

# HP Project and Portfolio Management Center

Версия ПО: 9.20

---

## Отслеживание и администрирование ИТ-заявок Руководство пользователя

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 «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»	7
	Введение в модуль «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»	7
	Решение ИР по управлению ИТ-заявками	7
	Термины и понятия модуля «Управление заявками»	9
	Размещение заявок	10
	Поля заявок и наборы заявок	10
	Типы запроса ИТ-заявок	12
	Готовые типы запросов ИТ-заявки и рабочие процессы	12
	Определения типов запроса ИТ-заявки	13
	Соглашения об уровне обслуживания	14
	ИР Запросы решения ИР по управлению ИТ-заявками	14
	Сопутствующая информация	15
2	Параметры интерфейса для управления заявками	17
	Меню для управления ИТ-заявками	17
	Основные сведения о страницах управления ИТ-заявками	21
	Страница «Управление консолидированной заявкой»	21
	Страница «Составление календарного плана заявки»	23
	Страница «Анализ заявок по категории»	24
	Управление ИТ-заявками с помощью готовых страниц модуля «Информационная панель РРМ»	25
	Готовая страница модуля «Информационная панель РРМ» «Ответственный за обработку заявок»	25
	Готовая страница модуля «Информационная панель РРМ» «Руководитель команды»	28
	Портлеты для управления ИТ-заявками	30
	Портлет «Консолидированная заявка»	30
	Портлеты «Список заявок» и «Список запросов»	31
	Портлет «Заявки по категориям»	33
	Портлет «Очередь назначения команды»	33
	Портлет «Сводка нарушений SLA»	35

3	Обработка ИТ-заявок	37
	Анализ ИТ-заявок	38
	Назначение ИТ-заявок	39
	Управление консолидированной ИТ-заявкой	40
	Планирование и отклонение ИТ-заявок	41
	Индекс	45

---

# 1 Начало работы с модулем «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»

## Введение в модуль «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»

Модуль «Управление заявками» — это компонент HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center), служащий единым приложением и репозиторием для сбора всех ИТ-заявок, размещаемых в ИТ-организации. В PPM Center консолидируется информация из множества различных источников, что позволяет просматривать совокупность заявок в реальном времени и составлять отчеты по заявкам. Стандартные категории заявок позволяют ИТ-организациям применять единый подход к обработке заявок из разных источников. Это упрощает назначение ресурсов и распределение ответственности за выполнение ИТ-заявок.

## Решение HP по управлению ИТ-заявками

ИТ-группы получают запросы о поддержке из множества различных источников. Некоторые запросы отслеживаются диспетчерскими службами, системами отслеживания дефектов или системами запроса услуг. Другие запросы регистрируются в электронных таблицах, примечаниях, сообщениях электронной почты и голосовой почты. Управление запросами, поступающими из разнообразных источников, может стать серьезной проблемой. В результате потребность в ИТ-ресурсах превышает их возможности, и ИТ-операции отстают от бизнес-требований.

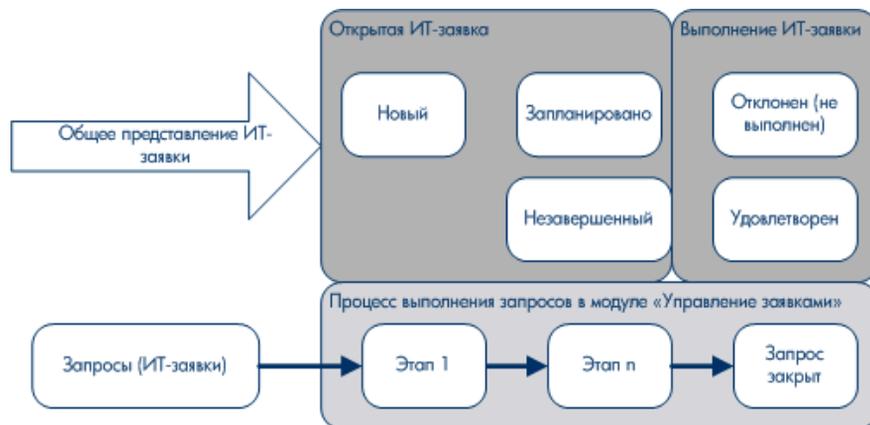
Модуль «Управление заявками» образует единый контактный центр для всех запросов, размещаемых в ИТ-группе. Модуль «Управление заявками» консолидирует запросы из множества различных источников, что позволяет руководству ИТ-службы и другим сотрудникам, отвечающим за отслеживание и администрирование ИТ-запросов, просматривать заявки, размещенные в ИТ-группе, в реальном времени.

Решение НР по управлению ИТ-заявками использует существующие функции модуля «Управление заявками» (см. *рис. 1-1*). Модуль «Управление заявками» поддерживает стандартные категории ИТ-заявок, позволяющие ИТ-группам применять единый подход к обработке разнообразных запросов о поддержке. Модуль «Управление заявками» также предоставляет средства для отслеживания, анализа, планирования и разрешения запросов. К таким средствам относятся меню, страницы, страницы модуля «Информационная панель РРМ» и портлеты. Поддерживается анализ заявок для ИТ-группы, администрирование заявок, назначение заявок пользователям, планирование заявок и отклонение заявок.



Дополнительные сведения о средствах модуля «Управление заявками» см. в гл. 2 «*Параметры интерфейса для управления заявками*» на стр. 17 гл. 3 «*Обработка ИТ-заявок*» на стр. 37.

Рис. 1-1. Процесс управления ИТ-заявками



## Термины и понятия модуля «Управление заявками»

В следующих разделах определяются термины и понятия, относящиеся к модулю «Управление заявками».

- *Размещение заявок на стр. 10*
- *Поля заявок и наборы заявок на стр. 10*
- *Типы запроса ИТ-заявок на стр. 12*
- *Готовые типы запросов ИТ-заявки и рабочие процессы на стр. 12*
- *Определения типов запроса ИТ-заявки на стр. 13*
- *Соглашения об уровне обслуживания на стр. 14*
- *НР Запросы решения НР по управлению ИТ-заявками на стр. 14*

## Размещение заявок

Размещение заявок связано с текущим статусом ИТ-заявок, которое отражается в статусе запросов. Обычно статус запросов имеет одно из следующих значений:

- Новый;
- Запланировано;
- Незавершенный.

## Поля заявок и наборы заявок

Различным группам в пределах компании может быть нужно отслеживать различные наборы ИТ-заявок. Например, в отделе исследований и разработки нужно отслеживать ИТ-заявки, вызванные дефектами продуктов, а также запросы на улучшение. В отделе информационных систем нужно отслеживать ИТ-заявки, образованные запросами в диспетчерскую службу. Для сортировки и распределения ИТ-заявок по категориям в решении ИР по управлению ИТ-заявками используется понятие набора заявок.

Наборы заявок — это автономные конфигурации для решения ИР по управлению ИТ-заявками. Наборы заявок позволяют нескольким группам в организации отслеживать и администрировать ИТ-заявки в полном соответствии с бизнес-требованиями каждой группы. Наборы заявок фактически представляют собой группы полей заявок. Каждая группа наборов заявок соответствует набору типов запросов ИТ-заявок. Каждое поле заявки соответствует полю в каждом из типов запроса ИТ-заявки (см. *рис. 1-2*).

Наборы заявок позволяют привести к стандартному виду общие поля для каждого типа запросов ИТ-заявок. Поля заявок обеспечивают стандартный, согласованный вид ИТ-заявок, а также служат удобным способом визуализации и отслеживания ИТ-заявок по типу запроса.

Рис. 1-2. Соответствие полей в наборе заявок и в типе запроса ИТ-заявок



## Типы запроса ИТ-заявок

Решение НР по управлению ИТ-заявками рассчитано на интеграцию с существующими системами разрешения запросов «Управление заявками». В решении НР по управлению ИТ-заявками вводится особый тип запросов — запрос ИТ-заявки. Запросы ИТ-заявки специально предназначены для ИТ-групп. Например, ИТ-группы часто получают запрос на обновление базы данных. В решении НР по управлению ИТ-заявками предусмотрен запрос ИТ-заявки, специально разработанный НР для обновления баз данных (DEM - обновление базы данных). Можно создать новый тип запроса ИТ-заявки, что позволит отслеживать и администрировать ИТ-заявки такого типа.

## Готовые типы запросов ИТ-заявки и рабочие процессы

В решение НР по управлению заявками входит четыре готовых типа запросов ИТ-заявки. Каждый из готовых типов соответствует готовому рабочему процессу ИТ-заявки. В *табл. 1-1* перечислены типы запросов ИТ-заявки, их определения и соответствующие рабочие процессы.

Табл. 1-1. Типы запросов и рабочие процессы ИТ-заявки (стр. 1 из 2)

<b>Тип запроса ИТ-заявки</b>	<b>Определение</b>	<b>Рабочий процесс ИТ-заявки</b>
DEM - ошибка приложения	Используется для сообщения о проблемах в текущих ИТ-приложениях.	рабочий процесс «DEM - запрос по ошибке»

Табл. 1-1. Типы запросов и рабочие процессы ИТ-заявки (стр. 2 из 2)

Тип запроса ИТ-заявки	Определение	Рабочий процесс ИТ-заявки
DEM - улучшение приложения	Используется для запроса новых функций в текущих ИТ-приложениях.	DEM - процесс запроса на улучшение
DEM - обновление базы данных	Запросы обновления базы данных можно создавать для всех приложений ИТ-операций на этапе тестирования. Применяются стандартные уровни обслуживания ИТ-операций.	DEM - обновление базы данных
DEM - инициатива	Используется для запроса ключевых проектов на будущие кварталы при условии утверждения со стороны ключевых заинтересованных сторон.	DEM - начальный процесс проекта

## Определения типов запроса ИТ-заявки

Определения типов запроса ИТ-заявки во многом определяют логику процесса отслеживания и администрирования в отношении запросов. Определения регламентируют следующие элементы и процессы.

- Переход на рабочий процесс по умолчанию при обработке запроса ИТ-заявки.
- Определения и функции настраиваемых полей.
- Формат.
- Доступ к данным и безопасность (круг пользователей, которые могут просматривать или редактировать запрос ИТ-заявки).
- Доступ к настройке (круг пользователей, которые могут изменять тип запроса ИТ-заявки).
- Уведомления.

## Соглашения об уровне обслуживания

Решение НР по управлению ИТ-заявками отслеживает соглашения об уровне обслуживания (SLA) и составляет по ним отчеты. Соглашения SLA соответствуют допустимому уровню производительности или времени отклика для объектов, управление которыми ведется через модуль «Управление заявками».

## НР Запросы решения НР по управлению ИТ-заявками

Решение НР по управлению ИТ-заявками рассчитано на интеграцию с существующими системами разрешения запросов «Управление заявками». В типичной системе разрешения запросов запрос создается пользователем каждый раз, когда возникает какая-либо потребность. В случае решения НР по управлению ИТ-заявками также поддерживается планирование запросов и поля SLA, что повышает эффективность запросов. К управлению запросами относятся такие операции как печать, отмена, повторное открытие, удаление и очистка запросов.

Сведения о создании запросов и управлении запросами см. в документе *Руководство пользователя модуля «Управление заявками»*.

## Сопутствующая информация

В следующих документах приводится дополнительная информация об отслеживании и администрировании ИТ-заявок.

- *Руководство по настройке модуля «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»*
- *Руководство пользователя модуля «Управление заявками»*
- *Руководство по настройке модуля «Управление заявками»*



---

## 2 Параметры интерфейса для управления заявками

### Меню для управления ИТ-заявками

В решении НР по управлению ИТ-заявками доступны меню для управления ИТ-заявками. Для использования этих меню необходимы определенные права доступа и разрешения групп безопасности. Если в строке меню отсутствуют меню, описанные в следующем разделе, обратитесь к администратору приложения.

В строке меню стандартного интерфейса решение НР по управлению ИТ-заявками добавляет меню **Открыть > Управление заявками**, а также подменю **Наборы заявок и процессы** в меню **Открыть > Администрирование**. В этих меню можно выполнять следующие действия:

- просмотр ИТ-заявок;
- управление ИТ-заявками;
- планирование ИТ-заявок;
- анализ ИТ-заявок;
- выполнение отчетов по управлению заявками;
- администрирование процесса обработки ИТ-заявок.

В *табл. 2-1* определяются компоненты меню **Открыть > Управление Заявками** и меню **Открыть > Администрирование > Наборы заявок и процессы**, относящиеся к работе с заявками.

Эти пункты меню могут несколько различаться в зависимости от конфигурации, выбранной во время установки решения HP по управлению ИТ-заявками.



Пункты меню, входящие в группу **Открыть > Администрирование**, предназначены только для опытных пользователей и администраторов приложения.

Табл. 2-1. Стандартные меню «Управление заявками» и «Администрирование» (стр. 1 из 3)

Группа меню	Пункт меню	Описание
Управление заявками	Поиск запросов	Поиск запросов по указанным критериям фильтра и определение полей, которые отображаются (в столбцах) в результатах поиска. Позволяет сохранять критерии поиска под указанным именем.
	Управление консолидированной заявкой	Анализ ИТ-заявок, размещенных в организации. Также можно щелкнуть диаграмму, чтобы запланировать или отклонить элемент ИТ-заявки. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Страница «Управление консолидированной заявкой»</a> на стр. 21.
	Составление календарного плана заявки	Планирование сроков выполнения ИТ-заявок. Также можно отклонить ИТ-заявку. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Страница «Составление календарного плана заявки»</a> на стр. 23.
	Анализ заявок по категории	Анализ текущих ИТ-заявок с применением набора фильтров и параметров отображения. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Страница «Анализ заявок по категории»</a> на стр. 24.
	Создать запросы	Создание нового запроса. Дополнительные сведения см. в документе <i>Руководство пользователя модуля «Управление заявками»</i> .

Табл. 2-1. Стандартные меню «Управление заявками» и «Администрирование» (стр. 2 из 3)

Группа меню	Пункт меню	Описание
Управление заявками > Отчеты по заявкам	История создания заявок	Составление отчета «История создания заявок».
	История выполнения заявок	Составление отчета «История выполнения заявок».
	История нарушений SLA	Составление отчета «История нарушений SLA».
Управление заявками > Сохраненные условия поиска	Управление сохраненными условиями поиска	Управление ранее сохраненными операциями поиска (см. пункт меню «Поиск запросов»). Позволяет указывать имена категорий и распределять сохраненные операции поиска по этим категориям. Добавляет в меню <b>Сохраненные условия поиска</b> имена сохраненных операций поиска, распределенных по указанным категориям.
Управление заявками > Обзорщик запросов	Обзор запросов	Поиск запросов по указанным критериям фильтра и определение полей, которые отображаются (в столбцах) в результатах поиска. Настройка групп в дереве обзорщика запросов. Позволяет сохранять набор настроек под указанным именем.
Управление заявками > Обзорщик запросов > Сохраненные наборы настроек	<имя_набора_настроек>	Отображение указанного набора настроек в дереве обзорщика запросов. Чтобы этот пункт меню был активен, необходимо сохранить хотя бы один набор настроек.

Табл. 2-1. Стандартные меню «Управление заявками» и «Администрирование» (стр. 3 из 3)

Группа меню	Пункт меню	Описание
Администрирование > Наборы заявок и процессы	Управление наборами заявок	Настройка наборов заявок, в том числе добавление типов запросов в наборы заявок и сопоставление полей заявок с полями типов запроса ИТ-заявки.
	Управление процессом исправления ошибок	Открытие рабочего процесса «DEM - запрос по ошибке» в модуле «Консоль администратора PPM».
	Управление процессом улучшения	Открытие рабочего процесса «DEM - процесс запроса на улучшение» в модуле «Консоль администратора PPM».
	Управление процессом инициативы	Открытие рабочего процесса «DEM - начальный процесс проекта» в модуле «Консоль администратора PPM».

# Основные сведения о страницах управления ИТ-заявками



Пункты меню, входящие в группу **Открыть > Администрирование**, предназначены только для опытных пользователей и администраторов приложения.

В решении НР по управлению ИТ-заявками доступны специальные страницы для управления ИТ-заявками. Эти страницы, предназначенные для решения отдельных задач, доступны из меню **Управление заявками**.

## Страница «Управление консолидированной заявкой»

Страница «Управление консолидированной заявкой» дает графическое представление ИТ-заявок по трудозатратам (см. *рис. 2-1*, где заявки сгруппированы по размещению). Можно щелкнуть сегмент столбца гистограммы, чтобы запланировать соответствующую ИТ-заявку. На этой странице также возможен графический анализ ИТ-заявок. Для этого выберите набор заявок, нужные фильтры и период времени, а затем укажите группирование.

Чтобы открыть эту страницу из строки меню, выберите пункт **Открыть > Управление заявками > Управление консолидированной заявкой**.

Страницу «Управление консолидированной заявкой» можно настроить для отображения диапазона данных, связанных с ИТ-заявками. С помощью параметров **Фильтрация по** можно вывести ограниченный, более точный набор элементов. Можно указать поле **Группировать по категории заявки**, чтобы упорядочить отображаемые ИТ-заявки, например по пользователю, которому они назначены, или по отделу.



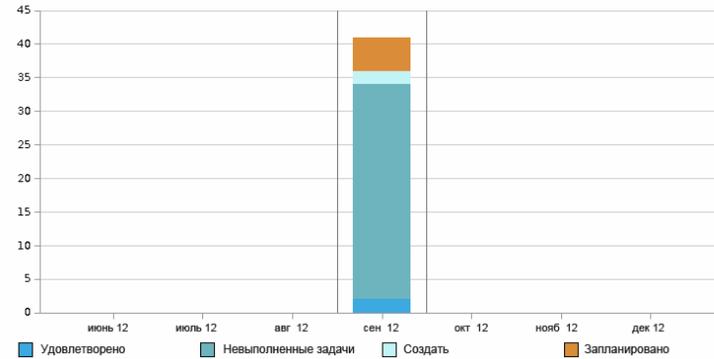
Изменения, внесенные на странице «Управление консолидированной заявкой», не экспортируются в портлет «Консолидированная заявка».

Рис. 2-1. Пример страницы «Управление консолидированной заявкой»

### Управление консолидированной заявкой: Размещение заявки

Фильтры не применены Группирование: Размещение заявки. Составить календарный план отфильтрованной заявки можно щелкнув разделы графика.

#### Суммарные трудозатраты



Фильтр Применить

\* Имя набора заявок: Набор заявок по умолчанию

---

Информация о заявке

Тип запроса:	<input type="text"/>	Приложение:	<input type="text"/>
Назначенный пользователь:	<input type="text"/>	Назначенная группа:	<input type="text"/>
Приоритет:	<input type="text"/>	Подразделение:	<input type="text"/>
Местоположение запрашивающего:	<input type="text"/>	Бизнес-инициатива:	<input type="text"/>
Расчетная дата начала:	<input type="text"/> До <input type="text"/>	Дата отклонения:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Уровень SLA:	<input type="text"/>	Дата нарушения SLA:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Дата запроса услуги:	<input type="text"/> До <input type="text"/>	Дата предоставления услуги:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Трудозатраты:	<input type="text"/>	Размещение заявки:	<input type="text"/>

---

Период

Период: Месяцев

Количество прошлых периодов для отображения: 3

Количество будущих периодов для отображения: 3

\* Группирование Категория заявок: Размещение заявки

Применить группирование к:  Прошлая заявка  Будущая заявка Применить

## Страница «Составление календарного плана заявки»

Страница «Составление календарного плана заявки» служит для планирования или отклонения ИТ-заявок. Чтобы открыть эту страницу, можно щелкнуть сегмент столбца гистограммы на странице «Управление консолидированной заявкой» или выбрать в строке меню пункт **Открыть > Управление заявками > Составление календарного плана заявки**. Чтобы вывести ограниченный, более точный список элементов, введите нужные критерии фильтра. Также можно указать поле **Группировать по категории заявки**, чтобы упорядочить список по выбранной категории заявки.

Например, если щелкнуть сегмент «Новые» на составном столбце диаграммы за 05 декабря (см. условные обозначения диаграммы на [рис. 2-1](#)), откроется страница «Составление календарного плана заявки», показанная на [рис. 2-2](#), и можно будет запланировать эту заявку.

Рис. 2-2. Пример страницы «Составление календарного плана заявки»

Планирование заявки

Фильтрация: Размещение заявки - Создать. Группирование: Размещение заявки.

**Готово**

---

Планируемая заявка

Текущая заявка	Трудозатраты	Количество
<input type="checkbox"/> Создать	17	4
Суммы	17	4

Установите расчетное начало для выбранной заявки:

Не выполнять эту заявку:

---

Фильтр

\* Имя набора заявок:

Информация о заявке

Тип запроса:	<input type="text"/>	Приложение:	<input type="text"/>
Назначенный пользователь:	<input type="text"/>	Назначенная группа:	<input type="text"/>
Приоритет:	<input type="text"/>	Подразделение:	<input type="text"/>
Местоположение запрашивающего:	<input type="text"/>	Бизнес-инициатива:	<input type="text"/>
Расчетная дата начала:	<input type="text"/> До <input type="text"/>	Дата отклонения:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Уровень SLA:	<input type="text"/>	Дата нарушения SLA:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Дата запроса услуги:	<input type="text"/> До <input type="text"/>	Дата предоставления услуги:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Трудозатраты:	<input type="text"/>		
Период:	Месяцев <input type="text"/>		
Показать:			
<input checked="" type="radio"/> Текущая заявка по размещению заявки:	<input type="text" value="Создать"/>		
<input type="radio"/> Начало запланированной заявки через:	Месяц 8/1/12 <input type="text"/>		
* Группирование Категория заявок:	<input type="text" value="Размещение заявки"/>		

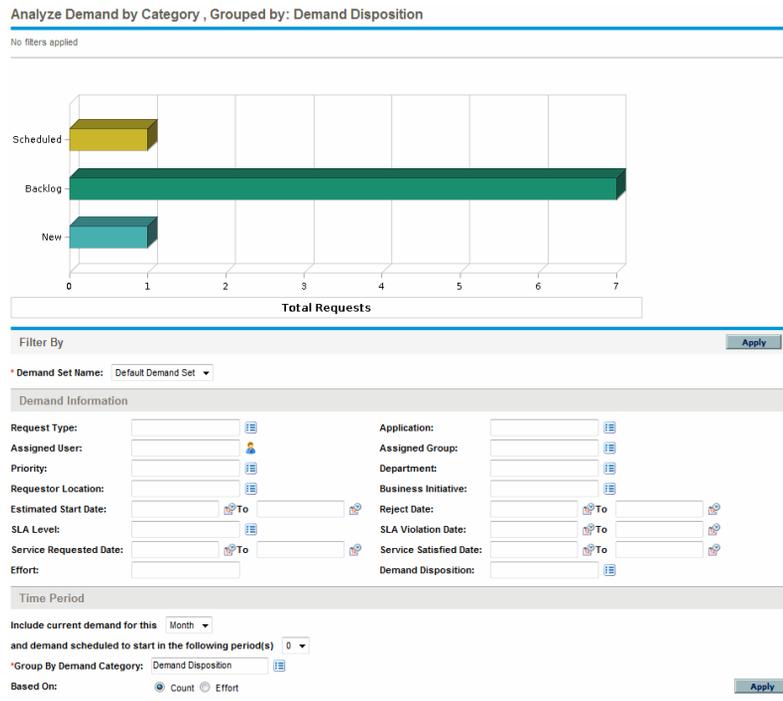
**Готово**

## Страница «Анализ заявок по категории»

Страница «Анализ заявок по категории» дает графическое представление ИТ-заявок, выраженное в количестве запросов. Чтобы открыть эту страницу, выберите в строке меню пункт **Открыть > Управление заявками > Анализ заявок по категории**. Можно просматривать ИТ-заявки, связанные с разными наборами заявок, изменяя поле **Имя набора заявок**. Чтобы вывести ограниченный, более точный список элементов, введите нужные критерии фильтра. Также можно упорядочить отображаемые графические данные по выбранной категории заявки. Для этого укажите поле **Группировать по категории заявки** и нажмите кнопку **Применить**.

На *рис. 2-3* показан пример страницы «Анализ заявок по категории» с результатами, сгруппированными по размещению заявки.

Рис. 2-3. Страница «Анализ заявок по категории»



## Управление ИТ-заявками с помощью готовых страниц модуля «Информационная панель РРМ»

В решении ИР по управлению ИТ-заявками доступны готовые страницы модуля «Информационная панель РРМ» для управления ИТ-заявками. Эти страницы могут состоять из одной или нескольких страниц модуля «Информационная панель РРМ», на каждой из которых размещается набор портлетов, настроенных для работы с ИТ-заявками. Для добавления таких страниц модуля «Информационная панель РРМ» в модуль «Информационная панель РРМ» необходимы определенные права доступа и разрешения группы безопасности. Если страницы модуля «Информационная панель РРМ» для управления ИТ-заявками не доступны, обратитесь к администратору приложения.

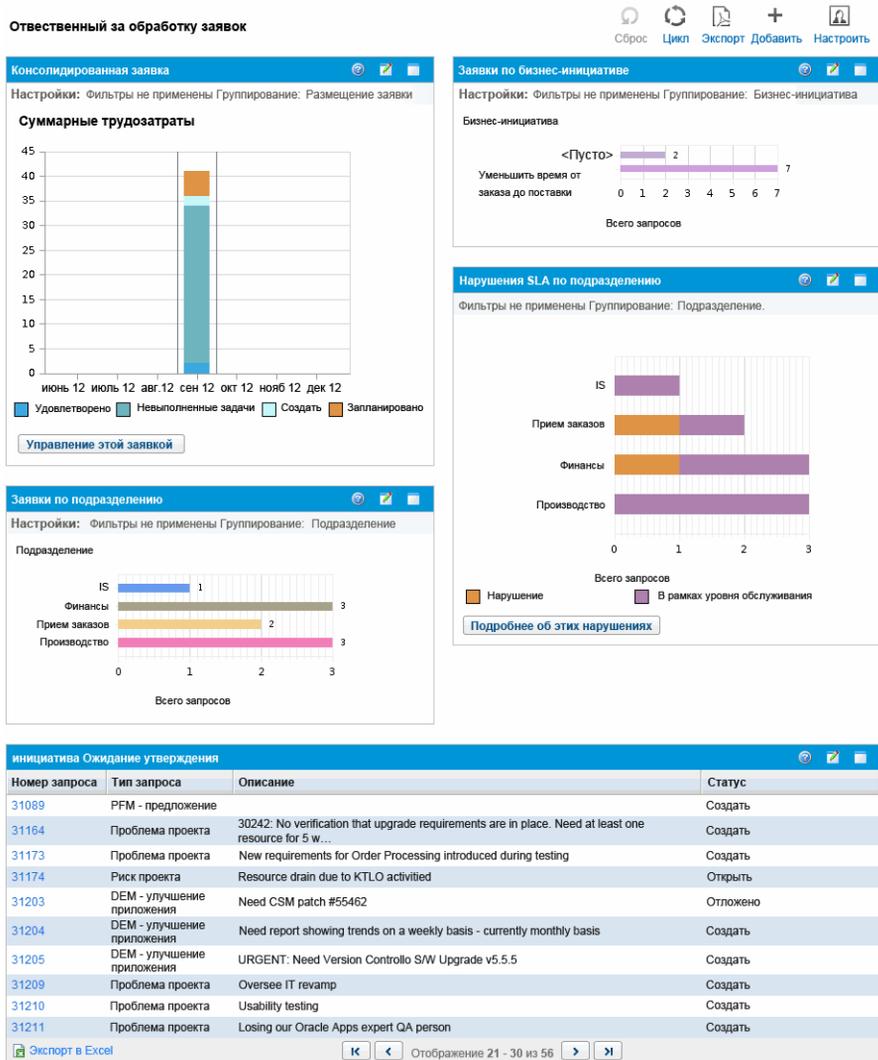
### Готовая страница модуля «Информационная панель РРМ» «Ответственный за обработку заявок»

Готовая страница модуля «Информационная панель РРМ» «Ответственный за обработку заявок» дает обзорное представление ИТ-заявок, размещенных по всей организации. ИТ-заявки отображаются в следующих портлетах (см. *рис. 2-4*).

- **Портлет «Консолидированная заявка»** Портлет «Консолидированная заявка» дает графическое представление ИТ-заявок, размещенных в организации. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Консолидированная заявка» на стр. 30*.
- **Портлет «Заявки по отделам».** Портлет «Заявки по отделам» представляет собой специальную версию портлета «Заявки по категориям». Портлет «Заявки по категориям» обеспечивает удобное представление различных областей ИТ-заявки, в том числе позволяет отображать ИТ-заявки с сортировкой по отделам. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Заявки по категориям» на стр. 33*.

- **Портлет «Заявки по бизнес-инициативе».** Портлет «Заявки по бизнес-инициативе» представляет собой специальную версию портлета «Заявки по категориям». Портлет «Заявки по категориям» обеспечивает удобное представление различных областей ИТ-заявки, в том числе позволяет отображать ИТ-заявки с сортировкой по бизнес-инициативе. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Заявки по категориям»* на стр. 33.
- **Портлет «Нарушения SLA по отделам».** Портлет «Нарушения SLA по отделам» представляет собой специальную версию портлета «Сводка нарушений SLA». В портлете «Сводка нарушений SLA» перечислены открытые запросы ИТ-заявок, которые вызвали нарушения SLA. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Сводка нарушений SLA»* на стр. 35.
- **Портлет «Инициативы, ожидающие утверждения».** Портлет «Инициативы, ожидающие утверждения» представляет собой специальную версию портлета «Список запросов». В портлете «Список запросов» отображаются общие сведения о запросах ИТ-заявок, в том числе их описания и статус. Сведения о портлете «Список запросов» см. в разделе *Портлеты «Список заявок» и «Список запросов»* на стр. 31 и в документе *Руководство пользователя модуля «Управление заявками»*.

Рис. 2-4. Страница модуля «Информационная панель PPM» «Ответственный за обработку заявок»

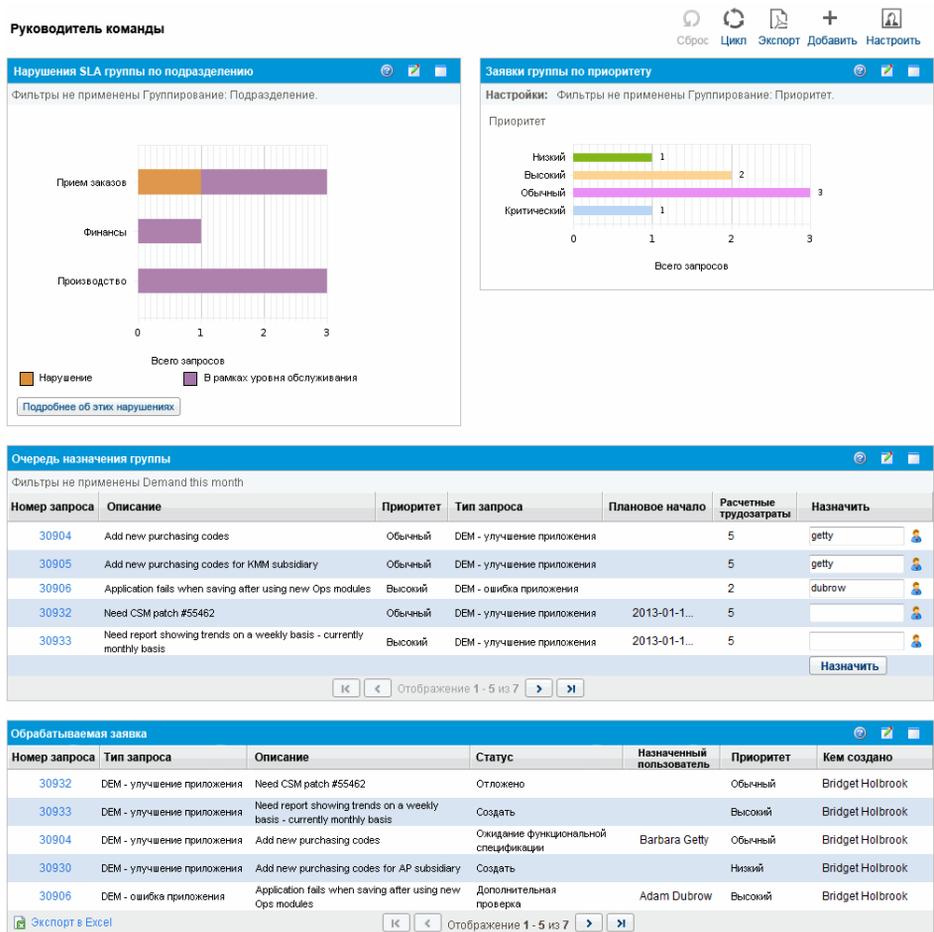


## Готовая страница модуля «Информационная панель РРМ» «Руководитель команды»

На готовой странице модуля «Информационная панель РРМ» «Руководитель команды» представлены компоненты ИТ-заявок, представляющие интерес для сотрудников, ответственных за управление ИТ-заявками. ИТ-заявки команды отображаются в следующих портлетах (см. *рис. 2-5*).

- **Портлет «Нарушения SLA команды по отделам».** Портлет «Нарушения SLA команды по отделам» представляет собой специальную версию портлета «Сводка нарушений SLA». В портлете «Сводка нарушений SLA» перечислены открытые запросы, которые вызвали нарушения SLA. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Сводка нарушений SLA» на стр. 35*.
- **Портлет «Заявки команды по приоритету».** Портлет «Заявки команды по приоритету» представляет собой специальную версию портлета «Заявки по категориям». Портлет «Заявки по категориям» обеспечивает удобное представление различных областей ИТ-заявки, в том числе позволяет отображать ИТ-заявки с сортировкой по приоритету. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Заявки по категориям» на стр. 33*.
- **Портлет «Очередь назначения команды».** Портлет «Очередь назначения команды» представляет собой специальную версию портлета «Очередь назначения». Портлет «Очередь назначения» обеспечивает настраиваемое представление ИТ-заявок, которым еще не назначены ресурсы, а также позволяет назначить ресурс для ИТ-заявки. Дополнительные сведения см. в разделе *Портлет «Очередь назначения команды» на стр. 33*.
- **Портлет «Обрабатываемая заявка».** Портлет «Обрабатываемая заявка» представляет собой специальную версию портлета «Список запросов». В портлете «Список запросов» отображаются общие сведения о запросах, в том числе их описания и статус ИТ-заявки в рабочем процессе. Сведения о портлете «Список запросов» см. в разделе *Портлеты «Список заявок» и «Список запросов» на стр. 31* и в документе *Руководство пользователя модуля «Управление заявками»*.

Рис. 2-5. Страница модуля «Информационная панель PPM»  
«Руководитель команды»



## Портлеты для управления ИТ-заявками

В решении НР по управлению ИТ-заявками доступны портлеты для управления ИТ-заявками. Эти портлеты размещаются на страницах модуля «Информационная панель РРМ» «Ответственный за обработку заявок» и «Руководитель команды». В каждом из этих портлетов выводится таблица с данными, относящимися к ИТ-заявкам. Поля в настройках каждого портлета позволяют отфильтровать данные, включаемые в отображаемую таблицу, и изменить структуру (группирование) данных. Например, можно сгруппировать данные об ИТ-заявках по пользователю или отделу, которым они назначены.

От результатов, доступных в портлете, можно перейти к сведениям на уровне запросов. Для этого щелкните номер связанного запроса в крайнем левом столбце данных в портлете. Например, если щелкнуть номер запроса 30904 в портлете «Обрабатываемая заявка» на [рис. 2-5](#) на [стр. 29](#), то откроется окно сведений о запросе, показанное на [рис. 2-6](#).

➤ Для добавления портлетов по управлению ИТ-заявками в модуль «Информационная панель РРМ» необходимы определенные права доступа и разрешения группы безопасности. Если портлеты для управления ИТ-заявками не доступны, обратитесь к администратору приложения.

### Портлет «Консолидированная заявка»

В портлете «Консолидированная заявка» на готовой странице «Ответственный за обработку заявок» выводятся данные о размещении ИТ-заявок в виде гистограммы. См. раздел [рис. 2-4 на стр. 27](#). Наведите курсор мыши на столбец гистограммы, чтобы вывести всплывающую подсказку с подробной информацией об ИТ-заявках.

Нажмите кнопку **Управлять этой заявкой**, чтобы отфильтровать данные, включаемые в результирующие диаграммы, и выбрать порядок представления информации. Например, можно сгруппировать данные об ИТ-заявках по пользователю или отделу, которым они назначены.

## Портлеты «Список заявок» и «Список запросов»

Списки ИТ-заявок представлены в следующих портлетах.

- **Портлет «Список заявок».** Портлет «Список заявок» не отображается на готовых страницах «Ответственный за обработку заявок» и «Руководитель команды». Его необходимо отдельно добавить на страницу модуля «Информационная панель РРМ».
- **Портлет «Список запросов».** Портлет «Список запросов» имеет следующие специальные версии.
  - Портлет «Инициативы, ожидающие утверждения» на готовой странице «Ответственный за обработку заявок» (см. *рис. 2-4* на стр. 27).
  - Портлет «Обрабатываемая заявка» на готовой странице «Руководитель команды» (см. *рис. 2-5* на стр. 29).

Рис. 2-6. Просмотр запроса из портлета «Обрабатываемая заявка»

DEM - улучшение приложения 30904 - Add new purchasing codes Статус: Ожидание функциональной спецификации

Разработка на высоком уровне

Выполнено Не выполнено **Необходима дополнительная информация**

Сохранить Копировать Дополнительно

Развернуть все | Свернуть все

Сводка

<b>Номер запроса:</b> 30904	<b>Кем выполнен запрос:</b> Bridget Holbrook
<b>Тип запроса:</b> DEM - улучшение приложения <input type="button" value="Изменить"/>	<b>Дата создания:</b> January 9, 2013
<b>Статус запроса:</b> Ожидание функциональной спецификации	
<b>Рабочий процесс:</b> DEM - процесс запроса на улучшение	
<b>Назначенный пользователь:</b> Barbara Getty <input type="button" value="И"/>	
<b>Назначенная группа:</b> <input type="text"/>	
<b>Подразделение запрашивающего:</b> Прием заказов <input type="button" value="И"/>	
<b>Приоритет:</b> Обычный <input type="button" value="И"/>	<b>Приложение:</b> Приложение ERP <input type="button" value="И"/>
<b>Описание:</b> Add new purchasing codes	

Сведения об улучшении

**Имя улучшения:**  
Purchasing codes

**Подробное описание:**  
Add new purchasing codes

**Новое улучшение:**  
 Да  Нет

**Кем выполнен запрос:**  
January 9, 2013

**Местоположение запрашивающего:**

**Пакет:**

**Бизнес-инициатива:**  
Уменьшить время от заказа до поставки

Анализ

**Расчетная дата выполнения:**

Поля SLA модуля "Управление заявками"

**Уровень SLA:**

**Дата нарушения SLA:**

**Дата запроса услуги:**

**Дата предоставления услуги:**

Поля планирования модуля "Управление заявками"

**Расчетная дата начала:**

**Расчетные трудозатраты:**  
 5

**Дата отклонения:**

**Дата выполнения заявки:**

+ Примечания (Примечания не существуют)

+ Статус

+ Взаимосвязи

## Портлет «Заявки по категориям»

Портлет «Заявки по категориям» может выводиться на информационной панели в следующих вариантах, в зависимости от задач организации.

- Портлет **Заявки по отделам** и портлет «Заявки по бизнес-инициативе» на готовой странице «Ответственный за обработку заявок» (см. *рис. 2-4 на стр. 27*).
- Портлет **Заявки команды по приоритету** на готовой странице «Руководитель команды» (см. *рис. 2-5 на стр. 29*).

В портлетах «Заявки по категориям» данные об ИТ-заявках представляются в виде гистограммы. Наведите курсор мыши на столбец гистограммы, чтобы вывести всплывающую подсказку с подробной информацией об ИТ-заявках.

Поля в настройках каждого портлета позволяют отфильтровать данные, включаемые в отображаемые диаграммы, и изменить структуру (группирование) данных. Например, с помощью поля **Группировать по** (в разделе **Временной промежуток**) можно сгруппировать данные об ИТ-заявках по пользователю, которому они назначены, по отделу, по бизнес-инициативе или по другим критериям.

Настройки пользователя, в том числе выбранный метод группирования, указываются под названием портлета. Название портлета «Заявки по категориям» можно изменить в соответствии с выбранным методом группирования (как в портлетах «Заявки по категориям» на готовых страницах модуля «Информационная панель РРМ», показанных на *рис. 2-4 на стр. 27* и *рис. 2-5 на стр. 29*). Для этого щелкните ссылку «Изменить название» на странице «Изменение настроек» для портлета.

## Портлет «Очередь назначения команды»

В портлете «Очередь назначения команды» выводится таблица с данными об ИТ-заявках. В этом портлете можно просматривать ИТ-заявки и назначать их пользователям. Дополнительные сведения о назначении ИТ-заявок пользователям см. в разделе *Назначение ИТ-заявок на стр. 39*.

Рис. 2-7. Просмотр ИТ-заявок из портлета «Очередь назначения команды»

DEM - улучшение приложения 30933 - Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis Статус: Создать

Первичная проверка

Разрешение предоставлено | Назначить | Необходима дополнительная информация | План | Отклонить

Сохранить | Копировать | Дополнительно

Возвратить все | Свернуть все

**Сводка**

Номер запроса: 30933 Кем выполнен запрос: Bridget Holbrook

Тип запроса: DEM - улучшение приложения  Дата создания: January 10, 2013

Статус запроса: Создать

Рабочий процесс: DEM - процесс запроса на улучшение

Назначенный пользователь: Joseph Banks

Назначенная группа:

Подразделение запрашивающего: Прием заказов

Приоритет: Высокий Приложение: Другое

Описание: Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis

---

**Сведения об улучшении**

Имя улучшения: Report Upgrades - Weekly Trends

Подробное описание: Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis

Новое улучшение:  Да  Нет Пакет:

Кем выполнен запрос: January 10, 2013

Местоположение запрашивающего:

Бизнес инициатива: Уменьшить время от заказа до поставки

---

**Анализ**

Расчетная дата выполнения:

---

**Поля SLA модуля "Управление заявками"**

Уровень SLA:

Дата нарушения SLA:

Дата запроса услуги:

Дата предоставления услуги:

---

**Поля планирования модуля "Управление заявками"**

Расчетная дата начала: January 11, 2013

Расчетные трудозатраты:  5

Дата отклонения:

Дата выполнения заявки:

---

+ Примечания (Примечания не существуют)

+ Статус

+ Взаимосвязи

## Портлет «Сводка нарушений SLA»

Портлет «Сводка нарушений SLA» может отображаться на информационной панели в следующих вариантах, в зависимости от задач организации.

- Портлет **Нарушения SLA по отделам** на готовой странице «Ответственный за обработку заявок» (см. *рис. 2-4 на стр. 27*).
- Портлет **Нарушения SLA команды по отделам** на готовой странице «Руководитель команды» (см. *рис. 2-5 на стр. 29*).

В каждом из этих портлетов данные о SLA представляются в виде гистограммы. Наведите курсор мыши на столбец гистограммы, чтобы вывести всплывающую подсказку с подробной информацией о соглашениях SLA.

Если нажать кнопку **Подробнее об этих нарушениях** в любом из этих портлетов, откроется страница «Нарушения SLA», показанная на *рис. 2-8*.

Рис. 2-8. Пример страницы «Нарушения SLA»

Список нарушений SLA				
Фильтры не применены Упорядочено по: Номер запроса.				
Номер запроса <span>Δ</span>	Тип запроса	Приоритет	Причина	Описание
30932	DEM - улучшение приложения	Обычный	Низкий - 30 дней	Need CSM patch #55462

На этой странице можно щелкнуть номер запроса, чтобы просмотреть сведения о запросе, как в примере с запросом 30932 на *рис. 2-9*.

Рис. 2-9. Просмотр соглашения SLA из списка «Нарушения SLA»

DEM - улучшение приложения 30932 - Need CSM patch #55462 Статус: **Отложено**

Отложено Назначить Отмена Сохранить Копировать Дополнительно

Развернуть все | Свернуть все

— Сводка

<b>Номер запроса:</b> 30932	<b>Кем выполнен запрос:</b> Bridget Holbrook
<b>Тип запроса:</b> DEM - улучшение приложения <span style="float: right;">Изменить</span>	<b>Дата создания:</b> 10 Январь 2013
<b>Статус запроса:</b> Отложено	
<b>Рабочий процесс:</b> DEM - процесс запроса на улучшение	
<b>Назначенный пользователь:</b> <input type="text"/>	
<b>Назначенная группа:</b> <input type="text"/>	
<b>Подразделение запрашивающего:</b> Прием заказов	
<b>Приоритет:</b> Обычный	<b>Приложение:</b> Приложение CSM
<b>Описание:</b> Need CSM patch #55462	

— Сведения об улучшении

<b>Имя улучшения:</b> CSM patch #55462	
<b>Подробное описание:</b> Need CSM patch #55462	
<b>Новое улучшение:</b> <input type="radio"/> Да <input checked="" type="radio"/> Нет	<b>Пакет:</b>
<b>Кем выполнен запрос:</b> 10 Январь 2013	
<b>Местоположение запрашивающего:</b> <input type="text"/>	<b>Бизнес-инициатива:</b> Уменьшить время от заказа до поставки

— Анализ

**Расчетная дата выполнения:**

— Поля SLA модуля "Управление заявками"

<b>Уровень SLA:</b> Низкий - 30 дней	
<b>Дата нарушения SLA:</b> 10 Январь 2013	
<b>Дата запроса услуги:</b> 1 Февраль 2013	
<b>Дата предоставления услуги:</b> <input type="text"/>	

— Поля планирования модуля "Управление заявками"

<b>Расчетная дата начала:</b> 18 Январь 2013	
<b>Расчетные трудозатраты:</b> <input type="text"/>	
<b>Дата отклонения:</b> <input type="text"/>	
<b>Дата выполнения заявки:</b> <input type="text"/>	

+ Примечания (Примечания не существуют)

+ Статус

+ Взаимосвязи

---

## 3 Обработка ИТ-заявок

В решении НР по управлению ИТ-заявками доступны специальные страницы для отдельных задач по обработке ИТ-заявок. На страницах решения НР по управлению ИТ-заявками можно выполнять следующие процедуры.

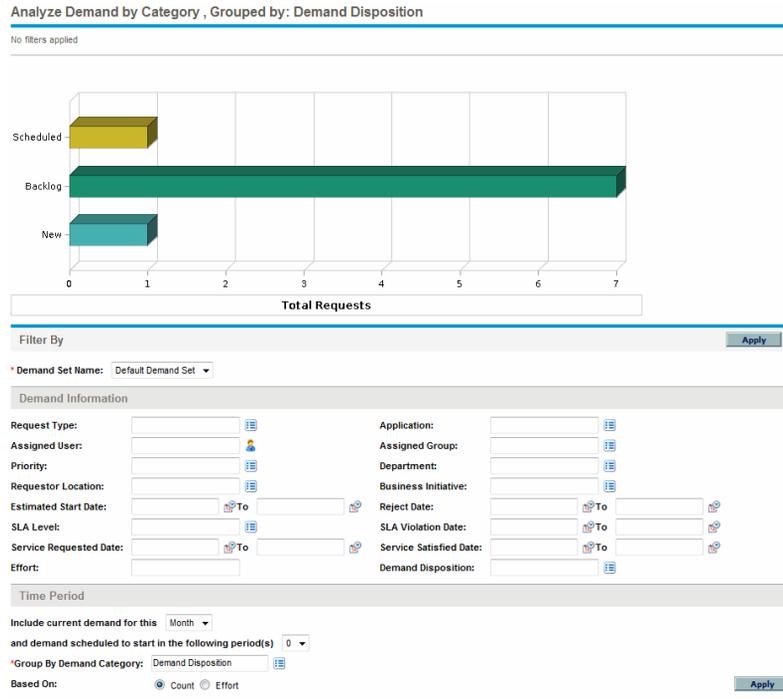
- *Анализ ИТ-заявок* на стр. 38
- *Назначение ИТ-заявок* на стр. 39
- *Управление консолидированной ИТ-заявкой* на стр. 40
- *Планирование и отклонение ИТ-заявок* на стр. 41

# Анализ ИТ-заявок

Страница «Анализ заявок по категории» дает графическое представление ИТ-заявок, выраженное в количестве запросов. Наведите курсор мыши на элемент столбца гистограммы, чтобы вывести всплывающую подсказку с подробной информацией об ИТ-заявках.

Для анализа ИТ-заявок выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В строке меню выберите пункт **Открыть > Управление заявками > Анализ заявок по категории**. Откроется страница «Анализ заявок по категории».



3. В поле **Имя набора заявок** выберите набор заявок для анализа.
4. Заполните остальные поля в разделе **Фильтрация по** необходимыми значениями. Поля фильтра определяют, какие данные об ИТ-заявках

будут отображаться и какую структуру они будут иметь. Например, чтобы изменить период времени для данных об ИТ-заявках, измените записи в разделе **Временной промежуток**.

5. Нажмите кнопку **Применить**.



На странице «Анализ заявок по категории» ИТ-заявки всегда представляются количеством соответствующих запросов. Текст в верхней части страницы обновляется с учетом применяемых полей фильтра и отображаемой информации.

## Назначение ИТ-заявок

Назначение ресурсов для работы над ИТ-заявками выполняется в портлете «Очередь назначения команды» на готовой странице модуля «Информационная панель РРМ» «Руководитель команды».

Также можно добавить портлет «Очередь назначения» на страницу модуля «Информационная панель РРМ». Кроме того, если в назначенный рабочий процесс входит этап назначения ИТ-заявок, то назначения ресурса посредством портлета «Очередь назначения» будет достаточно для завершения этого этапа.

Чтобы назначить пользователя для ИТ-заявки, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. Откройте страницу модуля «Информационная панель РРМ» «Руководитель команды» и перейдите к портлету «Очередь назначения команды» или откройте портлет «Очередь назначения».

Номер запроса	Описание	Приоритет	Тип запроса	Плановое начало	Расчетные трудозатраты	Назначить
30904	Add new purchasing codes	Обычный	DEM - улучшение приложения		5	getty
30905	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Обычный	DEM - улучшение приложения		5	getty
30906	Application fails when saving after using new Ops modules	Высокий	DEM - ошибка приложения		2	dubrow
30932	Need CMS patch #55462	Обычный	DEM - улучшение приложения	2013-01-1...	5	
30933	Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis	Высокий	DEM - улучшение приложения	2013-01-1...	5	

Отображение 1 - 5 из 7

3. В строке портлета для нужной ИТ-заявки щелкните значок рядом с текстовым полем в столбце **Назначить** и выберите запись.

Выбранный пользователь появится в поле **Назначить** для данной ИТ-заявки.

4. Нажмите кнопку **Назначить** в портлете.

Выбранный пользователь будет назначен для ИТ-заявки.

## Управление консолидированной ИТ-заявкой

Страницу «Управление консолидированной заявкой» можно настроить для отображения диапазона данных, связанных с ИТ-заявками. В рабочий процесс, связанный с ИТ-заявкой, включаются операции управления, в том числе планирование и отклонение ИТ-заявок. В процессе планирования или отклонения ИТ-заявки на странице «Управление консолидированной заявкой» выполняются требования рабочего процесса, и ИТ-заявка продолжает движение по рабочему процессу.

Для управления консолидированной заявкой выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В строке меню выберите пункт **Открыть > Управление заявками > Управление консолидированной заявкой**. Откроется страница «Управление консолидированной заявкой».
3. В поле **Имя набора заявок** выберите набор заявок для анализа.
4. Заполните остальные поля в разделе **Фильтрация по** необходимыми значениями. Поля фильтра определяют, какие данные об ИТ-заявках будут отображаться и какую структуру они будут иметь. Например, чтобы изменить период времени для данных об ИТ-заявках, измените записи в разделе **Временной промежуток**.
5. Нажмите кнопку **Применить**.

Текст в верхней части страницы обновляется с учетом применяемых полей фильтра и отображаемой информации.



Дополнительные сведения о планировании и отклонении ИТ-заявок см. в разделе *Планирование и отклонение ИТ-заявок*.

## Планирование и отклонение ИТ-заявок

Во время анализа ИТ-заявку можно перенести на более позднюю дату, когда будут доступны нужные ресурсы. Планирование ИТ-заявок позволяет равномерно распределить заявки, размещаемые в ИТ-группе. Также можно отклонить некоторые ИТ-заявки.

Страница «Составление календарного плана заявки» служит для планирования или отклонения ИТ-заявок. В рабочий процесс, связанный с ИТ-заявкой, часто включаются операции управления, в том числе планирование и отклонение ИТ-заявок. В процессе планирования или отклонения ИТ-заявки на странице «Составление календарного плана заявки» выполняются требования рабочего процесса, и ИТ-заявка продолжает движение по рабочему процессу.

Чтобы запланировать или отклонить ИТ-заявку, выполните следующие действия.

1. Войдите в PPM Center.
2. В строке меню выберите пункт **Открыть > Управление заявками > Составление календарного плана заявки**. Откроется страница «Составление календарного плана заявки».

## Планирование заявки

Фильтры не применены Группирование: Размещение заявки.

Готово

### Планируемая заявка

Текущая заявка	Трудозатраты	Количество
<input type="checkbox"/> Невыполненные задачи	32	7
<input type="checkbox"/> Создать	2	1
<input type="checkbox"/> Запланировано	5	1
Суммы	39	9

Отметить все

Очистить все

Установите расчетное начало для выбранной заявки:

План

Не выполнять эту заявку:

Отключить

Фильтр

Применить

\* Имя набора заявок: Набор заявок по умолчанию

### Информация о заявке

Тип запроса:	<input type="text"/>	Приложение:	<input type="text"/>
Назначенный пользователь:	<input type="text"/>	Назначенная группа:	<input type="text"/>
Приоритет:	<input type="text"/>	Подразделение:	<input type="text"/>
Местоположение запрашивающего:	<input type="text"/>	Бизнес-инициатива:	<input type="text"/>
Расчетная дата начала:	<input type="text"/> До <input type="text"/>	Дата отклонения:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Уровень SLA:	<input type="text"/>	Дата нарушения SLA:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Дата запроса услуги:	<input type="text"/> До <input type="text"/>	Дата предоставления услуги:	<input type="text"/> До <input type="text"/>
Трудозатраты:	<input type="text"/>		
Период:	Месяцев		
Показать:			
<input checked="" type="radio"/> Текущая заявка по размещению заявки:	<input type="text"/>		
<input type="radio"/> Начало запланированной заявки через:	Месяц 01.09.12		
* Группирование Категория заявок:	Размещение заявки		

Применить

Готово

3. В поле **Имя набора заявок** выберите набор заявок для анализа.

Данные набора заявок будут загружены на страницу «Составление календарного плана заявки».

4. Заполните остальные поля в разделе **Фильтрация по** необходимыми значениями (необязательно). Поля фильтра определяют, какие данные об ИТ-заявках будут отображаться и какую структуру они будут иметь. Нажмите кнопку **Применить**.

Страница «Составление календарного плана заявки» перезагрузится с учетом примененных фильтров.

5. В разделе **Требуемая планирования заявка** на странице «Составление календарного плана заявки» представлены ИТ-заявки, которые можно

планировать или отклонять. Заявки группируются по размещению, показанному в столбце **Текущая заявка**.

Выберите ИТ-заявку для планирования или отклонения.

- Чтобы выбрать все незапланированные ИТ-заявки, нажмите кнопку **Отметить все**.
- Чтобы выбрать все незапланированные ИТ-заявки с определенным размещением, установите флажок для этого типа размещения.
- Чтобы выбрать отдельные незапланированные ИТ-заявки, щелкните число в столбце **Количество** для ИТ-заявок с нужным размещением, например **Новое**.

Страница «Составление календарного плана заявки» перезагрузится, и будут показаны все ИТ-заявки с выбранным типом размещения.

Планирование заявки

Фильтрация: Размещение заявки - Создать. Упорядочено по: Номер запроса.

Номер запроса	Описание	Тип запроса	Расчетные трудозатраты	Плановое начало	Размещение заявки	Приложение	Назначенный пользователь	Назначенная группа	Приоритет	Подразделение	Местоположение запрашивающего	Бизнес-инициатива
<input type="checkbox"/> 31305	Add new purchasing codes	DEM - улучшение приложения	5.0		Создать	Приложение ERP	holbrook		Обычный	Производство		Уменьшить время от заказа до поставки
<input type="checkbox"/> 31306	Add new purchasing codes fo...	DEM - улучшение приложения	5.0		Создать	Приложение ERP	holbrook		Обычный	Производство		Уменьшить время от заказа до поставки
<input type="checkbox"/> 31311	Application fails when savi...	DEM - ошибка приложения	2.0		Создать	Приложение управления версиями	holbrook		Высокий	Финансы		
<input type="checkbox"/> 31314	teste	DEM - улучшение приложения	5.0		Создать	Приложение CSM			Низкий	Финансы		Уменьшить время от заказа до поставки

Установите расчетное начало для выбранной заявки:

Не выполнять эту заявку:

6. Установите флажки для отдельных ИТ-заявок, которые нужно одновременно запланировать или одновременно отклонить.

7. Запланируйте или отклоните выбранные ИТ-заявки.

- Чтобы запланировать выбранные ИТ-заявки, щелкните значок **Календарь** справа от поля **Установите расчетное начало для выбранной заявки** и выберите дату. Затем нажмите кнопку **План**. Выбранная дата становится плановой датой начала для выбранных ИТ-заявок.
- Чтобы отклонить выбранные ИТ-заявки, нажмите кнопку **Отклонить**.

# Индекс

## Ч

### рабочие процессы

решение по управлению заявками, **12**

DEM - запрос по ошибке, **12**

DEM - процесс запроса на улучшение, **13**

DEM - начальный процесс проекта, **13**

DEM - обновление базы данных, **13**

рабочий процесс «DEM - запрос по ошибке», **12**

рабочий процесс «DEM - процесс запроса на улучшение», **13**

рабочий процесс «DEM - начальный процесс проекта», **13**

рабочий процесс «DEM - обновление базы данных», **13**

размещение заявок, **10**

размещение, заявки, **10**

### ресурсы

назначение для решения по управлению заявками, **39**

решение по управлению заявками, **8, 12**

анализ, **38**

запросы, **14**

меню, **17**

планирование, **23**

планирование заявок, **41**

портлеты, **30**

отклонение заявок, **41**

соглашения об уровне обслуживания, **35**

страница «Анализ заявок по категории», **24**

страница «Составление календарного плана заявки», **23**

страница «Управление консолидированной заявкой», **21**

страница информационной панели «Руководитель команды», **28**

страница информационной панели «Ответственный за обработку заявок», **25**

страницы информационной панели, **25**

## Ж

### анализ

заявки, **38, 40**

готовые типы запросов ИТ-заявки и рабочие процессы, **12**

## З

### заявки

рабочие процессы, **12**

размещение заявок, **10**

анализ, **38, 40**

обработка, **37**

наборы заявок, **10**

назначение ресурсов, **39**

планирование, **23, 41**

поля заявок, **10**

отклонение, **41**

типы запросов, **12**

управление с помощью портлетов, **30**  
запросы  
решение по управлению заявками, **14**

## **П**

наборы заявок, **10**  
назначение  
ресурсы для решения по управлению заявками, **39**  
меню  
решение по управлению заявками, **17**  
планирование  
заявки, **23, 41**  
Портлет «Заявки по категориям», **33**  
Портлет «Консолидированная заявка», **25, 30**  
Портлет «Очередь назначения команды», **28, 33**  
Портлет «Сводка нарушений SLA», **35**  
портлет заявок команды по приоритету, **28, 33**  
портлет заявок по бизнес-инициативе, **26, 33**  
портлет заявок по отделам, **25, 33**  
портлет инициатив, ожидающих утверждения, **26, 31**  
портлет обрабатываемой заявки, **28, 31**  
портлет нарушений SLA команды по отделам, **28, 35**  
портлет нарушений SLA по отделам, **26, 35**  
портлет списка заявок, **31**  
портлет списка запросов, **31**  
портлеты  
решение по управлению заявками, **30**  
заявки команды по приоритету, **28, 33**  
заявки по бизнес-инициативе, **26, 33**  
заявки по категориям, **33**  
заявки по отделам, **25, 33**

инициативы, ожидающие утверждения, **26, 31**  
консолидированная заявка, **25, 30**  
очередь назначения команды, **28, 33**  
обрабатываемая заявка, **28, 31**  
нарушения SLA команды по отделам, **28, 35**  
нарушения SLA по отделам, **26, 35**  
сводка нарушений SLA, **35**  
соглашения об уровне обслуживания, **35**  
список заявок, **31**  
список запросов, **31**  
поля заявок, **10**  
отклонение заявок, **41**

## **С**

соглашения об уровне обслуживания  
решение по управлению заявками, **14, 35**  
портлеты, **35**  
страница «Анализ заявок по категории», **24**  
страница «Составление календарного плана заявки», **23, 41**  
страница «Управление консолидированной заявкой», **21, 40**  
страница информационной панели «Руководитель команды», **28**  
страница информационной панели «Ответственный за обработку заявок», **25**  
страницы информационной панели  
решение по управлению заявками, **25**

## **Ш**

тип запроса «DEM - инициатива», **13**  
тип запроса «DEM - обновление базы данных», **13**  
тип запроса «DEM - ошибка приложения», **12**

тип запроса «DEM - улучшение приложения», **13**

типы рабочих процессов заявки, **12**

типы запросов

- решение по управлению заявками, **12**
- заявки, **12**
- DEM - обновление базы данных, **13**
- DEM - ошибка приложения, **12**
- DEM - улучшение приложения, **13**
- DEM-инициатива, **13**

типы запросов заявки, **12**

