скрытия поля, изменения стиля поля или преобразования поля в обязательное, не применяются, когда пользователь выполняет массовое обновление. Однако после сохранения запросов проверяются все поля, которые должны были стать динамически

обязательными в результате других изменений, выполненных пользователем.

- Если все запросы, выбранные для обновления, активны на одном этапе рабочего процесса, то на этом этапе можно выполнить действие для всех запросов. Однако в каждый момент времени можно обновить только один активный этап рабочего процесса.

Кроме того, нужно учитывать возможное влияние обновлений на автоматические процессы. Выполняемые обновления могут вызвать вынужденное обновление дополнительных зависимых полей.

Если экземпляр PPM Center поддерживает несколько языков, то помните, что типы запросов можно изменять только на языке, на котором они были изначально определены. Если не удастся изменить тип запроса, поскольку язык его определения отличается от языка текущего сеанса, выйдите из PPM Center и снова выполните вход, выбрав в качестве языка сеанса язык определения нужного типа запроса. Дополнительные сведения см. в документе *Руководство по многоязыковому интерфейсу пользователя*.



#### Массовое обновление. Обработка ошибок

После нажатия кнопки **Сохранить** или **Готово** система пытается сохранить все обновленные запросы. Если обнаруживаются проблемы, система выводит список запросов, которые не удалось сохранить, и причин, вызвавших ошибки сохранения.

Ошибки возникают в следующих случаях.

- Запрос был обновлен другим пользователем в другом сеансе до сохранения изменений текущим пользователем.
- Во время сохранения запустилось правило интерфейса, делающее пустое поле обязательным (см. раздел *Рекомендации по выполнению массового обновления на стр. 110*).

## Выполнение массового обновления

Для массового обновления запросов выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Запросы**.
3. Выполните поиск запросов одного типа, которые нужно обновить.
4. На странице «Результаты поиска запроса» установите флажки для обновляемых запросов.
5. Нажмите кнопку **Редактировать** и выберите пункт **Массовое обновление**.

Откроется страница «Изменить запросы» со списком выбранных запросов.

6. Выполните любое из следующих действий.
  - Если доступен раздел **Доступные действия**, можно нажать кнопку действия, чтобы выполнить действие для всех выбранных запросов на одном этапе рабочего процесса.
  - Чтобы ввести одинаковое описание для всех запросов, введите его в поле в столбце **Описание**.  
Чтобы очистить поле **Описание** для всех запросов, установите флажок **Применить пустое значение** в столбце **Описание**.
  - Чтобы назначить один ресурс для всех запросов, укажите имя ресурса, используя функцию автозаполнения в столбце **Назначено**.  
Чтобы очистить поле **Назначено** для всех запросов, установите флажок **Применить пустое значение** в столбце **Назначено**.
  - Чтобы присвоить всем запросам одинаковый приоритет, выберите значение приоритета из списка **Приоритет** в столбце **Приоритет**.  
Чтобы очистить поле **Приоритет** для всех запросов, установите флажок **Применить пустое значение** в столбце **Приоритет**.




➤ Массовое обновление можно использовать только в столбцах, для которых предусмотрены поля.

7. Нажмите кнопку **Готово**.


Откроется окно «Подтверждение массового обновления запросов» с перечнем изменений, готовых к внесению.

8. Чтобы подтвердить внесение изменений, нажмите кнопку **Продолжить**.

➤ Функции массового обновления также доступны в обозревателе запросов. Инструкции по использованию обозревателя запросов для поиска запросов см. в разделе *Использование обозревателя запросов для поиска запросов* на стр. 94.

Если не удастся реализовать какое-либо из указанных изменений, то сообщение об этом появится в левом верхнем углу страницы рядом с предупреждающим значком . Сообщение содержит ссылку, позволяющую открыть отдельное окно со списком всех запросов, которые не удалось сохранить, и описанием причин.

Страницы, просмотренные в модуле «Информационная панель PPM», отслеживаются. В верхней части модуля «Информационная панель PPM» отображаются ссылки на эти страницы.

➤  **Project and Portfolio Management Center**

Информационная панель ▾ Открыть ▾ Поиск ▾ Создать ▾ Мои ссылки

Номер запроса33489 > Номер запроса30905 > Номер запроса31419 > Номер запроса30872 > Поиск запросов

**Поиск запросов**

---

Показать сведения для номера запроса::

Чтобы вернуться на ранее просмотренную страницу, например страницу «Результаты поиска», щелкните соответствующую ссылку в верхней части страницы.

## Проверка безопасности на уровне поля

PPM Center предлагает проверку безопасности для массовых обновлений, которая заключается в добавлении предварительных проверок в следующих случаях.

- Когда вы нажимаете **Массовое обновление**, чтобы выполнить массовое обновление нескольких выбранных запросов, проверка безопасности обеспечивает проверку выбранных запросов на наличие потенциальных проблем, которые могут вызвать неудачу операции массового обновления. Проверка безопасности включает следующие предварительные проверки:
  - **Проверка зависимостей статусов:** Проверяет зависимости статусов полей для редактируемых полей.
  - **Валидация безопасности на уровне поля:** Валидация безопасности на уровне поля для выбранных запросов, призванная определить наличие необходимых привилегий у пользователя.
  - **Проверка полей, которые только отображаются:** Проверки полей только для отображения.

После выполнения этих предварительных проверок открывается страница «Обновить пакет запроса» для соответствующего обновления.

- Если один столбец является редактируемым для всех выбранных запросов, то этот столбец будет доступен только для чтения и отмечен серым цветом.
- Если столбец доступен для редактирования по крайней мере для одного из обновляемых запросов, он будет отображаться как редактируемый.
- Когда вы нажимаете кнопку **Сохранить** или **Готово** на странице «Обновить пакет запроса», выполняются другие применимые предварительные проверки, например проверка статуса запросов на совместимость с массовым обновлением.

При возникновении потенциальных ошибок, например:

- Если предварительная проверка определяет, что для параметра **Редактируется** установлено значение **Нет** для текущего статуса, то обновление поля не применяется.
- Если запрос содержит поля, которые пользователи могут редактировать, запрос не может быть обновлен.

В этом случае на странице «Подтверждение обновления пакета запросов» отображается предупреждение с запросами, которые не были обновлены, их описаниями и причинами неудачи. Это превентивное предупреждение позволит пользователям решить, хотя ли они продолжать.

- **Проверка перехода рабочего процесса.** При выборе действий рабочего процесса на странице «Обновить пакет запроса» выполняются некоторые предварительные валидации, такие как проверка безопасности, проверка статуса запроса и проверка доступности действия для выбранных запросов. При обнаружении потенциальных ошибок на странице «Подтверждение обновления пакета запросов» отображается предупреждение с запросами, которые не были обновлены, их описаниями и причинами неудачи.

## Управление запросами

После регистрации запроса в модуле «Управление заявками» пользователи, обладающие необходимыми разрешениями, могут просматривать, изменять и удалять этот запрос в зависимости от изменения бизнес-требований или рабочего процесса.

### Повторное открытие закрытых запросов

Запрос можно открыть повторно на заранее заданном этапе рабочего процесса. Например, если закрывается запрос по дефекту, а затем дефект повторяется, то запрос можно открыть повторно.

Чтобы повторно открыть запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Выполните поиск запроса и откройте его.



Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие и обновление запросов](#) на стр. 97.

Откроется страница сведений о запросе.

3. На панели навигации **Перейти к** нажмите **Статус**.
4. Нажмите кнопку **Заново открыть запрос**.

Запрос откроется заново.

## Удаление запросов

В PPM Center можно удалять только сохраненные запросы. Для удаления запроса необходимо право доступа «Управление заявками. Редактировать запросы» или «Управление заявками. Редактировать все запросы». Удаленные запросы нельзя открывать и просматривать.

Чтобы удалить запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Выполните поиск запроса и откройте его.



Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие и обновление запросов на стр. 97](#).

Откроется страница сведений о запросе.

3. В правом верхнем углу выберите **Удалить запрос**.

Модуль «Управление заявками» запросит подтверждение удаления запроса.

4. Нажмите кнопку **ОК**.

## Отмена запросов

В PPM Center можно отменять только сохраненные запросы. Для отмены сохраненного запроса необходимо право доступа «Управление заявками. Редактировать запросы» или «Управление заявками. Редактировать все запросы».

Чтобы отменить существующий запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.

2. Выполните поиск запроса и откройте его.
3. В правом верхнем углу выберите **Дополнительно > Удалить запрос**.  
Модуль «Управление заявками» запросит подтверждение отмены.
4. Нажмите кнопку **ОК**.  
Будет отменен каждый этап рабочего процесса, а запрос перейдет в статус **Отменено**.

## Печать запросов

Страницу сведений о запросе можно распечатать.

- Версию страницы сведений для печати нельзя изменять.

Чтобы распечатать запрос, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Выполните поиск запроса и откройте его.

- Сведения об открытии запросов см. в разделе [Открытие и обновление запросов на стр. 97](#).

Откроется страница сведений о запросе.

3. В правом верхнем углу выберите **Печать**.  
Версия страницы для печати откроется в новом окне браузера.
4. На версии страницы для печати нажмите кнопку **Печать**.

## Очистка запросов

Можно одновременно удалить несколько запросов (если имеются необходимые разрешения). Удаленные запросы нельзя открывать и просматривать.

Чтобы очистить несколько запросов, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Выполните поиск запросов для очистки.  
Откроется страница с результатами поиска.
3. В разделе **Результаты поиска запроса** установите флажки для запросов, которые нужно удалить.
4. Нажмите кнопку **Удалить**.

## Использование отчетов модуля «Управление заявками» для отслеживания запросов

В модуль «Управление заявками» входит набор готовых отчетов, перечисленных в *табл. 4-2*. Если имеется право доступа «Система. Отправить отчет», то можно в любой момент создавать такие отчеты для отслеживания активности запросов.

Табл. 4-2. «Управление заявками» отчеты (стр. 1 из 3)

Имя отчета	Описание
Сведения о контакте	Запрашивает контакты, введенные в систему «Управление заявками» и доступные для ввода и обновления запросов.
История создания заявок	Показывает историю создания заявок для указанного набора заявок. Этот отчет удобен для экспорта данных о запросах в Microsoft® Excel или другое средство анализа данных.
История нарушений SLA	Показывает историю нарушений SLA для указанного набора заявок. Этот отчет удобен для экспорта данных о запросах в Microsoft Excel или другое средство анализа данных.

Табл. 4-2. «Управление заявками» отчеты (стр. 2 из 3)

Имя отчета	Описание
Импорт запросов	Проверяет и загружает данные о запросах из таблиц открытого интерфейса модуля «Управление заявками» в стандартную модель данных модуля «Управление заявками».
История выполнения заявок	Показывает историю выполнения заявок для указанного набора заявок.
Сведения о запросах	Предоставляет информацию о запросах по нескольким критериям выбора.
Сведения о запросах (фильтрация по настраиваемым полям)	Аналогично отчету «Сведения о запросах», но с возможностью фильтрации запросов по значениям настраиваемых полей.
Сведения о типах заголовка запроса	Предоставляет сведения о конфигурации для типов заголовка запроса. Этот отчет удобен для аудита установки и для отладки проблем с некоторыми типами заголовка запроса.
История запроса	Показывает полную историю рабочего процесса и изменения полей для каждого выбранного запроса. Подробно отображает историю рабочего процесса запроса и поля, настроенные для аудита, с каждым изменением статуса для каждого пройденного этапа.
Список заявок	Предоставляет список заявок, размещенных для организации или ресурса. Этот портлет можно настроить для отображения информации о заявках, отфильтрованной по критериям, например по типу заявки, присвоенному значению приоритета, размещению заявки и т.д.
Быстрый просмотр запросов	Предоставляет сводку открытых и закрытых запросов, упорядоченных по приоритету.

Табл. 4-2. «Управление заявками» отчеты (стр. 3 из 3)

Имя отчета	Описание
Сводка запросов	Показывает общие количества запросов для групп запросов, отвечающих критериям выбора.
Сводка запросов (фильтрация по настраиваемым полям)	Аналогично отчету «Сводка запросов», но с возможностью фильтрации запросов по значениям настраиваемых полей.
Подробный отчет о типах запросов	Выводит информацию о конфигурации для типов запросов, включая сведения о настраиваемых полях, возможных значениях статуса, логике по умолчанию и командах для каждого типа запроса.

Дополнительные сведения о настройке этих и других готовых отчетов в PPM Center см. в документе *Руководство и справочник по отчетам*.

## Создание отчета в модуле «Управление заявками»

Чтобы создать отчет модуля «Управление заявками», выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Создать** выберите пункт **Отчет**.  
Откроется страница «Отправить новый отчет».
3. В списке **Категория отчета** выберите пункт **Управление заявками**.  
Откроется страница «Отправить отчет: <имя\_отчета>».
4. Заполните все обязательные поля и дополнительные поля, которые будут использоваться для составления отчета.
5. Нажмите кнопку **Подтвердить**.



## Управление запросами с помощью портлетов

С помощью портлетов запросов в модуле «Управление заявками» можно структурировать и представлять информацию и выполнять детализацию отображаемых данных для вывода дополнительных сведений. В *табл. 4-3* перечислены портлеты, относящиеся к заявкам, которые можно добавлять на страницы модуля «Информационная панель РРМ» (включая готовую страницу «Ответственный за обработку заявок») и настраивать в соответствии с требованиями к информации.

Сведения о портлетах по умолчанию, отображаемых на странице «Ответственный за обработку заявок», см. в разделе *Портлеты на странице «Ответственный за обработку заявок» на стр. 131*. Сведения о настройке информации, отображаемой в портлете, см. в разделе *Задание настроек портлетов на стр. 136*.

Табл. 4-3. Портлеты, относящиеся к заявкам (стр. 1 из 4)

Имя портлета	Описание
Очередь назначения	Предоставляет настраиваемое представление заявки, которая еще не назначена ресурсу. Этот портлет используется для назначения ресурса запросу.
Консолидированная заявка	Отображает гистограмму с графическим представлением заявок, размещенных в организации. Функция детализации позволяет пользователям просматривать сведения о представленных запросах.
Заявки по категориям	Предоставляет сводное графическое представление различных аспектов заявок. Информацию, отображаемую в портлете, можно упорядочить по подразделению, по типу заявки, по приоритету и т.д. Также можно упорядочить информацию по числу записей заявок в определенной группе или по консолидированным трудозатратам для сгруппированных заявок.
Список заявок	Предоставляет настраиваемый список заявок, размещенных для организации или ресурса.

Табл. 4-3. Портлеты, относящиеся к заявкам (стр. 2 из 4)

Имя портлета	Описание
Список проблем	Перечисляет открытые проблемы, связанные с программами.
Мои запросы	В портлете «Мои запросы» отображаются все запросы, созданные пользователем или назначенные пользователю, которые находятся на этапе рабочего процесса, на котором пользователь может выполнять действия. Этот портлет позволяет показать самые срочные и важные запросы. По умолчанию в портлете отображаются все запросы (на текущем активном шаге), созданные пользователем или назначенные пользователю, и пользователь может просматривать информацию без настройки портлета.
Открытые запросы по приоритету	В этом портлете отображается графическое представление количества открытых запросов, сгруппированных по значению приоритета. Он помогает визуализировать и группировать открытые проблемы.
Список рисков программы	В этом портлете перечислены риски, относящиеся к программам и к проектам, которые связаны с программами. Этот портлет можно настроить для отображения рисков в зависимости от программы, проекта, влияния, вероятности возникновения, уровню влияния и других критериев. В портлете можно отображать только программы, относящиеся к назначенным операциям.
Список изменений рамок программы	<p>В портлете «Список изменений рамок программы» выводятся все запросы на изменение рамок, относящиеся к проектам, которые связаны с программами. Можно настроить несколько экземпляров этого портлета для просмотра различных программ и изменений рамок, зарегистрированных для связанных с ними проектов.</p> <p>Портлет можно настроить для отображения запросов на изменение рамок в зависимости от имени проекта, серьезности, уровень запроса на изменение и других критериев.</p>

Табл. 4-3. Портлеты, относящиеся к заявкам (стр. 3 из 4)

Имя портлета	Описание
Операция запроса	<p>В этом портлете отображаются общие сведения об операциях, такие как число запросов, открытых и закрытых за последние две недели, и число открытых запросов. Портлет обеспечивает визуализацию типов запросов с высокой интенсивностью, а также групп или пользователей, назначенных для их выполнения.</p>
Список запросов	<p>В этом портлете отображается общая информация о запросах, включая описание и статус. Можно щелкнуть ссылку <b>Номер запроса</b>, чтобы открыть страницу сведений для соответствующего запроса.</p> <p>Если настроить портлет для отображения следующих столбцов (для запросов типов «PFM - актив», «PFM - предложение», «PFM - проект» и «Сведения о проекте»), и имеются необходимые разрешения, то можно щелкнуть значения в этих столбцах, которые будут работать как ссылки на соответствующие объекты в PPM Center.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Профили ресурсов</b></li> <li>● <b>Финансовая выгода</b></li> <li>● <b>Документы взаимосвязей</b></li> </ul> <p>Функция детализации в этом портлете зависит от прав доступа. Если у пользователя отсутствуют права доступа «Просмотр», «Редактирование», «Просматривать все» и «Редактировать все» для объекта, то его значения не будут отображаться в виде взаимосвязей.</p>
Взаимосвязи запроса	<p>В портлете «Взаимосвязи запроса» перечислены взаимосвязи, добавленные к запросу, в зависимости от фильтров, таких как тип взаимосвязи, взаимосвязь и период времени, в течение которого были добавлены взаимосвязи.</p>
Сводка запросов	<p>В этом портлете отображается информация о группах запросов, включая назначенный приоритет, тип запроса и общее количество запросов в каждой категории. Возможна детализация для любого запроса или группы запросов.</p>

Табл. 4-3. Портлеты, относящиеся к заявкам (стр. 4 из 4)

Имя портлета	Описание
Гистограмма сводки запроса	В этом портлете отображается гистограмма со сводной информацией о выбранных запросах. Щелкните столбец гистограммы, чтобы вывести список запросов, представляемых этим столбцом.
Круговая диаграмма сводки запроса	В этом портлете отображается круговая диаграмма, представляющая сводную информации о выбранных запросах. Щелкните сегмент диаграммы, чтобы вывести список запросов, представляемых этим сегментом.
Сводка нарушений SLA	<p>В этом портлете дается графическое отображение (гистограмма) всех открытых заявок в рамках активных соглашений об уровне обслуживания (SLA). Соглашения SLA настраиваются по правилам типов запросов. В зависимости от требований к информации можно сгруппировать информацию о SLA по подразделению, по приложению, по типу заявки и другим критериям.</p> <p>Нарушения выделяются красным цветом. Чтобы вывести список запросов, нарушающих соглашения, нажмите кнопку <b>Подробнее об этих нарушениях</b>.</p>

НР предоставляет готовую страницу «Ответственный за обработку заявок», которая содержит стандартные портлеты, относящиеся к заявкам и предназначенные для менеджеров по заявкам. Дополнительные сведения о странице «Ответственный за обработку заявок» и инструкции по добавлению этой страницы в модуль «Информационная панель RPM» см. в Гл. 6 «*Страница «Ответственный за обработку заявок»*» на стр. 129.

## 5 Интеграция запросов и проектов

### Общие сведения об интеграции запросов и проектов

Заказчики, владеющие и модулем «Управление заявками», и модулем «Управление проектами», могут интегрировать возможность отслеживания запросов, доступную в модуле «Управление заявками», с возможностями модуля «Управление проектами» по отслеживанию даты доставки и фактических значений. Интеграция модуля «Управление заявками» и модуля «Управление проектами» позволяет органично вписать запросы в масштабируемую инфраструктуру взаимозависимых инициатив.

Связывание задач с запросами из модуля «Управление заявками» также формирует мгновенное представление о подробных операциях, обеспечивающих выполнение проекта. Между проектами, задачами и запросами возможны следующие взаимосвязи.

- **Взаимосвязи с запросами в задачах.** На вкладке **Взаимосвязи** на странице «Сведения о задаче» можно связать задачу с новыми и существующими запросами.
- **Взаимосвязи с проектами в запросах.** На вкладке **Взаимосвязи** на странице «Сведения о задаче» можно добавлять в запросы взаимосвязей с существующими проектами. Сведения о добавлении в запрос взаимосвязи с проектом см. в разделе *Общие сведения о добавлении взаимосвязей к запросам* на стр. 40.
- **Взаимосвязи с задачами в запросах.** На вкладке **Взаимосвязи** на странице «Сведения о задаче» можно добавлять в запросы взаимосвязи с существующими задачами. Сведения о добавлении в

запрос взаимосвязи с задачей см. в разделе *Общие сведения о добавлении взаимосвязей к запросам* на стр. 40.

В процессе интеграции запросов и проектов между двумя объектами организуются взаимозависимости. Например, можно указать, что запрос является предшественником пакета. Это значит, что пакет не может продолжать движение по рабочему процессу, пока не закрыт запрос. В *табл. 5-1* перечислены взаимозависимости, которые можно создавать между запросами и задачами и между запросами и проектами.

Табл. 5-1. Взаимозависимости

<b>Объекты-участники</b>	<b>Взаимозависимость</b>	<b>Описание</b>
От запроса к задаче	Относится к данному запросу	(Информация) - выбранная задача относится к запросу.
От запроса к проекту	Относится к данному запросу	(Информация) - выбранный проект относится к запросу.
От проекта к запросу	Относится к данному проекту	(Информация) - выбранный запрос (новый или существующий) относится к данному проекту.
От задачи к запросу	Относится к данной задаче	(Информация) - выбранный запрос относится к задаче.

Дополнительные сведения о взаимосвязях см. в разделе *Страница сведений о запросе, раздел «Взаимосвязи»* на стр. 81.

## Взаимосвязи с задачами в запросы

Чтобы добавить в задачу взаимосвязь с запросом, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В меню **Поиск** выберите пункт **Проекты**.

Откроется страница «Поиск проектов».

3. Введите критерии поиска.
4. Нажмите кнопку **Поиск**.

Страница «Поиск проектов» загрузится повторно, отображая результаты поиска.

5. Чтобы открыть проект, щелкните имя проекта в списке **Имя проекта**.
6. На вкладке **Сводка проекта** в верхней части раздела **План работ** нажмите кнопку **Редактировать план работ**.

На странице «Просмотр плана работ» откроется календарный план.

7. Выберите в списке задач задачу для обновления и щелкните значок **Сведения о задаче**.

Откроется страница «Сведения о задаче».

8. Перейдите на вкладку **Взаимосвязи**.
9. В списке **Новая взаимосвязь** выберите пункт **Запрос (существующий)** или **Запрос (новый)**.
10. Нажмите кнопку **Добавить**.

Если выбран пункт **Запрос (существующий)**, откроется страница «Добавить взаимосвязь - запрос». Если выбран пункт **Запрос (новый)**, откроется окно «Создать новый запрос».

11. Если выбран пункт **Запрос (существующий)**, выполните следующие действия. В противном случае перейдите к [ш. 12 на стр. 128](#).

- a. На странице «Добавить взаимосвязь: запрос» введите критерии поиска и нажмите кнопку **Поиск**.

В разделе **Результаты поиска запроса** будут выведены запросы, отвечающие критериям поиска.

- b. В разделе **Результаты поиска запроса** установите флажок для запроса, который нужно добавить в качестве взаимосвязи.
- c. Нажмите кнопку **Добавить**.

Страница «Добавить взаимосвязь: запрос» закроется, и откроется страница «Сведения о задаче». На вкладке **Взаимосвязи** в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет показан выбранный запрос.

12. Если выбран пункт **Запрос (новый)**, выполните в окне «Создать новый запрос» следующие действия.

- a. В поле **Тип запроса** выберите тип запроса.



Между запросами и задачами можно указать только зависимость «Относится к данной задаче».

- b. Нажмите кнопку **Создать**.

Откроется окно «Создать новый <тип запроса>».

- c. Укажите всю необходимую информацию (поля отмечены красной звездочкой) и дополнительную информацию, которая может оказаться полезной, а затем нажмите кнопку **Подтвердить**.

Окно «Создать новый <тип запроса>» закроется, и откроется страница «Сведения о задаче». На вкладке **Взаимосвязи** в поле **Взаимосвязи (будут добавлены после сохранения)** будет показан созданный запрос.

13. Нажмите кнопку **Готово**.

В задачу добавлена взаимосвязь с запросом. Страница «Сведения о задаче» закроется, и откроется страница «Просмотр плана работ».

14. Чтобы сохранить изменения в плане работ, нажмите кнопку **Готово**.



---

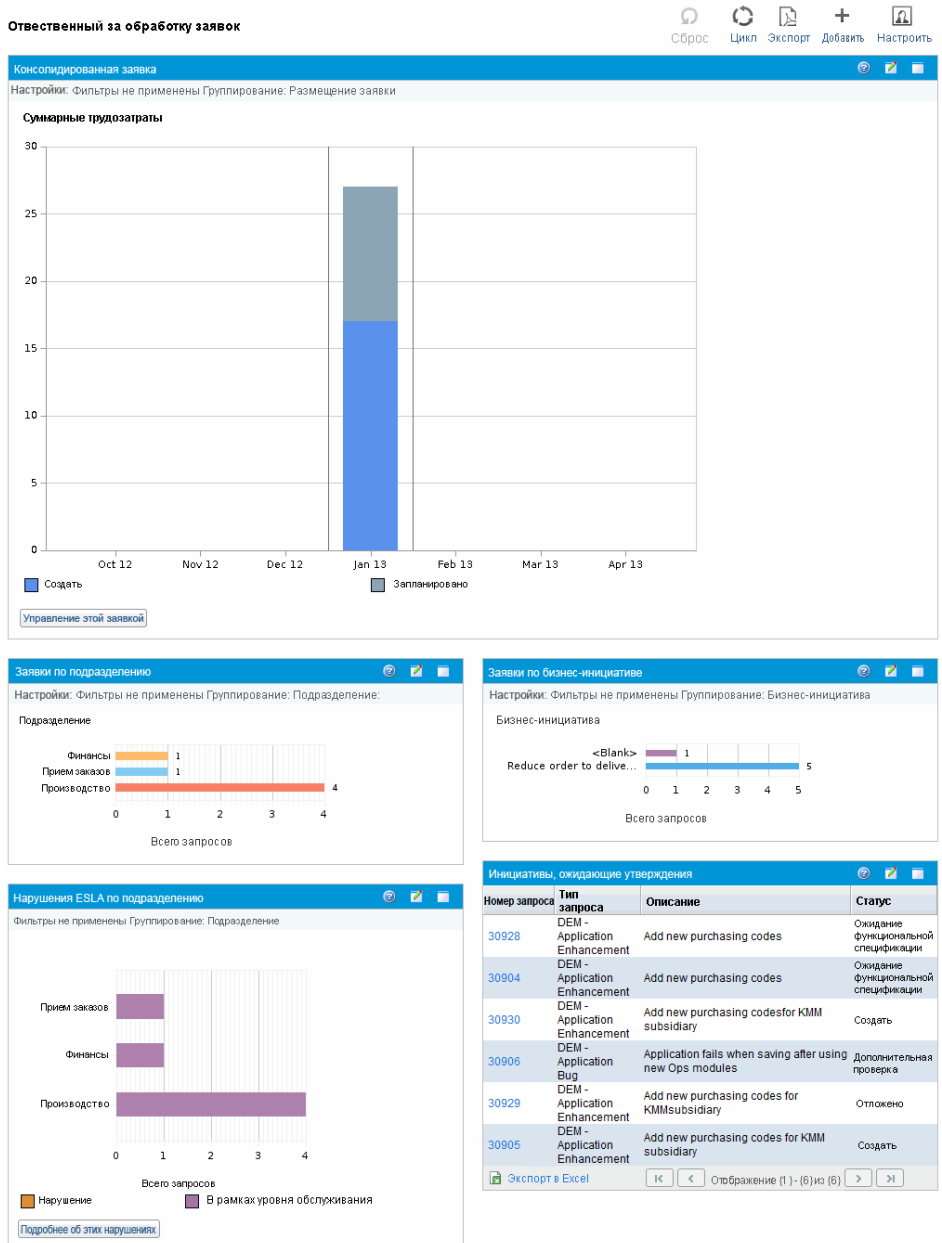
## 6 Страница «Ответственный за обработку заявок»

### Общие сведения о странице «Ответственный за обработку заявок»

В модуль «Управление заявками» входит готовая страница «Ответственный за обработку заявок» (см. *рис. 6-1*) с набором стандартных портлетов для менеджеров по заявкам. На странице можно вывести дополнительные портлеты, относящиеся к заявкам, и настроить данные, отображаемые в каждом портлете, в соответствии с требованиями к информации.

В этой главе приводится описание портлетов, отображаемых по умолчанию на странице «Ответственный за обработку заявок», а также описание портлетов для работы с заявками, которые можно добавить на эту страницу. Также приводится информация о настройке портлетов, отображаемых на странице. Сведения о добавлении страницы «Ответственный за обработку заявок» в модуль «Информационная панель РРМ» см. в руководстве *Начало работы*.

Рис. 6-1. Страница «Ответственный за обработку заявок»



# Портлеты на странице «Ответственный за обработку заявок»

В этом разделе приводится описание портлетов, по умолчанию отображаемых на странице «Ответственный за обработку заявок». Сведения о настройке этих портлетов см. в разделе *Задание настроек портлетов* на стр. 136.

## Портлет «Консолидированная заявка»

Портлет «Консолидированная заявка» (рис. 6-2) обеспечивает графическое представление заявок, размещенных в организации. От элемента диаграммы можно перейти к планированию категорий заявок для выполнения, отклонению заявок и выбору фильтров отображения данных.


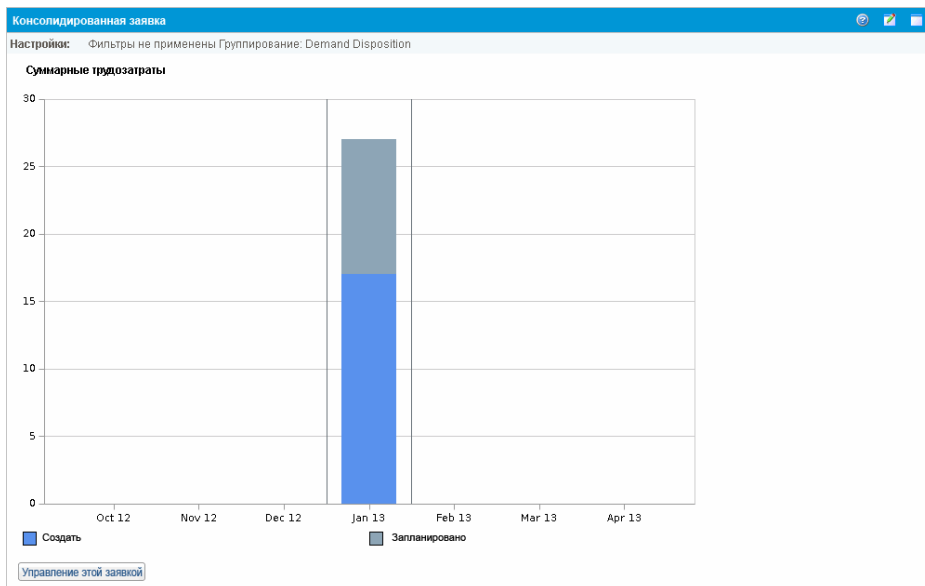
Чтобы отобразить описание всех полей фильтра, которые можно использовать для настройки портлета «Консолидированная заявка», щелкните значок **Справка**  в правом верхнем углу портлета.

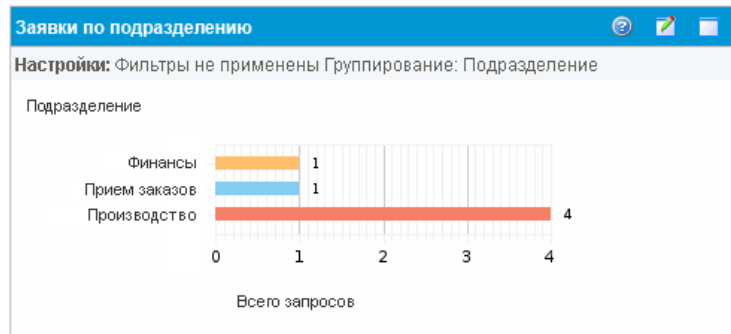
Рис. 6-2. Портлет «Консолидированная заявка»




## Портлет «Заявки по подразделениям»

Портлет «Заявки по подразделениям» (рис. 6-3) дает сводное графическое представление различных аспектов заявок. Информацию о заявках, отображаемую в портлете, можно упорядочить по подразделению, по типу заявки, по приоритету и т.д. Также можно сгруппировать информацию по числу записей заявок в определенной группе или по консолидированным трудозатратам для сгруппированных заявок.

Рис. 6-3. Портлет «Заявки по подразделениям»



Чтобы вывести описание всех полей фильтра, которые можно использовать для настройки портлета «Заявки по подразделению», щелкните значок **Справка**  в правом верхнем углу портлета.


## Портлет «Заявки по бизнес-инициативе»

Портлет «Заявки по бизнес-инициативе» (рис. 6-4) обеспечивает графическое представление различных аспектов заявок. Он представляет сводку, в которой заявки можно сгруппировать по подразделениям, по типу заявки, по приоритету и т.д.

Также можно настроить портлет для группирования информации по числу записей заявок в определенной группе или по консолидированным трудозатратам для сгруппированных заявок.

Рис. 6-4. Портлет «Заявки по бизнес-инициативе»



Чтобы отобразить описание всех полей фильтра, которые можно использовать для настройки портлета «Заявки по бизнес-инициативе», щелкните значок **Справка**  в правом верхнем углу портлета.

## Портлет «Нарушения SLA по подразделениям»

В портлете «Нарушения SLA по подразделениям» (рис. 6-5) показана гистограмма всех открытых заявок в рамках соглашений об уровне обслуживания (SLA). Соглашения SLA настраиваются по правилам типов запросов. В портлете отображаются активные соглашения SLA, относящиеся к заявкам. Нарушения выделяются красным цветом.

Чтобы вывести список запросов, нарушающих соглашения, нажмите кнопку **Подробнее об этих нарушениях**. Можно настроить информацию о соглашениях SLA, отображаемую в этом портлете, отфильтровав заявки по подразделению, по приложению, по типу заявки и т.д.

Рис. 6-5. Портлет «Нарушения SLA по подразделениям»



Чтобы вывести описание всех полей фильтра, которые можно использовать для настройки портлета «Нарушения SLA по подразделению», щелкните значок **Справка** в правом верхнем углу портлета.

## Портлет «Инициативы, ожидающие утверждения»


В портлете «Инициативы, ожидающие утверждения» (рис. 6-6) выводится общая информация о запросах PPM Center, в том числе описание запросов и их статус. Этот портлет можно отфильтровать по тем же критериям запросов, что и портлет «Список запросов», однако в данном случае отображается более подробная информация о запросах.

Этот портлет можно настроить так, чтобы в нем отображалась та же информация, что в портлете «Список запросов», но более подробно.

Рис. 6-6. Портлет «Инициативы, ожидающие утверждения»

Инициативы, ожидающие утверждения			
Номер запроса	Тип запроса	Описание	Статус
30928	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes	Ожидание функциональной спецификации
30904	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes	Ожидание функциональной спецификации
30930	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Создать
30906	DEM - Application Bug	Application fails when saving after using new Ops modules	Дополнительная проверка
30929	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Отложено
30905	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Создать

Экспорт в Excel    < << Отображение 1 - 1 из 6 >> >

Чтобы вывести описание всех полей фильтра, которые можно использовать для настройки портлета «Инициативы, ожидающие утверждения», щелкните значок **Справка**  в правом верхнем углу портлета.

## Задание настроек портлетов

Можно определить, какие данные будут отображаться в портлете, а также в некоторой степени выбрать способ отображения данных в портлете.

Чтобы задать настройки для портлета, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте страницу модуля «Информационная панель PPM», где находится портлет, который нужно изменить.
3. Щелкните значок **Изменить** в правом верхнем углу портлета.

Откроется страница «Изменение настроек: *<имя портлета>*».

4. Чтобы изменить название портлета, отображаемое на странице, выполните следующие действия.
  - a. В верхней части страницы щелкните ссылку **Изменить название**.  
Откроется окно «Изменить название портлета».
  - b. В поле **Название** выберите текущее название, а затем введите новое название.
  - c. Чтобы сохранить название, нажмите кнопку **Изменить**.



5. Внесите необходимые изменения в разделах **Настройки** и **Выбрать столбцы отображения**.



Чтобы вывести описание элементов управления в разделе **Настройки**, вернитесь к портлету и щелкните значок **Справка** в правом верхнем углу.

6. Нажмите кнопку **Готово**.

Изменения отразятся в портлете.

Сведения о работе с портлетами см. в следующих документах.

- *Создание портлетов и модулей*
- *Настройка стандартного интерфейса*
- *Начало работы.*



# Индекс

## Ч

- редактирование
  - быстрое редактирование нескольких запросов, **107**
  - простое редактирование запросов, **99**
- рабочие процессы
  - определение, **13**
  - определение этапа рабочего процесса, **13**
- раздел ресурсов
  - страница сведений о запросе, **73**
- релизы
  - добавление в запросы, **47**
- ресурсы
  - назначение запросам, **36**
- расширенный поиск запросов, **90**

## Е

- графическое представление, **76**
- взаимосвязи
  - взаимосвязи запросов, **82**
  - взаимосвязи предшественника «окончание-окончание», **86**
  - взаимосвязи с предшественником, **86**
  - взаимосвязи с последователем, **86**
  - добавление к запросам, **40**

## Ж

- журнал выполнения, **80**

## добавление

- релизов в запросы в качестве взаимосвязей, **47**
  - взаимосвязей к запросам, **40**
  - задач в запросы в качестве взаимосвязей, **50**
  - программ в запросы в качестве взаимосвязей, **45**
  - проектов в запросы в качестве взаимосвязей, **46**
  - новых запросов в запросы в качестве взаимосвязей, **49**
  - новых пакетов в запросы в качестве взаимосвязей, **43**
  - существующих запросов в запросы в качестве взаимосвязей, **48**
  - существующих пакетов в запросы в качестве взаимосвязей, **42**
  - URL-адресов в запросы в качестве взаимосвязей, **51**
- готовые страницы информационной панели
- страница «Ответственный за обработку заявок», **131**
- быстрое редактирование
- выполнение, **107**
  - обработка ошибок во время, **106**
  - описание, **105**

## З

- задачи
  - взаимосвязи из запросов, **127**

- добавление в запросы, **50**
- запросы, **48**
  - расширенный поиск, **90**
  - графическое представление, **76**
  - взаимосвязи, **82**
  - взаимосвязи в задачах, **127**
  - взаимосвязи предшественника «окончание-окончание», **86**
  - взаимосвязи с предшественником, **86**
  - взаимосвязи с последователем, **86**
  - журнал выполнения, **80**
  - добавление релизов, **47**
  - добавление в запросы, **48, 49**
  - добавление взаимосвязей, **40**
  - добавление задач, **50**
  - добавление программ, **45**
  - добавление проектов, **46**
  - добавление новых пакетов, **43**
  - добавление существующих пакетов, **42**
  - добавление URL-адресов, **51**
  - выполнение массового обновления, **112**
  - копирование, **27, 60**
  - использование обозревателя запросов для поиска, **94**
  - история транзакции, **79**
  - проекты интеграции, **125**
  - простое редактирование, **99**
  - простые операции поиска, **88**
  - очистка, **117**
  - обработка и целостность данных, **14**
  - печать, **117**
  - печать страницы сведений о запросе, **60**
  - назначение ресурсов, **36**
  - одновременное редактирование нескольких запросов, **103**
  - обновление, **97**
  - массовое обновление, **109**
  - общие сведения о странице сведений о запросе, **56**
  - общие сведения об управлении, **87**
  - определения статусов, **13**
  - определение, **13**
  - определение типы запроса, **13**

- повторное открытие закрытых запросов, **115**
- поиск, **87, 88**
- поиск в конструкторе запросов, **91**
- открытие, **97**
- открытие в портлетах, **97**
- открытие из строки меню, **98**
- открытие из уведомлений, **98**
- отмена, **116**
- отслеживание с помощью отчетов, **118**
- сведения об утверждении, **78**
- создание, **17, 21, 25**
- страница «Создать новый запрос», **23**
- удаление, **60, 116**
- типы, **13**
- управление, **115**
- управление с помощью портлетов, **121**

## Л

- критерии поиска
  - группирование в запросах, **94**
- логические операторы в запросах, **93**
- копирование
  - запросы, **27, 60**
- конструктор запросов
  - использование, **91**
  - используемые логические операторы, **93**
  - используемые операторы сравнения, **92**
- информационная панель РРМ
  - задание настроек портлетов, **136**
- история транзакции, **79**

## П

- правила интерфейса
  - во время массового обновления, **110**
- приложения
  - добавление в запросы в качестве взаимосвязей, **41**
- программы

- добавление в запросы, **45**
- добавление в запросы в качестве взаимосвязей, **45**
- проекты
  - добавление в запросы, **46**
  - добавление в запросы в качестве взаимосвязей, **46**
  - интеграция запросов, **125**
- просмотр запросов, **94**
- очистка
  - запросы, **117**
- обработка ошибок
  - во время быстрого редактирования, **106**
  - массовое обновление, **111**
- печать
  - запросы, **60, 117**
- обзор глав, **9**
- назначение
  - ресурсов запросам, **36**
- пакеты
  - добавление в запросы, **42, 43**
  - добавление в запросы в качестве взаимосвязей, **42, 43**
- обозреватель запросов
  - использование для поиска запросов, **94**
- обновление
  - запросы, **97**
  - нескольких запросов одновременно, **109**
- массовое обновление
  - рекомендации по использованию, **110**
  - выполнение с запросами, **112**
  - запросов, **109**
  - правила интерфейса во время, **110**
  - обработка ошибок, **111**
- настройки
  - для портлетов на странице информационной панели PPM, **136**
- портлет «Консолидированная заявка», **121, 131**
- портлет взаимосвязей запроса, **123**
- портлет быстрого просмотра запросов, **119**
- портлет заявок по бизнес-инициативе, **133**
- портлет заявок по категориям, **121**
- портлет заявок по подразделениям, **132**
- портлет инициатив, ожидающих утверждения, **135**
- портлет импорта запросов, **119**
- портлет истории выполнения заявок, **119**
- портлет истории запроса, **119**
- портлет истории нарушений SLA, **118**
- портлет истории создания заявок, **118**
- портлет очереди назначения, **121**
- портлет нарушений SLA по подразделениям, **134**
- портлет операции запроса, **123**
- портлет подробного отчета о типах запросов, **120**
- портлет моих запросов, **122**
- портлет открытых запросов по приоритету, **122**
- портлет с гистограммой сводки запроса, **124**
- портлет с круговой диаграммой сводки запроса, **124**
- портлет сведений о контакте, **118**
- портлет сведений о типах заголовка запроса, **119**
- портлет сводки запросов, **120, 123**
- портлет сводки нарушений SLA, **124**
- портлет списка рисков программы, **122**
- портлет списка заявок, **119, 121**
- портлет списка запросов, **123**
- портлет списка проблем, **122**
- портлета списка изменений рамок программы, **122**
- портлеты
  - взаимосвязи запроса, **123**

- гистограмма сводки запроса, **124**
- быстрый просмотр запросов, **119**
- заявки по бизнес-инициативе, **133**
- заявки по категориям, **121**
- заявки по подразделениям, **132**
- задание настроек, **136**
- круговая диаграмма сводки запроса, **124**
- изменение названия, **136**
- инициативы, ожидающие утверждения, **135**
- импорт запросов, **119**
- консолидированная заявка, **121, 131**
- история выполнения заявок, **119**
- история запроса, **119**
- история нарушений SLA, **118**
- история создания заявок, **118**
- очередь назначения, **121**
- на странице «Ответственный за обработку заявок», **131**
- нарушения SLA по подразделениям, **134**
- операция запроса, **123**
- открытие запросов, **97**
- открытые запросы по приоритету, **122**
- относящиеся к заявкам, **121**
- сведения о запросах, **119**
- сведения о контакте, **118**
- сведения о типах заголовка запроса, **119**
- Сводка запросов, **120, 123**
- сводка нарушений SLA, **124**
- список рисков программы, **122**
- список заявок, **119, 121**
- список запросов, **123**
- список изменений рамок программы, **122**
- список проблем, **122**
- управление запросами, **121**
- портлеты подробного отчета о типах запросов, **120**
- портлеты моих запросов, **122**
- портлеты сведений о запросах, **119**
- операторы сравнения в запросах, **92**
- модуль «Управление заявками»
  - работа на нескольких языках, **15**
  - повторное открытие запросов, **115**
  - поиск
    - расширенный поиск запросов, **90**
    - запросов, **87**
    - запросов в конструкторе запросов, **91**
    - запросов с помощью обозревателя запросов, **94**
    - запросы, **88**
    - запросы (расширенный поиск), **90**
    - логические операторы, используемые в запросах, **93**
    - операторы сравнения, используемые в запросах, **92**
  - отчеты
    - для отслеживания запросов, **118**
    - Управление заявками, **120**
  - открытие
    - запросов в портлетах, **97**
    - запросов из электронной почты, **98**
    - запросов из строки меню, **98**
    - запросы, **97**
  - отмена
    - запросы, **116**
  - отслеживание запросов
    - отчеты модуля «Управление заявками», **118**
- С**
  - сведения об утверждении, **78**
  - служба
    - включенное поле службы, **52**
    - указание службы для запроса, **52**
  - создание
    - запросы, **17, 21, 25**
  - сопутствующая документация, **16**
  - страница «Ответственный за обработку заявок»
    - общие сведения, **129**
    - портлеты на, **131**

страница «Создать новый запрос», **23**

страница сведений о запросе

раздел ресурсов, **73**

раздел взаимосвязей, **81**

раздел заголовка, **62**

раздел примечаний, **72**

раздел сведений, **63**

раздел статуса, **75**

графическое представление, **76**

верхняя часть, **60**

журнал выполнения запроса, **80**

история транзакции, **79**

сведения об утверждении, **78**

строка меню

открытие запросов, **98**

статус

запрос, **13**

### **Ш**

уведомления по электронной почте

открытие запросов, **98**

удаление запросов, **60, 116**

целостность данных для запросов, **14**

типы запросов, **13**

выбор, **22**

Управление заявками

введение, **9**

общие сведения о запросах, **55**

отчеты, **120**

управление запросами, **115**

общие сведения, **87**

с помощью портлетов, **121**

### **Ы**

URL-адреса

добавление в запросы, **51**

