

HP Project and Portfolio Management Center

Версия ПО: 9.30

Руководство пользователя модуля
«Отслеживание и администрирование ИТ-
заявок»

Дата выпуска документа: Сентябрь 2014 г.
Дата выпуска ПО: Сентябрь 2014 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.

Заявление об авторских правах

© Hewlett-Packard Development Company, L.P., 1997–2014.

Информация о товарных знаках

Adobe® является товарным знаком компании Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® и Windows® являются зарегистрированными в США товарными знаками корпорации Microsoft.

UNIX® является зарегистрированным товарным знаком The Open Group.

Обновление документации

Заголовок этого документа содержит следующие идентификационные сведения:

- 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:

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

Этот сайт требует регистрации учетной записи HP Passport и входа в систему. Для регистрации идентификатора HP Passport перейдите по адресу:

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

Также можно щелкнуть ссылку **New users - please register** на странице входа в HP Passport.

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

В следующей таблице представлены изменения документа с последней выпущенной версии.

Поддержка

Вы можете посетить веб-сайт поддержки программного обеспечения HP по адресу: <http://www.hp.com/go/hpsupport>

Этот веб-сайт содержит контактные сведения о продуктах, услугах и вариантах поддержки программного обеспечения HP.

Служба поддержки ПО HP через Интернет предлагает средства самостоятельного устранения проблем. Он предоставляет эффективный доступ к интерактивным средствам технической поддержки, которые помогают реализовать управление бизнесом. 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. Чтобы зарегистрироваться на получение идентификатора пользователя службы HP Passport, перейдите на страницу:

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

Получить более подробные сведения об уровнях доступа можно по адресу:

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

HP Software Solutions Now обеспечивает доступ к веб-сайту HPSW Solution and Integration Portal. На этом веб-сайте можно узнать, какие продукты и решения HP подойдут для решения ваших деловых задач, ознакомиться с полным списком интеграций между продуктами HP, а также найти перечень процессов ITIL. URL-адрес этого веб-сайта: <http://h20230.www2.hp.com/sc/solutions/index.jsp>

Содержание

Глава 1: Начало работы с модулем «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»	6
Введение в модуль «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»	6
Решение ИР по управлению ИТ-заявками	6
Термины и понятия модуля «Управление заявками»	7
Размещение заявок	7
Поля заявок и наборы заявок	8
Типы запроса ИТ-заявок	9
Готовые типы запросов ИТ-заявки и рабочие процессы	9
Определения типов запроса ИТ-заявки	10
Соглашения об уровне обслуживания	10
Запросы решения по управлению ИТ-заявками	10
Сопутствующая информация	10
Глава 2: Параметры интерфейса для управления заявками	12
Меню для управления ИТ-заявками	12
Основные сведения о страницах управления ИТ-заявками	14
Страница «Управление консолидированной заявкой»	15
Страница «Планирование заявки»	17
Страница «Анализ заявок по категории»	18
Управление ИТ-заявками с помощью готовых страниц информационной панели PPM ...	19
Готовая страница информационной панели PPM «Ответственный за обработку заявок»	19
Готовая страница информационной панели PPM «Руководитель команды»	21
Портлеты для управления ИТ-заявками	22
Портлет «Консолидированная заявка»	23
Портлеты «Список заявок» и «Список запросов»	23
Портлет «Заявки по категориям»	25
Портлет «Очередь назначения команды»	25
Портлет «Сводка нарушений SLA»	28
Глава 3: Обработка ИТ-заявок	30
Анализ ИТ-заявок	30
Назначение ИТ-заявок	32

Управление консолидированной ИТ-заявкой	33
Планирование и отклонение ИТ-заявок	33
Отправка отзывов о документации	36

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

"Введение в модуль «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»" ниже

"Решение HP по управлению ИТ-заявками" ниже

"Сопутствующая информация" на странице 10

Введение в модуль «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок»

Управление заявками — это модуль HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center), предоставляющий единое приложение и репозиторий для контроля всех ИТ-заявок ИТ-отдела. 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.

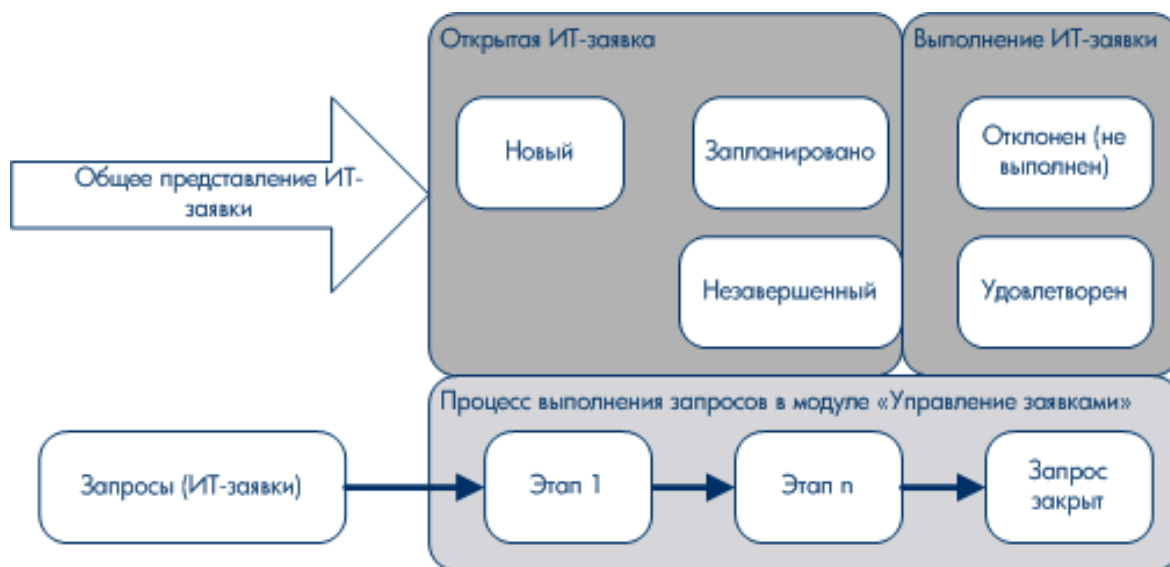
Модуль «Управление заявками» предоставляет единую точку контакта для всех запросов ИТ-группы. Модуль «Управление заявками» консолидирует запросы из множества различных источников, что позволяет руководству ИТ-службы и другим сотрудникам, отвечающим за отслеживание и администрирование ИТ-запросов, просматривать заявки, размещенные в ИТ-группе, в реальном времени.

В решении по управлению ИТ-заявками используются существующие функции модуля «Управление заявками», который предоставляет стандартные категории заявок, благодаря которым ИТ-отделы могут применять единый подход к обработке различных запросов. Модуль «Управление заявками» также предоставляет средства отслеживания, планирования, анализа и

разрешения запросов. К таким средствам относятся меню, страницы, страницы информационной панели PPM и портлеты. Поддерживается анализ заявок для ИТ-группы, администрирование заявок, назначение заявок пользователям, планирование заявок и отклонение заявок.

Примечание. См. дополнительные сведения о средствах модуля «Управление заявками» в разделах "Параметры интерфейса для управления заявками" на странице 12 и "Обработка ИТ-заявок" на странице 30.

Рис. 1-1. Среда модуля «Управление заявками»



Термины и понятия модуля «Управление заявками»

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

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 по управлению ИТ-заявками используется понятие набора заявок.

Наборы заявок — это автономные конфигурации для решения 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. рисунок ниже).

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 по управлению ИТ-заявками рассчитано на интеграцию с существующими системами разрешения запросов модуля «Управление заявками». В решении 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 по управлению ИТ-заявками предусмотрен запрос ИТ-заявки, специально разработанный HP 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 по управлению заявками входит четыре готовых типа запросов ИТ-заявки. Каждый готовый тип запросов ИТ-заявки и соответствует готовому рабочему процессу В таблице ниже перечислены типы запросов ИТ-заявки, их определения и соответствующие рабочие процессы.

Таблица 1-1. Типы запросов и рабочие процессы ИТ-заявки

Тип запроса ИТ-заявки	Определение	Рабочий процесс ИТ-заявки
DEM - ошибка приложения	Используется для сообщения о проблемах в текущих ИТ-приложениях.	DEM - запрос по ошибке
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 HP 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».

Запросы решения по управлению ИТ-заявками

Решение по управлению ИТ-заявками рассчитано на интеграцию с существующими системами разрешения запросов модуля «Управление заявками». В типичной системе разрешения запросов запрос создается пользователем каждый раз, когда возникает какая-либо потребность. В случае решения 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.

Дополнительные сведения о создании и администрировании запросов см. в *руководстве 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»*

Глава 2: Параметры интерфейса для управления заявками

"Меню для управления ИТ-заявками" ниже

"Основные сведения о страницах управления ИТ-заявками" на странице 14

"Страница «Управление консолидированной заявкой»" на странице 15

"Управление ИТ-заявками с помощью готовых страниц информационной панели PPM" на странице 19

"Портлеты для управления ИТ-заявками" на странице 22

Меню для управления ИТ-заявками

В решении HP 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 HP 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 таблице 2-1 ниже определяются компоненты меню **Открыть > Управление заявками** и меню **Открыть > Администрирование > Наборы заявок** и процессы, относящиеся к работе с заявками.

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

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

Таблица 2-1. Стандартные меню НР и «Администрирование»

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 "Страница «Управление консолидированной заявкой»" на странице 15.
	Планирование заявки	Планирование сроков выполнения ИТ-заявок. Также можно отклонить ИТ-заявку. См. дополнительные сведения в разделе "Страница «Планирование заявки»" на странице 17.
	Анализ заявок по категории	Анализ текущих ИТ-заявок с применением набора фильтров и параметров отображения. См. дополнительные сведения в разделе "Страница «Анализ заявок по категории»" на странице 18.
	Новый запросы	Создание нового запроса. См. дополнительные сведения в документе <i>Руководство пользователя модуля «Управление заявками»</i> .
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».

Группа меню	Пункт меню	Описание
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 Сохраненные условия поиска имена сохраненных операций поиска, распределенных по указанным категориям.
Управление заявками > Обозреватель запросов	Просмотр запросов	Поиск запросов по указанным критериям фильтра и определение полей, которые отображаются (в столбцах) в результатах поиска. Настройка групп в дереве обозревателя запросов. Позволяет сохранять набор настроек под указанным именем.
Управление заявками > Обозреватель запросов > Сохраненные наборы настроек	<имя_набора_настроек>	Отображение указанного набора настроек в дереве обозревателя запросов. Чтобы этот пункт меню был активен, необходимо сохранить хотя бы один набор настроек.
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 .
	Управление процессом улучшения	Открытие рабочего процесса «DEM - процесс запроса на улучшение» в модуле .
	Управление процессом инициативы	Открытие рабочего процесса «DEM - начальный процесс проекта» в консоли администратора PPM.

Основные сведения о страницах управления ИТ-заявками

Примечание. 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 отдельных задач по администрированию ИТ-заявок. 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 **Фильтр**: 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 подразделению.

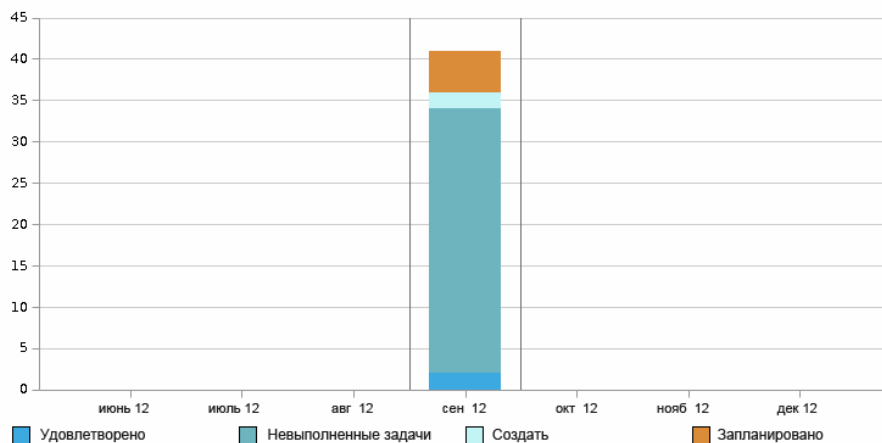
Примечание. Изменения, внесенные на странице «Управление консолидированной заявкой», не экспортируются в портлет «Консолидированная заявка».

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 «Планирование заявки»

Страница «Планирование 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 > Планирование 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 в разделе "[Страница «Управление консолидированной заявкой»](#)" на [странице 15](#)), откроется страница «Планирование заявки», показанная на рисунке ниже, и можно будет запланировать эту заявку.

Рис. 2-2. Пример страницы «Планирование 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

Отметить все **Очистить все**

Установите расчетное начало для выбранной заявки: **План**

Не выполнять эту заявку: **Отклонить**

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:

Текущая заявка по размещению заявки: Создать

Начало запланированной заявки через: Месяц 8/1/12

* Группирование Категория заявок: Размещение заявки

Применить

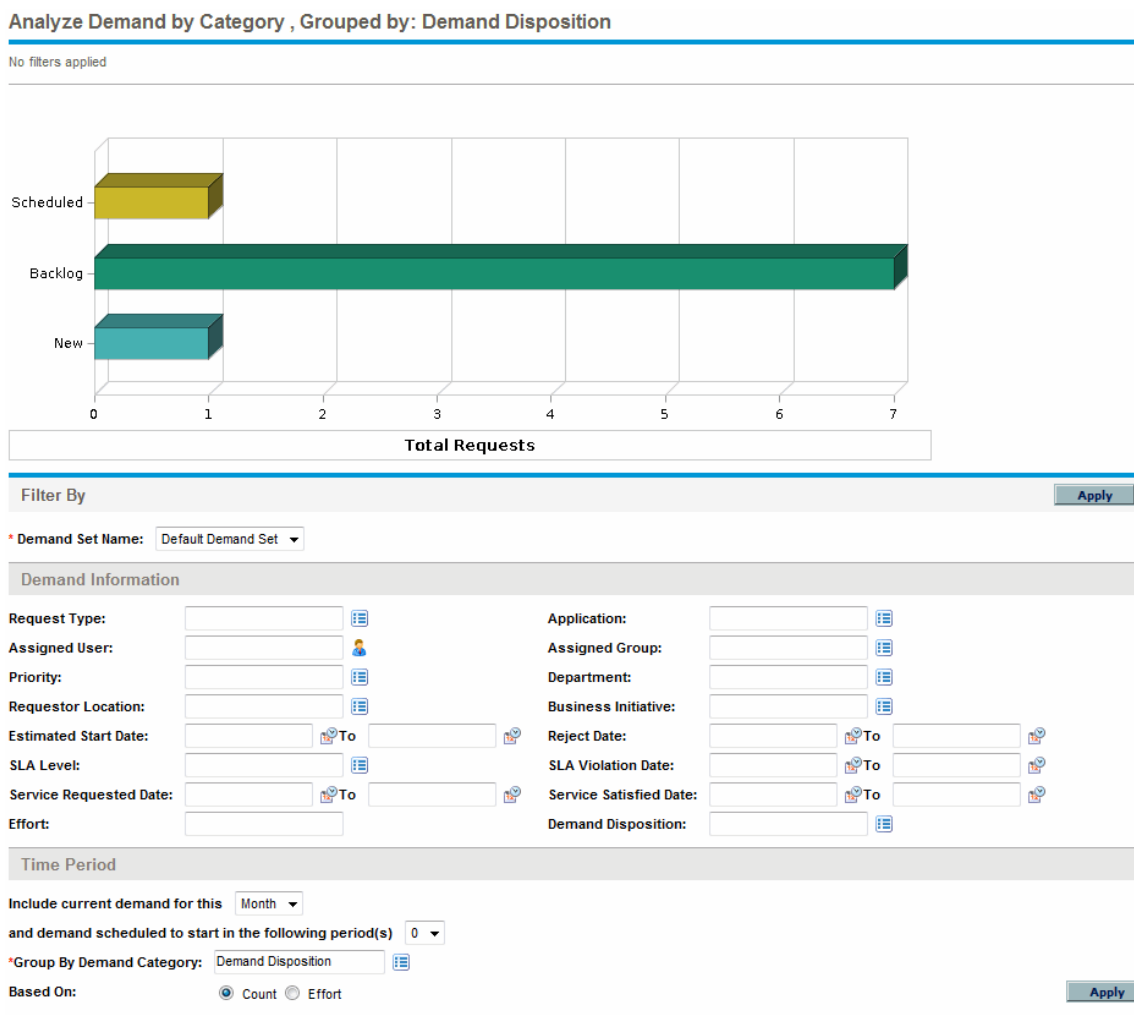
Готово

Страница «Анализ заявок по категориям»

Страница «Анализ заявок по категориям» дает графическое представление ИТ-заявок, выраженное в количестве запросов. Чтобы открыть эту страницу, выберите в строке меню пункт **Открыть > Управление заявками > Анализ заявок по категориям**. 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 категориям заявки** и нажмите кнопку **Применить**.

На Рис. 2-3 показан пример страницы «Анализ заявок по категориям» с результатами, сгруппированными по размещению заявки.

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



Управление ИТ-заявками с помощью готовых страниц информационной панели PPM

В решении по управлению ИТ-заявками доступны предварительно настроенные страницы информационной панели PPM для управления ИТ-заявками. Эти страницы могут состоять из одной или нескольких страниц, на каждой из которых размещается набор портлетов, настроенных для работы с ИТ-заявками. Для добавления таких страниц в информационную панель PPM необходимы определенные права доступа и разрешения группы безопасности. Если страницы информационной панели PPM для управления ИТ-заявками не доступны, обратитесь к администратору приложения.

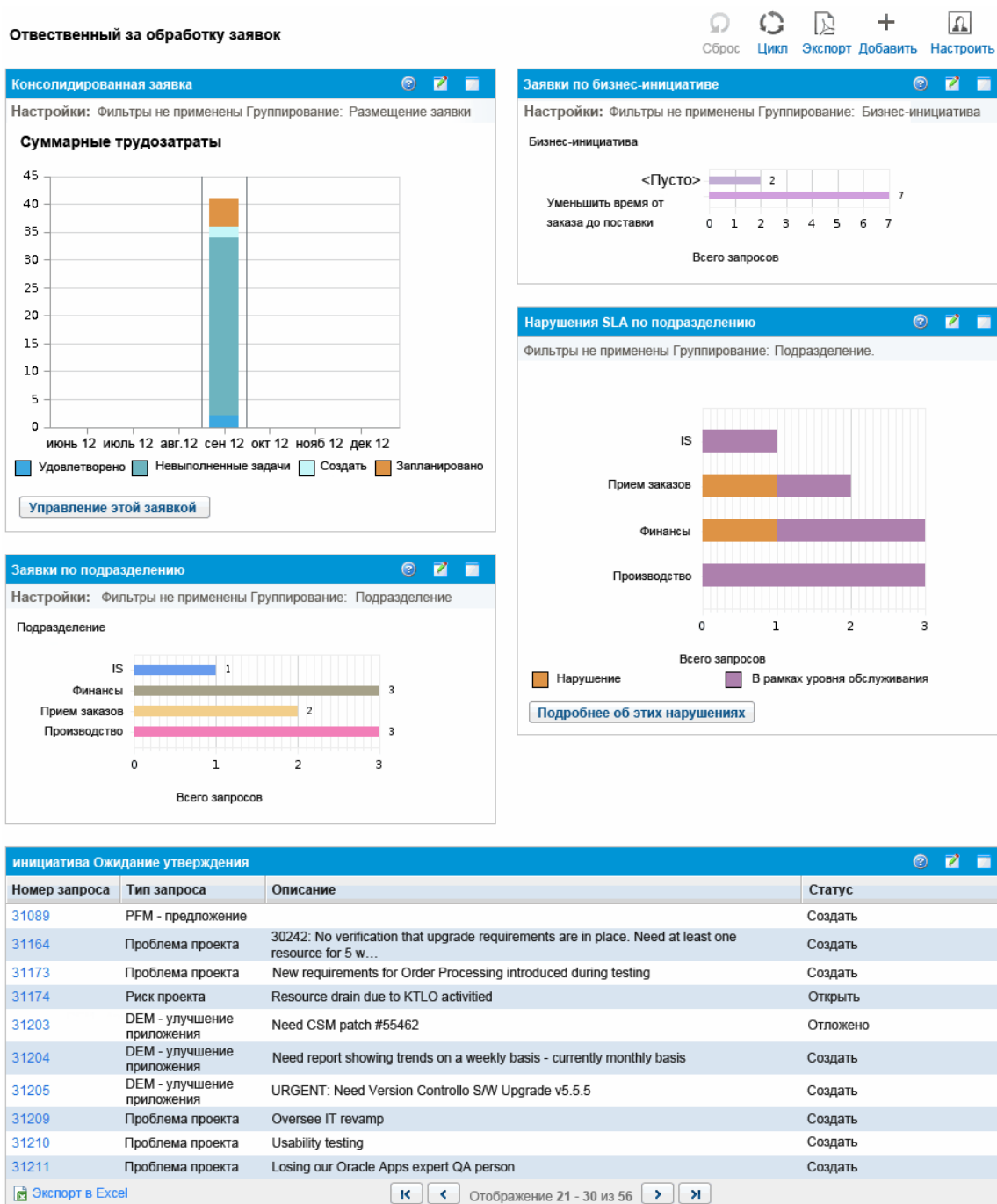
Готовая страница информационной панели PPM «Ответственный за обработку заявок»

Готовая страница информационной панели PPM «Ответственный за обработку заявок» дает обзорное представление ИТ-заявок, размещенных по всей организации. ИТ-заявки отображаются в следующих портлетах (см. Рис. 2-4 ниже).

- **Портлет «Консолидированная заявка»** Портлет «Консолидированная заявка» дает графическое представление ИТ-заявок, размещенных в организации. Дополнительные сведения см. в разделе ["Портлеты для управления ИТ-заявками" на странице 22](#).
- **Портлет «Заявки по подразделению».** Портлет «Заявки по подразделению» 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 странице 25](#).
- **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 странице 25](#).
- **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 странице 28](#).
- **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. Дополнительные сведения о портлете списка запросов см. в "Портлет «Консолидированная заявка»" на странице 23 руководстве пользователя модуля «Управление заявками».

Рис. 2-4 Готовая страница информационной панели RPM «Ответственный за обработку заявок»

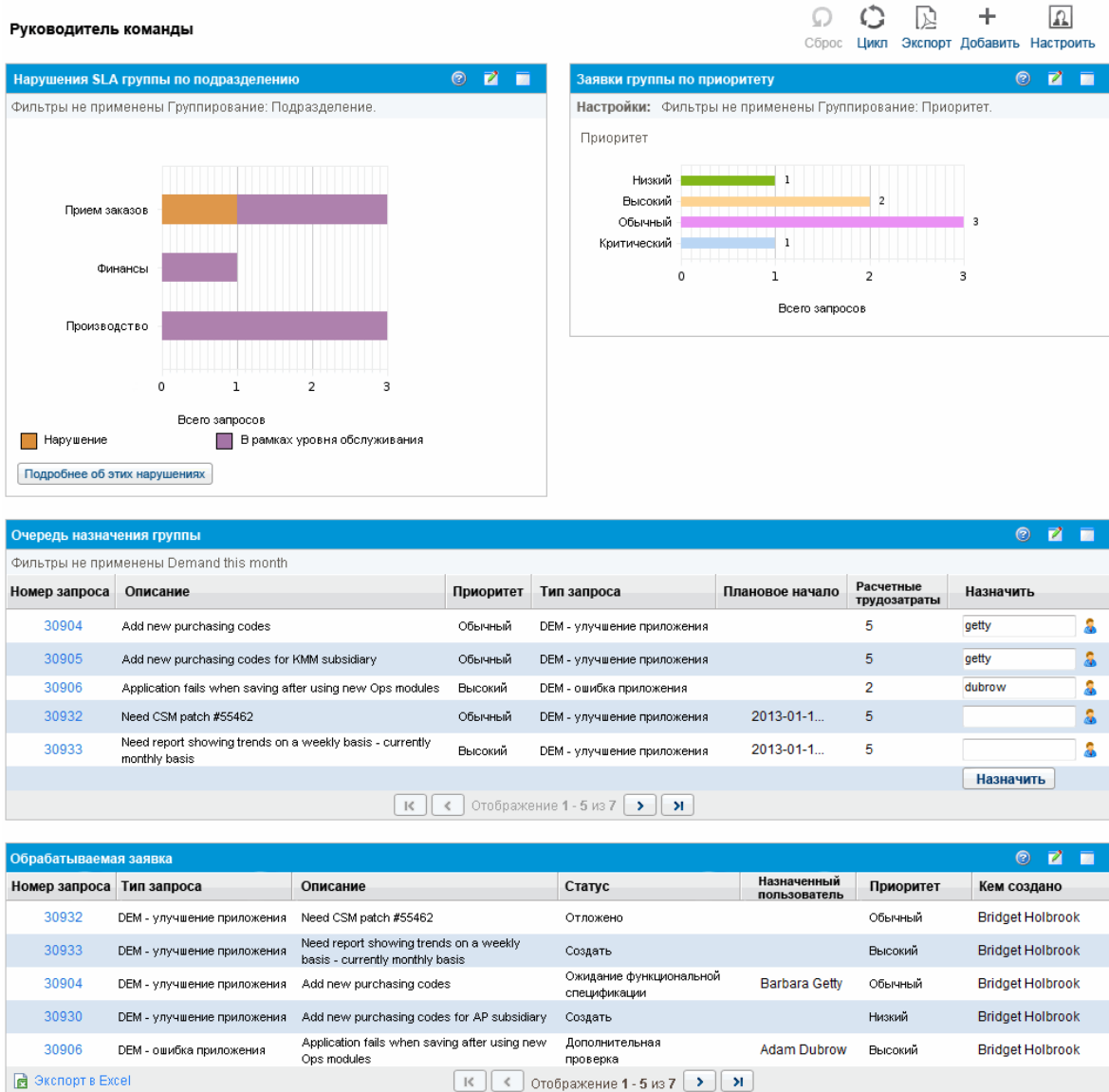


Готовая страница информационной панели PPM «Руководитель команд»

На готовой странице информационной панели PPM «Руководитель команд» представлены компоненты ИТ-заявок, представляющие интерес для сотрудников, ответственных за управление ИТ-заявками. ИТ-заявки команды отображаются в следующих портлетах (см. Рис. 2-5 ниже).

- **Портлет «Нарушения SLA группы по отделам».** Портлет «Нарушения SLA группы 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 [странице 28](#).
- **Портлет «Заявки группы по приоритету».** Портлет «Заявки группы 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 [странице 25](#).
- **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 [странице 25](#).
- **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. Дополнительные сведения о портлете списка запросов см. в "[Портлет «Консолидированная заявка»](#)" на [странице 23](#), *руководстве пользователя модуля «Управление заявками»*

Рис. 2-5 Готовая страница информационной панели PPM «Руководитель группы»



Портлеты для управления ИТ-заявками

В решении HP по управлению ИТ-заявками доступны портлеты для управления ИТ-заявками. Эти портлеты размещаются на страницах информационной панели PPM «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 30303 в портлете «Обрабатываемая заявка» на Рис. 2-5 "Готовая страница информационной панели РРМ «Руководитель команды»" на странице 21, то откроется окно сведений о запросе, показанное на Рис. 2-6 в.

Примечание. Для добавления портлетов по управлению ИТ-заявками в информационную 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. Рис. 2-4 in "Готовая страница информационной панели РРМ «Ответственный за обработку заявок»" на странице 19. Наведите курсор мыши на столбец гистограммы, чтобы вывести всплывающую подсказку с подробной информацией об ИТ-заявках.

Нажмите кнопку **Управление 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 информационной панели 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 "Готовая страница информационной панели РРМ «Ответственный за обработку заявок»" на странице 19).
 - Портлет «Обрабатываемая заявка» на готовой странице «Руководитель команды» (см. Рис. 2-5 "Готовая страница информационной панели РРМ «Руководитель команды»" на странице 21).

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

Номер запроса: 30904 Кем выполнен запрос: Bridget Holbrook

Тип запроса: DEM - улучшение приложения Дата создания: January 9, 2013

Статус запроса: Ожидание функциональной спецификации

Рабочий процесс: DEM - процесс запроса на улучшение

Назначенный пользователь: Barbara Getty

Назначенная группа:

Подразделение запрашивающего: Прием заказов

Приоритет: Обычный Приложение: Приложение ERP

Описание: Add new purchasing codes

Сведения об улучшении

Имя улучшения: Purchasing codes

Подробное описание: Add new purchasing codes

Новое улучшение: Да Нет Пакет:

Кем выполнен запрос: January 9, 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:

Расчетные трудозатраты:

Дата отклонения:

Дата выполнения заявки:

+ Примечания (Примечания не существуют)

+ Статус

+ Взаимосвязки

Портлет «Заявки по категориям»

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

- Портлет **Заявки по подразделению** и портлет «Заявки по бизнес-инициативе» на готовой странице «Ответственный за обработку заявок» (см. Рис. 2-4 в разделе "[Готовая страница информационной панели РРМ «Ответственный за обработку заявок»](#)" на странице 19).
- Портлет **Заявки группы по приоритету** на готовой странице «Руководитель команды» (см. Рис. 2-5 "[Готовая страница информационной панели РРМ «Руководитель команды»](#)" на странице 21).

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 подразделению, 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 информационной панели РРМ, показанных на Рис. 2-4 в разделе "[Готовая страница информационной панели РРМ «Ответственный за обработку заявок»](#)" на странице 19 и Рис. 2-5 "[Готовая страница информационной панели РРМ «Руководитель команды»](#)" на странице 21). 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 странице 32.

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](#)

[Развернуть все](#) | [Свернуть все](#)

Сводка

Номер запроса: 30933	Кем выполнен запрос: Bridget Holbrook
Тип запроса: DEM - улучшение приложения Изменить	Дата создания: January 10, 2013
Статус запроса: Создать	
Рабочий процесс: DEM - процесс запроса на улучшение	
Назначенный пользователь: Joseph Banks	
Назначенная группа: <input type="text"/>	
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:
ReportUpgrades - 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 подразделению** на готовой странице «Ответственный за обработку заявок» (см. Рис. 2-4 "Готовая страница информационной панели PPM «Ответственный за обработку заявок» " на странице 19).
- Портлет **Нарушения SLA группы по приоритету** на готовой странице «Руководитель команды» (см. Рис. 2-5 "Готовая страница информационной панели PPM «Руководитель команды»" на странице 21).

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 рисунке ниже.

Рис. 2-8 Пример страницы «Нарушения SLA»

Список нарушений SLA				
Фильтры не применены Упорядочено по: Номер запроса.				
Номер запроса 	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 30741 на рисунке ниже.

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

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

Отложено Сохранить Копировать Дополнительно

Назначить Отмена

Развернуть все | Свернуть все

— Сводка

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

— Сведения об улучшении

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

— Анализ

Расчетная дата выполнения:

— Поля SLA модуля "Управление заявками"

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

— Поля планирования модуля "Управление заявками"

Расчетная дата начала: 18 Январь 2013	
Расчетные трудозатраты: <input type="text"/>	5
Дата отклонения: <input type="text"/>	
Дата выполнения заявки: <input type="text"/>	

+ Примечания (Примечания не существуют)

+ Статус

+ Взаимосвязи

Глава 3: Обработка ИТ-заявок

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

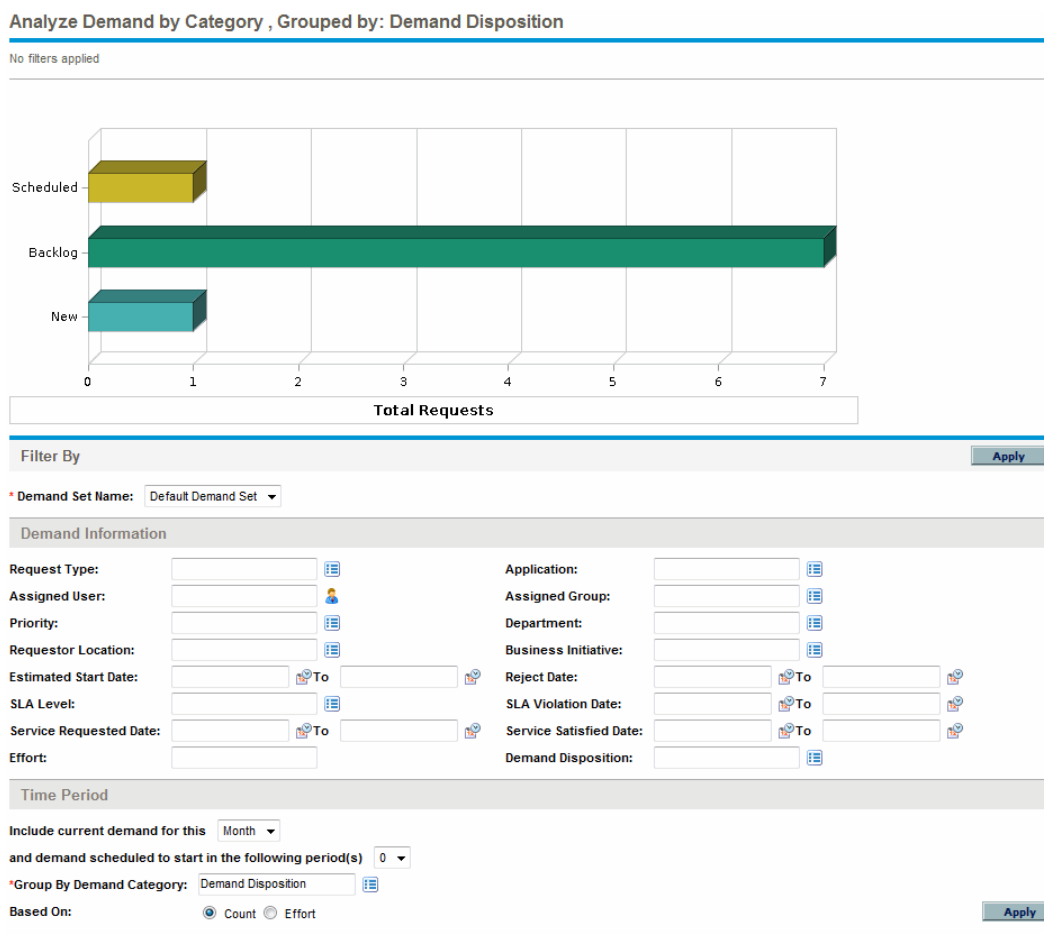
- ["Анализ ИТ-заявок" ниже](#)
- ["Назначение ИТ-заявок" на странице 32](#)
- ["Управление консолидированной ИТ-заявкой" на странице 33](#)
- ["Планирование и отклонение ИТ-заявок" на странице 33](#)

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 **Фильтр**: 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**.

Примечание. 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 информационной панели PPM «Руководитель команды».

Также можно добавить портлет «Очередь назначения» на страницу информационной панели PPM. 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 информационной панели PPM «Руководитель команды» и перейдите к портлету «Очередь назначения команды» или откройте портлет «Очередь назначения».

Очередь назначения группы						
Фильтры не применены Demand this month						
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	<input type="text"/>
30933	Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis	Высокий	DEM - улучшение приложения	2013-01-1...	5	<input type="text"/>

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 **Фильтр**: 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.

Примечание. Дополнительные сведения о планировании и отклонении ИТ-заявок см. в разделе ["Планирование и отклонение ИТ-заявок"](#) ниже.

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 «Планирование 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 «Планирование 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 > Планирование заявки**. Откроется страница «Планирование 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: **Отклонить**

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:

Текущая заявка по размещению заявки:

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 «Планирование заявки».

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

Страница «Планирование заявки» перезагрузится с учетом примененных фильтров.

5. В разделе **Планируемая заявка** на странице «Планирование 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 «Планирование 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 to...	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:

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

Отправка отзывов о документации

Если у вас есть комментарии к данному документу, [обратитесь в отдел документации по электронной почте](#). Если на вашем компьютере настроен клиент электронной почты, при нажатии на ссылку выше откроется окно нового сообщения, в теме которого будет указана следующая информация:

Отзыв о руководстве пользователя модуля «Отслеживание и администрирование ИТ-заявок» (Project and Portfolio Management Center 9.30)

Напишите в сообщении свой отзыв и отправьте его нам.

Если клиент электронной почты недоступен, скопируйте приведенную выше информацию в новое сообщение в почтовом веб-клиенте, а затем отправьте свой отзыв по адресу HPSW-BTO-PPM-SHIE@hp.com.

Благодарим за отзыв!