

HP Project and Portfolio Management Center

Versão do software: 9.20

Guia do Usuário de Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI

Data de lançamento do documento: Fevereiro 2013

Data de lançamento do software: Fevereiro 2013



Avisos Legais

Garantia

As únicas garantias para produtos e serviços HP estão estipuladas nas declarações de garantia expressa que acompanham esses produtos e serviços. Nenhum conteúdo deste documento deve ser interpretado como parte de uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais ou por omissões presentes neste documento.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.

Legenda de Direitos Restritos

Software de computador confidencial. Uma licença válida da HP é necessária para posse, utilização ou cópia. Consistentes com o FAR 12.211 e 12.212, o Software de Computador Comercial, a Documentação de Software de Computador e os Dados Técnicos para Itens Comerciais estão licenciados junto ao Governo dos Estados Unidos sob a licença comercial padrão do fornecedor.

Aviso de Direitos Autorais

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

Avisos de Marcas Comerciais

Adobe® é marca comercial da Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® e Windows® são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos.

UNIX® é marca registrada da The Open Group.

Atualizações da Documentação

A página inicial deste documento contém as seguintes informações de identificação:

- Número de versão do software, que indica a versão do software.
- Data de lançamento do documento, que é alterada a cada vez que o documento é atualizado.
- Data de lançamento do software, que indica a data de lançamento desta versão do software.

Para verificar as atualizações recentes ou se você está utilizando a edição mais recente, vá para:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Esse site exige que você se registre para obter um HP Passport e para se conectar. Para se registrar e obter uma ID do HP Passport, vá para:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Ou clique no link **New users - please register** (Registro de novos usuários) na página de logon do HP Passport.

Você também receberá edições novas ou atualizadas se assinar o serviço de suporte adequado ao produto. Entre em contato com seu representante de vendas HP para saber mais detalhes.

Suporte

Visite o site de Suporte Online da HP Software em:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Esse site fornece informações de contato e detalhes sobre produtos, serviços e suporte oferecidos pela HP Software.

O suporte on-line da HP Software fornece recursos de auto-ajuda aos clientes. Ele oferece uma maneira rápida e eficiente de acessar ferramentas de suporte técnico interativas necessárias para gerenciar seus negócios. Como um estimado cliente de suporte, você pode aproveitar o site de suporte para:

- Pesquisar documentos com informações de interesse
- Enviar e rastrear os casos de suporte e solicitações de aperfeiçoamentos
- Fazer download dos patches de software
- Gerenciar contratos de suporte
- Procurar contatos de suporte HP
- Revisar informações sobre os serviços disponíveis
- Participar de discussões com outros clientes de software
- Pesquisar e registrar-se para treinamentos de software

A maior parte das áreas de suporte exige que você se registre como usuário de um HP Passport e, em seguida, se conecte. Muitas também requerem um contrato de suporte ativo. Para se cadastrar e obter uma ID do HP Passport, acesse:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para mais informações sobre níveis de acesso, vá para:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Conteúdo

Conteúdo	5
Primeiros Passos com Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI	7
Introdução ao Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI	7
Solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP	7
Termos e Conceitos de HP Demand Management	8
Disposição da Demanda	8
Campos de demanda e conjuntos de demanda	9
Tipos de Requisição de Demandas de TI	10
Tipos de Requisição de Demandas de TI e fluxos de trabalho predefinidos	10
Definições de Tipos de Requisição de Demandas de TI	11
ANS	11
Requisições de Soluções de Gerenciamento de Demandas de TI da HP	12
Informações relacionadas	12
Opções de interface para gerenciamento de demanda	13
Menus para gerenciar demandas de TI	13
Compreensão das páginas de Gerenciamento de Demanda da TI	15
Página Gerenciar Demanda Consolidada	16
Página Agendar Demanda	18
Página Analisar Demanda por Categoria	19
Gerenciar demanda de TI com páginas pré-configuradas do Painel PPM Padrão	20
Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão	20
Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão	22
Portlets para gerenciar demandas de TI	24
Portlet Demanda Consolidada	24
Portlets de Lista de Demanda e de Lista de Requisição	24
Portlet Demanda por Categoria	27
Portlet Fila de Atribuição de Equipe	27
Portlet Acúmulo de Exceções de ANS	29

Processamento de demanda de TI	31
Analisar demanda de TI	31
Atribuição de demanda de TI	33
Gerenciar Demanda de TI Consolidada	34
Aceitar e Rejeitar Demanda de TI	34
Agradecemos seu feedback!	37

Primeiros Passos com Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI

["Introdução ao Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI" abaixo](#)

["Solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP" abaixo](#)

["Informações relacionadas" na página 12](#)

Introdução ao Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI

HP Demand Management é um produto de HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center) que oferece um único aplicativo e repositório para capturar toda a demanda de TI de uma organização de TI. PPM Center consolida informações de várias fontes diferentes para que você possa visualizar a demanda agregada em tempo real e fazer relatórios com base nesses dados. As categorias de padrão permitem que as organizações de TI normalizem a demanda de fontes diferentes. Isso ajuda a designar recursos e distribuir a cobertura da demanda de TI.

Solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP

Grupos de TI recebem requisições para ajuda de muitas fontes diferentes. Algumas requisições são acompanhadas por suporte técnico, sistemas de acompanhamento de defeitos ou sistemas de requisição de serviço. Outras requisições são registradas em planilhas, notas, emails e caixas de correio de voz. Quando requisições para ajuda surgem de diversas de fontes, gerenciá-las pode tornar-se um desafio. Como resultado, os recursos de TI podem ficar sobrecarregados e as atividades de TI podem tornar-se desalinhadas com os requisitos de negócios.

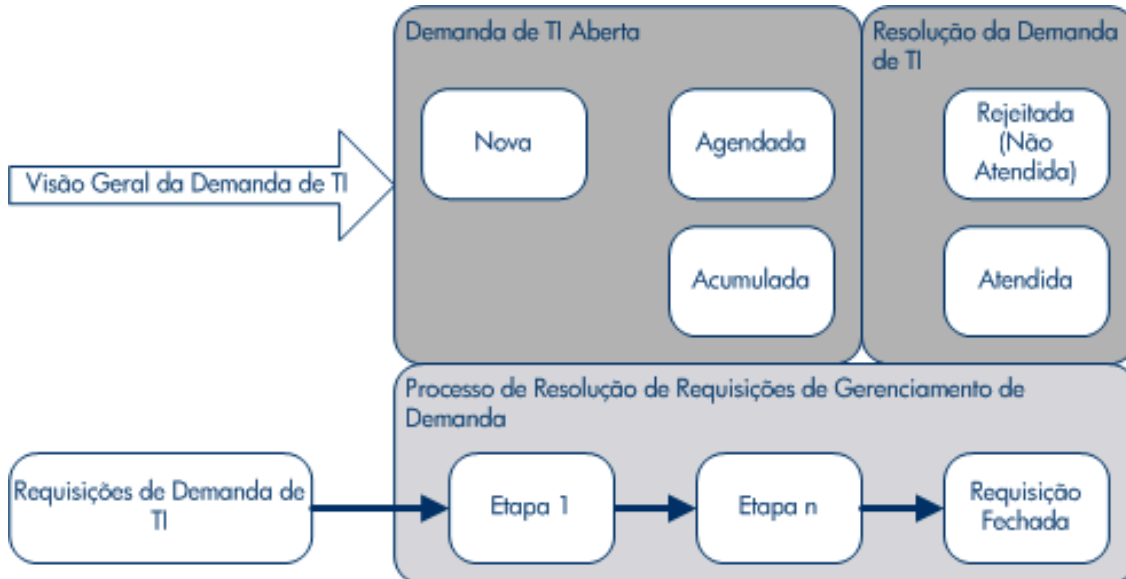
O HP Demand Management proporciona um ponto de contato único para todas as requisições feitas a um grupo de TI. O HP Demand Management consolida requisições de várias fontes diferentes, de modo que os gerentes de TI e outros responsáveis por administrar e acompanhar requisições de TI para ajuda possam visualizar as demandas feitas a um grupo de TI em tempo real.

A solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP usa a funcionalidade existente do HP Demand Management (veja a figura abaixo). O HP Demand Management oferece categorias de demandas de TI padrão que permitem que os grupos de TI normalizem as várias requisições de ajuda. O HP Demand Management também oferece as ferramentas necessárias para acompanhar, analisar, programar e solucionar requisições. Essas ferramentas incluem menus, páginas, páginas do Painel PPM Padrão e portlets. A demanda em um grupo de TI pode ser analisada, gerenciada, designado a usuários, programada e rejeitada.

Observação: Para mais informações sobre ferramentas do HP Demand Management consulte ["Opções de interface para gerenciamento de demanda" na página 13](#)

e "Processamento de demanda de TI" na página 31.

Figura 1-1. Processo de Gerenciamento de Demandas de TI



Termos e Conceitos de HP Demand Management

As seguintes seções definem termos e conceitos associados com HP Demand Management:

- ["Disposição da Demanda" abaixo](#)
- ["Campos de demanda e conjuntos de demanda" na página oposta](#)
- ["Tipos de Requisição de Demandas de TI " na página 10](#)
- ["Tipos de Requisição de Demandas de TI e fluxos de trabalho predefinidos" na página 10](#)
- ["Definições de Tipos de Requisição de Demandas de TI " na página 11](#)
- ["ANS" na página 11](#)
- ["Requisições de Soluções de Gerenciamento de Demandas de TI da HP" na página 12](#)

Disposição da Demanda

Disposição da demanda refere-se ao status atual da demanda de TI expressa como o status das requisições. Geralmente o status das requisições é um dos seguintes:

- Novo
- Agendado

- Acumulado

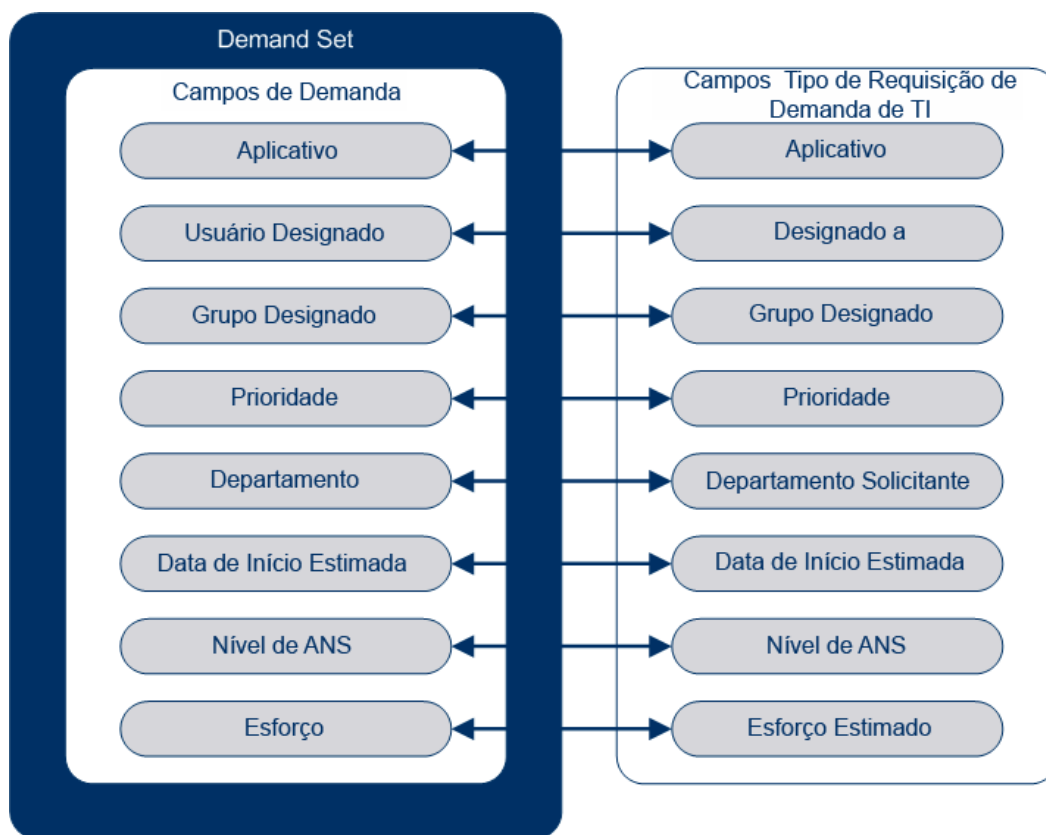
Campos de demanda e conjuntos de demanda

Grupos diferentes dentro de uma empresa talvez precisem acompanhar diferentes conjuntos de demanda de TI. Por exemplo, o departamento de pesquisa e desenvolvimento talvez precise acompanhar a demanda de TI de defeitos de produto e pedidos de melhorias. O departamento de sistemas de informação talvez precise acompanhar a demanda de TI das solicitações do suporte técnico. Para habilitar esta categorização e separação de demanda de TI, a solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP inclui o conceito de conjuntos de demandas.

Conjuntos de demandas são configurações autônomas para a solução de Gerenciamento de Demanda de TI da HP. Os conjuntos de demandas permitem que vários grupos dentro de uma organização acompanhem e administrem a demanda de TI da maneira mais adequada aos seus requisitos de negócios. Essencialmente, os conjuntos de demandas são grupos de campos de demanda. Cada grupo de conjunto de demandas corresponde a um conjunto de tipos de requisição de TI. Cada campo de demanda corresponde a um campo em cada um dos tipos de requisição de demanda de TI (veja a figura abaixo).

Os conjuntos de demandas são uma maneira de normalizar os campos comuns em cada um dos tipos de requisição de demanda de TI. Além de fornecerem um conjunto normalizado e coerente de demandas de TI, os campos de demanda também fornecem uma maneira fácil de visualizar e acompanhar a demanda de TI por tipo de requisição.

Figura 1-2. Mapeamento do campo de conjunto de demandas e do campo de tipo de requisição de demanda de TI



Tipos de Requisição de Demandas de TI

A solução de gerenciamento de demandas de TI da HP foi projetada para a integração com sistemas existentes de resolução de requisições HP Demand Management. A solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP oferece um tipo específico de requisição, chamado de requisição de demanda de TI. As requisições de demanda de TI são projetadas especificamente para os grupos de tecnologia da informação. Por exemplo, uma requisição comum em grupos de TI é a de atualização de banco de dados. A solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP oferece uma requisição de demanda de TI fornecida pela HP especificamente para atualizações de bancos de dados (DEM - Atualização de Banco de Dados). Quando você cria um novo tipo de requisição de demanda de TI, esse novo tipo de Demanda de TI pode ser acompanhado e gerenciado.

Tipos de Requisição de Demandas de TI e fluxos de trabalho predefinidos

A solução Gerenciamento de Demandas de TI da HP inclui quatro tipos de requisição de demanda de TI predefinidos. Cada tipo de requisição de demanda de TI predefinido corresponde a um fluxo de trabalho de demanda de TI predefinido. A tabela a seguir relaciona os tipos de requisição TI, suas definições e os fluxos de trabalho de demanda de TI associados.

Tabela 1-1. Tipos de requisição de demanda de TI e fluxos de trabalho

Tipo de Requisição de Demanda de TI	Definição	Fluxo de trabalho de demanda de TI
DEM - Bug no Aplicativo	Usado para relatar problemas em aplicativos de TI atuais.	DEM - Fluxo de Trabalho de Requisição de Bugs
DEM - Melhoria de Aplicativo	Usado para requisitar novas funcionalidades em aplicativos de TI atuais.	DEM - Processo de Requisição de Melhoria
DEM - Atualização de Banco de Dados	As requisições de atualização de banco de dados podem ser feitas para todos os aplicativos de operações de TI na fase de testes. Os níveis de serviço de operação de TI padrão são aplicáveis.	DEM - Atualização de Banco de Dados
DEM - Iniciativa	Usado para requisitar projetos principais para trimestres futuros, com contingência da aprovação da gerência dos principais interessados.	DEM - Processo de Iniciativa de Projeto

Definições de Tipos de Requisição de Demandas de TI

As definições de tipos de requisição de demanda de TI controlam boa parte da lógica específica de cada requisição do processo de acompanhamento e gerenciamento. As definições controlam os seguintes itens e processos:

- Padrão de um fluxo de trabalho específico para usar ao processar uma requisição de demanda de TI
- Definições e comportamentos de campos personalizados
- Layout
- Acesso a dados e segurança (quem pode exibir ou editar a requisição de demanda de TI)
- Segurança da configuração (quem pode alterar o tipo de requisição de demanda de TI)
- Notificações

ANS

A solução de Gerenciamento de Demanda de TI da HP acompanha e relata sobre acordos de nível de serviço (ANS). Estes ANS correspondem a um nível aceitável de desempenho ou tempo de reação para itens gerenciados através do HP Demand Management.

Requisições de Soluções de Gerenciamento de Demandas de TI da HP

A solução de gerenciamento de demandas de TI da HP foi projetada para a integração com sistemas existentes de resolução de requisições HP Demand Management. Em um sistema típico de resolução de requisições, quando uma pessoa tem um requisito, ela cria uma requisição. Quando a solução de Gerenciamento de Demandas de TI HP está ativa, as requisições incluirão adicionalmente campos de programação e ANS para aumentar a eficácia das requisições. O gerenciamento de requisições inclui atividades tal como a impressão, cancelamento, reabertura, exclusão e eliminação de requisições.

Para mais informações sobre como criar e gerenciar requisições, consulte *Guia do Usuário do HP Demand Management*.

Informações relacionadas

Os seguintes documentos também incluem informações relacionadas ao acompanhamento e gerenciamento de Demanda de TI:

- *Tracking and Managing IT Demand Configuration Guide (Inglês)*
- *Guia do Usuário do HP Demand Management*
- *HP Demand Management Configuration Guide (Inglês)*

Opções de interface para gerenciamento de demanda

"Menus para gerenciar demandas de TI" abaixo

"Compreensão das páginas de Gerenciamento de Demanda da TI " na página 15

"Página Gerenciar Demanda Consolidada" na página 16

"Gerenciar demanda de TI com páginas pré-configuradas do Painel PPM Padrão" na página 20

"Portlets para gerenciar demandas de TI" na página 24

Menus para gerenciar demandas de TI

A solução Gerenciamento de Demandas de TI da HP oferece menus para gerenciar sua demanda de TI. Para usar esses menus são necessárias concessões de acesso corretas e permissões de grupo de segurança. Se você não tem os menus descritos na seção a seguir como parte de sua barra de menus, consulte seu administrador de aplicativos.

Na barra de menus da interface padrão, a solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP adiciona o menu **Abrir > Gerenciamento de Demandas**, além do submenu **Conjuntos de Demanda & Processos** do menu **Abrir > Administração**. A partir destes menus, você pode:

- Exibir demanda de TI
- Gerenciar demanda de TI
- Programar demanda de TI
- Analisar demanda de TI
- Executar relatórios de Gerenciamento de Demanda
- Administrar o processo de demanda de TI

A tabela 2-1 (abaixo) define os componentes relacionados a demandas do menu **Abrir > Gerenciamento de Demanda** e do menu **Abrir > Administração > Conjuntos de Demanda & Processos**.

Observação: Talvez esses itens de menu variem um pouco, dependendo da configuração no local durante a instalação da solução da HP Gerenciamento de Demanda de TI.

Observação: Os itens de menu no grupo de menus **Abrir > Administração** devem ser usados somente por usuários avançados e administradores de aplicativos.

Tabela 2-1. Menus padrão de Gerenciamento de Demanda HP e Administração

Grupo de menus	Item de menu	Descrição
Gerenciamento de Demanda	Pesquisar Requisições	Pesquisa requisições usando critérios de filtro que você especifica e controla quais campos são exibidos (em colunas) para os resultados da pesquisa. Permite salvar critérios de procura com um nome que você especificar.
	Gerenciar Demanda Consolidada	Analisa a demanda de TI direcionada à sua organização. Você também pode clicar no gráfico para programar ou rejeitar uma parte da demanda de TI. Para mais informações, consulte " Página Gerenciar Demanda Consolidada " na página 16.
	Agendar Demanda	Agenda quando a demanda de TI será atendida. Você também pode optar por rejeitar a demanda de TI. Para mais informações, consulte " Página Agendar Demanda " na página 18.
	Analisar Demanda por Categoria	Analisa a demanda de TI atual usando um conjunto de filtros e parâmetros de exibição. Para mais informações, consulte " Página Analisar Demanda por Categoria " na página 19.
	Criar Requisições	Cria uma nova requisição. Para mais informações, consulte <i>Guia do Usuário do HP Demand Management</i> .
Gerenciamento de Demanda > Relatórios de Demanda	Histórico de Criação de Demanda	(Envia o relatório de Histórico de Criação de Demanda.
	Histórico de Demandas Atendidas	Envia o relatório de Histórico de Demandas Atendidas.
	Histórico de Violações de ANS	Envia o relatório de Histórico de Violações de ANS.
Gerenciamento de Demanda > Pesquisas Salvas	Gerenciar Pesquisas Salvas	Gerencia pesquisas salvas anteriormente (veja o item de menu Requisições de Pesquisa). Permite especificar nomes de categorias e organizar pesquisas salvas nessas categorias. Adiciona ao menu Pesquisas Salvas os nomes das suas pesquisas salvas, organizadas em categorias conforme você especificou.

Grupo de menus	Item de menu	Descrição
Gerenciamento de Demanda > Navegador de Requisições	Navegar por Requisições	Pesquisa requisições usando critérios de filtro que você especifica, controla quais campos são exibidos (em colunas) para os resultados da pesquisa e configura os agrupamentos da Árvore do Navegador de Requisições. Permite salvar o conjunto de preferências com um nome que você especificar.
Gerenciamento de Demanda > Navegador de Requisições > Conjuntos de Preferências Salvas	<Nome do Conjunto de Preferências>	Exibe o conjunto de preferências especificado na Árvore do Navegador de Requisições. Você deve salvar pelo menos um conjunto de preferência para este item de menu ficar ativo.
Administração > Conjuntos de Demanda & Processos	Gerenciar Conjuntos de Demanda	Configura conjuntos de demandas. Isso inclui adicionar tipos de requisição aos seus conjuntos de demanda e mapear campos de demanda para campos de tipo de requisição de demanda de TI.
	Gerenciar Processo de Correção de Bugs	Abre o DEM - Fluxo de Trabalho de Requisição de Bugs no PPM Workbench.
	Gerenciar Processo de Melhoria	Abre o fluxo de trabalho DEM - Processo de Requisição de Melhoria no PPM Workbench.
	Gerenciar Processo de Iniciativa	Abre o fluxo de trabalho DEM - Processo de Iniciativa de Projeto no PPM Workbench.

Compreensão das páginas de Gerenciamento de Demanda da TI

Observação: Os itens de menu no grupo de menus **Abrir > Administração** devem ser usados somente por usuários avançados e administradores de aplicativos.

A solução Gerenciamento de Demanda de TI da HP oferece páginas orientadas a tarefas de demanda específicas para gerenciar a sua demanda de TI. Você pode usar o menu **Gerenciamento de Demanda** para acessar essas páginas orientadas a tarefas.

Página Gerenciar Demanda Consolidada

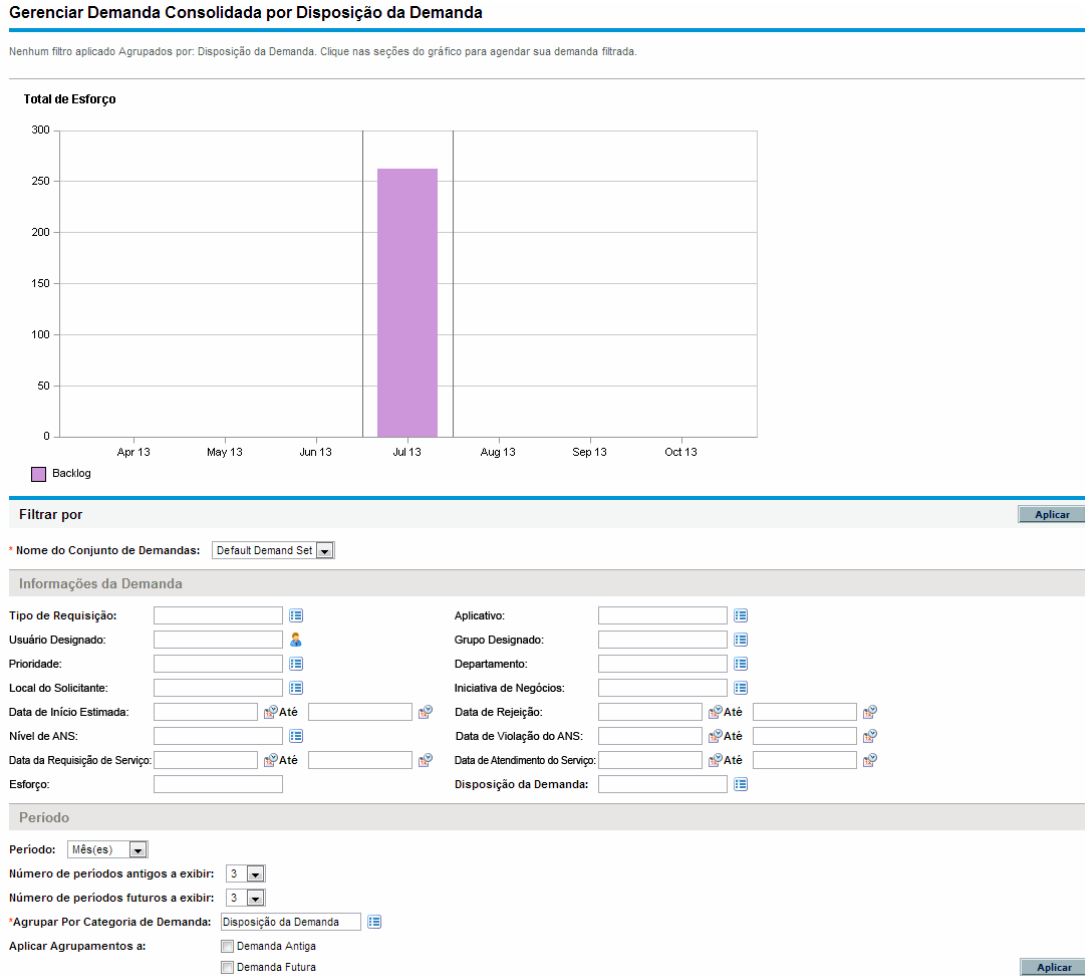
A página Gerenciar Demanda Consolidada oferece uma exibição gráfica da sua demanda de TI por esforço (veja a Figura 2-1 abaixo, onde a demanda é agrupada por sua disposição). Você pode clicar em um segmento de uma barra no gráfico de barras para programar essa demanda de TI. Você também pode usar esta página para analisar graficamente a sua demanda de TI, selecionando o conjunto de demandas, filtros desejados e uma estrutura de tempo, e depois especificando um agrupamento.

Para abrir esta página na barra de menus, selecione **Abrir > Gerenciamento de Demanda > Gerenciar Demanda Consolidada**.

Você pode configurar a página Gerenciar Demanda Consolidada para exibir um conjunto de dados relacionados à demanda de TI. Você pode usar os parâmetros **Filtrar Por** para exibir um número de itens menor e mais focado. Você também pode especificar o campo **Agrupar por Categoria de Demanda** para organizar a exibição de demandas de TI, por exemplo, por usuário designado ou por departamento.

Observação: As mudanças feitas na página Gerenciar Demanda Consolidada não são exportadas para o portlet Demanda Consolidada.

Figura 2-1. Exemplo da página Gerenciar Demanda Consolidada



Página Agendar Demanda

A página Agendar Demanda é usada para agendar ou rejeitar demandas de TI. Você pode acessar esta página clicando um segmento de uma barra no gráfico de barras na página Gerenciar Demanda Consolidada, ou selecionando **Abrir > Gerenciamento de Demanda > Agendar Demanda** na barra de menus. Digite qualquer critério de filtro desejado para exibir um número de itens menor e mais focado. Você também pode especificar o campo Agrupar por Categoria de Demanda, que organiza a lista pela categoria de demanda selecionada.

Por exemplo, se você clicar no segmento **Novo** da barra empilhada para 12 de set. na Figura 2-1 (veja a legenda do gráfico na página "Página Gerenciar Demanda Consolidada" na página 16), a página Agendar Demanda mostrada na figura abaixo aparece e você pode agendar essa demanda.

Figura 2-2. Exemplo da página Agendar Demanda

Agendar Demanda

Filtrado por: Disposição da Demanda - New. Agrupados por: Disposição da Demanda. Concluído

Demanda a ser Agendada

Demanda Atual	Esforço	Contar
<input type="checkbox"/> New	17	4
Total	17	4

[Marcar todos](#) [Limpar tudo](#)

Definir início estimado para a demanda selecionada: [Agendar](#)

Escolher não atender esta demanda: [Rejeitar](#)

Filtrar por Aplicar

* Nome do Conjunto de Demandas:

Informações da Demanda

Tipo de Requisição:	<input type="text"/>	Aplicativo:	<input type="text"/>
Usuário Designado:	<input type="text"/>	Grupo Designado:	<input type="text"/>
Prioridade:	<input type="text"/>	Departamento:	<input type="text"/>
Local do Solicitante:	<input type="text"/>	Iniciativa de Negócios:	<input type="text"/>
Data de Início Estimada:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>	Data de Rejeição:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>
Nível de ANS:	<input type="text"/>	Data de Violação do ANS:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>
Data da Requisição de Serviço:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>	Data de Atendimento do Serviço:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>
Esforço:	<input type="text"/>		
Período:	<input type="text" value="Mês(es)"/>		

Mostrar:

Demanda atual por disposição de demanda:

Demanda agendada iniciando em:

*Agrupar Por Categoria de Demanda: Aplicar

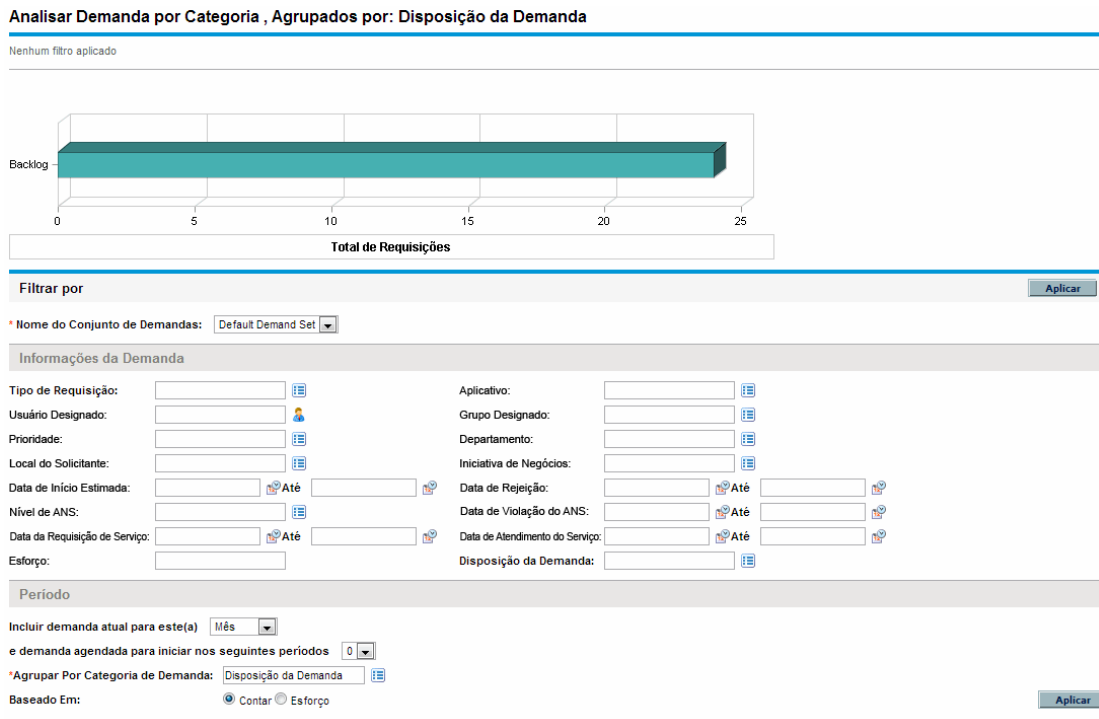
Concluído

Página Analisar Demanda por Categoria

A página Analisar Demanda por Categoria oferece uma visualização gráfica da demanda de TI em termos do número de requisições. Você pode acessar esta página selecionando **Abrir > Gerenciamento de Demanda > Analisar Demanda por Categoria** na barra de menus. Você pode exibir a demanda de TI associada com um conjunto de demandas diferente, alterando o campo **Nome do Conjunto de Demandas**. Digite qualquer critério de filtro desejado para exibir um número de itens menor e mais focado, . Você também pode especificar o campo **Agrupar por Categoria de Demanda**, que organiza a exibição gráfica pela categoria de demanda selecionada, e depois clicar em **Aplicar**.

A figura 2-3abaixo de mostra um exemplo da página Analisar Demanda por Categoria com resultados agrupados por disposição de demanda.

Figura 2-3. Página Analisar Demanda por Categoria



Gerenciar demanda de TI com páginas pré-configuradas do Painel PPM Padrão

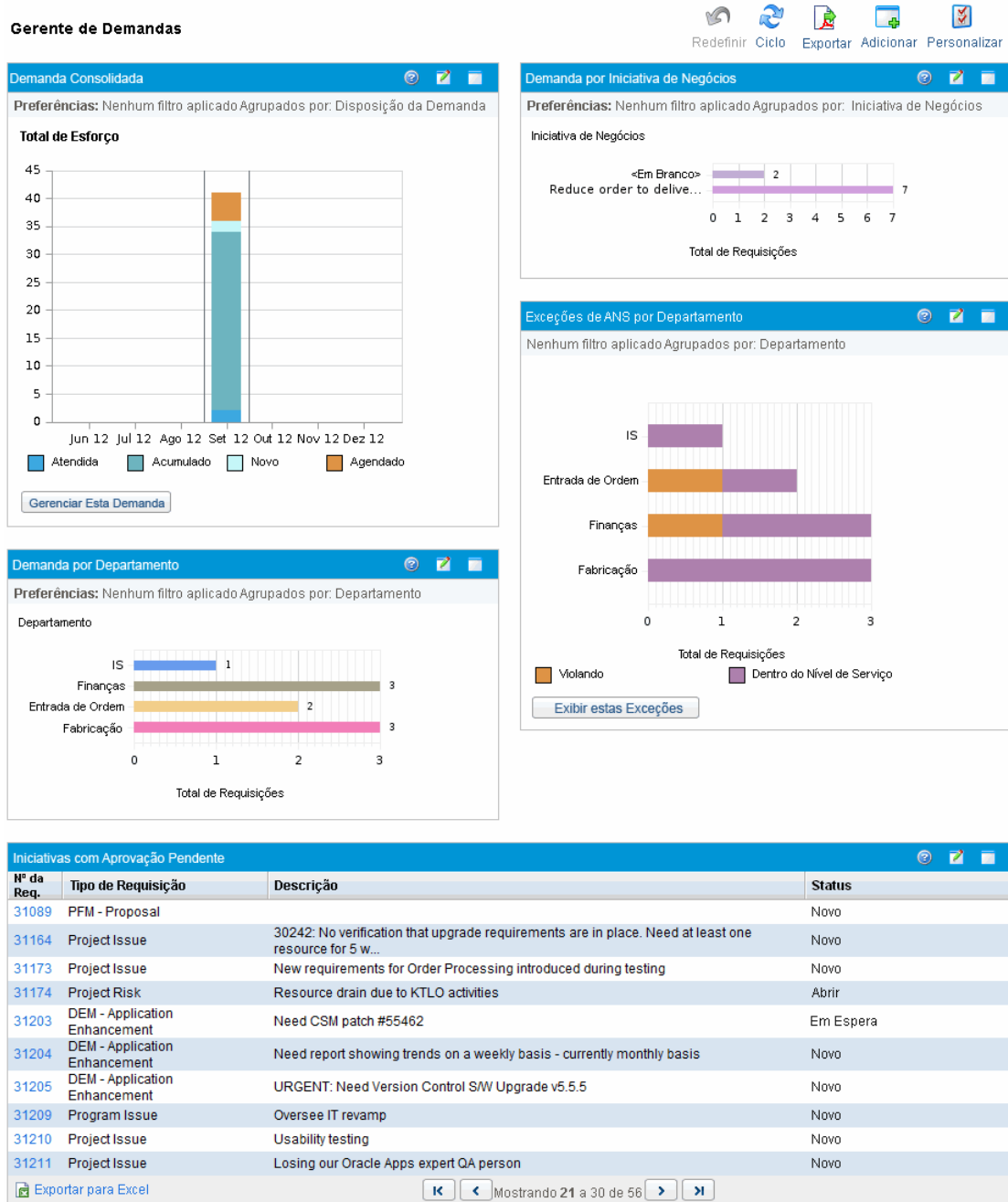
A solução Gerenciamento de Demandas de TI da HP oferece páginas pré-configuradas do Painel PPM Padrão para gerenciar sua demanda de TI. Elas podem consistir em uma ou mais páginas do Painel PPM Padrão, cada uma com um conjunto configurado de portlets de demandas de TI. Adicionar estas páginas de demanda de TI de Painel PPM Padrão ao seu Painel PPM Padrão requer as concessões de acesso corretas e permissões de grupo de segurança. Se você não tem acesso às páginas de demanda de TI do Painel PPM Padrão, consulte o administrador do aplicativo.

Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão

A página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão oferece uma visão geral da demanda de TI para toda a organização. A demanda de TI é exibida nos seguintes portlets (veja a Figura 2-4 abaixo):

- **Portlet Demanda Consolidada.** O portlet Demanda Consolidada oferece uma visão geral gráfica da demanda de TI estabelecida na organização. Para mais informações, consulte ["Portlet Demanda Consolidada" na página 24](#).
- **Portlet Demanda por Departamento.** O portlet Demanda por Departamento é uma versão personalizada do portlet Demanda por Categoria. O portlet Demanda por Categoria oferece uma visualização rápida de áreas diferentes da sua demanda de TI, tais como organizar a exibição de demanda de TI por departamento. Para mais informações, consulte ["Portlet Demanda por Categoria" na página 27](#).
- **Portlet Demanda por Iniciativa de Negócios.** O portlet Demanda por Iniciativa de Negócios é uma versão personalizada do portlet Demanda por Categoria. O portlet Demanda por Categoria oferece uma visualização rápida de áreas diferentes da sua demanda de TI, tais como organizar a exibição de demanda de TI por iniciativa de negócios. Para mais informações, consulte ["Portlet Demanda por Categoria" na página 27](#).
- **Portlet Exceções de ANS por Departamento.** O portlet Exceções de ANS por Departamento é uma versão personalizada do portlet Acúmulo de Exceções de ANS. O portlet Acúmulo de Exceções de ANS relaciona as requisições abertas de demandas de TI que acionaram exceções de ANS. Para mais informações, consulte ["Portlet Acúmulo de Exceções de ANS" na página 29](#).
- **Portlet Iniciativas com Aprovação Pendente.** O portlet Iniciativas com Aprovação Pendente é uma versão personalizada do portlet Lista de Requisição. O portlet Lista de Requisição exibe informações gerais sobre requisições de demanda de TI, tais como suas descrições e status. Para obter informações sobre o portlet Lista de Requisição, consulte ["Portlets de Lista de Demanda e de Lista de Requisição" na página 24](#) e o *Guia do Usuário do HP Demand Management*.

Figura 2-4. Página Gerente de Demandas Painel PPM Padrão



Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão

A página pré-configurada Gerente de equipe de Painel PPM Padrão oferece uma exibição de componentes de demanda de TI que interessam aos gerentes da demanda de TI. A demanda de equipe TI é exibida nos seguintes portlets (veja a Figura 2-5 abaixo):

- **Portlet Exceções de ANS de Equipe por Departamento.** O portlet Exceções de ANS de Equipe por Departamento é uma versão personalizada do portlet Acúmulo de Exceções de ANS. O portlet Acúmulo de Exceções de ANS relaciona as requisições abertas que acionaram exceções de ANS. Para mais informações, consulte "[Portlet Acúmulo de Exceções de ANS](#)" na [página 29](#).
- **Portlet Demanda de Equipe por Prioridade.** O portlet Demanda de Equipe por Prioridade é uma versão personalizada do portlet Demanda por Categoria. O portlet Demanda por Categoria oferece uma visualização rápida de áreas diferentes da sua demanda de TI, tais como organizar a exibição de demanda de TI por prioridade. Para mais informações, consulte "[Portlet Demanda por Categoria](#)" na [página 27](#).
- **Portlet Fila de Atribuição de Equipe.** O portlet Fila de Atribuição de Equipe é uma versão personalizada do portlet Fila de Atribuição. O portlet Fila de Atribuição oferece uma exibição personalizada da demanda de TI que não foi designada a um recurso, assim como a atribuição de um recurso a uma demanda de TI. Para mais informações, consulte "[Portlet Fila de Atribuição de Equipe](#)" na [página 27](#).
- **Portlet Demanda em Processo.** O portlet Demanda em Processo é uma versão personalizada do portlet Lista de Requisição. O portlet Lista de Requisição exibe informações gerais sobre requisições, tais como suas descrições e status da demanda de TI no fluxo de trabalho. Para obter informações sobre o portlet Lista de Requisição, consulte "[Portlets de Lista de Demanda e de Lista de Requisição](#)" na [página 24](#) e o *Guia do Usuário do HP Demand Management*.

Figura 2-5. Página Gerente de Demandas Painel PPM Padrão

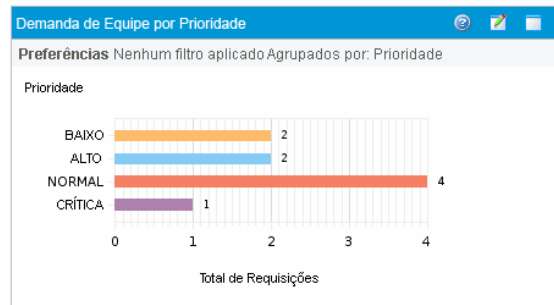
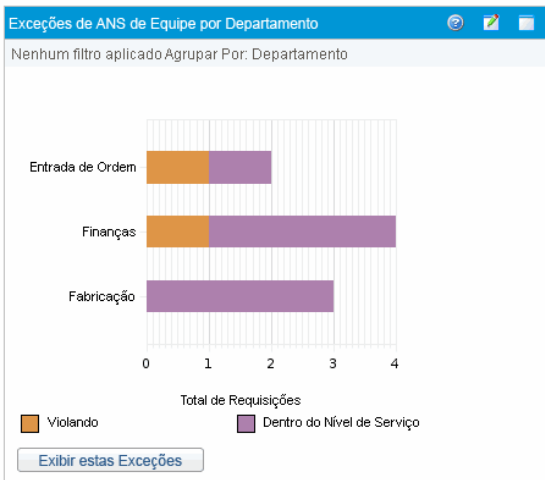
Gerente de Equipe







 Redefinir Ciclo Exportar Adicionar Personalizar



Fila de Atribuição de Equipe

Nenhum filtro aplicado Demandar este mês

Nº da Req.	Descrição	Prioridade	Tipo de Requisição	Início Agendado	Esforço Estimado	Designar
31383	Add new purchasing codes	Normal	DEM - Application Enhancement		5	<input type="text"/>
31204	Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis	Alta	DEM - Application Enhancement	2012-08-1...	5	Banks Joseph
31203	Need CSM patch #55462	Normal	DEM - Application Enhancement	2012-09-0...	5	<input type="text"/>
31552	Financial application bug	Baixo	DEM - Application Bug		2	<input type="text"/>
31311	Application fails when saving after using new Ops modules	Alta	DEM - Application Bug		2	holbrook
31205	URGENT: Need Version Control S/W Upgrade v5.5.5	Crítica	DEM - Application Enhancement	2012-08-1...	5	<input type="text"/>
31305	Add new purchasing codes	Normal	DEM - Application Enhancement		5	holbrook
31306	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Normal	DEM - Application Enhancement		5	holbrook
31314	teste	Baixo	DEM - Application Enhancement		5	<input type="text"/>

[Designar](#)

Mostrando 1 a 9 de 9

Demanda em Processo

Nº da Req.	Tipo de Requisição	Descrição	Status	Designado a	Prioridade	Criado Por
31203	DEM - Application Enhancement	Need CSM patch #55462	Em Espera		Normal	Admin User
31204	DEM - Application Enhancement	Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis	Novo	Joseph Banks	Alta	Admin User
31205	DEM - Application Enhancement	URGENT: Need Version Control S/W Upgrade v5.5.5	Novo		Crítica	Admin User
31552	DEM - Application Bug	Financial application bug	Novo		Baixo	Admin User
31311	DEM - Application Bug	Application fails when saving after using new Ops modules	In Further Review	Bridget Holbrook	Alta	Joseph Banks
31314	DEM - Application Enhancement	teste	Novo		Baixo	Admin User
31383	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes	Pending Functional Spec		Normal	Admin User
31305	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes	Pending Functional Spec	Bridget Holbrook	Normal	John Groom
31306	DEM - Application Enhancement	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Novo	Bridget Holbrook	Normal	John Groom

[Exportar para Excel](#)

Mostrando 1 a 9 de 9

Portlets para gerenciar demandas de TI

A solução Gerenciamento de Demandas de TI daHP oferece portlets para gerenciar sua demanda de TI. Esses portlets para demandas de TI estão incluídos nas páginas Gerente de Demanda e Gerente de Equipe do Painel PPM Padrão. Cada um desses portlets exibe uma tabela com dados relacionados à demanda de TI. Os campos nas preferências de cada portlet permitem filtrar que dados devem ser incluídos na tabela exibida e como devem ser organizados (agrupados). Por exemplo, você pode agrupar dados de demanda de TI por usuário designado ou por departamento.

Dos resultados de portlet, você pode acessar os detalhes de requisição da demanda clicado no número da requisição associado na coluna mais à esquerda nas relações de portlets. Por exemplo, se você clicar no número de requisição 30303 no portlet Demanda de Processo na Figura 2-5 em "[Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão](#)" na página 22, os dados da requisição aparecem conforme na Figura 2-6 em "[Portlets de Lista de Demanda e de Lista de Requisição](#)" abaixo.

Nota: Adicionar esses portlets de demanda de TI ao Painel PPM Padrão requer as concessões de acesso corretas e permissões de grupo de segurança. Se você não tem acesso aos portlets de demanda de TI, consulte o administrador do aplicativo.

Portlet Demanda Consolidada

O portlet Demanda Consolidada na página pré-configurada Gerente de Demandas mostra os dados de disposição de demanda de TI em formato de gráfico de barras. Veja a Figura 2-4 em "[Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão](#)" na página 20. Deixar o cursor sobre uma barra no gráfico de barras abre uma dica de ferramenta que lista informações mais precisas sobre os dados de demanda de TI.

Clique em **Gerenciar Esta Demanda** para filtrar que dados devem ser incluídos nos gráficos resultantes e controlar como as informações são organizadas. Por exemplo, você pode agrupar dados de demanda de TI por usuário designado ou por departamento.

Portlets de Lista de Demanda e de Lista de Requisição

Os seguintes portlets são usados para visualizar listas de demanda de TI:

- **Portlet Lista de Demanda.** O portlet Lista de Demanda não aparece na página pré-configurada Gerente de Demandas nem na página pré-configurada Gerente de Equipe. Ele deve ser adicionado individualmente a uma página do Painel PPM Padrão.
- **Portlet Lista de Requisição.** O portlet Lista de Requisição é personalizado como:
 - O portlet Iniciativas com Aprovação Pendente na página pré-configurada Gerente de Demanda (veja a Figura 2-4 em "[Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão](#)" na página 20).

- O portlet Demanda em Processo na página pré-configurada Gerente de Equipe (veja a Figura 2-5 em ["Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão"](#) na página 22).

Figura 2-6. Exibição de uma solicitação do portlet Demanda em Processo

DEM - Application Enhancement 31203 - Need CSM patch #55462 Status: **Em Espera**

Em Espera

Designar Cancelar Salvar Copiar Mais

Expandir Tudo | Recolher Tudo

Resumo

Nº da Requisição: 31203	Requisitado por: Admin User
Tipo de Requisição: DEM - Application Enhancement Change	Criado Em: Agosto 14, 2012
Status da Requisição: Em Espera	
Fluxo de Trabalho: DEM - Enhancement Request Process	
Atribuído a:	
Grupo Designado:	
Departamento Solicitante: Entrada de Ordem	
Prioridade: Normal	Applications: CSM App
Descrição: Need CSM patch #55462	

Detalhes da Melhoria

Nome da Melhoria:
CSM patch #55462

Descrição Detalhada:
Need CSM patch #55462

Nova Melhoria:
 Sim Não
 Suíte:

Requisitado por:
Agosto 14, 2012

Local do Solicitante: Iniciativa de Negócios:
Reduce order to delivery time

Análise

Data de Conclusão Estimada:

Campos ANS de Gerenciamento de Demanda

Nível de ANS:
 ⓘ

Data de Violação do ANS:
 ⓘ

Data da Requisição de Serviço:
 ⓘ

Data de Atendimento do Serviço:
 ⓘ

Campos de Agendamento do Gerenciamento de Demanda

Data de Início Estimada:
 ⓘ

Esforço Estimado:
5

Data de Rejeição:
 ⓘ

Data de Atendimento da Demanda:
 ⓘ

Notas

- Adicionar notas

Notas a serem adicionadas ao salvar:

+ Status

+ Referências

Portlet Demanda por Categoria

O portlet Demanda por Categoria pode aparecer no painel das seguintes formas, dependendo dos requisitos de sua organização:

- O portlet **Demanda por Departamento** portlet e o portlet Demanda por Iniciativa de Negócios na página pré-configurada Gerente de Demandas (veja a Figura 2-4 em "[Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão](#)" na página 20).
- O portlet **Demanda de Equipe por Prioridade** na página pré-configurada Gerente de Demandas (veja a Figura 2-5 em "[Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão](#)" na página 22).

OS portlets Demanda por Categoria mostram dados de demanda de TI em formato de gráfico de barras. Deixar o cursor sobre uma barra no gráfico de barras abre uma dica de ferramenta que lista informações mais precisas sobre os dados de demanda de TI.

Os campos nas preferências de cada portlet permitem filtrar que dados devem ser incluídos nos gráficos exibidos e como devem ser organizados (agrupados). Por exemplo, você pode usar o campo **Agrupar Por** (na seção **Período de Tempo**) para agrupar dados de demanda de TI por usuário designado, por departamento, por iniciativa de negócios ou por outros agrupamentos.

Suas preferências, inclusive o agrupamento que você selecionar, são listadas sob o título do portlet. Se você também quer mudar o título do portlet de Demanda por Categoria para refletir o seu agrupamento particular, como é feito nos portlets Demanda por Categoria nas páginas pré-configuradas de Painel PPM Padrão mostradas na Figura 2-4 em "[Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão](#)" na página 20 e na figura 2-5 em "[Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão](#)" na página 22, clique em **Alterar Título** na página Editar Preferências do portlet.

Portlet Fila de Atribuição de Equipe

O portlet Fila de Atribuição de Equipe exibe uma tabela com dados de demanda de TI. A partir deste portlet, você pode exibir e designar à demanda de TI. Para mais informações sobre designar usuários a uma demanda de TI, consulte "[Atribuição de demanda de TI](#)" na página 33.

Figura 2-7. Exibição de uma demanda de TI do portlet Fila de Atribuição de Equipe

DEM - Application Enhancement 31204 - Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis Status: **Novo**

Revisão Inicial

Resolução Fornecida | Designar | São Necessárias Mais Informações | Agendamento | Rejeitar Salvar Copiar Mais

Expandir Tudo | Recolher Tudo

Resumo

Nº da Requisição: 31204 **Requisitado por:** Admin User

Tipo de Requisição: DEM - Application Enhancement **Criado Em:** Agosto 14, 2012

Status da Requisição: Novo

Fluxo de Trabalho: DEM - Enhancement Request Process

Atribuído a: Banks Joseph

Grupo Designado:

Departamento Solicitante: Entrada de Ordem

***Prioridade:** Alta **Aplicativos:** Other

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

Detalhes da Melhoria

***Nome da Melhoria:** Report Upgrade - Weekly Trends

***Descrição Detalhada:** Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis

***Nova Melhoria:** Sim Não **Suite:**

***Requisitado por:** Agosto 30, 2012 ***Iniciativa de Negócios:** Reduce order to delivery time

Local do Solicitante:

Análise

Data de Conclusão Estimada:

Campos ANS de Gerenciamento de Demanda

Nível de ANS:

Data de Violação do ANS:

Data da Requisição de Serviço:

Data de Atendimento do Serviço:

Campos de Agendamento do Gerenciamento de Demanda

Data de Início Estimada: Agosto 14, 2012

Esforço Estimado: 5

Data de Rejeição:

Data de Atendimento da Demanda:

+ Notas Não há notas

+ Status

+ Referências

Portlet Acúmulo de Exceções de ANS

O portlet Acúmulo de Exceções de ANS pode aparecer no painel das seguintes formas, dependendo dos requisitos de sua organização:

- O portlet **Exceções de ANS por Departamento** na página pré-configurada Gerente de Demanda (veja a Figura 2-4 em "[Página pré-configurada Gerente de Demanda de Painel PPM Padrão](#)" na página 20).
- O portlet **Exceções de ANS de Equipe por Departamento** na página pré-configurada Gerente de Equipe (veja a Figura 2-5 em "[Página pré-configurada Gerente de Equipe de Painel PPM Padrão](#)" na página 22).

Cada um desses portlets exibe dados ANS em formato de gráfico de barras. Deixar o cursor sobre uma barra no gráfico de barras abre uma dica de ferramenta que lista informações mais precisas sobre os dados ANS.

Se você clicar em **Exibir estas Exceções** em um desses portlets, a página Exceções de ANS aparecerá conforme mostrado na figura abaixo.

Figura 2-8. Exemplo da página Exceções de ANS

Lista de Exceções de ANS					
Filtrado por: Departamento-Finanças. Classificado por: N° da Req.					
N° da Req.	Δ	Tipo de Requisição	Prioridade	Motivo	Descrição
31205		DEM - Application Enhancement	Crítica	Crítica - 3 Dias	URGENT: Need Version Control S/W Upgrade v5.5.5

A partir desta página, você pode clicar em um número de requisição específico para ver seus detalhes, como no exemplo de da requisição 30741 na figura abaixo.

Figura 2-9. Exibição de ANS da lista de Exceções de ANS

DEM - Application Enhancement 31205 - URGENT: Need Version Control SW Upgrade v5.5.5 Status: **Novo**

Revisão Inicial

Resolução Fornecida Designar São Necessárias Mais Informações Agendamento Rejeitar Salvar Copiar Mais

Expandir Tudo | Recolher Tudo

Resumo

Nº da Requisição: 31205 **Requisitado por:** Admin User

Tipo de Requisição: DEM - Application Enhancement **Criado Em:** Agosto 14, 2012

Status da Requisição: Novo

Fluxo de Trabalho: DEM - Enhancement Request Process

Atribuído a:

Grupo Designado:

Departamento Solicitante: Finanças

***Prioridade:** Crítica **Aplicativos:** Version Control App

***Descrição:** URGENT: Need Version Control SW Upgrade v5.5.5

Detalhes da Melhoria

***Nome da Melhoria:** Version Control SW Upgrade

***Descrição Detalhada:** Need Version Control SW Upgrade v5.5.5

***Nova Melhoria:** Sim Não **Suite:**

***Requisitado por:** Agosto 14, 2012

Local do Solicitante: ***Iniciativa de Negócios:** Reduce order to delivery time

Análise

Data de Conclusão Estimada:

Campos ANS de Gerenciamento de Demanda

Nível de ANS: Crítica -30 Dias

Data de Violação do ANS: Agosto 14, 2012

Data da Requisição de Serviço: Agosto 14, 2012

Data de Atendimento do Serviço:

Campos de Agendamento do Gerenciamento de Demanda

Data de Início Estimada: Agosto 14, 2012

Esforço Estimado: 5

Data de Rejeição:

Data de Atendimento da Demanda:

+ Notas Não há notas

+ Status

+ Referências

Processamento de demanda de TI

A solução Gerenciamento de Demandas de TI da HP oferece páginas orientadas a tarefas de demanda específicas para processar demanda de TI. Ao usar as páginas da solução de Gerenciamento de Demandas de TI da HP, você pode executar os seguintes processos:

- ["Analisar demanda de TI" abaixo](#)
- ["Atribuição de demanda de TI" na página 33](#)
- ["Gerenciar Demanda de TI Consolidada" na página 34](#)
- ["Aceitar e Rejeitar Demanda de TI" na página 34](#)

Analisar demanda de TI

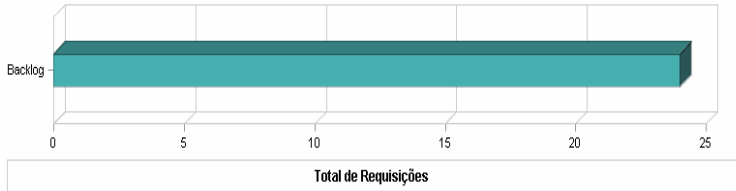
A página Analisar Demanda por Categoria oferece uma visualização gráfica da demanda de TI em termos do número de requisições de demanda de TI. Deixar o cursor sobre uma seção de uma barra no gráfico de barras abre uma dica de ferramenta que lista informações mais precisas sobre os dados de demanda de TI.

Para analisar a demanda de TI:

1. Entre no PPM Center.
2. Na barra de menus, selecione **Abrir > Gerenciamento de Demandas > Analisar Demanda por Categoria**. Aparece a página Analisar Demanda por Categoria.

Analisar Demanda por Categoria , Agrupados por: Disposição da Demanda

Nenhum filtro aplicado



Filtrar por Aplicar

* Nome do Conjunto de Demandas:

Informações da Demanda

Tipo de Requisição:	<input type="text"/>	Aplicativo:	<input type="text"/>
Usuário Designado:	<input type="text"/>	Grupo Designado:	<input type="text"/>
Prioridade:	<input type="text"/>	Departamento:	<input type="text"/>
Local do Solicitante:	<input type="text"/>	Iniciativa de Negócios:	<input type="text"/>
Data de Início Estimada:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>	Data de Rejeição:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>
Nível de ANS:	<input type="text"/>	Data de Violação do ANS:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>
Data da Requisição de Serviço:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>	Data de Atendimento do Serviço:	<input type="text"/> Até <input type="text"/>
Esforço:	<input type="text"/>	Disposição da Demanda:	<input type="text"/>

Período

Incluir demanda atual para este(a)

e demanda agendada para iniciar nos seguintes períodos

*Agrupar Por Categoria de Demanda:

Baseado Em: Contar Esforço Aplicar

3. No campo **Nome do Conjunto de Demandas**, selecione o conjunto de demandas para analisar.
4. Preencha os campos restantes na seção **Filtrar por** conforme necessário. Os campos de filtro determinam quais dados de demanda de TI são exibidos e como esse dados são organizados. Por exemplo, mudar as entradas na seção **Período de Tempo** muda o intervalo de tempo dos dados de demanda de TI.
5. Clique em **Aplicar**.

Observação: Na página **Analisar Demanda por Categoria**, a demanda de TI sempre é apresentada em termos do número de requisições de demanda de TI. O texto no topo da página é atualizado com os campos de filtros aplicados e informações de exibição.

Atribuição de demanda de TI

Você pode designar quem trabalhará na demanda de TI usando o portlet de Fila de Atribuição de Equipe na página pré-configurada de Gerente de Equipe Painel PPM Padrão.

Você também pode adicionar o portlet Fila de Atribuição a uma página do Painel PPM Padrão. Adicionalmente, se o fluxo de trabalho designado for configurado para incluir um passo de fluxo de trabalho de atribuição de demanda de TI, designar um recurso usando o portlet Fila de Atribuição satisfará o passo de fluxo de trabalho da designação.

Para designar um usuário a uma demanda de TI:

1. Entre no PPM Center.
2. Abra a página Gerente de Equipe do Painel PPM Padrão e veja o portlet Fila de Atribuição de Equipe, ou abra o portlet de Fila de Atribuição.

Fila de Atribuição de Equipe						
Nenhum filtro aplicado Demand this month						
Nº da Req.	Descrição	Prioridade	Tipo de Requisição	Início Agendado	Esforço Estimado	Designar
31383	Add new purchasing codes	Normal	DEM - Application Enhancement		5	<input type="text"/>
31204	Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis	Alta	DEM - Application Enhancement	2012-08-1...	5	Banks Joseph
31203	Need CSM patch #55462	Normal	DEM - Application Enhancement	2012-09-0...	5	<input type="text"/>
31552	Financial application bug	Baixo	DEM - Application Bug		2	<input type="text"/>
31311	Application fails when saving after using new Ops modules	Alta	DEM - Application Bug		2	holbrook
31205	URGENT: Need Version Control SW Upgrade v5.5.5	Crítica	DEM - Application Enhancement	2012-08-1...	5	<input type="text"/>
31305	Add new purchasing codes	Normal	DEM - Application Enhancement		5	holbrook
31306	Add new purchasing codes for KMM subsidiary	Normal	DEM - Application Enhancement		5	holbrook
31314	teste	Baixo	DEM - Application Enhancement		5	<input type="text"/>

Mostrando 1 a 9 de 9

3. No portlet, para a demanda (linha de TI de interesse, clique no ícone ao lado da caixa de texto na coluna **Designar** e selecione uma entrada.

O usuário selecionado é inserido no campo **Designar** para essa demanda de TI.

4. No portlet, clique em **Designar**.

O usuário selecionado é designado à demanda de TI.

Gerenciar Demanda de TI Consolidada

Você pode configurar a página Gerenciar Demanda Consolidada para exibir um conjunto de dados relacionados à demanda de TI. O fluxo de trabalho associado com a demanda de TI é configurado para incluir atividades de gerenciamento, incluindo programação ou rejeição da demanda de TI. Programar ou rejeitar demandas de TI usando a página Gerenciar Demanda Consolidada satisfaz os requisitos do fluxo de trabalho e a demanda de TI continua a passar pelo processo de fluxo de trabalho.

Para gerenciar demanda consolidada:

1. Entre no PPM Center.
2. Na barra de menus, selecione **Abrir > Gerenciamento de Demanda > Gerenciar Demanda Consolidada**. A página Gerenciar Demanda Consolidada abrirá.
3. No campo **Nome do Conjunto de Demandas**, selecione o conjunto de demandas para analisar.
4. Preencha os campos restantes na seção **Filtrar Por** conforme necessário. Os campos de filtro determinam quais dados de demanda de TI são exibidos e como esse dados são organizados. Por exemplo, mudar as entradas na seção **Período de Tempo** muda o intervalo de tempo dos dados de demanda de TI.
5. Clique em **Aplicar**.

O texto no topo da página é atualizado com os campos de filtros aplicados e informações de exibição.

Nota: Para mais informações sobre como programar e rejeitar demanda de TI, consulte ["Aceitar e Rejeitar Demanda de TI" abaixo](#).

Aceitar e Rejeitar Demanda de TI

Ao analisar sua demanda de TI, você pode agendar o começo para uma data posterior, quando os recursos adequados estiverem disponíveis. Ao agendar a demanda de TI, você pode normalizar a demanda que é aplicada ao seu grupo de TI. Você também pode optar por rejeitar uma parte da demanda de TI.

A página Agendar Demanda é usada para agendar ou rejeitar demandas de TI. É que o fluxo de trabalho associado à demanda de TI seja configurado para incluir atividades de gerenciamento, incluindo agendamento ou rejeição da demanda de TI. Agendar ou rejeitar demandas de TI usando a página Gerenciar Demanda satisfaz os requisitos do fluxo de trabalho e a demanda de TI continua a passar pelo processo de fluxo de trabalho.

Para agendar ou rejeitar uma demanda de TI:

1. Entre no PPM Center.
2. Na barra de menus, selecione **Abrir > Gerenciamento de Demanda > Agendar Demanda**. A página Gerenciar Demanda abrirá.

Agendar Demanda

Nenhum filtro aplicado Agrupados por: Disposição da Demanda.

[Concluído](#)

Demanda a ser Agendada

Demanda Atual	Esforço	Contar
<input type="checkbox"/> Backlog	262	24
Total	262	24

[Marcar todos](#) [Limpar tudo](#)

Definir início estimado para a demanda selecionada: [Agendar](#)

Escolher não atender esta demanda: [Rejeitar](#)

Filtrar por [Aplicar](#)

* Nome do Conjunto de Demandas:

Informações da Demanda

Tipo de Requisição: <input type="text"/>	Aplicativo: <input type="text"/>
Usuário Designado: <input type="text"/>	Grupo Designado: <input type="text"/>
Prioridade: <input type="text"/>	Departamento: <input type="text"/>
Local do Solicitante: <input type="text"/>	Iniciativa de Negócios: <input type="text"/>
Data de Início Estimada: <input type="text"/> Até <input type="text"/>	Data de Rejeição: <input type="text"/> Até <input type="text"/>
Nível de ANS: <input type="text"/>	Data de Violação do ANS: <input type="text"/> Até <input type="text"/>
Data da Requisição de Serviço: <input type="text"/> Até <input type="text"/>	Data de Atendimento do Serviço: <input type="text"/> Até <input type="text"/>
Esforço: <input type="text"/>	
Período: <input type="text" value="Mês(es)"/>	
Mostrar: <input checked="" type="radio"/> Demanda atual por disposição de demanda: <input type="text"/>	
<input type="radio"/> Demanda agendada iniciando em: <input type="text" value="Mês de 4/1/11"/>	
*Agrupar Por Categoria de Demanda: <input type="text" value="Disposição da Demanda"/>	

[Aplicar](#)

[Concluído](#)

3. No campo **Nome do Conjunto de Demandas**, selecione o conjunto de demandas para analisar.

Os dados de conjunto de demandas são carregados na página Agendar Demanda.

4. (Opcional) Preencha os campos restantes na seção **Filtrar Por** conforme necessário. Os campos de filtro determinam quais dados de demanda de TI são exibidos e como esse dados são organizados. Em seguida, clique em **Aplicar**.

A página Agendar Demanda é recarregada com filtros aplicados.

5. Na seção **Demanda a ser Agendada** da página Agendar Demanda, as demandas de TI que podem ser agendadas ou rejeitadas são relacionadas coletivamente pela disposição de demandas mostrada na coluna **Demanda Atual**.

Selecione a demanda de TI a ser agendada ou rejeitada:

- Para selecionar todas as demandas de TI não agendadas, clique em **Marcar todos**.
- Para selecionar todas as demandas de TI não agendadas de uma disposição de demandas específica, clique na caixa de seleção próxima a essa disposição de demandas.
- Para selecionar demandas de TI não agendadas específicas, clique no número na coluna Contagem para as demandas de TI que tiverem a disposição de demandas desejada, por exemplo, **Novo**.

A página Agendar Demanda recarrega, relacionando todas as demandas de TI que têm a disposição de demandas selecionada.

hp Project and Portfolio Management Center Usuário: Admin User | Sair

Painel ▾ Abrir ▾ Pesquisar ▾ Criar ▾ Meus Links ▾ Histórico ▾ ★

Pesquisar Requisições > Requisição nº30187 > Requisição nº30303 > Criar Alocações de Trabalho > Agendar Demanda

Pesquisar menus ou entidades...

Agendar Demanda

Filtrado por: Disposição da Demanda - Backlog. Classificado por: Requisição nº.

Requisição nº	Descrição	Tipo de Requisição	Esforço Estimado	Início Agendado	Disposição da Demanda	Aplicativo	Usuário Designado	Grupo Designado	Prioridade	Departamento	Local do Solicitante	Iniciativa de Negócios
<input type="checkbox"/> 30534	Page Navigation error	DEM - Application Bug	2.0	Apr 1, 2011	Backlog		osDEVa4		High	Corporate		
<input type="checkbox"/> 30535	Order Summary screen does n...	DEM - Application Bug	2.0	Apr 1, 2011	Backlog		dsouth		Critical	IT		
<input type="checkbox"/> 30536	Date on the line items beco...	DEM - Application Bug	2.0	Apr 1, 2011	Backlog		osDEVa4		Critical	Finance		
<input type="checkbox"/> 30537	Advanced search does not work	DEM - Application Bug	2.0	Apr 1, 2011	Backlog		osDEVa4		Low	Corporate		
<input type="checkbox"/> 30538	Remedy Installation	DEM - Application Bug	2.0	Apr 1, 2011	Backlog	CSM App	amadison		Normal	IT		

Definir início estimado para a demanda selecionada:

Escolher não atender esta demanda:

6. Clique nas caixas de seleção próximas das demandas de TI particulares que devem ser agendadas coletivamente, ou rejeitadas coletivamente.
7. Agendar ou rejeitar a demanda de TI selecionada:
 - Para agendar a demanda de TI selecionada, clique no ícone **Calendário** à direita do campo **Definir início estimado para a demanda selecionada** e selecione uma data. Em seguida, clique em **Agendar**. A data que você selecionou torna-se a data de início agendada para a demanda de TI que você selecionou.
 - Para rejeitar a demanda de TI selecionada, clique em **Rejeitar**.

Agradecemos seu feedback!

Se tiver comentários sobre este documento, [entre em contato com a equipe de documentação](#) por e-mail. Se um cliente de e-mail estiver configurado nesse sistema, clique no link acima e uma janela de e-mail será aberta com as seguintes informações na linha de assunto:

Feedback sobre Project and Portfolio Management Center, 9.20 Guia do Usuário de Acompanhamento e Gerenciamento de Demanda de TI

Adicione seu feedback ao e-mail e clique em Enviar.

Se nenhum cliente de e-mail estiver disponível, copie as informações acima para uma nova mensagem em um cliente de e-mail da Web e envie seu feedback para HPSW-BTO-PPM-SHIE@hp.com.