

HP Project and Portfolio Management Center

Versión de software: 9.10

Guía del usuario de Gestión de demanda de HP

Fecha de lanzamiento del documento: septiembre 2010

Fecha de lanzamiento del software: septiembre 2010



Avisos legales

Garantía

Las únicas garantías para los productos y servicios HP son las descritas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a tales productos y servicios. Nada de lo aquí incluido podrá interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones en las que pudiera que pudieran incluirse en este documento.

La información incluida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesaria una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De acuerdo con FAR 12.211 y 12.212, se autoriza el uso del software del equipo comercial, la documentación del software del equipo y los datos técnicos para los elementos comerciales al gobierno de EE. UU. con la licencia comercial estándar del proveedor.

Avisos de copyright

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

Avisos de marca comercial

Adobe® es una marca comercial de Adobe Systems Incorporated.

Intel®, Intel® Itanium®, Intel® Xeon® y Pentium® son marcas comerciales de Intel Corporation en EE.UU. y otros países.

Java™ es una marca comercial americana de Sun Microsystems, Inc.

Microsoft®, Windows®, Windows® XP y Windows Vista® son marcas registradas de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca registrada de Oracle Corporation y/o sus afiliados.

UNIX® es una marca registrada de The Open Group.

Actualizaciones de documentación

La portada del manual contiene la siguiente información identificatoria:

- El número de versión de software, que indica la versión de software
- La fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que el documento se actualiza
- La fecha de lanzamiento del software, que indica la fecha a partir de la cual está disponible esta versión de software

Para buscar actualizaciones recientes o comprobar si está usando la edición más reciente de un documento, vaya a:

h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals

También recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de asistencia del producto adecuado. Póngase en contacto con el representante de ventas de HP para obtener más información.

¿Por qué el número de versión 9.10?

PPM Center forma parte de HP BTO Operations versión 9 portfolio. El uso de este número de versión alinea PPM Center con otros productos que salen al mercado en el mismo periodo de tiempo. PPM Center 9.10 se basa en PPM Center 8.0x y es una extensión de esta serie de productos. El lanzamiento de productos de HP BTO Operations versión 9 portfolio incluye tecnología compartida, plataformas comunes, integraciones, soluciones, herramientas de actualización y ofertas de servicio profesional.

Asistencia técnica

Puede consultar el sitio web de HP Software Support en:

hp.com/go/hpsoftwaresupport

Mediante HP Software Support en línea puede acceder fácilmente a las herramientas de asistencia técnica interactiva. Como cliente preferente de asistencia técnica puede utilizar el sitio de asistencia para:

- Buscar documentos de conocimiento de interés
- Enviar y realizar un seguimiento de casos de soporte y solicitudes de mejora
- Descargar revisiones de software
- Administrar contratos de asistencia
- Buscar contactos de asistencia de HP
- Revisar información sobre los servicios disponibles
- Acceder a debates con otros clientes de software
- Buscar cursos de formación en software y registrarse

La mayoría de las áreas de asistencia requieren que se registre como un usuario de HP Passport y que inicie sesión. Muchas de aquellas, requieren, además, un contrato de asistencia.

Para encontrar más información sobre los niveles de acceso, vaya a:

h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Si desea registrarse para obtener un Id. de HP Passport, vaya a:

h20229.www2.hp.com/passport-registration.html

Tabla de contenido

1	Introducción a la gestión de demanda de HP	9
	Introducción a la gestión de demanda de HP	9
	Información general del sistema la gestión de demanda de HP	11
	Solicitudes, tipos de solicitud y estado de solicitud	12
	Flujos de trabajo y pasos de flujos de trabajo	13
	Procesamiento de solicitudes e integridad de datos	14
	Trabajar con la gestión de demanda de HP en una instancia multilingüe de PPM Center	15
	Documentos relacionados	16
2	Creación de solicitudes	17
	Información general de la creación de solicitudes	17
	Creación de solicitudes	19
	Creación de solicitudes desde la barra de menús	19
	Creación de solicitudes desde la sección Referencias	23
	Creación de solicitudes mediante copias	25
	Asignación de recursos a las solicitudes	26
	Asignación de recursos desde la sección Resumen de la página de detalles de solicitud	26
	Asignación de recursos desde la sección Recursos de la página de detalles de solicitud	30
	Información general sobre la adición de referencias a las solicitudes	31
	Adición de referencias a las solicitudes	32
	Adición de archivos adjuntos como referencias	32
	Adición de paquetes existentes como referencias	33
	Adición de nuevos paquetes como referencias	34
	Adición de programas como referencias	36
	Adición de proyectos como referencias	37
	Adición de versiones como referencias	38
	Adición de solicitudes existentes como referencias	39
	Adición de nuevas solicitudes como referencias	40

Adición de tareas como referencias	41
Adición de direcciones URL como referencias	42
Especificación de servicios para solicitudes	43
3 Visualización de solicitudes	45
Información general de las solicitudes de la gestión de demanda de HP	45
Abrir una solicitud.	48
Sección superior de la página de detalles de solicitud	49
Sección Encabezado de la página de detalles de solicitud	50
Sección Detalles de la página de detalles de solicitud	51
Sección Notas de la página de detalles de solicitud	52
Sección Recursos de la página de detalles de solicitud.	52
Sección Estado de la página de detalles de solicitud	54
Vista gráfica en la página de detalles de solicitud.	55
Detalles de la aprobación en la página de detalles de solicitud.	57
Detalles de transacción en la página de detalles de solicitud	58
Registro de ejecución de solicitud en la página de detalles de solicitud.	59
Sección Referencias de la página de detalles de solicitud	60
Relaciones predecesoras	65
Relaciones sucesoras	65
Relación de predecesor de finalización a finalización	66
4 Procesamiento y gestión de solicitudes	67
Información general del procesamiento y gestión de solicitudes	67
Búsqueda de solicitudes	68
Realizar búsquedas básicas de solicitudes.	68
Búsquedas avanzadas de solicitudes	70
Uso del generador de consultas para buscar solicitudes	71
Componentes de una consulta de solicitud	72
Uso del explorador de solicitudes para buscar solicitudes	74
Abrir y actualizar solicitudes.	76
Abrir solicitudes desde los portlets	76
Abrir solicitudes desde las notificaciones por correo electrónico.	77
Abrir solicitudes desde la barra de menú.	77
Ejecución de una edición básica de solicitud	77
Edición simultánea de solicitudes	82
Ejemplo: dos usuarios editan campos	82
Ejemplo: dos usuarios editan campos más acción del flujo de trabajo	83

Ejemplo: pasos de flujo de trabajo en paralelo	83
Ediciones rápidas: edición de varias solicitudes al mismo tiempo	84
Consideraciones para realizar ediciones rápidas	84
Ejecución de ediciones rápidas	86
Actualizaciones masivas: trabajar en varias solicitudes al mismo tiempo	88
Consideraciones para realizar actualizaciones masivas	88
Ejecución de actualizaciones masivas	90
Gestión de solicitudes	92
Volver a abrir solicitudes cerradas	92
Supresión de solicitudes	93
Cancelación de solicitudes	94
Impresión de solicitudes	94
Purga de solicitudes	95
Uso de los informes de gestión de demanda para monitorizar solicitudes	95
Creación de informes en la gestión de demanda de HP	98
Gestión de solicitudes mediante los portlets	98
5 Integración de solicitudes y proyectos	103
Información general de la integración de solicitudes y proyectos	103
Utilización de solicitudes como referencias en tareas	105
6 Página Gestor de demanda	109
Información general de la página Gestor de programa	109
Portlets en la página Gestor de programa	111
Portlet de demanda consolidada	111
Portlet Demanda por departamento	112
Portlet Demanda por iniciativa empresarial	113
Portlet Excepciones de SLA por departamento	114
Portlet Iniciativas pendientes de aprobación	115
Configuración de preferencias de los portlets	115
Índice	117

1 Introducción a la gestión de demanda de HP

Introducción a la gestión de demanda de HP

La gestión de demanda de HP es el componente de HP Project and Portfolio Management Center (PPM Center) que gestiona las solicitudes desde la creación hasta la implementación. Éstas se procesan mediante un flujo de trabajo que se representa gráficamente en la interfaz de usuario. La gestión de demanda de HP cuenta con herramientas y procesos configurables para manipularlas. Los datos se capturan solicitando información específica del proceso a fin de garantizar que se recopile y se valide la información necesaria en el momento indicado del proceso.

La gestión de demanda de HP aplica complejas reglas empresariales ya que emplea distintos métodos de aprobación. A medida que la solicitud pasa por los diversos pasos del flujo de trabajo, se envían notificaciones por buscapersonas o por correo electrónico. Las características de delegación y de establecimiento de prioridades permiten que las solicitudes avancen con celeridad en los flujos de trabajos utilizados y que se dirijan expeditivamente al departamento, el grupo o la persona pertinentes.

El presente documento contiene la siguiente información:

- En la gestión de demanda de HP, las solicitudes son el medio por el cual se inician y controlan acciones y procesos. Las solicitudes contienen toda la información necesaria que permite tomar decisiones que las hacen avanzar en el flujo de trabajo. El [Capítulo 3, *Visualización de solicitudes*, en la página 45](#) ofrece información sobre las principales características de las solicitudes de la gestión de demanda de HP.
- La gestión de demanda de HP se puede utilizar para enviar todo tipo de solicitudes, ya sea para pedir que se solucionen simples defectos de software o que se cambie el ámbito de un proyecto. El [Capítulo 2, *Creación de solicitudes*, en la página 17](#) trata sobre la creación de solicitudes.
- Una vez creada la solicitud, se debe procesar y gestionar. El [Capítulo 4, *Procesamiento y gestión de solicitudes*, en la página 67](#) proporciona instrucciones sobre cómo abrir y actualizar solicitudes además de explicar cómo utilizar los informes y los portlets para gestionarlas.
- Los clientes de HP que poseen la gestión de demanda de HP y la gestión de proyectos de HP pueden integrar la funcionalidad de la gestión de demanda de HP que permite realizar un seguimiento de las solicitudes con las capacidades de la gestión de proyectos de HP de seguimiento de las fechas de entrega y de los valores reales. El [Capítulo 5, *Integración de solicitudes y proyectos*, en la página 103](#) indica cómo integrar tareas y solicitudes y trabajar con ellas.
- La gestión de demanda de HP tiene una página preconfigurada que los gestores de demanda pueden utilizar para monitorizar y gestionar las solicitudes. En el [Capítulo 6, *Página Gestor de demanda*, en la página 109](#) se describe la página y los portlets que muestra.

Información general del sistema la gestión de demanda de HP

El sistema de resolución de solicitudes de la gestión de demanda de HP se utiliza para realizar un seguimiento desde la creación de las solicitudes hasta la resolución. Los principales componentes del sistema son las solicitudes y los flujos de trabajo.

Las solicitudes son las unidades de trabajo fundamentales de la gestión de demanda de HP. Cuando necesita ayuda, crea una solicitud. Cuando tiene un problema, crea una solicitud. Cuando hay que realizar algo, crea una solicitud.

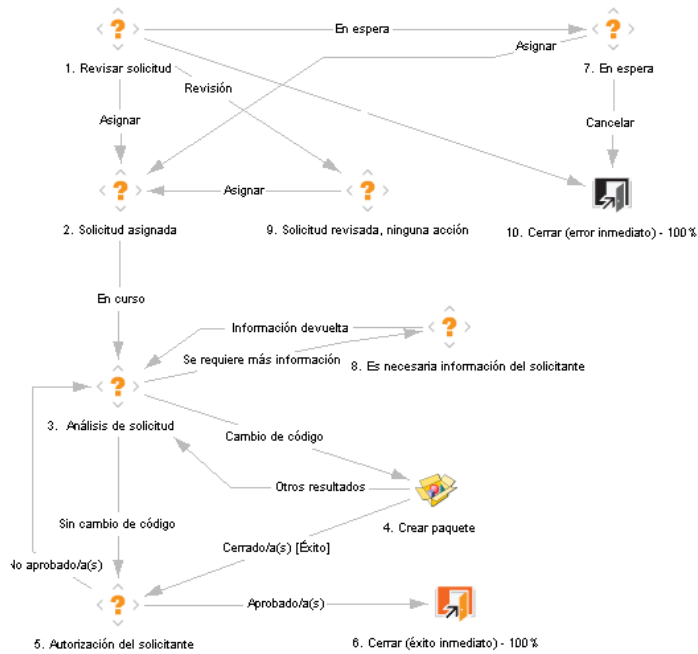
Una vez creadas las solicitudes, recorren un proceso hasta que se llega a una resolución. El proceso al que se someten las solicitudes para darles una resolución se denomina flujo de trabajo. Éste está compuesto por pasos que se corresponden cada uno de ellos a una decisión o una acción en particular.

En cada paso del flujo de trabajo, se añade información a la solicitud o se actualiza la información existente. Por ejemplo, se crea una solicitud de mejora para pedir que se modifique una aplicación. Más adelante en el proceso de resolución de la solicitud, una vez que se la aprueba, se asignan programadores para que trabajen en la mejora.

En PPM Center, puede interactuar con la solicitud en la página de detalles de solicitud. Allí aparece toda la información de la solicitud. Allí se toman las decisiones y se modifica la solicitud.

Una vez que se toma una decisión o se realiza una acción, el usuario debe acceder manualmente a la página de los detalles de la solicitud y seleccionar la decisión o la acción. Luego, la solicitud pasa al próximo paso del flujo de trabajo en el que otro usuario toma una decisión o realiza una acción pertinente. En la *Figura 1-1* se describen los pasos del flujo de trabajo de una solicitud de ejemplo.

Figura 1-1. Solicitudes y flujos de trabajo



Solicitudes, tipos de solicitud y estado de solicitud

En la página de detalles de solicitud se muestra toda la información necesaria para llevar a cabo un determinado proceso empresarial. Las solicitudes tienen un *tipo de solicitud* asociado, como tipo de solicitud de error o tipo de solicitud de mejora. El tipo de solicitud define las características básicas de la solicitud, como los campos que incluye, los participantes y los flujos de trabajos a los que se somete.

El *estado* de solicitud es un indicador resumen del estado actual de la solicitud. Por ejemplo, el estado de una solicitud puede ser Nuevo/a(s), Asignado/a(s) o En curso. Los estados de solicitud se asignan automáticamente a medida que la solicitud avanza en el flujo de trabajo. La gestión de demanda de HP viene con tipos de solicitud suministrados por HP que pueden modificarse según las necesidades empresariales.

Flujos de trabajo y pasos de flujos de trabajo

Los flujos de trabajo están compuestos por una serie lógica de pasos que definen el proceso de principio a fin. Se pueden configurar para que gestionen prácticamente cualquier proceso empresarial. Se pueden crear para automatizar los procesos existentes, en lugar de forzar a la organización a adoptar un conjunto de procesos establecidos.

Los pasos del flujo de trabajo son eventos que están vinculados para formar un flujo de trabajo completo. La gestión de demanda de HP utiliza los siguientes cuatro tipos de pasos del flujo de trabajo:

- **Decisiones.** En los pasos del flujo de trabajo de decisión, un usuario o un grupo toma una decisión o realiza una acción, como aprobar una solicitud o llevar a cabo una tarea. Los pasos del flujo de trabajo de decisión se actualizan manualmente para indicar que un recurso tomó una decisión o que realizó la acción correspondiente en dicho paso.
- **Ejecuciones.** Durante la ejecución de los pasos del flujo de trabajo, el sistema realiza una acción y después actualiza el paso con los resultados. Las ejecuciones pueden ser tan simples como calcular el valor de un token o tan complejas como crear paquetes o actualizar páginas web. Los pasos del flujo de trabajo de ejecución se actualizan automáticamente para reflejar el resultado de la acción.
- **Condiciones.** Los pasos del flujo de trabajo de condición son pasos lógicos que pueden incluir instrucciones AND/OR. Se utilizan para procesar flujos de trabajo complejos como exigir que todas las entradas alcancen un determinado paso del flujo de trabajo antes de que se proceda con el paso siguiente.
- **Flujos de trabajo secundarios.** Los pasos de un flujo de trabajo secundario son flujos de trabajo pequeños e independientes que utiliza el flujo de trabajo asociado a la solicitud.

Procesamiento de solicitudes e integridad de datos

Por lo general, se necesita la información recopilada durante la resolución de la solicitud para que ésta avance en el flujo de trabajo. Si bien parte de la información referente a las solicitudes está disponible cuando se crean, la información adicional se obtiene en distintos momentos del curso del flujo de trabajo.

Para obtener información cuando se la precisa en los distintos pasos del flujo de trabajo, la gestión de demanda de HP recurre a campos condicionales. Supongamos, por ejemplo, que crea una solicitud. En un comienzo, el campo **Asignado/a(s) a** no será obligatorio y es posible que ni siquiera esté habilitado.

No obstante, en algún punto del flujo de trabajo habrá que asignarle un usuario a la solicitud. En dicho momento del flujo de trabajo, quizás se exija al usuario o grupo a cargo de resolver el problema que rellene el campo **Asignado/a(s) a**. El campo (ahora obligatorio) aparecerá con un asterisco rojo que indica que la solicitud no puede pasar al próximo paso del flujo de trabajo hasta que se asigne un usuario. De hecho, la solicitud no podrá guardarse si no se completa el campo **Asignado/a(s) a**.

Trabajar con la gestión de demanda de HP en una instancia multilingüe de PPM Center

Si su PPM Center admite varios idiomas, asegúrese de estar al tanto de cómo esto puede afectar a las entidades de la gestión de demanda de HP (tipos de solicitud y de encabezado de solicitud, notificaciones, flujos de trabajo, solicitudes, etc.) que crea o modifica.

Si trabaja con la gestión de demanda de HP en una instancia de PPM Center que tiene una interfaz de usuario multilingüe (MLU), tenga en cuenta que:

- Toda entidad que cree se definirá en el idioma seleccionado al iniciar sesión (*idioma de sesión*). Tras crear la entidad, ésta sólo se puede modificar en el idioma en que se definió.
- Si define una entidad otro idioma que no sea el de la sesión, la entidad no se podrá editar a no ser que cambie primero el idioma en que se definió.
- Si copia una entidad de PPM Workbench y ésta está definida en otro idioma que no sea el de la sesión, puede copiar las traducciones existentes de la entidad en cuestión.
- Los destinatarios de las notificaciones las ven en sus respectivos idiomas de sesión. Si la instancia de PPM Center no admite el idioma de sesión de un destinatario, entonces se utiliza el *idioma de definición* de la notificación.

Para obtener más información sobre los idiomas de sesión, los idiomas de definición y la traducción de las entidades de la gestión de demanda de HP en una interfaz de usuario multilingüe (MLU), consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Documentos relacionados

Para obtener más información relacionada con la gestión de demanda de HP, consulte los siguientes documentos:

- *HP Demand Management Configuration Guide*
- *Guía del usuario de seguimiento y gestión de demanda de IT*
- *Tracking and Managing IT Demand Configuration Guide*
- *Multilingual User Interface Guide*
- *Guía del usuario de Gestión de horas de HP*
- *HP Time Management Configuration Guide*
- *Guía del usuario de Gestión de proyectos de HP*
- *Reports Guide and Reference*
- *Introducción*
- *Novedades y modificaciones*
- *HP-Supplied Entities Guide* incluye descripciones de todos los portlets de la gestión de demanda de HP, los tipos de solicitud y flujos de trabajo.

2 Creación de solicitudes

Información general de la creación de solicitudes

En la gestión de demanda de HP, las solicitudes son el medio por el cual se inician las acciones y los procesos. Contienen toda la información necesaria que permite tomar una serie de medidas que las hacen avanzar en el flujo de trabajo.

La información que contiene una solicitud varía según el tipo de solicitud. Por ejemplo, si se crea una solicitud de mejora, la información que se precisa no es la misma a la que se necesita si se crea una solicitud de defecto en una aplicación. Sin embargo, la mayoría de los tipos de solicitud comparte una organización básica.

En la *Figure 2-1 en la página 18* se muestra una página de detalles de solicitud con algunas secciones minimizadas para que se visualizan sólo las principales. Las secciones más importantes son las siguientes:

- La sección **Encabezado** contiene información general como el tipo de solicitud, el usuario que la creó y la fecha de creación.
- La sección **Detalles** suministra información específica de la solicitud, como la descripción del problema, el área de negocio afectada y la resolución de la solicitud. Durante la creación de una solicitud, por lo general es obligatorio rellenar ciertos campos de la sección **Detalles**.
- La sección **Notas** proporciona campos para introducir información que desea registrar acerca de la solicitud. Escribir notas es opcional.

- La sección **Referencias** se utiliza para añadir y ver información adicional sobre la solicitud. Por ejemplo, puede adjuntar un documento o especificar una dirección URL como referencia de la solicitud.

Figura 2-1. Página de detalles de solicitud con algunas secciones de encabezado minimizadas

The screenshot displays the 'Project and Portfolio Management Center' interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Cuadro de mando', 'Abrir', 'Buscar', 'Crear', 'Mis vínculos', and 'Historial'. The user is identified as 'Admin User'. The main content area shows the details for a request titled 'DEM: Mejora de la aplicación - #30192'. The description is 'Esto es una mejora de la aplicación.' and the status is 'Nuevo(a)s'. Below this, there are sections for 'Encabezado' and 'Resumen'. The 'Resumen' section contains a form with various fields: 'Nº solicitud' (30192), 'Tipo de solicitud' (DEM: Mejora de la aplicación), 'Creado(a) por' (Admin User), 'Departamento' (IS), 'Tipo secundario', 'Creado(a) el' (22 de septiembre de 2011), 'Flujo de trabajo' (DEM: Proceso de solicitud de mejora), 'Estado de solicitud' (Nuevo(a)s), 'Prioridad', 'Aplicación', 'Nombre de contacto' (Serrano, Ramón), 'Asignado(a) a', 'Grupo asignado', 'Teléfono de contacto', 'Grupo de solicitudes', 'Compañía', 'Dirección de correo electrónico del contacto' (Ramse@hp.com), 'Descripción' (Esto es una mejora de la aplicación), and 'Porc. finalización' (0). Below the summary, there are sections for 'Campos de elemento de trabajo' (with sub-sections like 'Detalles', 'Detalles de la mejora', 'Análisis', 'Campos SLA de Gestión de demanda', 'Campos de programación de Gestión de demanda'), 'Notas' (No existen notas), and 'Estado'. The 'Estado' section includes a table with columns for 'Sec.', 'Nombre de paso de flujo de trabajo', 'Estado de paso', 'Finalizado(a)s por', and 'Fecha'. The table shows a step 'Diseño de nivel alto' with the state 'Diseño de nivel alto (Ver acciones disponibles)' and a completion date of '2 de junio de 2011 00:29:13 CEST'. Below the table, there are buttons for 'Expandir pasos', 'Contraer pasos', 'Vista gráfica', 'Detalles de la aprobación', 'Detalles de transacción', and 'Cancelar solicitud'. At the bottom, there is a 'Referencias' section with 'Hacer una copia' and 'Suprimir' buttons, and a 'Guardar' button at the very bottom right.

Para obtener más información sobre la página de detalles de solicitud, consulte *Visualización de solicitudes* en la página 45.

Creación de solicitudes

Para crear solicitudes, utilice la página Crear solicitud (descrita en detalle a continuación), a la cual puede acceder desde las siguientes ubicaciones:

- La barra de menús
- La sección **Referencias** de la página de detalles de solicitud
- Un proyecto de la gestión de proyectos de HP
- Una tarea de la gestión de proyectos de HP
- Un paquete de la gestión de implementaciones de HP
- Una versión de la gestión de implementaciones de HP

Para obtener información sobre la creación de solicitudes en la gestión de proyectos de HP, consulte [Integración de solicitudes y proyectos en la página 103](#). Para obtener información sobre la creación de solicitudes en la gestión de implementaciones de HP, consulte la *Guía del usuario de Gestión de implementaciones de HP*.

Creación de solicitudes desde la barra de menús

La forma más común de crear una solicitud es con la barra de menús. Tras crearla, automáticamente se le asigna un número exclusivo y se realiza un seguimiento de principio a fin. De esta forma, se garantiza la finalización de las tareas y la rendición de cuentas de todos los pasos del flujo de trabajo de la solicitud.



Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, se debe tener en cuenta que al crear un tipo de solicitud, el idioma de definición se establecerá automáticamente según el idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Para crear una solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Crear**, haga clic en **Solicitud**.

Se abre la página Crear solicitud.

Project and Portfolio Management Center Usuario: Admin User | Cerrar sesión

Cuadro de mando ▾ Abrir ▾ Buscar ▾ Crear ▾ Mis vínculos ▾ Historial ▾ ☆

Resultados de búsqueda > Solicitud nº30153 > Crear Bua > Solicitud nº30154 > Crear solicitud

Crear solicitud

*Tipo de solicitud:

Crear según acción deseada

Creadas más recientes

PFM: Propuesta

3. En la lista **Tipo de solicitud**, seleccione el tipo de solicitud que desea crear.

El tipo de solicitud que seleccione dependerá de sus licencias, sus privilegios de acceso y los grupos de seguridad a los que está asignado. Para que no pierda tiempo, en la sección **Crear según acción deseada** se detallan los últimos tipos de solicitud que se crearon.

4. Haga clic en **Crear**.

Se abre la página Crear <Tipo de solicitud>.

The screenshot shows the 'Project and Portfolio Management Center' interface. The top navigation bar includes 'Cuadro de mando', 'Abrir', 'Buscar', 'Crear', 'Mis vínculos', and 'Historial'. The user is logged in as 'Admin User'. The main title is 'Crear DEM - Error de aplicación'. The form is divided into several sections: 'Encabezado' and 'Resumen' (collapsible), 'Creado(a)s por: Admin User', and a main form area with fields for 'Departamento', 'Tipo secundario', 'Flujo de trabajo', 'Prioridad', 'Asignado(a)s a:', 'Grupo de solicitudes', 'Descripción', 'Estado de solicitud', 'Nombre de contacto', 'Teléfono de contacto', 'Dirección de correo electrónico del contacto', 'Porc. finalización', 'Módulo', 'Plataforma', 'Impacto', 'Registro de errores', 'Reproducible', 'Pasos para repetir', 'Dificultad', 'Tiempo estimado para la finalización', 'Resolución', 'ID duplicado', and 'Resumen de resolución'. The form also includes 'Notas' and 'Referencias' sections at the bottom. 'Enviar' and 'Cancelar' buttons are present at the top right and bottom right.

Las secciones que se muestran en la página de detalles de solicitud varían según el tipo de solicitud que haya seleccionado.

5. En la sección **Encabezado**, rellene los campos según sea necesario.

La sección **Encabezado** contiene campos para proporcionar la información general de la solicitud. Los campos obligatorios están marcados con un asterisco rojo. El resto de los campos son opcionales, pero se pueden utilizar para proporcionar información que les sea útil a los encargados de revisar la solicitud.

6. En la sección **Detalles**, rellene los campos obligatorios e introduzca cualquier otra información sobre la solicitud que pueda resultar útil.

En la sección **Detalles** puede haber una subsección, ninguna o muchas. Para obtener información sobre un campo en particular, haga clic en el icono **Ayuda** (si está disponible) que aparece al lado del campo.

7. En la sección **Notas**, introduzca información adicional sobre la solicitud que desea que esté a disposición de otros usuarios.

8. Utilice la sección **Referencias** para añadir referencias a la solicitud.

Puede utilizar como referencia de la solicitud actual un archivo accesible desde la web o adjuntar un documento o archivo de un equipo local. También puede utilizar como referencias paquetes, tareas y otras solicitudes. Para obtener más información sobre cómo añadir referencias, consulte *Información general sobre la adición de referencias a las solicitudes* en la página 31.

9. Haga clic en **Enviar**.

Se abre la página Creación de solicitud confirmada y se muestra el número asignado a la solicitud y la descripción de la misma.



PPM Center puede configurarse para que guarde las solicitudes antes de enviarlas. Para habilitar esta característica en su sitio, comuníquese con el administrador de aplicaciones.

10. Para ver la página de detalles que se crea para la solicitud enviada, haga clic en **Solicitud nº**.

Una vez que se envía la solicitud, la gestión de demanda de HP le asigna un estado inicial, como Nuevo/a(s) y, a continuación, la somete a un proceso empresarial estándar de aprobaciones, decisiones y acciones según el flujo de trabajo asociado. Para obtener más información, consulte [Procesamiento y gestión de solicitudes en la página 67](#).

Creación de solicitudes desde la sección Referencias

Puede crear una solicitud desde la sección **Referencias** de la página de detalles de solicitud.



Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, se debe tener en cuenta que al crear un tipo de solicitud, el idioma de definición se establecerá automáticamente según el idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Para crear una solicitud desde la sección **Referencias** de una página de detalles de solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.
Se abre la página Buscar solicitudes.
3. Para localizar una solicitud, introduzca los criterios de búsqueda y, a continuación, haga clic en **Buscar**.
4. En la sección **Resultados de búsqueda de solicitudes**, en la columna **Solic. nº**, haga clic en un número para abrir la solicitud correspondiente.
Se abre la página de detalles de solicitudes.
5. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
6. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Solicitud (nueva)**.

7. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la página Crear solicitud.

Crear solicitud

*Tipo de solicitud:

*Relación:

- Solicitud duplicada - (Informativo): la solicitud seleccionada es un duplicado de la solicitud 30154
- Original de solicitudes duplicadas - (Informativo): la solicitud seleccionada es la original de estas dos solicitudes duplicadas.
- Elemento principal de esta solicitud - (Informativo): La solicitud solicitada es el elemento principal de la solicitud 30154.
- Elemento secundario de esta solicitud - (Informativo): La solicitud seleccionada es el elemento secundario de la solicitud 30154
- Relacionado con esta solicitud - (Informativo): La solicitud seleccionada está relacionada con la solicitud 30154
- Sucesor - (Bloqueo): Acción no permitida en la solicitud seleccionada hasta que se cierre la solicitud 30154
- Predecesor - (Bloqueo) - Acción no permitida en la solicitud 30154 hasta que se cierre la solicitud seleccionada.

Crear Cancelar

8. En la lista **Tipo de solicitud**, seleccione el tipo de solicitud que desea crear.

9. En **Relación**, seleccione la opción que indica qué relación tiene la nueva solicitud con la que abrió.



Para obtener más información sobre el establecimiento de relaciones entre solicitudes, consulte [Información general sobre la adición de referencias a las solicitudes en la página 31](#).

10. Haga clic en **Crear**.

Se abre la página Crear <Tipo de solicitud>.

11. Introduzca la información necesaria en los campos marcados con un asterisco rojo.

12. Proporcione cualquier otra información adicional sobre la solicitud que pueda resultar útil.



Para obtener instrucciones sobre cómo completar la página Crear <Tipo de solicitud>, consulte [Creación de solicitudes desde la barra de menús en la página 19](#).

13. Haga clic en **Enviar**.

Creación de solicitudes mediante copias

Para crear una solicitud, se puede copiar una existente. Esto permite ahorrar tiempo ya que no es necesario volver a introducir la información que comparten ambas solicitudes.



Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, se pueden crear solicitudes copiando los campos existentes, se debe tener presente que el idioma de definición de la solicitud que se crea como consecuencia de la acción de copiar otra es por defecto el idioma de sesión, incluso si la entidad original tenía otro idioma de definición. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Para copiar una solicitud existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra una solicitud.



Para abrir solicitudes, consulte [Abrir y actualizar solicitudes en la página 76](#).

Se abre la página de detalles de solicitudes.

3. En la parte superior de la sección **Encabezado**, haga clic **Hacer una copia**.

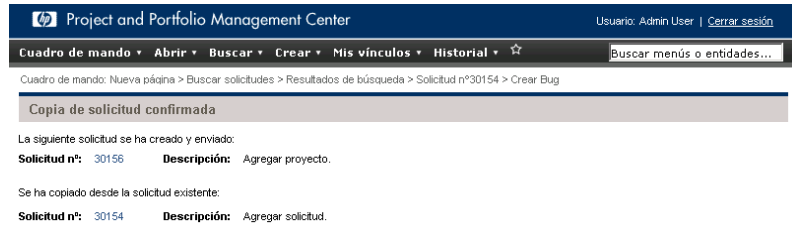
Se abre la página Copiar solicitud.

4. Para añadir las notas asociadas de la solicitud original a la nueva, deje seleccionada la casilla **Copiar notas de solicitud**.
5. Para añadir las referencias asociadas de la solicitud original a la nueva, deje seleccionada la casilla **Copiar referencias de solicitud**.
6. Haga clic en **Copiar**.

Se abre la página Crear <Tipo de solicitud> y se muestra la información copiada. En la nueva solicitud se reproducen los valores de todos los campos de las secciones **Encabezado** y **Detalles**.

7. Modifique los valores de los campos según sea necesario y después haga clic en **Enviar**.

En la página Copia de solicitud confirmada se muestra que la solicitud que se ha copiado correctamente.




8. Para abrir la nueva solicitud o la que se ha copiado, haga clic en el número de solicitud.

Asignación de recursos a las solicitudes

Al crear o modificar una solicitud, se pueden asignar recursos a ésta de forma manual en la sección **Resumen** de la página de detalles de solicitud, o bien, si el administrador ha habilitado el seguimiento de las solicitudes, en la sección **Recursos** de la página.

Asignación de recursos desde la sección Resumen de la página de detalles de solicitud

Para asignar un solo recurso desde la sección **Resumen** de la página de detalles de solicitud:

1. A la derecha del campo **Asignado/a(s) a**, haga clic en el icono  para seleccionar un recurso.

Se abre una ventana de búsqueda y selección.

2. Realice una de las siguientes acciones:
 - Desplácese por la lista de recursos y seleccione el que desea asignar.

Si lo prefiere, para restringir el número de recursos que aparecen en la lista:


- a. Establezca preferencias de búsqueda con una combinación de los campos **Asignado/a(s) a, Departamento, Nombre y Apellidos**.
- b. Haga clic en **Buscar**.
- c. Seleccione el nombre de un recurso de la lista de recursos obtenida.

Se cierra la ventana de búsqueda y selección, y el campo **Asignado/a(s) a** muestra el nombre del recurso seleccionado.



Para añadir un recurso, debe guardar la solicitud; y si es nueva, debe enviarla.

Para asignar varios recursos desde la sección **Resumen**:

1. A la derecha del campo **Asignado/a(s) a**, haga clic en el icono  para seleccionar varios recursos.

Se abre la página Seleccionar los recursos que se van a asignar.

2. Utilice los campos **Disponibilidad en fechas de** para definir el intervalo de fechas durante cual deben estar disponibles los recursos para poder asignarse.
3. Para especificar que los recursos deben tener una habilidad específica:
 - a. Haga clic en **Habilidad**.
 - b. Utilice la función autocompletar que está disponible para seleccionar la habilidad.
 - c. En la lista **Nivel de competencia ideal**, elija el nivel de competencia que se exige de los recursos que poseen la habilidad.

4. Para restringir aún más los resultados de búsqueda de recursos, introduzca valores en los campos opcionales que se detallan a continuación en la tabla.

Campo	Descripción
Mostrar únicamente los resultados con una puntuación de idoneidad superior a	Especifique un número que represente la idoneidad del recurso para la solicitud, basándose en la función, las habilidades y la disponibilidad. Cuanto más alta sea la puntuación, más idóneo será el recurso para asignarlo a la solicitud. Para obtener más información acerca de la puntuación de idoneidad, consulte la <i>Guía del usuario de Gestión de recursos de HP</i> .
Nombre de recurso	Utilice la función autocompletar para seleccionar varios recursos por sus nombres.
Función	Utilice la función autocompletar para seleccionar las funciones que deben asumir los recursos.
Conjunto de recursos	Utilice la función autocompletar para especificar el conjunto de recursos que desea asignar a la solicitud.
Unidad organizativa	Utilice la función autocompletar para seleccionar la unidad organizativa a la que pertenecen los recursos.
Categoría de recurso	Utilice la función autocompletar para seleccionar la categoría de recurso a la que pertenecen los recursos.
Ubicación	Seleccione de la lista el sitio al que se debe transferir al recurso.
Departamento	Seleccione de la lista el departamento al que debe pertenecer el recurso.

5. Haga clic en **Buscar**.

La ficha **Resultados de los recursos** muestra los recursos que concuerdan con los criterios de búsqueda.

6. Para ver la carga de trabajo de los recursos de la lista durante el intervalo de fechas especificado, seleccione las casillas de los recursos que le interesan y, a continuación, haga clic en **Ver carga de recursos**.

Se abre la ventana Desglose de carga de recursos: Resumen de asignación y se muestran las asignaciones de trabajo que tienen los recursos seleccionados durante el período de tiempo que se especificó.

7. Para comparar las habilidades de dos o más recursos de la lista, seleccione las casillas de los recursos que le interesan y, a continuación, haga clic en **Comparar habilidades**.

Se abre la ventana Comparar habilidades y se muestran las habilidades y los niveles de habilidad de cada uno de los recursos seleccionados.



Para añadir un recurso, debe guardar la solicitud; y si es nueva, debe enviarla.

Asignación de recursos desde la sección Recursos de la página de detalles de solicitud

Si el administrador ha habilitado la funcionalidad de seguimiento de recursos en la gestión de demanda de HP y le ha otorgado la autorización necesaria, puede gestionar las asignaciones de recursos en las solicitudes en la sección **Recursos** de la página de detalles de solicitud.

Para asignar un recurso a una solicitud desde la sección **Recursos**:

1. En la página de detalles de solicitud, expanda la sección **Recursos**.
2. Haga clic en **Añadir recurso**.

Se abre una ventana de búsqueda y selección.

3. Realice una de las siguientes acciones:

- Desplácese por la lista de recursos y seleccione el que desea asignar.

Si lo prefiere, para restringir el número de recursos que aparecen en la lista:

- a. Establezca preferencias de búsqueda con una combinación de los campos **Asignado/a(s) a**, **Departamento**, **Nombre** y **Apellidos**.
- b. Haga clic en **Buscar**.
- c. Seleccione el nombre de un recurso de la lista de recursos obtenida.

Se cierra la ventana de búsqueda y selección, y el campo **Asignado/a(s) a** muestra el nombre del recurso seleccionado.

4. Para confirmar los recursos que acaba de añadir, realice una de las siguientes acciones:
 - Si la solicitud es nueva, haga clic en **Enviar**.
 - De lo contrario, haga clic en **Guardar**.

Información general sobre la adición de referencias a las solicitudes

La sección **Referencias** de la página de detalles de solicitud se utiliza para añadir (y ver) información adicional relacionada a la solicitud. Por ejemplo, se puede añadir un documento o la dirección URL de una página web que proporcione más información sobre la solicitud.

Se pueden asociar los siguientes tipos de referencia a una solicitud:

- Archivos adjuntos
- Paquetes (nuevos y existentes)
- Otros programas
- Proyectos
- Versiones
- Solicitudes (nuevas y existentes)
- Tareas
- Direcciones URL

Para algunas referencias, como paquetes u otras solicitudes, puede establecer una dependencia funcional con respecto a la solicitud original. Por ejemplo, puede especificar que la solicitud preceda al paquete; de forma tal que éste no pueda continuar su curso por el flujo de trabajo hasta que se cierre la solicitud. Para obtener una lista de referencias y sus posibles relaciones de dependencia, consulte *Sección Referencias de la página de detalles de solicitud en la página 60*.

Adición de referencias a las solicitudes

En esta sección se indican los pasos a seguir para añadir distintos tipos de referencias a una solicitud.

Adición de archivos adjuntos como referencias

Para añadir un archivo adjunto como referencia a una solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Archivo adjunto**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana Añadir documento.

6. En el campo **Archivo**, escriba el nombre de archivo del documento que desea adjuntar como referencia.



El nombre del archivo que se adjunte no debe contener apóstrofes. En caso de que los hubiere, se producirá un error en la secuencia de comandos la próxima vez que se abra la solicitud.

7. En el campo **Autor**, puede sustituir su nombre por el del autor del archivo adjunto.
8. En el campo **Descripción**, escriba una descripción del archivo adjunto.
9. Haga clic en **Añadir**.

En el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud se muestra el archivo adjunto utilizado como referencia.

10. Haga clic en **Guardar**.



Para poder añadir el archivo adjunto como referencia, debe guardar la solicitud.

Adición de paquetes existentes como referencias

Puede utilizar los paquetes existentes como referencias de una solicitud.

Para utilizar como referencia un paquete existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Paquete (existente)**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana de búsqueda Añadir referencia: Paquete.

6. Introduzca los criterios de búsqueda en los campos disponibles.
7. Haga clic en **Buscar**.

La sección **Resultados de la búsqueda de paquetes** enumera los paquetes que concuerdan con su criterio de búsqueda. También incluye una lista de los tipos de relaciones.

8. En **Seleccionar la relación que el Paquete seleccionado tendrá con Solicitud nº <número de solicitud>**, haga clic en la opción que describa la relación entre la solicitud y el paquete.

Añadir referencia: Paquete

Seleccionar la relación que el Paquetes seleccionado tendrá con Solicitud nº 30126:

Elemento secundario de esta solicitud - (Informativo): El paquete seleccionado es el elemento secundario de la solicitud 30126.

Relacionado con esta solicitud - (Informativo): El paquete seleccionado está relacionado con la solicitud 30126.

Predecesor - (Bloqueo) - Acción no permitida en la solicitud 30126 hasta que se cierre el paquete seleccionado

Sucesor - (Bloqueo): acción no permitida en el paquete seleccionado hasta que se cierre la solicitud 30126

Resultados de la búsqueda de paquetes Mostrando 1 - 5 de 5

Paq. nº ▾	Flujo de trabajo	Estado	Prioridad	Asignado/a(s) a	Líneas de paq.	Descripción
<input type="checkbox"/> 30019	Wkftf	Nuevo/a(s)	Normal			
<input type="checkbox"/> 30015	Wkftf	Nuevo/a(s)	Normal			30011a
<input type="checkbox"/> 30014	Wkftf	Nuevo/a(s)	Normal			30011
<input type="checkbox"/> 30011	Wkftf	Nuevo/a(s)	Normal			
<input type="checkbox"/> 30009	Wkftf	Nuevo/a(s)	Normal			

Mostrando 1 - 5 de 5

9. En la sección **Resultados de la búsqueda de paquetes**, marque las casillas que se encuentran al lado de los nombres de los paquetes que desea añadir.
10. Haga clic en **Añadir**.

Se muestran los nombres de los paquetes y su relación con la solicitud en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud.

11. Haga clic en **Guardar**.

En la subsección **Paquetes de Referencias** se muestran los paquetes que se utilizarán como referencias.



Para poder añadir el paquete como referencia, debe guardar la solicitud.

Adición de nuevos paquetes como referencias

Se pueden crear paquetes para añadirlos como referencias de una solicitud.

Para añadir un nuevo paquete como referencia:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Paquete (nuevo)**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana Crear paquete.

6. En **Relación**, seleccione la opción que describa la relación entre el nuevo paquete y la solicitud abierta.

7. Haga clic en **Crear**.

Se abre la ventana Nuevo paquete. Toda la información del encabezado de la solicitud (como la descripción, la prioridad y el tipo de paquete) que coincida con la del paquete se añade automáticamente.

Nuevo paquete 30007

Guardar Cancelar

Encabezado

Nº de paquete: 30007 Grupo de paquetes: Creado/a(s) por: Admin User

Descripción: Agregar proyecto. Creado el: 7 de septiembre de 2011

Flujo de trabajo: Estado: Nuevo(s)

Usuario asignado: Prioridad: Normal Elemento principal:

Grupo asignado: Tipo de paquete: Setup Sec. prioridad: 50

Porcentaje de finalización: 0

Notas

Notas que se van a añadir al guardar:

Referencias

Referencias añadidas

Nueva referencia: Archivo adjunto Añadir

Referencias que se van a añadir al guardar:

Abierto/a(s) Eliminar

Guardar Cancelar

8. Proporcione toda la información necesaria y cualquier otra información opcional acerca del paquete que desee que esté disponible y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Se muestra el nombre del nuevo paquete en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud.

9. Haga clic en **Guardar**.



Para poder añadir el paquete como referencia, debe guardar la solicitud.

Adición de programas como referencias

Puede utilizar los programas existentes como referencias de una solicitud.

Para utilizar como referencia un programa existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Programa**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana Programa de referencia.

6. En el campo **Programa**, escriba el nombre del programa que desea añadir como referencia de la solicitud.
7. En **Relación**, seleccione la opción que describa qué relación tiene el programa con la solicitud.
8. Haga clic en **Añadir**.

En la página de detalles de la solicitud, en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** aparece el nombre del programa y su relación con la solicitud.

9. Haga clic en **Guardar**.



Para poder añadir el programa como referencia, debe guardar la solicitud.

Adición de proyectos como referencias

Para adjuntar proyectos existentes como referencias:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. En la página de detalles de solicitud, expanda la sección **Referencias**.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Proyecto**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana de búsqueda Añadir referencia: Proyecto.

6. Proporcione la información necesaria y cualquier otra información opcional que desee registrar y, a continuación, haga clic en **Buscar**.

La ventana Añadir referencia: Proyecto mostrará los tipos de relaciones y los proyectos que concuerdan con los criterios de búsqueda.

7. En **Seleccionar la relación que el Proyecto seleccionado tendrá con Solicitud nº <número de solicitud>**, seleccione la opción que describa la relación entre los proyectos y la solicitud.
8. En la sección **Seleccionar proyecto que desea ver**, marque las casillas de los proyectos que desea añadir como referencias de la solicitud.
9. Haga clic en **Añadir**.

Se muestran los nombres de los proyectos y su relación con la solicitud en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud.

10. Haga clic en **Guardar**.



Para añadir una referencia, debe guardar o enviar la solicitud.

Aparecerá una lista con los proyectos seleccionados en la página de detalles de la solicitud.

Adición de versiones como referencias

Las versiones existentes se pueden añadir como referencias de las solicitudes.

Para utilizar como referencia una versión existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Versión**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana Versión de referencia.

6. En el campo **Versión**, introduzca la versión.
7. En **Relación**, seleccione la opción que describa qué relación tiene la versión con la solicitud abierta.
8. Haga clic en **Añadir**.

En la página de detalles de la solicitud, en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** aparece el nombre de la versión y su relación con la solicitud.

9. Haga clic en **Guardar**.



Para poder añadir la versión como referencia, debe guardar la solicitud.

Adición de solicitudes existentes como referencias

Las solicitudes existentes se pueden añadir como referencias de las solicitudes.

Para utilizar como referencia una solicitud existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Solicitud (existente)**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana de búsqueda Añadir referencia: Solicitud.

6. Para localizar la solicitud que desea utilizar como referencia de la solicitud abierta, defina los criterios de búsqueda y, a continuación, haga clic en **Buscar**.

Se abre la ventana de búsqueda Añadir referencia: Solicitud con una lista de los posibles tipos de relaciones. En la sección **Resultados de búsqueda de solicitudes** se muestran las solicitudes que concuerdan con los criterios de búsqueda.

7. En **Seleccionar la relación que la Solicitud seleccionada tendrá con Solicitud nº <número de solicitud>**, seleccione la opción que describa la relación entre la solicitud que elegirá y la solicitud abierta.
8. En la sección **Resultados de búsqueda de solicitudes**, marque las casillas de las solicitudes que desea añadir.
9. Haga clic en **Añadir**.

Se muestran las solicitudes seleccionadas en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud.

10. Haga clic en **Guardar**.



Para añadir la referencia, debe guardar la solicitud abierta.

Aparecerá una lista de las solicitudes utilizadas como referencias en la subsección **Solicitudes** de **Referencias** en la página de detalles de la solicitud.

Adición de nuevas solicitudes como referencias

Las nuevas solicitudes se pueden añadir como referencias de una solicitud existente.

Para añadir una nueva solicitud como referencia:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Solicitud (nueva)**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana Crear solicitud.

6. En la lista **Tipo de solicitud**, seleccione el tipo de solicitud que desea crear.
7. En **Relación**, seleccione la opción que describa qué relación tiene la nueva solicitud con la abierta.
8. Haga clic en **Crear**.

En la ventana Crear <Tipo de solicitud> se muestran los campos disponibles del tipo de solicitud seleccionado.

9. Introduzca la información de todos los campos obligatorios y toda información adicional que desee registrar.
10. Haga clic en **Enviar**.

Se muestra la solicitud seleccionada en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud original (la abierta).
11. Haga clic en **Guardar**.

Se muestra la nueva solicitud añadida en la subsección **Solicitudes de Referencias** en la página de detalles de la solicitud.

Adición de tareas como referencias

Las tareas se pueden añadir como referencias de las solicitudes.

Para utilizar como referencia una tarea existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Tarea**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana de búsqueda Añadir referencia: Tarea.

6. Defina los criterios de búsqueda en los campos proporcionados.
7. Haga clic en **Buscar**.

Se abre la ventana de búsqueda Añadir referencia: Tarea con una lista de las tareas que concuerdan con los criterios de búsqueda.



La única relación posible entre solicitudes y tareas es «Relacionado con esta tarea».

8. En la sección **Seleccionar tarea que desea ver**, marque las casillas de las tareas que desea añadir como referencias de la solicitud abierta.
9. Haga clic en **Añadir**.

Se mostrarán las tareas seleccionadas en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud.

10. Haga clic en **Guardar**.

Se muestran las tareas que ha añadido en la sección **Tareas de Referencias** en la página de detalles de la solicitud.

Adición de direcciones URL como referencias

Las direcciones URL existentes se pueden utilizar como referencias de las solicitudes.

Para utilizar como referencia una dirección URL:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra o cree una solicitud.
3. Desplácese a la sección **Referencias** y expándala.
4. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Dirección URL**.
5. Haga clic en **Añadir**.

Se abre la ventana URL de referencia.

6. En el campo **Dirección URL**, escriba la dirección URL.
7. Para probar la dirección URL, haga clic en **Ver dirección URL**.
8. En el campo **Descripción**, escriba una breve descripción de la dirección.
9. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra la dirección URL en el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** de la página de detalles de la solicitud abierta.

10. Haga clic en **Guardar**.

Se muestra la dirección URL que ha añadido en la sección **Direcciones URL de Referencias** en la página detalles de la solicitud.

Especificación de servicios para solicitudes

Si el administrador ha habilitado el campo de servicio en la página de creación de solicitudes y si se han creado los tipos de solicitudes de servicios necesarias, cuando se crean y se envían solicitudes se puede asociar cada una de ellas a un servicio exclusivo.

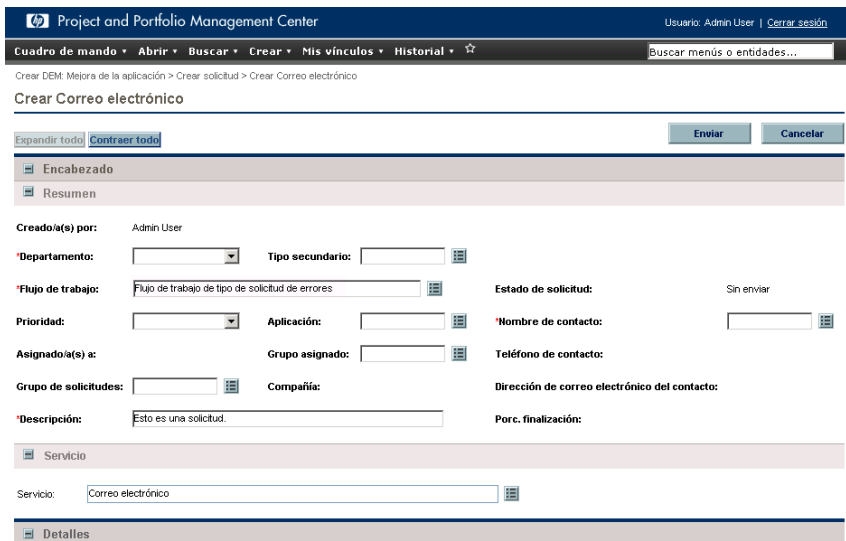
Para especificar un servicio para una solicitud:

1. En la página Crear solicitud de PPM Center, seleccione de lista de tipos de solicitud el nuevo tipo que acaba de crear, por ejemplo, **Correo electrónico**.



2. Haga clic en **Crear**.

Se abre la página Crear <Tipo de solicitud>. Tenga presente que el campo **Servicio** está disponible.



3. En la sección Servicio, haga clic en el icono de selección del campo **Servicio**.

Se muestran todos los servicios disponibles en la ventana emergente.

Haga clic en un valor para seleccionarlo	
Servicio	Descripción de servicio
Grupo de seguridad del servicio de PPM	Se usa sólo para el usuario de itg_service: no haga modificaciones
PPM Administrator	
PPM Billing	

4. Seleccione de la lista el servicio que desea asociar a la nueva solicitud.
5. Complete los otros campos de la página según sea necesario.

Para obtener más información sobre la creación de solicitudes en la gestión de demanda de HP, consulte *HP Demand Management Configuration Guide*.

6. Haga clic en **Enviar**.

3 Visualización de solicitudes

Información general de las solicitudes de la gestión de demanda de HP

El sistema de resolución de solicitudes de la gestión de demanda de HP se utiliza para realizar un seguimiento de las solicitudes desde la creación hasta la resolución. Las solicitudes de la gestión de demanda de HP son muy flexibles en su configuración. Debido a esta característica, las secciones y los campos reales varían según los distintos tipos de solicitud. Normalmente, cada tipo de solicitud está asociado a un flujo de trabajo exclusivo.

Para poder interactuar con una solicitud, se debe utilizar la página de detalles asociada. Ésta contiene toda la información acerca de la solicitud. Además, en esta página se toman las decisiones y se ejecutan las acciones relacionadas a la solicitud.


El administrador de PPM Center puede utilizar la gestión de demanda de HP para crear contenido de ayuda para las solicitudes sobre cualquiera de los campos que se muestran en las páginas de detalles de los diversos tipos de solicitud. Si el administrador ha añadido una ayuda para la solicitud acerca de un campo, aparece el icono **Ayuda**  (Figura 3-1) a la derecha del campo. Para obtener más información sobre el campo, haga clic en el icono.

Figura 3-1. Icono de ayuda para la solicitud

Nombre de contacto:	Schmidt, Fredrick 
Teléfono de contacto:	(408) 988-1222 
Dirección de correo electrónico del contacto:	fschmidt@mercury1.com

En la *Figura 3-2* se muestra la página de detalles de una solicitud de tipo DEM: Mejora de la aplicación con algunas secciones minimizadas. Las secciones más importantes de la página de detalles de solicitud son las siguientes:

- En la parte superior de la página de detalles de una solicitud se muestran el tipo y el número de solicitud y la sección **Acciones disponibles**. Al expandirse la sección **Acciones disponibles**, se muestran las acciones que se pueden realizar en la solicitud en el paso actual del flujo de trabajo. La información que se ofrece en la parte superior de la página de detalles está disponible tras crear y enviar la solicitud.
- **Encabezado**. La sección **Encabezado** está compuesta por dos subsecciones:
 - **Resumen**. Esta subsección contiene información sobre la creación de la solicitud: quién la creó, en qué fecha y qué tipo de solicitud es.
 - **Campos de elemento de trabajo**.

Al crear una solicitud, normalmente se deben completar algunos de los campos de la sección **Encabezado**. Una vez enviada, se puede actualizar la información de los campos activos. La sección **Encabezado** se encuentra disponible después de haber creado la solicitud.

- **Detalles**. La sección **Detalles** suministra información específica de la solicitud, como la descripción del problema, el área de negocio afectada y qué se debe hacer para satisfacer la solicitud. Al crear una solicitud, normalmente se deben completar ciertos campos de la sección **Detalles**. Una vez enviada, se puede actualizar la información de los campos activos. La sección **Detalles** está disponible inmediatamente después de haber creado la solicitud.
- **Notas**. La sección **Notas** se utiliza para añadir notas y ver las notas existentes que ya se han agregado a la solicitud. Las notas se pueden añadir cuando se crea la solicitud, o bien, más adelante cuando se envía. La sección **Notas** está disponible inmediatamente después de haber creado la solicitud.
- **Estado**. La sección **Estado** muestra el estado de la solicitud y se encuentra disponible una vez que se crea y se envía la solicitud.

- **Referencias** La sección **Referencias** se utiliza para ver o añadir información adicional de la solicitud. Por ejemplo, puede añadir un documento o una dirección URL como referencia de la solicitud. La sección **Referencias** está disponible inmediatamente después de haber creado la solicitud.

Figura 3-2. Página de detalles de solicitud

Project and Portfolio Management Center
Usuario: Admin User | [Cerrar sesión](#)

Cuadro de mando ▾ Abrir ▾ Buscar ▾ Crear ▾ Mis vínculos ▾ Historial ▾ ☆

Información general de proyecto (1) > Crear solicitud > Crear DEM: Mejora de la aplicación > Solic. nº 30192: Creada, enviada > Solicitud nº30192

[Versión para imprimir](#)

DEM: Mejora de la aplicación - #30192

Descripción: Esto es una mejora de la aplicación.

Estado de solicitud: Nuevo/a(s) ([Ver estado completo debajo](#))

Acciones disponibles

[Hacer una copia](#) [Suprimir](#)

[Expandir todo](#) [Contraer todo](#) [Guardar](#)

[Encabezado](#)

[Resumen](#)

Nº solicitud: 30192	Tipo de solicitud: DEM: Mejora de la aplicación Cambiar	Creado(a)s por: Admin User	
*Departamento: <input type="text" value="IS"/>	Tipo secundario: <input type="text"/>	Creado(a)s el: 22 de septiembre de 2011	
*Flujo de trabajo: <input type="text" value="DEM: Proceso de solicitud de mejora"/>		Estado de solicitud: Nuevo/a(s)	
Prioridad: <input type="text"/>	Aplicación: <input type="text"/>	*Nombre de contacto: <input type="text" value="Serrano, Ramón"/>	
Asignado(a)s a:	Grupo asignado: <input type="text"/>	Teléfono de contacto:	
Grupo de solicitudes: <input type="text"/>	Compañía:	Dirección de correo electrónico del contacto: <input type="text" value="Ramse@np.com"/>	
*Descripción: <input type="text" value="Esto es una mejora de la aplicación."/>		Porc. finalización: 0	

[Campos de elemento de trabajo](#)

[Detalles](#)

[Detalles de la mejora](#)

[Análisis](#)

[Campos SLA de Gestión de demanda](#)

[Campos de programación de Gestión de demanda](#)

[Notas](#) No existen notas

[Estado](#)

Sec.	Nombre de paso de flujo de trabajo	Estado de paso	Finalizado/a(s) por	Fecha
	Diseño de nivel alto	Diseño de nivel alto (Ver acciones disponibles)		2 de junio de 2011 00:29:13 CEST

Proporcionar más info.

Autorizar diseño de nivel alto

Establecer prioridades

Asignar programador

[Expandir pasos](#) [Contraer pasos](#) [Vista gráfica](#) [Detalles de la aprobación](#) [Detalles de transacción](#) [Cancelar solicitud](#)

[Referencias](#)

[Hacer una copia](#) [Suprimir](#)

[Guardar](#)

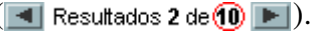

Abrir una solicitud

Existen varias formas de abrir solicitudes en PPM Center. El siguiente procedimiento explica los pasos a seguir para abrir una solicitud desde la página Buscar solicitudes de la interfaz estándar.

Para abrir una solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.
Se abre la página Buscar solicitudes.
3. Proporcione los criterios de búsqueda en los campos disponibles y después haga clic en **Buscar**.

En la tabla **Resultados de búsqueda de solicitudes** se muestran las solicitudes que concuerdan con los criterios de búsqueda.

4. Para clasificar las solicitudes de la lista por número de solicitud, haga clic en el encabezado de columna **Solic. nº**.
5. En la columna **Solic. nº**, haga clic en el número de la solicitud que desea abrir.
6. Para ver la solicitud siguiente de los resultados de la búsqueda, haga clic en la flecha hacia la derecha que aparece en la esquina superior derecha de la página ().
7. Para ver la solicitud anterior de los resultados de la búsqueda, haga clic en la flecha hacia la izquierda que aparece en la esquina superior izquierda de la página (.

Sección superior de la página de detalles de solicitud

En la parte superior de la página de detalles de solicitud se muestran el tipo y el número de solicitud y la sección **Acciones disponibles**. La sección superior se vuelve visible una vez que se crea y se envía la solicitud. El título de la página de detalles de la solicitud será *<Tipo de solicitud> - <Número de solicitud>* (por ejemplo, DEM: Error de aplicación - 30182).

DEM: Error de aplicación - 30182- #30906

Descripción:

Estado de solicitud: Espec. funcional pendiente (Ver estado completo debajo)

Acciones disponibles

Diseño de nivel alto

Finalizado No finalizado Se requiere más información

Expandir todo Contraer todo

Guardar

En la sección superior de la página de detalles, puede:

- Realizar las acciones disponibles
- Imprimir los detalles de la solicitud
- Guardar la solicitud
- Hacer una copia de la solicitud
- Suprimir la solicitud
- Expandir o contraer todas las secciones de la página
- Saltar a las secciones **Estado** y **Notas**

Si tiene los permisos necesarios para modificar la solicitud en el paso actual del flujo de trabajo, en la sección **Acciones disponibles** se mostrará una lista con las acciones que puede realizar. Algunas, como **Aceptar** y **Rechazar**, hacen que la solicitud prosiga con otro paso del flujo de trabajo. Si selecciona una acción como **Asignar recurso** o **Delegar decisión**, se abrirá la página de acción de flujo de trabajo para señalar las opciones adicionales. Algunas acciones convierten a los campos opcionales en obligatorios.

Si la acción que realiza en la solicitud requiere que proporcione más información, se abrirá una página de «acciones futuras» de la solicitud. Para llevar a cabo la acción, introduzca la información de los campos obligatorios,

los cuales están marcados con un asterisco rojo. (Si no puede proporcionar toda la información en el momento, haga clic en **Guardar** en la página de acciones futuras para guardar la información introducida).

Las relaciones de referencia permiten dejar en espera a la solicitud hasta que finalice otra. De haber una relación de referencia, en la sección **Acciones disponibles** estará visible el botón **Anular**. Para permitir que la solicitud continúe con el flujo de trabajo, haga clic en **Anular**. Al anular la relación, este cambio se ve reflejado en la sección **Referencias**.

Sección Encabezado de la página de detalles de solicitud

La sección **Encabezado** de la página de detalles de solicitud contiene información general como quién creó la solicitud, a qué hora y en qué fecha, y qué tipo de solicitud es. La sección **Encabezado** forma parte del proceso de creación de la solicitud y permanece en la solicitud hasta la resolución. En la *Figura 3-3* se muestra una sección **Encabezado** típica.

Normalmente, se deben completar algunos de los campos de la sección **Encabezado** para crear la solicitud. No obstante, cabe destacar que la configuración de las solicitudes es sumamente flexible. Los campos de la sección **Encabezado** varían según los distintos tipos de solicitud.

Figura 3-3. Sección Encabezado y subsección Resumen de la página de detalles de solicitud

Encabezado			
Resumen			
N° solicitud:	30188	Tipo de solicitud:	Solicitud Cambiar
Departamento:	IS	Tipo secundario:	
Flujo de trabajo:		Estado de solicitud:	Nuevo/a(s)
Prioridad:		Aplicación:	
Asignado/a(s) a:		Grupo asignado:	
Grupo de solicitudes:		Compañía:	
Descripción:	Esto es una solicitud.		
Creado/a(s) por:	Admin User	Nombre de contacto:	Serrano, Ramón
Creado/a(s) el:	22 de septiembre de 2011	Teléfono de contacto:	
Dirección de correo electrónico del contacto:	Ramse@hp.com	Porc. finalización:	0

Detalles	
Notas	No existen notas

Sección Detalles de la página de detalles de solicitud

La sección **Detalles** de la página de detalles de solicitud (véase *Figura 3-4*) suministra información específica de la solicitud, incluida una descripción del problema, el área de negocio afectada y la resolución de la solicitud. La sección **Detalles** forma parte de la creación de la solicitud y permanece en ésta hasta la resolución. Al crear una solicitud, normalmente se deben rellenar ciertos campos de la sección **Detalles**. Una vez que la nueva solicitud se envía, se deben actualizar los campos a medida que ésta avanza en el proceso de resolución.

La sección **Detalles** está compuesta por varias subsecciones, entre ellas **Problema/Resolución** y **Análisis**. No obstante, cabe destacar que la configuración de las solicitudes es sumamente flexible y que existen diferencias entre las secciones y los controles que se muestran según los distintos tipos de solicitud.

Figura 3-4. Sección Detalles de la página de detalles de solicitud

The screenshot displays the 'Detalles' section of a request details page. It features several filter sections and input fields:

- Detalles** (Section Header)
- Filtros generales** (General Filters):
 - Modified in the last x days: [input field]
 - Created in the last x days: [input field]
 - ¿Se incluyen cerrados(as)? (Are closed ones included?): Sí No
- Filtros de proyecto** (Project Filters):
 - El nombre de proyecto contiene: [input field with 'Proyecto 3']
 - Recurso de proyecto: [input field with 'Lola Salinas']
 - Gestor de proyecto: [input field with 'Josef Guerrero']
 - Inicio programado de: [input field with '23 de septiembre de 2011']
 - Finalización programada de: [input field with '25 de septiembre de 2011']
 - Inicio programado a: [input field]
 - Finalización programada a: [input field]
- Filtros de solicitud** (Request Filters)
- Filtros de tarea** (Task Filters)
- Filtros de paquete** (Package Filters)

Sección Notas de la página de detalles de solicitud

La sección **Notas** de una página de detalles contiene campos en los que se puede escribir y almacenar notas e información relativa a la solicitud. La sección **Notas** forma parte de la creación de la solicitud y permanece en ésta hasta la resolución.

La *Figura 3-5* muestra una sección **Notas** típica. Todas las secciones **Notas** incluyen la sección **Añadir nota**. La sección **Notas existentes** se muestra después de que se añade la primera nota y se guarda la solicitud.

Figura 3-5. Sección Notas de la página de detalles de solicitud

Notas

Añadir notas

Notas que se van a añadir al guardar:

Notas existentes

Mostrar sólo notas de usuario Autor de la nota: TODO Campo cambiado: TODO

Admin User (admin)	Nuevo/a(s)
7 de septiembre de 2011 01:01:07 PM CEST	Comprobar la conexión.

Sección Recursos de la página de detalles de solicitud

Si el administrador de PPM Center ha habilitado el seguimiento de recursos para este tipo de solicitud, se mostrará la sección **Recursos de Detalles** en la página de detalles de solicitud. En la columna **Recurso** de esta sección se detallan los recursos asignados a la solicitud hasta el momento. Esta sección también puede incluir las columnas **Dedicación programada**, **Dedicación real**, **Inicio real** y **Finalización real** (véase *Figura 3-6*).

Figura 3-6. Sección Recursos de la página de detalles de solicitud

Recursos					
(Existen recursos)					
Recursos	Dedicación programada (horas)	Dedicación real (horas)	Inicio real	Finalización real	
<input checked="" type="checkbox"/> Eliot Packer	10.00	0.00			
Global:	10.00	0.00			
Añadir recurso					

Notas					
-------	--	--	--	--	--

En la sección **Recursos**, se puede ver quiénes están asignados a la solicitud y quiénes lo estuvieron en el pasado, cuál fue la dedicación con la que contribuyeron y en qué momento lo hicieron. Cada vez que haya una modificación en el campo **Asignado/a(s) a** (cada vez que se asigne la solicitud a otro recurso), el recurso se añadirá automáticamente en la sección **Recursos** y aparecerá en la solicitud.

Puede utilizar la sección **Recursos** para actualizar los valores reales y, si tiene los permisos necesarios, puede utilizar el campo **Dedicación programada (horas)** para cambiar las asignaciones de los recursos de la lista. La creación y el cambio de las asignaciones de los recursos asignados a la solicitud generalmente está a cargo de un recurso con nivel de gestor. Los otros recursos que trabajan en la solicitud normalmente no tienen permiso para realizar cambios de planificación y, por ende, no pueden modificar el campo **Dedicación programada (horas)**.

Si el administrador ha configurado al tipo de solicitud para que utilice la gestión de horas de HP, entonces se espera que los recursos envíen partes de horas y registren las horas que trabajaron en la solicitud. En este caso, el valor del campo **Dedicación programada** de un recurso se muestra en el campo **Horas previstas** en la parte de horas del recurso en cuestión.



Por otro parte, una vez que un recurso envía un parte de horas, no puede modificar los campos **Dedicación real**, **Inicio real** y **Finalización real** directamente en la solicitud. A partir de ese momento, los valores son de sólo lectura y están resumidos en los partes de horas que ha enviado el recurso de la solicitud.

Si el administrador lo ha autorizado a gestionar la sección **Recursos**, puede utilizar el botón **Añadir recurso** para seleccionar y añadir recursos a la lista. La información que se muestra aquí puede provenir de cambios efectuados a esta sección en los partes de horas en la gestión de horas de HP o de una regla de UI avanzada configurada por un administrador para establecer automáticamente los cambios de recursos.

Si además de estar configurada para realizar un seguimiento de los recursos, la solicitud incluye la sección **Campos de elemento de trabajo**, entonces algunos de los campos de elemento de trabajo se convertirán en resúmenes de la información a nivel de recurso. Por ejemplo, la información de la columna **Dedicación programada** de la sección **Campos de elemento de trabajo** será la suma de la dedicación programada que se ha especificado para cada recurso en la solicitud. También se convertirán en resúmenes los campos **Dedicación real**, **Fecha de inicio real** y **Fecha de finalización real**.

Sección Estado de la página de detalles de solicitud

En la sección **Estado** de la página de detalles de solicitud se muestran los pasos del flujo de trabajo asociado a la solicitud. Si se ha ejecutado un paso del flujo de trabajo, también se muestran el estado de dicho paso y el usuario que lo llevó a cabo. Los pasos del flujo de trabajo pueden vincularse a una dirección web (URL) que describa los pasos o que suministre alguna otra información. El paso activo del flujo de trabajo está resaltado.

Si tiene los permisos necesarios para ejecutar el paso activo del flujo de trabajo, se mostrará el vínculo **Activar paso de flujo de trabajo** en la columna **Estado de paso** (*Figura 3-7*). Haga clic en el vínculo para acceder a las acciones disponibles del paso del flujo de trabajo. Recuerde que las acciones disponibles también se muestran en la sección **Acciones disponibles** de la sección de título (véase *Sección superior de la página de detalles de solicitud en la página 49*).

Algunos flujos de trabajo incluyen flujos de trabajo secundarios. Los pasos de los flujos de trabajo secundarios se muestran secuencialmente tras los otros pasos del flujo de trabajo. Los pasos de los flujos de trabajo secundarios están numerados con cifras decimales adicionales, de acuerdo con el nivel del flujo de trabajo (por ejemplo, 3.1, 3.2 y 3.3).

Además de la lista de pasos del flujo de trabajo, la sección **Estado** incluye los siguientes vínculos:

- **Vista gráfica** muestra el flujo de trabajo asociado a la solicitud.
- **Detalles de la aprobación** muestra una vista detallada de los pasos del flujo de trabajo aprobados y finalizados.
- **Detalles de transacción** muestra información detallada sobre cada una de las transacciones finalizadas de los pasos del flujo de trabajo.

Figura 3-7. Sección Estado de la página de detalles de solicitud

Sec.	Nombre de paso de flujo de trabajo	Estado de paso	Finalizado(a/s) por	Fecha
1	Revisión inicial	Revisión inicial (Ver acciones disponibles)		2 de junio de 2011 00:29:13 CEST
3	Proporcionar más info.			
5	Autorización del solicitante			
7	En espera			
9	Diseño de nivel alto			

Expandir pasos Contratar pasos [Vista gráfica](#), [Detalles de la aprobación](#), [Detalles de transacción](#) [Cancelar solicitud](#)

Vista gráfica en la página de detalles de solicitud

El vínculo **Vista gráfica** de la página de detalles de solicitud abre la ventana Flujo de trabajo gráfico que muestra una representación gráfica del flujo de trabajo que se utiliza para la solicitud. El flujo de trabajo señala los pasos que se han visitado y cuál es el paso actual.

Para ver el flujo de trabajo gráfico de una solicitud:

1. En la interfaz estándar, abra una solicitud.

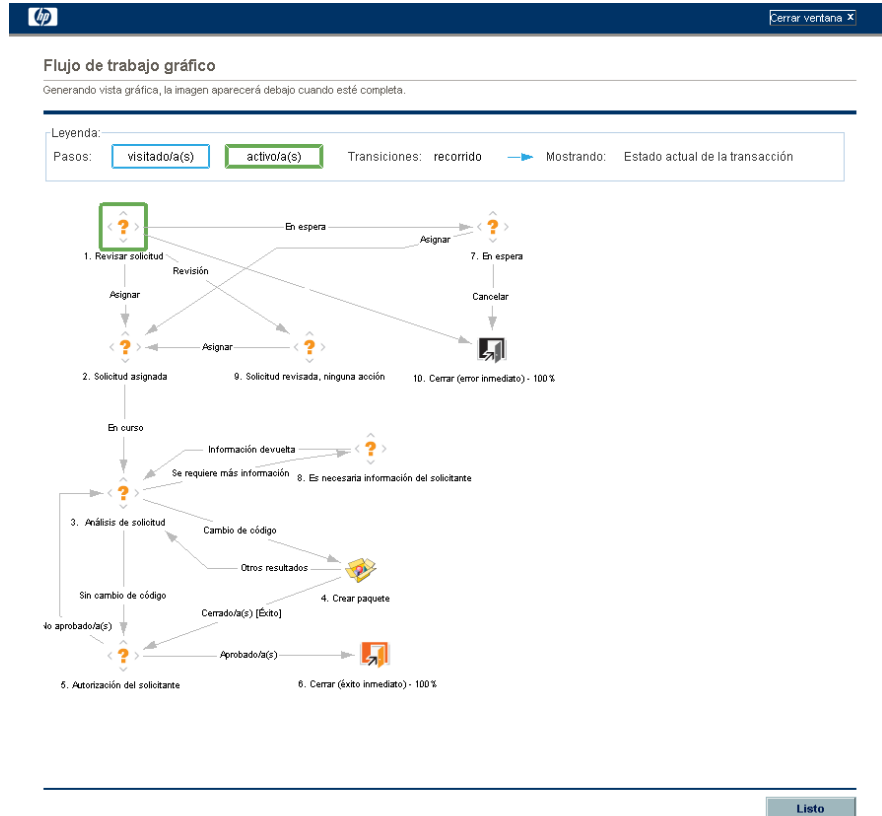


Para obtener información sobre cómo abrir solicitudes, consulte [Abrir una solicitud en la página 48](#).

2. En la página de detalles, desplácese hasta la sección **Estado** y expándala.

3. En la parte inferior de la sección **Estado**, haga clic en el vínculo **Vista gráfica**.

Se abre la ventana Flujo de trabajo gráfico.



La sección **Leyenda** describe qué colores y símbolos se utilizan para ilustrar los pasos del flujo de trabajo y las transacciones. Para ver una breve descripción de uno de los pasos del flujo de trabajo, coloque el cursor sobre el paso para ver el texto de la información sobre herramientas.

El administrador puede asignarle un valor de **Porc. finalización actual** a cada uno de los pasos del flujo de trabajo. A medida que la solicitud avanza su curso por el flujo de trabajo, el porcentaje de finalización se actualiza de acuerdo con el valor configurado de cada paso.

Detalles de la aprobación en la página de detalles de solicitud

La ventana Detalles de la aprobación de una solicitud muestra una vista detallada de los pasos activos aprobados y finalizados del flujo de trabajo.

Para ver los detalles de aprobación de una solicitud:

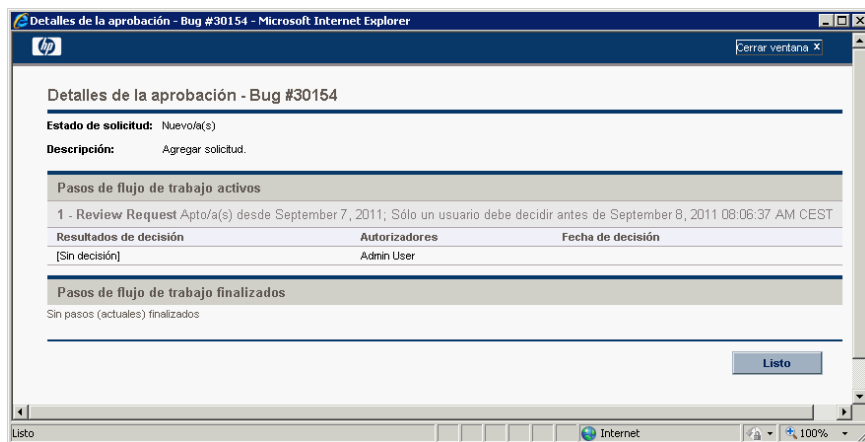
1. En la interfaz estándar, abra una solicitud.



Para obtener información sobre cómo abrir solicitudes, consulte [Abrir una solicitud en la página 48](#).

2. En la página de detalles, desplácese hasta la sección **Estado** y expándala.
3. En la parte inferior de la sección **Estado**, haga clic en **Detalles de la aprobación**.

Se abre la ventana Detalles de la aprobación.



En las columnas **Autorizadores** se detallan los nombres de los grupos de seguridad cuyos miembros pueden actuar en el paso del flujo de trabajo (o bien, si el flujo de trabajo ha finalizado, los grupos de seguridad cuyos miembros han actuado en el paso). La ventana Detalles de la aprobación también muestra las condiciones necesarias para actuar en los pasos del flujo de trabajo (por ejemplo, Todos los usuarios deben decidir).

En base a cómo esté configurado el paso del flujo de trabajo, en la columna **Autorizadores** se muestra el nombre del grupo de seguridad o los de los usuarios. Para visualizar los nombres de los usuarios que pertenecen a un grupo de seguridad de la lista, haga clic en el nombre del grupo.

Los pasos de decisión del flujo de trabajo pueden tener muchos resultados distintos. El resultado real del paso del flujo de trabajo se muestra en la columna **Resultados de decisión**. En la columna **Fecha de decisión** se muestra la fecha de calendario en la que se dio el resultado de la decisión (una vez que todos los autorizadores y los responsables de la toma de decisiones correspondientes participen).

Detalles de transacción en la página de detalles de solicitud

La ventana Detalles de transacción muestra información sobre cada transacción finalizada de los pasos del flujo de trabajo.

Para ver los detalles de transacción de una solicitud:

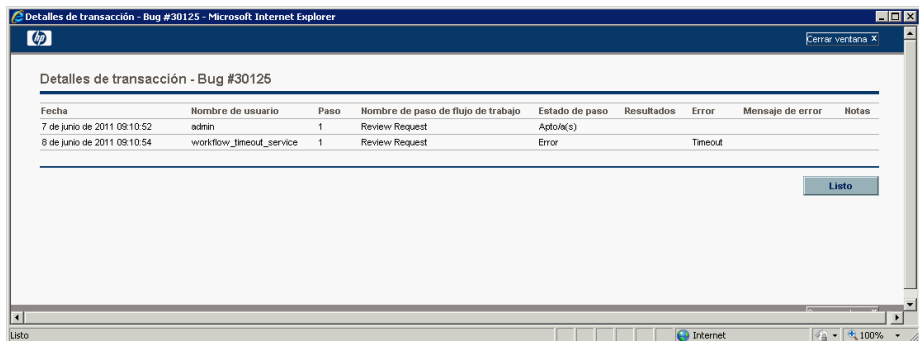
1. En la interfaz estándar, abra una solicitud.



Para obtener información sobre cómo abrir solicitudes, consulte [Abrir una solicitud en la página 48](#).

2. En la página de detalles, desplácese hasta la sección **Estado** y expándala.
3. En la parte inferior de la sección **Estado**, haga clic en **Detalles de transacción**.

Se abre la ventana Detalles de transacción.



Registro de ejecución de solicitud en la página de detalles de solicitud

Los detalles relacionados a los pasos de ejecución del flujo de trabajo de una solicitud se pueden ver en la página de registro de ejecución de la solicitud.

Para ver el registro de ejecución de un paso del flujo de trabajo de una solicitud:

1. En la interfaz estándar, abra la solicitud que le interesa.



Para obtener información sobre cómo abrir solicitudes, consulte [Abrir una solicitud en la página 48](#).

2. En la página de detalles, desplácese hasta la sección **Estado** y expándala.
3. En la columna **Estado de paso** de un paso de ejecución, haga clic en **Registro**.
4. Se abre el registro de ejecución de la solicitud y se muestran los detalles de la ejecución de la solicitud.

Sección Referencias de la página de detalles de solicitud

La sección **Referencias** de la página de detalles de solicitud suministra información adicional relacionada a la solicitud. Por ejemplo, puede añadir una dirección URL a la solicitud o suprimir un documento desfasado. La sección **Referencias** forma parte de la creación de la solicitud y permanece en ésta hasta la resolución. Se pueden añadir o suprimir referencias de la solicitud.

Utilice la subsección **Referencias añadidas** para añadir referencias a la solicitud. Las referencias guardadas están organizadas en función del tipo de referencia. Por ejemplo, todos los paquetes de referencia se guardan en la sección **Paquetes**.

En algunos casos, se puede crear una dependencia funcional entre la solicitud y la entidad que se utiliza como referencia. Por ejemplo, puede especificar que el paquete sea el predecesor de la solicitud. Esto significa que la solicitud no puede continuar con el próximo paso del flujo de trabajo hasta que se cierra el paquete. Para obtener una lista de referencias, sus definiciones y sus posibles relaciones de dependencia, consulte la [Tabla 3-1 en la página 61](#).

Figura 3-8. Sección Referencias de la página de detalles de solicitud

Referencias					
Proyectos					
Nombre	Gestor de proyecto/recurso	Estado	Porc. finalización	Relación	Detalles de relación
<input checked="" type="checkbox"/> prueba	Admin User	Nuevo/a(s)	0%	Relacionado con esta solicitud	Informativo: El proyecto 30123 está relacionado con la so...

Programas				
Nombre	Gestor de programas	Estado	Relación	Detalles de relación
<input checked="" type="checkbox"/> programa1	Admin User	Nuevo/a(s)	Relacionado con esta solicitud	Informativo: Este programa está relacionado con la solici...

Referencias añadidas

Nueva referencia: ■ Los elementos marcados controlan activamente este Solicitud

Referencias que se van a añadir al guardar:

Tabla 3-1. Referencias y relaciones (página 1 de 5)

Referencia	Descripción de la referencia	Relaciones posibles	Descripción de la relación
Archivo adjunto	Adjunta un archivo de un equipo local a la solicitud actual. El archivo adjunto se copia al servidor.	Interacción de archivos adjuntos estándar	(Informativo) El archivo adjunto está relacionado con la solicitud.
Paquetes (existentes)	Referencia a un paquete existente.	Elemento secundario de esta solicitud	(Informativo) El paquete seleccionado es el elemento secundario de la solicitud.
		Relacionado con esta solicitud	(Informativo) El paquete seleccionado está relacionado con la solicitud.
		Predecesor	(Bloqueo) La acción no se permite en la solicitud hasta que se cierra el paquete que se utiliza como referencia.
		Sucesor	(Bloqueo) La acción no se permite en el paquete que se utiliza como referencia hasta que se cierra la solicitud.

Tabla 3-1. Referencias y relaciones (página 2 de 5)

Referencia	Descripción de la referencia	Relaciones posibles	Descripción de la relación
Paquetes (nuevos)	También se pueden crear nuevos paquetes a partir de la solicitud. Si se configura como parte del flujo de trabajo, puede crear un paquete a partir de un paso de flujo de trabajo. Cuando esto sucede, se genera automáticamente una referencia a ese paquete, estableciendo un vínculo bidireccional entre la solicitud y el paquete.	Elemento secundario de esta solicitud	(Informativo) El paquete seleccionado es el elemento secundario de la solicitud.
		Relacionado con esta solicitud	(Informativo) El paquete seleccionado está relacionado con la solicitud.
		Predecesor	(Bloqueo) La acción no se permite en la solicitud hasta que se cierra el paquete que se utiliza como referencia.
		Sucesor	(Bloqueo) La acción no se permite en el paquete que se utiliza como referencia hasta que se cierra la solicitud.
Proyectos	Referencia a un proyecto en la gestión de proyectos de HP.	Relacionado con esta solicitud	(Informativo) El proyecto seleccionado está relacionado con la solicitud.
Versiones	Referencia a una versión en la gestión de implementaciones de HP.	Contiene este paquete	(Informativo) La versión seleccionada contiene la solicitud.

Tabla 3-1. Referencias y relaciones (página 3 de 5)

Referencia	Descripción de la referencia	Relaciones posibles	Descripción de la relación
Solicitudes (existentes)	Referencia a una solicitud existente.	Solicitud duplicada	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es un duplicado de la solicitud.
		Solicitudes originales duplicadas	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es el original de las dos solicitudes duplicadas.
		Elemento principal de esta solicitud	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es el elemento principal de la solicitud.
		Elemento secundario de esta solicitud	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es el elemento secundario de la solicitud.
		Relacionado con esta solicitud	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia está relacionada con esta solicitud.
		Predecesor	(Bloqueo) Acción no permitida en la solicitud hasta que se cierra la que se utiliza como referencia.
		Sucesor	(Bloqueo) Acción no permitida en la solicitud que se utiliza como referencia hasta que se cierra esta solicitud.

Tabla 3-1. Referencias y relaciones (página 4 de 5)

Referencia	Descripción de la referencia	Relaciones posibles	Descripción de la relación
Solicitudes (nuevas)	Se pueden crear solicitudes a partir de una solicitud existente. Asimismo, si se configura como parte del flujo de trabajo, se puede crear una solicitud a partir de otra. Se genera automáticamente una referencia a esa solicitud y se establece un vínculo bidireccional entre las solicitudes.	Solicitud duplicada	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es un duplicado de la solicitud.
		Solicitudes originales duplicadas	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es el original de las dos solicitudes duplicadas.
		Elemento principal de esta solicitud	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es el elemento principal de la solicitud.
		Elemento secundario de esta solicitud	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia es el elemento secundario de la solicitud.
		Relacionado con esta solicitud	(Informativo) La solicitud que se utiliza como referencia está relacionada con esta solicitud.
		Predecesor	(Bloqueo) Acción no permitida en la solicitud hasta que se cierra la que se utiliza como referencia.
		Sucesor	(Bloqueo) Acción no permitida en la solicitud que se utiliza como referencia hasta que se cierra esta solicitud.

Tabla 3-1. Referencias y relaciones (página 5 de 5)

Referencia	Descripción de la referencia	Relaciones posibles	Descripción de la relación
Tareas	Referencia a una tarea en la gestión de proyectos de HP.	Relacionado con esta solicitud	(Informativo) La tarea que se utiliza como referencia está relacionada con la solicitud.
Dirección URL	Referencia a una dirección web. Los documentos de una dirección URL deben estar en formato MIME.	Interacción de dirección URL estándar	(Informativo) La dirección URL está relacionada con la solicitud.

Relaciones predecesoras

Las relaciones predecesoras dictan que no se puede realizar una acción en una entidad hasta que cierra la entidad que se utiliza como referencia. Por ejemplo, no se permite realizar una acción en la solicitud hasta que se cierra el paquete que se utiliza como referencia. Una vez que se cierra el paquete, los usuarios pueden realizar acciones en la solicitud nuevamente. (Esto no impide que los usuarios editen otros campos de la solicitud).

Relaciones sucesoras

Las relaciones sucesoras dictan la acción que no se permite en una entidad a la que se hace referencia hasta que se cierra la entidad. Por ejemplo, los usuarios no pueden realizar acciones en un paquete que se utiliza como referencia hasta que se cierra la solicitud. El estado del paquete será **Solicitud pendiente**. Una vez que se cierra la solicitud, los usuarios pueden realizar acciones en el paquete nuevamente. Esto no impide que los usuarios modifiquen otros campos de la tarea.

Relación de predecesor de finalización a finalización

Las relaciones de predecesor de finalización a finalización o FF dictan que las dos entidades finalicen de forma simultánea. Por ejemplo, el estado de un paquete que se utiliza como referencia no puede ser **Finalizado/a(s)** hasta que se cierra la solicitud original. Una vez que el recurso termina de trabajar en la solicitud original y el estado se establece en **Finalizado/a(s)** (**Porc. finalización** se establece en **100%**), el estado del paquete que se utiliza como referencia pasa a ser **Finalizado/a(s) (solicitud pendiente)**. Tras cerrar la solicitud, el paquete que se utiliza como referencia se establece en **Finalizado/a(s)**. (Esto no impide que los usuarios editen otros campos de la solicitud).

4 Procesamiento y gestión de solicitudes

Información general del procesamiento y gestión de solicitudes

Tras enviar una nueva solicitud en la gestión de demanda de HP, se puede *procesar* y *gestionar*. Procesar significa que las solicitudes se actualizan y avanzan con los pasos asignados del flujo de trabajo. Gestionar implica que se llevan a cabo acciones como imprimir o purgar las solicitudes.

Para buscar solicitudes que requieren atención, puede recurrir a alguna de las siguientes opciones:

- **Ver portlets.** Personalice los portlets de solicitudes de la gestión de demanda de HP para que sólo se muestren las solicitudes que le fueron asignadas específicamente a usted.
- **Realizar búsquedas.** Utilice la página Buscar solicitudes.
- **Recibir notificaciones.** La gestión de demanda puede generar notificaciones de un tipo de solicitud o flujo de trabajo. A medida que la solicitud avanza con los pasos del flujo de trabajo, se pueden enviar notificaciones por correo electrónico para alertarle de acciones pendientes. Las notificaciones pueden incluir un vínculo que abra la solicitud a la que se hace referencia.

Si ha iniciado sesión en PPM Center, se abre la solicitud a la que se hace referencia. Si no ha iniciado sesión, se abre la página Iniciar sesión. Tras iniciar sesión, se abre la solicitud a la que se hace referencia.

Puede configurar los tipos de solicitud para que envíen notificaciones una vez que:

- Una solicitud llega a un paso específico del flujo de trabajo.
- Cambia el valor de un campo específico.

Búsqueda de solicitudes

En esta sección se presenta información sobre cómo buscar solicitudes en la gestión de demanda de HP. Puede buscar solicitudes de las siguientes formas:

- Realizar búsquedas básicas
- Realizar búsquedas avanzadas para localizar solicitudes basándose en campos específicos de los tipos de solicitud
- Utilizar el generador de consultas
- Buscar en el explorador de solicitudes

Realizar búsquedas básicas de solicitudes

Para realizar una búsqueda básica basándose en un número de solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.
Se abre la página Buscar solicitudes.
3. Realice una de las siguientes acciones:
4. En el campo **Ver detalles de la solicitud nº**, escriba el número de la solicitud.
5. Haga clic en **Ir**.

Para buscar y detallar todas las solicitudes:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.
Se abre la página Buscar solicitudes.
3. Haga clic en **Buscar**.

Para buscar solicitudes basándose en los valores de uno o varios campos de solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.
Se abre la página Buscar solicitudes.
3. En la sección **Buscar Solicitudes que desea ver**, introduzca valores en uno o varios de los campos habilitados.
4. En la sección **Elegir columnas**:
 - a. En la lista **Columnas disponibles**, seleccione las columnas que desea que se visualicen en los resultados de la búsqueda.
 - b. Utilice la fecha hacia la derecha para mover los encabezados de las columnas seleccionadas a la lista **Columnas seleccionadas**.
 - c. Utilice las flechas hacia la izquierda y hacia la derecha para preestablecer el orden de las columnas en los resultados de la búsqueda.
5. Para guardar las preferencias de la búsqueda:
 - a. En el campo **Guardar esta búsqueda como**, escriba el nombre de la búsqueda.
 - b. Haga clic en **Guardar**.

6. Haga clic en **Buscar**.

Mientras explora páginas, PPM Center realiza un seguimiento de las que ha visto y muestra los vínculos a dichas páginas debajo de la barra de menús.



Para volver a una página anterior, haga clic en el vínculo correspondiente.

Búsquedas avanzadas de solicitudes

Puede realizar búsquedas avanzadas para localizar solicitudes basándose en los campos específicos de un tipo de solicitud.

Par realizar una búsqueda de solicitudes avanzada:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.

Se abre la página Buscar solicitudes.

3. En la sección **Buscar Solicitudes que desea ver**, utilice la función autocompletar de **Tipo de solicitud** para seleccionar uno o más tipos de solicitud que desea incluir en la búsqueda.

Se habilitará el botón **Búsqueda avanzada**.

4. Haga clic en **Búsqueda avanzada**.

En la página de búsqueda se muestran los campos de los tipos de solicitud que ha seleccionado.

5. Proporcione información en cualquiera de los campos de los tipos de solicitud.

6. Para guardar las preferencias de la búsqueda:
 - a. En el campo **Guardar esta búsqueda como**, escriba el nombre de la búsqueda avanzada.
 - b. Haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en **Buscar**.

Mientras explora las páginas en el Cuadro de mandos PPM, se realiza un seguimiento de las que ha visto. Los vínculos a dichas páginas se pueden ver en la parte superior del Cuadro de mandos PPM.



Para volver a una página anterior como la página Resultados de búsqueda, haga clic en el vínculo correspondiente en la parte superior de la página.

Uso del generador de consultas para buscar solicitudes

Para localizar solicitudes, puede realizar búsquedas sencillas basándose en campos de solicitud genéricos y también búsquedas avanzadas en función de los campos de solicitud de una o varias solicitudes. Si el administrador le ha asignado el privilegio de acceso Gest. demanda: Generador de consultas de solicitud de acceso, puede utilizar el privilegio del generador de consultas de solicitud de acceso para crear consultas de búsqueda personalizadas de los campos específicos de tipos de solicitud. Puede acceder al generador de consultas desde la página Buscar solicitudes en la gestión de demanda de HP.

Componentes de una consulta de solicitud

Para utilizar el generador de consultas a fin de crear una consulta de solicitud, puede combinar varios términos de búsqueda con operadores lógicos y recurrir a operadores de comparación para definir los términos de búsqueda. El término de una búsqueda tiene la siguiente forma:

`<nombre_campo> <operador_comparación> <valores>`

donde

`<nombre_campo>` representa el campo de una solicitud.

`<operador_comparación>` representa uno de los operadores de la lista de la [Tabla 4-1](#).

`<valore>` representa uno o varios valores que acepta el campo.

Operadores de comparación para la creación de consultas de solicitudes

En la [Tabla 4-1](#) se detallan los operadores de comparación que se admiten en la creación de consultas de solicitudes en la gestión de demanda de HP. En la columna **Descripción**, «el valor de la izquierda» hace referencia al valor del campo de solicitud (del objeto solicitud), identificado como `<nombre_campo>` en el término de búsqueda. El «valor de la derecha» hace referencia a los `<valores>` especificados en el término de búsqueda (en el generador de consultas).

Tabla 4-1. Operadores admitidos en la creación de consultas (página 1 de 2)

Operador	Símbolo	Valor	Descripción
Mayor que	>	Número/ Fecha	El valor de la izquierda es mayor que el valor de la derecha.
Menor que	<	Número/ Fecha	El valor de la izquierda es menor que el valor de la derecha.
Mayor que o igual a	>=	Número/ Fecha	El valor de la izquierda es mayor o igual al valor de la derecha.

Tabla 4-1. Operadores admitidos en la creación de consultas (página 2 de 2)

Operador	Símbolo	Valor	Descripción
Menor que o igual a	<=	Número/ Fecha	El valor de la izquierda es menor o igual al valor de la derecha.
Igual a	=	Número/ Fecha	El valor de la izquierda es igual al valor de la derecha.
		Cadena	El valor de la izquierda es el mismo que el valor de la derecha (las coincidencias no distinguen mayúsculas de minúsculas).
No es igual que	!=	Número/ Fecha	El valor de la izquierda no es igual al valor de la derecha.
		Cadena	El valor de la izquierda no es el mismo que el valor de la derecha (las coincidencias no distinguen mayúsculas de minúsculas).
En	IN	Número/ Fecha	El valor de la izquierda coincide con uno de los valores de la derecha.
		Cadena	El valor de la izquierda coincide con uno de los valores de la derecha.
No en	NOT IN		
Contiene	contains	Cadena	La cadena de la derecha es una subcadena de la cadena de la derecha.
Comienza con	startswith	Cadena	La cadena de la derecha es el comienzo de la cadena de la izquierda (se distinguen las mayúsculas de las minúsculas).
Termina con	endswith	Cadena	La cadena de la derecha es el final de la cadena de la izquierda (se distinguen las mayúsculas de las minúsculas).

Operadores lógicos para la creación de consultas de solicitudes

Los operadores lógicos que se utilizan para crear consultas son AND, OR y NOT.

Puede utilizar los operadores de la siguiente manera:

- Utilice AND o OR para vincular varios términos de búsqueda en una consulta compuesta.
- Utilice como prefijo el operador NOT en cualquier término de búsqueda. Por ejemplo:

```
Prioridad='Alto/a' AND Estado='En_curso' AND NOT Asignado/a(s)_a IN {'johndoe','janedoe'}
```

Agrupación de términos de búsqueda en consultas

Los términos de búsqueda se pueden agrupar con paréntesis para crear consultas complejas. Por ejemplo:

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

Uso del explorador de solicitudes para buscar solicitudes

Para examinar solicitudes:

1. En el menú **Abrir**, haga clic en **Gestión de demanda > Explorador de solicitudes > Examinar solicitudes**.

Se abre la página Examinar solicitudes.

2. En el campo **Tipo de solicitud**, introduzca los tipos de solicitud de las solicitudes que desea buscar.



Si ha seleccionado varios tipos de solicitud, la página Examinar solicitudes habilita sólo los campos que comparten todos los tipos de solicitud seleccionados.

3. Proporcione información en todos los campos con los que desea definir la búsqueda.



También puede utilizar el generador de consultas para buscar las solicitudes que desea examinar. Para obtener información sobre cómo hacerlo, consulte [Uso del generador de consultas para buscar solicitudes en la página 71](#).

4. En la sección **Elegir columnas para lista de solicitudes**, seleccione las columnas disponibles que desea incluir en las páginas de solicitudes que examine.
5. Utilice las flechas arriba y abajo que se encuentran a la derecha del campo **Columnas seleccionadas** para cambiar el orden de presentación de las columnas.
6. En la sección **Elegir campos para agrupar en el árbol de explorador de solicitudes**, seleccione hasta cinco campos para agrupar en el árbol de explorador de solicitudes.



Se debe seleccionar un campo como mínimo.

7. Utilice las flechas arriba y abajo que se encuentran a la derecha del campo **Campos seleccionados** para cambiar el orden de presentación de los campos.
8. Para guardar la búsqueda, escriba un nombre en el campo **Guardar este conjunto de preferencias como**.
9. Haga clic en **Examinar**.

Abrir y actualizar solicitudes

Si tiene los permisos de seguridad necesarios, puede abrir y actualizar solicitudes en la gestión de demanda de HP. Esto significa que puede:

- Buscar solicitudes
- Abrir solicitudes
- Cambiar la información de los campos de las solicitudes
- Añadir notas o referencias a las solicitudes
- Realizar las acciones disponibles

En las siguientes secciones se habla de estas tareas.



Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, tenga presente que los tipos de solicitud sólo pueden modificarse en su idioma de definición. Si no puede editar un tipo de solicitud porque fue definido en otro idioma que no es el de la sesión, cierre la sesión de PPM Center, luego vuelva a iniciarla y esta vez seleccione el idioma de definición del tipo de solicitud como idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Abrir solicitudes desde los portlets

Los portlets de solicitudes de la gestión de demanda de HP incluyen vínculos a las páginas de detalles de las solicitudes. Para abrir una página de detalles asociada a una solicitud, haga clic en el vínculo **Nº solicitud** en un portlet de la gestión de demanda de HP.



El portlet de la lista de solicitudes también puede mostrar vínculos a vistas detalladas de perfiles de asignación de personal, beneficios financieros y documentos que se utilizan como referencias de tipos de solicitud como PFM: Activo, PFM: Propuesta, PFM: Proyecto y Detalles de proyecto. La funcionalidad profundizar se define según la seguridad. Si no tiene los privilegios de acceso de visualización, edición, Ver todo y Editar todo para la entidad, los valores asociados no se muestran como vínculos.

Para obtener información sobre los portlets de la gestión de demanda de HP, consulte *Gestión de solicitudes mediante los portlets* en la página 98 y *Portlets en la página Gestor de programa* en la página 111.

Abrir solicitudes desde las notificaciones por correo electrónico

Algunos pasos del flujo de trabajo están configurados para enviar notificaciones por correo electrónico una vez activados. La mayoría de las notificaciones por correo electrónico incluye un vínculo a la solicitud.

Para abrir la solicitud asociada, haga clic en el vínculo. Si ha iniciado sesión en PPM Center, se abre la solicitud a la que se hace referencia. Si no ha iniciado sesión en PPM Center, se abre la página Iniciar sesión de PPM Center. Tras iniciar sesión, se abre la solicitud a la que se hace referencia.

Abrir solicitudes desde la barra de menús

Para abrir una solicitud desde la barra de menús:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, seleccione **Solicitudes**.
3. En la página Buscar solicitudes, introduzca los criterios de búsqueda y después haga clic en **Buscar**.
4. En la página Resultados de búsqueda de solicitudes, haga clic en el número que corresponde a la solicitud que desea abrir en la columna **Solic. nº**.

Se abre la página de detalles de solicitudes.

Ejecución de una edición básica de solicitud

Para realizar una edición básica en una solicitud:

Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, recuerde que los tipos de solicitud sólo pueden modificarse en el idioma en que se definieron inicialmente. Si no puede editar un tipo de solicitud porque fue definido en otro idioma que no es el de la sesión, cierre la sesión de PPM Center, luego vuelva a iniciarla y esta vez seleccione el idioma de definición del tipo de solicitud como idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.



1. Abra una solicitud para editarla.

La sección **Acciones disponibles** contiene los botones de las acciones que tiene permiso para ejecutar.

2. Para realizar una acción en la solicitud, haga clic en algún botón de la sección **Acciones disponibles**.

Algunas acciones, como **Aceptar** y **Rechazar**, hacen que la solicitud avance al próximo paso del flujo de trabajo y no requieren de más intervenciones. Otras, como **Asignar recurso** o **Delegar decisión**, requieren que se proporcione más información.

Si la acción que realiza en la solicitud requiere que proporcione más información, se abrirá una página de «acciones futuras» de la solicitud. Para llevar a cabo la acción, introduzca la información de los campos obligatorios, los cuales están marcados con un asterisco rojo.



Si no puede proporcionar toda la información de inmediato, haga clic en **Guardar** en la página de acciones futuras para guardar la información introducida hasta el momento.

Algunas acciones cambian el estado de un campo. Por ejemplo, un campo deshabilitado puede activarse o volverse obligatorio (marcado con un asterisco rojo). Compruebe que en las secciones **Encabezado** y **Detalles** no haya campos que se hayan habilitado o vuelto obligatorios de forma reciente.

La solicitud puede tener una relación de referencia que la deja en espera hasta que finaliza la otra solicitud (u la otra entidad que se utiliza como referencia). Si la solicitud tiene una relación de referencia con tales características, la sección **Acciones disponibles** contendrá el botón **Anular**. Para anular la relación de referencia y permitir que la solicitud continúe con el flujo de trabajo, haga clic en **Anular**.

3. En la sección **Encabezado**, rellene los campos según sea necesario.

La sección **Encabezado** incluye información general sobre la solicitud. Los campos obligatorios están marcados con un asterisco rojo. Todos los otros campos son opcionales. Para obtener información sobre un campo en particular, haga clic en el icono **Ayuda** (si está disponible) que aparece al lado del campo.

De ser necesario, cambie el tipo de solicitud. Por ejemplo, puede cambiar un tipo de solicitud de error a una solicitud de mejora.

Modificar el tipo de solicitud puede implicar que se cambien los campos asociados a la solicitud. Con el objetivo de reducir la entrada de datos si se ha cambiado el tipo de solicitud, la gestión de demanda de HP asigna los campos del tipo de solicitud original a los campos del nuevo tipo de solicitud. Los campos nuevos no contendrán valores. Para cambiar el tipo de solicitud, haga clic en el botón **Cambiar** que está junto al campo **Tipo de solicitud**.



Cambiar el tipo de la solicitud genera que se reinicie el proceso de solicitud. En otras palabras, el proceso se inicia nuevamente con el primer paso del flujo de trabajo asignado. La solicitud conserva las notas y los campos en común.

4. En la sección **Detalles**, rellene los campos según sea necesario.

La sección **Detalles** incluye información específica sobre la solicitud. Puede contener una o varias subsecciones, o ninguna. Los campos obligatorios están marcados con un asterisco rojo. Para ver más información sobre un campo en particular, haga clic en el icono **Ayuda** (si está disponible) que aparece al lado del campo.

5. En la sección **Notas**, introduzca información adicional que desea registrar acerca de la solicitud.

La sección **Notas** contiene campos en los que puede escribir notas que desea conservar acerca de la solicitud. Para añadir una nota, escriba los datos en la sección **Añadir nota**. Una vez que guarde la solicitud, se añadirá la nota.

Vea las notas existentes en la sección **Notas existentes**. Las notas existentes se muestran en orden cronológico con la nota más reciente en la parte superior. Para filtrar las notas que se visualizan, realice una o varias de las siguientes actividades:

- Para que se vean sólo las notas que han escrito los usuarios, seleccione la casilla **Mostrar sólo notas de usuario**.
- Para que se vean sólo las notas que un usuario específico ha añadido, seleccione su nombre en la lista **Autor de la nota**.
- Para que se vean sólo las notas relacionadas al valor de un campo específico que ha sido modificado, seleccione el nombre del campo en la lista **Campos cambiados**.

6. En la sección **Estado**, revise el estado de la solicitud.

La sección **Estado** muestra una lista de todos los pasos del flujo de trabajo y el estado de cada uno de ellos. El paso actual del flujo de trabajo está resaltado.

Además de la lista de pasos del flujo de trabajo, la sección **Estado** incluye los siguientes vínculos:

- **Vista gráfica.** Muestra el flujo de trabajo asociado a la solicitud.
- **Detalles de la aprobación.** Muestra una vista detallada de los pasos del flujo de trabajo aprobados y finalizados.
- **Detalles de transacción.** Muestra información detallada de cada una de las transacciones finalizadas de los pasos de flujo de trabajo.

Si el paso del flujo del trabajo es un paso de ejecución, es posible que esté vinculado a un registro de ejecución de solicitud. Para ver el registro de ejecución de la solicitud de un paso del flujo de trabajo en particular, en la columna **Estado de paso** haga clic en **registro**.

Si tiene los permisos necesarios para realizar una acción en un paso apto, en la columna **Estado de paso** se mostrará el vínculo **Ver acciones disponibles**. Para visualizar la página de acciones de un paso del flujo de trabajo, haga clic en **Ver acciones disponibles**.

Las acciones disponibles en la página de acciones son las mismas que se muestran en la sección de título de la solicitud. Para hacer avanzar la solicitud al siguiente paso del flujo de trabajo, lleve a cabo la acción.

7. Utilice la sección **Referencias** para añadir referencias a la solicitud.

Las referencias existentes se pueden ver en las subsecciones de la sección **Referencias**. Éstas se agrupan según el tipo de entidad. Por ejemplo, las solicitudes que se utilizan como referencias aparecen en una lista en la sección **Solicitudes**.

Para cambiar la relación de una referencia existente, seleccione otra relación en la lista **Relación**. Para suprimir la referencia, haga clic en el icono **Suprimir** que aparece a la izquierda del nombre de la referencia.

En algunos casos, quizás desee utilizar como referencia de la solicitud un archivo accesible desde Internet, un documento o un archivo de un equipo local. También puede añadir otras entidades como paquetes, tareas u otras solicitudes como referencias de la solicitud. Para obtener información sobre cómo añadir referencias, consulte [Adición de referencias a las solicitudes en la página 32](#).

8. Haga clic en **Guardar**.

Mientras explora las páginas en el Cuadro de mandos PPM, se realiza un seguimiento de las que ha visto. Los vínculos a dichas páginas se pueden ver en la parte superior del Cuadro de mandos PPM.



Para volver a una página anterior, haga clic en el vínculo correspondiente en la parte superior de la página.

Edición simultánea de solicitudes

Si dos usuarios editan la misma solicitud al mismo tiempo y después hacen clic en **Guardar**, la gestión de demanda de HP intenta guardar los cambios que ambos usuarios han realizado. De no guardarse un cambio, la gestión de demanda de HP notifica al usuario que lo introdujo y le aconseja realizar el cambio y guardarlo nuevamente.



Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, tenga presente que los tipos de solicitud sólo pueden modificarse en su idioma de definición. Si no puede editar un tipo de solicitud porque fue definido en otro idioma que no es el de la sesión, cierre la sesión de PPM Center, luego vuelva a iniciarla y esta vez seleccione el idioma de definición del tipo de solicitud como idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Ejemplo: dos usuarios editan campos

Dos usuarios, Otumbo y Monette, están trabajando en distintas ubicaciones y están editando la misma solicitud.

- Otumbo realiza cambios en los campos **Asignado/a(s) a** y **Departamento**, y añade texto al campo **Notas**.
- Monette realiza cambios en los campos **Asignado/a(s) a** y **Compañía**, y añade texto al campo **Notas**.

1. Otumbo hace clic en **Guardar** primero.

Se guardan todos sus cambios.

2. Monette hace clic en **Guardar** después.

Se guardan las **notas** de Monette, pero aparece un mensaje en la parte superior de la solicitud que le informa que otro usuario ha realizado cambios en la solicitud y le muestra dichos cambios. Monette debe volver a introducir sus cambios en los campos **Asignado/a(s) a** y **Compañía**.

3. Monette cambia nuevamente los valores de los campos **Asignado/a(s) a** y **Compañía** y, a continuación, hace clic en **Guardar**.

Se guardan los cambios.

Ejemplo: dos usuarios editan campos más acción del flujo de trabajo

Dos usuarios, Otumbo y Monette, están trabajando en distintas ubicaciones y están editando la misma solicitud. Ambos tienen permiso para hacer avanzar la solicitud al siguiente paso del flujo de trabajo.

1. Otumbo hace una adición en la sección **Notas** y después hace clic en el botón de acción de flujo de trabajo.

Los cambios de Otumbo se guardan y la solicitud sigue su curso por el flujo de trabajo.

2. Monette añade un archivo adjunto a la solicitud y, a continuación, hace clic en el botón de acción de flujo de trabajo.

Se guarda el archivo adjunto a la solicitud, pero aparece un mensaje en la parte superior de la solicitud que informa a Monette que la acción de flujo de trabajo que intentó realizar ya ha sido ejecutada. No es necesaria ninguna otra acción.

Ejemplo: pasos de flujo de trabajo en paralelo

Otumbo y Monette están editando la misma solicitud que se está procesando en bifurcaciones en paralelo del flujo de trabajo. Ambos usuarios pueden procesar la solicitud en dichas bifurcaciones en paralelo de forma independiente sin problema alguno.

Ediciones rápidas: edición de varias solicitudes al mismo tiempo

La característica *edición rápida* de la gestión de demanda de HP permite modificar muchas solicitudes en una única página al mismo tiempo. Sólo debe buscar las solicitudes que desea editar. Seleccione las que desea editar de la lista de resultados y haga clic en **Edición rápida**. Las solicitudes seleccionadas se mostrarán línea por línea en una interfaz como una hoja de cálculos en la página Modificar solicitudes. Puede editar los campos habilitados de cada una de las solicitudes de la lista por separado y luego guardar los cambios de forma simultánea.

Conviene realizar ediciones rápidas si, por ejemplo:

- Durante la búsqueda de solicitudes sin asignar, descubre que debe gestionar 20 solicitudes nuevas. De estas solicitudes, desea asignar 15 a recursos específicos de inmediato y especificar una prioridad para cada una.
- Después de asignar todas las nuevas solicitudes de tipo DEM: Error de aplicación, desea especificar la prioridad y asegurarse de que se especifique la aplicación correcta a cada una de ellas.

Consideraciones para realizar ediciones rápidas

Las ediciones rápidas que se realizan en la gestión de demanda de HP tienen las siguientes limitaciones:

- Sólo puede realizar una edición rápida en las solicitudes que son todas del mismo tipo. Por consiguiente, cuando busque solicitudes, seleccione sólo un tipo de solicitud si tiene pensado realizar una edición rápida.
- Las reglas de UI avanzadas que se configuran para las solicitudes no funcionan durante las ediciones rápidas. Por ejemplo, cuando un usuario realiza una edición rápida, no se aplican las reglas de UI definidas para hacer que se muestre o se oculte un campo, hacer que se vuelva obligatorio o cambiar el estilo del campo. No obstante, una vez que se guardan las solicitudes, se exigen los campos que se hubiesen vuelto obligatorios en función de otras ediciones realizadas por el usuario.

- Durante una edición rápida sólo se pueden actualizar los campos de solicitud estándares (como campos de texto, campos de fechas y listas), pero no se pueden editar componentes complejos como archivos adjuntos, componentes de tablas o componentes de selectores de entidades (por ejemplos, perfiles de asignación de personal).
- No se pueden ejecutar ediciones rápidas para realizar acciones del flujo de trabajo o actualizar aspectos de una solicitud que no sean los valores de los campos básicos. Por ejemplo, durante una edición rápida no se pueden añadir notas, interactuar con referencias ni gestionar recursos.
- Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, tenga presente que sólo puede editar los tipos de solicitud en su idioma de definición. Si no puede editar un tipo de solicitud porque fue definido en otro idioma que no es el de la sesión, cierre la sesión de PPM Center, luego vuelva a iniciarla y esta vez seleccione el idioma de definición del tipo de solicitud como idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Ediciones rápidas: tratamiento de errores

Al hacer clic en **Guardar** o **Listo**, el sistema intenta guardar todas las solicitudes que se han actualizado. Si se topa con problemas, se muestra una lista de las solicitudes que no se pudieron guardar y los motivos por lo cuales no se pudieron guardar.

Se pueden producir errores si:

- Un usuario actualizó la solicitud en otra sesión antes de que usted guardara sus cambios.
- Al guardar, se desencadenó una regla de UI que vuelve obligatorio un campo vacío (véase *Consideraciones para realizar ediciones rápidas en la página 84*).

Ejecución de ediciones rápidas

Para realizar una edición rápida en un conjunto de solicitudes:

1. Busque el conjunto de solicitudes del mismo tipo que desea actualizar.

Se abre la página Resultados de búsqueda de solicitudes y se muestran los resultados de la búsqueda.

The screenshot shows the 'Project and Portfolio Management Center' interface. At the top, there is a navigation bar with the user name 'Admin User' and a 'Cerrar sesión' link. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar menús o entidades...'. The main content area displays a table of search results for 'Resultados de búsqueda de solicitudes'. The table has columns for 'Solic. nº', 'Tipo de solicitud', 'Descripción', 'Estado', 'Asignado/a(s) a', 'Prioridad', and 'Creado/a(s) por'. The results show several entries, including 'Solicitud genérica', 'Error', and 'Detalles de proyecto'. Below the table, there are buttons for 'Exportar a Excel', 'Modificar búsqueda', 'Guardar esta búsqueda como:', 'Guardar', and 'Gestionar búsquedas guardadas'. At the bottom, there are buttons for 'Seleccionar todo', 'Borrar todo', 'Editar', and 'Suprimir'.

Solic. nº	Tipo de solicitud	Descripción	Estado	Asignado/a(s) a	Prioridad	Creado/a(s) por
<input type="checkbox"/> 30155	Solicitud genérica		Nuevo(a)s			Admin User
<input type="checkbox"/> 30154	Error	Agregar solicitud.	Nuevo(a)s			Admin User
<input type="checkbox"/> 30153	Error		En planificación			Admin User
<input type="checkbox"/> 30152	Detalles de proyecto		En planificación			Admin User
<input type="checkbox"/> 30126	Solicitud genérica		Nuevo(a)s			Admin User
<input type="checkbox"/> 30125	Error		Nuevo(a)s			Admin User
<input type="checkbox"/> 30124	Error					Admin User
<input type="checkbox"/> 30123	Detalles de proyecto					Admin User
<input type="checkbox"/> 30122	Detalles de proyecto					Admin User

2. Seleccione las casillas de las solicitudes en las que desea realizar una actualización rápida.

3. Debajo de la lista de solicitudes, haga clic en **Editar** y, a continuación, seleccione **Edición rápida**.

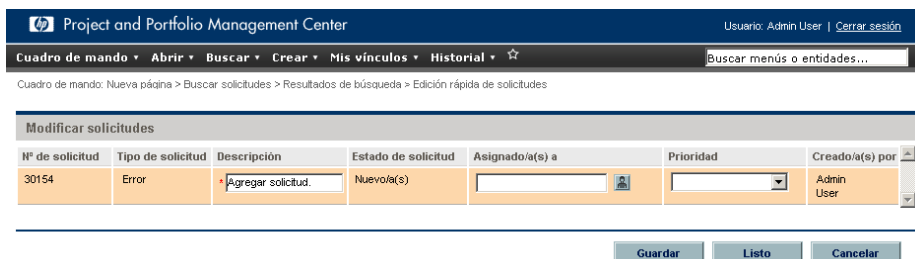
The screenshot shows the 'Project and Portfolio Management Center' interface. At the top, there is a navigation bar with the user name 'Admin User' and a 'Cerrar sesión' link. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar menús o entidades...'. The main content area displays a table titled 'Modificar solicitudes'. The table has columns for 'Nº de solicitud', 'Tipo de solicitud', 'Descripción', 'Estado de solicitud', 'Asignado/a(s) a', 'Prioridad', and 'Creado/a(s) por'. The results show one entry: '30154', 'Error', 'Agregar solicitud.', 'Nuevo(a)s', and 'Admin User'. Below the table, there are buttons for 'Guardar', 'Listo', and 'Cancelar'.

Nº de solicitud	Tipo de solicitud	Descripción	Estado de solicitud	Asignado/a(s) a	Prioridad	Creado/a(s) por
30154	Error	*Agregar solicitud.	Nuevo(a)s			Admin User

Se abre la página Modificar solicitudes y se muestra la lista de solicitudes que ha seleccionado.

4. Haga clic en la fila en la que aparece la solicitud que desea editar.

Se habilitan los campos que está autorizado a editar.



Nº de solicitud	Tipo de solicitud	Descripción	Estado de solicitud	Asignado/a(s) a	Prioridad	Creado/a(s) por
30154	Error	Agregar solicitud.	Nuevo/a(s)			Admin User

Guardar Listo Cancelar

5. Realice cambios en los campos habilitados que desea editar.

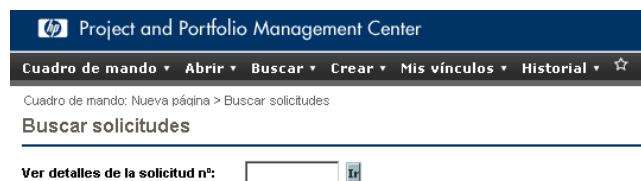
6. Por cada una de las solicitudes restantes, repita el [paso 4](#) y el [paso 5](#).

7. Para guardar las actualizaciones y permanecer en la página Modificar solicitudes, haga clic en **Guardar**. Para guardar las actualizaciones y cerrar la página Modificar solicitudes, haga clic en **Listo**.



La funcionalidad edición rápida también se puede utilizar en el explorador de solicitudes. Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar el explorador de solicitudes para buscar solicitudes, consulte [Uso del explorador de solicitudes para buscar solicitudes en la página 74](#).

Mientras explora las páginas en el Cuadro de mandos PPM, se realiza un seguimiento de las que ha visto. Los vínculos a dichas páginas se pueden ver en la parte superior del Cuadro de mandos PPM.



Project and Portfolio Management Center

Cuadro de mando ▾ Abrir ▾ Buscar ▾ Crear ▾ Mis vínculos ▾ Historial ▾ ☆

Cuadro de mando: Nueva página > Buscar solicitudes

Buscar solicitudes

Ver detalles de la solicitud n°: Ir

Para volver a una página anterior como la página Resultados de búsqueda, haga clic en el vínculo correspondiente en la parte superior de la página.

Actualizaciones masivas: trabajar en varias solicitudes al mismo tiempo

Si desea ejecutar la misma acción en varias solicitudes del mismo tipo, puede utilizar la característica de actualizaciones masivas para hacerlo. Sólo debe buscar solicitudes de un determinado tipo y, continuación, actualizar todo el conjunto de solicitudes al mismo tiempo en lugar de hacerlo con cada una por separado.

A continuación se dan algunos ejemplos de situaciones en las que las actualizaciones masivas son útiles:

- Un gestor de programación busca todas las nuevas solicitudes de defecto. Desea asignar 20 al mismo programador. Esto implica actualizar el campo **Asignado/a(s)** de las 20 solicitudes y cambiar el estado de Nuevo/a(s) a Asignado/a(s).
- Le asignan quince solicitudes a usted. Como está en un período de vacaciones extenso, debe reasignar todas las solicitudes a otro ingeniero.
- Debe añadir las mismas partes interesadas a los escalados de la cuenta de un cliente particular para que se pueda copiar a la gestión en los correos electrónicos que generan las actividades para dichos escalados.

Los casos como estos se pueden solucionarse rápida y fácilmente con las actualizaciones masivas de las solicitudes.

Consideraciones para realizar actualizaciones masivas

Mientras se prepara para utilizar la característica de actualizaciones masivas, tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Sólo se admite un tipo de solicitud para ejecutar actualizaciones por lote.
- Se pueden actualizar los campos de solicitud estándares (como campos de texto, campos de fechas y listas), las acciones del flujo de trabajo y se pueden añadir notas a las solicitudes. No se pueden realizar actualizaciones masivas en componentes complejos como archivos adjuntos, componentes de tablas y componentes de los selectores de entidades (como perfiles de asignación de personal).

- Las reglas de UI avanzadas que se configuran para las solicitudes no funcionan durante las actualizaciones masivas. Por ejemplo, cuando un usuario realiza una actualización masiva, no se aplican las reglas de UI definidas para hacer que se muestre o se oculte un campo, hacer que se vuelva obligatorio o cambiar el estilo del campo. No obstante, una vez que se guardan las solicitudes, se exigen los campos que se hubiesen vuelto obligatorios en función de otras ediciones realizadas por el usuario.
- Si todas las solicitudes que selecciona para actualizarse están activas en el mismo paso del flujo de trabajo, puede ejecutar una acción en ese paso para todas las solicitudes. No obstante, sólo puede actualizar un paso activo del flujo de trabajo por vez.

Además, debe considerar cómo pueden afectar las actualizaciones a los procesos automatizados. Cualquier actualización que realice puede desencadenar más actualizaciones en otros campos dependientes.



Si la instancia de PPM Center admite varios idiomas, recuerde que los tipos de solicitud sólo pueden modificarse en el idioma en que se definieron inicialmente. Si no puede editar un tipo de solicitud porque fue definido en otro idioma que no es el de la sesión, cierre la sesión de PPM Center, luego vuelva a iniciarla y esta vez seleccione el idioma de definición del tipo de solicitud como idioma de sesión. Para obtener más información, consulte *Multilingual User Interface Guide*.

Actualizaciones masivas: tratamiento de errores

Al hacer clic en **Guardar** o **Listo**, el sistema intenta guardar todas las solicitudes que se han actualizado. Si se topa con problemas, se muestra una lista de las solicitudes que no se pudieron guardar y los motivos por lo cuales no se pudieron guardar.

Se pueden producir errores si:

- Un usuario actualizó la solicitud en otra sesión antes de que usted guardara sus cambios.
- Al guardar, se desencadenó una regla de UI que vuelve obligatorio un campo vacío (véase *Consideraciones para realizar actualizaciones masivas* en la página 88).

Ejecución de actualizaciones masivas

Para utilizar la característica de actualizaciones masivas de solicitudes:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Solicitudes**.
3. Busque las solicitudes del tipo que desea actualizar.
4. En la página Resultados de búsqueda de solicitudes, seleccione las casillas de las solicitudes que actualizará.
5. Haga clic en **Editar** y después seleccione **Actualización masiva**.

Se abre la página Modificar solicitudes y se muestra la lista de las solicitudes seleccionadas.

6. Realice cualquiera de las siguientes acciones:
 - Si está disponible la sección **Acciones disponibles**, haga clic en un botón de acción para ejecutar una acción en el mismo paso del flujo de trabajo para todas las solicitudes seleccionadas.
 - Para introducir la misma descripción para todas las solicitudes, escribala en el campo que se encuentra debajo de la columna **Descripción**.

Para vaciar el campo **Descripción** en todas las solicitudes, debajo de la columna **Descripción**, marque la casilla **Aplicar blanco**.

- Para asignar el mismo recurso a todas las solicitudes, utilice la función autocompletar en la columna **Asignado/a(s) a** para especificar el nombre del recurso que asignará.

Para vaciar el campo **Asignado/a(s) a** en todas las solicitudes, debajo de la columna **Asignado/a(s) a**, marque la casilla **Aplicar blanco**.

- Para asignar la misma prioridad a todas las solicitudes, seleccione el valor de prioridad en la lista **Prioridad** que se encuentra debajo de la columna **Prioridad**.

Para vaciar el campo **Prioridad** en todas las solicitudes, debajo de la columna **Prioridad**, marque la casilla **Aplicar blanco**.



La actualización masiva sólo puede utilizarse en las columnas para las que se proporcionan campos.


7. Haga clic en **Listo**.

Se abre la ventana de confirmación de la actualización masiva de solicitudes y se muestra una lista con los cambios que está a punto de realizar.

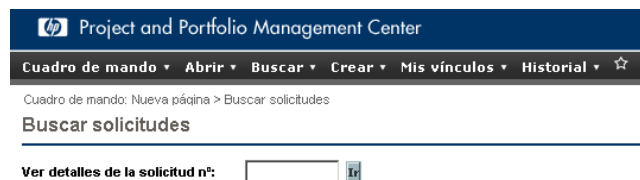
8. Para confirmar que esto es lo que desea hacer, haga clic en **Continuar**.



La funcionalidad de actualizaciones masivas también se puede utilizar en el explorador de solicitudes. Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar el explorador de solicitudes para buscar solicitudes, consulte [Uso del explorador de solicitudes para buscar solicitudes en la página 74](#).

Si alguno de los cambios especificados no pudo implementarse, se mostrará el mensaje correspondiente en la esquina superior izquierda de la página junto con el icono de advertencia , además de un vínculo para ver una ventana independiente que muestra todas las solicitudes que no se pudieron guardar y una descripción de los motivos.

Mientras explora las páginas en el Cuadro de mandos PPM, se realiza un seguimiento de las que ha visto. Los vínculos a dichas páginas se pueden ver en la parte superior del Cuadro de mandos PPM.



Para volver a una página anterior como la página Resultados de búsqueda, haga clic en el vínculo correspondiente en la parte superior de la página.

Gestión de solicitudes

Una vez que se envía una solicitud en la gestión de demanda de HP, los usuarios que tienen los permisos necesarios pueden ver, cambiar o suprimir la solicitud de acuerdo con los cambios del flujo de trabajo o los requisitos empresariales.

Volver a abrir solicitudes cerradas

Puede volver a abrir una solicitud en un paso preconfigurado del flujo de trabajo. Por ejemplo, si se cierra una solicitud de defecto y el defecto persiste, se puede volver a abrir la solicitud.

Para reabrir una solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Busque la solicitud y ábrala.



Para obtener información sobre cómo abrir una solicitud, consulte [Abrir y actualizar solicitudes en la página 76](#).

Se abre la página de detalles de la solicitud.

3. Desplácese a la sección **Estado**.
4. Haga clic en **Volver a abrir solicitud**.

Se abre la solicitud.

Supresión de solicitudes

En PPM Center sólo se pueden suprimir las solicitudes guardadas. Para suprimir una solicitud, debe tener el privilegio de acceso Gest. demanda: Editar solicitudes, o bien, el privilegio de acceso Gest. demanda: Editar todas las solicitudes. Las solicitudes que se suprimen no pueden volver a abrirse o visualizarse.

Para suprimir una solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Busque la solicitud y ábrala.



Para obtener información sobre cómo abrir una solicitud, consulte [Abrir y actualizar solicitudes en la página 76](#).

Se abre la página de detalles de la solicitud.

3. Desplácese hasta la parte inferior de la página.
4. Haga clic en **Suprimir**.

la gestión de demanda de HP le solicita que confirme si desea suprimir la solicitud.

5. Haga clic en **Aceptar**.

Cancelación de solicitudes

En PPM Center sólo se pueden cancelar las solicitudes guardadas. Para cancelar una solicitud guardada, debe tener el privilegio de acceso Gest. demanda: Editar solicitudes, o bien, el privilegio de acceso Gest. demanda: Editar todas las solicitudes.

Para cancelar una solicitud existente:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Busque la solicitud y ábrala.
3. En la página de detalles de la solicitud, desplácese a la sección **Estado**.
4. Haga clic en **Cancelar solicitud**.

la gestión de demanda de HP le solicita que confirme la cancelación.

5. Haga clic en **Aceptar**.

Esta operación cancela todos los pasos del flujo de trabajo y establece el estado de la solicitud en **Cancelado/a(s)**.

Impresión de solicitudes

Puede imprimir la página de detalles de las solicitudes.



La versión para imprimir de la página de detalles no se puede modificar.

Para imprimir una solicitud:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Busque la solicitud y ábrala.



Para obtener información sobre cómo abrir una solicitud, consulte [Abrir y actualizar solicitudes en la página 76](#).

Se abre la página de detalles de la solicitud.

3. En la parte superior de la página, haga clic en **Versión para imprimir**.

Se abre la versión para imprimir de la página en una nueva ventana del explorador.

4. En la versión para imprimir de la página, haga clic en **Imprimir**.

Purga de solicitudes

Se pueden suprimir varias solicitudes al mismo tiempo (debe tener los permisos necesarios). Las solicitudes que se suprimen no pueden abrirse o visualizarse.

Para purgar varias solicitudes:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Busque las solicitudes que desea purgar.
Se abre la página de los resultados de la búsqueda.
3. En la sección **Resultados de búsqueda de solicitudes**, marque las casillas que corresponden a las solicitudes que desea suprimir.
4. Haga clic en **Suprimir**.

Uso de los informes de gestión de demanda para monitorizar solicitudes

la gestión de demanda de HP incluye un conjunto predefinido de informes que están detallados en la *Tabla 4-2*. Si tiene el privilegio de acceso Sistema: Enviar informe, puede generar estos informes en cualquier momento para monitorizar la actividad de una solicitud.

Tabla 4-2. la gestión de demanda de HP informes (página 1 de 2)

Nombre del informe	Descripción
Detalles de contacto	Indaga a los contactos que ya han ingresado al sistema de la gestión de demanda de HP que están disponibles para que especifiquen y actualicen solicitudes.
Historial de creación de demanda	Muestra el historial de creación de demanda del conjunto de demanda especificado. Este informe sirve para exportar los datos de las solicitudes a Microsoft® Excel u otra herramienta de análisis de datos.
Historial de infracciones de SLA	Muestra el historial de infracciones de SLA del conjunto de demanda especificado. Este informe sirve para exportar los datos de las solicitudes a Microsoft Excel u otra herramienta de análisis de datos.
Importar solicitudes	Valida y carga los datos de las solicitudes de las tablas de la interfaz abierta de la gestión de demanda de HP en el modelo de datos estándar de la gestión de demanda de HP.
Historial de demanda satisfecha	Muestra el historial de demanda del conjunto de demanda especificado que se atendió.
Detalles de solicitud	Proporciona información sobre solicitudes a partir de varios criterios de selección.
Detalles de la solicitud (filtrar por campos personalizados)	Es similar al informe Detalles de solicitud con la excepción de que las solicitudes se filtran basándose en los valores de los campos personalizados.
Detalles de tipo de encabezado de solicitud	Proporciona los detalles de configuración de los tipos de encabezado de solicitud. Este informe sirve para la auditoría de la configuración y la depuración de problemas que pueda tener con tipos de encabezado específicos de solicitud.

Tabla 4-2. la gestión de demanda de HP informes (página 2 de 2)

Nombre del informe	Descripción
Historial de solicitudes	Enumera el flujo de trabajo completo y el historial de cambios de los campos de cada una de las solicitudes seleccionadas. Los detalles incluyen el historial del flujo de trabajo completo de las solicitudes y los campos configurados para la auditoría con cada cambio de estado de los pasos recorridos.
Lista de demanda	Proporciona una lista de las demandas asignadas a una organización o un recurso. Este portlet puede configurarse para mostrar la información de demanda filtrada basándose en criterios como tipo de demanda, valor de prioridad asignado, disposición de demanda, etc.
Vista rápida de solicitudes	Proporciona un resumen de las solicitudes abiertas y cerradas, organizadas en base a la prioridad.
Resumen de solicitud	Muestra los recuentos totales de los grupos de solicitudes que concuerdan con los criterios de selección.
Resumen de solicitud (filtrar por campos personalizados)	Es similar al informe Resumen de la solicitud con la excepción de que las solicitudes se filtran basándose en los valores de los campos personalizados.
Informe Detalles de tipo de solicitud	Muestra la información de configuración de los tipos de solicitud, incluye los detalles de los campos personalizados, los posibles valores de estado, la lógica predeterminada y los comandos que se utilizan para cada tipo de solicitud.

Para obtener más información sobre cómo configurar y ejecutar estos y otros informes predefinidos en PPM Center, consulte *Reports Guide and Reference*.

Creación de informes en la gestión de demanda de HP

Para crear una informe en la gestión de demanda de HP:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Crear**, haga clic en **Informe**.
Se abre la página Enviar nuevo informe.
3. En la lista **Categoría del informe**, seleccione **Gestión de demanda**.
Se abrirá la página Enviar informe: Se abre la página <nombre_informe>.
4. Proporcione la información de todos los campos obligatorios y los campos opcionales que desea utilizar para redactar el informe.
5. Haga clic en **Enviar**.

Gestión de solicitudes mediante los portlets

Los portlets de solicitudes de la gestión de demanda de HP se pueden utilizar para organizar y presentar la información de las solicitudes y profundizar en los datos que se muestran para hacer una lectura en mayor detalle. En la [Tabla 4-3](#) se enumeran los portlets relacionados con la demanda que pueden añadirse a las páginas del Cuadro de mandos PPM (incluida la página preconfigurada Gestor de demanda) y personalizarse según las necesidades empresariales.

Para obtener información sobre los portlets visualizados de forma predeterminada en la página Gestor de demanda, consulte [Portlets en la página Gestor de programa en la página 111](#). Para obtener información sobre cómo configurar la información que se muestra en un portlet, consulte [Configuración de preferencias de los portlets en la página 115](#).

Tabla 4-3. Portlets relacionados con la demanda (página 1 de 4)

Nombre de portlet	Descripción
Cola de asignaciones	Proporciona una vista personalizable de la demanda que aún no se ha asignado a ningún recurso. Utilice este portlet para asignar recursos a las solicitudes.
Demanda consolidada	Muestra un gráfico de barras que genera una descripción gráfica de la demanda asignada a una organización. La funcionalidad de profundización permite a los usuarios ver los detalles de las solicitudes representadas.
Demanda por categoría	Genera una vista gráfica que resume distintos aspectos de la demanda. La información que se muestra en este portlet puede organizarse en función del departamento, el tipo de demanda, el valor de prioridad, etc. También puede organizarse en base al número de entradas de la demanda con un agrupamiento específico (recuento) o a la dedicación consolidada de la demanda agrupada.
Lista de demanda	Proporciona una lista personalizable de la demanda asignada a una organización o un recurso.
Lista de problemas	Enumera los problemas pendientes asociados a programas.
Mis solicitudes	El portlet Mis solicitudes muestra todas las solicitudes creadas por el usuario o asignadas a él, así como aquellas que se encuentran en un paso de flujo de trabajo sobre el que el usuario puede actuar. Este portlet ofrece una vista de las solicitudes más apremiantes. De forma predeterminada, el portlet muestra todas las solicitudes (con un paso activo real) creadas por el usuario o asignadas a él para que éste pueda ver la información sin tener que personalizar el portlet.
Solicitudes abiertas por prioridad	Este portlet muestra una vista gráfica del número de solicitudes abiertas agrupadas por valor de prioridad asignado. Utilícelo para poder visualizar y agrupar los problemas pendientes.

Tabla 4-3. Portlets relacionados con la demanda (página 2 de 4)

Nombre de portlet	Descripción
Lista de riesgos de programa	<p>Este portlet enumera los riesgos asociados a programas y a proyectos que están vinculados a programas. El portlet puede personalizarse para que muestre los riesgos basándose en programa, proyecto, impacto, probabilidad de ocurrencia, nivel de impacto u otro criterio. También puede configurar el portlet para que muestre los programas que son relevantes para las tareas que tiene asignadas.</p>
Lista de cambios en el ámbito del programa	<p>El portlet Lista de cambios en el ámbito del programa muestra todas las solicitudes de cambio de ámbito asociadas a proyectos que están vinculados a programas. Puede configurar varias instancias de este portlet para ver otros programas y los cambios de ámbitos registrados de los proyectos vinculados. Puede personalizar el portlet para ver solicitudes de cambio de ámbito basándose en criterios como nombre de proyecto, gravedad, nivel de solicitud de cambio y demás.</p>
Actividad de solicitud	<p>Este portlet muestra información general de la actividad como el número de solicitudes abiertas y cerradas durante las dos semanas pasadas, y el número de solicitudes abiertas. Ofrece visibilidad en tipos de solicitud de alto tráfico así como los grupos o usuarios asignados para atenderlas.</p>

Tabla 4-3. Portlets relacionados con la demanda (página 3 de 4)

Nombre de portlet	Descripción
Lista de solicitudes	<p>Este portlet muestra información general sobre las solicitudes, incluyendo sus descripciones y estados. Para abrir la página de detalles de la solicitud correspondiente, haga clic en Solic. nº.</p> <p>Si configura este portlet para que muestre las siguientes columnas (para solicitudes como para tipos de solicitud tales como PFM: Activo, PFM: Propuesta, PFM: Proyecto y Detalles de proyecto) y si tiene los permisos necesarios, puede hacer clic en los valores de las columnas, que también son vínculos a sus entidades correspondientes en PPM Center:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de asignación de personal • Beneficio financiero • Documentos de referencia <p>La funcionalidad profundizar en este portlet se define según la seguridad. Si no tiene los privilegios de acceso de visualización, edición, Ver todo y Editar todo para la entidad, los valores asociados no se mostrarán como vínculos.</p>
Referencias de solicitud	<p>El portlet Referencias de solicitud muestra las referencias adjuntas a solicitudes basándose en filtros como el tipo de referencia, la relación y los períodos en los que se añadieron las referencias.</p>
Resumen de solicitud	<p>Este portlet muestra información acerca de los grupos de solicitudes, incluyendo la prioridad asignada, el tipo de solicitud y el número total de solicitudes de cada categoría. Puede profundizar en cualquier solicitud o grupo de solicitudes.</p>
Gráfico de barras resumen de solicitudes	<p>Este portlet muestra un gráfico de barras que permite ver información resumida acerca de las solicitudes seleccionadas. Para ver la lista de solicitudes que representa una barra, haga clic en ella.</p>

Tabla 4-3. Portlets relacionados con la demanda (página 4 de 4)

Nombre de portlet	Descripción
Gráfico circular resumen de solicitudes	Este portlet muestra un gráfico circular que presenta información resumida de las solicitudes que selecciona. Para ver la lista de solicitudes que representa un sector del círculo, haga clic en él.
Resumen de excepciones de SLA	Este portlet ofrece una vista gráfica (gráfico de barras) de toda la demanda abierta en acuerdos de nivel de servicio activos (SLA). Los SLA se configuran utilizando reglas de tipo de solicitud. De acuerdo con sus necesidades en materia de información, puede agrupar la información de SLA basándose en departamento, aplicación, tipo de demanda u otros criterios. Las infracciones se destacarán en color rojo. Para ver una lista de solicitudes que cometen infracciones, haga clic en Ver estas excepciones .

HP suministra una página Gestor de demanda preconfigurada que contiene portlets predeterminados relacionados a las solicitudes para el uso de los gestores de demanda. Para obtener más información sobre la página Gestor de demanda e indicaciones sobre cómo añadirla al Cuadro de mandos PPM, consulte el [Capítulo 6, Página Gestor de demanda, en la página 109](#).

5 Integración de solicitudes y proyectos

Información general de la integración de solicitudes y proyectos

Los clientes que tienen tanto la gestión de demanda de HP como la gestión de proyectos de HP pueden integrar la funcionalidad de seguimiento de las solicitudes de la gestión de demanda de HP con las capacidades de la gestión de proyectos de HP de seguimiento de los valores reales y las fechas de entrega. Al integrar la gestión de demanda de HP y la gestión de proyectos de HP, las solicitudes pueden ligarse de modo transparente en un marco de trabajo ampliable de iniciativas entrelazadas.

La vinculación de tareas a solicitudes en la gestión de demanda de HP también brinda visibilidad instantánea del detalle de las actividades que admite un proyecto. Las posibles relaciones entre proyectos, tareas y solicitudes son las siguientes:

- **Referencia de tareas para solicitudes.** Puede utilizar la ficha **Referencias** de la página Detalles de tarea para vincular una tarea a solicitudes nuevas o existentes.
- **Referencia de proyectos en solicitudes.** Puede utilizar la ficha **Referencias** de la página Detalles de tarea para usar como referencias proyectos existentes en solicitudes. Para obtener información sobre cómo utilizar un proyecto como referencia en una solicitud, consulte *Información general sobre la adición de referencias a las solicitudes* en la página 31.

- **Referencia de tareas en solicitudes.** Puede utilizar la ficha **Referencias** de la página Detalles de tarea para usar como referencias tareas existentes en solicitudes. Para obtener información sobre cómo utilizar una tarea como referencia en una solicitud, consulte *Información general sobre la adición de referencias a las solicitudes* en la página 31.

A medida que integra solicitudes y proyectos, se entablan dependencias entre las dos entidades. Por ejemplo, puede especificar a una solicitud como predecesora de un paquete. Esto significa que el paquete no puede continuar su curso por el flujo de trabajo hasta que se cierra la solicitud. En la *Tabla 5-1* se detallan las dependencias que se pueden crear entre solicitudes y tareas, y solicitudes y proyectos.

Tabla 5-1. Relaciones de dependencia

De entidad a entidad	Relación de dependencia	Descripción
De solicitud a tarea	Relacionado con esta solicitud	(Informativo) La tarea seleccionada está relacionada con la solicitud.
De solicitud a proyecto	Relacionado con esta solicitud	(Informativo) El proyecto seleccionado está relacionado con la solicitud.
De proyecto a solicitud	Relacionado con este proyecto	(Informativo) La solicitud seleccionada (nueva o existente) está relacionada con este proyecto.
De tarea a solicitud	Relacionado con esta tarea	(Informativo) La solicitud seleccionada está relacionada con la tarea.

Para obtener más información sobre las relaciones, consulte *Sección Referencias de la página de detalles de solicitud* en la página 60.

Utilización de solicitudes como referencias en tareas

Para utilizar una solicitud como referencia en una tarea:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. En el menú **Buscar**, haga clic en **Proyectos**.
Se abre la página Buscar proyectos.
3. Introduzca los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en **Buscar**.
Se vuelve a cargar la página Buscar proyectos y se muestran los resultados de la búsqueda.
5. Para abrir un proyecto, haga clic en el nombre del mismo en la lista **Nombre de proyecto**.
6. En la ficha **Resumen de proyecto** en la parte superior de la sección **Plan de trabajo**, haga clic en **Editar plan de trabajo**.
Se abre la vista de programación en la página Ver plan de trabajo.
7. En la lista de tareas, seleccione la que desea actualizar y después haga clic en el icono **Detalles de tarea**.
Se abre la página Detalles de tarea.
8. Haga clic en la ficha **Referencias**.
9. En la lista **Nueva referencia**, seleccione **Solicitud (existente)** o **Solicitud (nueva)**.
10. **Haga clic en Añadir**.
Si seleccionó **Solicitud (existente)**, se abre la página Añadir referencia: Solicitud. Si seleccionó **Solicitud (nueva)**, se abre la ventana Crear solicitud.

11. Si ha seleccionado **Solicitud (existente)**, haga lo siguiente. De lo contrario, salte al [Paso 12 en la página 106](#).

- a. En la página **Añadir referencia: Solicitud**, introduzca los criterios de búsqueda y después haga clic en **Buscar**.

En la sección **Resultados de búsqueda de solicitudes** se muestran las solicitudes que concuerdan con los criterios de búsqueda.

- b. En la sección **Resultados de búsqueda de solicitudes**, marque la casilla de la solicitud que desea añadir como referencia.
- c. Haga clic en **Añadir**.

Se cierra la página de búsqueda **Añadir referencia: Solicitud** y se abre **Detalles de tarea**. En la ficha **Referencias**, el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** muestra la solicitud que ha seleccionado.

12. Si seleccionó **Solicitud (nueva)**, haga lo siguiente en la ventana **Crear solicitud**:

- a. En el campo **Tipo de solicitud**, seleccione el tipo de solicitud.



Sólo se puede especificar la dependencia «Relacionado con esta tarea» entre solicitudes y tareas.

- b. Haga clic en **Crear**.

Se abre la ventana **Crear <Tipo de solicitud>**.

- c. Suministre la información de todos los campos obligatorios (marcados con un asterisco rojo) y de los campos opcionales que le sean útiles y, continuación, haga clic en **Enviar**.

Se cierra la ventana **Crear <Tipo de solicitud>** y se abre la página **Detalles de tarea**. En la ficha **Referencias**, el campo **Referencias que se van a añadir al guardar** muestra la solicitud que acaba de crear.

13. Haga clic en **Listo**.

La solicitud es una referencia de la tarea. Se cierra la página Detalles de tarea y se abre Ver plan de trabajo.

14. Para guardar los cambios en el plan de trabajo, haga clic en **Listo**.

6 Página Gestor de demanda

Información general de la página Gestor de programa

La gestión de demanda de HP trae consigo una página Gestor de demanda preconfigurada (representada en la *Figura 6-1*) que muestra un conjunto predeterminado de portlets para que utilicen los gestores de demanda. Puede mostrar más portlets relacionados con la demanda en la página y puede personalizar los datos que se visualizan en cada portlet de acuerdo con sus necesidades en materia de información.

Este capítulo contiene las descripciones de los portlets que se muestran de forma predeterminada en la página Gestor de demanda y las de los portlets relacionados con la demanda que pueden añadirse a la página. También proporciona información sobre cómo personalizar los portlets que se muestran en la página. Para obtener información sobre cómo añadir la página Gestor de demanda al Cuadro de mandos PPM, consulte el manual de *Introducción*.

Figura 6-1. Página Gestor de demanda



Portlets en la página Gestor de programa

En esta sección se proporciona una descripción de los portlets predeterminados que se muestran en la página Gestor de demanda. Para obtener información sobre cómo personalizar esos portlets, consulte *Configuración de preferencias de los portlets* en la página 115.

Portlet de demanda consolidada

El portlet Demanda preconfigurada (*Figura 6-2*) proporciona información general gráfica de la demanda asignada a su organización. Puede profundizar en una sección del gráfico para programar que se atiendan categorías de demanda, rechazar demanda y seleccionar filtros para que se muestren ciertos datos.


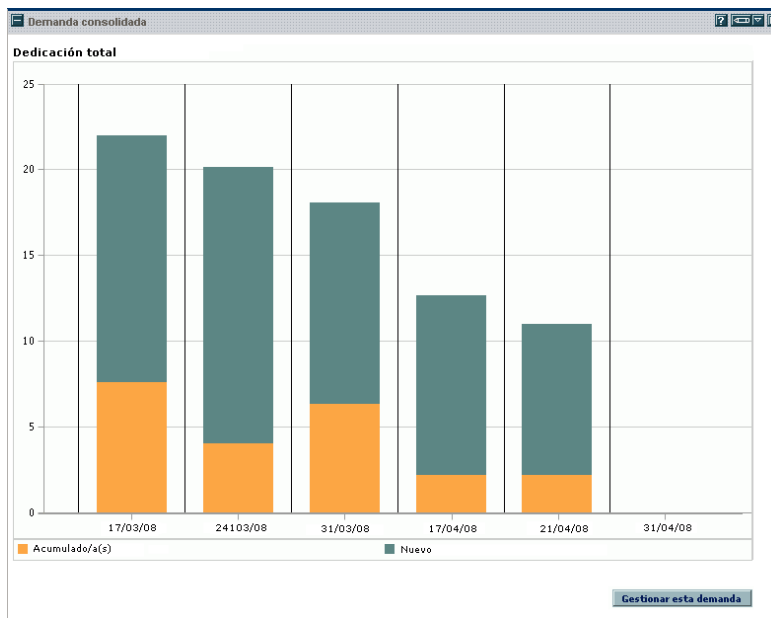
Para mostrar descripciones de todos los campos de filtro que puede utilizar para configurar el portlet Demanda consolidada, haga clic en el icono **Ayuda**  en la esquina superior derecha del portlet.

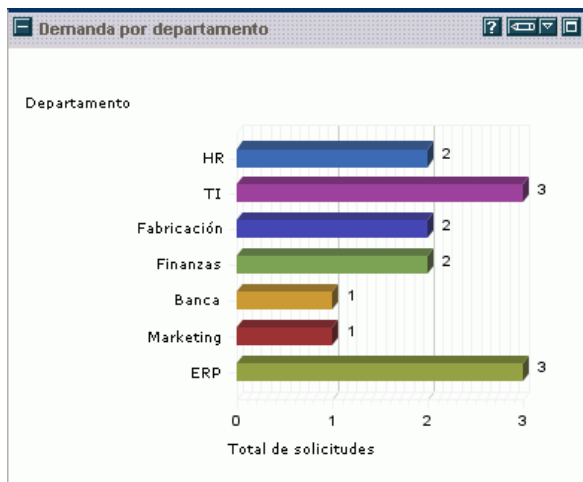
Figura 6-2. Portlet Demanda consolidada




Portlet Demanda por departamento

El portlet Demanda por departamento (*Figura 6-3*) genera una vista gráfica que resume distintas áreas de la demanda. La información de demanda que se muestra en este portlet puede personalizarse en función del departamento, el tipo de demanda, la prioridad, etc. También puede configurarse para agrupar información en base al número de entradas de la demanda con un agrupamiento específico (recuento) o a la dedicación consolidada de la demanda agrupada.

Figura 6-3. Portlet Demanda por departamento



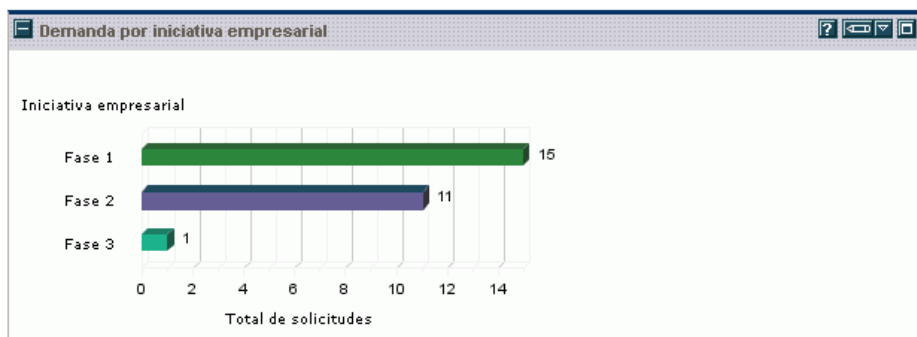
Para mostrar descripciones de todos los campos de filtro que puede configurar en el portlet Demanda por departamento, haga clic en el icono **Ayuda**  en la esquina superior derecha del portlet.


Portlet Demanda por iniciativa empresarial

El portlet Demanda por iniciativa empresarial (*Figura 6-4*) genera una vista gráfica de distintos aspectos de la demanda. Este portlet proporciona un resumen en el que la demanda puede agruparse por departamento, tipo de demanda, prioridad, etc.

También puede personalizarse para mostrar la información agrupada en base al número de entradas de la demanda con un agrupamiento específico (recuento) o a la dedicación consolidada de la demanda agrupada.

Figura 6-4. Portlet Demanda por iniciativa empresarial



Para mostrar descripciones de todos los campos de filtro que puede configurar en el portlet Demanda por iniciativa empresarial, haga clic en el icono **Ayuda**  en la esquina superior derecha del portlet.

Portlet Excepciones de SLA por departamento

El portlet Excepciones de SLA por departamento (*Figura 6-5*) muestra un gráfico de barras de todas las demandas abiertas en acuerdos de nivel de servicio (SLA). Los SLA se configuran utilizando reglas de tipo de solicitud. El portlet muestra los SLA activos relacionados con la demanda y resalta las infracciones en rojo.

Para ver una lista de las solicitudes que cometen infracciones, haga clic en **Ver estas excepciones**. La información de SLA que se muestra en este portlet puede personalizarse filtrando la demanda en base al departamento, la aplicación, el tipo de demanda, etc.

Figura 6-5. Portlet Excepciones de SLA por departamento



Para mostrar descripciones de todos los campos de filtro que puede configurar en el portlet Excepciones de SLA por departamento, haga clic en el icono **Ayuda** (?) en la esquina superior derecha del portlet.

Portlet Iniciativas pendientes de aprobación

El portlet Iniciativas pendientes de aprobación (*Figura 6-6*) muestra información general acerca de las solicitudes de PPM Center, incluye la descripción y el estado de las solicitudes. Este portlet puede filtrarse con los mismos criterios de solicitud del portlet Lista de solicitudes, pero muestra información más detallada de las solicitudes.


Puede personalizarse para que muestre la misma información que se visualiza en el portlet Lista de solicitudes, pero en mayor detalle.

Figura 6-6. Portlet Iniciativas pendientes de aprobación



Solic. n° Δ	Tipo solíc.	Descripción	Estado
30122	Proyecto		Nuevo/a(s)
30123	Proyecto 1		Nuevo/a(s)
30124	Proyecto 2		Nuevo/a(s)
30125	Error		Nuevo/a(s)
30126	Error 1		Nuevo/a(s)

Exportado a Excel. Se está mostrando entre 1 y 5 de 5. [Previo](#) [Siguiente](#) [Maximizar](#)

Para mostrar descripciones de todos los campos de filtro que puede configurar en el portlet Iniciativas pendientes de aprobación, haga clic en el icono **Ayuda**  en la esquina superior derecha del portlet.

Configuración de preferencias de los portlets

Puede definir qué datos se muestran en un portlet y, en cierta medida, cómo se muestran los datos.

Para establecer las preferencias de un portlet:

1. Inicie sesión en PPM Center.
2. Abra la página Cuadro de mandos PPM que muestra el portlet que desea editar.

3. En la esquina superior derecha del portlet, haga clic en el icono **Editar**.
Se abre la página Editar preferencias: <Nombre de portlet>.
4. Para cambiar el título del portlet que se muestra en la página:
 - a. En la parte superior de la página, haga clic en **Cambiar título**.
Se abre la ventana Editar título del portlet.
 - b. En el campo **Título**, seleccione el título actual y después escriba el título nuevo.
 - c. Para guardar el título, haga clic en **Cambiar**.
5. En las secciones **Preferencias** y **Elegir columnas de visualización**, realice los cambios necesarios.



Para ver una descripción de los controles de la sección **Preferencias**, vuelva al portlet y, en la esquina superior derecha, haga clic en el icono **Ayuda**.

6. Haga clic en **Listo**.
El portlet refleja los cambios.

Para obtener más información sobre cómo trabajar con los portlets, consulte los siguientes documentos:

- *Creating Portlets and Modules*
- *Customizing the Standard Interface*
- *Introducción*

Índice

A

abrir

- solicitudes, [76](#)
- solicitudes con barra de menús, [77](#)
- solicitudes desde correo electrónico, [77](#)
- solicitudes usando portlets, [76](#)

Actividad de solicitud, portlet, [100](#)

actualizaciones masivas

- consideraciones de uso, [88](#)
- de solicitudes, [88](#)
- ejecutar en solicitudes, [90](#)
- reglas de UI durante, [89](#)
- tratamiento de errores, [89](#)

actualizar

- solicitudes, [76](#)
- varias solicitudes simultáneamente, [88](#)

añadir

- direcciones URL como referencias de solicitudes, [42](#)
- nuevas solicitudes como referencias de solicitudes, [40](#)
- nuevos paquetes como referencias de solicitudes, [34](#)
- paquetes existentes como referencias de solicitudes, [33](#)
- programas como referencias de solicitudes, [36](#)
- proyectos como referencias de solicitudes, [37](#)
- referencias para solicitudes, [31](#)

- solicitudes existentes como referencias de solicitudes, [39](#)
- tareas como referencias de solicitudes, [41](#)
- versiones como referencias de solicitudes, [38](#)

archivos adjuntos

- añadir como referencias a solicitudes, [32](#)

asignar

- recursos a solicitudes, [26](#)

B

barra de menús

- abrir solicitudes, [77](#)

buscar

- búsquedas avanzadas de solicitudes, [70](#)
- operadores de comparación usados en consultas de solicitudes, [72](#)
- operadores lógicos usados en consultas de solicitudes, [74](#)
- solicitudes, [67](#), [68](#)
- solicitudes (avanzada), [70](#)
- solicitudes con el explorador de solicitudes, [74](#)
- solicitudes con el generador de consultas, [71](#)

búsquedas avanzadas de solicitudes, [70](#)

C

- cancelar
 - solicitudes, **94**
- Cola de asignaciones, portlet, **99**
- copiar
 - solicitudes, **25, 49**
- crear
 - solicitudes, **17, 19, 23**
- Crear solicitud, página, **21**
- Cuadro de mando PPM
 - configurar preferencias de los portlets, **115**

D

- Demanda consolidada, portlet, **99, 111**
- Demanda por categoría, portlet, **99**
- Demanda por departamento, portlet, **112**
- Demanda por iniciativa empresarial, portlet, **113**
- Detalles de contacto, portlet, **96**
- detalles de la aprobación, **57**
- detalles de solicitud, página
 - detalles de la aprobación, **57**
 - historial de transacciones, **58**
 - registro de ejecución de solicitud, **59**
 - sección de título, **49**
 - sección detalles, **51**
 - sección encabezado, **50**
 - sección estado, **54**
 - sección notas, **52**
 - Sección recursos, **52**
 - sección referencias, **60**
 - vista gráfica, **55**
- Detalles de solicitud, portlets, **96**
- Detalles de tipo de encabezado de solicitud, portlet, **96**
- direcciones URL
 - añadir a solicitudes, **42**
- documentos relacionados, **16**

E

- ediciones rápidas
 - cómo realizar, **86**
 - descripción, **84**
 - tratamiento de errores durante, **85**
- editar
 - ediciones rápidas en varias solicitudes, **86**
 - ediciones sencillas de solicitudes, **78**
- estado
 - solicitud, **12**
- examinar solicitudes, **74**
- Excepciones de SLA por departamento, portlet, **114**
- Explorador de solicitudes
 - usar para buscar solicitudes, **74**

F

- flujos de trabajo
 - definición, **13**
 - definición de pasos de flujo de trabajo, **13**

G

- generador de consultas
 - operadores de comparación usados, **72**
 - operadores lógicos usados, **74**
 - usar, **71**
- Gestión de demanda
 - información general sobre solicitudes, **45**
 - informes, **98**
 - introducción, **9**
- gestionar solicitudes, **92**
 - información general, **67**
 - usar portlets, **98**
- Gestor de demanda, página
 - información general, **109**
 - portlet, **111**
- Gráfico circular resumen de solicitudes, portlet, **102**
- Gráfico de barras resumen de solicitudes, portlet, **101**

H

- Historial de creación de demanda, portlet, **96**
- Historial de demanda satisfecha, portlet, **96**
- Historial de infracciones de SLA, portlet, **96**
- Historial de solicitudes, portlet, **97**
- historial de transacciones, **58**
- HP Demand Management
 - trabajar con varios idiomas, **15**

I

- Importar solicitudes, portlet, **96**
- imprimir
 - solicitudes, **49, 94**
- información general del capítulo, **10**
- Informe Detalles de tipo de solicitud, portlet, **97**
- informes
 - Gestión de demanda, **98**
 - para monitorizar solicitudes, **95**
- Iniciativas pendientes de aprobación, portlet, **115**
- integridad de datos de las solicitudes, **14**

L

- Lista de cambios en el ámbito del programa, portlet, **100**
- Lista de demanda, portlet, **97, 99**
- Lista de problemas, portlet, **99**
- Lista de riesgos de programa, portlet, **100**
- Lista de solicitudes, portlet, **101**

M

- Mis solicitudes, portlet, **99**
- monitorizar solicitudes
 - informes de Gestión de demanda, **95**

N

- notificaciones por correo
 - abrir solicitudes, **77**

O

- operadores de comparación
 - en consultas de solicitudes, **72**
- operadores lógicos
 - en consultas de solicitudes, **74**

P

- páginas del Cuadro de mando preconfiguradas
 - Gestor de demanda, página, **111**
- paquetes
 - añadir a solicitudes, **33, 34**
 - añadir como referencias de solicitudes, **33, 34**
- portletes
 - abrir solicitudes, **76**
 - Actividad de solicitud, **100**
 - cambiar el título, **115**
 - Cola de asignaciones, **99**
 - configurar preferencias, **115**
 - Demanda consolidada, **99, 111**
 - Demanda por categoría, **99**
 - Demanda por departamento, **112**
 - Demanda por iniciativa empresarial, **113**
 - Detalles de contacto, **96**
 - Detalles de solicitud, **96**
 - Detalles de tipo de encabezado de solicitud, **96**
 - en la página Gestor de demanda, **111**
 - Excepciones de SLA por departamento, **114**
 - gestionar solicitudes, **98**
 - Gráfico circular resumen de solicitudes, **102**
 - Gráfico de barras resumen de solicitudes, **101**
 - Historial de creación de demanda, **96**
 - Historial de demanda satisfecha, **96**
 - Historial de infracciones de SLA, **96**

- Historial de solicitudes, [97](#)
- Importar solicitudes, [96](#)
- Iniciativas pendientes de aprobación, [115](#)
- Lista de cambios en el ámbito del programa, [100](#)
- Lista de demanda, [97](#), [99](#)
- Lista de problemas, [99](#)
- Lista de riesgos de programa, [100](#)
- Lista de solicitudes, [101](#)
- Referencias de solicitud, [101](#)
- relacionados con la demanda, [98](#)
- Resumen de excepciones de SLA, [102](#)
- Resumen de solicitud, [97](#), [101](#)
- Solicitudes abiertas por prioridad, [99](#)
- Vista rápida de solicitudes, [97](#)
- portlets Informe Detalles de tipo de solicitud, [97](#)
- portlets Mis solicitudes, [99](#)
- preferencias
 - para portlets en una página del Cuadro de mando PPM, [115](#)
- programas
 - añadir a solicitudes, [36](#)
 - añadir a solicitudes como referencias, [36](#)
- proyectos
 - añadir a solicitudes, [37](#)
 - añadir a solicitudes como referencias, [37](#)
 - integrar solicitudes, [103](#)
- purgar
 - solicitudes, [95](#)

R

- recursos
 - asignar a solicitudes, [26](#)
- referencias
 - añadir a solicitudes, [31](#)
 - relación de predecesor de finalización a finalización, [66](#)
 - relaciones de solicitud, [61](#)
 - relaciones predecesoras, [65](#)
 - relaciones sucesoras, [65](#)

- Referencias de solicitud, portlet, [101](#)
- registro de ejecución, [59](#)
- reglas de UI
 - durante actualizaciones masivas, [89](#)
- Resumen de excepciones de SLA, portlet, [102](#)
- Resumen de solicitud, portlet, [97](#), [101](#)

S

- Sección recursos
 - detalles de solicitud, página, [52](#)
- servicio
 - campo de servicio habilitado, [43](#)
 - especificar un servicio para una solicitud, [43](#)
- solicitudes, [39](#)
 - abrir, [76](#)
 - abrir con barra de menús, [77](#)
 - abrir con portlets, [76](#)
 - abrir desde notificaciones, [77](#)
 - actualizaciones masivas, [88](#)
 - actualizar, [76](#)
 - añadir a solicitudes, [39](#), [40](#)
 - añadir direcciones URL, [42](#)
 - añadir nuevos paquetes, [34](#)
 - añadir paquetes existentes, [33](#)
 - añadir programas, [36](#)
 - añadir proyectos, [37](#)
 - añadir referencias, [31](#)
 - añadir tareas, [41](#)
 - añadir versiones, [38](#)
 - asignar recursos a, [26](#)
 - buscar, [67](#), [68](#)
 - búsquedas avanzadas, [70](#)
 - búsquedas básicas, [68](#)
 - búsquedas del generador de consultas, [71](#)
 - cancelar, [94](#)
 - copiar, [25](#), [49](#)
 - crear, [17](#), [19](#), [23](#)
 - Crear solicitud, página, [21](#)
 - definición, [12](#)
 - definición de estados, [12](#)
 - definición de tipo de solicitud, [12](#)

- detalles de la aprobación, **57**
- ediciones sencillas, **78**
- ediciones simultáneas de varias solicitudes, **82**
- ejecutar actualizaciones masivas, **90**
- gestión utilizando portlets, **98**
- gestionar, **92**
- historial de transacciones, **58**
- imprimir, **94**
- imprimir página de detalles de solicitud, **49**
- información general de gestión, **67**
- información general de la página de detalles de solicitud, **46**
- integrar proyectos, **103**
- procesamiento e integridad de datos, **14**
- purgar, **95**
- registro de ejecución, **59**
- relación de predecesor de finalización a finalización, **66**
- relaciones de referencia, **61**
- relaciones predecesoras, **65**
- relaciones sucesoras, **65**
- suprimir, **49, 93**
- tipos, **12**
- usar el explorador de solicitudes para buscar, **74**
- usar informes para monitorizar, **95**
- utilizar como referencia en tareas, **105**
- vista gráfica, **55**
- volver a abrir solicitudes cerradas, **92**

Solicitudes abiertas por prioridad, portlet, **99**

suprimir solicitudes, **49, 93**

T

- tareas
 - añadir a solicitudes, **41**
 - referencias de solicitudes, **105**
- términos de búsqueda
 - agrupar en consultas, **74**
- tipos de solicitud, **12**
 - seleccionar, **20**
- tratamiento de errores
 - actualizaciones masivas, **89**
 - durante ediciones rápidas, **85**

V

- versiones
 - añadir a solicitudes, **38**
- vista gráfica, **55**
- Vista rápida de solicitudes, portlet, **97**
- volver a abrir solicitudes, **92**

