Anforderungsmanagement

Benutzerhandbuch

Changepoint PPM 2017

Copyright © 2017 Changepoint Canada ULC. Alle Rechte vorbehalten.

RECHTE DER US-REGIERUNG-Nutzung, Duplizierung oder Offenlegung durch die US-Regierung unterliegen Beschränkungen, wie in der Lizenzvereinbarung von Changepoint Canada ULC ausgeführt und in DFARS 227.7202-1(a) und 227.7202-3(a) (1995), DFARS 252.227-7013(c)(1)(ii) (OCT 1988), FAR 12.212(a) (1995), FAR 52.227-19 oder FAR 52.227-14 (ALT III) dargelegt, soweit zutreffend.

Dieses Produkt enthält vertrauliche Daten und Betriebsgeheimnisse von Changepoint Canada ULC. Eine Offenlegung ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch Changepoint Canada ULC ist verboten. Der Gebrauch dieses Produkts unterliegt den Nutzungsbedingungen der Lizenzvereinbarung von Changepoint Canada ULC.

Eine Vervielfältigung der Dokumentation durch den Lizenznehmer ist nur für den internen Gebrauch zulässig. Der Inhalt dieses Dokuments darf ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Changepoint Canada ULC nicht abgewandelt, modifiziert oder geändert werden. Changepoint Canada ULC kann den hier angegebenen Inhalt jederzeit mit oder ohne Kündigungsfrist ändern.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung in die Anforderungsverwaltung **7**

Überblick über den Prozess der Anforderungsverwaltung 7
Erläuterungen zur Bearbeitung von Anforderungen 8

2. Grundlegendes zu Anforderungen **9**

Erläuterungen zu Anforderungen 9
Standardmäßige Anforderungstypen 9
Erläuterungen zum Aufrufen von Anforderungen 10
Anforderungen mit SLA-Vereinbarung aufrufen 10
Anforderungen von Kontakten aufrufen 11
Anforderungen über die Baumansicht „Offene Anforderungen“ aufrufen 12
In der Baumansicht „Offene Anforderungen“ nach Anforderungen suchen 12
Anforderungen erstellen 12
Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“ 14
Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Schätzungen 16
Anforderungsvorlagen ändern 16
Erläuterungen zu zusätzlichen Feldwerten in Anforderungen 17
Informationen zum Ressourcenbedarf von Anforderungen eingeben 18
Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Informationen zum Ressourcenbedarf“ 18
Ressourcen aus den Informationen zum Ressourcenbedarf einer Anforderung löschen 19
Anforderungen bearbeiten 20
Anforderungen löschen 20
Erläuterungen zu Anforderungen innerhalb von SLA-Vereinbarungen mit einem Kunden 20
Dateien an Anforderungen anhängen 21
Anforderungen kopieren 21
E-Mails aus Anforderungen heraus versenden 22
E-Mails Dateien einer Anforderung anhängen 23
Erläuterungen zum Erstellen von Entitäten aus Anforderungen 24
Anforderungen mit Finanzierungsquellen verknüpfen 24
Ressourcenbedarf von Anforderungen mit Finanzierungsquellen verknüpfen 25

3. Bearbeitung von Anforderungen **27**

Erläuterungen zu Anforderungswarteschlangen 27
Erläuterungen zu Statusarten von Anforderungen 27
Erläuterungen zur Weiterleitung von Anforderungen 29
Anforderungen aus Warteschlagen bearbeiten 30

Anforderungen bearbeiten, die Ihnen zugewiesen sind 30
Erläuterungen zur Suspendierung von Anforderungen 31
Anforderungen suspendieren 31
Suspendierte Anforderungen reaktivieren 32
Zeit für Anforderungen eingeben 32
Dialogfeld „Anforderungszeit eingeben“ 33
Problembehandlung bei Anforderungen 33

4. Verwaltung von Anforderungsvorlagen 35

Erläuterungen zu Anforderungsvorlagen 35
Anforderungsvorlagen aufrufen 35
Erläuterungen zum Erstellen von Anforderungsvorlagen 36
Anforderungsvorlagen erstellen und Feldwerte voreinstellen 36
Allgemeine Einstellungen für Anforderungsvorlagen festlegen 37
Erläuterungen zum Ausblenden der Registerkarte „Allgemein“ in der Anforderungsvorlage 38
Erläuterungen zur Vorgabe von Zugriffseinstellungen für freigegebene Anforderungsvorlagen 38
Zugriffseinstellungen für freigegebene Anforderungsvorlagen vorgeben 39
Optionen des Dialogfelds „Einstellungen der Anforderungsvorlage erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Zugriff“ 40
Die Priorität von obligatorischen Anforderungsvorlagen ändern 41
Anforderungsvorlagen bearbeiten 42
Anforderungsvorlagen löschen 43

5. Supportdokumente und Datenanalyse 45

Erläuterungen zu Supportdokumenten 45
Erläuterungen zum Aufrufen von Supportdokumenten 45
Erläuterungen zur Suche nach Supportdokumenten 45
Leitfaden für das Durchsuchen von Supportdokumenten 46
Supportdokumente suchen 47
Supportdokumente erstellen 48
Optionen des Dialogfelds „Supportdokument erstellen/bearbeiten“ 49
Dateien an Supportdokumente anhängen 50
Supportdokumente bearbeiten 50
Supportdokumente löschen 50
Supportdokumente genehmigen 51

6. Verwaltung von internen und externen Anlageposten 53

Erläuterungen zur Verwaltung von Anlageposten 53
Anlageposten aufrufen 53

Anlageposten erstellen 54
Dialogfeld „Anlageposten erstellen/bearbeiten“ 54
Anlageposten bearbeiten 54
Anlageposten löschen 55

Stichwortverzeichnis 57

1. Einführung in die Anforderungsverwaltung

Überblick über den Prozess der Anforderungsverwaltung

Sie können Anforderungen für Anwendungen und Leistungen, die für Kunden bereitgestellt werden, erstellen, verarbeiten und überwachen. Folgende Leistungen können angefordert werden: Fehlerbehebungen, Änderungsanforderungen, neue Funktionen oder Supportanforderungen. Sie können auch Anforderungen für zukünftige Projekte erstellen, die in den Planungsprozess eingebunden werden können.

Genehmigungen

Möglicherweise muss eine neue Anforderung genehmigt werden, bevor sie zur Bearbeitung zugewiesen werden kann. Auch für die verschiedenen Bearbeitungsabschnitte einer Anforderung können Genehmigungen erforderlich sein. Über einen Anforderungsworkflow wird ein Genehmigungsprozess definiert und sichergestellt, dass Anforderungen den entsprechenden Ressourcen innerhalb Ihres Unternehmens zugewiesen werden. Im Workflow kann darüber hinaus auch ein Weiterleitungsprozess festgelegt werden, damit gewährleistet ist, dass Anforderungen zügig bearbeitet und abgeschlossen werden.

Zuweisungen

Anforderungen werden Ressourcen oder Anforderungswarteschlangen zur Bearbeitung zugewiesen. Über Anforderungswarteschlangen können genehmigte Anforderungen Teams zur weiteren Bearbeitung zugewiesen werden.

SLA-Vereinbarungen

SLA-Vereinbarungen legen die Support- und Servicebedingungen fest, die Ihr Unternehmen einem Kunden für Systeme bietet. Sofern zwischen Ihrem Unternehmen und dem Kunden, der die Anforderung erstellt hat, eine SLA-Vereinbarung besteht, prüft Changepoint die Details zu dieser Anforderung, damit sichergestellt wird, dass die Anforderung innerhalb der für die SLA-Vereinbarung geltenden Rahmenbedingungen erstellt wird.

Die für Anforderungen aufgewendete Zeit erfassen

Ressourcen geben die Zeit, die sie für die Bearbeitung einer Anforderung aufgewendet haben, in ihren Zeitplan ein. Falls eine Anforderung verrechenbar ist, wird sie dem Kunden nach den für den Auftrag definierten Sätzen in Rechnung gestellt.

Erläuterungen zur Bearbeitung von Anforderungen

Anforderungen werden im Rahmen des Genehmigungsprozesses weitergeleitet und zur Bearbeitung in Anforderungswarteschlangen eingereiht. Eingehende Anforderungen werden auf ihre Übereinstimmung mit der im Auftrag angegebenen SLA-Vereinbarung überprüft.

Die Weiterleitung und Verfolgung der einzelnen Anforderungen wird durch einen Workflow geregelt, der sicherstellt, dass die Anforderung dem richtigen Mitglied der Supportgruppe zugewiesen wird. Für die Weiterverrechnung müssen die Mitglieder der Supportgruppe ihre Zeit möglicherweise exakt den einzelnen Anforderungen zuweisen.

Wird einer Ressource eine Anforderung zugewiesen, so erhält sie auf ihrer Startseite im Portlet **Meine Erinnerungen** eine entsprechende Mitteilung.

Zur Bearbeitung einer Anforderung öffnet der betreffende Mitarbeiter diese, arbeitet an ihr oder löst das Problem, macht die entsprechenden Angaben im Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** und speichert die Anforderung schließlich.

Während der Weiterleitung der Anforderung durch den Workflow wird das Feld Status gemäß der erreichten Zustandsinstanz bzw. dem Prozess aktualisiert. Nähere Informationen siehe *Erläuterungen zu Statusarten von Anforderungen* auf Seite 27.

Wenn innerhalb der in der SLA-Vereinbarung definierten Weiterleitungsfrist weder eine Reaktion noch ein Beschluss erfolgt ist, wird die Anforderung weitergeleitet. Nähere Informationen siehe *Erläuterungen zur Weiterleitung von Anforderungen* auf Seite 29.

2. Grundlegendes zu Anforderungen

Erläuterungen zu Anforderungen

Sie können die von Ihren Kunden eingereichten Anforderungen effektiv und konsistent verfolgen, verwalten und bearbeiten (beispielsweise Schäden, Leistungsanforderungen usw.).

Durch Endbenutzer eingereichte Anforderungen werden geprüft und im Falle einer Genehmigung einer Ressource zugewiesen, die dann für die Bearbeitung zuständig ist. Je nach Anforderungstyp und den in Ihrem Unternehmen definierten Kategorien und Unterkategorien werden genehmigte Anforderungen automatisch einer bestimmten Warteschlange oder einer Ressource zur Bearbeitung oder Problemlösung zugewiesen. Für Planungsanforderungen wird das Feld **Typ** des zugehörigen Projektkandidaten verwendet. Dies bedeutet, dass Planungsanforderungen keine eigenen Anforderungskategorien haben.

Anforderungssymbole

Symbol	Beschreibung
	Offene Anforderungen, die derzeit auf einen Beschluss warten. Eine Anforderung gilt als offen, wenn sie nicht zurückgewiesen oder abgeschlossen wurde.
	Abgeschlossene Anforderungen, deren Bearbeitung beendet ist
	Anforderungen, die vom angegebenen Genehmiger zurückgewiesen wurden

Standardmäßige Anforderungstypen

In dieser Tabelle sind die standardmäßig in Changepoint vorhandenen Anforderungstypen aufgeführt. Möglicherweise verwendet Ihr Unternehmen zusätzliche Anforderungstypen.

Anforderungstyp	Beschreibung
Fehlerbericht	Probleme oder Fehler, die in Anwendungen auftreten
Änderungsanforderung	Anforderungen bezüglich einer Änderung, die die Geschäftsaktivitäten des Unternehmens betrifft. Diese Änderung kann sich u.a. auf eine Anwendung, ein Projekt, einen Prozess oder eine Ressourcenzuweisung beziehen.
Funktionsanforderung	Neue Funktionen für bestehende Anwendungen
Planungsanforderung	Anforderungen für geplanten Kosten und Ressourcenanforderungen für zukünftige Projekte
Supportanforderung	Support mit Bezug auf die Geschäftsaktivitäten der Ressource
Arbeitsanforderung	Anforderungen zur Initiierung neuer Arbeiten. Eine solche Anforderung kann entweder schnell bearbeitet werden oder in ein neues Projekt mit einem eigenen Ressourcenteam münden.

Erläuterungen zum Aufrufen von Anforderungen

Sie haben mehrere Möglichkeiten, auf Anforderungen zuzugreifen:

- Über die Portlets der Startseite. Weitere Informationen siehe "Request management portlets" im Benutzerhandbuch *Grundfunktionen*.
- Über ein Kontaktprofil. Nähere Informationen siehe *Anforderungen von Kontakten aufrufen* auf Seite 11.
- Über die Baumansicht **SLA-Kunden**. Nähere Informationen siehe *Anforderungen mit SLA-Vereinbarung aufrufen* auf Seite 10.
- Über die Baumansicht **Offene Anforderungen**. Nähere Informationen siehe *Anforderungen über die Baumansicht „Offene Anforderungen“ aufrufen* auf Seite 12.

Anforderungen mit SLA-Vereinbarung aufrufen

Über die Baumansicht **SLA-Kunden** können Sie Anforderungen von Kunden aufrufen, mit denen Ihr Unternehmen eine SLA-Vereinbarung (SLA: Service Level Agreement) getroffen hat.

Kunden werden nach Kundentyp geordnet angezeigt. Für jeden Kunden in der Baumansicht sind die Aufträge aufgeführt, in denen eine SLA-Vereinbarung definiert ist. Kontakte, Anwendungen und Anforderungen stehen unter den einzelnen Aufträgen in der Baumansicht.

1. Klicken Sie auf **Anforderungen > SLA-Kunden**.

   Die Baumansicht **SLA-Kunden** wird angezeigt.

2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Blenden Sie die untergeordneten Ebenen der Baumansicht ein, um die gewünschte Anforderung zu finden.
   - Wenn Sie in der Baumansicht nach Kunden, Kontakten, Aufträgen, Anwendungen oder Anforderungen suchen möchten, geben Sie im Textfeld **Filter** der Ordneransicht ein Suchkriterium ein und klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter**.

     In der Baumansicht werden alle übereinstimmenden Datensätze als Suchergebnisse angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.

   Das Anforderungsprofil wird geöffnet.

Anforderungen von Kontakten aufrufen

In einem Kontaktprofil werden geordnet nach Anforderungstyp im Bereich **Zugehörige Anforderungen** zusammenfassende Informationen zu allen offenen und abgeschlossenen Anforderungen angezeigt, die von diesem Kontakt initiiert wurden.

1. Rufen Sie das Kontaktprofil auf.
2. Erweitern Sie den Bereich **Zugehörige Anforderungen**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Wenn Sie alle offenen Anforderungen anzeigen möchten, erweitern Sie die Baumansicht **Offene Anforderungen**.
   - Wenn Sie abgeschlossene Anforderungen anzeigen möchten, erweitern Sie die Baumansicht **Abgeschlossene Anforderungen**.

4. Erweitern Sie den Anforderungstyp, zu dem die gewünschte Anforderung gehört.

Anforderungen über die Baumansicht „Offene Anforderungen“ aufrufen

Offene Anforderungen sind Anforderungen, deren Status nicht **Abgebrochen**, **Zurückgewiesen** oder **Abgeschlossen** lautet. Offene Anforderungen werden unterhalb der Ressource oder Anforderungswarteschlange aufgeführt, der sie zugewiesen sind.

1. Klicken Sie auf **Anforderungen** > **Offene Anforderungen**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf den Namen der zuständigen Ressource oder Anforderungswarteschlange, um zu der Anforderung zu gelangen.
   - Wenn Sie nach der Anforderung über ihre Nummer suchen möchten, nutzen Sie die Option **Suchen**. Nähere Informationen siehe *In der Baumansicht „Offene Anforderungen“ nach Anforderungen suchen* auf Seite 12.
3. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.

   Das Anforderungsprofil wird geöffnet.

In der Baumansicht „Offene Anforderungen“ nach Anforderungen suchen

1. Klicken Sie auf **Anforderungen** > **Offene Anforderungen**.
2. Klicken Sie in der Baumansicht auf **Optionen** > **Anzeigen** > **Suchen**.
3. Geben Sie im Suchfeld die Anforderungsnummer ganz oder teilweise ein und klicken Sie auf **Suchen**.
4. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.

   Das Anforderungsprofil wird geöffnet.

Anforderungen erstellen

Sie können Anforderungen eigenständig oder über die Profilseite des zugehörigen Kunden, Kontakts oder der Projektentität erstellen. Wenn Sie Anforderungen über ein Entitätsprofil erstellen, werden Informationen zur Entität automatisch der Anforderung hinzugefügt.

1. Klicken Sie auf **Erstellen** > **Anforderung**.
2. Falls das Dialogfeld **Wählen Sie die Anforderungsvorlage** angezeigt wird, haben Sie dort die folgenden Möglichkeiten:

- Wenn Sie eine Anforderungsvorlage nutzen möchten, wählen Sie die Vorlage und klicken Sie auf **OK**.
- Wenn Sie die Anforderung ohne Vorlage erstellen möchten, wählen Sie den Eintrag **Keine Vorlage** und klicken Sie auf **OK**.

Das Dialogfeld **Anforderung erstellen** wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“* auf Seite 14.
4. Geben Sie ausführlichere Angaben zu der Anforderung auf der Registerkarte **Details** ein.
5. Gehen Sie auf der Registerkarte **Verlauf** folgendermaßen vor:
   a. Geben Sie im Feld **Kommentare** eine kurze Anmerkung ein.
   b. Wenn Sie möchten, dass die Benutzer des Kundenportals die Anforderungsdetails im Verlauf einsehen können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Für Kundenportal-Benutzer sichtbar**.
6. Erfassen Sie auf der Registerkarte **Grund** den Grund für das Auftreten des Problems oder die Notwendigkeit der Arbeiten.
7. Geben Sie auf der Registerkarte **Beschluss** die Einzelheiten zum Anforderungsbeschluss ein.
8. Auf der Registerkarte **Schätzungen**können Sie Schätzwerte und sonstige Referenzinformationen für die Anforderung erfassen. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Schätzungen* auf Seite 16.
9. Wenn die Registerkarte **Informationen zum Ressourcenbedarf** angezeigt wird, können Sie dort die erforderlichen Angaben zum Ressourcenbedarf machen. Nähere Informationen siehe *Informationen zum Ressourcenbedarf von Anforderungen eingeben* auf Seite 18.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Allgemein“

Option	Beschreibung
Symbol	Zeigt zusätzliche Informationen zu spezifischen Feldern an. Nähere Informationen siehe *Erläuterungen zu zusätzlichen Feldwerten in Anforderungen* auf Seite 17.
Feld **Anforderungs-Nr.**	Die Nummer, die der Anforderung zugewiesen wurde. Die Anforderungsnummer wird nach dem Speichern einer Anforderung oder dem Übernehmen von Änderungen zugeteilt.
Feld **Erstellt am**	Uhrzeit und Datum, an denen die Anforderung gespeichert wurde. Der Zeitstempel wird nach dem Speichern einer Anforderung oder dem Übernehmen von Änderungen angezeigt.
Texterkennungsfeld **Ursprüngl. Anforderung**	Wenn die neue Anforderung durch Kopieren einer bereits bestehenden Anforderung entstanden ist, wird deren Nummer hier angezeigt.
Feld **Kurzbeschreibung**	Beschreibung der Anforderung
Texterkennungsfeld **Initiator**	Ressource oder Kontakt, durch die die Anforderung initiiert wurde
Texterkennungsfeld **Kunde**	Unternehmen, für das die Anforderung erstellt wird
Liste **Auftrag**	Der dem Projekt zugrunde liegende Auftrag
Texterkennungsfeld **Projekt**	Projekt, das der Anforderung zugeordnet ist
Liste **Typ**	Anforderungstyp. Nähere Informationen siehe *Standardmäßige Anforderungstypen* auf Seite 9.
Liste **Anwendungen**	System oder Anwendung, die dem Projekt zugrunde liegt Die Liste enthält Anwendungen mit und ohne SLA-Vereinbarung.

Option	Beschreibung
Feld **Menge**	Menge der Anwendungen, die an den Kunden weiterverrechnet wird. Dieses Feld wird nur für Arbeitsanforderungen angezeigt, die einem Auftrag mit dem Rechnungstyp **Aufwand und Anwendung** zugeordnet sind.
Liste **Priorität**	Priorität der Anforderung
Feld **Abschlussdatum**	Datum, bis zu dem die Anforderung erledigt sein muss
Liste **Status**	Status der Anforderung. Die verfügbaren Statusoptionen hängen vom Anforderungsworkflow ab.
Texterkennungsfeld **Zuweisung**	Warteschlange oder Ressource, der die Anforderung zugewiesen wird. Wenn Sie in diesem Feld keine Angaben machen und Anforderungswarteschlangen konfiguriert sind, wird die Anforderung automatisch in eine Anforderungswarteschlange eingereiht.
Liste **Kategorie**	Problembereich, zu dem die Anforderung gehört, bzw. Art der Arbeit oder Typ des Projektkandidaten, der aus der Anforderung erstellt wird.
Liste **Einsatzgruppe**	Einsatzgruppe, die für die Bearbeitung der Anforderung zuständig ist
Texterkennungsfeld **Verantwortlich**	Interne Ressource, die für die Bearbeitung der Anforderung oder das Einleiten von Folgemaßnahmen zuständig ist
Schaltfläche **Anhang**	Öffnet das Dialogfeld **Datei anhängen** in dem Sie der Anforderung eine Datei anhängen können. **Hinweis:** Fügen Sie den Anhang zuletzt ein, da der Speseneintrag danach eingereicht wird.
Feld **Weiterverrechnungstyp**	Zeigt an, ob die Anforderung in Abhängigkeit vom gewählten Anforderungstyp verrechenbar ist oder nicht

Option	Beschreibung
Liste **Anlageposten**	Anlageposten, der der Anforderung zugeordnet ist
Kontrollkästchen **Suspendiert**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die Anforderung suspendiert. Nähere Informationen siehe *Erläuterungen zur Suspendierung von Anforderungen* auf Seite 31. Das Kontrollkästchen ist nicht für Planungsanforderungen verfügbar.

Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Schätzungen

Feld, Liste oder Kontrollkästchen	Beschreibung
Feld **Referenznummer**	Die Referenznummer des Kunden für die Anforderung
Texterkennungsfeld **Übergeordnete Anforderung**	Wenn es sich bei der Anforderung um eine Planungsanforderung handelt: die der aktuellen Anforderung übergeordnete Anforderung. Diese Information wird für den Bericht **Projektabhängigkeiten** verwendet, der die Abhängigkeiten zwischen Aufgaben und den zugehörigen Anforderungen ausweist.
Feld **Geschätzter Aufwand (Stunden)**	Schätzwert für den Aufwand in Stunden, der bis zum Abschluss der Anforderung nötig sein werden.
Feld **Geschätzte Kosten der Leistungen**	Schätzwert für die Kosten der Leistungen, die bis zum Abschluss der Anforderung anfallen werden
Feld **Geschätzte Kosten der Systeme**	Schätzwert für die Kosten der Systeme, die bis zum Abschluss der Anforderung anfallen werden
Feld **Sonstige geschätzte Kosten**	Schätzwert für sonstige Kosten, die bis zum Abschluss der Anforderung anfallen werden

Anforderungsvorlagen ändern

Sie können die Vorlage, die für eine Anforderung verwendet wird, jederzeit ändern.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Vorlage ändern**.

   Das Dialogfeld **Wählen Sie die Anforderungsvorlage** wird angezeigt.
4. Sie haben folgende Möglichkeiten:
   - Wählen Sie die gewünschte Vorlage.
   - Wenn Sie ohne Vorlage arbeiten möchten, wählen Sie den Eintrag **Keine Vorlage**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird entsprechend der gewählten Vorlage aktualisiert.
6. Füllen Sie die verbleibenden Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Anforderungen erstellen* auf Seite 12.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erläuterungen zu zusätzlichen Feldwerten in Anforderungen

Ihr Unternehmen kann zusätzliche Feldwerte einrichten, die nur zu Informationszwecken dienen. Diese zusätzlichen Informationen gehören zu den in der Anforderung angegebenen Entitäten, etwa die Adresse des Kunden, dem die Anforderung zugeordnet ist.

Zusätzliche Feldwerte sind durch das Symbol in der oberen rechten Ecke des Dialogfeldes **Anforderung** gekennzeichnet. Felder mit einem einzigen Wert werden direkt im Bereich **Werte der zusätzlichen Felder** des Dialogfelds angezeigt. Felder mit mehreren Werten werden in einem separaten Dialogfeld angezeigt, auf das Sie durch Klicken auf die in diesem Bereich verfügbaren Links zugreifen. Die Informationen werden nach Entität geordnet angezeigt.

Zusätzliche Feldwerte können nicht über das Kundenportal eingesehen werden.

Informationen zum Ressourcenbedarf von Anforderungen eingeben

Wenn die Möglichkeit zum Erfassen von Informationen zum Ressourcenbedarf aktiviert wurde, können Sie Angaben zum Aufwand machen, der für den Abschluss der Anforderung schätzungsweise nötig sein wird. Diese Informationen dienen Ressourcenmanagern zur Analyse des Ressourcenbedarfs und der im Unternehmen verfügbaren Kapazitäten.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Informationen zum Ressourcenbedarf**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Tabelle und wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Einfügen**.

   In die Tabelle wird eine neue Zeile eingefügt.
5. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Informationen zum Ressourcenbedarf“* auf Seite 18.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Anforderung erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Informationen zum Ressourcenbedarf“

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen **Alle vorläufig buchen**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden alle in der Tabelle aufgeführten Ressourcen vorläufig gebucht.
Kontrollkästchen **Alle Buchungen im Zeitplan anzeigen**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die gebuchte Zeit in den Zeitplänen aller in der Tabelle aufgeführten Ressourcen angezeigt.

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen **Alle in Kalender aufnehmen**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die gebuchte Zeit im persönlichen Kalender und im Kalender für die Ressourcenplanung aller in der Tabelle aufgeführten Ressourcen angezeigt.
Texterkennungsfeld **Ressource**	Die für die Bearbeitung der Anforderung vorgesehene Ressource. Bei den Ressourcen in der Tabelle kann es sich um Changepoint-Ressourcen oder um generische Ressourcen handeln, die aktiv sind und über die Anwendungsfunktion **Geplante Ressourcen** verfügen.
Texterkennungsfeld **Abteilung**	Abteilung der Ressource
Liste **Funktion**	Funktion der für die Bearbeitung der Anforderung vorgesehenen Ressource
Feld **Geschätzter Aufwand (in Stunden)**	Geschätzte Stundenzahl, die zur Bearbeitung der Anforderung erforderlich sein wird.
Feld **Startdatum**	Datum, an dem die Ressource mit der Bearbeitung der Anforderung beginnen soll
Feld **Enddatum**	Datum, bis zu dem die Ressource die Bearbeitung erledigt haben muss

Ressourcen aus den Informationen zum Ressourcenbedarf einer Anforderung löschen

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Informationen zum Ressourcenbedarf**.
4. Klicken Sie in der Tabelle mit der rechten Maustaste in eine Zeile und wählen Sie **Löschen**.
5. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anforderungen bearbeiten

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.
4. Wenn Sie die Anforderungsvorlage wechseln möchten, klicken Sie auf **Vorlage ändern**. Nähere Informationen siehe *Anforderungsvorlagen ändern* auf Seite 16.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anforderungen löschen

Eine Anforderung kann nicht gelöscht werden, wenn Zeit für sie eingegeben wurde oder wenn sie Bestandteil einer nicht eingefrorenen Budgetversion zur Ermittlung eines Eventualbudgets ist.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

Erläuterungen zu Anforderungen innerhalb von SLA-Vereinbarungen mit einem Kunden

Wenn Sie für einen Kunden mit einer gültigen SLA-Vereinbarung (SLA: Service Level Agreement) eine Anforderung erstellen, werden die Bedingungen der SLA-Vereinbarung automatisch durchgesetzt.

Wird eine Anforderung außerhalb der SLA-Zeit eingereicht, wird eine Warnmeldung eingeblendet. Wenn eine Anforderung im Laufe der letzten 90 Minuten des SLA-Zeitraums eingereicht wird, wird eine Warnmeldung mit der Mitteilung eingeblendet, die die verbleibende Zeit innerhalb der SLA-Konditionen anzeigt.

Der Zeitrahmen der SLA-Vereinbarung richtet sich nach der Zeitzone des Kunden und nicht nach der Zeitzone der internen Ressource, die die Anforderung erstellt oder bearbeitet.

Dateien an Anforderungen anhängen

Nachdem der Anhang der Anforderung beigefügt wurde, kann die Datei im Anforderungsprofil unter **Anhänge** oder über das Dialogfeld **Anforderung erstellen/bearbeiten** geöffnet werden. Sie müssen dazu auf den Hyperlink auf der Registerkarte **Schätzungen** klicken.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Allgemein** auf **Anhang**.

   Das Dialogfeld **Datei anhängen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um zu der gewünschten Datei zu gelangen und sie anzuhängen.
5. Geben Sie im Feld **Dateiname** den Namen der Datei ein.
6. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Erläuterung ein.
7. Wenn Sie nur sich selbst den Zugriff auf den Anhang gewähren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Privat**.
8. Klicken Sie auf **Laden**.

Anforderungen kopieren

Sie haben die Möglichkeit, eine neue Anforderung durch Kopieren der Daten einer bestehenden zu erstellen. Die Feldwerte der ursprünglichen Anforderung werden in den neuen Datensatz übernommen, und ihre Anforderungsnummer wird im Feld **Ursprüngl. Anforderung** angezeigt. Wenn Sie die neue Anforderung speichern, wird eine neue Anforderungsnummer zugewiesen und mit der ursprünglichen Anforderung verknüpft. Falls die ursprüngliche Anforderung mit einer Anforderungsvorlage erstellt wurde, beruht auch die Kopie auf derselben Vorlage.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Erstellen** > **Kopieren**.

   Das Dialogfeld **Anforderung erstellen** wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

E-Mails aus Anforderungen heraus versenden

Sie haben die Möglichkeit, eine E-Mail-Nachricht im Format „Nur Text“ aus einem Anforderungsprofil oder einem Anforderungsverlauf heraus zu versenden. Teile der anforderungsbezogenen Informationen werden der E-Mail automatisch hinzugefügt. Ergänzend können Sie auch die Anhänge einer Anforderung mit versenden. Sie können die E-Mail-Adressen manuell eingeben oder nach den E-Mail-Adressen von Ressourcen und Kontakten in entitätsbasierten konfigurierbaren Feldern suchen.

Nach dem Senden der E-Mail wird der Anforderungsverlauf mit den folgenden Angaben aktualisiert: Absender, Empfänger, Betreff, die Dateinamen von Anhängen sowie Datum und Uhrzeit, zu denen die Nachricht in die E-Mail-Warteschlange eingereiht wurde.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Sie haben folgende Möglichkeiten:
   - Klicken Sie im Anforderungsprofil auf **Aktionen > Aktualisieren > E-Mail senden**.
   - Klicken Sie in der Verlaufsansicht einer Anforderung auf **Aktionen > E-Mail senden**.

   Das Dialogfeld **E-Mail-Benachrichtigung** wird mit der Registerkarte **Allgemein** im Vordergrund angezeigt.
3. So führen Sie eine Empfängersuche durch:
   a. Im Bereich **Empfänger** haben Sie folgende Möglichkeiten:
      - Wenn Sie in entitätsbasierten konfigurierbaren Feldern nach Kontakten suchen möchten, wählen Sie **<Kunde> oder Anforderungskontakte**.
      - Wenn Sie nach Kundenkontakten suchen möchten, wählen Sie **Alle Kontaktpersonen**.
      - Wenn Sie nach internen Ressourcen Ihres Unternehmens suchen möchten, wählen Sie **Ressourcen**.

   b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Wenn Sie die gesamte Liste anzeigen möchten, klicken Sie in das Texterkennungsfeld und drücken Sie die **Eingabetaste**.
      - Wenn Sie die Liste filtern möchten, geben Sie im Texterkennungsfeld die ersten Buchstaben des Empfängernamens ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.

c. Wählen Sie in der Liste einen oder mehrere Empfänger und drücken Sie die **Eingabetaste**.

   Im Feld **An** wird standardmäßig die E-Mail-Adresse des Initiators der Anforderung angezeigt.

d. Sie können der E-Mail weitere Empfänger hinzufügen, indem Sie in die Felder **An**, **Cc** oder **Bcc** klicken.

4. Sie können Empfänger manuell hinzufügen, indem Sie die entsprechenden E-Mail-Adressen durch Strichpunkte getrennt in die Felder **An**, **Cc** und **Bcc** eingeben.
5. Bei Bedarf können Sie die Absenderadresse im Feld **Von** ändern. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die in Changepoint eingerichtete Standardadresse unter **Von** verwendet.
6. Nehmen Sie bei Bedarf die nötigen Änderungen im Feld **Betreff** vor.
7. Geben Sie im Feld **Kommentare** eine kurze Anmerkung ein.
8. Wenn Sie möchten, dass die Benutzer des Kundenportals die E-Mail-Details im Verlauf einsehen können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Für Kundenportal-Benutzer sichtbar**.
9. Sie können eine Datei anhängen. Nähere Informationen siehe *E-Mails Dateien einer Anforderung anhängen* auf Seite 23.
10. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

E-Mails Dateien einer Anforderung anhängen

Wenn Sie eine E-Mail aus einer Anforderung heraus erstellen, werden die Anhänge der Anforderung automatisch im Dialogfeld **E-Mail-Benachrichtigung** auf der Registerkarte **Anhang** angezeigt. Auf der Registerkarte **Anhang** können Sie der Anforderung weitere Dateien hinzufügen oder bereits an die Anforderung angehängte Dateien entfernen. Anschließend müssen Sie die Dateien auswählen, die Sie an die E-Mail anhängen möchten.

1. Erstellen Sie aus dem Anforderungsprofil heraus eine E-Mail-Nachricht. Nähere Informationen siehe *E-Mails aus Anforderungen heraus versenden* auf Seite 22.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anhang**.

   Die zur Anforderung gehörigen Anhänge werden angezeigt.

3. So hängen Sie eine Datei an die Registerkarte **Anhang** und an die Anforderung an:

   a. Klicken Sie auf **Datei anhängen**. Das Dialogfeld **Datei anhängen** wird angezeigt.

   b. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Die Datei wird der Liste auf der Registerkarte **Anhang** und der Anforderung hinzugefügt.

4. So entfernen Sie eine Datei von der Registerkarte **Anhang** und von der Anforderung:

   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Dateinamen.

   d. Klicken Sie auf .

   e. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

5. So hängen Sie eine Datei an eine E-Mail-Nachricht an:

   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anhang**.

   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Dateinamen.

6. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Erläuterungen zum Erstellen von Entitäten aus Anforderungen

Aus einer Anforderung können Sie Projektkandidaten, Aufträge, Projekte und Aufgaben erstellen, falls der Anforderungsstatus nicht auf **Neu**, **Abgebrochen**, **Genehmigung ausstehend** oder **Zurückgewiesen** gesetzt ist.

Wenn Sie aus einer Anforderung heraus eine Entität erstellen, wird im Profil der Entität der Bereich **Ursprüngliche Anforderung** mit einem Hyperlink zu dieser Anforderung angezeigt. Ebenso wird im Anforderungsprofil ein neuer Bereich mit einem Link zu der Entität angezeigt. Wenn Sie beispielsweise aus einer Anforderung ein Projekt erstellen:

- wird dem Anforderungsprofil der Bereich **Zugehörige Projekte** mit einem Link zu dem Projekt
- und dem Projektprofil der Bereich **Ursprüngliche Anforderung** mit einem Link zu der Anforderung hinzugefügt.

Anforderungen mit Finanzierungsquellen verknüpfen

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Finanzierungsquelle zuordnen**.

   Das Dialogfeld **Finanzierungsquelle zuordnen** wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Weitere Informationen siehe "Associating an entity to a funding source" im Benutzerhandbuch *Finanzmanagement*.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ressourcenbedarf von Anforderungen mit Finanzierungsquellen verknüpfen

Das Symbol für Finanzierungsquellen wird neben denjenigen Tabelleneinträgen angezeigt, denen eine Finanzierungsquelle zugeordnet ist. Das Symbol bezieht sich auf die Tabelleneinträge und nicht auf die Anforderung.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.

2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Informationen zum Ressourcenbedarf**.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Wenn Sie die Anforderung mit einer Finanzierungsquelle verknüpfen möchten, klicken Sie auf **Finanzierungsquellen zuordnen**.

   - Wenn Sie einen bedarfsbezogenen Tabelleneintrag mit einer Finanzierungsquelle verknüpfen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz und wählen Sie **Finanzierungsquelle zuordnen**.

   Das Dialogfeld **Finanzierungsquelle zuordnen** wird angezeigt.

5. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Weitere Informationen siehe "Associating an entity to a funding source" im Benutzerhandbuch *Finanzmanagement*.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Bearbeitung von Anforderungen

Erläuterungen zu Anforderungswarteschlangen

In Anforderungswarteschlangen werden Anforderungen gesammelt, die keiner bestimmten Ressource zugewiesen sind. Für eine bestimmte Gruppe können, je nach System, Systemkategorie, Priorität oder anderen Kriterien, Warteschlangen eingerichtet werden. Ressourcen mit Zugriff auf die Warteschlange können Anforderungen den geeigneten Ressourcen zuweisen bzw. diese selbst bearbeiten.

Auf Anforderungswarteschlangen greifen Sie über die Baumansicht **Offene Anforderungen** zu.

Erläuterungen zu Statusarten von Anforderungen

Wenn eine neue Anforderung gespeichert wird, wird ihr ein Status zugewiesen. Der Anforderungsstatus wird dabei durch die Workflow-Definition bestimmt. Hat der Anforderungsworkflow keinen ersten Übergang, wird der Anforderungsstatus auf den Anfangszustand des Workflows (z.B.: **Neu**) gesetzt. Weist der Workflow einen ersten Übergang auf, so wird im Anforderungsprofil im Feld **Status** die Prozessdefinition angezeigt (beispielsweise **Neu** zu **Genehmigt**). Während der Weiterleitung der Anforderung durch den Workflow wird das Feld **Status** gemäß der erreichten Zustandsinstanz bzw. dem Prozess aktualisiert.

Die folgende Tabelle enthält eine Auflistung der standardmäßigen Statusarten von Anforderungen mit einer Beschreibung, wie diese Statusarten im Anforderungsworkflow verwendet werden können.

Status	Beschreibung
Genehmigung ausstehend	Die Anforderung wartet auf ihre Genehmigung bzw. Zurückweisung.
Genehmigt	Die Anforderung wurde durch den Genehmiger geprüft und als zu bearbeitende Anforderung genehmigt.
Zurückgewiesen	Die Anforderung wurde durch den Genehmiger geprüft und nicht als zu bearbeitende Anforderung genehmigt.

Status	Beschreibung
Neu	Die Anforderung wird neu erstellt.
In Warteschlange	Die Anforderung wurde einer Warteschlange hinzugefügt, die darüber entscheidet, wie die Anforderung durch den Workflow geleitet wird. Warteschlangen sind optional. Anforderungen können entweder durch Warteschlangen oder über direkte Zuweisungen weitergeleitet werden.
Zugewiesen	Die Anforderung wurde, sofern erforderlich, genehmigt und einer Ressource zur Bearbeitung zugewiesen. Die Ressource, der die Anforderung zugewiesen ist, wird über das Portal im Portlet **Meine Erinnerungen** benachrichtigt.
Neu zugewiesen	Die Bearbeitung der Anforderung wurde nach der ersten Zuweisung einer anderen Ressource übertragen.
Laufend	Die Anforderung wurde einer Ressource entweder direkt oder über eine Warteschlange zugewiesen und ist aktuell in Bearbeitung oder wird abgeschlossen.
Klärung erforderlich	Für eine erfolgreiche Bearbeitung der Anforderung sind zusätzliche Informationen nötig.
Geklärt	Die für eine erfolgreiche Bearbeitung der Anforderung nötigen zusätzlichen Informationen stehen zur Verfügung.
Überprüfung ausstehend	Die Anforderung wurde bereits erfolgreich bearbeitet, kann jedoch erst nach Eingabe weiterer Informationen abgeschlossen werden.
Abgeschlossen – Überprüfung ausstehend	Die Anforderung wurde erfolgreich bearbeitet und wird abgeschlossen, sobald weitere Informationen vorliegen. Dabei handelt es sich in der Regel um eine Überprüfung des Beschlusses durch den Initiator.

Status	Beschreibung
Projektkandidat erstellt	Die Planungsanforderung wurde genehmigt oder zur weiteren Begutachtung ausgewählt. Dies bedeutet, dass ein Projektkandidat aus der Planungsanforderung (oder auf Basis der Planungsanforderung) erstellt wurde. Weitere Informationen siehe "Screening planning requests" im Benutzerhandbuch *Portfoliomanagement*.
Projekt erstellt	Auf Basis der Anforderungsinformationen wurde ein neues Projekt erstellt.
Abgebrochen	Die Bearbeitung der Anforderung wurde abgebrochen.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde erfolgreich bearbeitet.
Erneut eröffnet	Die Anforderung war bereits abgeschlossen, wurde jedoch erneut eröffnet. Solange eine Anforderung nicht abgebrochen wurde, kann sie bei Bedarf wieder geöffnet werden. Anforderungen mit dem Status **Zurückgewiesen**, **Abgeschlossen** oder **Abgeschlossen – Überprüfung ausstehend** können also erneut eröffnet werden.

Erläuterungen zur Weiterleitung von Anforderungen

Eine Anforderung wird weitergeleitet, wenn innerhalb der in der SLA-Vereinbarung festgelegten Weiterleitungsfrist weder eine Reaktion noch ein Beschluss erfolgt ist.

Weitergeleitete Anforderungen werden automatisch dem Manager der Einsatzgruppe zugewiesen. Dieses keinen Einfluss auf den Anforderungsstatus, es erfolgt allerdings ein Eintrag im Bearbeitungsverlauf der Anforderung. Die Stationen der Weiterleitung sind dem Bearbeitungsverlauf der Anforderung zusammen mit allen weiteren Änderungen zu entnehmen, die während der Anforderungsbearbeitung eintreten.

Voraussetzungen für eine Weiterleitung zur Bearbeitung

Als Reaktion gilt die erstmalige Bearbeitung der Anforderung durch eine Ressource, wobei die Anforderung den Status **Laufend** aufweist. Eine Anforderung kann nur dann für eine erste Reaktion weitergeleitet werden, wenn sie den Status **Neu**, **In Warteschlange**, **Zugewiesen** oder **Klärung erforderlich** aufweist.

Voraussetzungen für eine Weiterleitung zur Problemlösung

Eine Anforderung gilt als erfolgreich bearbeitet, wenn ihr Status auf **Abgeschlossen**, **Abgeschlossen – Überprüfung ausstehend**, **Zurückgewiesen** oder **Abgebrochen** gesetzt ist. Eine Anforderung kann nur dann für eine endgültige Problemlösung weitergeleitet werden, wenn sie nicht den Status **Abgeschlossen**, **Abgeschlossen – Überprüfung ausstehend**, **Zurückgewiesen** oder **Abgebrochen** aufweist.

Eine Anforderung mit dem Status **Suspendiert** kann nicht weitergeleitet werden. Nähere Informationen siehe *Erläuterungen zur Suspendierung von Anforderungen* auf Seite 31.

Anforderungen aus Warteschlagen bearbeiten

Der Zugriff auf die Anforderungen in einer Warteschlange kann nur über die Baumansicht **Offene Anforderungen** erfolgen. Befindet sich eine Anforderung in einer Warteschlange, kann ein bestimmtes Team ermächtigt werden, diese zu bearbeiten. Die Ressource, die eine Anforderung aus einer Warteschlange bearbeitet, kann sie einer anderen Ressource zuweisen oder das Problem selbst lösen und den Anforderungsstatus anschließend entsprechend ändern.

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen > Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Beheben Sie das Problem oder nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der Anforderung vor und aktualisieren Sie die Anforderungsinformationen entsprechend.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anforderungen bearbeiten, die Ihnen zugewiesen sind

Wenn Ihnen eine Anforderung zugewiesen wurde, werden Sie im Changepoint-Portal im Portlet **Meine Erinnerungen** darüber informiert.

1. Rufen Sie das Portlet **Meine Erinnerungen** auf.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink **Ihnen wurden <Anzahl> offene Anforderungen zugewiesen**.

   Die Ansicht **Anforderungswarteschlange** wird geöffnet. Im Bereich **Mir zugewiesene Anforderungen** sehen Sie die Ihnen zugewiesenen Anforderungen.
3. Klicken Sie auf eine Anforderungsnummer, um das entsprechende Anforderungsprofil zu öffnen.

4. Beheben Sie das Problem oder nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der Anforderung vor und aktualisieren Sie die Anforderungsinformationen entsprechend.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erläuterungen zur Suspendierung von Anforderungen

Wenn die Arbeiten an einer Anforderung unterbrochen werden müssen, können diese suspendiert und anschließend bei Wiederaufnahme der Arbeiten reaktiviert werden.

Wenn Sie eine Anforderung suspendieren, wird diese aus der Baumansicht **Offene Anforderungen** entfernt. Die Anforderung wird weder im Bericht über offene Anforderungen noch in der Anzahl der offenen Anforderungen berücksichtigt. Eine suspendierte Anforderung wird auf Ihrer Startseite im Portlet **Von mir initiierte Anforderungen** oder im Bericht **Suspendierte Anforderungen** weiterhin aufgelistet.

Hinweis: Planungsanforderungen können nicht suspendiert werden.

Eine Anforderung mit dem Status **Suspendiert** kann nicht weitergeleitet werden. Wird eine suspendierte Anforderung erneut aktiviert, so wird sie weitergeleitet, sobald der verbliebene Rest der Weiterleitungsfrist abgelaufen ist. Die Zeit der Suspendierung wird dabei nicht berücksichtigt.

Zum Beispiel: Die Weiterleitungsfrist für eine Anforderung beträgt 2 Stunden; innerhalb dieser Zeit muss also eine erste Reaktion erfolgen. Nach 1 Stunde wird die Anforderung für 1,5 Stunden suspendiert. 1 Stunde nach ihrer Reaktivierung wird die Anforderung weitergeleitet, da dann der ursprünglich vorgesehene Zeitraum von 2 Stunden ungeachtet der Suspendierungszeit verstrichen ist.

Anforderungen suspendieren

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Allgemein** das Kontrollkästchen **Suspendiert**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Im Anforderungsprofil wird der Hinweis **Suspendiert** in Rot angezeigt.

Suspendierte Anforderungen reaktivieren

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Anforderung bearbeiten** wird angezeigt.
3. Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Allgemein** das Kontrollkästchen **Suspendiert**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeit für Anforderungen eingeben

Zeit für Anforderungen können Sie über das Anforderungsprofil oder nach dem Bearbeiten einer Anforderung eingeben. Wenn Ihnen die Anforderung zugewiesen ist, können Sie in Ihrem Zeitplan Zeit für die Anforderung erfassen. Unabhängig davon, wo Sie die Zeit eingegeben haben, erscheint die erfasste Zeit in Ihrem Zeitplan.

Zeiterfassung nach dem Bearbeiten einer Anforderung

1. Nachdem Sie die Anforderung bearbeitet haben, klicken Sie auf **Speichern**.
2. Klicken Sie auf **OK**, um Zeit für die Anforderung zu erfassen.

   Das Dialogfeld **Anforderungszeit eingeben** wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Anforderungszeit eingeben“* auf Seite 33.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeiterfassung über das Anforderungsprofil

1. Rufen Sie die Anforderung auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Erstellen** > **Anforderungszeit**.

   Das Dialogfeld **Anforderungszeit eingeben** wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Dialogfeld „Anforderungszeit eingeben“* auf Seite 33.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Anforderungszeit eingeben“

Option	Beschreibung
Feld **Startdatum**	Datum, ab dem Sie die Anforderung bearbeitet haben
Feld **Startzeit**	Uhrzeit, ab der Sie die Anforderung bearbeitet haben
Feld **Zeitzone**	Zeitzone, in der Sie die Anforderung bearbeitet haben
Feld **Reguläre Stunden**	Anzahl der Stunden, die Sie für die Bearbeitung der Anforderung aufgewendet haben
Feld **Überstunden**	Anzahl der Überstunden, die Sie für die Bearbeitung der Anforderung aufgewendet haben
Feld **Beschreibung**	Informationen zu der Arbeit, die ausgeführt wurden.
Feld **Arbeitsregion**	Arbeitsregion, in der die Arbeit ausgeführt wurden
Feld **Arbeitsstelle**	Arbeitsstelle, an der die Arbeit ausgeführt wurde.
Feld **Arbeitscodekategorie**	Arbeitscodekategorie für die Anforderung
Feld **Arbeitscode**	Arbeitscode, der die Art der ausgeführten Arbeiten beschreibt

Problembehandlung bei Anforderungen

Dieser Abschnitt liefert Informationen zur Problembehandlung bei Anforderungen.

Die Anforderung kann nicht angezeigt werden.

Wenn Sie eine Anforderung nicht anzeigen können, kann dies die folgenden Ursachen haben:

- Der Zugriff auf die Anforderung kann bestimmten Ressourcen der Einsatzgruppe oder der Anforderungswarteschlange vorbehalten sein.
- Der Anforderungsworkflow is aktiviert. In diesem Fall verbleiben Anforderungen in der Warteschlange bis der Workflow abgeschlossen ist.

- Falls die Anforderung gerade erstellt wurde, kann es sein, dass sie noch nicht in die Anforderungswarteschlange verschoben wurde. Versuchen Sie es erneut in einigen Minuten.

4. Verwaltung von Anforderungsvorlagen

Erläuterungen zu Anforderungsvorlagen

Sie können Anforderungsvorlagen erstellen, mit denen das Anlegen von Anforderungen vereinfacht und rationalisiert wird; Sie haben dabei folgende Möglichkeiten:

- Feldwerte voreinstellen
- Nicht benötigte Bereiche oder Registerkarten im Anforderungsdialogfeld ausblenden
- Nicht benötigte anforderungsbezogene Gruppen konfigurierbarer Felder im Anforderungsdialogfeld ausblenden

Sie können Ihre persönlichen Anforderungsvorlagen zur eigenen Verwendung erstellen. Falls Sie weitere Zugriffsrechte besitzen, haben Sie die Möglichkeit, Anforderungsvorlagen zu erstellen, die Sie zur Nutzung durch andere Ressourcen freigeben.

Folgendes lässt sich über Anforderungsvorlagen nicht beeinflussen:

- Mit voreingestellten Feldwerten in einer Anforderungsvorlage können Sie einen beschränkten Zugriff auf Daten in der entsprechenden Anforderung nicht außer Kraft setzen. Angenommen, beim voreingestellten Wert für das Feld **Projekt** handelt es sich um ein Projekt, für das Sie keine Zugriffsberechtigung haben, dann können Sie den voreingestellten Wert in der Anforderung auch nicht ändern.
- Voreingestellte Feldwerte können das Standardverhalten von Changepoint nicht außer Kraft setzen. Wenn beispielsweise eine Anforderung aus einer Entität (Projekt, Kunde oder Kontakt) erstellt wurde, werden die Entitätswerte, unabhängig von den in der Anforderungsvorlage voreingestellten Werten, in der Anforderung festgelegt.
- Die Werte in Feldern für berechnete Daten werden ausschließlich in der Anforderung und nicht in der Anforderungsvorlage berechnet.
- Erweiterung oder Reduzierung von Bereichen oder Gruppen im Anforderungsdialogfeld.
- Die Darstellung des Anforderungsdialogfelds – Registerkarten- oder Inline-Ansicht –, die durch die Vorgabeneinstellungen bestimmt wird.

Anforderungsvorlagen aufrufen

1. Klicken Sie auf **Vorgaben**.
2. Erweitern Sie den Bereich **Anforderungsvorlagen**.

Sowohl Ihre persönlichen als auch Ihre freigegebenen Anforderungsvorlagen werden in einer Tabelle angezeigt.

Erläuterungen zum Erstellen von Anforderungsvorlagen

Das Erstellen einer Anforderungsvorlage umfasst die folgenden Schritte:

- Anforderungsvorlage erstellen und voreingestellte Feldwerte angeben
- Allgemeine Einstellungen vornehmen und beispielsweise angeben, ob die Anforderungsvorlage freigegeben werden soll
- Falls es sich um eine freigegebene Anforderungsvorlage handelt, müssen Sie außerdem die Zugriffsparameter vorgeben.

Anforderungsvorlagen erstellen und Feldwerte voreinstellen

Die als obligatorisch gekennzeichneten Felder sind für die Erstellung einer Anforderungsvorlage nicht erforderlich.

1. Klicken Sie auf **Vorgaben**.
2. Erweitern Sie den Bereich **Anforderungsvorlagen**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Tabelle der Anforderungsvorlagen und wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Anforderungsvorlage erstellen**.

   Das Dialogfeld **Anforderungsvorlage erstellen** wird angezeigt.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** im Feld **Name der Vorlage** einen Namen für die Anforderungsvorlage ein.
5. Zur Voreinstellung von Feldwerten wählen Sie die Werte für die Felder.
6. Zur Voreinstellung der Werte für konfigurierbare Felder müssen Sie für folgende Felder Werte wählen, damit die konfigurierbaren Felder angezeigt werden:
   - **Kunde**
   - **Auftrag**
   - **Typ**
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Dialogfeld **Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten** wird angezeigt.

8. Legen Sie die allgemeinen Einstellungen fest. Nähere Informationen siehe *Allgemeine Einstellungen für Anforderungsvorlagen festlegen* auf Seite 37.

Allgemeine Einstellungen für Anforderungsvorlagen festlegen

Sie können durch Wahl der entsprechenden Optionen die Anforderungsvorlage als Standardvorlage festlegen oder vorgeben, dass Sie beim Erstellen von Anforderungen zur Wahl einer Vorlage aufgefordert werden. Außerdem besteht die Möglichkeit, Registerkarten, Bereiche oder Gruppen konfigurierbarer Felder auszublenden.

Warnung: Wenn Sie eine Registerkarte, einen Bereich oder eine Gruppe konfigurierbarer Felder ausblenden, müssen Sie für alle obligatorischen Felder auf der Registerkarte, in dem Bereich oder in der Gruppe Werte angeben. Blenden Sie keine Registerkarten, Bereiche oder Gruppen aus, die konfigurierbare Felder enthalten, die unter bestimmten Bedingungen obligatorisch werden könnten.

1. Wenn die Anforderungsvorlage auch für andere verfügbar sein soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigegebene Anforderungsvorlage**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie diese Vorlage als Basis bei der Erstellung von Anforderungen heranziehen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standard-Anforderungsvorlage**.
   - Wenn Sie möchten, dass Sie beim Erstellen einer Anforderung zum Auswählen einer Vorlage aufgefordert werden, so aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorschlagsliste für Anforderungsvorlagen**.
3. Zum Ausblenden einer Registerkarte oder eines Bereichs, wählen Sie unter **Bereich oder Registerkarte ausblenden** das entsprechende Kontrollkästchen.
4. Wenn Sie den Bereich oder die Registerkarte **Allgemein** ausblenden, wählen Sie in der Liste **Kurzbeschreibung zugewiesen an** das konfigurierbare Textfeld, das an Stelle des Feldes **Kurzbeschreibung** angezeigt werden soll.
5. Wenn Sie eine Gruppe konfigurierbarer Felder ausblenden möchten, wählen Sie in der Tabelle der Gruppen in der Spalte **Gruppe ausblenden** die entsprechende Gruppe aus.
6. Falls es sich um eine freigegebene Anforderungsvorlage handelt, müssen Sie die Zugriffsparameter vorgeben. Nähere Informationen siehe *Zugriffseinstellungen für freigegebene Anforderungsvorlagen vorgeben* auf Seite 39.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erläuterungen zum Ausblenden der Registerkarte „Allgemein“ in der Anforderungsvorlage

Die Registerkarte **Allgemein** enthält das Feld **Kurzbeschreibung**, das in der Regel Informationen enthält, die für jede Anforderung eindeutig sind. Wenn Sie die Registerkarte **Allgemein** in der Anforderungsvorlage ausblenden möchten, müssen Sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie ein konfigurierbares Textfeld, das an Stelle des Feldes **Kurzbeschreibung** angezeigt werden soll.
- Fügen Sie das konfigurierbare Textfeld einer der anderen Registerkarten des Anforderungsdialogfeldes hinzu.
- Ordnen Sie bei der Definition der allgemeinen Einstellungen für die Anforderungsvorlage das konfigurierbare Textfeld dem Feld **Kurzbeschreibung** zu.

Erläuterungen zur Vorgabe von Zugriffseinstellungen für freigegebene Anforderungsvorlagen

Sie müssen eine freigegebene Anforderungsvorlage für andere Ressourcen und Kundenportal-Benutzer verfügbar machen, damit diese die Vorlage zum Erstellen und Bearbeiten von Anforderungen heranziehen können.

Erläuterungen zum Erzwingen der Verwendung freigegebener Anforderungsvorlagen

Sie können für alle Ressourcen obligatorisch vorgeben, freigegebene Anforderungsvorlagen zu verwenden. Obligatorischen freigegebenen Anforderungsvorlagen wird automatisch eine Priorität entsprechend der Reihenfolge zugewiesen, in der sie erstellt wurden. Die Priorität kann jedoch bearbeitet werden.

Erläuterungen zur Beschränkung des Zugriffs auf freigegebene Anforderungsvorlagen

Sobald Sie eine Anforderungsvorlage freigeben, steht sie standardmäßig für alle Ressourcen zur Verfügung. Sie können jedoch den Zugriff auf eine Anforderungsvorlage auf eine oder mehrere der folgenden Größen beschränken:

- Einzelne Ressourcen
- Abteilungen: dazu zählen alle Ressourcen in der Abteilung, optional können Sie auch die Ressourcen aller untergeordneten Abteilungen (Unterabteilungen) einbeziehen
- Rollen: alle Ressourcen, die die jeweiligen Rollen haben

Erläuterungen zum Gewähren von Zugriffsrechten für Kundenportal-Benutzer

Im Unterschied zu Ressourcen, die standardmäßig Zugriff auf freigegebene Anforderungsvorlagen haben, muss Kundenportal-Benutzern der Zugriff eigens erteilt werden. Sie können allen Kundenportal-Benutzern, einzelnen Kundenportal-Benutzern oder allen Kundenportal-Benutzern, die einem oder mehreren Kunden angehören, Zugriff gewähren.

Zugriffseinstellungen für freigegebene Anforderungsvorlagen vorgeben

1. Rufen Sie die Anforderungsvorlagen auf.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die freigegebene Anforderungsvorlage und wählen Sie anschließend **Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugriff**.
4. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Optionen des Dialogfelds „Einstellungen der Anforderungsvorlage erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Zugriff“* auf Seite 40.
5. Wenn Sie nur bestimmten Ressourcen die Möglichkeit zum Zugriff einräumen möchten, wählen Sie im Bereich **Zuweisung an folgende Ressourcen** die gewünschten Ressourcen, Rollen oder Abteilungen.
6. Wenn die Vorlage allen Benutzern des Kundenportal zur Verfügung stehen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Für alle Kundenportal-Benutzer verfügbar**.
7. Wenn Sie nur einzelnen Kundenportal-Benutzern Zugriff erteilen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
   a. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Für alleKundenportal-Benutzer verfügbar**.
   b. Erweitern Sie im Bereich **Zuweisung an folgende Ressourcen** den Ordner **Kunden** und wählen Sie die gewünschten Benutzer oder Kunden aus.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen des Dialogfelds „Einstellungen der Anforderungsvorlage erstellen/bearbeiten“, Registerkarte „Zugriff“

Option	Beschreibung
Kontrollkästchen **Anforderungsersteller als Initiator eintragen**	Wenn dieses aktiviert ist, wird der Name der Ressource, die die Anforderung erstellt, automatisch im Feld **Initiator** eingetragen.
Kontrollkästchen **Für Anforderungserstellung verfügbar**	Wenn dieses aktiviert ist, können Ressourcen die Anforderungsvorlage zum Erstellen von Anforderungen auswählen.
Kontrollkästchen **Obligatorisch für Anforderungserstellung**	Wenn dieses aktiviert ist, müssen alle Ressourcen die Anforderungsvorlage zum Erstellen von Anforderungen verwenden. Wenn es mehrere obligatorische Anforderungsvorlagen gibt, bestimmt die Priorität, welche Anforderungsvorlage eine Ressource verwenden muss.
Kontrollkästchen **Für Anforderungsbearbeitung verfügbar**	Wenn dieses aktiviert ist, können Ressourcen die Anforderungsvorlage zum Bearbeiten von Anforderungen auswählen.
Kontrollkästchen **Obligatorisch für Anforderungsbearbeitung**	Wenn dieses aktiviert ist, müssen alle Ressourcen die Anforderungsvorlage zum Bearbeiten von Anforderungen verwenden. Wenn es mehrere obligatorische Anforderungsvorlagen gibt, bestimmt die Priorität, welche Anforderungsvorlage eine Ressource verwenden muss.
Kontrollkästchen **Für alle Kundenportal-Benutzer verfügbar**	Wenn dieses aktiviert ist, wird allen Kundenportal-Benutzern Zugriff erteilt. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, erhalten nur die im Bereich **Zuweisung an folgende Ressourcen** ausgewählten Kundenportal-Benutzer Zugriff.

Option	Beschreibung
Bereich **Zuweisung an folgende Ressourcen**	Darüber wird der Zugriff auf die Ressourcen beschränkt, die speziell ausgewählt sind, entweder direkt oder über Abteilungen bzw. Rollen. Darüber wird der Zugriff für Kundenportal-Benutzer festgelegt, die entweder direkt oder über Kunden ausgewählt wurden.
Feld **Suchen**	Dieses Feld dient zum Suchen nach Ressourcen oder Kundenportal-Benutzern.
Kontrollkästchen **Untergeordnete Gruppen einschließen**	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Ressourcen einbezogen, die untergeordneten Gruppen der ausgewählten Abteilungen angehören.

Die Priorität von obligatorischen Anforderungsvorlagen ändern

Die Priorität obligatorischer Anforderungsvorlagen richtet sich automatisch nach der Reihenfolge ihrer Erstellung. Die Priorität von Anforderungsvorlagen können Sie für das Erstellen und Bearbeiten von Anforderungen jeweils separat bearbeiten.

1. Rufen Sie die Anforderungsvorlagen auf.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Zum Bearbeiten der Priorität von Anforderungsvorlagen, die zum Erstellen von Anforderungen bestimmt sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Tabelle der Anforderungsvorlagen und wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Priorität für Erstellung von Anforderungen**.

     Das Dialogfeld **Priorität für Erstellung von Anforderungen** wird angezeigt.
   - Wenn Sie die Priorität von Anforderungsvorlagen ändern möchten, die zum Bearbeiten von Anforderungen bestimmt sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Tabelle der Anforderungsvorlagen und wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Priorität für Bearbeitung von Anforderungen**.

     Das Dialogfeld **Priorität für Bearbeitung von Anforderungen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie die gewünschten Anforderungsvorlagen und klicken Sie anschließend auf den nach oben weisenden Pfeil, um ihnen eine höhere oder auf den nach unten weisenden Pfeil, um ihnen eine niedrigere Priorität zuzuweisen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anforderungsvorlagen bearbeiten

Alle Einstellungen einer Anforderungsvorlage können bearbeitet werden. Änderungen an den Ausblendoptionen für die Vorlage wirken sich sowohl auf bestehende als auch auf neue Anforderungen aus, die mit der Vorlage erstellt werden. Änderungen an den voreingestellten Feldwerten betreffen aber ausschließlich neue Anforderungen.

1. Rufen Sie die Anforderungsvorlagen auf.
2. Führen Sie nur einen der folgenden Schritte aus:
   - Sie können eine Vorlage als Standardvorlage vorgeben oder eine andere Standardvorlage festlegen, indem Sie in der Spalte **Standard** in die Zeile der betreffenden Vorlage klicken.
   - Wenn Sie möchten, dass beim Erstellen einer Anforderungsvorlage die Aufforderung zum Auswählen einer Vorlage angezeigt wird, so aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorschlagsliste für Anforderungsvorlagen**.
3. Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie ausschließlich die Einstellungen einer Anforderungsvorlage ändern möchten:
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Vorlage und wählen Sie **Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten**.

      Das Dialogfeld **Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten** wird angezeigt.

   b. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie sowohl die voreingestellten Feldwerte als auch die Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten möchten:
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Vorlage und wählen Sie **Anforderungsvorlage bearbeiten**.

      Das Dialogfeld **Anforderungsvorlage bearbeiten** wird angezeigt.

b. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Dialogfeld **Einstellungen der Anforderungsvorlage bearbeiten** wird angezeigt.

d. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Anforderungsvorlagen löschen

Wenn Sie eine Anforderungsvorlage gelöscht haben, sind beim Öffnen von Anforderungen, die mit dieser Vorlage erstellt wurden, die Gruppen, Bereiche oder Registerkarten, die zuvor ausgeblendet waren, wieder sichtbar.

1. Rufen Sie die Anforderungsvorlagen auf.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Vorlage und wählen Sie **Anforderungsvorlage löschen**.
3. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

5. Supportdokumente und Datenanalyse

Erläuterungen zu Supportdokumenten

Sie erstellen Supportdokumente anhand von Informationen, die durch bearbeitete Anforderungen oder den Supportprozess insgesamt gewonnen wurden. Es gibt verschiedene Arten von Supportdokumenten, etwa technische Hinweise, Dokumentation, Tools oder Dokumente mit einer Auswahl häufig gestellter Fragen (FAQ).

Nachdem ein Supportdokument erstellt worden ist, erhalten alle Einsatzgruppen-Manager eine Erinnerung im Portal **Meine Erinnerungen** und können das Supportdokument entweder genehmigen oder zurückweisen. Genehmigte Supportdokumente werden mit einem Häkchen in den Ergebnissen einer Supportsuche angezeigt. Zurückgewiesene Supportdokumente werden gelöscht. Im Kundenportal werden nur genehmigte Supportdokumente angezeigt.

Erläuterungen zum Aufrufen von Supportdokumenten

Sie haben mehrere Möglichkeiten, Supportdokumente aufzurufen:

- Über die Baumansicht für die Supportsuche. Weitere Informationen siehe *Supportdokumente suchen* auf Seite 47.
- Über folgende Berichte zu Anforderungen:
  - **Öffentliche Supportdokumente**
  - **Supportdokumente nach Typ**
  - **Nicht genehmigte Supportdokumente**

  Weitere Informationen siehe "Running a standard report" im Benutzerhandbuch *Grundfunktionen*.

Erläuterungen zur Suche nach Supportdokumenten

Mit der Supportsuche können Sie nach Anforderungen und Supportdokumenten suchen.

Folgende Felder werden durchsucht:

- Anforderungen: **Beschreibung**, **Details**, **Grund** und **Beschluss** sowie das Feld **Kommentar** im Bearbeitungsverlauf der Anforderung
- Supportdokumente: **Titel**, **Schlüsselwörter**, **Beschreibung** und **Beschluss**

Auch die Namen und Beschreibungen von Anhängen sowie der Inhalt von Anhängen der Dateitypen .doc, .xls, .txt, .htm und .ppt werden in die Suche einbezogen. Wenn Ihre Changepoint-Anwendung entsprechend konfiguriert ist, wird auch der Inhalt von Dateien anderen Typs (etwa .docx, .xlsx, .pptx, .zip und .pdf) durchsucht.

Hinweis: Möglicherweise können Sie erst kürzlich erstellte Supportdokumente nicht mit einer Schlüsselwort- oder Inhaltssuche finden. Schlüsselwörter und der Inhalt von Anhängen sind erst nach bestimmten Systemaktualisierungen verfügbar, die üblicherweise täglich ausgeführt werden. Versuchen Sie stattdessen, andere relevante Felder in Ihre Suche einzubeziehen.

Die Ergebnisse Ihrer Supportsuche werden nach ihrem Rang, angefangen beim relevantesten Suchergebnis, in absteigender Reihenfolge aufgelistet. Der Rang wird anhand der Häufigkeit und des Vorkommens eindeutiger Suchbegriffe, welche die Suchkriterien erfüllen, berechnet.

Leitfaden für das Durchsuchen von Supportdokumenten

Die Groß- und Kleinschreibung wird bei der Suche nicht berücksichtigt. Die Wörter „ein/e/n/r/s“, „und”, „ist“ und „der/die/das“ werden beim Suchen ignoriert.

Hinweis: Sie können nicht zwei Suchoperanden zwischen Suchbegriffen in einer Zeile verwenden.

Suche nach	Suchtextbeispiel
Suche nach einem einzelnen Wort (Beispiel: SQL)	sql
Verwenden Sie Anführungszeichen, um nach einem bestimmten, aus mehreren Wörtern zusammengesetzten Ausdruck (Beispiel: SQL-Server) zu suchen	„SQL-server“
Verwenden Sie ein Sternchen (*), um nach einem Wortteil zu suchen (Beispiel: alle Wörter, die mit „Änderungs“ beginnen)	„Änderungs*“
Verwenden Sie „near“, um nach zwei Wörtern (Beispiel: Cookies, Browser) in einem Satz zu suchen, die nicht unbedingt nebeneinander stehen müssen	Cookies near Browser

Suche nach	Suchtextbeispiel
Verwenden Sie „und“, um nach Ergebnissen zu suchen, die zwei bestimmte Wörter enthalten (Beispiel: Changepoint, Microsoft).	Changepoint UND Microsoft
Verwenden Sie „and not“, um nach einem bestimmten Wort zu suchen und dabei Ergebnisse auszuschließen, die zusätzlich ein bestimmtes anderes Wort enthalten	Server and not sql
Verwenden Sie „or“, um nach einem bestimmten oder einem anderen bestimmten Wort zu suchen	ASP or Portal

Supportdokumente suchen

1. Klicken Sie auf **Anforderungen** > **Supportsuche**.

   Die Suchmaske für die **Supportsuche** erscheint in der Ordneransicht.

2. Geben Sie im Feld **Suchbegriffe** den Suchtext ein.

3. Wählen Sie in der Liste **Ergebnisse pro Seite** die Anzahl der Suchergebnisse, die angezeigt werden sollen.

4. Wenn Sie die Suchergebnisse in einem neuen Fenster anzeigen möchten, markieren Sie das Kontrollkästchen **Ergebnisse in einem neuen Fenster anzeigen**.

5. Wenn Sie alle Anforderungen und Supportdokumente in die Suche einbeziehen möchten, markieren Sie das Kontrollkästchen **Alle markieren**.

6. So führen Sie eine Suche nach Anforderungen durch:

   a. Aktivieren Sie unter **Suchbereich** das Kontrollkästchen **Anforderungen**.

   b. Wenn Sie die Suche auf bestimmte Anforderungstypen begrenzen möchten, wählen Sie einen oder mehrere Anforderungstypen.

   c. Wenn Sie die Suche auf bestimmte Produkte begrenzen möchten, wählen Sie ein oder mehrere Produkte.

7. Um nach Supportdokumenten zu suchen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wenn Sie nach allen Supportdokumenttypen suchen möchten, markieren Sie unter **Suchbereich** das Kontrollkästchen **Supportdokumente**.
- Wenn Sie die Suche auf bestimmte Supportdokumenttypen begrenzen möchten, markieren Sie unter **Suchbereich** die Kontrollkästchen der entsprechenden Supportdokumente.

8. Klicken Sie auf **Suchen**.

   Die Ergebnisse der **Supportsuche** werden mit den Suchergebnissen angezeigt.

9. Wenn Sie das Supportdokument oder die Anforderung anzeigen möchten, klicken Sie auf den Link in der Spalte **Typ**.

   Das Profil des Supportdokuments bzw. der Anforderung wird geöffnet.

So suchen Sie nach Dokumenten anhand des letzten Aktualisierungsdatums:

1. Wenn Sie nach Dokumenten suchen möchten, die seit einer bestimmten Anzahl von Tagen zuletzt aktualisiert wurden, geben Sie die Zahl für die Tage in das Feld **Innerhalb der letzten [x] Tage** ein.
2. So suchen Sie nach Dokumenten, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums aktualisiert wurden:
   a. Aktivieren Sie unter **Suchbereich** das Kontrollkästchen **Datumsbereich**.
   b. Geben Sie das Startdatum und das Enddatum ein.
3. So suchen Sie nach Dokumenten, die ab einem bestimmten Datum aktualisiert wurden:
   a. Aktivieren Sie unter **Suchbereich** das Kontrollkästchen **Datumsbereich**.
   b. Geben Sie nur das Startdatum ein.
4. So suchen Sie nach Dokumenten, die vor einem bestimmten Datum aktualisiert wurden:
   a. Aktivieren Sie unter **Suchbereich** das Kontrollkästchen **Datumsbereich**.
   b. Geben Sie nur das Enddatum ein.

Supportdokumente erstellen

Ein Supportdokument können Sie über eine abgeschlossene oder abgebrochene Anforderung oder über das Menü **Erstellen** anlegen. Wenn Sie ein Supportdokument aus einer Anforderung

erstellen, werden die Informationen aus der Anforderung automatisch in die Felder des Supportdokuments eingetragen.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf **Erstellen** > **Supportdokument**.
   - Zeigen Sie das Profil der abgeschlossenen oder abgebrochenen Anforderung an und klicken Sie auf **Aktionen** > **Erstellen** > **Supportdokument**.

   Das Dialogfeld **Supportdokument erstellen** wird mit der Registerkarte **Allgemein** im Vordergrund angezeigt.
2. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Nähere Informationen siehe *Optionen des Dialogfelds „Supportdokument erstellen/bearbeiten“* auf Seite 49.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Optionen des Dialogfelds „Supportdokument erstellen/bearbeiten“

Option	Beschreibung
Liste **Typ**	Art des Supportdokuments
Feld **Anforderungs-Nr.**	Falls das Supportdokument direkt aus einer Anforderung heraus erstellt wurde, steht hier die Nummer der ursprünglichen Anforderung.
Kontrollkästchen **Öffentlich**	Wenn dieses aktiviert ist, können alle Ressourcen das Supportdokument anzeigen.
Kontrollkästchen **Im Kundenportal anzeigen**	Wenn dieses aktiviert ist, können Kundenportal-Benutzer das Supportdokument anzeigen.
Feld **Titel**	Titel des Supportdokuments
Feld **Schlüsselwörter**	Schlüsselwörter können als Suchkriterien dienen. Schlüsselwörter müssen durch Strichpunkte (;) voneinander getrennt werden.
Feld **Beschreibung**	Kurzbeschreibung des Supportdokuments
Registerkarte **Details**, Feld **Beschluss**	Nähere Einzelheiten zum Beschluss der Supportanforderung

Dateien an Supportdokumente anhängen

1. Rufen Sie das Supportdokument auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Datei anhängen**.

   Das Dialogfeld **Datei anhängen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um zu der gewünschten Datei zu gelangen und sie anzuhängen.
4. Erläutern Sie den Anhang kurz im Feld **Beschreibung**.
5. Wenn Sie nur sich selbst den Zugriff auf den Anhang gewähren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Privat**.

   Einen privaten Anhang darf ausschließlich die Person anzeigen, die ihn geladen hat.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Laden**.

   Der Anhang wird dem Supportdokument hinzugefügt.

Supportdokumente bearbeiten

Sie können nur solche Supportdokumente bearbeiten, die noch nicht genehmigt worden sind. Nachdem ein Supportdokument genehmigt worden ist, kann es nur noch ein Einsatzgruppen-Manager bearbeiten.

1. Rufen Sie das Supportdokument auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Supportdokument bearbeiten** wird angezeigt.
3. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Supportdokumente löschen

Nachdem ein Supportdokument genehmigt worden ist, kann es nur noch ein Eisatzgruppen-Manager löschen.

1. Rufen Sie das Supportdokument auf.
2. Klicken Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten**.

   Das Dialogfeld **Supportdokument bearbeiten** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

Supportdokumente genehmigen

1. Rufen Sie das Portlet **Meine Erinnerungen** auf.
2. Klicken Sie auf den Link **Sie werden gebeten, Supportdokumente zu genehmigen**.

   Die Ansicht **Genehmigung der Supportdokumente** wird geöffnet.
3. So zeigen Sie Supportdokumente an:
   a. Klicken Sie auf den Link in der Spalte **Typ**. Das Profil des Supportdokuments wird geöffnet.
   b. Wenn Sie zur Ansicht **Genehmigung der Supportdokumente** zurückkehren möchten, klicken Sie auf .
4. Wenn Sie Supportdokumente genehmigen möchten, wählen Sie eine oder mehrere Zeilen und klicken Sie auf **Gewählte Objekte genehmigen**.
5. Wenn Sie Supportdokumente zurückweisen möchten, wählen Sie eine oder mehrere Zeilen und klicken Sie auf **Gewählte Objekte zurückweisen**.

6. Verwaltung von internen und externen Anlageposten

Erläuterungen zur Verwaltung von Anlageposten

Über Anlagepostenprofile können Sie Hardware- und Software-Posten (Anlageposten) erfassen, die sich in den unternehmenseigenen Abteilungen und/oder bei externen Kunden befinden. Durch Erstellung von Anlageposten können Sie Arbeitsanforderungen zu Fragen einreichen, die die angegebene Hard- und Software betreffen.

Informationen zu Anlageposten sind in den folgenden Bereichen verfügbar:

- Im Bereich **Zugewiesene Anlageposten** des Kundenprofils.

  In diesem Bereich sind alle Anlageposten angegeben, die dem Kunden zugewiesen sind.

- Im Bereich **Zugewiesene Anlageposten** des Kontaktprofils.

  In diesem Bereich sind nur die Anlageposten angegeben, die dem Kontakt zugewiesen sind.

Anlageposten aufrufen

In der Ansicht der Anlageposten können diese wahlweise nach Zuweisung, Anlageklasse, Anlage-Nr. und Hersteller sortiert werden. In jeder der Ansichten sind Zuweisung, Anlageklasse, Anlage-Nr., Hersteller, Modell und Serien-Nr. angegeben. In den Ansichten **Anlageposten nach Zuweisung** und **Anlageposten nach Hersteller** ist außerdem das Datum, an dem der Anlageposten zugewiesen wurde, angegeben.

1. Klicken Sie auf **Anforderungen** > **Anlageposten**.

   In der Ansicht der Anlageposten sind die Anlageposten standardmäßig nach Zuweisung aufgelistet.

2. Wenn Sie die Darstellung ändern möchten, klicken Sie auf **Aktionen** und wählen eine der folgenden Ansichten:

   - Nach Anlageklasse
   - Nach Anlagenummer
   - Nach Hersteller

3. Wenn Sie zur Standarddarstellung zurückkehren möchten, klicken Sie auf **Aktionen** und wählen **Nach Zuweisung**.

Anlageposten erstellen

1. Klicken Sie auf **Erstellen** > **Anlageposten**.

   Das Dialogfeld **Anlageposten erstellen** wird mit der Registerkarte **Details** im Vordergrund angezeigt.

2. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus. Weitere Informationen siehe *Dialogfeld „Anlageposten erstellen/bearbeiten“* auf Seite 54.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Optionale Details**.

4. Abhängig von der gewählten **Anlageklasse** können zusätzliche Informationen erforderlich sein. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dialogfeld „Anlageposten erstellen/bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Liste **Anlageklasse**	Art der Anlage
Feld **Hersteller**	Unternehmen, das den Anlageposten anbietet
Feld **Modell**	Modellnummer des Anlagepostens
Feld **Serien-Nr.**	Seriennummer des Anlagepostens
Feld **Zugewiesen am**	Datum der Zuweisung des Anlagepostens
Feld **Anlage-Nr.**	Kennnummer, die dem Anlageposten innerhalb Ihres Unternehmens zugewiesen wurde
Bereich **Zuweisung**	Ressource, Kunde oder Kontaktperson, in deren Verantwortungsbereich der Anlageposten fällt

Anlageposten bearbeiten

1. Klicken Sie auf **Anforderungen** > **Anlageposten**.

Die Ansicht der Anlageposten wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf die Zeile des zu bearbeitenden Anlagepostens.

   Das Dialogfeld **Anlageposten bearbeiten** wird angezeigt.

3. Nehmen Sie die nötigen Änderungen vor.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anlageposten löschen

1. Klicken Sie auf **Anforderungen** > **Anlageposten**.

   Die Ansicht der Anlageposten wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf die Zeile des zu löschenden Anlagepostens.

   Das Dialogfeld **Anlageposten bearbeiten** wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Löschen**.

4. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

Stichwortverzeichnis

A

Anforderung erstellen/bearbeiten (Dialogfeld)
- Registerkarte Allgemein 14
- Registerkarte Schätzungen 16

Anforderung erstellen/bearbeiten(Dialogfeld)
- Registerkarte Ressourcenbedarf 18

Anforderungen
- aufrufen 11
- aufrufen, Erläuterungen 10
- bearbeiten 20
- bearbeiten, Erläuterungen 8
- Dateien anhängen 21, 23
- eigene Anforderungen bearbeiten 30
- Emails versenden 22
- Entitäten erstellen 24
- Erläuterungen 9
- erstellen 12
- Informationen zum Ressourcenbedarf eingeben 18
- kopieren 21
- löschen 20
- mit Finanzierungsquellen verknüpfen 24
- offene Anforderungen aufrufen 12
- offene Anforderungen suchen 12
- Problembehandlung 33
- Registerkarte „Allgemein“ ausblenden 38
- Ressourcen aus Ressourcenbedarf löschen 19
- SLA-Anforderungen aufrufen 10
- Standards 9
- Statusarten, Erläuterungen 27
- suspendieren 31
- suspendierte Anforderungen reaktivieren 32
- Symbole 9
- verwalten, Prozess 7
- Vorlagen erstellen 36
- Weiterleitung, Erläuterungen 29
- Zeit eingeben 32
- zusätzliche Feldwerte, Erläuterungen 17

Anforderungsvorlagen
- ändern 16
- aufrufen 35
- bearbeiten 42
- Einstellungen 37
- Erläuterungen 35
- löschen 43
- Priorität ändern 41
- Zugriff einrichten 39
- Zugriff festlegen, Erläuterungen 38

Anforderungswarteschlangen
- Anforderungen bearbeiten 30
- Erläuterungen 27

Anforderungszeit (Dialogfeld) 33

Anlageposten
- aufrufen 53
- bearbeiten 54
- erstellen 54
- löschen 55
- verwalten, Erläuterungen 53

Anlageposten erstellen/bearbeiten (Dialogfeld) 54

E

Einstellungen der Anforderungsvorlage erstellen/bearbeiten (Dialogfeld)
- Registerkarte Zugriff 40

Emails
- aus Anforderungen versenden 22

Entitäten
- aus Anforderungen erstellen 24

O

Offene Anforderungen
aufrufen 12

R

Ressourcenbedarf
mit Finanzierungsquellen verknüpfen 25

S

SLA-Anforderungen
aufrufen 10

Supportdokument erstellen/bearbeiten (Dialogfeld) 49

Supportdokumente
aufrufen 45
bearbeiten 50
Dateien anhängen 50
Erläuterungen 45
erstellen 48
genehmigen 51
löschen 50
suchen 47
suchen, Beispiele 46

Supportsuche
Erläuterungen 45