

HP Project and Portfolio Management Center

ソフトウェアバージョン: 9.10

Tracking and Managing IT Demand ユーザーズガイド

ドキュメントリリース日: 2010年9月 (英語版)

ソフトウェアリリース日: 2010年9月 (英語版)



ご注意

保証

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

ここに記載する情報は、予告なしに変更されることがあります。

権利の制限

機密性のあるコンピュータソフトウェアです。これらを所有、使用、または複製するには、HP からの有効な使用許諾が必要です。商用コンピュータソフトウェア、コンピュータソフトウェアに関する文書類、および商用アイテムの技術データは、FAR 12.211 および 12.212 の規定に従い、ベンダーの標準商用ライセンスに基づいて米国政府に使用許諾が付与されます。

著作権について

© Copyright 1997-2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

商標について

Adobe® は、Adobe Systems Incorporated の商標です。

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

Java™ は、Sun Microsystems, Inc. の米国商標です。

Microsoft®, Windows®, Windows® XP, および Windows Vista® は、Microsoft Corporation の米国登録商標です。

Oracle® は、Oracle Corporation とその子会社の登録商標です。

UNIX® は、The Open Group の登録商標です。

ドキュメントの更新情報

このマニュアルの表紙には、以下の識別情報が記載されています。

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

最近更新のチェック、またはご使用のドキュメントが最新版かどうかのご確認には、次のサイトをご利用ください。

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

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

バージョン番号が9.10である理由

PPM Centerは、HP BTO Operationsバージョン9ポートフォリオに組み込まれています。このバージョン番号を使用するのは、PPM Centerのバージョンと、同時期にリリースされる他の製品のバージョンを揃えるためです。PPM Center 9.10はPPM Center 8.0xをベースとしており、このバージョンの製品ファミリーを拡張した製品となっています。HP BTO Operationsバージョン9ポートフォリオ内でリリースされる製品では、共有のテクノロジー、共通のプラットフォーム、統合、ソリューション、アップグレードツール、プロフェッショナルサービスが提供されます。

サポート

次のHPソフトウェアサポートオンラインWebサイトを参照してください。

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

HPソフトウェアサポートオンラインではセルフソルブ機能を提供しています。お客様の業務の管理に必要な対話型の技術支援ツールに素早く効率的にアクセスいただけます。HPソフトウェアサポートWebサイトのサポート範囲は次のとおりです。

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

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

アクセスレベルに関する詳細は、次のWebサイトを参照してください。

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

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

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

目次

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

3	ITデマンドの処理	35
	ITデマンドの分析	36
	ITデマンドのアサイン	37
	ITデマンド集計の管理	38
	ITデマンドのスケジューリングと却下	39
	索引	43

1 ITデマンドのトラッキングと管理

ITデマンドのトラッキングと管理

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

HP IT Demand Management ソリューション

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

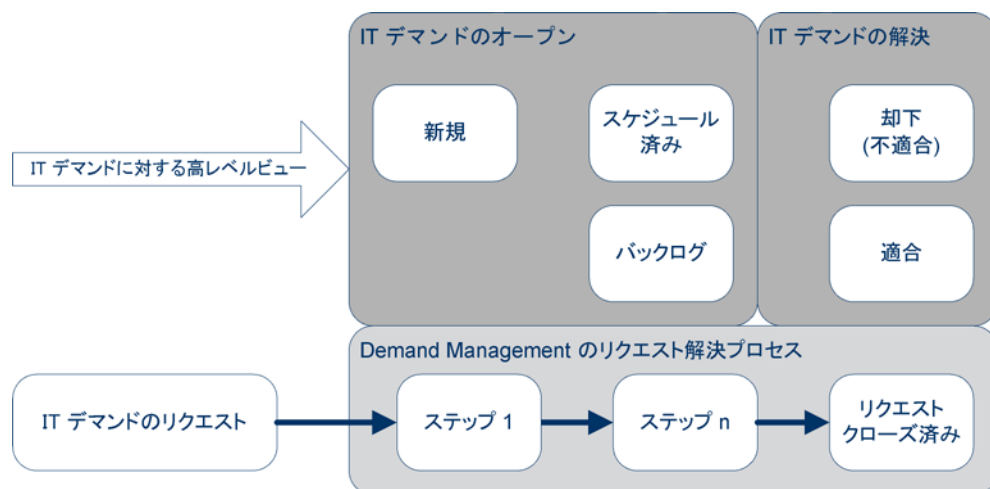
HP Demand Managementは、ITグループに提出されたすべてのリクエストを一元的に管理します。HP Demand Managementには、さまざまなソースから提出されたリクエストを集計する機能があり、ITマネージャなどのITリクエストの管理やトラッキングの担当者は、ITグループに提出されたデマンドをリアルタイムで確認できます。

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



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

図 1-1. IT Demand Management のプロセス



HP Demand Managementの用語と概念

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

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

デマンド処理状況

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

- 新規
- スケジュール済み
- バックログ

デマンドフィールドとデマンドセット

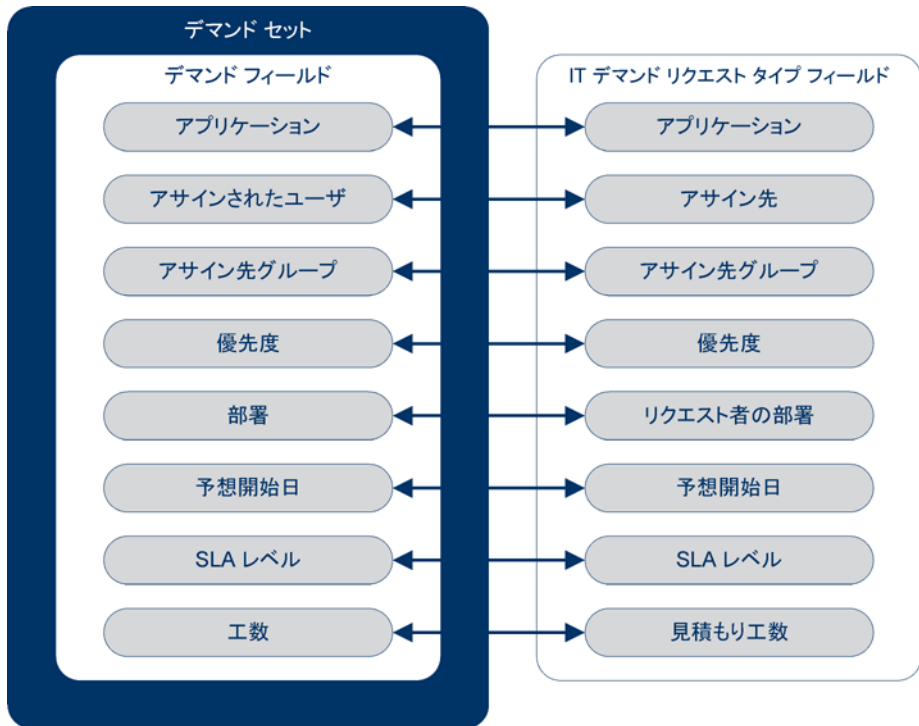
会社にはさまざまなグループが存在し、グループによってトラッキングするIT デマンドは異なります。たとえば、研究開発の部署は、製品の不具合や機能拡張リクエストに関するIT デマンドをトラッキングする必要があります。また、IS 部署は、ヘルプデスクリクエストに関するIT デマンドをトラッキングします。このようなグループ別のトラッキングのためにIT デマンドを分類する方法として、HP IT Demand Management ソリューションではデマンドセットという概念が採用されています。

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

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

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

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



ITデマンドリクエストタイプ

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

事前定義されたITデマンドリクエストタイプとワークフロー

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

表 1-1. IT デマンドリクエストタイプとワークフロー

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

ITデマンドリクエストタイプの定義

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

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

SLA

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

HP IT Demand Management ソリューションのリクエスト

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

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

関連情報

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

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

2 デマンドの管理で使用するインタフェースオプション

IT デマンドの管理メニュー

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

IT Demand Managementのページ



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

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

[デマンド集計の管理] ページ

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

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

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

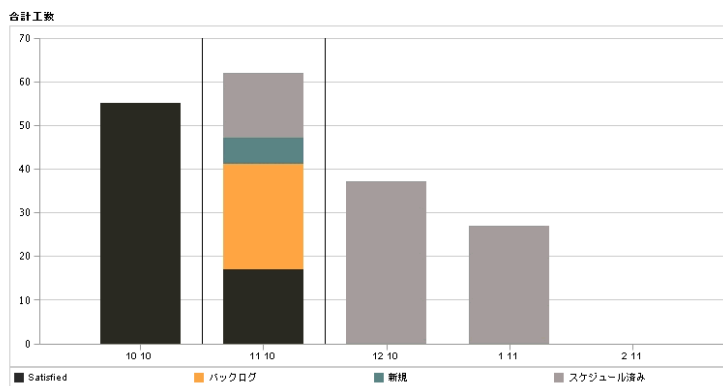


[デマンド集計の管理] ページの変更内容は、[デマンド集計] ポートレットにエクスポートされません。

図 2-1. [デマンド集計の管理] ページの例

デマンド処理状況ごとのデマンド集計の管理

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



フィルタ基準

適用

* デマンド セット名: デフォルト デマンド セット

デマンド情報

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

期間

期間: [月]

表示する過去の期間数: [3]

表示する今後の期間数: [3]

* グループ デマンド カテゴリ: デマンド処理状況

グループ化の適用先: 過去のデマンド
 今後のデマンド

適用

[デマンドのスケジュール] ページ

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

たとえば、[図 2-1](#)の「Dec 05」の棒グラフの [新規] (グラフの凡例を参照) をクリックすると、[デマンドのスケジュール] ページ ([図 2-2](#)) が開きます。このページで、デマンドのスケジュールリングができます。

図 2-2. [デマンドのスケジュール] ページの例

デマンドのスケジュール

フィルタ基準: デマンド処理状況・新規、グループ基準、デマンド処理状況

完了

スケジュールするデマンド

現在のデマンド	工数	カウント
<input type="checkbox"/> 新規	4	2
合計	4	2

[すべてキャンセル](#) [すべてクリア](#)

選択したデマンドの予想開始日の設定: [スケジュール](#)

このデマンドを満たさない場合に選択: [終了](#)

フィルタ基準 [適用](#)

デマンド セット名: [デフォルト デマンド セット](#)

デマンド情報

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

期間: 月

表示:

現在のデマンド (デマンド処理状況別): [新規](#)

次の期間中に開始するスケジュールされたデマンド: 月 / 110101

グループ デマンド カテゴリ: [デマンド処理状況](#)

[適用](#)

完了

[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ

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

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

図 2-3. [カテゴリ別にデマンドを分析] ページ



事前設定されたPPM Dashboardページを使ったITデマンドの管理

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

[デマンドマネージャ] で事前設定されたPPM Dashboard ページ

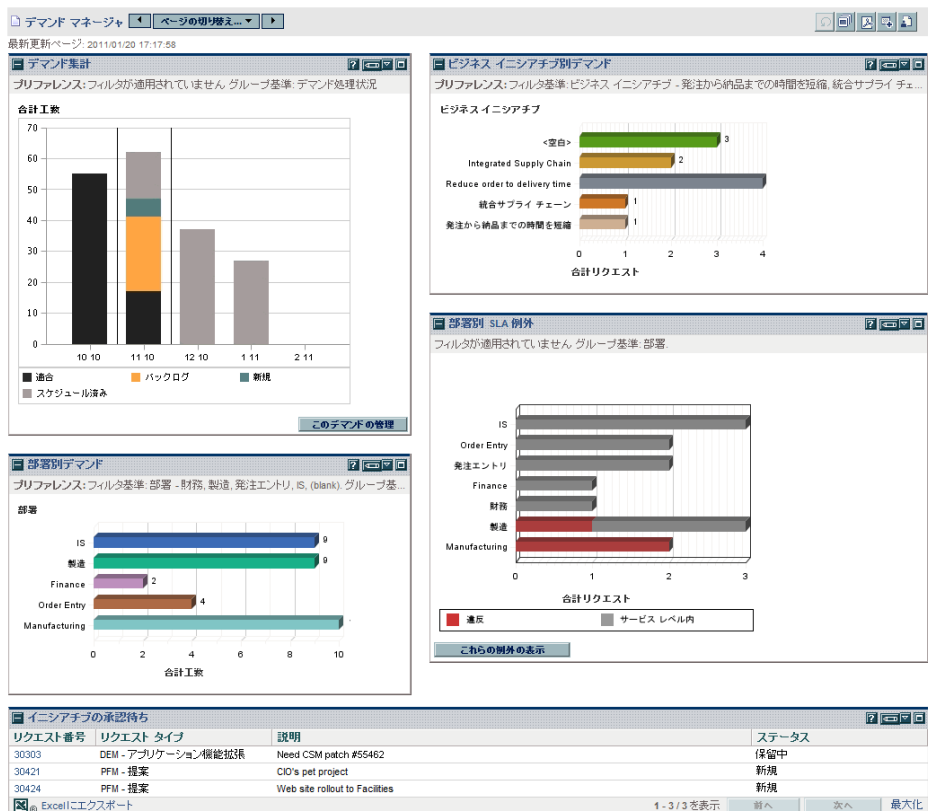
[デマンドマネージャ] で事前設定されたPPM Dashboard ページでは、組織に提出されたITデマンドの全体像を把握できます。ITデマンドを表示するポートレットには、次のものがあります (表示サンプルは [図 2-4](#) を参照してください)。

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

態のITデマンドリクエストがリスト表示されます。詳細については、「[SLA 例外のロールアップ] ポートレット」(32 ページ)を参照してください。

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

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



[チームマネージャ] で事前設定された PPM Dashboard ページ

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

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

図 2-5. [チームマネージャ] の PPM Dashboard ページ



ITデマンドを管理するためのポートレット

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

ポートレットのデータ表示画面では、リストの左端の列に表示されているリクエスト番号をクリックすると、デマンドのリクエストに関する詳細な内容をドリルダウンできます。たとえば26ページの図2-5の画面では、[処理中のデマンド] ポートレットでリクエスト番号30303をクリックすると、リクエストの詳細ページ (図 2-6) が開きます。



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

[デマンド集計] ポートレット

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

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

[デマンドリスト] ポートレットと [リクエストリスト] ポートレット

次のポートレットは、ITデマンドのリスト表示を行います。

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

図 2-6. [処理中のデマンド] ポートレットからリクエストを表示

印刷用バージョン

DEM - アプリケーション機能拡張 - #30303

説明: Need CSM patch #55482
 リクエスト ステータス: 保留中 (完全なステータスを表示)

利用できるアクション

保留中

アサイン キャンセル

コピーの作成 印刷

すべて削除する すべて新規に作成 保存

ヘッダー
 サマリ

リクエスト番号:	30303	リクエスト者:	Admin User
リクエストタイプ:	DEM - アプリケーション機能拡張 変更	作成日時:	2011/01/20
		リクエスト ステータス:	保留中
ワークフロー:	DEM - 機能拡張リクエスト プロセス		
アサイン先:			
アサイン先グループ:			
リクエスト者の部署:	発注センター	アプリケーション:	CSM App
優先度:	通常		
説明:	Need CSM patch #55482		

詳細
 機能拡張の詳細

機能拡張名:	CSM patch #55482	スイート:	
詳細な説明:	Need CSM patch #55482		
新規機能拡張:	いいえ		
リクエスト者:	2011/01/20	ビジネス イニシアチブ:	[先主から納品までの時間を短縮]
リクエスト者の場所:	<input type="text"/>		

分析

予想終了日:

Demand Management SLA フィールド

SLA レベル:

SLA 違反日:

サービス リクエスト日:

サービス 適合日:

Demand Management スケジューリング フィールド

予想開始日:

見積もり工数: 5

却下日:

デマンド 適合日:

メモ

保存時に追加されるメモ:

ステータス
 変更

コピーの作成 印刷

保存

[デマンド(カテゴリ別)] ポートレット

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

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

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

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

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

[チームアサインキュー] ポートレット

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

図 2-7. [チームアサインキュー] ポートレットからITデマンドを表示

印刷用バージョン

DEM - アプリケーション機能拡張 - #30423

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

リクエスト ステータス: 新規 (完全なステータスを表示)

利用できるアクション

初期レビュー

前次履歴を調べる アサイン 詳細情報が必要 スケジュール 却下

コピーの作成 削除

すべて展開する すべて折りたたむ 保存

ヘッダー サマリ

リクエスト番号: 30423 リクエスト者: Admin User

リクエストタイプ: DEM - アプリケーション機能拡張 作成日時: 2011/01/20

ワークフロー: DEM - 機能拡張リクエスト プロセス

アサイン先: Arme Geiz

アサイン先グループ:

リクエスト者の部署: 宛先不明

優先度: 高 アプリケーション: その他

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

詳細

機能拡張の詳細

機能拡張名: Report Upgrade - Weekly Trends

詳細な説明: Need report showing trends on a weekly basis - currently monthly basis

新規機能拡張: はい いいえ

スイート:

リクエスト者: 2011/01/20

リクエスト者の場所: ビジネス イニシアチブ: 宛先から納品までの時間を短縮

分析

予想終了日:

Demand Management SLA フィールド

SLA レベル:

SLA 違反日:

サービスリクエスト日:

サービス適合日:

Demand Management スケジューリング フィールド

予想開始日: 2011/12/01

見積もり工数: 5

却下日:

デマンド適合日:

メモ: メモが保存されません

ステータス

参照

コピーの作成 削除

保存

[SLA例外のロールアップ] ポートレット

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

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

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

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

図 2-8. [SLA例外] ページの例

Req#Δ	リクエスト タイプ	優先度	理由	説明
30741	DEM - アプリケーション機能拡張	重大	重要 - 3 日	URGENT: Need Version Control S/W Upc

このページでリクエスト番号をクリックすると、詳細情報が表示されます。図 2-9は、リクエスト番号30741をクリックして表示されたページサンプルです。

図 2-9. [SLA例外] ページから SLA を表示

印刷用バージョン

DEM - アプリケーション機能拡張 - #30741

説明: URGENT: Need Version Control SW Upgrade v5.5.5

リクエスト ステータス: 新規 (完全なステータスを表示)

利用できるアクション

初期レビュー

解決策を見直す アサイン 詳細情報が必要 スケジュール 閉じ

コピーの作成 削除

すべて展開する すべて折りたたむ 保存

ヘッダー

リマリ

リクエスト番号:	30741	リクエスト者:	Admin User
リクエストタイプ:	DEM - アプリケーション機能拡張	作成日時:	2011/01/20
		リクエストステータス:	新規

ワークフロー: DEM - 機能拡張リクエスト プロセス

アサイン先:

アサイン先グループ:

リクエスト者の部署:

優先度: アプリケーション:

説明: URGENT: Need Version Control SW Upgrade v5.5.5

詳細

機能拡張の詳細

機能拡張名:

詳細な説明:

新規機能拡張: はい いいえ スイート:

リクエスト者:

リクエスト者の場所: ビジネス イニシアチブ:

分析

予想終了日:

Demand Management SLA フィールド

SLAレベル:

SLA違反日:

サービスリクエスト日:

サービス適合日:

Demand Management スケジューリング フィールド

予想開始日:

見積もり工数:

却下日:

デマンド適合日:

メモ メモが保存しません

メモ ステータス

メモ 参照

コピーの作成 削除

保存

3 ITデマンドの処理

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

- 「ITデマンドの分析」(36 ページ)
- 「ITデマンドのアサイン」(37 ページ)
- 「ITデマンド集計の管理」(38 ページ)
- 「ITデマンドのスケジューリングと却下」(39 ページ)

ITデマンドの分析

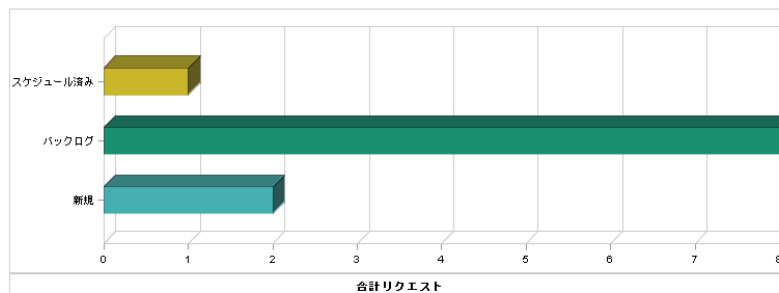
[カテゴリ別にデマンドを分析] ページでは、ITデマンドのリクエスト数をグラフ表示します。棒グラフ上の領域にカーソルを置くとヒントが開き、ITデマンドデータのさらに詳細な情報が表示されます。

ITデマンドを分析するには、次の手順を実行してください。

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

カテゴリ別にデマンドを分析, グループ基準: デマンド処理状況

フィルタが適用されていません



フィルタ基準 適用

デマンド セット名: デフォルト デマンド セット

デマンド情報

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

期間

この [月] の現在のデマンドと、次の期間以内に開始するようにスケジュールされたデマンドを含める

グループ デマンド カテゴリ: デマンド処理状況

基準: カウント 工数 適用

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



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

ITデマンドのアサイン

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

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

ITデマンドにユーザをアサインするには、次の手順を実行してください。

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

Req#	説明	優先度	リクエストタイプ	スケジュールされた開始日	見積もり工数	アサイン
30303	Need CSM patch #55462	通常	DEM - アプリケーション機能拡張	2010-12-2...	5	Admin User
30423	Need report showing trends on a weekly	高	DEM - アプリケーション機能拡張	2011-01-0...	5	Admin User
30741	URGENT: Need Version Control SANV Upgrade v5	重大	DEM - アプリケーション機能拡張	2010-12-2...	5	Admin User

Showing 1 to 3 of 4

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

選択したユーザが[アサイン]フィールドに入力されます。

4. ポートレットで、[アサイン]をクリックします。

選択したユーザがITデマンドにアサインされます。

ITデマンド集計の管理

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

デマンド集計を管理するには、次の手順を実行してください。

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

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



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

ITデマンドのスケジューリングと却下

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

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

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

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

デマンドのスケジュール

フィルタが適用されていません。グループ基準: デマンド処理状況

完了

スケジュールするデマンド		
現在のデマンド	工数	カウント
<input type="checkbox"/> スケジュール済み	5	1
<input type="checkbox"/> バックログ	25	8
<input type="checkbox"/> 新規	4	2
合計	34	11

すべてチェック

すべてクリア

選択したデマンドの予想開始日の設定:

このデマンドを満たさない場合に選択:

フィルタ基準

*デマンド セット名:

デマンド情報			
リクエスト タイプ:	<input type="text"/>	アプリケーション:	<input type="text"/>
アサインされたユーザ:	<input type="text"/>	アサイン先グループ:	<input type="text"/>
優先度:	<input type="text"/>	部署:	<input type="text"/>
リクエスト者の場所:	<input type="text"/>	ビジネス イニシアチブ:	<input type="text"/>
予想開始日:	<input type="text"/>	却下日:	<input type="text"/>
SLAレベル:	<input type="text"/>	SLA 違反日:	<input type="text"/>
サービス リクエスト日:	<input type="text"/>	サービス適合日:	<input type="text"/>
工数:	<input type="text"/>		
期間:	<input type="text" value="月"/>		
表示:			
<input checked="" type="radio"/> 現在のデマンド (デマンド処理状況別):	<input type="text"/>		
<input type="radio"/> 次の期間内に開始するスケジュールされたデマンド:	<input type="text" value="月/11/01/01"/>		
*グループ デマンド カテゴリ:	<input type="text" value="デマンド処理状況"/>		

適用

完了

3. [デマンドセット名] フィールドで、分析するデマンドセットを選択します。

デマンドセットのデータが [デマンドのスケジュール] ページに表示されます。

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

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

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

スケジューリングまたは却下の対象となるITデマンドを選択します。

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

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

デマンドのスケジュール

フルラウエール デマンド処理状況 - 新規 特定の基準 リクエスト番号

リクエスト番号	説明	リクエストタイプ	見積もり工数	スケジュールされた開始日	デマンド処理状況	アナリケーション	アサインされたユーザー	アサイン先グループ	優先度	部署	リクエスト者の電番	ビジネス イニシアチブ	予定開始日	却下日	SLAレベル	SLA違反日	サービスリクエスト日
<input type="checkbox"/>	30272	Fix bug list categories	DEM - アプリケーションバグ	2.0		新規	その他		低	IS							
<input type="checkbox"/>	30273	Reconfigure version control	DEM - アプリケーションバグ	2.0		新規	バージョン管理App		低	IS							
<input type="checkbox"/>	30274	implement release bonus	DEM - アプリケーションバグ	2.0		新規	HR アプリケーション		通常	IS							

すべてチェック すべてクリア

選択したデマンドの予定開始日の設定:

このデマンドを真または偽の場合に選択:

完了

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

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

索引

D

Demand Management ソリューション, **8, 11**
[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ, **22**
サービスレベルアグリーメント, **32**
スケジューリング, **21**
ダッシュボードページ, **23**
[チームマネージャ] のダッシュボード
ページ, **25**
[デマンド集計の管理] ページ, **19**
デマンドの却下, **39**
デマンドのスケジューリング, **39**
[デマンドのスケジュール] ページ, **21**
[デマンドマネージャ] のダッシュボード
ページ, **23**
分析, **36**
ポートレット, **27**
メニュー, **15**
リクエスト, **12**

DEM - アプリケーション機能拡張リクエスト
タイプ, **11**

DEM - アプリケーションバグリクエストタイ
プ, **11**

DEM - イニシアチブリクエストタイプ, **11**

DEM-機能拡張リクエストプロセスワークフ
ロー, **11**

DEM - データベースリフレッシュリクエスト
タイプ, **11**

DEM-データベースリフレッシュワークフ
ロー, **11**

DEM-バグリクエストワークフロー, **11**

DEM-プロジェクトイニシアチブプロセス
ワークフロー, **11**

S

[SLA 例外のロールアップ] ポートレット,
32

あ

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

い

[イニシアチブの承認待ち] ポートレット,
24, 28

か

[カテゴリ別にデマンドを分析] ページ, **22**

さ

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

し

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

処理状況、デマンド, **9**

[処理中のデマンド] ポートレット, **25, 28**

す

スケジューリング
デマンド, **21, 39**

た

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

ち

[チームアサインキュー] ポートレット, **25, 30**

[チームマネージャ] のダッシュボードページ, **25**

て

デマンド
却下, **39**
処理, **35**
スケジューリング, **21, 39**
デマンド処理状況, **9**
デマンドセット, **9**
デマンドフィールド, **9**
分析, **36, 38**
ポートレットを使用した管理, **27**
リクエストタイプ, **11**
リソースのアサイン, **37**
ワークフロー, **11**

[デマンド (カテゴリ別)] ポートレット, **30**

[デマンド集計の管理] ページ, **19, 38**

[デマンド集計] ポートレット, **23, 27**

デマンド処理状況, **9**

デマンドセット, **9**

デマンドの却下, **39**

[デマンドのスケジュール] ページ, **21, 39**

デマンドフィールド, **9**

[デマンドマネージャ] のダッシュボード
ページ, **23**

デマンドリクエストタイプ, **11**

[デマンドリスト] ポートレット, **28**

デマンドワークフロータイプ, **11**

ひ

[ビジネスイニシアチブ別デマンド] ポート
レット, **23, 30**

ふ

[部署別 SLA 例外] ポートレット, **23, 32**

[部署別チーム SLA 例外] ポートレット, **25, 32**

[部署別デマンド] ポートレット, **23, 30**

分析
デマンド, **36, 38**

ほ

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

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

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

め

メニュー

Demand Management ソリューション, **15**

ゆ

[優先度別チームデマンド] ポートレット, **25, 30**

り

リクエスト

Demand Management ソリューション, **12**

リクエストタイプ

Demand Management ソリューション, **11**

DEM-アプリケーション機能拡張, **11**

DEM-アプリケーションバグ, **11**

DEM-イニシアチブ, **11**

DEM-データベースリフレッシュ, **11**

デマンド, **11**

[リクエストリスト] ポートレット, **28**

リソース

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

わ

ワークフロー

Demand Management ソリューション, **11**

DEM-機能拡張リクエストプロセス, **11**

DEM-データベースリフレッシュ, **11**

