Release Control

Versione software: 9.60

Per i sistemi operativi Windows® e Linux® supportati

Guida dell'utente

Data di rilascio della documentazione: Gennaio 2018

Data di rilascio del software: Gennaio 2018

MICRO FOCUS®

Informazioni legali

La versione tradotta viene fornita esclusivamente a scopo di riferimento e fa fede in tutti i casi la versione in inglese.

Garanzia

Le sole garanzie per i prodotti e servizi di Micro Focus e relativi licenziatari e affiliati ("Micro Focus") sono definiti nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento può essere interpretato quale garanzia aggiuntiva. Micro Focus declina ogni responsabilità in caso di errori editoriali o tecnici o omissioni ivi contenuti. Le informazioni contenute nel presente sono soggette a modifica senza preavviso.

Legenda dei diritti riservati

Software per computer riservato. Se non diversamente specificato, la proprietà, l'uso o la copia sono soggette all'ottenimento di una licenza valida da Micro Focus. In conformità agli articoli FAR 12.211 e 12.212, il software per computer per uso commerciale, la documentazione del software e i dati tecnici per articoli per uso commerciale sono concessi in licenza al Governo degli Stati Uniti previa licenza commerciale standard del fornitore.

Informazioni sul copyright

© 2006 - 2018 Micro Focus o una delle relative affiliate

Informazioni sui marchi

Adobe® è un marchio registrato di Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® e Windows® sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

Oracle e Java sono marchi registrati di Oracle e/o delle sue affiliate.

UNIX® è un marchio registrato di The Open Group.

Linux® è il marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e in altri paesi.

Declinazione di responsabilità

Alcune versioni del software e/o dei documenti ("Materiale") accessibili da qui potrebbero contenere i marchi di Hewlett-Packard Company (ora HP Inc.) e di Hewlett Packard Enterprise Company. A partire dal 1° settembre 2017, tutto il Materiale viene offerto da Micro Focus, un'azienda di diversa proprietà e gestita separatamente. Eventuali riferimenti ai marchi HP e Hewlett Packard Enterprise/HPE sono obsoleti e tali marchi HP e Hewlett Packard Enterprise/HPE sono di proprietà dei rispettivi titolari.

Aggiornamenti della documentazione

Per cercare aggiornamenti recenti o verificare che il documento utilizzato sia il più recente, visitare il sito: https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Il sito richiede la registrazione a Software Password e l'accesso. Per effettuare la registrazione e ricevere un ID Software Passport, fare clic su **Register for Software Passport** (Registrati a Software Passport) sul sito Web dell'Assistenza Micro Focus all'indirizzo https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Sottoscrivendo lo specifico servizio di assistenza prodotti, sarà inoltre possibile ricevere edizioni aggiornate o nuove. Per i dettagli, rivolgersi al proprio rappresentante commerciale Micro Focus.

Assistenza

Visitare il sito dell'Assistenza Micro Focus all'indirizzo: https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Questo sito Web fornisce informazioni di contatto e dettagli su prodotti, servizi e assistenza offerti da Micro Focus.

L'assistenza online di Micro Focus offre al cliente la possibilità di risolvere autonomamente alcuni problemi. Costituisce un modo rapido ed efficiente per accedere agli strumenti interattivi di assistenza tecnica necessari per la gestione dell'azienda. Per i clienti dell'assistenza, il sito Web offre i seguenti vantaggi:

- Ricerca di documenti nelle Knowledge Base
- Invio e consultazione di casi di assistenza e richieste di miglioramenti
- Download di patch software
- Gestione dei recapiti dell'assistenza
- Ricerca dei recapiti dell'assistenza
- Consultazione delle informazioni relative ai servizi disponibili
- Partecipazione a forum di discussione con altri utenti del software
- Ricerca e iscrizione a eventi di formazione software

La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione come utente Software Passport per l'accesso. In molti casi è inoltre necessario un contratto di assistenza. Per effettuare la registrazione e ricevere un ID Software Passport, fare clic su **Register for Software Passport** (Registrati a Software Passport) sul sito Web dell'Assistenza Micro Focus all'indirizzo https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, visitare: https://softwaresupport.softwaregrp.com/web/softwaresupport/access-levels.

Il pulsante **Integration Catalog** accede al sito Web Micro Focus Integration Catalog. Il sito permette di esplorare le soluzioni Micro Focus che meglio soddisfano le esigenze aziendali e include un elenco completo di integrazioni tra prodotti Micro Focus e un elenco di processi ITIL. L'URL di tale sito Web è il seguente: https://softwaresupport.softwaregrp.com/km/KM01702731.

Informazioni sulla versione PDF della Guida in linea

Questo documento è la versione PDF della Guida in linea. Il file PDF viene fornito in modo da agevolare la stampa di più argomenti della Guida o per consultare quest'ultima in formato PDF. Poiché originariamente il contenuto di questo documento è stato creato per essere visualizzato come guida in linea in un browser Web, è possibile che alcuni argomenti non siano formattati correttamente. Alcuni argomenti interattivi potrebbero non comparire in questa versione PDF, ma è possibile stamparli dalla Guida in linea.

Contenuto

Introduzione alla Guida 1
Organizzazione della guida 1
Destinatari della guida 2
Documentazione di Release Control 2
Risorse aggiuntive online 3
Parte I: Introduzione 4
Introduzione a Release Control 5
Concetti 5
Panoramica di Release Control 5
Riferimenti 6
Accesso a Release Control 6
Parte II: Impostazioni utente 8
Preferenze utente 9
Concetti 9
Panoramica delle preferenze utente 9
Riferimenti 9
Interfaccia utente di Preferenze utente 9
Riquadro CI di business 10
Riquadro Dettagli 11
Riquadro Visualizzazione griglia 12
Riquadro Visualizzazione filtro rapido 13
Riquadro Area di lavoro utente 14
Parte III: Analisi dei cambiamenti 18
Modulo Analisi 19
Concetti 19
Panoramica del modulo Analisi 19
Elementi azione 20
Analisi dell'impatto 21
Analisi del rischio 21
Panoramica dell'Integrazione con Modeling Studio 24

Periodi di tempo 25
Conflitti di richieste di cambiamento 26
Cambiamenti simili 28
Cambiamenti rilevati e latenti 28
Compiti 29
Risoluzione dei conflitti aperti prima della riunione del CAB 29
Utilizzo di Pianificazione cambiamento per ripianificare un cambiamento 30
Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Eliminazione di un CI 32
Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Aggiunta di un CI 34
Riferimenti 36
Interfaccia utente del modulo Analisi 36
Riquadro Elementi azione 37
Finestra di dialogo Aggiungi richiesta di cambiamento al set di similarità 42
Finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione 43
Finestra di dialogo Approva/Revoca/Nega richiesta di cambiamento 44
Valutazione > scheda Impatto 46
Valutazione > scheda Conflitti 51
Valutazione > scheda Rischio 57
Valutazione > scheda Cambiamenti simili 59
Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo 62
Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento 66
Richieste di cambiamento - Vista Calendario 75
Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento 77
Richieste di cambiamento - Vista Elenco 79
Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento 82
Collaborazione > scheda Elementi azione 85
Collaborazione > scheda Discussione 86
Collaborazione > scheda Risoluzione 87
Finestra Grafico impatto 91
Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale 92

Finestra di dialogo Nuovo thread di discussione 94
Finestra di dialogo Revisione post-implementazione 95
Anteprima > scheda Dettagli 97
Anteprima > scheda Panoramica 99
Anteprima > scheda Record correlati 101
Finestra di dialogo Dettagli report 102
Finestra di dialogo Rispondi 104
Revisione > scheda Conclusioni 105
Revisione > scheda Registro Eventi 107
Revisione > scheda Verifiche 108
Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività 110
Concetti 110
Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività 110
Espressioni regolari 112
Compiti 112
Creazione di un filtro unione 112
Riferimenti 113
Interfaccia utente del filtro 113
Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento 114
Finestra di dialogo Filtri disponibili 126
Finestra di dialogo Valori <criteri> 127
Riquadro Filtri 128
Elenco di selezione dei filtri 131
Finestra di dialogo Salva filtro 132
Parte IV: Monitoraggio e implementazione delle attività 134
Modulo Titolare 135
Concetti 135
Panoramica del modulo Titolare 135
Visualizzazione delle attività nella cronologia 136
Allarmi delle attività 137
Comunicazione con gli utenti 138
Compiti 138
Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività 138
Riferimenti 139
Interfaccia utente del modulo Titolare 139

Finestra di dialogo Informazioni attività 139
Riquadro Cronologia attività 143
Riquadro Allarmi 146
Finestra di dialogo Attributi CI 148
Riquadro Comunicazioni 148
Finestra Modulo titolare 149
Finestra di dialogo Gestisci allarme 149
Finestra di dialogo Note per l'attività <ID> 150
Finestra di dialogo Ripianifica attività 151
Finestra di dialogo Aggiorna stato attività 151
Modulo Implementatore 154
Concetti 154
Panoramica del modulo Implementatore 154
Gestione dell'implementazione dell'attività 154
Compiti 155
Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività 155
Riferimenti 157
Interfaccia utente del modulo Implementatore 157
Riquadro Comunicazioni 158
Finestra Implementatore 158
Finestra di dialogo Richiesta di assistenza NOC 159
Finestra di dialogo Segnala attività come completata 159
Riquadro Elenco attività 160
Comunicazione con gli utenti 163
Concetti 163
Panoramica della comunicazione con gli utenti 163
Riferimenti 164
Interfaccia utente del riquadro Comunicazioni 164
Finestra di dialogo Aggiungi nuova chat 164
Riquadro Comunicazioni 164
Finestra di dialogo Gestione chat 166
Parte V: Dashboard 168
Utilizzo del Dashboard 169
Concetti 170
Visualizzazione delle portlet predefinite 170

Portlet Tendenze 171
Portlet Analisi 172
Portlet Post-implementazione 174
Compiti 176
Modifica delle preferenze di visualizzazione delle portlet Tendenze 176
Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione gravità applicazione 177
Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione stato applicazione 178
Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento 179
Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Esito nel tempo 179
Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Esiti raggruppati per rischio 180
Personalizzazione del Dashboard 181
Gestione delle portlet 185
Riferimenti 187
Utilizzo delle pagine del Dashboard 187
Parte VI: Amministrazione 188
Panoramica della configurazione di Release Control 189
Concetti 189
Flusso di dati di Release Control 189
Processo di configurazione - Panoramica di base 190
Compiti 191
Distribuzione di Release Control 191
Configurazione dell'analisi delle richieste di cambiamento 191
Configurazione delle impostazioni di revisione e collaborazione 194
Configurazione delle impostazioni generali e delle preferenze di sistema 195
Utilizzo della scheda Configurazione 197
Concetti 197
Panoramica della scheda Configurazione 197
Compiti 198
Configurazione di file nella scheda Configurazione 198
Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione 198

Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione 199
Riferimenti 201
Interfaccia utente della scheda Configurazione 201
Scheda Configurazione 201
Finestra di dialogo Apri set di configurazione 206
Finestra di dialogo Salva come bozza 207
Configurazione del processo di cambiamento 209
Concetti 209
Configurazione dei conflitti 209
Calcolo dei conflitti delle richieste di cambiamento 210
Analisi dell'impatto 214
Analisi del rischio 215
Analisi cambiamenti simili 217
Compiti 217
Configurazione di una regola di analisi dell'impatto 217
Configurazione dell'analisi del rischio 219
Configurazione della creazione automatica di elementi azione 220
Riferimenti 222
Interfaccia utente per la configurazione del processo di cambiamento 222
Riquadro Processo cambiamento 223
Riquadro Script flusso cambiamento 224
Riquadro Conflitti 226
Riquadro Prerequisiti 227
Riquadro Tipi 230
Riquadro Regole di analisi impatto 233
Riquadro Fattori di rischio 238
Origini dati utilizzate nella creazione di un fattore di rischio 243
Riquadro Similarità 244
Creazione di documentazione interna 247
Concetti 247
Panoramica della documentazione interna 247
Riferimenti 248
Riquadro Documentazione interna 248

Configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione 250
Concetti 250
Configurazione dei campi 250
Panoramica delle enumerazioni 251
Campi preconfigurati della richiesta di cambiamento 252
Campi predefiniti 252
Campi personalizzati 255
Riferimenti 256
Formati di visualizzazione validi 256
Interfaccia utente della configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione 258
Riquadro Enumerazioni 258
Riquadro Campi 260
Configurazione delle impostazioni correlate a Universal CMDB 275
Concetti 276
Panoramica delle impostazioni correlate a Universal CMDB 276
Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma 277
Configurazione di cambiamenti latenti e rilevati 277
Configurazione delle regole di analisi dell'impatto (correlazione) 280
Panoramica degli adattatori di federazione di Release Control 281
Adattatore di federazione cambiamenti 281
Compiti 283
Configurazione di Universal CMDB 10.20 o versioni successive 283
Incremento del numero di condizioni di proprietà CI per l'analisi impatto mediante la console JMX 285
Configurazione delle impostazioni avanzate di Universal CMDB 286
Upgrade della versione di Universal CMDB 287
Configurazione manuale delle patch di Universal CMDB 289
Configurazione di Release Control per l'utilizzo in modalità autonoma 289
Configurazione dei KPI come federati in Business Availability Center 8.x o Business Service Management 9.x 293
Aggiunta di campi personalizzati all'adattatore di federazione 294
Crittografia di una password mediante la console JMX 295
Configurazione di Release Control e Universal CMDB per l'utilizzo

di LDAP mediante la console JMX ... 296
Importazione di CI di business da Universal CMDB ... 296
Riferimenti ... 298
Interfaccia utente della configurazione dell'integrazione ... 298
Riquadro di Universal CMDB ... 299
<Riquadri Connessioni disponibili> ... 299
Riquadro Direttiva ricerca analisi CI ... 302
Riquadro Visualizzazione CI ... 303
Riquadro Impatto ... 304
Riquadro Applicazioni ... 305
Riquadro Attributi nome CI di business ... 306
Riquadro Mapping enumerazione gravità ... 306
Riquadro Cambiamenti latenti ... 307
Riquadro Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento ... 309
Riquadro Monitoraggio ... 312
Riquadro Sincronizzazione ... 312
Riquadro Script Universal CMDB autonomo ... 313
Riquadro Script KPI Universal CMDB autonomo ... 313
Configurazione di Service Desk ... 315
Concetti ... 316
Panoramica della conversione delle richieste di cambiamento ... 316
Panoramica della configurazione degli adattatori ... 317
Scrittura di script di conversione ... 318
Collegamento a interfacce di Release Control dal Service Desk ... 321
Aggiornamento dello stato dell'approvazione in Service Desk ... 322
Aggiornamento dell'analisi suggerimento temporale in Service Manager ... 323
Compiti ... 323
Configurazione dell'integrazione iniziale con Service Desk ... 323
Recupero di ticket da Service Desk ... 324
Modifica delle proprietà degli adattatori di Service Desk ... 326
Configurazione di Release Control per l'aggiornamento di Service Manager con informazioni sull'analisi ... 327
Configurazione di Release Control e Service Manager con LW-SSO 327
Configurazione di Release Control per l'approvazione delle

richieste 328
Creazione di un collegamento all'applicazione Release Control 330
Creazione di un collegamento al calendario di Release Control 331
Creazione di un collegamento alla scheda Valutazione di Release Control 332
Creazione di un collegamento a una singola richiesta di cambiamento 332
Creazione di un collegamento utilizzando parametri di fuso orario e impostazioni internazionali 333
Creazione di un collegamento utilizzando parametri di proprietario 334
Generazione di collegamenti a ticket di Service Manager 335
Accesso a Service Manager tramite collegamenti URL 336
Aggiornamento dello script operazioni SDI per il supporto della funzione Nega 338
Riferimenti 339
Script operazioni SDI 339
Proprietà degli adattatori di Service Desk 340
Regole e sintassi per la creazione di collegamenti a Release Control 354
Parametri URL per collegamenti personalizzati 355
Valori del parametro del campo usati nei collegamenti a Release Control 356
Risoluzione dei problemi e limitazioni 358
Configurazione di etichette e termini 359
Concetti 359
Panoramica della configurazione di etichette e termini di visualizzazione predefiniti 359
Riferimenti 360
Riquadro Etichette e termini 360
Configurazione dei moduli 364
Concetti 364
Panoramica della configurazione di notifiche 364
Panoramica della configurazione di report 365
Compiti 365
Configurazione delle impostazioni del Dashboard 365
Riferimenti 366

Espressioni di valori 366
Configurazione della regola di notifica 367
Interfaccia utente della configurazione di moduli 370
Riquadro Analisi 370
Riquadro Informazioni analisi 371
Riquadro Calendario 372
Riquadro Grafici 373
Riquadro Filtri 375
Riquadro Schede filtro 375
Riquadro Informazioni generali 375
Riquadro Notifiche 376
Riquadri Report 380
Riquadro Dashboard 381
Riquadro Titolare 381
Riquadro Allarmi 382
Configurazione della protezione 386
Concetti 387
Panoramica dell'autenticazione Lightweight Single Sign-On 387
Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control 387
Utilizzo della gestione identità 388
Architettura della modalità di gestione identità di Release Control 388
Utilizzo dell'autenticazione LDAP 389
Architettura dell'autenticazione LDAP di Release Control 390
Compiti 390
Utilizzo della modalità di gestione identità 390
Utilizzo della modalità di autenticazione database 395
Configurazione delle proprietà di connessione LDAP 395
Impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP 396
Riferimenti 397
Limitazioni di LW-SSO 397
Avvisi di protezione LW-SSO 399
Informazioni importanti per LW-SSO 399
Interfaccia utente della configurazione della protezione 399
Riquadro Protezione 400

Riquadro Autenticazione ... 400
Riquadro Modalità Database ... 401
Riquadro Modalità Gestione identità ... 402
Riquadro Modalità LDAP ... 403
Riquadro Proprietà server LDAP ... 404
Riquadro Lightweight SSO (LWSSO) ... 409
Configurazione server ... 410
Concetti ... 410
Panoramica della configurazione multi-proprietà ... 410
Panoramica della distribuzione cluster ... 411
Compiti ... 413
Configurazione del server di Release Control la multi-proprietà (solo SaaS) ... 413
Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control ... 415
Distribuzione di più istanze di Release Control sullo stesso computer ... 417
Configurazione di un bilanciamento del carico software ... 420
Riferimenti ... 423
Interfaccia utente della configurazione del server ... 423
Riquadro Server ... 423
Riquadro Cluster ... 425
Riquadro Cluster multicast ... 426
Riquadro Cluster unicast ... 427
Riquadro Multi-proprietà ... 428
Configurazione dei periodi di tempo ... 429
Concetti ... 429
Panoramica della configurazione dei periodi di tempo ... 429
Compiti ... 430
Definizione dei periodi di tempo ... 430
Riferimenti ... 433
Scheda Periodi di tempo ... 433
Configurazione di CI di business ... 439
Concetti ... 439
Panoramica della configurazione dei CI di business ... 439
Riferimenti ... 439

Interfaccia utente della configurazione di CI di business 439
Scheda CI di business 440
Finestra di dialogo Modifica CI di business - <Nome CI di business> 441
Configurazione utenti 444
Concetti 444
Panoramica della configurazione utenti 444
Riferimenti 444
Interfaccia utente della configurazione utenti 444
Finestra di dialogo Impostazioni utente 445
Scheda Utenti 447
Parte VII: Appendici 449
Utilità 450
Riferimenti 450
Utilità di Release Control 450
Rimozione cambiamenti 451
Cambiamento del percorso contestuale 453
Dump 455
Esporta set di configurazione 456
Esporta importanza applicazione 458
Importa set di configurazione 459
Importa utenti 461
Crittografia password 463
Popolazione 464
Gestione coda 465
Gestione ruoli 466
Rimozione persistenza SDI 472
Configurazione del server Web 472
File di registro 476
Concetti 476
Panoramica dei file di registro 476
Compiti 477
Configurazione delle proprietà dei file di registro 477
Riferimenti 478
File di registro disponibili in Release Control 478

Gestione degli errori di gestione dei ticket 482
Concetti 482
Gestione degli errori durante la conversione delle richieste di cambiamento 482
Gestione degli errori durante l'analisi delle richieste di cambiamento 483
Configurazione e manutenzione database 484
Riferimenti 484
Linee guida per la configurazione e la gestione dei database di MS SQL Server 484
Linee guida per i database Oracle Server 485
Utilizzo di impostazioni internazionali diverse dall'inglese 487
Impostazioni di configurazione pool database 487
Invio di feedback sulla documentazione 488

Introduzione alla Guida

La *Guida dell'utente di Release Control* spiega come utilizzare e configurare il software Release Control. Release Control offre una piattaforma comune di supporto decisionale per i membri del comitato consultivo sui change (Change Advisory Board, CAB) e per i team addetti all'implementazione durante il ciclo di vita della release. Release Control analizza ciascuna richiesta di change presente nel sistema e fornisce informazioni e allarmi in tempo reale durante l'implementazione. Release Control consente inoltre la collaborazione, il feedback e la revisione per tutto il ciclo di vita della release.

Questo capitolo comprende:

- Organizzazione della guida
- Destinatari della guida
- Documentazione di Release Control
- Risorse aggiuntive online

Organizzazione della guida

Questa guida contiene le seguenti parti:

- Parte I: Introduzione
  Descrive i vari componenti dell'applicazione Release Control.
- Parte II: Impostazioni utente
  Descrive come visualizzare e configurare proprietà utente e del modulo Analisi per l'utente corrente di Release Control.
- Parte III: Analisi dei cambiamenti
  Descrive le diverse viste di richieste di cambiamento informazioni sulle richieste di cambiamento visualizzate nelle varie schede del modulo e spiega come filtrare le richieste di cambiamento, gli elementi azione e le attività.
- Parte IV: Monitoraggio e implementazione delle attività
  Descrive il modulo Titolare in cui è possibile monitorare lo stato delle richieste di cambiamento pianificate per l'implementazione, il modulo Implementatore in cui vengono gestire le attività che si stanno implementando e come poter comunicare tra di esse.

- Parte V: Dashboard
  Descrive come lavorare con il Dashboard di Release Control, che visualizza i dati delle richieste di change in tempo reale mediante grafici.
- Parte VI: Amministrazione
  Descrive come configurare le varie parti del sistema Release Control.
- Parte VII: Appendici
  Descrive i file registro di Release Control, le procedure di configurazione e manutenzione del database, le utilità di Release Control e la gestione degli errori durante il processo di conversione delle richieste di change.

Destinatari della guida

Questa guida è destinata ai membri del CAB (Change Advisory Board) e ad altri soggetti coinvolti nel processo di cambiamento responsabili della valutazione dell'impatto aziendale delle richieste di cambiamento sull'ambiente IT della propria organizzazione e dell'approvazione o rifiuto dei cambiamenti proposti, nonché agli implementatori dei cambiamenti e agli utenti NOC responsabili dell'implementazione dei cambiamenti e del monitoraggio dello stato di avanzamento dell'implementazione.

Documentazione di Release Control

Release Control viene fornito con la seguente documentazione:

La **Guida alla distribuzione di Release Control** illustra la procedura di installazione e distribuzione di Release Control. La guida è disponibile nei seguenti formati e percorsi:

- in formato PDF nel pacchetto di installazione di Release Control
- in formato PDF selezionando **Guida > Libreria di documentazione** dall'applicazione Release Control

La **Guida dell'utente di Release Control** spiega come utilizzare e configurare l'applicazione Release Control. La guida è disponibile nei seguenti formati e percorsi:

- in formato PDF nel pacchetto di installazione di Release Control
- in formato PDF e come Guida in linea HTML selezionando **Guida > Libreria di documentazione** dall'applicazione Release Control

- in formato HTML, dalle specifiche finestre dell'applicazione Release Control, facendo clic nella finestra e premendo **F1** o selezionando **Guida** dal menu principale

La **Release Control API Reference** (in inglese) illustra come utilizzare le API di Release Control. La API Reference è disponibile in formato CHM nel pacchetto di installazione di Release Control o dall'applicazione Release Control selezionando **Guida > Libreria di documentazione**.

Le **Note sulla versione di Release Control** offrono informazioni sulle novità introdotte nella versione corrente del prodotto e informazioni complete sui problemi noti e le limitazioni. Le Note sulla versione sono disponibili in formato HTML nel pacchetto di installazione di Release Control.

> **Nota:** tutte le pubblicazioni in formato PDF possono essere lette e stampate con Adobe Reader, disponibile sul sito Web di Adobe (http://www.adobe.com).

Risorse aggiuntive online

Il modulo **Assistenza Software** permette di accedere al sito Web dell'Assistenza Software Micro Focus. Questo sito consente di consultare la Knowledge Base per risolvere autonomamente alcuni problemi. È inoltre possibile pubblicare contributi ed effettuare ricerche sui forum di discussione degli utenti, inviare richieste di assistenza, scaricare patch e documentazione aggiornata e molto altro. Scegliere **Guida > Assistenza Software**.

La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione come utente Software Passport e l'accesso. In molti casi è inoltre necessario un contratto di assistenza. Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso e per eseguire la registrazione per ottenere un ID utente Software Passport, accedere anche al sito Web dell'Assistenza Software Micro Focus.

Il pulsante **Sito Web Software** permette di accedere al sito Web dell'Assistenza Software Micro Focus. Questo sito include le informazioni più recenti sui prodotti software di Micro Focus. Tra queste, nuove release software, seminari e fiere, assistenza clienti e molto altro. Scegliere **Guida > Sito Web Software**.

Parte I: Introduzione

Introduzione a Release Control

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica di Release Control

Riferimenti

- Accesso a Release Control

Concetti

Panoramica di Release Control

In un ciclo di vita tipico di release, dopo che un cambiamento è stato immesso nel sistema, il cambiamento entra in una fase di **approvazione**, **implementazione** e **revisione**. Release Control supporta ognuna di queste fasi nel ciclo di vita della release.

Approvazione

Durante la fase di approvazione, il **modulo Analisi** fornisce un'analisi dettagliata di ciascuna richiesta di cambiamento presente nel sistema. I membri del CAB (Change Advisory Board) possono visualizzare informazioni, quali il potenziale impatto del cambiamento e il possibile rischio che l'implementazione comporta. Il CAB utilizza queste informazioni per prendere decisioni più consapevoli e mirate sull'approvazione dei cambiamenti previsti.

La **funzione di collaborazione** consente inoltre ai membri del CAB di fornire un feedback sui cambiamenti previsti nonché di approvare o rifiutare le richieste di cambiamento o di revocare l'approvazione.

Implementazione

Durante l'implementazione, i moduli **Titolare e Implementatore** forniscono informazioni in tempo reale sulle attività del cambiamento. Gli implementatori e i team di rilascio sono in grado di monitorare lo stato di tutte le attività del cambiamento attraverso una vista cronologica a 24 ore. Essi ricevono allarmi in merito a problemi come pianificazione, conflitti e ritardi, e utilizzano le linee guida di implementazione

tracciate nel modulo Analisi durante la fase di approvazione.

Revisione

Dopo l'implementazione, la funzione **Revisione post-implementazione (PIR)** fornisce una piattaforma per consentire ai revisori di presentare le proprie conclusioni sul cambiamento implementato. Utilizzando le informazioni raccolte durante la fase di implementazione, i revisori forniscono un feedback sul successo complessivo del cambiamento e sui livelli di soddisfazione delle parti pertinenti.

Gestione e amministrazione

Durante l'intero ciclo di vita della release, i responsabili IT utilizzano il modulo **Dashboard** di PE Release Control per visualizzare grafici della richiesta di change e dati dell'attività in tempo reale. Release Control utilizza il modulo **Amministrazione** per configurare le proprietà di Release Control ed eseguire task amministrativi nel sistema.

Riferimenti

Accesso a Release Control

È possibile accedere a Release Control utilizzando un browser Web da qualsiasi computer dotato di una connessione di rete (Intranet o Internet) al server di Release Control. Per informazioni sui requisiti del browser Web, vedere "Requisiti di sistema del server" nella *Guida alla distribuzione di Release Control*.

Per accedere alla pagina di accesso a Release Control e accedere a Release Control:

1. Nel browser Web, immettere l'URL http://<nome_server>:<porta server Tomcat>/ccm se non si utilizza un sistema di gestione identità, oppure http://<nome_server>/ccm se si utilizza un sistema di gestione identità, dove **nome_server** è il nome o l'indirizzo IP del server di Release Control.
2. Immettere i parametri di accesso (nome utente e password) di un utente definito dall'amministratore e assegnato all'utente, quindi fare clic su **Accesso**. Dopo aver effettuato l'accesso, il nome utente viene visualizzato nell'angolo superiore destro dello schermo. In una nuova installazione, viene creato un utente denominato **admin** con una password **admin** che può essere utilizzato per l'accesso iniziale al sistema.

3. Configurare la modalità di autenticazione utente, come descritto in Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control.

Per disconnettersi da Release Control:

Al termine della sessione di lavoro, fare clic su **Disconnetti** nell'angolo superiore destro dello schermo.

Parte II: Impostazioni utente

Preferenze utente

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica delle preferenze utente

Riferimenti

- Interfaccia utente di Preferenze utente

Concetti

Panoramica delle preferenze utente

Release Control consente di visualizzare e configurare le proprietà utente per l'utente di Release Control corrente, selezionare i CI di business che si desidera associare all'utente corrente e configurare le impostazioni per il modulo Analisi.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle impostazioni utente, vedere Configurazione utenti.

Riferimenti

Interfaccia utente di Preferenze utente

Questo capitolo comprende:

- Riquadro CI di business
- Riquadro Dettagli
- Riquadro Visualizzazione griglia

- Riquadro Visualizzazione filtro rapido
- Riquadro Area di lavoro utente

Riquadro CI di business

Questo riquadro consente di associare i CI di business all'utente corrente.

L'associazione di un CI di business a un utente determina la ricezione di notifiche da parte dell'utente quando è pianificato un cambiamento che ha un impatto sul CI di business. Sebbene l'amministratore sia responsabile dell'associazione iniziale di CI di business agli utenti, è possibile associare o rimuovere associazioni di CI di business dall'utente corrente.

Per informazioni su come definire un nuovo utente mediante la configurazione delle impostazioni per l'utente, incluse informazioni di base sull'utente e sui CI di business associati, vedere Configurazione utenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Preferenze** > **Preferenze utente** > **CI di business**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Mostra obsoleti/Nascondi obsoleti. Attiva o disattiva la visualizzazione dei CI obsoleti.
	Trova. Consente di ricercare un CI di business specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i CI di business che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
	Consente di spostare i CI di business selezionati dall'elenco **CI di business disponibili** nell'elenco **CI di business personali**. Il CI di business CI viene associato all'utente corrente.
	Consente di spostare i CI di business selezionati dall'elenco **CI di business personali** nell'elenco **CI di business disponibili**. Il CI di business CI non viene associato all'utente corrente. **Nota:** è possibile rimuovere l'associazione di un CI di business con l'utente corrente solo se l'amministratore non ha inibito la visualizzazione dei dati relativi ai CI di business per l'utente.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.
CI di business disponibili	I Ci di business riportati in questo elenco che non sono associati all'utente corrente.
CI di business personali	I Ci di business riportati in questo elenco che sono associati all'utente corrente.

Riquadro Dettagli

Questo riquadro consente di visualizzare e modificare le proprietà dell'utente corrente di Release Control configurate dall'amministratore.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Preferenze** > **Preferenze utente** > **Dettagli**.
Informazioni importanti	Se si sta lavorando in modalità LDAP o di gestione dell'identità, non è possibile cambiare la password dell'utente.
Vedere anche	• Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control • Configurazione utenti

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Password	Per cambiare la password dell'utente, immettere una nuova password. Questa è la password tramite la quale l'utente esegue l'accesso a Release Control. **Nota:** se si sta lavorando in modalità LDAP o di gestione dell'identità, non è possibile cambiare la password dell'utente.
Conferma password	Consente di ridigitare la password per confermare quella immessa nella casella **Password**. **Nota:** se si sta lavorando in modalità LDAP o di gestione dell'identità, non è possibile cambiare la password dell'utente.

Riquadro Visualizzazione griglia

Questo riquadro consente di configurare i campi delle richieste di change per cui si desidera visualizzare i dati in Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Preferenze** > **Preferenze utente** > **Analisi** > **Visualizzazione griglia**.
Informazioni importanti	• I campi delle richieste di change per cui si desidera visualizzare i dati in Release Control vengono definiti nel modulo Amministratore. Per informazioni, vedere Riquadro Campi. • Una configurazione specifica dell'utente definita nel riquadro Visualizzazione griglia sostituisce la configurazione corrente nel modulo Amministratore. Questa definizione si applica solo al computer in cui l'utente specifico in genere configura i campi delle richieste di cambiamento.
Vedere anche	Richieste di cambiamento - Vista Elenco

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Ripristina predefiniti. Consente di ripristinare i campi predefiniti definiti nel modulo Amministratore.
	Trova. Consente di ricercare una colonna specifica immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutte le colonne che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
	Aggiungi. Consente di spostare le colonne selezionate dall'elenco **Colonne disponibili** all'elenco **Colonne selezionate**.Le colonne vengono visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento.
	Rimuovi. Consente di spostare le colonne selezionate dall'elenco **Colonne selezionate** all'elenco **Colonne disponibili**.Le colonne non vengono visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento.
	Utilizzare le frecce su e giù per determinare l'ordine in cui le colonne vengono visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Colonne disponibili	L'elenco di colonne disponibili. **Nota:** è possibile selezionare più colonne utilizzando il tasto CTRL.
Colonne selezionate	Consente di mostrare i campi visualizzati nel riquadro Richieste di cambiamento. **Nota:** è possibile selezionare più colonne utilizzando il tasto CTRL.

Riquadro Visualizzazione filtro rapido

Questo riquadro consente di definire i campi visualizzati nel riquadro Filtri del modulo Analisi. Per informazioni, vedere Riquadro Filtri.

Per eseguire l'accesso	• **In Preferenze utente:**Selezionare **Preferenze** > **Preferenze utente** > **Visualizzazione filtro rapido**. • **Nel modulo Amministratore:** Selezionare la scheda **Configurazione** > **Campi**.Nel riquadro Campi disponibili, fare clic sul pulsante **Gestisci visualizzazione filtro rapido** per visualizzare la finestra di dialogo Visualizzazione filtro rapido.
Informazioni importanti	• I risultati delle modifiche apportate vengono visualizzati immediatamente nel riquadro Filtri. • Per impostazione predefinita, i campi visualizzati nel riquadro Filtri vengono definiti dall'amministratore in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi** > riquadro **Campi disponibili** > pulsante **Gestisci visualizzazione filtro rapido**. • Una configurazione specifica dell'utente definita nel riquadro Visualizzazione filtro rapido sostituisce la configurazione corrente dell'amministratore per questo utente.
Vedere anche	Riquadro Filtri

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Ripristina predefiniti. Consente di ripristinare i campi predefiniti definiti nel modulo Amministratore.
	Trova. Consente di ricercare un campo specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i campi che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
	Consente di spostare il campo selezionato dall'elenco **Campi disponibili** nell'elenco **Campi selezionati**. I campi vengono visualizzati nel riquadro del filtro rapido.
	Consente di spostare i campi selezionati dall'elenco **Campi selezionati** nell'elenco **Campi disponibili**. I campi non vengono visualizzati nel riquadro del filtro rapido.
	Utilizzare le frecce su e giù per determinare l'ordine in cui i campi vengono visualizzati nel riquadro del filtro rapido.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.
Campi disponibili	L'elenco di campi del filtro rapido disponibili. **Nota:** è possibile selezionare più campi utilizzando il tasto Ctrl.
Campi selezionati	Consente di mostrare i campi visualizzati nel riquadro del filtro rapido. **Nota:** è possibile selezionare più campi utilizzando il tasto Ctrl.

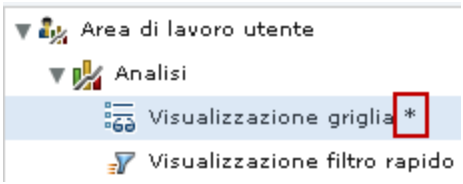
Riquadro Area di lavoro utente

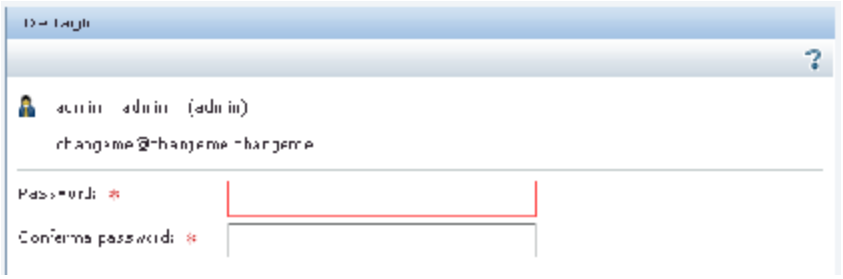
Questo riquadro consente di configurare le proprietà utente per l'utente corrente di Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Preferenze** > **Preferenze utente** > **Area di lavoro utente**.
Informazioni importanti	Se si sta lavorando in modalità LDAP o di gestione dell'identità, non è possibile cambiare la password dell'utente.

Vedere anche	• Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control • Configurazione utenti

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Struttura delle preferenze utente nel riquadro a sinistra>	L'opzione selezionata viene visualizzata nel riquadro a destra. Vengono visualizzati i seguenti indicatori: • Se si verifica un cambiamento nell'opzione selezionata, viene visualizzato un asterisco (*) a destra dell'opzione selezionata nella struttura.  • Se è stata eseguita un'operazione non valida, viene visualizzato il simbolo sull'icona a sinistra dell'opzione selezionata nella struttura. Esempi di operazioni non valide sono: • La casella **Password** nel riquadro Dettagli è vuota • L'elenco **Campi selezionati** nel riquadro Visualizzazione filtro rapido non contiene alcun campo selezionato In questi casi, viene visualizzata una cornice rossa intorno alla casella corrispondente per indicare che è stata eseguita un'operazione non valida. È inoltre possibile tenere il puntatore sopra la cornice rossa per visualizzare una descrizione dell'operazione non valida.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	
Rileva automaticamente impostazioni lingua	Selezionare questa opzione per specificare a Release Control di utilizzare la lingua predefinita configurata per il computer. Per utilizzare una lingua diversa, deselezionare l'opzione **Rileva automaticamente impostazioni lingua** e selezionare la lingua richiesta. Se la lingua selezionata non è supportata, Release Control utilizza la lingua predefinita nella casella **Lingua di sistema** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Server**. **Impostazione predefinita:**opzione selezionata
Rileva automaticamente impostazioni fuso orario	Selezionare questa opzione per specificare a Release Control di utilizzare il fuso orario configurato per il server di Release Control. Per utilizzare un fuso orario diverso, deselezionare l'opzione **Rileva automaticamente impostazioni fuso orario** e selezionare il fuso orario richiesto dall'elenco **Fuso orario**. > **Nota:** questa opzione è disabilitata se è selezionata la casella di controllo **Forza fuso orario client** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Server**. **Impostazione predefinita:**opzione selezionata
Pagina di destinazione	Consente di selezionare il modulo corrente come pagina di destinazione Accedere al modulo che si desidera che venga visualizzato da Release Control e fare clic su **Usa pagina corrente**. Se si sceglie di utilizzare il modulo Analisi come pagina di destinazione, anche Release Control: • Apre l'ultima vista visualizzata. Ad esempio, il formato **Elenco** o **Calendario**. Per informazioni, vedere Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di change. • Apre l'ultimo filtro visualizzato nel riquadro Richieste di cambiamento, incluso un filtro non salvato. > **Nota:** se l'ultimo filtro visualizzato è stato il risultato di una ricerca eseguita mediante Cerca ID richiesta, viene visualizzato il

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	filtro Tutti. Se tuttavia la casella **Nome filtro predefinito** (selezionare **Amministratore** > scheda **Configurazione** >**Server**) contiene un valore diverso da **vuoto** (filtro **Tutti**), Release Control visualizzerà il filtro mostrato nella casella **Nome filtro predefinito**. Per informazioni sul filtraggio delle richieste di cambiamento, vedere Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività.
Ultima pagina visitata	Release Control apre l'ultimo modulo visualizzato prima della disconnessione. Se Analisi è stato l'ultimo modulo visualizzato, anche Release Control: • Apre l'ultima vista visualizzata. • Apre l'ultimo filtro visualizzato nel riquadro Richieste di cambiamento. Per ulteriori informazioni, vedere **Pagina di destinazione** riportato sopra. **Nota:** Per impostazione predefinita, Release Control apre l'ultima pagina visualizzata.
Notifica la presenza di aggiornamenti agli elementi nell'elenco Preferiti	Consente di ricevere notifiche quando vengono apportate determinate modifiche agli elementi azione e alle richieste di cambiamento preferiti.

Parte III: Analisi dei cambiamenti

Modulo Analisi

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica del modulo Analisi
- Elementi azione
- Analisi dell'impatto
- Analisi del rischio
- Panoramica dell'Integrazione con Modeling Studio
- Periodi di tempo
- Conflitti di richieste di cambiamento
- Cambiamenti simili
- Cambiamenti rilevati e latenti

Compiti

- Risoluzione dei conflitti aperti prima della riunione del CAB
- Utilizzo di Pianificazione cambiamento per ripianificare un cambiamento
- Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Eliminazione di un CI
- Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Aggiunta di un CI

Riferimenti

- Interfaccia utente del modulo Analisi

Concetti

Panoramica del modulo Analisi

Il modulo Analisi consente di visualizzare un'analisi dettagliata di ogni richiesta di cambiamento immessa nel sistema.

I membri del CAB (Change Advisory Board) possono visualizzare informazioni, quali il potenziale impatto del cambiamento e il possibile rischio che l'implementazione comporta. Il CAB utilizza queste informazioni per prendere decisioni più consapevoli e mirate sull'approvazione dei cambiamenti previsti.

La funzione di collaborazione consente inoltre ai membri del CAB di fornire un feedback sui cambiamenti previsti nonché di approvare o rifiutare le richieste di cambiamento o di revocare l'approvazione.

Release Control consente di configurare le impostazioni del modulo Analisi. Per informazioni, vedere Preferenze utente.

Elementi azione

Gli elementi azione sono attività che un utente può inviare a un altro utente relativamente a una richiesta di cambiamento specifica. L'utente a cui viene assegnato l'elemento azione, denominato assegnatario in Release Control, può scegliere di eseguire l'attività oppure di restituire l'elemento al relativo creatore. Se l'assegnatario sceglie di eseguire l'attività, una volta terminato il lavoro informa il creatore che l'elemento azione è stato completato. Il creatore dell'elemento azione chiude o riapre l'elemento, in base alle esigenze.

Quando l'assegnatario riceve un elemento azione il cui completamento richiede il coinvolgimento di altri utenti, può creare uno o più elementi azione derivati da quello a lui assegnato. Tuttavia, tali elementi azione non sono direttamente associati all'elemento azione originale e il relativo stato non ha alcun impatto sullo stato di tale elemento. Lo stato dell'elemento azione originale non cambia fino a quando il relativo assegnatario non informa il creatore dell'avvenuto completamento.

Per monitorare elementi azione specifici, è possibile aggiungerli all'elenco **Preferiti**. è inoltre possibile eseguire la sottoscrizione per ricevere notifiche e-mail quando gli elementi azione vengono modificati. Infine, è possibile inoltrare tramite e-mail un elemento azione ad altri utenti affinché possano revisionarlo o aggiungervi commenti.

> **Note:**
>
> - A una richiesta di cambiamento possono essere associati più elementi azione, tuttavia un elemento azione può essere associato a una singola richiesta di cambiamento.
> - Per impostazione predefinita, Release Control crea automaticamente elementi azione per richieste di change specifiche. Per informazioni, vedere Configurazione della creazione automatica di elementi azione.

Nel modulo Analisi gli elementi azione possono essere visualizzati all'interno di due componenti:

- Nel riquadro Elementi azione. È possibile utilizzare il riquadro Elementi azione per visualizzare tutti gli elementi azione presenti nel sistema oppure gli elementi che soddisfano criteri di filtro specifici. Per informazioni, vedere Riquadro Elementi azione.
- Nella vista Elementi azione della scheda Collaborazione. È possibile utilizzare la scheda Collaborazione per visualizzare gli elementi azione associati a una richiesta di cambiamento specifica. Per informazioni, vedere Collaborazione > scheda Elementi azione.

Analisi dell'impatto

L'analisi dell'impatto calcola gli effetti che le richieste di cambiamento hanno sui CI. Sia i dettagli dei CI sia le relative relazioni vengono importati da Universal CMDB. Per informazioni su come impostare e configurare Release Control per il calcolo dell'analisi dell'impatto, vedere Riquadro Regole di analisi impatto.

Release Control consente di visualizzare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto per una richiesta di change in Valutazione > scheda Impatto. La scheda Valutazione > Impatto mostrai CI di business e i CI di sistema interessati dalla richiesta di cambiamento. Include informazioni generali sui CI di business o di sistema interessati oltre a un'indicazione della gravità dell'impatto prodotto dalla richiesta. Per informazioni, vedere Valutazione > scheda Impatto.

Analisi del rischio

Per ciascuna richiesta di change, Release Control calcola un valore di rischio relativo utilizzando la seguente formula:

Rischio calcolato = **Danno potenziale** x **Probabilità di insuccesso**

Dove:

- **Rischio calcolato** è un valore relativo compreso tra 0 e 100; un numero più elevato indica un livello di rischio relativo più alto. Il valore di rischio non riflette un obiettivo, ossia un livello di rischio ottimale, ma indica il livello di rischio della richiesta di cambiamento selezionata relativamente alle altre richieste di cambiamento.
- **Danno potenziale** indica il danno che può derivare dall'implementazione della richiesta di cambiamento. Il danno potenziale viene calcolato come un valore ponderato compreso tra 0 e 10; un numero più elevato indica un livello di danno più alto.

- **Probabilità di insuccesso** indica la probabilità di un certo livello di insuccesso dell'implementazione della richiesta di cambiamento, dal quale possono derivare possibili danni. La probabilità di insuccesso viene calcolata come un valore ponderato compreso tra 0 e 10; un numero più elevato indica un livello di probabilità di insuccesso più alto.

Il danno potenziale e la probabilità di insuccesso vengono calcolati in base ai fattori di rischio definiti dall'amministratore di Release Control durante il processo di configurazione.

Ad esempio, l'amministratore potrebbe definire il fattore di rischio Probabilità di insuccesso denominato **New_technology**, che riflette il periodo di tempo durante il quale la tecnologia necessaria alla richiesta di cambiamento è stata utilizzata all'interno dell'organizzazione.

Durante il processo di creazione di un nuovo fattore di rischio, l'amministratore definisce l'origine dei dati (ad esempio un campo nell'applicazione Service Desk integrata), stabilisce le regole di mapping che convertono i dati di origine in valori dei fattori compresi tra 0 e 10, quindi assegna un peso al fattore.

L'amministratore può inoltre definire regole di override per il calcolo del rischio. Ad esempio, può stabilire che se la richiesta di cambiamento richiede l'utilizzo di una tecnologia nuova per l'organizzazione, il livello di rischio venga automaticamente impostato su 100, indipendentemente dal calcolo del rischio effettivo.

Esempio di calcolo di analisi del rischio

In questa sezione viene fornito un esempio dettagliato del processo utilizzato per il calcolo del valore del rischio per le richieste di cambiamento.

Durante il processo di configurazione, l'amministratore di Release Control definisce un fattore di rischio denominato **New_technology**. Questo sarà uno dei fattori utilizzati per misurare la probabilità di insuccesso per ogni singola richiesta di change elaborata da Release Control.

L'origine dati per il fattore di rischio **New_technology** è un campo obbligatorio nell'applicazione Service Desk integrata e contiene le seguenti informazioni: **L'intervallo di tempo, espresso in mesi, durante il quale la tecnologia è stata utilizzata all'interno dell'organizzazione.** I valori accettati sono i numeri compresi tra 1 e 36.

L'amministratore assegna al fattore di rischio New_technology le seguenti regole di mapping che convertono l'origine dati in valori dei fattori compresi tra 0 e 10:

Dati originali (intervallo)	Punteggio fattore
1-12 mesi	10
12-24 mesi	5
24-36 mesi	0

Se, ad esempio, la tecnologia è stata introdotta 18 mesi prima, il fattore di rischio **New_technology** riceve un punteggio pari a 5.

L'amministratore assegna un peso pari a 4 al fattore di rischio New_technology.

Quindi, definisce altri tre ulteriori fattori di rischio per misurare la probabilità di insuccesso. Nella seguente tabella viene fornito un riepilogo dei fattori di rischio relativi alla probabilità di insuccesso definiti dall'amministratore e i relativi pesi assegnati:

Nome fattore	**Peso**
New_technology	4
QA_approval	8
Affected_CIs	6
Duration_of_change	2
	Peso totale = 20

Dopo la definizione dei fattori di rischio per misurare la probabilità di insuccesso per ciascuna richiesta di cambiamento, l'amministratore esegue lo stesso processo per definire un set di fattori di rischio che verranno utilizzati per misurare il danno potenziale per ogni singola richiesta.

Si supponga ora che una richiesta di change specifica, che richiede una tecnologia abbastanza nuova, venga elaborata da Release Control e riceva i seguenti punteggi del fattore di rischio Probabilità di insuccesso:

Nome fattore	**Punteggio fattore**
New_technology	10
QA_approval	4
Affected_CIs	2
Duration_of_change	0

Release Control calcola un valore ponderato per ciascun fattore utilizzando la seguente formula:

```
Peso/Peso totale x Punteggio = Valore ponderato
```

Dove:

- **Peso** è il peso assegnato al fattore di rischio durante il processo di configurazione di Release Control.
- **Peso totale** è la somma di tutti i pesi assegnati ai fattori di rischio.

- **Punteggio** indica il punteggio del fattore di rischio così come è stato convertito dall'origine dati. Il mapping utilizzato per convertire l'origine dati in un punteggio viene definito durante il processo di configurazione di Release Control.

Sostituendo i valori per il fattore di rischio **New_technology** (Peso=4, Peso totale=20, Punteggio fattore=10) in questa formula, si otterrà un valore ponderato pari a 2:

```
4/20 x 10 =2
```

I valori ponderati vengono calcolati per tutti i fattori di rischio di probabilità di insuccesso come illustrato di seguito:

Nome fattore	Punteggio fattore	Peso	Valore ponderato
New_technology	10	4	2
QA_approval	4	8	1,6
Affected_CIs	2	6	0,6
Duration of Change	0	2	0
		Peso totale=20	**Probabilità di insuccesso=4,2**

Come mostrato nella tabella riportata sopra, il punteggio di Probabilità di insuccesso è la somma di tutti i valori ponderati e degli importi fino a 4,2.

Utilizzando lo stesso metodo, con fattori di rischio definiti separatamente, viene calcolato il punteggio di Danno potenziale, che ammonta fino a 5.

Il punteggio finale del rischio, calcolato utilizzando la formula di analisi del rischio originale, ammonta a 21:

```
Probabilità di insuccesso (4,2) X Danno potenziale (5) = Rischio calcolato (21)
```

Come illustrato in questo esempio, il rischio finale per la richiesta di cambiamento include tutti i fattori di rischio che influenzano la probabilità di insuccesso e il danno potenziale di questa richiesta.

Per informazioni su come visualizzare l'analisi del rischio per una richiesta di cambiamento, vedere Valutazione > scheda Rischio.

Panoramica dell'Integrazione con Modeling Studio

> **Nota:** Questa funzione è pertinente solo si è connessi a Universal CMDB 8.01 o versione

successiva.

I risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto si basano sui CI visualizzati nei riquadri CI con impatto, Interessato da o Interessa in Valutazione > scheda Impatto. Se sono presenti CI che avrebbero dovuto essere inclusi nel calcolo, ma che non sono visualizzati in Valutazione > scheda Impatto oppure che sono visualizzati in questa scheda, ma che non avrebbero dovuto essere inclusi nel calcolo, i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto non saranno accurati. Per informazioni sulla configurazione dell'analisi dell'impatto, vedere Riquadro Regole di analisi impatto.

Release Control consente di modificare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto per la richiesta di change modificando il modello di CI di business pertinente in Modeling Studio, in Universal CMDB, direttamente da Release Control.

Se, ad esempio, un host è visualizzato nel riquadro CI con impatto, ma in realtà non esiste più nel modello, questo verrà comunque incluso nei risultati dell'impatto poiché Universal CMDB non è stato aggiornato con il change. I risultati dell'analisi dell'impatto non sono quindi accurati. Per informazioni, vedere Valutazione > scheda Impatto.

Visualizzazione di risultati aggiornati

Una volta che Universal CMDB è stato aggiornato con il change richiesto, vengono anche aggiornati i risultati dell'analisi dell'impatto. Tuttavia, tali risultati aggiornati non vengono visualizzati in Valutazione > scheda Impatto fino alla volta successiva in cui Release Control esegue il calcolo dell'impatto. Per vedere i risultati aggiornati, è possibile eseguire una simulazione in Pianificazione cambiamento, quindi visualizzare i risultati di tale simulazione nel riquadro dei dettagli di Pianificazione cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento.

Periodi di tempo

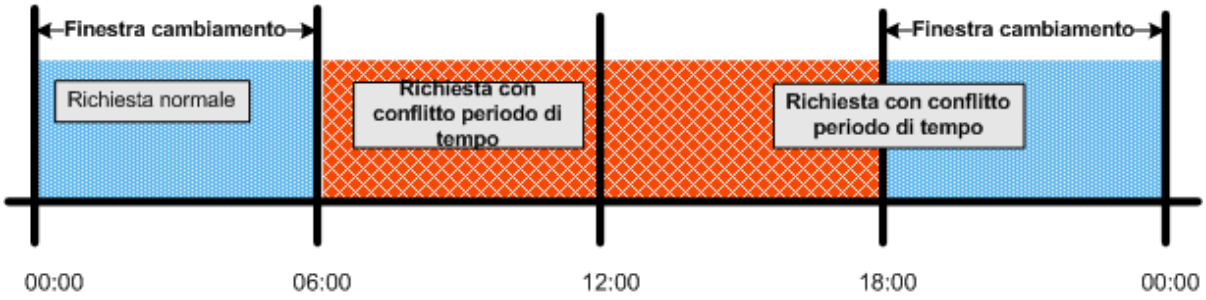
I periodi di tempo definiscono il momento in cui i cambiamenti possono essere implementati o meno. I tipi di periodi di tempo disponibili sono:

- **Finestra cambiamento.** Un periodo di tempo durante il quale è possibile implementare le richieste.
- **Blackout.** Un periodo di tempo durante il quale non è possibile implementare le richieste.
- **Neutro ai cambiamenti.** Un periodo di tempo che indica un evento esterno, ad esempio un periodo di vacanza, che non esercita un'influenza diretta sull'implementazione della richiesta.

Ad esempio, per assicurare il mantenimento dei contratti sul livello del servizio, è possibile definire un periodo di tempo **Finestra cambiamento** affinché i cambiamenti apportati al sito Web aziendale possano essere implementati solo tra le 00:00 e le 06:00 oppure tra le 18:00 e le 00:00. Per informazioni

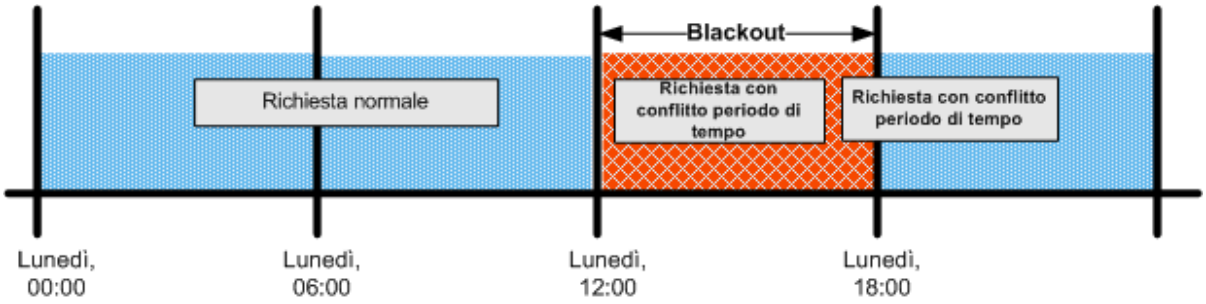
sulla procedura consigliata per la definizione dei periodi di tempo, vedere Definizione dei periodi di tempo.

In questo caso, affinché una richiesta possa essere considerata **normale**, deve ricadere completamente entro un periodo di tempo **Finestra cambiamento**. Se una parte ricade al di fuori di questo periodo, l'intera richiesta viene considerata come generatrice di un conflitto di periodi di tempo. Per informazioni sulla visualizzazione dei conflitti di periodo di tempo, vedere Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo.



In modo analogo, è possibile definire un periodo di tempo **Blackout** affinché le modifiche apportate al sito Web non possano essere implementate il lunedì dalle 12.00 alle 18.00.

In questo caso, affinché una richiesta possa essere considerata **normale**, deve ricadere completamente al di fuori del periodo di tempo **Blackout**. Se una parte ricade all'interno di questo periodo, l'intera richiesta viene considerata come generatrice di un conflitto di periodi di tempo.



Per informazioni sulla configurazione dei periodi di tempo, vedere Scheda Periodi di tempo.

Conflitti di richieste di cambiamento

Release Control identifica in modo automatico le richieste di change che si riferiscono a elementi chiave comuni e che sono pianificate per essere eseguite nello stesso momento o in momenti vicini, causando **conflitti**.

> **Nota:** tutti i riferimenti alle richieste di cambiamento contenuti in questo capitolo sono correlati

anche alle richieste di cambiamento associate agli elementi azione.

Le richieste di cambiamento vengono definite in conflitto quando:

- Un elemento di configurazione (CI) o un CI di business è interessato da più cambiamenti nello stesso periodo di tempo e/o in periodi immediatamente precedenti o successivi
- Lo stesso implementatore è responsabile dell'implementazione di più di un cambiamento nello stesso periodo di tempo e/o in periodi immediatamente precedenti o successivi
- Un campo specificato presenta lo stesso valore in più di un cambiamento nello stesso periodo di tempo e/o in periodi immediatamente precedenti o successivi

La gravità di un conflitto viene misurata in base alla causa del conflitto e alla prossimità tra le richieste di cambiamento.

Questa sezione include inoltre:

- Livelli di prossimità dei conflitti
- Cause di conflitto
- Gravità conflitto

Livelli di prossimità dei conflitti

Il livello di prossimità di due richieste di cambiamento può essere definito come **sovrapposizione** oppure come **avviso di sovrapposizione**. Per informazioni, vedere Configurazione dei livelli di prossimità dei conflitti.

Cause di conflitto

Per informazioni sulle cause dei conflitti delle richieste di cambiamento, vedere Configurazione dei livelli di gravità dei conflitti.

Gravità conflitto

Per informazioni su come Release Control determina la gravità di un conflitto, vedere Calcolo dei conflitti delle richieste di change.

È possibile modificare le definizioni dei livelli di gravità nel file di configurazione **change-flow.settings** (**<directory di installazione di Release Control>\conf**). Per ulteriori informazioni, vedere Riquadro Conflitti.

Per informazioni sulla visualizzazione dei dettagli dei conflitti, vedere Valutazione > scheda Conflitti.

Cambiamenti simili

Release Control identifica e confronta automaticamente gli elementi comuni a tutte le richieste di change, quindi genera un elenco dei change esistenti identificati come simili per le richieste di change proposte.

Eseguendo il confronto tra un cambiamento proposto e questo elenco di cambiamenti simili, è possibile utilizzare dati cronologici per comprendere la natura del cambiamento proposto, quindi prevedere con maggiore precisione il possibile esito.

Questa funzione si basa su un algoritmo adattivo sviluppato da Software Labs. Un utente a cui è stato assegnato il ruolo Docente similarità può ottimizzare questo algoritmo mediante l'aggiunta, l'eliminazione o la conferma di cambiamenti simili.

In altre parole, ottimizzando l'algoritmo di similarità, il Docente similarità può effettivamente modificare il modo in cui Release Control calcola la similarità tra le richieste di change, consentendo quindi di ottenere risultati maggiormente significativi in futuro.

Per ulteriori informazioni sui cambiamenti simili, vedere Valutazione > scheda Cambiamenti simili.

Cambiamenti rilevati e latenti

Per impostazione predefinita, Release Control contiene tutti i change che sono stati *pianificati* per essere apportati al proprio ambiente. È tuttavia possibile configurare Release Control affinché ricerchi periodicamente i change *effettivi* apportati all'ambiente e invii i relativi dati a Release Control. Per informazioni, vedere Configurazione di cambiamenti latenti e rilevati.

> **Nota:** Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'applicazione Release Control. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore di Release Control.

Questa sezione include inoltre:

- Informazioni sui cambiamenti pianificati e identificati
- Visualizzazione dei cambiamenti rilevati
- Visualizzazione dei cambiamenti latenti

Informazioni sui cambiamenti pianificati e identificati

È possibile utilizzare Release Control per visualizzare i dati relativi a due tipi di change:

- **Cambiamenti identificati.**Change effettivi completati, identificati nel proprio ambiente da Universal CMDB.
- **Cambiamenti pianificati.**Tutti i change pianificati che devono avvenire nel proprio ambiente e che sono contenuti in Release Control.

Release Control associa tutti i **change identificati** ai **change pianificati** in base a determinati criteri. A seconda del modo in cui i cambiamenti vengono associati, ogni cambiamento identificato viene quindi classificato come **rilevato** o come **latente**.

Visualizzazione dei cambiamenti rilevati

Quando un change identificato corrisponde a un change pianificato in base a tutti i criteri di corrispondenza, Release Control lo definisce **rilevato**. Per informazioni sulla visualizzazione dei cambiamenti rilevati, vedere Revisione > scheda Verifiche.

Visualizzazione dei cambiamenti latenti

Quando un change identificato non corrisponde a nessun change pianificato oppure vi corrisponde solo in base ad alcuni criteri di corrispondenza, Release Control lo definisce **change latente**.

I cambiamenti latenti vengono visualizzati come cambiamenti separati nella vista Elenco di Richieste di cambiamento, insieme a tutte le altre richieste di cambiamento. Un cambiamento latente viene indicato dall'icona **Latente** e dalle parole **Cambiamento latente** nella colonna **Riepilogo** della vista Elenco. Per informazioni sulla visualizzazione dei cambiamenti rilevati, vedere Revisione > scheda Verifiche.

È possibile utilizzare la funzione Cambiamento latente in diversi modi. In questa sezione si presuppone che la funzione Cambiamento latente sia completamente attivata. Per ulteriori informazioni sulle diverse modalità dei cambiamenti latenti, vedere Riquadro Cambiamenti latenti.

Compiti

Risoluzione dei conflitti aperti prima della riunione del CAB

Questo compito mostra come è possibile identificare i conflitti di richieste di cambiamento associati ai cambiamenti pianificati da discutere durante la successiva riunione CAB. Mostra quindi come è

possibile risolvere i problemi prima della riunione, affinché la discussione CAB possa essere concentrata solo su quelli che non è possibile risolvere offline.

Passaggio 1: Visualizzazione delle richieste di cambiamento da discutere durante la riunione CAB

In qualità di responsabile dei cambiamenti per l'azienda, selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** e fare clic su **Seleziona filtro**. Selezionare il filtro **Riunione CAB successiva** per visualizzare le richieste di cambiamento pianificate per essere discusse durante la riunione CAB successiva.

Per ulteriori informazioni sul filtraggio delle richieste di cambiamento, vedere Finestra di dialogo Filtro richiesta di cambiamento.

Passaggio 2: Ordinamento delle richieste di cambiamento per gravità del conflitto

Nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic sull'intestazione della colonna **Gravità conflitto** per ordinare le richieste per gravità. Le richieste di cambiamento in conflitto vengono visualizzate nella parte superiore dell'elenco, con i cambiamenti che presentano il livello di gravità più elevato visualizzati per primi.

Per ulteriori informazioni sui conflitti delle richieste di cambiamento, vedere Conflitti di richieste di cambiamento.

Passaggio 3: Creazione di un elemento azione

L'utente crea un elemento azione per ciascun cambiamento in conflitto al fine di richiederne la risoluzione durante la successiva riunione CAB.

Nel riquadro Richieste di cambiamento, selezionare la richiesta di cambiamento per la quale desidera creare un nuovo elemento azione, quindi fare clic su **Collaborazione** > scheda **Elementi azione**. Fare quindi clic sul pulsante **Nuovo elemento azione** per visualizzare la finestra di dialogo Aggiungi elemento azione e assegnare l'elemento alla persona appropriata.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di un elemento azione, vedere Finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione.

Utilizzo di Pianificazione cambiamento per ripianificare un cambiamento

Passaggio 1: Selezione di una nuova pianificazione in Pianificazione cambiamento

Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** e fare clic sul pulsante **Pianifica cambiamento selezionato** per aprire Pianificazione cambiamento. Nel riquadro Pianificazione

utilizzare i calendari disponibili nelle caselle **Inizio previsto** e **Fine prevista** per impostare una nuova pianificazione. Per informazioni, vedere Riquadro Pianificazione.

Passaggio 2: Esecuzione di una simulazione in Pianificazione cambiamento

In Pianificazione cambiamento, fare clic sul pulsante **Esegui simulazione** per eseguire la simulazione.

Passaggio 3: Visualizzazione delle informazioni di riepilogo

In Pianificazione cambiamento fare clic sulla scheda **Anteprima** per visualizzare gli elementi seguenti:

- Tempi previsti del cambiamento confrontati con il tempo simulato.
- Riepilogo dei risultati dell'analisi corrente confrontati con i risultati dell'analisi simulata. Per ulteriori informazioni sulla scheda Anteprima, vedere Scheda Anteprima.

Passaggio 4: Visualizzazione dell'analisi dell'impatto della simulazione

In Pianificazione cambiamento fare clic sulla scheda **Impatto** per visualizzare l'analisi dell'impatto della simulazione. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dell'impatto e sulle opzioni di filtro, vedere Scheda Impatto.

Passaggio 5: Visualizzazione dell'analisi dei conflitti della simulazione

In Pianificazione cambiamento fare clic sulla scheda **Conflitti** per visualizzare l'analisi dei conflitti della simulazione. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dei conflitti e sulle opzioni di filtro, vedere Scheda Conflitti.

Passaggio 6: Visualizzazione dell'analisi dei conflitti dei periodi di tempo della simulazione

In Pianificazione cambiamento fare clic sulla scheda **Conflitti periodo di tempo** per visualizzare l'analisi dei conflitti di periodo di tempo della simulazione. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dei conflitti dei periodi di tempo e sulle opzioni di filtro, vedere Scheda Conflitti periodo di tempo.

Passaggio 7: Visualizzazione dell'analisi del rischio della simulazione

In Pianificazione cambiamento, fare clic sulla scheda **Rischio** per visualizzare l'analisi del rischio della simulazione. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati del rischio, vedere Scheda Rischio.

Passaggio 8: Salvataggio della pianificazione aggiornata

Salvare la pianificazione aggiornata nel proprio Service Desk. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento.

Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Eliminazione di un CI

Questo task mostra come modificare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto per una richiesta di change mediante l'eliminazione del modello CI di business pertinente in Modeling Studio, in Universal CMDB, direttamente da Release Control.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Revisione dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto

Passaggio 2: Rimozione del CI TestBusiness dal riquadro CI con impatto

Passaggio 3: Visualizzazione dei risultati della simulazione

Passaggio 1: Revisione dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto

Supponiamo che l'utente sia un membro del CAB (Change Advisory Board) e sia responsabile della revisione dei risultati dell'analisi dell'impatto per la distribuzione di un nuovo server Webmail.

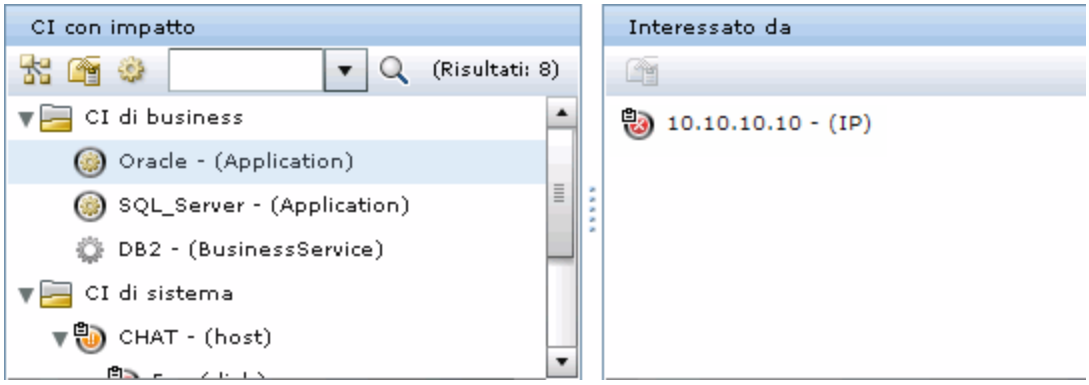
Nel riquadro Richieste di cambiamento, selezionare la richiesta di cambiamento desiderata. Quindi fare clic sul pulsante **Pianifica cambiamento selezionato** per aprire Pianificazione cambiamento. Fare clic sulla scheda **Impatto** per revisionare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto della richiesta di cambiamento. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dell'impatto, vedere Valutazione > scheda Impatto.

Si nota che il CI **TestBusiness** è visualizzato nel riquadro CI con impatto e tuttavia si ricorda che tale CI **TestBusiness** non esiste più nel modello. Il CI **TestBusiness** è sempre visualizzato nel riquadro CI con impatto, pertanto è incluso nei risultati dell'impatto perché Universal CMDB non è stato aggiornato con questo change.

I risultati dell'analisi dell'impatto non sono quindi accurati.

Esempio di un CI ridondante nel riquadro CI con impatto:

Per rendere accurati i risultati dell'analisi dell'impatto, è necessario rimuovere il CI **TestBusiness** dal riquadro CI con impatto affinché i risultati dell'analisi dell'impatto vengano calcolati senza di esso.

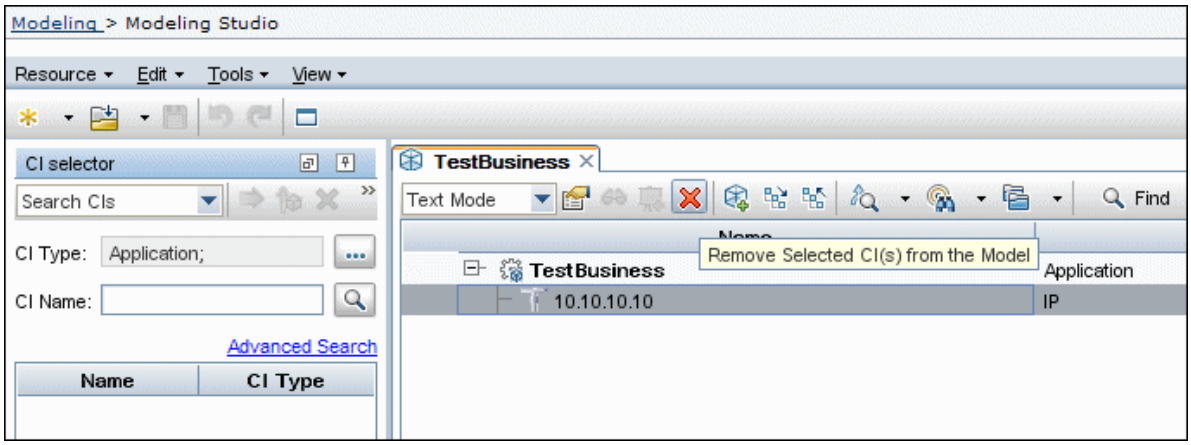


Passaggio 2: Rimozione del CI TestBusiness dal riquadro CI con impatto

Selezionare il CI **TestBusiness** CI nel riquadro CI con impatto e fare clic su **Aggiorna modello** per aprire Modeling Studio in Universal CMDB. I Ci di business del modello selezionato vengono visualizzati nel riquadro dell'editor. Si desidera eliminare il CI che influisce sul CI **TestBusiness**, che in questo caso è il CI **10.10.10.10**, affinché il CI **TestBusiness** non venga più visualizzato nel riquadro CI con impatto. Per informazioni sul pulsante **Aggiorna modello**, vedere Aggiorna modello.

Esempio di eliminazione di un CI dal modello:

In Modeling Studio, selezionare il CI **10.10.10.10**, quindi fare clic sul pulsante **Rimuovere i CI selezionati da modello** . Quindi, per salvare le modifiche apportate, fare sul pulsante **Salva** nella barra degli strumenti di Modeling Studio.



Passaggio 3: Visualizzazione dei risultati della simulazione

In Pianificazione cambiamento, fare clic sul pulsante **Esegui simulazione** per eseguire la simulazione della pianificazione del cambiamento. Per informazioni sulla pianificazione del cambiamento, vedere Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento.

Esempio che mostra come il CI TestBusiness sia stato rimosso dal riquadro CI con impatto:

Il CI **TestBusiness** è stato rimosso dal riquadro CI con impatto e non viene più calcolato nei risultati dell'analisi dell'impatto.

Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Aggiunta di un CI

Questo task mostra come modificare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto per una richiesta di change mediante l'aggiunta del modello CI di business pertinente in Modeling Studio, in Universal CMDB, direttamente da Release Control.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Revisione dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto

Passaggio 2: Aggiunta del CI Criticality_App al riquadro Interessa

Passaggio 3: Visualizzazione dei risultati della simulazione

Passaggio 1: Revisione dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto

In qualità di membro del CAB (Change Advisory Board), si è responsabili della revisione dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto per la distribuzione di un nuovo server Webmail.

Nel riquadro Richieste di cambiamento, selezionare la richiesta di cambiamento desiderata. Quindi fare clic sul pulsante **Pianifica cambiamento selezionato** per aprire Pianificazione cambiamento. Fare clic sulla scheda **Impatto** per revisionare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto della richiesta di cambiamento. Per informazioni sulla scheda Impatto, vedere Valutazione > scheda Impatto.

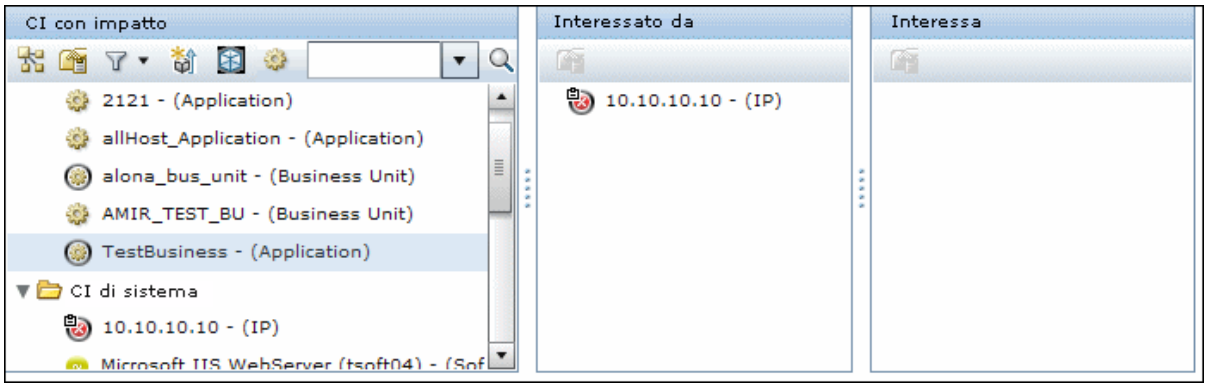
Si nota che il CI **TestBusiness**, visualizzato nella scheda CI con impatto dovrebbe esercitare un influsso su un altro CI, **Criticality_App**, tuttavia il CI **Criticality_App** non è visualizzato nel riquadro

Interessa. Il CI **Criticality_App** non è incluso nei risultati dell'impatto non è incluso nei risultati dell'impatto perché Universal CMDB non è stato aggiornato con questo change.

I risultati dell'analisi dell'impatto non sono quindi accurati.

Esempio di un CI mancante nella scheda CI con impatto:

Per rendere accurati i risultati dell'analisi dell'impatto, è necessario aggiungere il CI **Criticality_App** al riquadro Interessa affinché il CI **Criticality_App** venga incluso nel calcolo.



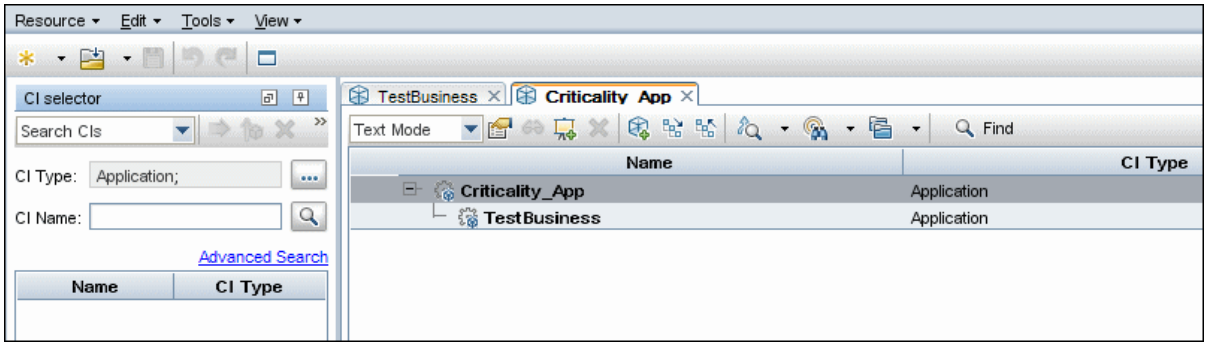
Passaggio 2: Aggiunta del CI Criticality_App al riquadro Interessa

Selezionare il CI **TestBusiness** nel riquadro CI con impatto e fare clic sul pulsante **Aggiungi CI al modello** per aprire Modeling Studio in Universal CMDB. Il CI **TestBusiness** viene visualizzato nel Selettore CI. Si desidera aggiungere il CI **Criticality_App** al modello. Per informazioni sul pulsante **Aggiungi CI al modello**, vedere Aggiungi CI al modello.

> **Nota:**Se si utilizza Universal CMDB 9.0, il Selettore CI funziona solo se i server di Release Control e Universal CMDB si trovano nello stesso dominio.

Esempio di aggiunta di un CI al modello:

In Modeling Studio, fare clic sulla freccia a discesa accanto al pulsante **Apri** e selezionare **Open Model**. Viene visualizzata la finestra Open Model. Si seleziona il CI **Criticality_App** e su fa clic su **OK**. Il CI **Criticality_App** viene visualizzato sopra al CI **TestBusiness** a indicare che il CI **TestBusiness** interessa il CI **Criticality_App**. Quindi, per salvare le modifiche apportate, fare sul pulsante **Salva** nella barra degli strumenti di Modeling Studio.

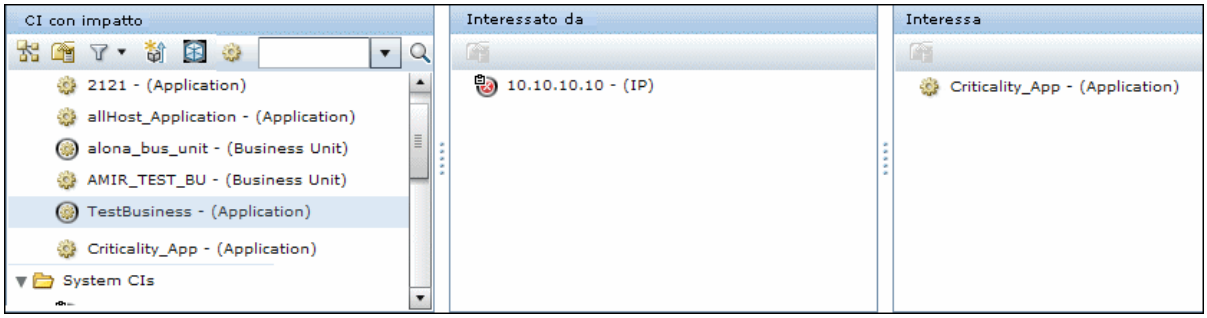


Passaggio 3: Visualizzazione dei risultati della simulazione

In Pianificazione cambiamento, fare clic sul pulsante **Esegui simulazione** per eseguire la simulazione della pianificazione del cambiamento. Per informazioni sulla pianificazione del cambiamento, vedere Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento.

Esempio che mostra il CI Criticality_App aggiunto al riquadro Interessa:

Il CI **Criticality_App** è stato aggiunto al riquadro Interessa a indicare che **TestBusiness** interessa il CI **Criticality_App**.



Riferimenti

Interfaccia utente del modulo Analisi

Questo capitolo descrive:

- Riquadro Elementi azione
- Finestra di dialogo Aggiungi richiesta di cambiamento al set di similarità
- Finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione

- Finestra di dialogo Approva/Revoca/Nega richiesta di cambiamento
- Valutazione > scheda Impatto
- Valutazione > scheda Conflitti
- Valutazione > scheda Rischio
- Valutazione > scheda Cambiamenti simili
- Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo
- Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento
- Richieste di cambiamento - Vista Calendario
- Richieste di cambiamento - Vista Elenco
- Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento
- Collaborazione > scheda Elementi azione
- Collaborazione > scheda Discussione
- Collaborazione > scheda Risoluzione
- Finestra Grafico impatto
- Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale
- Finestra di dialogo Nuovo thread di discussione
- Finestra di dialogo Revisione post-implementazione
- Anteprima > scheda Dettagli
- Anteprima > scheda Panoramica
- Anteprima > scheda Record correlati
- Finestra di dialogo Dettagli report
- Finestra di dialogo Rispondi
- Revisione > scheda Conclusioni
- Revisione > scheda Registro Eventi
- Revisione > scheda Verifiche

Riquadro Elementi azione

Questo riquadro mostra gli elementi azione creati dalle richieste di cambiamento nonché le informazioni di base e i commenti dell'utente per ciascun elemento azione selezionato dall'elenco.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo > Analisi > Elementi azione**.
Vedere anche	Elementi azione

Riquadro Elementi azione

Questo riquadro visualizza un elenco degli elementi azione.

Informazioni importanti	• Per impostazione predefinita, la modalità Elementi azione consente di visualizzare tutti gli elementi azione creati da tutte le richieste di cambiamento presenti nel sistema. • È possibile definire l'ordine di visualizzazione delle richieste in base a ogni colonna facendo clic sull'intestazione di colonna richiesta.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Viene visualizzata la finestra di dialogo Rispondi, all'interno della quale: • Qualsiasi utente può pubblicare commenti. • L'assegnatario può contrassegnare un elemento azione aperto come **Completato** oppure può restituirlo al relativo creatore. • Il creatore può riaprire l'elemento azione contrassegnato come **Completato**. Per ulteriori informazioni, vedere Finestra di dialogo Rispondi. **Nota:**questa funzione è abilitata solo quando l'elemento azione selezionato è assegnato all'utente corrente.
	Chiudi elemento azione. Consente al creatore di modificare lo stato dell'elemento azione in **Chiuso**. **Nota:**questa funzione è abilitata solo quando l'elemento azione selezionato è assegnato all'utente corrente.
	Modifica elemento azione. Consente al creatore di modificare un elemento azione aperto.Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione. **Nota:**questa funzione è abilitata solo quando l'elemento azione selezionato è assegnato all'utente corrente.
	Nuovo elemento azione. Consente di creare un nuovo elemento azione associato alla stessa richiesta di cambiamento dell'elemento azione selezionato.Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	elemento azione.
	Elimina elemento azione. Consente al creatore di eliminare un elemento azione. **Nota:** • Abilitato solo quando l'utente che ha effettuato l'accesso è il creatore dell'elemento azione. • Dopo aver aggiunto un elemento azione, è possibile eliminarlo solo se non è stato aggiornato. Ad esempio, se l'assegnatario dell'elemento azione ha risposto, o se è stato pubblicato un commento su di esso. L'elaborazione di un elemento azione deve terminare con uno stato **Chiuso**, a significare che tutti i compiti specificati per l'elemento azione sono stati completati.
	Inoltra via e-mail (FYI). Consente di inviare un elemento azione via e-mail a scopo informativo.Viene visualizzata la finestra di dialogo Invia e-mail.
	Aggiungi elemento azione selezionato ai Preferiti/Elimina elemento azione selezionato dai Preferiti. Consente di aggiungere o rimuovere l'elemento azione selezionato dal filtro Preferiti. Per informazioni sui filtri, vedere Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività. Fare clic sulla freccia a discesa e selezionare una delle seguenti opzioni: • **Elimina dai Preferiti.**Consente di eliminare gli elementi azione selezionati dal filtro Preferiti. • **Elimina tutti gli AI selezionati dai Preferiti.**Consente di eliminare tutti gli elementi azione dal filtro Preferiti. **Nota:** È inoltre possibile eseguire la sottoscrizione per ricevere notifiche e-mail quando gli elementi azione vengono modificati. Per informazioni, vedere Riquadro Area di lavoro utente.
	Sottoscrivi l'elemento azione selezionato/Annulla sottoscrizione dall'elemento azione selezionato. Consente di ricevere notifiche e-mail oppure di annullare la sottoscrizione alle notifiche e-mail per l'elemento azione selezionato. Per informazioni sulla configurazione delle regole e delle condizioni di notifica, vedere Riquadro Notifiche.
	Passa all'elemento azione principale. Consente di visualizzare l'elemento azione principale per l'elemento azione derivato selezionato.
<Visualizzazione di altre pagine>	Consente di visualizzare altre pagine utilizzando le frecce a sinistra e a destra.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.
Assegnato a	Consente di visualizzare il nome dell'utente a cui è stato assegnato l'elemento azione. L'utente può rispondere alla richiesta in uno dei modi seguenti: • Eseguendo l'attività in questione e contrassegnando l'elemento azione come **Completato** una volta terminato. • Rifiutando la richiesta e restituendola al relativo creatore. Se necessario, l'assegnatario può inoltre creare un nuovo elemento azione derivato dall'elemento azione corrente.
Creatore	Consente di visualizzare il nome dell'utente che ha creato l'elemento azione. Il creatore è anche l'utente responsabile di contrassegnare l'elemento azione come **Chiuso**.
Scadenza	Indica il giorno entro il quale il creatore ha stabilito che l'elemento azione deve essere completato. Se la data è trascorsa e l'elemento non è stato chiuso, la scadenza viene visualizzata in rosso. Una descrizione indicante la scadenza dell'elemento azione, incluso il giorno e l'ora, viene visualizzata quando si passa il puntatore del mouse sopra all'icona dell'elemento. Se la data è trascorsa e l'elemento non è stato chiuso, tale descrizione conterrà anche la voce **[Scaduto]**.
ID	Visualizza un numero ID dell'elemento azione generato da Release Control.
Modificato	Visualizza la data, compresi il giorno e l'ora, dell'ultima modifica apportata all'elemento azione. Se l'elemento non è stato modificato dal momento della creazione, questa colonna visualizza la data e l'ora in cui è stato creato.
In attesa	Consente di visualizzare il nome dell'utente da cui si attende l'azione. Se l'elemento è aperto, in questa colonna viene visualizzato il nome dell'assegnatario cui spetta contrassegnare l'elemento come **Completato** (a meno che l'assegnatario non restituisca l'elemento al relativo creatore). Se l'elemento è contrassegnato come **Completato**, in questa colonna viene visualizzato il nome del creatore cui spetta contrassegnare l'elemento come **Chiuso**.
Priorità	Visualizza una bandierina colorata indicante il livello di priorità che il creatore ha assegnato all'elemento azione. Il colore della bandierina indica il livello di priorità nel seguente modo:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• **Rosso** - Alta • **Giallo** - Normale • **Verde** - Bassa Una descrizione indicante la scadenza dell'elemento azione viene visualizzata quando si passa il puntatore del mouse sopra all'icona dell'elemento.
Stato	Mostra un'icona che indica lo stato dell'elemento azione. Le icone riportate di seguito indicano gli stati elencati: • Aperto • Completato • Chiuso Una descrizione indicante lo stato dell'elemento azione viene visualizzata quando si passa il puntatore del mouse sopra all'icona dell'elemento.
Oggetto	Consente di visualizzare una breve panoramica dell'elemento azione. È possibile espandere gli elementi azione principali per visualizzare tutti gli elementi azione derivati. Per espandere o comprimere gli elementi azione, fare clic sul pulsante Espandi a sinistra dell'elemento. Gli elementi azione derivati sono visualizzati in blu chiaro.

Riquadro Messaggi elemento azione

Questo riquadro visualizza informazioni di base e commenti dell'utente per ciascun elemento azione selezionato dal riquadro Elementi azione.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Assegnatario	Consente di visualizzare il nome dell'utente a cui è stato assegnato l'elemento azione. Se l'elemento azione è in sospeso per l'assegnatario, viene visualizzato un punto elenco a destra del relativo nome.
Commenti	Consente di visualizzare i commenti pubblicati relativamente a un elemento azione. Ciascun commento include un'intestazione contenente il nome dell'utente che ha pubblicato il commento e la data e l'ora della pubblicazione.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	L'oggetto del commento è visualizzato con testo di colore blu, mentre la descrizione immessa dall'utente con testo di colore nero. **Nota:**I commenti possono essere pubblicati da qualsiasi utente di Release Control.
Creatore	Consente di visualizzare il nome dell'utente che ha creato l'elemento azione. Se l'elemento azione è in sospeso per il creatore, viene visualizzato un punto elenco a destra del relativo nome.
Scadenza	Indica il giorno entro il quale il creatore ha stabilito che l'elemento azione deve essere completato.
Stato	Visualizza lo stato dell'elemento azione. Le opzioni possibili sono: • **Aperto** • **Completato** • **Chiuso**
Oggetto	Visualizza la riga dell'oggetto dell'elemento azione (sopra i commenti).

Finestra di dialogo Aggiungi richiesta di cambiamento al set di similarità

Release Control calcola i change simili in base a criteri specifici definiti nella directory delle impostazioni simili. Un utente a cui è stato assegnato il ruolo Docente similarità può aggiungere richieste all'elenco Cambiamenti simili anche se non sono automaticamente considerate simili in base ai criteri specificati.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Simili**, quindi fare clic su **Aggiungi richiesta di cambiamento a set di similarità**.
Vedere anche	• Configurazione utenti • Cambiamenti simili

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
ID richiesta	Consente di immettere l'ID della richiesta che si desidera aggiungere all'elenco.
Service Desk	Consente di selezionare il service desk richiesto.

Finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione

Questa finestra di dialogo consente di creare un elemento azione per una richiesta di cambiamento specifica oppure di modificare un elemento azione esistente.

Per eseguire l'accesso	Se è visualizzata la modalità Elementi azione (l'utente ha selezionato **Modulo** > **Analisi** > **Elementi azione**), selezionare l'elemento azione per la cui richiesta di cambiamento associata si desidera creare un nuovo elemento azione. Se è visualizzata la modalità Richieste di cambiamento (l'utente ha selezionato **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**), selezionare la richiesta di cambiamento per la quale si desidera creare un nuovo elemento azione. • Per creare un nuovo elemento azione, fare clic su **Nuovo elemento azione** sulla barra degli strumenti. • Per modificare un elemento azione esistente, fare clic su **Modifica elemento azione** sulla barra degli strumenti.
Informazioni importanti	• Il creatore di un elemento azione può esclusivamente modificare l'elemento azione assegnato se è ancora aperto. Per informazioni sugli stati degli elementi azione, vedere Stato. • Quando si modifica un elemento azione, non è possibile modificarne il livello (principale/derivato). • Il pulsante **Modifica elemento azione** è abilitato solo quando l'elemento azione viene assegnato all'utente corrente e il relativo stato non è **Chiuso**.
Vedere anche	Elementi azione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Invia	Consente di aggiungere l'elemento azione creato/modificato sia al

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	riquadro che alla vista Elementi azione della scheda Collaborazione > Elementi azione della richiesta di cambiamento associata. Una notifica e-mail viene inviata all'assegnatario.
Aggiungi come	Se si seleziona un elemento azione e si ricopre il ruolo di assegnatario per tale elemento, consente di scegliere se creare l'elemento azione come nuovo o derivato. Un elemento azione derivato viene elencato sotto all'elemento azione principale nel riquadro Elementi azione.
Assegnatario	Consente di selezionare un utente a cui si desidera assegnare l'elemento azione. Fare clic sulla voce **Assegnatario** a destra della casella **Assegnatario**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona utenti. Individuare e selezionare l'utente a cui si desidera assegnare l'elemento azione. Il nome utente dell'utente selezionato viene visualizzato all'interno della casella **Assegnatario**.
Creatore	Indica il creatore dell'elemento azione.
Descrizione	(Opzionale) Una casella con testo libero contenente una breve descrizione dell'elemento azione.
Scadenza	Consente di selezionare la data e l'ora entro cui l'elemento azione deve essere completato. Fare clic sul pulsante del calendario a destra della casella **Scadenza** per selezionare la data e l'ora. La data viene visualizzata nella casella **Scadenza**. **Nota:** l'ora deve essere selezionata in base al fuso orario del computer, come indicato nella casella del calendario.
Priorità	Consente di selezionare la priorità che si desidera assegnare all'elemento azione. Le opzioni possibili sono: • **Basso** • **Medio** • **Alta**
ID richiesta	Indica l'ID della richiesta di cambiamento.
Oggetto	Consente di visualizzare una breve panoramica dell'elemento azione.

Finestra di dialogo Approva/Revoca/Nega richiesta di cambiamento

Questa finestra di dialogo consente di approvare, revocare o negare una richiesta di cambiamento.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Collaborazione** > scheda **Risoluzione**, quindi fare clic su **Approva** , **Revoca** o **Nega** nel riquadro Risoluzione.
Informazioni importanti	• I pulsanti **Approva/Revoca/Nega** sono abilitati solo se sono soddisfatti i criteri richiesti. Per informazioni, vedere Collaborazione > scheda Risoluzione. • Se i dati di autenticazione forniti non sono corretti oppure se attualmente all'utente non è consentito approvare la richiesta di change, Release Control visualizza un messaggio di errore dettagliato. Se la versione dell'applicazione Service Desk della richiesta è più recente della versione presente in Release Control, verrà visualizzato un messaggio in cui viene richiesto se si desidera forzare l'approvazione della richiesta di change. Selezionare la casella di controllo e fare clic su **Approva** per forzare l'approvazione. • Per visualizzare i dettagli dell'approvazione, fare clic sul pulsante **Registro approvazione** nel riquadro Risoluzione di Collaborazione > scheda Risoluzione. • Se la richiesta di cambiamento è stata revocata, i dettagli della revoca vengono visualizzati nel riquadro Decisioni CAB in **Collaborazione > scheda Risoluzione**. • Per aggiornare lo stato di una richiesta di cambiamento nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic sul pulsante **Aggiorna** . Lo stato della richiesta viene aggiornato una volta che Release Control ha ricevuto la richiesta aggiornata dall'applicazione Service Desk. Il completamento di questa operazione può richiedere alcuni secondi.
Vedere anche	Collaborazione > scheda Risoluzione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Commento	Immettere le informazioni che Release Control dovrà visualizzare nell'ambito dell'approvazione/revoca/negazione. Immettere il nome utente e la password dell'applicazione Service Desk nella finestra di dialogo Accesso visualizzata. Release Control memorizzerà queste informazioni fino al temine della sessione affinché non sia necessario reimmetterle per ogni richiesta di change da approvare, revocare o negare. Se la richiesta di cambiamento selezionata è stata configurata per contenere un collegamento URL alla richiesta originale

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	nell'applicazione Service Desk facendo clic su **Open the original request in the service desk application**. Quando si fa clic su **Approva**, **Revoca** o **Nega**, Release Control verifica se il nome utente e la password sono corretti e se all'utente è attualmente consentito approvare/revocare/negare la richiesta di change. In caso affermativo, Release Control approva/revoca/nega la richiesta e i dettagli vengono visualizzati nella scheda Collaborazione. Per ulteriori informazioni sull'approvazione/negazione di una richiesta di cambiamento o sulla revoca di un'approvazione, vedere Collaborazione > scheda Risoluzione.

Valutazione > scheda Impatto

Questa scheda mostra come visualizzare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto per una richiesta di cambiamento. La scheda Impatto visualizza i CI di business e di sistema interessati dalla richiesta di cambiamento. Include informazioni generali sui CI di business o di sistema interessati oltre a un'indicazione della gravità dell'impatto prodotto dalla richiesta.

Release Control consente inoltre di modificare i risultati dell'analisi dell'impatto per la richiesta di change mediante la modifica del modello CI di business creato in Modeling Studio in Universal CMDB.

> **Nota:**Non è possibile visualizzare l'interfaccia utente di Universal CMDB con Firefox 3.0.9.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Impatto**.
Compiti correlati	• Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Eliminazione di un CI • Modifica dei risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto - Aggiunta di un CI
Vedere anche	• Analisi dell'impatto • Panoramica dell'Integrazione con Modeling Studio

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Apri finestra grafico. Consente di visualizzare i risultati del calcolo dell'analisi dell'impatto in un grafico. Consente di visualizzare le finestra Grafico impatto.
	Attributi CI. Consente di visualizzare gli attributi del CI selezionato.Viene visualizzata la finestra Attributi CI. **Nota:**Per personalizzare gli attributi mostrati da Release Control, vedere Riquadro Visualizzazione CI.
	Aggiungi CI al modello. Collegamento che apre Universal CMDB. Consente di eseguire ricerche del CI selezionato e di avviare Universal CMDB. In Modeling Studio, il CI selezionato si trova nel Selettore CI e il riquadro dell'editor è vuoto. È possibile creare un nuovo modello o aggiungere il CI al modello esistente. **Note:** • Se si utilizza Universal CMDB 9.0, il Selettore CI funziona solo se i server di Release Control e Universal CMDB si trovano nello stesso dominio. • Se è abilitato il supporto per l'autenticazione LW-SSO (Lightweight Single Sign-On) è possibile impostare l'apertura automatica di Modeling Studio. Se invece LW-SSO non è abilitato, viene visualizzata la pagina di accesso di Universal CMDB. È possibile accedere a questo pulsante dalle seguenti posizioni: • **Dall'interno di Pianificazione cambiamento:** Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richiesta di cambiamento**.Nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic su **Pianifica cambiamento selezionato** per aprire la finestra Pianificazione cambiamento, quindi fare clic sulla scheda **Impatto**. • **Nel modulo Analisi:**Selezionare **Modulo** > **Analisi Richiesta cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Impatto**. • Dalla finestra Grafico impatto: Selezionare **Modulo** > **Analisi Richiesta cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Impatto**. Nel riquadro Impatto, fare clic sul pulsante **Apri finestra grafico** per visualizzare la finestra Grafico impatto. **Nota:** • Non è possibile visualizzare l'interfaccia utente di Universal

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	CMDB con Firefox 3.0.9. • Questo pulsante è visualizzato solo se si è connessi a Universal CMDB 8.01 o versione successiva. • Questo pulsante è disabilitato se: ◦ Non è selezionato alcun CI ◦ Se il CI selezionato non è valido
	Aggiorna modello. Collegamento che apre Universal CMDB. In Modeling Studio, i CI di business del modello selezionato vengono visualizzati nel riquadro dell'editor. È possibile ricercare uno CI nel Selettore CI e aggiungere o rimuovere CI dal modello. **Note:** • Se si utilizza Universal CMDB 9.0, il Selettore CI funziona solo se i server di Release Control e Universal CMDB si trovano nello stesso dominio. • Se è abilitato il supporto per l'autenticazione LW-SSO (Lightweight Single Sign-On) è possibile impostare l'apertura automatica di Modeling Studio. Se invece LW-SSO non è abilitato, viene visualizzata la pagina di accesso di Universal CMDB. È possibile accedere a questo pulsante dalle seguenti posizioni: • **Dall'interno di Pianificazione cambiamento:** Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richiesta di cambiamento**.Nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic su **Pianifica cambiamento selezionato** per aprire la finestra Pianificazione cambiamento, quindi fare clic sulla scheda **Impatto**. • **Nel modulo Analisi:**Selezionare **Modulo** > **Analisi Richiesta cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Impatto**. • **Dalla finestra Grafico impatto:** Selezionare **Modulo** > **Analisi Richiesta cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Impatto**.Nel riquadro Impatto, fare clic sul pulsante **Apri finestra grafico** per visualizzare la finestra Grafico impatto. **Note:** • Non è possibile visualizzare l'interfaccia utente di Universal CMDB con Firefox 3.0.9.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• Questo pulsante è visualizzato solo se si è connessi a Universal CMDB 8.01 o versione successiva. • Questo pulsante è disabilitato se: ◦ Non è selezionato alcun CI ◦ Se il CI selezionato non è valido ◦ È selezionato un CI di sistema
	Pulsante CI di business personali. Fare clic sul pulsante per limitare l'ambito della ricerca di CI ai propri CI, definiti nell'elenco **CI di business personali**.Deselezionando il pulsante, la ricerca prenderà in considerazione tutti i CI RFC. Per dettagli sulla definizione del numero massimo di CI con impatto per ciascuna richiesta di change, vedere Dimensioni massime risultati ricerca impatto.
	Casella di ricerca CI. Consente di cercare CI specificando un criterio di ricerca per nomi CI nella casella di ricerca CI. La casella di testo supporta anche la ricerca con caratteri jolly. Se ad esempio il nome di un CI è "abc", è possibile digitare "`a*`" o "`a?c`" per individuarlo. La ricerca restituirà tutti i CI correlati il cui nome soddisfa i criteri di ricerca.Nel risultato sono riportati anche gli elementi principali e secondari diretti del CI. Se la casella viene lasciata vuota, il valore predefinito sarà "`*`".
	Trova. Fare clic sul pulsante **Trova** per cercare un CI con impatto specifico.
	Espandi/Comprimi. Consente di espandere/comprimere un CI per visualizzare/nascondere tutti i CI secondari.
<Livelli di gravità dell'impatto dei CI di business>	Le icone visualizzate a sinistra di ciascun nome di CI di business indicano se questo è direttamente o indirettamente interessato dalla richiesta di cambiamento: • . Il CI di business è direttamente interessato dalla richiesta di cambiamento (DAB). Ciò significa che il CI di business è incluso nel risultato dell'analisi impatto di UCMDB del gruppo regole di correlazione impatto RC_DIRECTLY_AFFECTED. • . Il CI di business è indirettamente interessato dalla richiesta di cambiamento (IAB). Ciò significa che il CI di business è incluso nel risultato dell'analisi impatto di UCMDB del gruppo regole di correlazione impatto RC_IMPACT e non nel risultato del gruppo regole di correlazione RC_DIRECTLY_AFFECTED.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Se un CI viene attivato direttamente dal ticket (CI attivato), attorno all'icona del livello di gravità dell'impatto sarà visualizzato un cerchietto nero . Da ciascun CI di business interessato, è possibile filtrare le richieste di cambiamento affinché vengano visualizzate solo quelle che interessano il CI di business corrente. È possibile filtrare le richieste facendo clic con il pulsante destro del mouse sul CI di business interessato e scegliendo **Filtro rapido: mostra richieste con effetti** dal menu. Le richieste di cambiamento che interessano questo CI di business vengono visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento.
<Livelli di gravità dell'impatto dei CI di sistema>	Il livello di gravità dell'impatto di un CI esplicitamente menzionato nel ticket (CI attivato) viene automaticamente impostato come critico. La gravità di eventuali CI che non sono CI attivati viene calcolata da Universal CMDB. Di seguito sono riportate le icone dei livelli di gravità dell'impatto predefiniti: Critica Alta Media Bassa Molto bassa Nessuna analisi dell'impatto disponibile • Se un CI è direttamente interessato dal CI cambiamento (CCI), attorno all'icona del livello di gravità dell'impatto sarà visualizzato un cerchietto nero . • Se un CI viene attivato direttamente dal ticket (CI attivato), all'icona del livello di gravità dell'impatto viene aggiunto un simbolo di ticket . Una descrizione indicante il livello di gravità dell'impatto del CI di business o di sistema viene visualizzata quando si passa il mouse sopra all'icona del livello di gravità. **CCI** indica che il CI cambia in seguito alla richiesta di cambiamento. **ACI** indica che il CI è interessato dalla modifica della richiesta di cambiamento. **Nota:**Se si sta utilizzando Release Control senza Universal CMDB, gli ACI non possono essere rilevati.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Riquadro Interessato da	Consente di visualizzare i CI che interessano il CI selezionato.
Riquadro Interessa	Consente di visualizzare i CI che sono interessati dal CI selezionato.
Riquadro CI con impatto	Consente di visualizzare i CI cambiati e interessati (ACI e CCI).

Valutazione > scheda Conflitti

Questa scheda consente di visualizzare informazioni sulle richieste di cambiamento che sono in conflitto con la richiesta di cambiamento selezionata nel riquadro Richieste di cambiamento.

È possibile visualizzare i conflitti nella vista Elenco o Cronologia. Vengono inoltre visualizzate le cause dei conflitti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Conflitti**.
Informazioni importanti	Il numero massimo di conflitti per cui Release Control calcola i risultati è configurato nella casella **Numero massimo conflitti** all'interno del riquadro Conflitti. Se il numero massimo di conflitti relativi al cambiamento selezionato supera il valore specificato nella casella **Numero massimo conflitti**, i conflitti non vengono elencati e viene restituito il seguente messaggio: Il numero di conflitti che hanno superato la soglia configurata. Possibile problema di configurazione dei conflitti. Contattare l'amministratore.
Compiti correlati	Risoluzione dei conflitti aperti prima della riunione del CAB
Vedere anche	Conflitti di richieste di cambiamento

Riquadro Cambiamenti in conflitto

Questo riquadro consente di visualizzare i conflitti nella vista Elenco o Calendario.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Elenco. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento che

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	sono in conflitto con la richiesta di cambiamento selezionata nel riquadro Richieste di cambiamento.Per informazioni, vedere Vista Elenco.
	Cronologia. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento in conflitto come barre continue in una cronologia.Per informazioni, vedere Vista Cronologia.
	Passa alla richiesta selezionata. Consente di visualizzare la richiesta di cambiamento con cui è in conflitto la richiesta di cambiamento visualizzata nel riquadro Cambiamenti in conflitto all'interno del riquadro Cambiamenti in conflitto.
	Zoom avanti/indietro. Consente di suddividere la cronologia in intervalli temporali di 1 o 6 ore.Fare clic sulla freccia visualizzata accanto al pulsante **Zoom avanti/indietro** per selezionare l'intervallo richiesto. **Nota:**questa funzione è disponibile solo nella vista Cronologia.

Riquadro Cause conflitto

Questo riquadro visualizza i dettagli dei fattori che causano il conflitto della richiesta di cambiamento selezionata nella vista Elenco o Cronologia.

Informazioni importanti	Se si sta utilizzando Release Control senza Universal CMDB, gli ACI non possono essere rilevati. L'unica causa di conflitto correlata al CI, quindi è **CCI-CCI**.

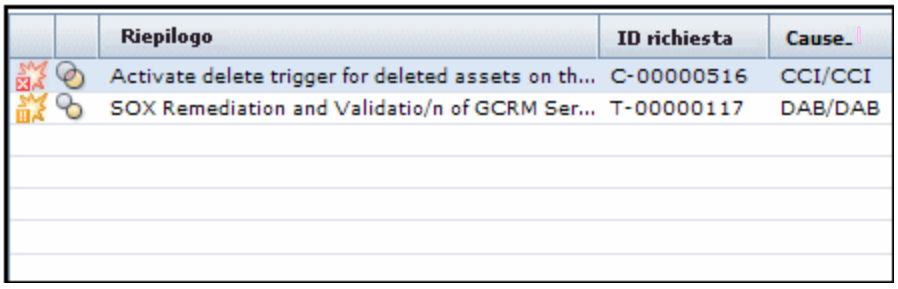
Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente (gli elementi senza icona o senza nome sono racchiusi tra parentesi angolari):

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Espandi tutto/Comprimi tutto. Consente di espandere o comprimere le cause di conflitto.
	Attributi CI. Consente di visualizzare gli attributi del CI selezionato.Viene visualizzata la finestra Attributi CI. **Nota:**Per personalizzare gli attributi mostrati da Release Control, vedere Riquadro Visualizzazione CI.
<Causa conflitto: CI di business>	Se il conflitto è causato da CI di business comunemente interessati, viene elencato nel riquadro Cause conflitto, nella sezione **CI di**

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	business. L'icona visualizzata a sinistra del CI di business indica se è direttamente o indirettamente interessato dal conflitto. • Se almeno uno dei CI associati al CI di business è un CCI, tale CI di business è direttamente interessato dal conflitto. • Se almeno uno dei CI associati al CI di business è un ACI, tale CI di business è indirettamente interessato dal conflitto. **Nota:** è possibile filtrare le richieste di cambiamento affinché vengano visualizzate solo quelle che interessano esclusivamente un determinato CI di business. È possibile filtrare le richieste facendo clic con il pulsante destro del mouse sul CI di business nel riquadro Cause conflitto, quindi scegliendo **Filtro rapido: mostra richieste con effetti**.Nel riquadro Richieste di cambiamento vengono visualizzate solo le richieste di cambiamento che interessano questo CI di business.
<Causa conflitto: Implementatore>	Se una delle cause di conflitto è un implementatore comune, il nome dell'implementatore responsabile dell'implementazione delle richieste di cambiamento viene visualizzato nel riquadro Cause conflitto, nell'area **Implementatori**.
<Causa conflitto: Sistema>	Se una delle cause di conflitto è rappresentata da CI di sistema interessati comunemente, è possibile visualizzare un elenco di tali CI nel riquadro Cause conflitto dell'area **Sistema**. I CI in conflitto vengono elencati insieme alle icone che indicano la relativa gravità di impatto. Per ulteriori informazioni sulla gravità dell'impatto, vedere Valutazione > scheda Impatto.

Vista Elenco

Consente di visualizzare all'interno di una tabella, le richieste di cambiamento in conflitto con la richiesta di cambiamento selezionata nel riquadro Richieste di cambiamento. La tabella viene ordinata in base alla gravità dei conflitti.



Muovere il cursore sopra un elemento della tabella per visualizzare una descrizione con informazioni pertinenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Conflitti**, quindi fare clic su **Elenco** nel riquadro Cambiamenti in conflitto.

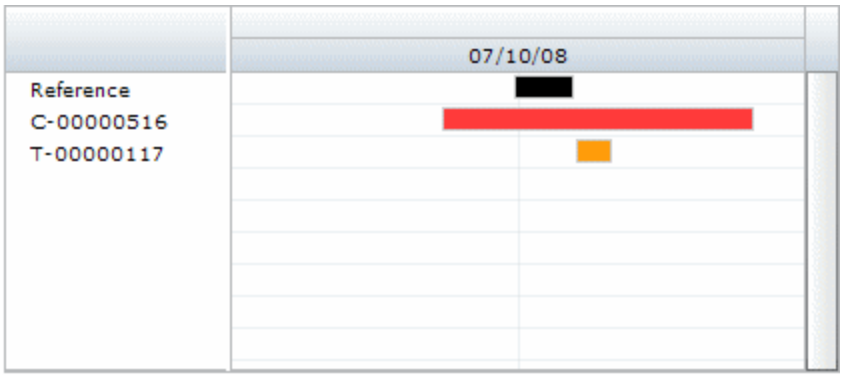
Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Gravità conflitto>	Consente di visualizzare un'icona indicante la gravità del conflitto. Se per un conflitto esistono più cause, la gravità del conflitto è determinato dalle cause più serie. La gravità del conflitto è indicata nel modo seguente: • Critica • Alta • Media • Bassa • Molto bassa Per informazioni su come viene calcolata la gravità del conflitto, vedere Conflitti di richieste di cambiamento.
<Livello di prossimità>	Consente di visualizzare un'icona indicante il livello di prossimità del conflitto. La prossimità del conflitto è indicata nel modo seguente: • Sovrapposizione • Avviso sovrapposizione Per ulteriori informazioni sui livelli di prossimità del conflitto, vedere

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Conflitti di richieste di cambiamento.
Cause	Consente di visualizzare le cause del conflitto. I conflitti delle richieste di cambiamento possono essere causate da diversi fattori, ad esempio (CI-, CI di business-, implementatori- o correlati ai campi). Se il conflitto è causato da più fattori, questi verranno tutti elencati. Di seguito è riportato un elenco delle possibili cause di conflitto: • **CCI-CCI.** Un CI comune viene modificato da entrambe le richieste di cambiamento. • **CCI-ACI.** Un CI comune viene modificato da una singola richiesta di cambiamento ed è indirettamente interessato dall'altra. • **ACI-ACI.** Un CI comune è indirettamente interessato da entrambe le richieste di cambiamento. • **DAB-DAB.** Un CI di business comune è direttamente interessato da entrambe le richieste di cambiamento. • **IAB-DAB.** Un CI di business comune è direttamente interessato da una richiesta di cambiamento e indirettamente interessato dall'altra. • **IAB-IAB.** Un CI di business comune è indirettamente interessato da entrambe le richieste di cambiamento. • **Implementatore.** Un implementatore comune è responsabile dell'implementazione di entrambe le richieste di cambiamento. • **Campo.** Un campo specificato ha lo stesso valore in entrambe le richieste di cambiamento. Per ulteriori informazioni sulle cause del conflitto, vedere Conflitti di richieste di cambiamento.
Data fine	Consente di visualizzare la data per cui è stata pianificata la fine dell'implementazione della richiesta di cambiamento in conflitto.
ID richiesta	Consente di visualizzare l'ID richiesta dell'applicazione Service Desk della richiesta di cambiamento in conflitto.
Data inizio	Consente di visualizzare la data per cui è stata pianificato l'inizio dell'implementazione della richiesta di cambiamento in conflitto.
Riepilogo	Consente di visualizzare una breve panoramica della richiesta di cambiamento in conflitto.

Vista Cronologia

Consente di visualizzare le richieste di cambiamento in conflitto come barre continue in una cronologia. Ogni blocco rappresenta una richiesta di cambiamento in conflitto diversa.



La richiesta di cambiamento selezionata nel riquadro Richieste di cambiamento nella cronologia è sempre visualizzata con il nome **Riferimento**. Le richieste di cambiamento in conflitto sono identificate dai relativi ID.

Il colore della barra indica la gravità del conflitto. Se per un conflitto esistono più cause, la gravità del conflitto è determinato dalla causa più seria.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Conflitti**. Quindi fare clic su **Elenco** nel riquadro Cambiamenti in conflitto.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente (gli elementi senza icona o senza nome sono racchiusi tra parentesi angolari):

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	**Descrizione**
<Gravità conflitto>	Per impostazione predefinita, la gravità del conflitto è indicata nel modo seguente: • **Rosso** - Critica • **Arancione** - Alta • **Giallo** - Media • **Cachi** - Bassa • **Verde oliva** - Molto bassa • **Grigio** - Nessuna analisi dei conflitti disponibile

Valutazione > scheda Rischio

Questa scheda consente di visualizzare l'analisi del rischio per una richiesta di cambiamento. La scheda Rischio include un riepilogo globale dell'analisi del rischio per la richiesta di cambiamento selezionata, compresi i grafici dei fattori di rischio che contribuiscono al calcolo del danno potenziale e della probabilità di insuccesso. Questi grafici della distribuzione consentono di identificare con precisione i fattori più significativi relativamente al livello di rischio della richiesta di cambiamento selezionata.

Il calcolo del rischio viene visualizzato nel riquadro Informazioni rischio. Se è presente una regola di sostituzione, insieme ai grafici di distribuzione vengono visualizzati i dettagli della regola.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Rischio**.
Vedere anche	Analisi del rischio

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Visualizza dettagli. Consente di visualizzare i dettagli del calcolo del rischio nei riquadri Danno potenziale e Probabilità di insuccesso.
	Consente di tornare alla vista di livello superiore.
Danno potenziale	Consente di visualizzare un'illustrazione grafica indicante il danno potenziale che può derivare dall'implementazione della richiesta di cambiamento. Il danno potenziale viene calcolato come un valore ponderato compreso tra 0 e 10; un numero più elevato indica un livello di danno più alto. **Nota:**questo grafico viene visualizzato anche nella vista di livello inferiore, dopo aver fatto clic su **Visualizza dettagli** .
Dettagli fattori di Danno potenziale	Consente di visualizzare i dettagli su ciascun fattore di rischio in formato tabella. Questa tabella include le seguenti colonne: • **Dati.**I dati di origine del fattore di rischio, ad esempio i dati di un campo nell'applicazione Service Desk integrata. • **Descrizione.**Una descrizione del fattore di rischio definito durante il processo di configurazione di Release Control.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• **Nome.**Il nome del fattore di rischio definito durante il processo di configurazione di Release Control. • **Punteggio.** Il punteggio del fattore di rischio così come è stato convertito dall'origine dati.Il mapping utilizzato per convertire l'origine dati in un punteggio viene definito durante il processo di configurazione di Release Control. • **Peso.**Il peso assegnato al fattore di rischio durante il processo di configurazione di Release Control. • **Valore ponderato.** Valore ponderato del fattore di rischio del punteggio finale di Danno potenziale e Probabilità di insuccesso.Il peso ponderato viene calcolato nel modo seguente: **Valore ponderato** = **Peso**/**Peso totale** x **Punteggio** Dove **Peso** è il peso assegnato al fattore di rischio e il **Peso totale** è la somma di tutti i pesi assegnati ai fattori di rischio.
Probabilità di insuccesso	Consente di visualizzare un'illustrazione grafica che rappresenta la probabilità di un certo livello di insuccesso dell'implementazione della richiesta di cambiamento che può causare possibili danni. La probabilità di insuccesso viene calcolata come un valore ponderato compreso tra 0 e 10; un numero più elevato indica un livello di probabilità di insuccesso più alto. **Nota:**questo grafico viene visualizzato anche nella vista di livello inferiore, dopo aver fatto clic su **Visualizza dettagli**.
Dettagli fattori di Probabilità di insuccesso	Consente di visualizzare i dettagli su ciascun fattore di rischio in formato tabella. Questa tabella include le seguenti colonne: • **Dati.**I dati di origine del fattore di rischio, ad esempio i dati di un campo nell'applicazione Service Desk integrata. • **Descrizione.**Una descrizione del fattore di rischio definito durante il processo di configurazione di Release Control. • **Nome.**Il nome del fattore di rischio definito durante il processo di configurazione di Release Control. • **Punteggio.** Il punteggio del fattore di rischio così come è stato convertito dall'origine dati.Il mapping utilizzato per convertire l'origine dati in un punteggio viene definito durante il processo di configurazione di Release Control. • **Peso.**Il peso assegnato al fattore di rischio durante il processo di configurazione di Release Control.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• **Valore ponderato.** Valore ponderato del fattore di rischio del punteggio finale di Danno potenziale e Probabilità di insuccesso.Il peso ponderato viene calcolato nel modo seguente: **Valore ponderato** = **Peso**/**Peso totale** x **Punteggio** Dove **Peso** è il peso assegnato al fattore di rischio e il **Peso totale** è la somma di tutti i pesi assegnati ai fattori di rischio. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic su **Visualizza dettagli** nel riquadro Probabilità di insuccesso.
Informazioni rischio	Consente di visualizzare il calcolo del rischio.

Valutazione > scheda Cambiamenti simili

Questa scheda visualizza un elenco di cambiamenti simili alla richiesta di cambiamento selezionata nel riquadro Richieste di cambiamento o Elementi azione.

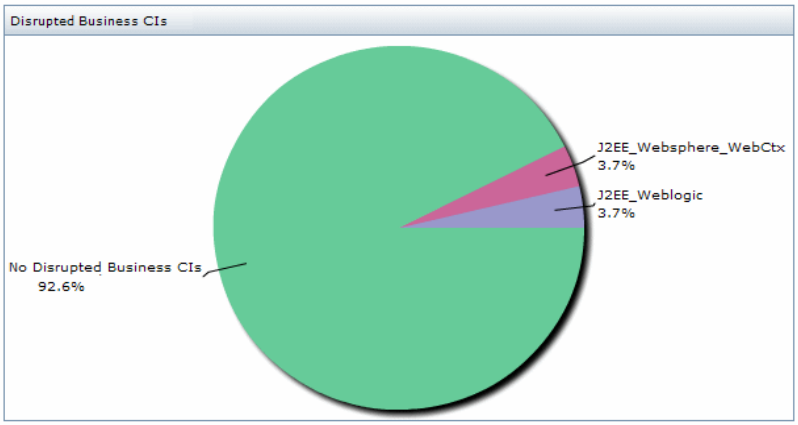
Per ulteriori informazioni sui cambiamenti simili, vedere Cambiamenti simili.

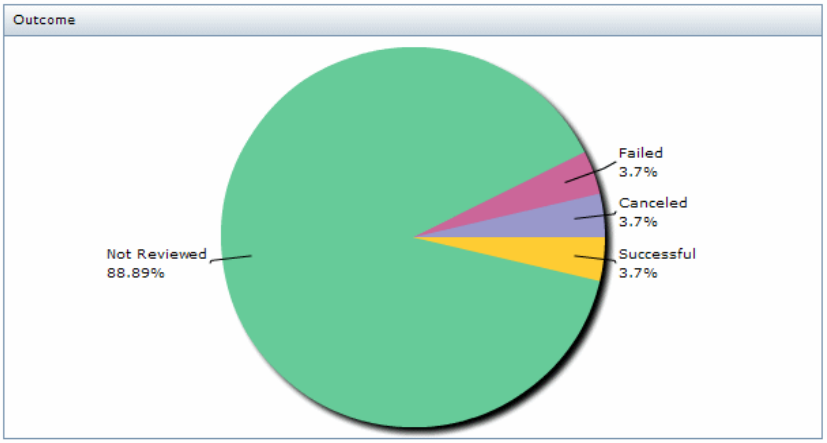
Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento o Elementi azione** > **Valutazione** > scheda **Cambiamenti simili**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Cambiamenti simili. Consente di visualizzare un elenco di richieste simili alla richiesta selezionata nel riquadro Richieste di cambiamento o Elementi azione.
	Statistiche. Consente di visualizzare i grafici dell'esito e dei CI di business interrotti.Le informazioni visualizzate nei grafici sono aggregate sopra a tutte le richieste visualizzate nell'elenco Cambiamenti simili.
	Aggiungi richiesta di cambiamento al set di similarità. Release Control calcola i change simili in base a criteri specifici definiti nella directory delle impostazioni simili. Se all'utente è stato assegnato il ruolo Docente similarità, può aggiungere richieste all'elenco Cambiamenti simili anche se non sono automaticamente considerate simili in base a tali criteri.Consente di aprire la finestra di dialogo Aggiungi richiesta di

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	cambiamento al set di similarità. **Note:** • Dopo che una richiesta è stata aggiunta all'elenco Cambiamenti simili nella colonna **Confermata** viene visualizzato un segno di spunta. • L'aggiunta di una richiesta di change all'elenco Change simili influenza il modo in cui Release Control calcola i change simili in futuro.
	Conferma similarità richiesta di cambiamento. Consente a un utente che dispone del ruolo Docente similarità di confermare che una richiesta è simile.Questo assicura che la richiesta venga sempre visualizzata nell'elenco Cambiamenti simili, indipendentemente dagli altri cambiamenti apportati all'elenco. **Note:** • Un segno di spunta viene visualizzato nella colonna **Confermata** accanto alla richiesta confermata come simile. • L'aggiunta di una richiesta di change all'elenco Change simili influenza il modo in cui Release Control calcola i change simili in futuro.
	Elimina richiesta di cambiamento dal set di similarità. Release Control calcola i change simili in base a criteri specifici definiti nella directory delle impostazioni simili.Se all'utente è stato assegnato il ruolo Docente similarità può eliminare richieste dall'elenco Cambiamenti simili anche se sono considerate simili in base a tali definizioni. **Nota:**L'eliminazione di una richiesta di change dall'elenco Change simili influenza il modo in cui Release Control calcola i change simili in futuro.
	Apri finestra Dettagli simili. Consente di visualizzare i dettagli PIR per qualsiasi cambiamento simile con stato **Chiuso** nella posizione in cui la richiesta è stata creata.Viene visualizzata la finestra Dettagli simili contenente informazioni sui CI di business interrotti e le note di revisione immesse durante la creazione della revisione PIR. Per informazioni sulla creazione di PIR, vedere Revisione > scheda Conclusioni.
	Passa alla richiesta simile. Consente di visualizzare un elenco dei cambiamenti simili per qualsiasi richiesta visualizzata nell'elenco

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Cambiamenti simili. La richiesta selezionata viene visualizzata nella vista Richieste di cambiamento e l'elenco Cambiamenti simili viene aggiornato per visualizzare l'elenco di cambiamenti simili per la richiesta appena selezionata.
Confermata	Indica le richieste che sono state aggiunte all'elenco oppure che sono state confermate come simili. Per ulteriori informazioni sui change simili, vedere Change simili. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Riquadro CI di business interrotti	Specifica gli altri CI di business interessati dai cambiamenti simili.  **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Statistiche** .
Completato	Consente di visualizzare la data di fine della richiesta. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Gravità impatto	Indica il livello di gravità dell'impatto della richiesta. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Esito	Consente di visualizzare l'esito della richiesta. Le richieste con stato diverso da **Chiusa** vengono automaticamente assegnate all'esito **Non revisionata**. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Riquadro Esito	Visualizza le statistiche dell'esito aggregato per tutte le richieste incluse nell'elenco Cambiamenti simili.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	 **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Statistiche** .
ID richiesta	Consente di visualizzare il numero ID di riferimento della richiesta nell'applicazione Service Desk. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Data revisione	Consente di visualizzare la data in cui è stata creata la revisione PIR (Post Implementation Review) per la richiesta. Per ulteriori informazioni sulle revisioni PIR, vedere Anteprima > scheda Panoramica. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Rischio	Consente di visualizzare il livello di rischio (basso, medio o alto). **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Iniziata	Consente di visualizzare la data di inizio della richiesta. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .
Riepilogo	Consente di visualizzare una breve panoramica della richiesta. **Per eseguire l'accesso:**Fare clic sul pulsante **Cambiamenti simili** .

Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo

In questa scheda sono visualizzati i conflitti dei periodi di tempo entro i quali è pianificata l'esecuzione della richiesta di cambiamento; l'esecuzione può essere pianificata per ricadere al di fuori di una

Finestra cambiamento (periodo entro cui le richieste di cambiamento possono essere eseguite) oppure entro un periodo di **Blackout** (periodo entro cui le richieste non possono essere eseguite).

Per ulteriori informazioni su come vengono calcolati i conflitti di periodo di tempo, vedere Scheda Periodi di tempo.

È possibile scegliere di visualizzare le occorrenze dei periodi di tempo nello sfondo della vista, in base ai colori della categoria e ai motivi dei periodi di tempo che sono stati configurati dall'amministratore di Release Control.

Per eseguire l'accesso	• Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Valutazione** > scheda **Conflitti periodo di tempo**. oppure • Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Anteprima** > scheda **Panoramica**. Nel riquadro Informazioni analisi, la categoria visualizzata per il campo **Conflitti periodo di tempo** funge da collegamento alla scheda Conflitti periodi di tempo. oppure • Nella finestra di dialogo Pianificazione cambiamento fare clic sulla scheda **Conflitti periodo di tempo**.
Informazioni importanti	Se alla richiesta di cambiamento selezionata non è associata una data di inizio o di fine, i pulsanti visualizzati sulla barra degli strumenti non sono disponibili e la griglia all'interno della cronologia scompare.
Compiti correlati	Definizione dei periodi di tempo
Vedere anche	Periodi di tempo

Riquadro Conflitti

Questo riquadro visualizza i periodi Finestra cambiamento e/o Blackout visualizzati che sono le cause del conflitto dei periodi di tempo.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Pianifica cambiamento selezionato. Consente di visualizzare la finestra Pianificazione cambiamento all'interno della quale è possibile simulare gli effetti derivanti dalla modifica dei dettagli di una richiesta di cambiamento.È possibile utilizzare la finestra Pianificazione cambiamento per modificare l'inizio o la fine pianificati della richiesta di cambiamento al fine di evitare un conflitto temporale, quindi simulare gli effetti delle modifiche.

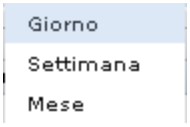
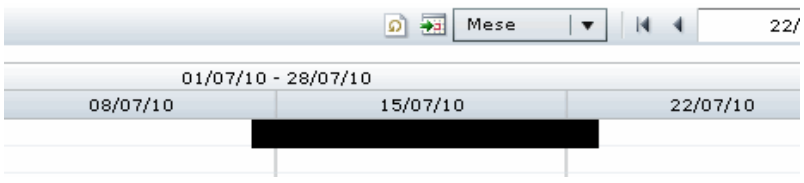
Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nota: per le categorie di cambiamento quali Emergenza, Normale e Standard, la pianificazione di un cambiamento non viene eseguita nella prima fase di registrazione e classificazione.Il pulsante **Pianifica cambiamento selezionato** non è disponibile finché non vengono compilati i campi Inizio previsto/Fine prevista per il cambiamento.
	Blackout. Indica un periodo in cui non è consentito eseguire le richieste di cambiamento.
	Finestra cambiamento. Indica un periodo in cui è consentito eseguire le richieste di cambiamento.
<Colore del periodo di tempo>	Il colore assegnato alla categoria del periodo di tempo come definito dall'amministratore di Release Control. Questo è il colore che Release Control utilizza per visualizzare la categoria nel modulo Analisi.
Periodo di tempo	Indica categoria del periodo di tempo definita dall'amministratore di Release Control con cui la richiesta di change è in conflitto.

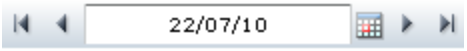
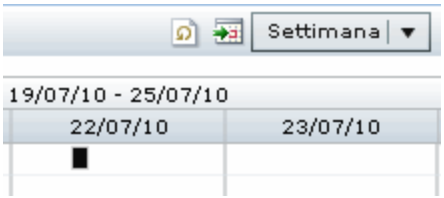
Riquadro Cronologia

Questo riquadro consente di visualizzare le occorrenze del conflitto del periodo di tempo della richiesta di cambiamento selezionata in una cronologia.

Sono inclusi i seguenti elementi:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Seleziona periodo di tempo. Consente di visualizzare un elenco di categorie di periodi di tempo in cui la richiesta soddisfa i criteri del filtro selezionato della categoria. È possibile selezionare i periodi di tempo configurati che si desidera visualizzare nello sfondo. **Impostazione predefinita:**vengono visualizzati tutti i periodi di tempo. Per informazioni sulla configurazione dei periodi di tempo, vedere Panoramica della configurazione dei periodi di tempo.
	Reimposta cronologia. Consente di tornare alla data e all'ora di inizio della richiesta di cambiamento selezionata.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Oggi. Consente di visualizzare la data corrente.
	Selezionare un intervallo di tempo in base a cui visualizzare le richieste di cambiamento. • **Giorno**. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento solo per la data selezionata. • **Settimana**. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento per la settimana che include la data selezionata. • **Mese**. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento per il mese che include la data selezionata. Per impostazione predefinita, l'intervallo di tempo visualizzato dipende dalla durata nonché dalla data e dall'ora di fine della richiesta di cambiamento.
	Selezionare data. Consente di selezionare la data che si desidera visualizzare.Il calendario consente di visualizzare la settimana che include la data selezionata. **Nota:**La data più recente in cui Release Control consente la navigazione nel calendario è il periodo di tempo più lungo tra quelli riportati di seguito: • La data corrente + 60 giorni Tenere presente che 60 è il valore predefinito e può essere modificato. Per informazioni sulla configurazione dei periodi di tempo, vedere Scheda Periodi di tempo. oppure • La data di fine prevista del cambiamento selezionato + 30 giorni
<Richiesta di cambiamento selezionata nella cronologia>	La richiesta di cambiamento selezionata nella cronologia è rappresentata da una linea nera spessa. 
<Data selezionata>	Consente di visualizzare la data selezionata. Il calendario consente di visualizzare il giorno, la settimana o il mese che include la data selezionata, a seconda dell'intervallo di tempo selezionato.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	 È possibile utilizzare il pulsante **Selezionare data** o, in alternativa, scorrere le date facendo clic sulle frecce a sinistra e a destra.
<Periodo di tempo nella cronologia>	Il periodo di tempo nella cronologia viene visualizzato con il colore definito dall'amministratore di Release Control. 
<Cronologia>	Consente di visualizzare la durata prevista della richiesta di cambiamento selezionata in una cronologia nonché le categorie del periodo di tempo a cui il periodo appartiene.

Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento

Questa finestra di dialogo consente di simulare gli effetti della modifica dei dettagli di una richiesta di cambiamento.

È possibile utilizzare Pianificazione cambiamento per simulare gli effetti della modifica dei seguenti dettagli della richiesta di cambiamento:

- La data e l'ora di inizio e di fine previste della richiesta di cambiamento.
- I CI cambiati in seguito alla richiesta di cambiamento (CCI).

Per eseguire l'accesso	• Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**, quindi fare clic su **Pianifica cambiamento selezionato**. • Fare clic su **Valutazione** > **Conflitti periodo di tempo**, quindi fare clic su **Pianifica cambiamento selezionato**. Fare clic sulla freccia a discesa accanto al pulsante **Pianificazione cambiamento** e selezionare una delle seguenti opzioni: • **Pianifica cambiamento selezionato.** Viene visualizzata la finestra Pianificazione cambiamento, che mostra i dettagli

	correnti della richiesta di cambiamento selezionata.Utilizzare questa opzione per simulare i cambiamenti in una richiesta di cambiamento esistente. • **Pianifica nuovo cambiamento.** Viene visualizzata la finestra Pianificazione cambiamento senza i dati della richiesta di cambiamento corrente.Utilizzare questa opzione per simulare un nuovo cambiamento.
Informazioni importanti	Se si sta utilizzando Service Manager come Service Desk, è possibile salvare la data e l'ora di inizio e di fine previste aggiornate della richiesta di change nell'applicazione Service Desk.
Compiti correlati	Utilizzo di Pianificazione cambiamento per ripianificare un cambiamento

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Esegui simulazione. Consente di eseguire la simulazione della pianificazione del cambiamento. **Note:** • I risultati simulati vengono visualizzati nel riquadro dei dettagli di Pianificazione cambiamento. • Se è previsto un cambiamento esistente e si è soddisfatti dei risultati della simulazione, è possibile salvare la data e l'ora di inizio e di fine previste aggiornate della richiesta di cambiamento nell'applicazione Service Desk di origine. La funzione di salvataggio è disponibile solo se si sta utilizzando Service Manager come applicazione Service Desk.
	Salva. Consente di salvare la data e l'ora previste aggiornate della richiesta di cambiamento nell'applicazione Service Desk. **Note:** • Se si sta simulando un nuovo cambiamento, questa opzione non è disponibile. • È disponibile solo se si sta utilizzando Service Manager come applicazione Service Desk. • Se Release Control non è integrato con LW-SSO (Lightweight Single Sign-On), viene richiesto di immettere le credenziali di Service Manager.
	Apri la richiesta originale. Consente di visualizzare la finestra

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Richieste di cambiamento nell'applicazione Service Desk di origine. **Note:** • Se si sta simulando un nuovo cambiamento, questa opzione non è disponibile. • Per abilitare questa opzione, vedere Collegamento a interfacce di Release Control dal Service Desk.

Riquadro Pianificazione

Questo riquadro consente di impostare la data e l'ora previste per la simulazione della richiesta di cambiamento. Se si sta utilizzando Service Manager, è possibile salvare la data e l'ora aggiornate nell'applicazione Service Desk.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Reimposta data/ora. Consente di ripristinare la data e l'ora pianificate correnti.
	Inserisci date/ore suggerite. Consente a Release Control di inserire la data e l'ora più vicine possibili per l'implementazione del change, all'interno di un periodo **Finestra change** e al di fuori di un periodo **Blackout** associato alla richiesta di change. Release Control non inserisce una data e un'ora nei seguenti casi: • Se al cambiamento non è associato alcun periodo di tempo • Se il cambiamento è all'interno di un periodo Blackout e non è presente alcuna Finestra cambiamento futura **Nota:**quando la fine prevista della richiesta di cambiamento è posteriore al campo **Fine richiesta** come specificato nel ticket della richiesta nell'applicazione Service Desk, viene visualizzato il seguente avviso: `La fine richiesta supera la fine prevista della richiesta di cambiamento.`
	Consentono di scorrere la data e l'ora inserite precedenti e successive. **Nota:** Questi pulsanti vengono visualizzati solo se Release

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Control ha inserito un'altra data e ora.Sono abilitati solo quando sono presenti più date e ore inserite possibili.
Accetta	Consente di accettare la data e l'ora inserite da Release Control e di eseguire la simulazione della pianificazione del change in base alla data e all'ora inserite. **Nota:**Viene mostrato solo se Release Control ha suggerito un'altra data e ora.
Annulla	Consente di ripristinare la data e l'ora precedenti. **Nota:** Viene mostrato solo se Release Control ha suggerito un'altra data e ora.
Blocca durata	Consente di bloccare la durata del cambiamento. Ad esempio, se questa opzione è selezionata e si modifica l'ora di fine prevista impostando 4 ore più tardi, l'ora di inizio prevista viene automaticamente impostata su 4 ore più tardi in modo che la durata del cambiamento resti la stessa. L'icona viene visualizzata quando questa opzione è selezionata, ossia quando la durata del cambiamento è bloccata. L'icona viene visualizzata quando questa opzione non è selezionata, ossia quando la durata del cambiamento non è bloccata.
Durata prevista	Indica la differenza di tempo tra la data e l'ora di inizio e la data e l'ora di fine della richiesta di cambiamento.
Fine prevista	Utilizzare il calendario per impostare la data e l'ora per la fine prevista della richiesta di cambiamento. **Nota:**se la richiesta di cambiamento non include una data e un'ora di fine prevista, questa casella è vuota.
Inizio previsto	Utilizzare il calendario per impostare la data e l'ora per l'inizio previsto della richiesta di cambiamento. **Nota:**se la richiesta di cambiamento non include una data e un'ora di inizio previste, questa casella è vuota.

Riquadro CI cambiamento

Questo riquadro consente di selezionare i CI (CCI) che sono stati cambiati in seguito alla simulazione della richiesta di cambiamento.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Reimposta CI. Consente di ripristinare i CI cambiati correnti.
	Mostra CI di business/CI di sistema. Consente di visualizzare alternativamente i CI di business o di sistema.
	Attributi CI. Consente di visualizzare gli attributi del CI selezionato.Viene visualizzata la finestra Attributi CI. **Note:** • Per personalizzare gli attributi mostrati da Release Control, vedere Riquadro Visualizzazione CI. • Se sono selezionati più CI oppure non ne è selezionato alcuno, questo pulsante è disabilitato.
	Ricerca avanzata CI. Un collegamento che visualizza il Selettore CI all'interno di Universal CMDB. Consente di importare CI che ancora non esistono nel database di Release Control e di importarli in Release Control.I CI importati vengono visualizzati nel riquadro CI selezionati. Per informazioni sul Selettore CI, consultare la documentazione di Universal CMDB. **Note:** • Non è possibile visualizzare il Selettore CI con Firefox 3.0.9. • Se si utilizza Universal CMDB 9.0, il Selettore CI funziona solo se i server di Release Control e Universal CMDB si trovano nello stesso dominio. • Se è abilitato il supporto dell'autenticazione LW-SSO (Lightweight Single Sign-On), è possibile impostare l'apertura automatica del Selettore CI. Se invece LW-SSO non è abilitato, viene visualizzata la pagina di accesso di Universal CMDB. • I CI importati in Release Control da Universal CMDB non vengono aggiunti al database. Una volta chiusa la finestra di dialogo Pianificazione cambiamento, i CI importati non vengono più visualizzanti nel riquadro CI selezionati.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• Questo pulsante è visualizzato solo se si è connessi a Universal CMDB 8.01 o versione successiva.
	Trova. Consente di ricercare un CI di sistema/business specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i CI di sistema/business che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.
Riquadro CI di business disponibili/CI di sistema disponibili	Contiene un elenco dei CI di sistema/business disponibili che possono essere utilizzati nella simulazione. Selezionare uno o più CI richiesti (utilizzando il tasto CTRL) e fare clic sulla freccia verso l'alto per spostarli nell'elenco **CI selezionati**. Solo i CI selezionati vengono inclusi nella simulazione.
Riquadro CI selezionati	Contiene un elenco di CI di sistema/business da includere nella simulazione. Selezionare uno o più CI richiesti (utilizzando il tasto CTRL) e fare clic sulla freccia verso il basso per spostarli nell'elenco **CI di business/CI di sistema disponibili**. I CI spostati nell'elenco **CI di business disponibili/CI di sistema disponibili** non vengono inclusi nella simulazione. **Nota:** i CI presenti in questo riquadro vengono visualizzati in base all'etichetta di visualizzazione. Se due o più CI mostrano etichette di visualizzazione identiche, è possibile utilizzare la finestra Attributi CI per distinguerli visualizzandone i diversi attributi.Per visualizzare la finestra Attributi CI, fare clic su **Attributi CI**.

Scheda Anteprima

Questa scheda consente di visualizzare i tempi previsti correnti del cambiamento confrontati con i tempi simulati, nonché un riepilogo dei risultati dell'analisi corrente confrontati con i risultati dell'analisi simulata.

Sono inclusi i seguenti elementi:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Riquadro Informazioni analisi	Consente di visualizzare un riepilogo dei risultati dell'analisi corrente confrontati con i risultati dell'analisi simulata. Per ulteriori informazioni, vedere Anteprima > scheda Panoramica.
Riquadro Informazioni finestra temporale	Consente di visualizzare i tempi previsti correnti del cambiamento confrontati con il tempo simulato. **Inizio previsto.**La data e l'ora dell'inizio previsto della richiesta di cambiamento. **Fine prevista.**La data e l'ora della fine prevista della richiesta di cambiamento. **Durata.**Indica la differenza di tempo tra la data e l'ora di inizio e la data e l'ora di fine della richiesta di cambiamento. **Fine richiesta.**La data e l'ora più recente della fine della richiesta di cambiamento come specificate nel ticket della richiesta nell'applicazione Service Desk. **Nota:**quando la fine prevista della richiesta di cambiamento è posteriore alla fine della richiesta di cambiamento come specificata nel ticket della richiesta nell'applicazione Service Desk, viene visualizzato il seguente avviso: `La fine richiesta supera la fine prevista della richiesta di cambiamento.`

Scheda Impatto

Questa scheda consente di visualizzare l'analisi dell'impatto della simulazione.

Informazioni importanti	Le informazioni presenti in questa scheda vengono presentate come in Valutazione > scheda Impatto del modulo Analisi. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dell'impatto, vedere Valutazione > scheda Impatto.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di visualizzare l'analisi dell'impatto corrente o l'analisi dell'impatto simulato e di selezionare l'opzione pertinente dall'elenco.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nota: questa opzione è pertinente solo se è previsto un cambiamento esistente.

Scheda Conflitti

Questa scheda consente di visualizzare l'analisi dei conflitti della simulazione.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Informazioni importanti	Le informazioni presenti in questa scheda vengono presentate come in Valutazione > scheda Conflitti del modulo Analisi. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dei conflitti, vedere Valutazione > scheda Conflitti.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di filtrare le informazioni visualizzate nella scheda e di selezionare una delle seguenti opzioni dall'elenco: • **Conflitti simulati.**Consente di visualizzare tutti i conflitti che si verificano quando vengono applicate le impostazioni simulate. • **Conflitti aggiuntivi.** Consente di visualizzare i conflitti aggiuntivi che si verificano come conseguenza delle impostazioni simulate.Questi conflitti non si verificano per le impostazioni correnti. • **Conflitti non risolti.** Consente di visualizzare i conflitti comuni sia alle impostazioni correnti sia a quelle simulate.Questi conflitti non sono risolti come conseguenza delle impostazioni simulate. • **Conflitti risolti.** Consente di visualizzare i conflitti risolti come conseguenza delle impostazioni simulate.Questi conflitti si verificano per le impostazioni correnti e non per le impostazioni simulate. **Nota:**questa opzione è pertinente solo se è previsto un cambiamento esistente.

Scheda Conflitti periodo di tempo

Questa scheda consente di visualizzare l'analisi dei conflitti dei periodi di tempo della simulazione.

Informazioni importanti	Le informazioni presenti in questa scheda vengono presentate come in Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo del modulo Analisi. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi dei conflitti del periodo di tempo, vedere Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo.

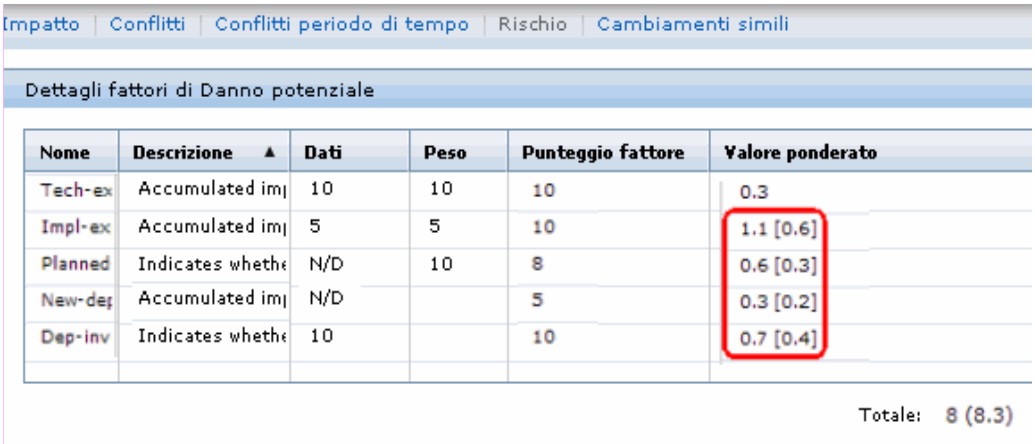
Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di filtrare le informazioni visualizzate nella scheda e di selezionare una delle seguenti opzioni dall'elenco: • **Conflitti di tempo correnti.**Consente di visualizzare tutti i conflitti di periodo di tempo per la data attualmente visualizzata. • **Conflitti di tempo simulati.**Consente di visualizzare tutti i conflitti di periodo di tempo che si verificano quando vengono applicate le impostazioni simulate. **Nota:**questa opzione è pertinente solo se è previsto un cambiamento esistente.

Scheda Rischio

Questa scheda consente di visualizzare l'analisi del rischio della simulazione.

Nelle tabelle dei fattori di rischio, nella colonna **Valore ponderato**, per ciascun fattore di rischio cambiato, viene visualizzato tra parentesi quadrate il valore ponderato originale.



Informazioni importanti	• Le informazioni presenti in questa scheda

	vengono presentate come in Valutazione > scheda Rischio del modulo Analisi. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei risultati dell'analisi del rischio Valutazione > scheda Rischio. • Questa opzione è pertinente solo se è previsto un cambiamento esistente.

Richieste di cambiamento - Vista Calendario

Il riquadro Richieste di change - Vista Calendario mostra le richieste di change elaborate da Release Control per ciascun giorno in formato calendario. Le richieste di cambiamento visualizzate sono quelle incluse nel filtro attualmente attivo.

Questo riquadro visualizza le richieste di cambiamento in formato calendario e/o elenco in base alla modalità di visualizzazione selezionata:

- **Modo giorno e Modo settimana.** Visualizza le richieste di change elaborate da Release Control sia nella tabella sia nel modulo Calendario.
- **Modo mese.** Consente di visualizzare il numero di richieste di cambiamento per ciascun giorno del calendario come collegamento.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic su **Calendario**.
Informazioni importanti	• Le richieste di cambiamento senza data e ora di inizio o di fine oppure la cui data e ora di inizio sono posteriori alla data e all'ora di fine, non vengono visualizzate nella vista Calendario. • Per impostazione predefinita, la settimana del calendario inizia il lunedì e finisce la domenica. • Il colore della barra delle richieste di cambiamento nelle modalità **Giorno** e **Settimana** indica il colore a cui è mappato il valore di un campo in **Modulo** > **Amministratore** > **Moduli** > **Analisi** > **Calendario**. Ad esempio, è possibile mappare Media per la gravità dell'impatto al colore viola. Per riconfigurare queste impostazioni, vedere Riquadro Calendario

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di selezionare: • Il giorno/la settimana/il mese precedente • La data corrente • Il giorno/la settimana/il mese successivo
	Modo giorno. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento solo per la data selezionata.La modalità Giorno è suddivisa in quattro periodi uguali di sei ore ciascuno. **Modo Settimana.**Consente di visualizzare le richieste di cambiamento per la settimana che include la data selezionata. In modalità **Giorno** o **Settimana**, il riquadro Richieste di change consente di visualizzare le richieste di change elaborate da Release Control sotto forma di tabella e in formato calendario. È possibile ingrandire o ridurre le dimensioni della tabella e del calendario facendo clic e trascinando la riga verticale che le suddivide verso sinistra o destra. **Nota:** la tabella visualizzata a sinistra contiene le stesse colonne del riquadro Richieste di cambiamento - Vista Elenco. Per informazioni, vedere Richieste di cambiamento - Vista Elenco.Non è possibile ordinare la visualizzazione delle richieste. Ciascuna colonna rappresenta un giorno del calendario e ciascuna barra rappresenta una singola richiesta di cambiamento. I dati vengono visualizzati come blocchi di valori temporali in una cronologia. Ciascuna voce viene visualizzata su una riga separata. La vista è simile a un tipico grafico di Gantt e fornisce una panoramica basata su valori temporali. Quando si passa il puntatore del mouse sopra i diversi elementi, viene visualizzata una descrizione con informazioni dettagliate su tali elementi. Quando si fa clic sulla voce di una riga, vengono visualizzate informazioni sull'analisi e i dettagli nei riquadri Anteprima, Valutazione, Collaborazione e Revisione. È possibile scegliere di visualizzare i periodi di tempo configurati nella vista Calendario. Per eseguire questa operazione, fare clic sul pulsante **Seleziona periodo di tempo** e selezionare le categorie del periodo di tempo da visualizzare. Quando si passa il puntatore del mouse sopra un'icona, nella descrizione vengono elencati il nome della categoria alla quale il periodo di tempo appartiene nonché la data e l'ora di inizio e di fine del periodo stesso.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Modo mese. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento per il mese che include la data selezionata. In modalità **Mese**, il riquadro Richieste di cambiamento visualizza le richieste di cambiamento solo in formato calendario e il <riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento> viene mostrato sotto al riquadro Richieste di cambiamento per visualizzare i dati aggregati in formato grafico. Per maggiori dettagli, vedere <Riquadro grafico di riepilogo richieste di change>. Le richieste di cambiamento vengono visualizzate come collegamento. Quando si fa clic sul collegamento, Release Control passa automaticamente alla modalità **Giorno** e visualizza le richieste di change in formato tabella.
<Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento>	Consente di visualizzare i grafici che rappresentano i dati di un campo specifico relativo alle richieste di cambiamento incluse nel filtro attualmente attivo. Per informazioni, vedere Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento.
<Selettore data>	Consente di selezionare le richieste di cambiamento che si desidera visualizzare. **Nota:**se l'utente è in modalità **Giorno** o **Settimana**, è possibile utilizzare il tasto Maiusc per selezionare date vicine aggiuntive.
<Barra degli strumenti>	Per informazioni, vedere Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento.
riquadro Filtri	Consente di filtrare le richieste di cambiamento visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento. Per informazioni, vedere Riquadro Filtri. **Nota:** Per impostazione predefinita, Release Control mostra tutte le richieste di change presenti nel sistema.Quando si utilizza un filtro, vengono filtrate le richieste di cambiamento in tutte le viste differenti.

Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento

Questo riquadro consente di visualizzare i grafici che rappresentano i dati di un campo specifico relativo alle richieste di cambiamento incluse nel filtro attualmente attivo. I dati possono essere visualizzati in formato grafico a barre o a torta.

Nota:questo riquadro viene visualizzato solo in modalità **Mese**.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Moduli** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic su **Calendario**.
Informazioni importanti	• I grafici supportano campi il cui gruppo di dati utilizza valori che rappresentano un solo numero. Ad esempio, i grafici possono visualizzare i livelli di priorità di una richiesta di cambiamento, dove a una priorità **Bassa** viene assegnato il valore 1, a una priorità **Normale** viene assegnato il valore 2 e a una priorità **Alta** viene assegnato il valore 3. I grafici non supportano campi il cui valore è un gruppo di numeri. Ad esempio, i campi relativi al periodo di tempo che contengono il valore mm/gg/aa. • È possibile definire i campi di cui si desidera visualizzare i dati nella vista Calendario mensile, nonché determinare il formato grafico predefinito in cui vengono visualizzati i dati. Per informazioni, vedere Riquadro Grafici. Per impostazioni predefinita, sono configurati tre campi. Se si sceglie di non definire alcun campo, non vengono visualizzati i grafici nella vista Calendario. • Se sono presenti più di otto valori, la voce **(Top 8)** viene visualizzata nella parte superiore del riquadro. • I colori dei campi visualizzati nel grafico sono definiti nel riquadro Mapping colori calendario. Il riquadro di mapping calendario consente di configurare uno schema di mapping di colori che associa un colore a un valore di campo esistente. Se un valore di campo non è mappato nel riquadro di mapping calendario, il valore del campo assume il colore predefinito specificato nella casella **Colore predefinito**. Per informazioni, vedere Riquadro Calendario.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Grafico a colonne. Consente di visualizzare i dati del campo in formato di grafico a colonne. Il grafico a barre visualizza fino agli otto valori più elevati per ciascun campo, dal più alto al più basso, a partire da sinistra. Se sono presenti barre con la stessa quantità, queste vengono visualizzate in ordine alfabetico. Quando si passa il puntatore del mouse sopra ciascuna barra, viene visualizzata una descrizione che indica il nome del valore.
	Grafico a torta. Consente di visualizzare i dati del campo in formato di grafico a torta.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Il grafico a torta visualizza fino agli otto valori più elevati per ciascun campo. Quando si passa il puntatore del mouse sopra ciascuna sezione, viene visualizzata una descrizione che indica il numero di cambiamenti, il valore rappresentato dalla sezione e la percentuale del grafico a torta. Se sono presenti più di otto valori, viene creato un altro segmento denominato **Others**, che rappresenta tutti gli altri valori uniti in uno.
	Legenda. Fornisce il nome completo di ciascun valore del campo. **Nota:**la legenda può essere trascinata su qualsiasi posizione della schermata.

Richieste di cambiamento - Vista Elenco

La vista Elenco consente di visualizzare le richieste di change elaborate da Release Control sotto forma di tabella ordinabile. È possibile definire l'ordine di visualizzazione delle richieste in base a ciascuna colonna facendo clic sull'intestazione della colonna appropriata.

Per impostazione predefinita, nella vista Elenco, i cambiamenti vengono visualizzati in ordine decrescente in base alla gravità dell'impatto. Nelle modalità **Giorno** e **Settimana** della vista del calendario le richieste di cambiamento vengono visualizzate in ordine crescente in base alla data e all'ora di inizio previste.

Quando si seleziona una richiesta di cambiamento dall'elenco, i dettagli e le informazioni sull'analisi relativi alla richiesta di cambiamento selezionata vengono visualizzati nei riquadri Anteprima, Valutazione, Collaborazione e Revisione.

È possibile visualizzare i compiti correlati per ciascuna richiesta di cambiamento selezionata nella sezione Anteprima > scheda Record correlati.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**, quindi fare clic su **Elenco**.
Informazioni importanti	• È possibile filtrare le richieste di cambiamento visualizzate nella modalità Richieste di cambiamento. Per informazioni, vedere Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività. Per impostazione predefinita, Release Control mostra tutte le richieste di change presenti nel sistema. Quando si utilizza un filtro, vengono visualizzate solo le richieste di cambiamento che soddisfano le condizioni del filtro selezionato.

	• È possibile personalizzare la vista Elenco per visualizzare diverse informazioni. Per informazioni sulla personalizzazione delle colonne della vista Elenco, vedere <Riquadro inferiore> - scheda Elenco.

Se non diversamente configurato dall'amministratore, sono inclusi i seguenti elementi:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Anomalo	Un'icona indica che la richiesta di cambiamento si è verificata al di fuori di un periodo Finestra cambiamento (periodi in cui le richieste di cambiamento sono consentite) oppure all'interno di un periodo Blackout (periodi in cui le richieste di cambiamento non sono consentite).
Gravità conflitto	Consente di visualizzare un'icona che indica il livello di gravità del conflitto della richiesta di cambiamento. Se la richiesta di cambiamento è in conflitto con più di un'altra richiesta, viene visualizzato il livello di gravità per il conflitto principale. Per impostazione predefinita, le seguenti icone colorate (che includono anche simboli) indicano i livelli di gravità riportati di seguito: • **Critica** • **Alta** • **Media** • **Bassa** • **Molto bassa** Se non si verifica alcun conflitto con la richiesta di cambiamento, non viene visualizzata alcuna icona della gravità del conflitto. Quando si passa il puntatore del mouse sopra l'icona della gravità del conflitto, viene visualizzata una descrizione che indica il livello di gravità del conflitto. Per ulteriori informazioni sui conflitti e su come viene calcolata la gravità del conflitto, vedere Conflitti di richieste di cambiamento.
Nome contatto	Consente di visualizzare il nome dell'utente responsabile della richiesta di cambiamento.
Gravità impatto	Consente di visualizzare un'icona che indica il livello di gravità dell'impatto della richiesta di cambiamento. Il livello di gravità per la richiesta di cambiamento viene determinato dal livello di gravità più elevato dei CI di business interessati dalla richiesta.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Per impostazione predefinita, le seguenti icone colorate (che includono anche simboli) indicano i livelli di gravità dell'impatto riportati di seguito: • **Critica** • **Alta** • **Media** • **Bassa** • **Molto bassa** • **Nessuna analisi dell'impatto disponibile** Quando si passa il puntatore del mouse sopra l'icona del livello di gravità, viene visualizzata una descrizione che indica il livello di gravità dell'impatto. Per ulteriori informazioni sull'analisi dell'impatto e su come ne viene calcolata la gravità dell'impatto, vedere Analisi dell'impatto.
Priorità	Consente di visualizzare il livello di priorità della richiesta di change in Release Control. Quando si configura Release Control, vengono configurati i livelli di priorità che possono essere assegnati a una richiesta di change.
ID richiesta	Consente di visualizzare il numero ID di riferimento della richiesta di cambiamento nell'applicazione Service Desk.
Rischio	Consente di visualizzare il livello di rischio (basso, medio o alto). Questi livelli possono essere configurati manualmente in modo da corrispondere a livelli di rischio numerici differenti. Release Control calcola questo valore in base ai fattori di rischio ponderati in maniera soggettiva dall'amministratore di Release Control durante il processo di configurazione. Per ulteriori informazioni su come viene calcolato il livello di rischio, vedere Analisi del rischio.
Data inizio	Consente di visualizzare la data in cui è stato pianificato l'inizio della richiesta di cambiamento.
Stato	Consente di visualizzare lo stato della richiesta di change in Release Control. Quando si configura Release Control, vengono configurati gli stati che possono essere assegnati a una richiesta di change.
Riepilogo	Consente di visualizzare una breve descrizione della richiesta di cambiamento.
Thread e inserimenti	La visualizzazione dell'icona di Thread e inserimenti discussione

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
discussione utenti	utenti indica che i thread di discussione dell'utente e i relativi commenti sono in risposta alla richiesta di cambiamento selezionata. Quando si passa il puntatore del mouse sopra questa icona, viene visualizzata una descrizione che indica quanti thread di discussione e commenti esistono. È possibile visualizzare i thread di discussione nella vista Discussione della scheda Collaborazione. Per informazioni, vedere Collaborazione > scheda Discussione.

Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento

Questa sezione descrive le opzioni della barra degli strumenti relative al riquadro Richieste di cambiamento.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**.
Vedere anche	• Richieste di cambiamento - Vista Elenco • Richieste di cambiamento - Vista Calendario

La seguente tabella contiene una descrizione di ciascuna opzione della barra degli strumenti del riquadro Richieste di cambiamento - Vista Elenco.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Elenco. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento in formato elenco.Viene visualizzato il riquadro Richieste di cambiamento - Vista Elenco.
	Calendario. Consente di visualizzare le richieste di cambiamento in formato calendario.Viene visualizzato il riquadro Richieste di cambiamento - Vista Calendario.
	Pianifica cambiamento selezionato. Consente di simulare gli effetti della modifica dei dettagli di una richiesta di cambiamento e di visualizzare il modo in cui queste modifiche influenzano i dati sull'analisi.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Fare clic sulla freccia a discesa e selezionare una delle seguenti opzioni: • **Pianifica cambiamento selezionato.** • **Pianifica nuovo cambiamento.** Viene visualizzata la finestra Pianificazione cambiamento.
	Nuovo thread di discussione. Consente di aggiungere un nuovo thread alla discussione nel riquadro Voti in Collaborazione > scheda Discussione.Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuovo thread di discussione.
	Nuovo elemento azione. Consente di creare un elemento azione associato alla richiesta.Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione.
	Avvia processo cambiamento manuale. Consente di eseguire di nuovo manualmente il processo di ricalcolo per una richiesta di cambiamento selezionata o tutte le richieste di cambiamento in un filtro selezionato. Viene visualizzata la finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale.
	Genera report. Consente di generare un report PDF, HTML o Excel.Viene visualizzata la finestra di dialogo Dettagli report.
	Invia dati cambiamento. Consente di inviare i thread di discussione tramite e-mail. Fare clic sulla freccia a discesa e selezionare una delle seguenti opzioni: • **Invia dati cambiamento.**Consente di inviare un messaggio e-mail contenente solo la richiesta di cambiamento selezionata. • **Invia dati cambiamento e registro.**Consente di inviare un messaggio e-mail contenente la richiesta di cambiamento selezionata nonché le informazioni sul registro eventi a essa associate. • **Invia invito CAB.**Consente di inviare un invito alla riunione CAB. • **Invia verbale CAB.**Consente di inviare il verbale CAB del cambiamento selezionato. • **Invia invito PIR.**Consente di inviare un invito alla riunione PIR. • **Invia verbale PIR.**Consente di inviare il verbale PIR del cambiamento selezionato.
	Aggiungi richiesta selezionata ai Preferiti/Elimina richiesta

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	selezionata dai Preferiti. Consente di aggiungere o rimuovere la richiesta di cambiamento selezionata dal filtro Preferiti. Per informazioni, vedere Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività. Fare clic sulla freccia a discesa e selezionare una delle seguenti opzioni: • **Elimina dai Preferiti.**Consente di eliminare la richiesta di cambiamento selezionata dal filtro Preferiti. • **Elimina tutti gli Al selezionati dai Preferiti.**Consente di eliminare tutte le richieste di cambiamento dal filtro Preferiti. **Nota:** è inoltre possibile eseguire la sottoscrizione per ricevere notifiche quando vengono apportate determinate modifiche alle richieste di cambiamento preferite.Per informazioni, vedere Riquadro Area di lavoro utente.
	Sottoscrivi la richiesta selezionata/Annulla sottoscrizione dalla richiesta selezionata. Consente di ricevere notifiche e-mail o annullare la sottoscrizione di una notifica per la richiesta di cambiamento selezionata. Per informazioni sulla configurazione delle regole e delle condizioni di notifica, vedere Riquadro Notifiche. **Nota:** non tutte le modifiche alle richieste di cambiamento attivano una notifica.Release Control invia notifiche e-mail agli utenti che effettuano la sottoscrizione a un change solo quando si verifica uno dei seguenti eventi: • Evento di aggiunta post: aggiunta di un nuovo post di discussione alla richiesta di cambiamento. • Evento di aggiunta di elemento azione: aggiunta di un nuovo elemento azione alla richiesta di cambiamento. • Evento di approvazione: approvazione della richiesta di cambiamento. • Evento di revoca: revoca della richiesta di cambiamento.
	Seleziona periodo di tempo. Consente di selezionare i periodi di tempo configurati da visualizzare nello sfondo della vista Calendario. Per informazioni sulla configurazione dei periodi di tempo, vedere Panoramica della configurazione dei periodi di tempo. **Nota:**questa opzione è abilitata solo nella vista Calendario.
	Aggiorna. Consente di aggiornare le richieste di cambiamento

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento o gli elementi azione visualizzati nel riquadro elenco Elementi azione.
	Cerca ID richiesta/Cerca ID elemento azione. Consente di individuare una richiesta di cambiamento o un elemento azione desiderato. • Nel riquadro Richieste di cambiamento, immettere un ID richiesta della ricerca nella casella **Cerca richiesta di cambiamento** per individuare la richiesta di cambiamento desiderata nell'elenco delle richieste di cambiamento. • Nel riquadro Elemento azione, immettere un ID dell'elemento azione nella casella **Cerca ID elemento azione** per individuare l'elemento azione richiesto nell'elenco degli elementi azione.
Totale	Il numero di richieste di cambiamento che soddisfano il set di criteri definito. **Nota:**in modalità **Mese**, il numero totale rappresenta il numero effettivo di cambiamenti per tale mese.

Collaborazione > scheda Elementi azione

Questa scheda consente di visualizzare gli elementi azione della richiesta di cambiamento.

- Se l'utente è in modalità Richieste di cambiamento, questa scheda consente di visualizzare gli elementi azione associati a una richiesta di cambiamento e utilizzare questi elementi azione con la stessa procedura eseguita nel riquadro Elementi azione della modalità Elementi azione.
- Se l'utente è in modalità Elementi azione, questa scheda consente di visualizzare tutti gli elementi azione associati alla stessa richiesta di cambiamento dell'elemento azione selezionato.

Riquadro Elementi azione

Questo riquadro consente di visualizzare gli elementi azione associati a una richiesta di cambiamento. Per informazioni su questo riquadro, vedere Riquadro Elementi azione.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di visualizzare l'elemento azione visualizzato nel riquadro Elementi azione.

Riquadro Messaggi elemento azione

Consente di visualizzare le informazioni per ciascun elemento azione selezionato dall'elenco. Per informazioni su questo riquadro, vedere Riquadro Elementi azione.

Collaborazione > scheda Discussione

Questa scheda consente di visualizzare i commenti e i thread di discussione nonché un riepilogo dei voti relativi alla richiesta di cambiamento associata o selezionata. Consente inoltre agli utenti di condurre discussioni online su una richiesta di cambiamento prima della riunione CAB effettiva fissata per discuterne. La discussione CAB può quindi iniziare in una fase più avanzata oppure può risultare non necessaria se è chiaro dalle risposte dell'utente se la richiesta di cambiamento debba essere approvata o meno.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Collaborazione** > scheda **Discussione**.

Riquadro Commenti

Questo riquadro consente di visualizzare tutti i thread di discussione relativi alla richiesta di cambiamento. Ciascun thread include un'intestazione con il nome dell'utente che ha iniziato la discussione, un'icona che rappresenta il voto inviato dall'iniziatore della discussione, la data e l'ora del commento iniziale, l'oggetto e il testo del commento iniziale, nonché i commenti inviati da altri utenti al thread.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Espandi tutti i commenti. Consente di espandere tutti i commenti inclusi nei thread di discussione.
	Comprimi tutti i commenti. Consente di comprimere tutti i commenti inclusi nei thread di discussione.
	Meno recenti/Più recenti. Consente di ordinare i commenti in modo da visualizzare prima il commento meno recente oppure quello più recente.
	Nuovo thread di discussione. Consente di aggiungere un thread a qualsiasi richiesta di cambiamento.Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuovo thread di discussione.
	Invia e-mail. Consente di inviare uno o più thread di discussione tramite e-mail.Viene visualizzata la finestra di dialogo Invia e-mail.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Immettere l'indirizzo e-mail di ciascun destinatario del messaggio ed eventuali commenti aggiuntivi relativi alla richiesta di cambiamento.

Riquadro Voti

Questo riquadro consente di visualizzare un riepilogo dei voti più recenti inviati dagli iniziatori della discussione per la richiesta di cambiamento.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Struttura di riepilogo dei voti>	Consente di visualizzare i voti più recenti inviati dagli iniziatori della discussione per la richiesta di cambiamento. Viene visualizzata ciascuna opzione del voto disponibile (**In disaccordo**, **D'accordo**, **Inoltra al CAB** e **Nessun voto**) con il numero di utenti che hanno votato per tale opzione visualizzata tra parentesi. **Nota:**viene considerato solo il voto più recente dell'utente. Sotto ciascuna opzione del voto, è visualizzato un elenco di utenti (iniziatori della discussione) che hanno votato per tale opzione. È possibile espandere o comprimere l'elenco di utenti sotto ciascuna di tali opzioni facendo clic sulla freccia accanto all'opzione stessa. Quando si seleziona un utente, tutti i thread di discussione iniziati da tale utente vengono visualizzati nel riquadro Commenti. Per visualizzare tutti i thread di discussione iniziati da tutti gli utenti nel riquadro Commenti, fare clic su **Tutti**. Per ordinare cronologicamente i thread di discussione, fare clic sul pulsante **Meno recenti/Più recenti** . **Nota:** gli utenti possono iniziare più thread di discussione per ciascuna richiesta di cambiamento.Tutti i thread di discussione vengono visualizzati insieme al voto più recente dell'utente.

Collaborazione > scheda Risoluzione

Questa scheda consente di approvare una richiesta di cambiamento o revocare l'approvazione, visualizzare lo stato e la cronologia dell'approvazione, nonché creare il verbale CAB e linee guida di pre-implementazione e di post-implementazione.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Collaborazione** > scheda **Risoluzione**.

Riquadro Risoluzione

> **Questo riquadro viene visualizzato solo se si stanno utilizzando le seguenti applicazioni Service Desk:**
>
> - Service Manager
> - Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Questo riquadro consente di approvare/negare una richiesta di cambiamento o di revocare un'approvazione e visualizzare lo stato e la cronologia dell'approvazione stessa.

Le opzioni Approva e Revoca e Nega dipendono dallo stato della richiesta e sono disponibili solo se l'utente dispone delle autorizzazioni **approveChange**. L'approvazione/revoca/negazione di una richiesta di change in Release Control determina l'aggiornamento dello stato della richiesta all'interno dell'applicazione Service Desk. Se si sta utilizzando Service Manager, anche i commenti sull'approvazione vengono esportati insieme allo stato aggiornato.

Questa funzione consente di gestire il processo di approvazione della richiesta da Release Control, senza dover accedere direttamente a ciascuna richiesta all'interno dell'applicazione Service Desk.

Informazioni importanti	• Quando si approva una richiesta di change, Release Control verifica che il nome utente e la password siano corretti e se all'utente è attualmente consentito approvare la richiesta di change. In caso affermativo, Release Control approva la richiesta e i dettagli dell'approvazione vengono visualizzati nella scheda Collaborazione. Se i dati di autenticazione forniti non sono corretti oppure se attualmente all'utente non è consentito approvare la richiesta di change, Release Control visualizza un messaggio di errore dettagliato. Se la versione dell'applicazione Service Desk della richiesta è più recente della versione presente in Release Control, verrà visualizzato un messaggio in cui viene richiesto se si desidera forzare l'approvazione della richiesta di change. Selezionare la casella di controllo e fare clic su **Approva** per forzare l'approvazione. • L'amministratore può definire lo stato per cui è abilitato il **pulsante Approva**. Per informazioni, vedere Configurazione di Release Control per l'approvazione delle richieste.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Registro approvazione. Consente di visualizzare una cronologia di approvazioni e revoche eseguite in Release Control per il change selezionato.Vengono elencati gli utenti che hanno approvato la richiesta di cambiamento o hanno revocato l'approvazione insieme ai commenti che hanno inviato.
	Stato di approvazione.È possibile visualizzare lo stato di approvazione del cambiamento selezionato. Il riquadro Risoluzione è suddiviso in tre categorie di approvazione. Ciascuna categoria elenca i gruppi di utenti pertinenti (ad esempio, **Amministratore**). Sono visualizzate le tre seguenti categorie di approvazione: • **Approvazioni completate.**Consente di elencare i gruppi di utenti che hanno già approvato il cambiamento. • **In attesa di approvazioni.**Consente di elencare i gruppi di utenti la cui approvazione è ancora richiesta. • **Approvazioni future.** Consente di elencare i gruppi di utenti che possono approvare solo un cambiamento dopo che lo ha già approvato un diverso gruppo di utenti.I gruppi di utenti che devono prima approvare il cambiamento vengono elencati nella categoria **In attesa di approvazioni**.
   	Approva. Consente di approvare una richiesta di cambiamento.Viene visualizzata la finestra di dialogo Approva richiesta di cambiamento. **Revoca.** Consente di revocare l'approvazione data per la richiesta selezionata.Viene visualizzata la finestra di dialogo Revoca richiesta di cambiamento. **Nega**. Consente di negare una richiesta di cambiamento. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Nega richiesta di cambiamento. Per ulteriori informazioni sull'approvazione, la revoca o la negazione di una richiesta di cambiamento, vedere Finestra di dialogo Approva/Revoca/Nega richiesta di cambiamento. Quando si seleziona un elemento azione o una richiesta di change pertinente nel riquadro Richieste di change o Elementi azione e si seleziona **Collaborazione > scheda Risoluzione**, viene visualizzato il messaggio **Verifica stato** come descrizione dei pulsanti **Approva**, **Revoca** e **Nega** mentre Release Control verifica quanto segue: • Se l'utente dispone dei permessi **approveChange**, chi è

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	autorizzato ad approvare le richieste di cambiamento. • Se la richiesta di cambiamento selezionata può essere approvata in questo momento. Se tutti i criteri specificati sopra risultano soddisfatti, viene abilitato il pulsante **Approva**. Se la richiesta di cambiamento non è autorizzata dall'applicazione Service Desk, verrà visualizzato il messaggio di stato **Operazione non supportata** come descrizione dei pulsanti **Approva**, **Revoca** e **Nega**. Se la richiesta di change è stata approvata di recente e il relativo stato non è stato aggiornato in Release Control, viene visualizzato il messaggio di stato **Approvata** come descrizione del pulsante **Approva**. Se si è verificato un errore durante il processo di verifica di Release Control, viene visualizzato un messaggio di errore come descrizione dei pulsanti **Approva**, **Revoca** e **Nega**.

Riquadro Decisioni CAB

Questo riquadro consente di inviare diversi tipi di note relative al processo di approvazione/revoca/negazione.

Informazioni importanti	Per eseguire questa procedura, all'utente deve essere assegnato il ruolo di **Change Manager**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi decisione. Consente di inviare diversi tipi di note relative al processo di approvazione/revoca/negazione. Viene visualizzata una finestra di dialogo in cui è possibile selezionare il tipo di nota che si desidera inviare: • **Verbale CAB.**I dettagli di discussioni CAB pertinenti. • **Linee guida pre-implementazione.** Linee guida da seguire prima dell'implementazione di un cambiamento.Queste linee guida vengono visualizzate nel modulo Titolare nel riquadro degli allarmi prima della pianificazione di una richiesta di cambiamento. • **Linee guida post-implementazione.** Procedure di completamento dopo l'implementazione di un

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	cambiamento.Queste linee guida vengono visualizzate nel modulo Titolare nel riquadro degli allarmi dopo la pianificazione di una richiesta di cambiamento. Immettere l'oggetto e il contenuto della nota nella finestra di dialogo visualizzata. La nota viene visualizzata nel riquadro Decisioni CAB.

Finestra Grafico impatto

Questa finestra consente di visualizzare una rappresentazione visiva delle relazioni dell'impatto della richiesta di cambiamento selezionata.

È possibile modificare la visualizzazione trascinando singoli CI. Le linee, le frecce e le relazioni non vengono influenzate.

I grafici dell'impatto relativi a singoli CI o gruppi di CI possono essere visualizzati selezionando il CI o il gruppo di CI nella finestra del grafico dell'impatto.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > scheda **Valutazione**, quindi fare clic su **Apri finestra grafico**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nodo radice. Consente di ripristinare la visualizzazione originale della finestra Grafico impatto se un grafico dell'impatto per singoli CI o gruppi di CI è la vista corrente.
	Layout radiale concentrico. Consente di riorganizzare i CI nel layout radiale concentrico.
	Layout gerarchico. Consente di riorganizzare i CI nel layout gerarchico.
	Layout radiale concentrico su principale. Consente di riorganizzare i CI nel layout radiale concentrico su principale.
	Layout trascinabile. Consente di riorganizzare i CI nel layout trascinabile.
	Zoom. Consente di modificare il livello di ingrandimento eseguendo

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	lo zoom avanti o indietro.
Tutti i CI con impatto interessati	Consente di visualizzare una rappresentazione visiva delle relazioni dell'impatto in formato grafico. I CI sono collegati tramite linee con frecce che indicano la direzione dell'impatto. Ad esempio, se a un CI denominato **host11** è associata una freccia che punta a **serverB**, significa che **host11** influisce su **serverB**. È possibile personalizzare il layout del grafico dell'impatto per riorganizzare i CI mantenendo le stesse relazioni dell'impatto.
CI con impatto	Consente di visualizzare i CI cambiati e interessati (ACI e CCI).

Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale

Questa finestra di dialogo consente di eseguire nuovamente manualmente il processo di calcolo per una richiesta di cambiamento selezionata o tutte le richieste di cambiamento in un filtro selezionato.

> **Attenzione:**l'esecuzione del processo cambiamento manuale su un elevato numero di cambiamenti può influire sulle prestazioni del sistema.

Nei seguenti casi di utilizzo vengono descritte situazioni in cui potrebbe essere necessario eseguire di nuovo manualmente il processo di calcolo:

- Si verifica un change in Universal CMDB. Ad esempio, un cambiamento in un CI.
- Si verifica un cambiamento nella configurazione. Ad esempio, a causa di un CI cambiato, due richieste di cambiamento coinvolgono almeno un CI comune, determinando un conflitto della richiesta di cambiamento.
- Si verifica un cambiamento nella configurazione del fattore di rischio.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic su **Avvia processo cambiamento manuale** .
Informazioni importanti	Non è possibile eseguire il processo di cambiamento manuale per i cambiamenti latenti o se si utilizza un filtro che contiene cambiamenti latenti.

Riquadro Avvia nuovo processo

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Filtro corrente	Consente di ricalcolare tutte le richieste di cambiamento in un filtro selezionato. Fare clic sulla freccia verso il basso e selezionare il filtro richiesto.
Descrizione	Consente di immettere testo libero che descrive il processo di ricalcolo.
Esegui	Consente di eseguire il processo di ricalcolo.
Richieste di cambiamento selezionate	Consente di ricalcolare la richiesta di cambiamento selezionata.

Riquadro Calcolo richieste di cambiamento

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Interrompi	Selezionare la casella di controllo a sinistra dei processi di ricalcolo richiesti e fare clic su **Interrompi** per terminare il ricalcolo manuale. **Nota:** è sempre possibile interrompere i propri processi di ricalcolo.Per interrompere i processi di altri utenti, è richiesto il permesso **abortAnyManualChangeProcess**.
Rimuovi automaticamente processi completati dall'elenco	Consente di rimuovere automaticamente i processi di ricalcolo dal riquadro una volta completati.
Stato calcolo	Dopo aver fatto clic sul pulsante **Esegui** per avviare il ricalcolo manuale, viene visualizzata una barra di avanzamento che mostra il numero di richieste di cambiamento che devono ancora essere ricalcolate.
Descrizione	Nome del processo di ricalcolo descritto nella casella **Descrizione** nel riquadro Avvia nuovo processo.
Mostra processi per tutti gli utenti	Questa casella di controllo consente di visualizzare i processi di ricalcolo manuale avviati da tutti gli utenti. Se questa casella di controllo non è selezionata, vengono visualizzati solo i processi avviati.
Data/ora inizio	La data e l'ora in cui il processo di ricalcolo è stato inviato.
Utente	L'utente che ha avviato il processo di ricalcolo manuale.

Finestra di dialogo Nuovo thread di discussione

Questa finestra di dialogo consente di aggiungere un thread di discussione a qualsiasi richiesta di cambiamento. Come parte del thread di discussione, è possibile esprimere un'opinione sul cambiamento selezionando l'opzione di voto richiesta.

È possibile aggiungere più thread di discussione per ciascuna richiesta di cambiamento. Tutti i thread di discussione insieme al voto più recente dell'utente vengono visualizzati in Collaborazione > scheda Discussione.

Per eseguire l'accesso	• Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Dalla barra degli strumenti nel riquadro Richieste di cambiamento, fare clic su **Nuovo thread di discussione** . • Selezionare **Modulo** > **Analisi**> **Richieste di cambiamento** > **Collaborazione > scheda Discussione**. Dalla barra degli strumenti, fare clic su **Nuovo thread di discussione** .
Vedere anche	Collaborazione > scheda Discussione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Casella del messaggio>	(Opzionale) Digitare il messaggio richiesto.
Oggetto	Digitare l'oggetto richiesto.
Voto	Selezionare una delle seguenti opzioni di voto. • **In disaccordo** • **Inoltra al CAB** • **D'accordo** • **Nessun voto** Se è stato espresso un voto su questa richiesta di cambiamento in precedenza, il voto più recente viene visualizzato come **Voto corrente** sul lato destro della finestra di dialogo.

Finestra di dialogo Revisione post-implementazione

Questa finestra di dialogo consente di creare/modificare una revisione PIR (Post Implementation Review) per una richiesta di cambiamento.

La revisione PIR viene aggiunta alla richiesta di cambiamento e tutte le informazioni PIR inviate vengono visualizzate nel riquadro Informazioni conclusione della scheda **Revisione > Conclusioni**.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Revisione** > scheda **Conclusioni**, quindi fare clic su **Revisione** nel riquadro Informazioni conclusione.
Informazioni importanti	• Per impostazione predefinita, Release Control consente di creare una revisione PIR solo per una richiesta di change il cui stato è impostato su **Valutazione e chiusura**. • Se si utilizza Service Manager, Release Control aggiorna le informazioni PIR direttamente in tale applicazione.
Vedere anche	Revisione > scheda Conclusioni

Scheda Dettagli

Questa scheda consente creare/modificare una revisione PIR per la richiesta di cambiamento selezionata.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Esito cambiamento	Consente di selezionare l'esito della richiesta di cambiamento dall'elenco a discesa.
Soddisfazione cliente	Il cliente è la persona che ha aperto il ticket della richiesta nell'applicazione Service Desk. Selezionare il livello complessivo della soddisfazione del cliente per la richiesta dall'elenco a discesa.
Soddisfazione pianificazione	Consente di selezionare il livello complessivo della soddisfazione della pianificazione per la richiesta dall'elenco a discesa.
Commenti revisione	Consente di aggiungere eventuali commenti che possono essere pertinenti.
Data revisione	Utilizzare il calendario per impostare la data e l'ora per la creazione della revisione. La data e l'ora della prima creazione PIR vengono salvate nel sistema. Se si sta modificando una revisione PIR, si

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	consiglia di non modificare questi valori.
Autenticazione Service Desk	Se si sta utilizzando Service Manager, immettere il nome utente e la password per aggiornare le informazioni PIR direttamente in tale applicazione. Questo campo non viene visualizzato se si sta utilizzando una qualsiasi altra applicazione Service Desk.

Scheda CI di business interrotti

Questa scheda consente di visualizzare i CI di business inclusi nella revisione PIR.

I CI di business inclusi nella revisione PIR vengono visualizzati nel riquadro CI di business interrotti della scheda **Revisione > Conclusioni**.

Sono inclusi i seguenti elementi:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Mostra solo CI di business interessati/Mostra tutti i CI di business. Consente di visualizzare alternativamente i seguenti elementi: • Un elenco di tutti i CI di business interessati dalla richiesta corrente (Mostra solo CI di business interessati). • Un elenco di tutti i CI di business pertinenti che Release Control riconosce in Universal CMDB (Mostra tutti i CI di business).
	Mostra obsoleti. Consente di visualizzare i CI di business obsoleti.
	Trova. Consente di ricercare un CI di business specifico nell'elenco CI di business disponibili immettendo il nome o parte di un nome della casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i CI di business che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.
CI di business disponibili	Contiene un elenco di CI di business disponibili interessati dalla richiesta corrente o un elenco di CI di business che Release Control riconosce in Universal CMDB.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Per includere uno o più CI di business nella revisione PIR, selezionare i CI richiesti (utilizzando il tasto CTRL), quindi fare clic sulla freccia in alto per spostarli nell'elenco **CI di business interrotti**.
CI di business interrotti	Contiene un elenco di CI di business da includere nella revisione PIR. Per rimuovere uno o più CI di business dalla revisione PIR, selezionare i CI richiesti (utilizzando il tasto CTRL), quindi fare clic sulla freccia in basso per spostarli nell'elenco **CI di business disponibili**.

Anteprima > scheda Dettagli

Questa scheda consente di visualizzare i dettagli della richiesta di change che si originano dall'applicazione Service Desk e alcuni dati sull'analisi principali elaborati da Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Anteprima** > scheda **Dettagli**.
Informazioni importanti	Per informazioni sulla personalizzazione della scheda Anteprima > Dettagli, selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi** > **<Riquadro inferiore> - scheda Dettagli**. Per informazioni, vedere <Riquadro inferiore> - scheda Dettagli.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Fine effettiva	La data e l'ora in cui è terminata effettivamente l'esecuzione della richiesta di cambiamento.
Inizio effettivo	La data e l'ora in cui è iniziata effettivamente l'esecuzione della richiesta di cambiamento.
Categoria	Categoria che descrive il tipo di richiesta di cambiamento.
Nome contatto	Il nome dell'utente responsabile della richiesta di cambiamento.
Ubicazione contatto	L'ubicazione geografica della persona responsabile della richiesta di cambiamento.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Data creazione	La data e l'ora in cui la richiesta di cambiamento è stata creata originariamente nell'applicazione Service Desk.
Emergenza	Indica che la richiesta di cambiamento viene gestita in base alla procedura di cambiamento di emergenza.
Rischio stimato	Il livello di rischio stimato che è stato assegnato alla richiesta di cambiamento da un utente.
Gravità impatto	Il livello di gravità dell'impatto calcolato da Release Control relativo alla richiesta di change. Per ulteriori informazioni sulla gravità dell'impatto, vedere Analisi dell'impatto.
Implementatori	Le persone responsabili dell'implementazione della richiesta di cambiamento.
Iniziato da	Persona che ha dato inizio alla richiesta (solo richieste di cambiamento di primo livello).
Analisi ultimo impatto	La data e l'ora in cui è stata calcolata l'ultima analisi di un impatto.
Ultimo aggiornamento	La data e l'ora in cui è stato eseguito l'ultimo aggiornamento della richiesta di cambiamento nell'applicazione Service Desk.
Aperto da	Persona che ha dato inizio alla richiesta (solo richieste di cambiamento di secondo livello).
Fine prevista	La data e l'ora in cui è stata pianificata la fine dell'esecuzione della richiesta di cambiamento.
Inizio previsto	La data e l'ora in cui è stato pianificato l'inizio dell'esecuzione della richiesta di cambiamento.
Priorità	Il livello di priorità della richiesta di change in Release Control. Quando si configura Release Control, vengono configurati i livelli di priorità che possono essere assegnati a una richiesta di change.
ID richiesta	Il numero ID di riferimento della richiesta di cambiamento nell'applicazione Service Desk.
Data fine richiesta	Termine ultimo entro il quale implementare la richiesta.
Analisi del rischio	Consente di visualizzare il livello di rischio (basso, medio o alto) calcolato da Release Control. Per ulteriori informazioni su come viene calcolato il livello di rischio, vedere Analisi del rischio.
Inizio tempo inattività pianificato	Data/ora di inizio pianificato per il periodo di inattività dovuto al cambiamento.
Service Desk	L'applicazione Service Desk in cui si è originata la richiesta di cambiamento.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Sottocategoria	Viene elaborata nel campo **Categoria** e descrive il tipo di richiesta di cambiamento in maniera dettagliata.
Urgenza	Urgenza assegnata alla richiesta dall'iniziatore della richiesta stessa.

Anteprima > scheda Panoramica

Questa scheda consente di visualizzare un riepilogo delle informazioni sulla richiesta di cambiamento ricevute dall'applicazione Service Desk.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Anteprima** > scheda **Panoramica**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Informazioni analisi	Consente di visualizzare un riepilogo dell'analisi del change eseguita da Release Control per la richiesta di change e include i seguenti dati: • **Gravità impatto.** Consente di visualizzare il livello di gravità dell'impatto relativo alla richiesta di cambiamento rappresentato dall'icona corrispondente. Quando si passa il puntatore del mouse sopra l'icona, viene visualizzata una descrizione che indica il livello di gravità dell'impatto relativo alla richiesta di cambiamento.L'icona viene utilizzata come collegamento alla scheda Analisi impatto. Per ulteriori informazioni sull'analisi dell'impatto e su come ne viene calcolata la gravità dell'impatto, vedere Analisi dell'impatto. • **Conflitti.** Consente di visualizzare il livello di gravità del conflitto relativo alla richiesta di cambiamento rappresentato dall'icona corrispondente. Se la richiesta di cambiamento è in conflitto con più di un'altra richiesta, viene visualizzato il livello di gravità per il conflitto principale. Quando si passa il puntatore del mouse sopra l'icona, viene visualizzata una descrizione che indica il livello di gravità del conflitto.L'icona viene utilizzata come collegamento alla scheda Conflitti. Per ulteriori informazioni sui conflitti e su come viene calcolata la gravità del conflitto, vedere Conflitti di richieste di cambiamento. • **Rischio.** Consente di visualizzare il livello di rischio (basso,

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	medio o alto).Il livello visualizzato viene utilizzato come collegamento alla scheda Rischio. Per ulteriori informazioni sulla scheda Rischio e su come viene calcolato il livello di rischio, vedere Analisi del rischio. • **CI cambiati.** Consente di visualizzare il numero di CI cambiati come diretto risultato della richiesta di cambiamento.Il numero visualizzato viene utilizzato come collegamento alla scheda Analisi impatto. • **CI di business interessati.** Consente di visualizzare il numero di CI di business interessati come risultato della richiesta di cambiamento.Il numero visualizzato viene utilizzato come collegamento alla scheda Analisi impatto. • **Conflitti periodo di tempo.** Se la richiesta di cambiamento ha violato le regole di ricorrenza di una categoria del periodo di tempo, viene visualizzato il nome della categoria.La categoria visualizzata viene utilizzata come collegamento alla scheda Conflitti periodo di tempo.
Informazioni generali	• **ID richiesta.**Il numero ID di riferimento della richiesta di cambiamento nell'applicazione Service Desk. • **Service desk.**L'applicazione Service Desk da cui si è originata la richiesta di cambiamento. • **Pianificato per.**La data e l'ora di inizio pianificate della richiesta di cambiamento. • **Durata.**La durata pianificata della richiesta di cambiamento. • **Stato.**Lo stato della richiesta di cambiamento definito nell'applicazione Service Desk. • **Esito.** L'esito della richiesta di cambiamento. L'esito viene inviato nella scheda Revisione.Il valore dell'esito viene utilizzato come collegamento alla scheda Revisione > Conclusioni.
Informazioni utente	Visualizza le seguenti informazioni: • **Thread di discussione.**Il numero di thread di discussione inviati da utenti in risposta alla richiesta di cambiamento. • **In disaccordo.**Il numero di utenti che hanno inviato il voto **In disaccordo** in risposta alla richiesta di cambiamento. • **Inoltra al CAB.**Il numero di utenti che hanno inviato il voto **Inoltra al CAB** in risposta alla richiesta di cambiamento. • **D'accordo.**Il numero di utenti che hanno inviato il voto **D'accordo** in risposta alla richiesta di cambiamento.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nota: i dati vengono utilizzati come collegamento alla scheda Collaborazione > Discussione.Per informazioni, vedere Collaborazione > scheda Discussione.

Anteprima > scheda Record correlati

A partire dalla versione 5.0, le richieste di cambiamento e tutti i relativi compiti (record correlati) non vengono più visualizzati insieme nello stesso riquadro. Release Control consente di visualizzare le richieste di change e i task correlati in riquadri diversi.

- Quando l'utente è in modalità Richieste di cambiamento:
  - Se le richieste di cambiamento vengono visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento, i compiti assegnati al cambiamento selezionato vengono visualizzati in Anteprima > scheda Record correlati.
  - Se le richieste di cambiamento vengono visualizzate in Anteprima > scheda Record correlati, i compiti assegnati al cambiamento selezionato vengono visualizzati nel riquadro Richieste di cambiamento.
- Quando l'utente è in modalità Elemento azione, i compiti vengono sempre visualizzati in Anteprima > scheda Record correlati.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Anteprima** > scheda **Record correlati**.
Informazioni importanti	Per impostazione predefinita, le richieste di cambiamento vengono visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento e i compiti correlati vengono visualizzati in Anteprima > scheda Record correlati. Questa impostazione viene configurata selezionando **Cambiamento** nella casella **Livello gerarchico** disponibile nella finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento. Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Filtri, fare clic sulla freccia verso il basso a destra del pulsante **Nuovo** e selezionare **Nuovo** o **Modifica**. In alternativa, è possibile configurare i compiti correlati da visualizzare nel riquadro Richieste di cambiamento per impostazione predefinita selezionando **Compito** nella casella **Livello gerarchico**.

Vedere anche	◦ Richieste di cambiamento - Vista Elenco ◦ Riquadro Elementi azione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Apri record correlati. Consente di visualizzare alternativamente i compiti e le richieste di cambiamento nel riquadro Richieste di cambiamento e in Anteprima > scheda Record correlati. **Note:** • Questo pulsante è abilitato solo nel riquadro Richieste di cambiamento. • Quando si fa clic su questo pulsante, Release Control crea automaticamente un filtro temporaneo denominato **Record correlati**. • In modalità Richieste di cambiamento, è possibile visualizzare gli elementi del filtro precedente facendo clic sul pulsante **Indietro** . Per informazioni, vedere Riquadro Filtri.
<colonne>	Per una descrizione delle colonne visualizzate in questa scheda, vedere Richieste di cambiamento - Vista Elenco.
Totale	Il numero di record assegnati all'elemento selezionato nel riquadro Richieste di cambiamento o Elementi azione.

Finestra di dialogo Dettagli report

Questa finestra di dialogo consente di generare un report PDF, HTML o Excel contenente i dati relativi a una singola richiesta di cambiamento o tutte le richieste di cambiamento incluse nel filtro corrente.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi**. Quindi selezionare la richiesta di cambiamento o il filtro per cui si desidera creare un report e fare clic su **Genera report**.
Informazioni importanti	Se si sta lavorando in un ambiente di lingua asiatica e si desidera generare report in formato PDF, è necessario modificare il valore della codifica PDF (attualmente definito come CP1250) all'interno dei seguenti file modelli di report, memorizzati in **<directory di installazione di Release Control>\conf\reports.ext**:

	• **calendar.changes-report.days-subreport.pdf.jrxml** • **calendar.changes-report.pdf.jrxml** • **calendar.changes-report.tickets-subreport.pdf.jrxml** • **grid.change-single-pager-report.pdf.jrxml** • **grid.changes-report.pdf.jrxml** • **grid.changes-report.tasks-subreport.pdf.jrxml**
Vedere anche	Riquadri Report

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Dati	A seconda dei dati che si desidera visualizzare nel report, scegliere l'intervallo delle richiesta desiderato. Le opzioni possibili sono: • **Filtro corrente.**Tutte le richieste di cambiamento nel filtro selezionato. • **Richieste di cambiamento selezionate.**La richiesta di cambiamento attualmente selezionata. **Nota:**se il numero di richieste di cambiamento nel report supera il numero massimo di richieste di cambiamento che possono essere incluse in un report generato, come definito in Riquadri Report, viene visualizzato il seguente avviso: `la selezione supera n (numero massimo di richieste per un report). Alcune richieste verranno rimosse dal report.`
Formato	Consente di selezionare il tipo di output del report richiesto. Le opzioni possibili sono: • **PDF** • **Excel** **Nota:**questa opzione viene visualizzata solo quando si seleziona **Elenco** come opzione di Layout. • **HTML**
Layout	Consente di scegliere l'opzione di layout della richiesta desiderata: • **Pagina singola.**Consente di visualizzare i dati relativi a ciascuna richiesta di cambiamento su una pagina separata. **Nota:** questa opzione viene visualizzata solo nella modalità di vista Elenco.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• **Elenco.** Consente di visualizzare i dati relativi a ciascuna richiesta di cambiamento in maniera concisa, in formato elenco.Su ciascuna pagina vengono visualizzati diversi elenchi.
Criterio livello	Consente di definire se si desidera includere richieste di cambiamento secondarie (attività) nonché richieste di cambiamento principali (cambiamenti) nel report. Selezionare: • **Compresso** per includere solo i dati relativi alle richieste di cambiamento principali (cambiamenti). • **Esteso** per includere nel report richieste di cambiamento secondarie (attività) nonché richieste di cambiamento principali (cambiamenti). **Valore predefinito:**Compresso

Finestra di dialogo Rispondi

Questa finestra di dialogo consente quanto segue::

- Qualsiasi utente di Release Control può aggiungere un commento a qualunque elemento azione che non è chiuso.
- L'assegnatario di un elemento azione può restituire l'elemento azione al relativo creatore, se per qualsiasi motivo non desidera accettarlo.
- L'assegnatario di un elemento azione può cambiare lo stato di un elemento azione da **Aperto** a **Completato**.
- Il creatore di un elemento azione può cambiare lo stato di un elemento azione da **Aperto** o **Completato** a **Chiuso**.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Elementi azione**. Nel riquadro Elementi azione, selezionare l'elemento azione richiesto e fare clic su .
Informazioni importanti	Il pulsante è abilitato solo quando l'elemento azione selezionato è assegnato all'utente corrente.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Descrizione	• Se è stata selezionata l'opzione **Invia e metti l'elemento azione in attesa per <creatore>**, immettere il motivo per cui non si desidera accettare l'elemento azione. • Se è stata selezionata l'opzione **Rispondi con un messaggio**, immettere il testo completo del commento.
Informa il creatore che l'elemento azione è completato	Consente all'assegnatario di cambiare lo stato di un elemento azione da **Aperto** a **Completato**. Per informazioni sugli stati degli elementi azione, vedere Stato. **Nota:**questa opzione viene visualizzata quando l'elemento azione selezionato è assegnato all'utente corrente e il cui stato non è ancora impostato su **Completato**.
Invia e metti l'elemento azione in attesa per <creatore>	Consente all'assegnatario di restituire l'elemento azione al relativo creatore se per qualsiasi motivo non desidera accettarlo. **Viene visualizzata l'opzione Rinvia a: <creatore>** nella casella **Oggetto**. **Nota:** l'azione è ora elencata come commento nel riquadro elenco Elementi azione e nel riquadro vista Elementi azione della scheda Collaborazione.L'elemento azione è ora elencato come in attesa per il creatore.
Riapri l'elemento azione e informa <assegnatario> che necessita di ulteriore lavoro	Consente al creatore di cambiare lo stato di un elemento azione da **Completato** a **Riapri** o **Chiuso**.
Rispondi con un messaggio	Consente a qualsiasi utente di Release Control può aggiungere un commento a qualunque elemento azione che non è chiuso. Quando l'elemento azione è selezionato sia nel riquadro elenco Elementi azione o nella vista Elementi azione della scheda Collaborazione, il commento viene visualizzato nel riquadro Messaggi elemento azione.

Revisione > scheda Conclusioni

Questa scheda consente al revisore del cambiamento di:

- Aggiungere note di revisione a qualsiasi richiesta di cambiamento il cui stato è impostato su **Valutazione e chiusura**.
- Chiudere la richiesta in modo che non possano essere apportate ulteriori modifiche.

Le note di revisione presentano le conclusioni relative alla richiesta, fornendo informazioni sui livelli complessivi di successo e di soddisfazione delle parti pertinenti.

Se si utilizza Service Manager, è possibile sincronizzare le informazioni PIR direttamente in tale applicazione, quindi da Service Manager a Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Revisione** > scheda **Conclusioni**.
Informazioni importanti	• Il revisore del cambiamento può utilizzare il pulsante **Invia e-mail** , disponibile sulla barra degli strumenti Richieste di cambiamento, per inviare un invito e-mail a partecipare a una riunione PIR, nonché un riepilogo delle conclusioni PIR per qualsiasi richiesta completata. • È possibile definire un filtro della richiesta di cambiamento in base ai criteri correlati alla revisione. Per informazioni, vedere Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività.
Vedere anche	Finestra di dialogo Revisione post-implementazione

Riquadro Informazioni conclusione

Questo riquadro consente di creare/modificare una revisione PIR per qualsiasi richiesta di cambiamento il cui stato è impostato su **Valutazione e chiusura**.

Se si sta utilizzando Service Manager, è anche possibile chiudere la richiesta in modo che non possano essere apportate ulteriori modifiche.

Informazioni importanti	Il pulsante **Chiudi** presente in questo riquadro è disponibile solo si sta utilizzando Service Manager. Se si sta utilizzando qualsiasi altra applicazione Service Desk, il pulsante **Chiudi** è disabilitato.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Se l'utente è completamente integrato con Service Manager, questo pulsante consente di creare/modificare una revisione PIR per qualsiasi richiesta di change il cui stato non è impostato su **Chiuso**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Revisione post-

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	implementazione. **Nota:**se si sta utilizzando qualsiasi altra applicazione Service Desk, il pulsante è disabilitato.
	Se l'utente è completamente integrato con Service Manager, questo pulsante consente di chiudere la richiesta direttamente in Service Manager in modo che non possano essere apportate ulteriori modifiche. **Nota:**se si sta utilizzando qualsiasi altra applicazione Service Desk, il pulsante è disabilitato. Viene visualizzata la finestra di dialogo Accesso. Immettere il nome utente e la password di Service Manager. Se l'operazione viene eseguita correttamente, il ticket viene aggiornato in Service Manager, che quindi aggiorna la richiesta in Release Control impostando lo stato su **Chiuso**.
<Informazioni conclusione>	Contiene le informazioni sulla revisione immesse nella finestra di dialogo Revisione post-implementazione per la richiesta selezionata.

Riquadro CI di business interrotti

Questo riquadro consente di visualizzare i CI di business interrotti selezionati nella finestra di dialogo Revisione post-implementazione da includere nella revisione PIR.

Revisione > scheda Registro Eventi

Questa scheda consente di visualizzare tutti gli eventi correlati all'attività selezionata.

Questi possono essere eventi indotti dal sistema o dall'utente.

- Gli eventi indotti dall'utente includono:
  - Aggiornamenti dello stato di un'attività
  - Modifiche alla pianificazione dell'implementazione di un'attività
  - Allarmi gestiti per un'attività
  - Note inviate sull'attività
  - Cambiamenti simili aggiunti/confermati/eliminati
  - Approvazione, negazione o revoca dell'approvazione delle richieste di cambiamento

- Verbali o linee guida sull'implementazione pubblicati
- Gestione degli elementi azione
- Aggiornamenti delle revisioni post-implementazione
- Voti pubblicati per una richiesta di cambiamento

- Gli eventi indotti dal sistema includono:
  - Allarmi generati per un'attività
  - Processi su una richiesta di cambiamento, ad esempio analisi del rischio, analisi dell'impatto e analisi dei conflitti

Per eseguire l'accesso	• **Nel modulo Analisi:**Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Revisione** > scheda **Registro eventi**. • **Nel modulo Titolare:** Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività o Allarmi, fare clic su **Informazioni attività** per aprire la finestra di dialogo Informazioni attività.Quindi, fare clic sulla scheda **Registro eventi**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Descrizione	Una descrizione dell'evento.
Data/ora	L'ora in cui l'evento è stato registrato nel Registro eventi.
Utente	• Gli eventi indotti dal sistema sono elencati sotto il nome utente, **Sistema**. • Gli eventi indotti dall'utente visualizzano il nome dell'utente pertinente.

Revisione > scheda Verifiche

Questa scheda consente di visualizzare i dati relativi ai cambiamenti **rilevati** e **latenti**.

I cambiamenti rilevati della richiesta selezionata vengono visualizzati insieme alle informazioni ricevute da Universal CMDB.

Per ulteriori informazioni sui cambiamenti rilevati e latenti, vedere Cambiamenti rilevati e latenti.

Il riquadro Cambiamenti rilevati consente di visualizzare le seguenti informazioni per ciascun cambiamento rilevato:

- **Nome CI.**Il nome del CI cambiato.
- **Tipo CI.**Il tipo di CI cambiato.
- **Tipo cambiamento.**Il tipo di cambiamento eseguito sul CI.
- **Finestra di rilevamento.**L'intervallo di tempo del rilevamento del cambiamento quando è stato identificato il cambiamento.

Il riquadro Attributi cambiati consente di visualizzare le seguenti informazioni per ciascun cambiamento rilevato:

- **Attributo.** L'aspetto specifico del CI cambiato.Ad esempio, il sistema operativo (VERSIONE_SO).
- **Valore precedente.** La definizione dell'attributo prima del cambiamento.Ad esempio, XP SP1.
- **Nuovo valore.** La definizione dell'attributo dopo il cambiamento.Ad esempio, XP SP2.

I cambiamenti latenti vengono visualizzati come cambiamenti separati nella vista Elenco di Richieste di cambiamento, insieme a tutte le altre richieste di cambiamento. Un cambiamento latente viene indicato dall'icona **Latente** e dalle parole **Cambiamento latente** Nella colonna Riepilogo della vista Elenco.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > **Revisione** > scheda **Verifiche**.
Informazioni importanti	• Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'applicazione Release Control. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore di Release Control. • In questa sezione si presuppone che la funzione Cambiamento latente sia completamente attivata.

Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività
- Espressioni regolari

Compiti

- Creazione di un filtro unione

Riferimenti

- Interfaccia utente del filtro

Concetti

Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

È possibile filtrare le richieste di cambiamento nel modulo Analisi e le attività nel modulo Titolare. È possibile selezionare un filtro pubblico o un filtro definito in precedenza oppure è possibile definire un nuovo filtro. È inoltre possibile utilizzare i campi Filtro rapido per visualizzare le informazioni più richieste nel riquadro Richieste di cambiamento.

Indipendentemente dal punto in cui si è creato il filtro, gli stessi filtri sono visibili nel modulo Analisi e Titolare.

Per informazioni sul modulo Analisi, vedere Modulo Analisi. Per informazioni sul modulo Titolare, vedere Modulo Titolare.

Questa sezione include inoltre:

- Utilizzo dei filtri nel modulo Analisi
- Utilizzo dei filtri nel modulo Titolare

Utilizzo dei filtri nel modulo Analisi

È possibile utilizzare il metodo di filtro nel riquadro Filtri per definire un set di criteri in base a cui Release Control determina le richieste di change da visualizzare in modalità Richieste di change o gli elementi azione da visualizzare in modalità Elementi azione.

Se si sta lavorando in modalità Richieste di cambiamento, è possibile:

- Ricercare una richiesta di cambiamento specifica immettendo il numero ID della richiesta nella casella di ricerca nell'angolo in alto a destra della pagina e facendo clic sul pulsante **Trova** . Per un elenco delle espressioni regolari che è possibile utilizzare, vedere Espressioni regolari.
- Selezionare un filtro richiesta di cambiamento. Release Control mostra le richieste di change che soddisfano i criteri del filtro della richiesta di change selezionato.

Se si sta lavorando in modalità Elemento azione, è possibile:

- Cercare un elemento azione specifico immettendo il numero ID dell'elemento azione nella casella di ricerca nell'angolo in alto a destra della pagina e facendo clic sul pulsante **Trova** . Per un elenco delle espressioni regolari che è possibile utilizzare, vedere Espressioni regolari.
- Selezionare un filtro elemento azione. Release Control mostra le richieste di change che soddisfano i criteri del filtro dell'elemento azione selezionato.

> **Nota:** il filtro dell'elemento azione non viene applicato alla vista Elementi azione nella scheda Collaborazione. Se si sta utilizzando il riquadro Richieste di cambiamento, questa vista consente di visualizzare tutti gli elementi azione associati alla richiesta di cambiamento selezionata.Se si sta utilizzando il riquadro Elementi azione, questa vista consente di visualizzare tutti gli elementi azione associati alla richiesta di cambiamento a cui è associato l'elemento azione selezionato.

Utilizzo dei filtri nel modulo Titolare

È possibile utilizzare il metodo del filtro nella parte superiore del modulo Titolare per definire un set di criteri in base a cui Release Control determina le attività da visualizzare nel modulo Titolare.

Il metodo di filtro nel modulo Titolare funziona con la stessa procedura del metodo di filtro nel modulo Analisi ed è possibile utilizzare i filtri creati nel modulo Analisi per filtrare attività nel modulo Titolare. Tuttavia, alcuni criteri del filtro pertinenti solo al modulo Analisi non sono inclusi nel modulo Titolare e viceversa.

Ad esempio, i criteri correlati al tempo, che sono pertinenti solo al modulo Analisi, non sono inclusi nel modulo Titolare. Se un filtro è stato creato nel modulo Analisi con criteri correlati al tempo, il filtro può comunque essere utilizzato nel modulo Titolare. Tuttavia, non è possibile modificare i criteri correlati al tempo nel modulo Titolare.

Espressioni regolari

In alcuni campi di ricerca e del filtro, è possibile utilizzare espressioni regolari per restringere la ricerca o il filtro. In questi campi, è possibile utilizzare le seguenti espressioni regolari:

- **OR o una virgola (,).** Questo crea un OR logico tra i predicati. Ad esempio, se si immette **david OR steve**, vengono inclusi nel filtro sia **david** che **steve**.Allo stesso modo, se si immette **steve, da***, nel filtro vengono inclusi sia **steve** che qualsiasi stringa che inizia con **da**.
- **NOT.**Immettendo `NOT` all'inizio dell'espressione, viene creato un NOT logico per l'intera espressione. Il NOT si riferisce all'intera condizione logica, indipendentemente dal fatto che contenga uno o più predicati. Le parentesi non devono essere specificate. Ad esempio, se si immette **NOT a***, vengono incluse nel filtro tutte le stringhe che non iniziano con la lettera **a**. Allo stesso modo, se si immette **NOT da*, steve**, vengono incluse nel filtro tutte le stringhe che non iniziano con le lettere **da** e non sono **steve**.

Un asterisco (*) indica qualsiasi numero di caratteri, incluso lo zero. Un punto interrogativo (?) indica qualsiasi singolo carattere.

Compiti

Creazione di un filtro unione

Nella successiva riunione del Change Advisory Board, si discuteranno le richieste di cambiamento che si è pianificato di implementare durante la prima settimana di giugno 2009, caratterizzate da un rischio elevato, in conflitto critico con altre richieste o votate prima del CAB.

Questa attività descrive come creare un filtro unione che visualizza le richieste di cambiamento i cui criteri soddisfano queste condizioni.

Passaggio 1: Definizione di un nuovo filtro

Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richiesta di cambiamento**. Nel riquadro Filtri, fare clic sulla freccia

verso il basso a destra del pulsante **Nuovo** e selezionare **Nuovo**. Definire un nuovo filtro denominato **Next CAB Meeting**. Nella scheda **Data/ora**, selezionare la prima settimana di giugno in **Previsto entro**. Per ulteriori informazioni sulla definizione di un filtro, vedere Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento.

Passaggio 2: Combinazione del filtro della successiva riunione CAB con i filtri esistenti

Nella scheda **Filtri unione**, selezionare i filtri **Conflitti critici**, **Rischio elevato** e **Con voti a CAB** definiti precedentemente in Release Control. Per ulteriori informazioni sulla scheda **Filtri unione**, vedere Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento.

Passaggio 3: Risultati

Quando si seleziona il filtro **Riunione CAB successiva**, Release Control visualizza tutte le richieste di change pianificate per la prima settimana di giugno 2009, che soddisfano uno dei seguenti criteri:

- Rischio = Alto
- Gravità conflitto = Critica
- Contiene voti a CAB

Riferimenti

Interfaccia utente del filtro

Questa sezione descrive:

- Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento
- Finestra di dialogo Filtri disponibili
- Finestra di dialogo Valori <criteri>
- Riquadro Filtri
- Elenco di selezione dei filtri
- Finestra di dialogo Salva filtro

Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento

Questa finestra di dialogo consente di creare un nuovo filtro della richiesta di cambiamento o dell'attività. È possibile creare un nuovo filtro nel modulo Analisi o Titolare.

È possibile filtrare le attività in base a diversi criteri. Questi criteri vengono suddivisi in categorie di filtri predefinite. È inoltre possibile combinare i risultati del filtro corrente con altri filtri esistenti nella scheda **Filtri unione**.

Per eseguire l'accesso	• Nel modulo Titolare: Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività, fare clic sulla freccia verso il basso a destra del pulsante **Nuovo** e selezionare **Nuovo** o **Modifica**. • Nel modulo Analisi: Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Filtri, fare clic sulla freccia verso il basso a destra del pulsante **Nuovo** e selezionare **Nuovo** o **Modifica**.
Informazioni importanti	• Release Control applica tutti i criteri definiti a un filtro (utilizzando l'operatore AND). Ad esempio, se è stato definito un filtro con **Priorità** impostata su **Alta** e **Gravità impatto** impostata su **Critica**, vengono visualizzati solo i risultati che soddisfano entrambi questi criteri (**Priorità**: **Alta** e **Gravità impatto: Critica**). • L'amministratore di Release Control può rimuovere alcuni dei criteri del filtro definiti in precedenza. Alcuni dei criteri elencati nella descrizione delle schede **Generale**, **Dati analisi**, **CI di business** e **Filtri unione**, potrebbero pertanto non essere disponibili. • L'amministratore di Release Control può creare filtri personalizzati aggiuntivi, nel qual caso sono disponibili categorie di filtro aggiuntive nella finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di change. Per informazioni sulla creazione di filtri personalizzati, vedere Riquadro Campi. • Alcuni criteri del filtro possono essere inclusi in un modulo e non in un altro. Se è stato creato un filtro in un modulo con i criteri che sono pertinenti solo a tale modulo, il filtro può comunque essere utilizzato nell'altro modulo ma con alcune limitazioni. Ad esempio, i criteri correlati al tempo, che sono pertinenti solo al modulo Analisi, non sono inclusi nel modulo Titolare. Se un filtro è stato creato nel

	modulo Analisi con criteri correlati al tempo, il filtro può comunque essere utilizzato nel modulo Titolare. Tuttavia, non è possibile modificare i criteri correlati al tempo nel modulo Titolare.
Compiti correlati	Creazione di un filtro unione
Vedere anche	Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Cancella. Consente di cancellare tutte le proprietà del filtro selezionato.
	Salva con nome. Consente di salvare le impostazioni del filtro.Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva filtro.
	Visualizza risultati filtrati. Consente di visualizzare i risultati del filtro nel riquadro Cronologia attività senza salvare il filtro.

Scheda Generale

Questa scheda contiene i criteri del filtro che si basano sui campi originati nell'applicazione Service Desk.

Quando si crea un filtro per le richieste di cambiamento e le attività, vengono visualizzati i seguenti elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Categoria	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla categoria.
Tipo cambiamento	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base al tipo di richiesta. Sono disponibili le seguenti opzioni: • **Previsto.**Consente di visualizzare le normali richieste di change pianificate in Release Control. • **Latente.** (Disponibile se è stata configurata la funzione relativa ai cambiamenti latenti). Consente di visualizzare le richieste di change rilevate da Universal CMDB.Per ulteriori informazioni, vedere Cambiamenti rilevati e latenti. • **Surrogato.**Consente di visualizzare le richieste di change create automaticamente da Release Control per rappresentare una richiesta di change esistente nell'applicazione Service Desk che non è stata ancora recuperata da Release Control. • **Automatizzato.**Consente di visualizzare i change originati da

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Network Automation o Server Automation.
Nome contatto	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alle persone responsabili delle richieste di cambiamento. Per un elenco delle espressioni regolari che è possibile utilizzare, vedere Espressioni regolari.
Stato rilevamento	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base al modo in cui sono state rilevate. Sono disponibili le seguenti opzioni: • **Non rilevato.**Consente di visualizzare le normali richieste di change pianificate in Release Control. • **Rilevato.** Consente di visualizzare i cambiamenti latenti o le richieste di cambiamento che contengono i cambiamenti rilevati.Per ulteriori informazioni, vedere Cambiamenti rilevati e latenti. **Nota:** pertinente solo al modulo Analisi.Disponibile solo se è stata configurata la funzione relativa al cambiamento **Latente**.
Emergenza	Consente di filtrare le richieste di cambiamento nel modo seguente: • **True.**Richieste di cambiamento che sono state gestite in una procedura di emergenza. • **False.**Richieste di cambiamento che non sono state gestite in una procedura di emergenza.
Livello gerarchico	Consente di filtrare le attività in base alla relativa struttura gerarchica. Sono disponibili le seguenti opzioni: • **Cambiamento.**Consente di visualizzare solo le richieste di cambiamento di primo livello. • **Compito.**Consente di visualizzare solo le richieste di cambiamento di secondo livello. **Note:** • Se è stata selezionata l'opzione **Livello gerarchico** nelle versioni precedenti alla 5.0, il filtro visualizza solo le richieste di cambiamento di primo livello. • I nomi delle richieste di primo e di secondo livello sono configurabili nel file **enumeration-labels.properties** nel riquadro Etichette e termini. Per informazioni, vedere Riquadro Etichette e termini.
Implementatori	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai relativi implementatori. Per selezionare un implementatore, è possibile digitarne il nome nella casella oppure fare clic sul pulsante **Selezionare dall'elenco**

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	e selezionare un implementatore dalla finestra di dialogo visualizzata. Per un elenco delle espressioni regolari che è possibile utilizzare, vedere Espressioni regolari.
Service Desk	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alle applicazioni Service Desk da cui sono state originate. È possibile selezionare una o più delle applicazioni Service Desk elencate.
Stato	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai relativi stati. È possibile selezionare uno o più degli stati elencati. Lo stato viene determinato nell'applicazione Service Desk.
Sottocategoria	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla sottocategoria.

Scheda Dati analisi

Questa scheda descrive i criteri di filtro, basandosi sui calcoli eseguiti da Release Control durante l'elaborazione delle richieste di change.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Rischio calcolato	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai livelli di analisi del rischio. Il livello di analisi del rischio è un numero compreso tra 0 e 100 che indica il livello di rischio di questa richiesta di cambiamento relativamente alle altre richieste di cambiamento. Un numero più alto indica un livello di rischio maggiore. Immettere o selezionare un intervallo utilizzando le caselle fornite. Per ulteriori informazioni sul calcolo dei livelli di rischio, vedere Analisi del rischio.
CI	Consente di filtrare le richieste di cambiamento a seconda dei CI interessati da ciascuna richiesta, in base al calcolo dell'analisi dell'impatto. Per selezionare i CI, è possibile digitarne i nomi nella casella oppure è possibile fare clic sul pulsante **Selezionare valori** per aprire la finestra di dialogo Selezionare valori.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Per un elenco delle espressioni regolari che è possibile utilizzare, vedere Espressioni regolari. Per selezionare i CI utilizzando la finestra di dialogo Selezionare valori, selezionare i CI pertinenti nell'elenco **Valori disponibili**, fare doppio clic oppure fare clic sulla freccia verso l'alto per spostarli nell'elenco **Valori selezionati** e fare clic su **OK**. Per deselezionare un CI, selezionare il CI nell'elenco **Valori selezionati** e fare clic sul freccia verso il basso. **Nota:** se si utilizza l'espressione regolare NOT, il filtro esclude tutte le richieste di cambiamento che contengono solo i CI specificati e non altri CI. Tuttavia, se una richiesta di cambiamento include anche altri CI oltre a quello specificato, tale richiesta di cambiamento è comunque visualizzata nei risultati.
Gravità conflitto	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai livelli di gravità del conflitto. È possibile selezionare uno o più dei livelli di gravità del conflitto elencati. La gravità del conflitto viene calcolata da Release Control. Per ulteriori informazioni sulla gravità del conflitto, vedere Conflitti di richieste di cambiamento.
Tipo conflitto	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai tipi o alle cause dei conflitti. È possibile selezionare una o più delle cause del conflitto elencate. Per ulteriori informazioni sulle cause del conflitto, vedere Conflitti di richieste di cambiamento. **Note:** • Se è stata definita una causa del conflitto personalizzata, è possibile selezionare il nome del campo specificato come causa del conflitto. • Pertinente solo al modulo Analisi.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Data creazione discussione	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data in cui sono stati aggiunti i commenti e i thread di discussione della richiesta. **Nota:**pertinente solo al modulo Analisi.
Gravità impatto	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai livelli di gravità dell'impatto. È possibile selezionare uno o più dei livelli di gravità dell'impatto elencati. La gravità dell'impatto viene calcolata da Release Control. Per ulteriori informazioni sulla gravità dell'impatto, vedere Analisi dell'impatto. **Nota:**non è possibile eseguire il filtraggio in base al livello di gravità dell'impatto se è stata selezionata l'opzione **Richieste con impatto sconosciuto** nella scheda **CI di business**.
Conflitti periodo di tempo	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alle categorie del periodo di tempo la cui ricorrenza regola la violazione delle richieste. È possibile selezionare una o più delle categorie del periodo di tempo elencate. Per ulteriori informazioni sulle categorie di periodo di tempo, vedere Configurazione dei periodi di tempo. **Nota:** pertinente solo al modulo Analisi.Quando si visualizzano le richieste di cambiamento filtrate nelle viste Cronologia e Calendario, le categorie del periodo di tempo selezionate nel filtro Richieste di cambiamento vengono visualizzate automaticamente.
Voto ricevuto	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai voti degli utenti ricevuti. È possibile selezionare una o più delle opzioni di voto elencate. Gli utenti possono esprimere la loro opinione su una richiesta di cambiamento inviando un voto (**In disaccordo**, **Inoltra al CAB**, **D'accordo**,

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nessun voto) relativamente alla richiesta. Per ulteriori informazioni sul voto delle richieste di change, vedere Collaborazione > scheda Discussione. **Nota:**pertinente solo al modulo Analisi.

Scheda Elementi azione

Questa scheda consente di filtrare le richieste di cambiamento in base agli elementi azione associati a esse.

- Se l'utente si trova all'interno del riquadro Richieste di cambiamento e crea un filtro utilizzando i campi di un elemento azione, il riquadro Richieste di cambiamento visualizza tutte le richieste di cambiamento i cui elementi azione associati soddisfano i criteri degli elementi azione definiti nel filtro. Ad esempio, tutte le richieste di cambiamento a cui è associato un elemento azione il cui stato è definito come **Aperto**.
- Se l'utente si trova all'interno del riquadro Elemento azione, quest'ultimo visualizza tutti gli elementi azione che soddisfano i criteri dei campi degli elementi azione e delle richieste di cambiamento definiti nel filtro.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Assegnatario elemento azione	Consente di filtrare gli elementi azione in base all'utente a cui sono stati assegnati. È possibile immettere il nome dell'assegnatario nella casella di testo fornita oppure fare clic sul pulsante **Selezionare dall'elenco** a destra della casella di testo per individuare e selezionare l'assegnatario nella finestra di dialogo Seleziona utenti.
Creatore elemento azione	Consente di filtrare gli elementi azione in base all'utente che li ha creati. È possibile immettere il nome del creatore nella casella di testo fornita oppure fare clic sul pulsante **Selezionare dall'elenco** a destra della casella di testo per individuare e selezionare il creatore nella finestra di dialogo Seleziona utenti.
Data scadenza elemento azione	Consente di filtrare gli elementi azione in base al giorno entro il quale il creatore ha stabilito che l'elemento azione deve essere completato.
Data ultima modifica elemento azione	Consente di filtrare gli elementi azione in base alla data, compresi il giorno e l'ora, dell'ultima modifica apportata all'elemento azione.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Elemento azione in attesa	Consente di filtrare gli elementi azione in base all'utente in attesa della relativa azione. È possibile immettere il nome di un utente nella casella di testo fornita oppure fare clic sul pulsante **Selezionare dall'elenco** a destra della casella di testo per individuare e selezionare un utente nella finestra di dialogo Seleziona utenti.
Priorità elemento azione	Consente di filtrare gli elementi azione in base ai livelli di priorità. È possibile selezionare uno o più dei livelli di priorità elencati. I livelli di priorità vengono determinati nell'applicazione Service Desk.
Stato elemento azione	Consente di filtrare gli elementi azione in base allo stato. È possibile selezionare uno o più degli stati elencati. Lo stato viene determinato nell'applicazione Service Desk.

Scheda CI di business

Questa scheda consente di filtrare le richieste di cambiamento in base all'impatto.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Mostra obsoleti/Nascondi obsoleti. Attiva o disattiva la visualizzazione dei CI obsoleti. **Nota:** disponibile solo quando si seleziona l'opzione **Richieste che interessano i CI di business selezionati**.
	Trova. Consente di ricercare un CI di business specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i CI di business che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
	Spostare i CI di business selezionati dall'elenco **CI di business disponibili** all'elenco **CI di business selezionati**. Il Ci di business viene incluso nel filtro.
	Spostare i CI di business selezionati dall'elenco **CI di business selezionati** all'elenco **CI di business disponibili**. Il Ci di business non viene incluso nel filtro.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Tutte le richieste	Consente di visualizzare tutte le richieste di cambiamento.
CI di business disponibili	L'elenco dei CI di business disponibili. **Note:** • Disponibile solo quando si seleziona l'opzione **Richieste che interessano i CI di business selezionati**. • È possibile selezionare più CI di business utilizzando il tasto **Ctrl**.
Richieste che interessano qualunque CI di business	Consente di visualizzare le richieste di cambiamento i cui risultati dell'analisi dell'impatto interessano qualunque CI di business.
Richieste che interessano i CI di business personali	Consente di visualizzare le richieste di cambiamento i cui risultati dell'analisi dell'impatto interessano i CI di business associati all'utente.
Richieste che interessano i CI di business selezionati	Selezionare le richieste di cambiamento i cui risultati dell'analisi dell'impatto interessano i CI di business associati all'utente.
Richieste con impatto sconosciuto	Consente di visualizzare solo le richieste di cambiamento per cui non esistono i risultati dell'analisi dell'impatto.
CI di business selezionati	Consente di visualizzare i CI di business che si desidera includere nel filtro. **Note:** • Disponibile solo quando si seleziona l'opzione **Richieste che interessano i CI di business selezionati**. • È possibile selezionare più CI di business utilizzando il tasto **Ctrl**.

Scheda Data/ora

Questa scheda consente di filtrate le richieste di cambiamento in base ai criteri correlati al tempo selezionando una o più delle opzioni correlate al tempo.

Dalla casella vicina a ciascun criterio del filtro selezionato, selezionare l'opzione desiderata dall'elenco a discesa.

Se è stata selezionata l'opzione **Dopo**, **Prima** o **Tra**, fare clic sul pulsante del calendario e selezionare una data e un'ora.

Nota:è possibile selezionare gli intervalli di tempo in base al fuso orario del computer, come indicato nella casella del calendario.

Informazioni importanti	Questa scheda è disponibile solo nel modulo Analisi.

Quando si crea un filtro per le richieste di cambiamento e le attività, vengono visualizzati i seguenti elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Fine effettiva	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data di fine dell'esecuzione effettiva.
Inizio effettivo	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data di inizio dell'esecuzione effettiva.
Data creazione	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base all'ora in cui sono state create.
Implementato entro	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base all'intervallo di tempo in cui sono state implementate. Qualsiasi parte dell'implementazione effettiva compresa in questo intervallo di tempo viene inclusa nel filtro.
Ultimo aggiornamento	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base all'ora in cui è stato eseguito l'ultimo aggiornamento.
Fine prevista	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data di fine dell'esecuzione prevista.
Inizio previsto	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data di inizio dell'esecuzione prevista.
Previsto entro	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base all'intervallo di tempo in cui è stata pianificata l'esecuzione. Qualsiasi parte dell'esecuzione prevista compresa in questo intervallo di tempo viene inclusa nel filtro.
Data fine richiesta	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data entro cui l'implementazione della richiesta di cambiamento deve essere completata.
Fine tempo inattività pianificato	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base a quando è pianificata la fine del tempo di inattività.
Inizio tempo inattività pianificato	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base a quando è pianificato l'inizio del tempo di inattività.

Quando si crea un filtro per gli elementi azione, vengono visualizzati i seguenti elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Scadenza	Consente di filtrare gli elementi azione in base alla data entro cui devono essere completati.
Modificato	Consente di filtrare gli elementi azione in base alla data e all'ora in cui sono stati modificati.

Scheda Revisione

Questa scheda consente di filtrare le richieste in base ai criteri correlati alla revisione.

Informazioni importanti	Questa scheda è disponibile solo nel modulo Analisi.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Soddisfazione cliente	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla valutazione della soddisfazione del cliente assegnata dai revisori del cambiamento. È possibile selezionare una o più delle valutazioni elencate.
CI di business interrotti	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base ai CI di business che sono stati interessati in maniera negativa dall'implementazione. È possibile selezionare uno o più CI di business (utilizzando il tasto **Ctrl**) dall'elenco **CI di business disponibili**, quindi fare clic sulla freccia verso l'alto per spostare i CI di business selezionati nell'elenco**CI di business selezionati**.
Esito	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base agli esiti che sono stati assegnati dai revisori del cambiamento. È possibile selezionare uno o più degli esiti elencati.
Soddisfazione pianificazione	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla valutazione della soddisfazione della pianificazione assegnata dai revisori del cambiamento. È possibile selezionare una o più delle valutazioni elencate.
Revisionata	Consente di filtrare le richieste di cambiamento in base alla data e all'ora in cui sono state revisionate. È possibile definire l'intervallo di tempo della revisione scegliendo l'opzione desiderata dall'elenco a discesa della casella di selezione. Se si seleziona **Dopo**, **Prima** o **Tra**, fare clic sul pulsante del calendario per aprire la casella del calendario, selezionare un mese utilizzando le frecce

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	a sinistra o a destra accanto al nome del mese, selezionare una data dal calendario, immettere o selezionare un'ora esatta nella casella corrispondente e fare clic su **OK**. **Nota:**è necessario selezionare l'intervallo di tempo in base al fuso orario del computer, come indicato nella casella del calendario.

Scheda Filtri unione

Questa scheda consente di selezionare un filtro esistente i cui criteri si desidera combinare con il filtro che si sta attualmente definendo.

Nota:è possibile selezionare più filtri utilizzando il tasto Ctrl.

Informazioni importanti	Un filtro unione utilizza l'operatore **A AND** (**BOR C OR D OR**...), dove **A** è il filtro corrente e **B**, **C** e **D**... sono filtri esistenti di Release Control. Per un esempio, vedere Creazione di un filtro unione. **Note:** • Il filtro Preferiti e i filtri contenenti i filtri unione non vengono visualizzati nell'elenco Filtri disponibili e pertanto non possono essere combinati come filtri unione con il filtro corrente che si sta definendo. • Se si sceglie di combinare filtri privati con il filtro che si sta attualmente definendo, è possibile salvare il filtro corrente come filtro privato. • Non è possibile combinare filtri definiti da un amministratore come filtri del periodo di tempo con filtri che non sono stati definiti come filtri del periodo di tempo.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di spostare i filtri selezionati dall'elenco **Filtri disponibili** all'elenco **Filtri selezionati**. I filtri selezionati vengono combinati con il filtro che si sta attualmente definendo.
	Consente di spostare i filtri selezionati dall'elenco **Filtri selezionati** all'elenco **Filtri disponibili**. I filtri selezionati non vengono combinati con il filtro che si sta attualmente definendo.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Filtri disponibili	I filtri esistenti.
Filtri selezionati	Consente di selezionare il filtro i cui risultati si desidera combinare con il filtro corrente.

Finestra di dialogo Filtri disponibili

Questa finestra di dialogo consente di aggiungere, modificare o eliminare categorie nei moduli Analisi e Titolare.

Per eseguire l'accesso	• **Nel modulo Titolare:** Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività, fare clic sulla freccia verso il basso a destra della casella **Attività** e selezionare **Organizza**. • **Nel modulo Analisi:** Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Filtri, fare clic sulla freccia verso il basso a destra del pulsante **Nuovo** e selezionare **Organizza**.
Informazioni importanti	• Pertinente solo ai moduli Analisi e Titolare. • Se il filtro predefinito non viene visualizzato nella finestra di dialogo Filtri disponibili, ad esempio, se è stato eliminato, Release Control viene aperto con il seguente filtro: **Filtro non salvato (Tutti)**. Il filtro Elementi azione si apre sempre con il filtro **Filtro non salvato (Tutti)**.
Compiti correlati	Creazione di un filtro unione
Vedere anche	Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Rimuovi filtro. Consente di eliminare un filtro. **Note:** • È possibile eliminare tutti i filtri della finestra di dialogo Filtri disponibili tranne i filtri **RFC preferite** e **AI preferiti**.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• Non è possibile eliminare un filtro se è un filtro del periodo di tempo che è stato utilizzato nella definizione di una categoria del periodo di tempo oppure un filtro che viene utilizzato come un filtro unione all'interno di un altro filtro. • È possibile utilizzare la selezione multipla per eliminare diversi filtri contemporaneamente utilizzando il tasto CTRL.
	Aggiungi categoria. Consente di aggiungere una categoria. **Nota**: Non è possibile inserire una nuova categoria sotto un'altra.
	Modifica categoria. Consente di modificare una categoria.
	Rimuovi categoria. Consente di eliminare una categoria. **Note:** • È possibile eliminare tutte le categorie della finestra di dialogo Filtri disponibili tranne la categoria **Filtri personali**. • È possibile eliminare una categoria solo se è vuota. • È possibile utilizzare la selezione multipla per eliminare diverse categorie contemporaneamente utilizzando il tasto CTRL.
	Aggiorna. Consente di aggiornare l'elenco Filtri disponibili. **Nota:**Se si aggiunge, modifica o elimina una categoria o un filtro nella finestra di dialogo Filtri disponibili del modulo Analisi e si desidera visualizzare l'elenco Filtri disponibili aggiornato nella finestra di dialogo Filtri disponibili del modulo Titolare, fare clic sul pulsante **Aggiorna** nella finestra di dialogo Filtri disponibili.

Finestra di dialogo Valori <criteri>

Questa finestra di dialogo consente di selezionare valori di criteri aggiuntivi con cui creare un nuovo filtro.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Filtri, fare clic sulla freccia verso il basso a destra del campo del filtro rapido richiesto e fare clic su **Altro**.

Informazioni importanti	Pertinente solo al modulo Analisi.
Vedere anche	Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di immettere il nome o parte di un nome di un valore dei criteri per cui eseguire la ricerca e fare clic sul pulsante **Trova**.
	Consente di spostare i valori selezionati dall'elenco **Valori disponibili** all'elenco **Valori selezionati**. I valori spostati nell'elenco **Valori selezionati** vengono utilizzati per creare il filtro.
	Consente di spostare i valori selezionati dall'elenco **Valori selezionati** all'elenco **Valori disponibili**. I valori spostati nell'elenco **Valori disponibili** non vengono utilizzati per creare il filtro.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce a sinistra e a destra indica la pagina attualmente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.

Riquadro Filtri

Questo riquadro consente di:

- Selezionare un filtro che determina le richieste di cambiamento visualizzate nel riquadro Richieste di cambiamento.
- Definire nuovi filtri e modificare quelli esistenti. Qualsiasi filtro creato o modificato nel riquadro Filtri viene visualizzato nell'elenco Filter Selection del riquadro Elementi azione e del modulo Titolare.
- Aggiungere, modificare o eliminare categorie nei moduli Analisi e Titolare.
- Utilizzare i campi Filtro rapido per visualizzare le informazioni più richieste nel riquadro Richieste di cambiamento.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** > riquadro **Filtri**.

Informazioni importanti	Il riquadro Filtri viene visualizzato solo nel riquadro Richieste di cambiamento del modulo Analisi.
Compiti correlati	Creazione di un filtro unione
Vedere anche	Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Seleziona filtro. Consente di selezionare il filtro che determina: Le attività da visualizzare nel modulo Titolare Le richieste di cambiamento da visualizzare nel riquadro Richieste di cambiamento Gli elementi azione da visualizzare nel riquadro Elementi azione. Viene visualizzato l'elenco di selezione dei filtri.
	Indietro\Avanti. Consente di andare avanti e indietro rispetto alla richiesta di cambiamento selezionata, alla vista e al filtro precedente.
	Ripristina ultimo filtro selezionato. Consente di ripristinare le impostazioni del filtro salvate in precedenza.
	Salva con nome. Consente di copiare qualsiasi filtro tranne il filtro **Preferiti** salvandolo con un nome diverso o con differenti proprietà (private/pubbliche) di accesso.Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva filtro. Ad esempio, se l'utente non dispone di privilegi di amministratore e desidera modificare uno dei filtri pubblici, è possibile rinominare il filtro pubblico affinché venga salvato come uno dei filtri personali e modificare le proprietà del filtro. **Note:** • Non è possibile modificare le proprietà del filtro **Preferiti** generato automaticamente. • Solo un amministratore può modificare le proprietà dei filtri pubblici. • Se il filtro modificato è un filtro del periodo di tempo ed è incluso nelle categorie del periodo di tempo, Release Control ricalcola la conformità delle richieste di change che rientrano nelle categorie configurate con le regole relative a tali categorie.
	Modifica filtro. Contiene le seguenti opzioni: • **Nuovo.** Consente di definire un nuovo filtro.Viene visualizzata la

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento. • **Modifica.** Consente di modificare un filtro esistente.Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento. • **Organizza.** Consente di aggiungere, modificare o eliminare categorie nei moduli Analisi e Titolare.Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtri disponibili.
<Campi predefiniti di filtro rapido>	Consente di predefinire i campi in cui visualizzare le informazioni più richieste. • Gli amministratori possono definire i campi predefiniti Filtro rapido nel modulo Amministratore. Selezionare **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Campi**. Nel riquadro Campi disponibili, fare clic sul pulsante **Gestisci visualizzazione filtro rapido** per visualizzare la finestra di dialogo Visualizzazione filtro rapido. Per informazioni, vedere il riquadro Visualizzazione filtro rapido in Riquadro Visualizzazione filtro rapido. • Gli utenti senza privilegi di amministratore possono definire campi predefiniti Filtro rapido. Per informazioni, vedere Riquadro Visualizzazione filtro rapido. I campi Filtro rapido definiti nella finestra di dialogo Preferenze utente vengono applicati solo all'utente specifico e sovrascrivono i campi definiti dall'amministratore nel modulo Amministratore. Per modificare i risultati del filtro, fare clic sulla freccia verso il basso a destra di ciascun campo ed effettuare le seguenti operazioni: • Selezionare i valori dei filtri richiesti. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Filtri disponibili. • Fare clic su **Altro** per selezionare valori dei criteri aggiuntivi. Viene visualizzata la finestra di dialogo Valori <criteri>. • Fare clic su **Cancella** per cancellare i valori selezionati per i criteri del filtro. **Nota:** Release Control applica tutti i criteri definiti a un filtro (utilizzando l'operatore AND). Ad esempio, se è stato definito un filtro con Priorità impostata su Alta e Gravità impatto impostata su Critica, verranno visualizzati solo i risultati che soddisfano entrambi questi criteri (Priorità: Alta e Gravità impatto: Critica). È possibile visualizzare i risultati del filtro senza salvare il filtro, o in alternativa, salvare il nuovo filtro utilizzando il pulsante **Salva** per aprire la finestra di dialogo Salva filtro.

Elenco di selezione dei filtri

L'elenco di selezione dei filtri consente di selezionare il filtro che definisce i criteri che determinano le attività da visualizzare nel riquadro Cronologia attività del modulo Titolare e nel riquadro Richieste di cambiamento/Elemento azione del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	• **Nel modulo Titolare:** Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività, fare clic sulla freccia verso il basso a destra della casella **Attività**. • **Nel riquadro Richieste di cambiamento:** Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento**. Nel riquadro Filtri, fare clic sulla freccia verso il basso a destra del pulsante **Seleziona filtro** . • **Nel riquadro Elementi azione:** Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Elementi azione**. Fare clic sulla freccia verso il basso a destra della casella **Filtri**.
Compiti correlati	Creazione di un filtro unione
Vedere anche	Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Indica un filtro.
	Indica un filtro unione. Per informazioni, vedere Scheda Filtri unione.
Categoria Filtri personali	Consente di visualizzare i filtri salvati nella categoria **Filtri personali**. Questi filtri non vengono visualizzati da un altro utente. Per informazioni, vedere la Finestra di dialogo Salva filtro.
Categoria Filtri pubblici	Consente di visualizzare i filtri salvati nella categoria **Filtri pubblici** selezionando l'opzione **Filtro pubblico** nella finestra di dialogo Salva filtro. **Note:** • I filtri visualizzati nella categoria **Filtri pubblici**possono essere visualizzati da tutti gli utenti.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• Se all'utente non è stato assegnato il ruolo di amministratore, il filtro viene visualizzato nella categoria **Filtri personali**.
Filtro periodo di tempo	Consente di visualizzare i filtri salvati nella categoria **Filtro periodo di tempo** selezionando l'opzione **Filtro periodo di tempo** nella finestra di dialogo Salva filtro.

Finestra di dialogo Salva filtro

Questa finestra di dialogo consente di salvare le impostazioni di filtro e di visualizzare i risultati del filtro nel riquadro Richieste di cambiamento del modulo Analisi e nel riquadro Cronologia attività del modulo Titolare.

Nota: Se il filtro salvato è un filtro del periodo di tempo ed è incluso nelle categorie del periodo di tempo, Release Control ricalcola la conformità delle richieste di change che rientrano nelle categorie configurate con le regole relative a tali categorie.

Per eseguire l'accesso	• Nella finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento, fare clic su **Salva** . • Nel riquadro Filtri, fare clic su **Salva con nome**.
Informazioni importanti	• Quando si salva un **Filtro pubblico** o un **Filtro periodo di tempo**, è necessario salvarlo nella categoria specificata (selezionare una categoria dall'elenco a discesa **Categoria**). • Una volta salvato, il filtro viene visualizzato in una delle seguenti categorie nell'elenco **Filters Selection**: ◦ **Filtri personali** ◦ **Filtri pubblici** (se è stata selezionata la casella di controllo **Filtro pubblico**) ◦ **Filtro periodo di tempo** (se è stata selezionata la casella di controllo **Filtro periodo di tempo**)
Compiti correlati	Creazione di un filtro unione
Vedere anche	Panoramica del filtro delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Categoria	Quando si salva un **Filtro pubblico** o un **Filtro periodo di tempo**, è necessario salvarlo nella categoria specificata (selezionare una categoria dall'elenco a discesa **Categoria**).
Descrizione	Consente di immettere una descrizione per il filtro.
Nome	Consente di immettere il nome del filtro. **Nota:**non è possibile utilizzare punto interrogativo (?) o il carattere della e commerciale (&) nel nome del filtro.
Filtro pubblico	Se all'utente è stato assegnato il ruolo di amministratore o responsabile dei change, è possibile selezionare la casella di controllo **Filtro pubblico** per consentire a tutti gli utenti di visualizzare il filtro che si sta creando. **Nota:** se si tratta di un utente normale, il filtro viene visualizzato in **Filtri personali** nell'elenco di selezione dei filtri.Se l'utente è un amministratore ed è stata selezionata la casella di controllo **Filtro pubblico**, il filtro viene visualizzato in **Filtri pubblici** nell'elenco di selezione dei filtri.
Filtro periodo di tempo	Se l'utente è un amministratore e desidera poter definire una categoria del periodo di tempo in base al filtro che si sta creando, selezionare la casella di controllo **Filtro periodo di tempo**. Il filtro viene quindi visualizzato nella finestra di dialogo Seleziona filtro ed è possibile selezionare questo filtro durante la definizione di una categoria del periodo di tempo nella scheda **Periodi di tempo** del modulo Amministratore. Per informazioni sulla definizione dei periodi di tempo, vedere Scheda Periodi di tempo. **Nota:**la casella di controllo Filtro periodo di tempo non può essere selezionata nei seguenti casi: • Se è stata selezionata l'opzione **Conflitti periodo di tempo** nella scheda **Dati analisi** • Se è stata selezionata l'opzione **Richieste che interessano i CI di business personali** nella scheda **CI di business** • Se sono state selezionate opzioni diverse da **Prima**, **Dopo** o **Tra** nella scheda **Data/ora**

Parte IV: Monitoraggio e implementazione delle attività

Modulo Titolare

> **Nota:** questo capitolo si rivolge agli utenti NOC.Vale a dire che per la maggior parte delle azioni descritte sono necessari i privilegi NOC.

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica del modulo Titolare
- Visualizzazione delle attività nella cronologia
- Allarmi delle attività
- Comunicazione con gli utenti

Compiti

- Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Riferimenti

- Interfaccia utente del modulo Titolare

Concetti

Panoramica del modulo Titolare

Il modulo Titolare consente di monitorare lo stato delle richieste di cambiamento pianificate per l'implementazione.

Tutti gli utenti possono visualizzare il modulo Titolare. Gli **utenti NOC** (utenti ai quali è assegnato il ruolo NOC), possono eseguire azioni in questo modulo. Se non si dispone dei privilegi NOC, ad esempio per la gestione delle release o dei cambiamenti, è possibile utilizzare questo modulo per comunicare con altri utenti in merito alle richieste di cambiamento di proprio interesse.

Durante la fase di implementazione, le richieste di cambiamento vengono denominate **attività**. Nel modulo Titolare è possibile osservare gli eventi che ruotano attorno alle attività, come gli aggiornamenti

dello stato delle attività, problemi che si verificano durante l'implementazione e così via. In caso di problemi, è possibile intervenire immediatamente assicurando che l'implementazione venga eseguita nel modo più efficiente e con il minimo impatto sull'ambiente di produzione possibile.

Per un esempio su come monitorare l'avanzamento dell'implementazione di un'attività e su come gestire eventuali problemi derivanti dall'implementazione, vedere Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività.

Visualizzazione delle attività nella cronologia

Nel riquadro Cronologia attività sono elencate le attività previste in un intervallo di tempo selezionato e le relative pianificazioni vengono visualizzate graficamente nella cronologia. Per informazioni, vedere Riquadro Cronologia attività.

La rappresentazione grafica di una pianificazione dell'attività ne indica lo stato. Se si modifica la pianificazione di un'attività, tale variazione viene indicata nella cronologia. Per informazioni, vedere Rappresentazione delle attività nella cronologia di seguito.

L'area della cronologia è costituita da un'area ombreggiata che rappresenta il passato e da un'area non ombreggiata che rappresenta il futuro. La linea verticale che divide il passato e il futuro corrisponde al periodo corrente. Per impostazione predefinita, nella tabella sono visualizzate le attività pianificate fino a 12 prima o dopo il periodo corrente. È possibile modificare l'intervallo di tempo visualizzato nella cronologia. Per informazioni, vedere Modifica del periodo di tempo visualizzato nella cronologia.

È possibile filtrare le attività in modo che vengano visualizzate solo quelle con determinati criteri. Per informazioni, vedere Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività.

Questa sezione include inoltre:

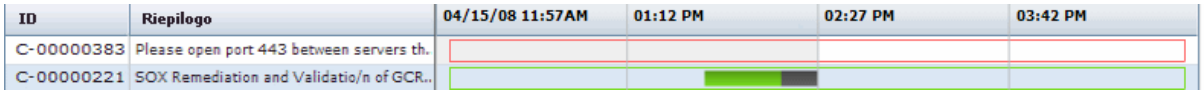
- Rappresentazione delle attività nella cronologia
- Modifica del periodo di tempo visualizzato nella cronologia

Rappresentazione delle attività nella cronologia

La cronologia mostra le attività in modo tale per cui è possibile identificare immediatamente la pianificazione di un'attività programmata, nonché lo stato corrente della stessa.

La **pianificazione programmata** di un'attività è rappresentata da una barra orizzontale vuota, mentre il periodo di **implementazione effettiva** è rappresentato da una barra piena.

Ad esempio, nell'immagine seguente la pianificazione programmata per l'attività C00000221 è rappresentata da una barra vuota. La barra piena rappresenta l'ora dell'implementazione effettiva. È possibile notare che l'implementazione dell'attività è iniziata verso le ore 13:30.



Il tempo di inattività di un'attività è indicato nella cronologia da una barra piena di colore grigio scuro. Nell'esempio riportato sopra, il tempo di inattività è iniziato alle 14:15.

Il colore di un'attività nella cronologia è determinato dalla presenza o meno di allarmi relativi all'attività o dall'avvenuto completamento dell'implementazione.

- In assenza di allarmi per l'attività, questa viene visualizzata in verde.
- Nel caso siano presenti avvisi, l'attività viene visualizzata in rosso, giallo o blu, in funzione della gravità dell'allarme. Per ulteriori informazioni sugli allarmi delle attività, vedere Allarmi delle attività.
- Se l'implementazione di un'attività è completata, l'attività viene visualizzata in grigio.

Modifica del periodo di tempo visualizzato nella cronologia

La cronologia è suddivisa in quattro parti uguali dove, per impostazione predefinita, metà del periodo corrisponde al passato, rappresentato da un'area ombreggiata, mentre l'altra metà del periodo nell'area non ombreggiata rappresenta il futuro. Il periodo corrente è rappresentato da una linea verticale che separa il passato e il futuro.

È possibile modificare l'intervallo di tempo visualizzato nella cronologia e la quantità di tempo passato/futuro visualizzato. Per informazioni, vedere Riquadro Cronologia attività.

Allarmi delle attività

Il riquadro Allarmi del modulo Titolare avvisa l'utente riguardo alle attività visualizzate nella cronologia. Tali allarmi segnalano problemi rilevati relativi alle attività elencati e richiedono di intervenire laddove è necessario. Per informazioni, vedere Riquadro Allarmi.

Gli allarmi possono indicare errori o avvisi o possono essere semplicemente a titolo informativo. Vengono generati nelle circostanze seguenti:

- Quando un'attività è iniziata prima del previsto
- Quando è probabile che un'attività inizi o sia iniziata tardi
- Quando è probabile che un'attività termini o sia terminata tardi
- Quando un'attività ha violato le regole definite per il periodo di tempo senza approvazione da parte del comitato consultivo sui cambiamenti (Change Advisory Board, CAB)
- Quando un'attività presenta linee guida di pre-implementazione e di post-implementazione.

- Quando è probabile che un'attività sia in conflitto con un'altra senza approvazione da parte del CAB
- Quando un implementatore richiede assistenza
- Quando è stata aggiunta un'attività di emergenza
- Quando sono stati modificati i dettagli dell'attività

Comunicazione con gli utenti

È possibile comunicare con altri utenti per fornire oppure ottenere informazioni relative alle attività comuni cui è associato l'utente o relative ad altri argomenti mediante il riquadro Comunicazioni. Per informazioni, vedere Riquadro Comunicazioni.

Compiti

Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Questo compito mostra come monitorare l'avanzamento dell'implementazione di un'attività e come gestire i problemi che possono sorgere durante il processo.

Passaggio 1: Verifica della presenza di allarmi per l'attività

In qualità di responsabile aziendale dei cambiamenti NOC, si è responsabile del monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione per la distribuzione di un nuovo server Webmail.

Nel riquadro Cronologia attività, selezionare l'attività sulla quale si sta lavorando. Nel riquadro Allarmi è presente un allarme che informa l'utente che l'attività è iniziata in ritardo. Di conseguenza, si prevede che l'attività entrerà in conflitto con un'altra senza l'approvazione del CAB. Per informazioni sul riquadro Allarmi, vedere Riquadro Allarmi.

Passaggio 2: Individuazione del motivo del ritardo dell'attività

Poiché è opportuno comprendere il motivo per cui l'attività non inizia in tempo, comunicare con l'implementatore responsabile dell'attività avviando una chat nel riquadro Comunicazioni, in modo da ottenere le informazioni in merito al motivo del ritardo. Per informazioni sul riquadro Comunicazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.

Passaggio 3: Ripianificazione di un'attività in modo da evitare conflitti

Per evitare che un'attività entri in conflitto con un'altra, decidere di ripianificare l'attività in modo che finisca prima rispetto alla pianificazione originale del CAB. Fare clic su **Ripianifica attività** nel riquadro Cronologia attività per aprire la finestra di dialogo Ripianifica attività. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Ripianifica attività.

Riferimenti

Interfaccia utente del modulo Titolare

Questa sezione descrive:

- Finestra di dialogo Informazioni attività
- Riquadro Cronologia attività
- Riquadro Allarmi
- Finestra di dialogo Attributi CI
- Riquadro Comunicazioni
- Finestra Modulo titolare
- Finestra di dialogo Gestisci allarme
- Finestra di dialogo Note per l'attività <ID>
- Finestra di dialogo Ripianifica attività
- Finestra di dialogo Aggiorna stato attività

Finestra di dialogo Informazioni attività

Questa finestra di dialogo consente di visualizzare informazioni su ciascuna attività. Le informazioni fornite comprendono tutti i dettagli relativi all'attività. Vengono inoltre visualizzate le linee guida di pre-implementazione e di post-implementazione e tutti gli eventi correlati all'attività, ad esempio se l'attività è stata ripianificata, se lo stato è stato aggiornato e così via.

Per eseguire l'accesso	• **Nel modulo Titolare:** Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**.Selezionare l'attività richiesta nel riquadro Cronologia attività o nel riquadro Allarmi, quindi fare clic su **Informazioni attività**

	 • **Nel modulo Implementatore:** Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Implementatore**.Selezionare l'attività richiesta nel riquadro Elenco attività, quindi fare clic su **Informazioni attività** .
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	• Scheda Revisione • Riquadro Allarmi

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Visualizza in Analisi	Consente di visualizzare l'attività nel modulo Analisi.

Scheda Dettagli

Questa scheda mostra le informazioni sull'attività selezionata.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Fine effettiva	La data e l'ora in cui è terminata effettivamente l'implementazione dell'attività.
Inizio effettivo	La data e l'ora in cui è iniziata effettivamente l'implementazione dell'attività.
Tipo cambiamento	Il tipo di cambiamento (ad esempio pianificato o automatizzato).
Ubicazione contatto	L'ubicazione geografica della persona responsabile dell'attività.
Nome contatto	Il nome dell'utente responsabile dell'attività.
Data creazione	La data e l'ora in cui l'attività è stata creata originariamente nell'applicazione Service Desk.
Descrizione	Una descrizione dell'attività.
Rischio stimato	Il livello di rischio stimato che è stato assegnato all'attività da un utente.
Gravità impatto	Il livello di gravità dell'impatto dell'attività, come calcolato da Release Control.
Implementatori	Le persone responsabili dell'implementazione dell'attività.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Ultimo impatto	La data e l'ora in cui è stata calcolata l'ultima analisi di un impatto.
Ultimo aggiornamento	L'ultima volta in cui l'attività è stata aggiornata nell'applicazione Service Desk.
Fine prevista NOC	La data e l'ora in cui è prevista la fine dell'implementazione dell'attività, come da ripianificazione degli utenti NOC.
Inizio previsto NOC	La data e l'ora in cui è previsto l'inizio dell'implementazione dell'attività, come da ripianificazione degli utenti NOC.
Fine prevista	La data e l'ora in cui è prevista la fine dell'implementazione dell'attività.
Inizio previsto	La data e l'ora in cui è previsto l'inizio dell'implementazione dell'attività.
Priorità	Livello di priorità dell'attività.
ID richiesta	Il numero ID di riferimento dell'attività nell'applicazione Service Desk.
Rischio	Un numero da 0 a 100 che indica il livello di rischio dell'attività corrente rispetto ad altre, come calcolato da Release Control.
Service Desk	L'applicazione Service Desk in cui si è originata l'attività.

Scheda Linee guida implementazione

Questa scheda mostra le linee guida assegnate dal CAB da seguire prima e/o dopo l'implementazione dell'attività.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Post-implementazione	Mostra le linee guida assegnate dal CAB da seguire dopo l'implementazione dell'attività.
Pre-implementazione	Mostra le linee guida assegnate dal CAB da seguire prima dell'implementazione dell'attività.

Scheda Registro eventi

Questa scheda consente di visualizzare eventi correlati alle attività. Questi possono essere eventi indotti dal sistema o dall'utente. Per informazioni su ciò che viene visualizzato nel registro eventi, vedere Revisione > scheda Registro eventi.

Scheda KPI CI

Questa scheda mostra i KPI (Key Performance Indicators; Indicatori di prestazioni chiave) relativi ai CI

interessati dall'attività selezionata.

Per eseguire l'accesso	• Selezionare un'attività nel riquadro Cronologia attività e fare clic su **KPI per CI attività**. • Selezionare un'attività nel riquadro Cronologia attività, fare clic su **Informazioni attività** e selezionare la scheda **KPI CI**.
Informazioni importanti	• Questa funzione è disponibile solo se Release Control è integrato con Business Availability Center 8.0 o versione successiva. • Per visualizzare i KPI CI, è necessario che Business Availability Center sia in esecuzione.
Vedere anche	• Per informazioni sulla configurazione di questa funzione, fare riferimento a Riquadro Monitoraggio. • Per inviare informazioni o commenti sull'attività, vedere Finestra di dialogo Note per l'attività <ID>. • Per visualizzare ulteriori livelli di informazioni sulla cronologia, vedere Riquadro Cronologia attività.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Riquadro CI con impatto	Consente di visualizzare i CI di business e di sistema interessati dalla richiesta di cambiamento. • . Release Control aggiorna automaticamente l'elenco dei CI con impatto ogni minuto. Fare clic su **Aggiorna cronologia attività** in qualsiasi momento per aggiornare la visualizzazione. • . Mostra gli attributi del CI selezionato. Viene visualizzata la finestra di dialogo Attributi CI. • **<Elenco di CI con impatto>**. L'elenco dii CI di business e di sistema interessati dalla richiesta di cambiamento. Quando si seleziona uno dei CI nel riquadro CI con impatto, i dettagli del KPI vengono visualizzati nel riquadro **Indicatori di prestazioni chiave**. Per una descrizione dettagliata delle icone presenti nel riquadro, vedere Valutazione > scheda Impatto.
Riquadro Indicatori di prestazioni chiave	Mostra i dettagli dei KPI associati al CI selezionato nel riquadro CI con impatto. • **Nome**. Il tipo di KPI. • **Origine**. L'applicazione che fornisce informazioni sul KPI.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• **Stato**. Lo stato del KPI. • **Valore**. Se non è disponibile alcuno stato, viene visualizzato il valore del KPI. L'unità del valore viene visualizzata tra parentesi.

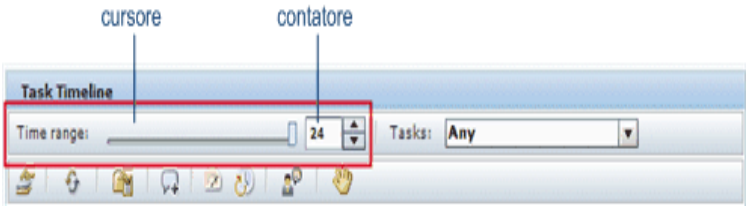
Riquadro Cronologia attività

In questo riquadro sono elencate le attività previste in un intervallo di tempo selezionato e le relative pianificazioni vengono visualizzate graficamente nella cronologia. La rappresentazione grafica delle pianificazioni dell'attività ne indica lo stato, vale a dire che indica se l'attività è non è ancora iniziata, se è iniziata o completata e così via. Se si modifica la pianificazione di un'attività, tale variazione viene indicata nella cronologia.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo** > riquadro **Cronologia attività**.
Vedere anche	Visualizzazione delle attività nella cronologia

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

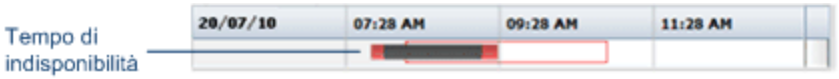
Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Livello vista. Consente di visualizzare informazioni aggiuntive aggiungendo livelli di informazioni alla cronologia.Selezionare il livello di informazioni da visualizzare. Per informazioni sui livelli di informazioni disponibili che è possibile visualizzare, vedere Livelli di informazioni nel riquadro Cronologia attività.
	Modo trascinamento/Modo cursore. Consente di modificare la quantità di tempo passato e futuro da visualizzare nell'area della cronologia.È possibile passare dal **Modo trascinamento** al **Modo cursore** e viceversa. • Fare clic su **Modo trascinamento** per trasformare il cursore in una mano quando lo si passa sopra l'area della cronologia. Trascinare l'area della cronologia a sinistra per visualizzare altre attività future o a destra per visualizzare altre attività passate. Le attività visualizzate vengono aggiornate in base al nuovo intervallo di tempo visualizzato. • Fare clic su **Modo cursore** per ripristinare il cursore normale.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Informazioni attività. Consente di visualizzare la finestra di dialogo Informazioni attività.Contiene le informazioni sull'attività selezionata. **Nota:**il pulsante **Informazioni attività** è disponibile anche nel riquadro Allarmi.
	Aggiorna stato attività. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiorna stato attività.Consente di aggiornare lo stato dell'attività per conto dell'implementatore se quest'ultimo non è in grado di farlo direttamente.
	Ripianifica attività. Viene visualizzata la finestra di dialogo Ripianifica attività.Consente di ripianificare l'inizio o la fine di un'attività in anticipo o più tardi rispetto alla pianificazione originale programmata dal CAB.
	Invia nota al registro eventi. Viene visualizzata la finestra di dialogo Note per l'attività <ID>.Consente di inviare informazioni o commenti su un'attività al registro eventi.
	Apri chat attività. Consente di aprire la chat all'interno del riquadro Comunicazioni.Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.
	Aggiorna cronologia attività. Release Control aggiorna automaticamente il riquadro Cronologia attività ogni minuto.È possibile fare clic su **Aggiorna cronologia attività** in qualsiasi momento per aggiornare la visualizzazione.
Attività	Definiscono una serie di criteri in base ai quali si determinano le attività da visualizzare nel riquadro Cronologia attività. Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.
ID	Il numero ID di riferimento dell'attività nell'applicazione Service Desk.
Risultati	Il numero di attività visualizzate nel riquadro Cronologia attività.
Riepilogo	Una descrizione dell'attività.
Intervallo di tempo	È possibile modificare l'intervallo di tempo visualizzato nella cronologia.  Trascinare l'indicatore scorrevole **Intervallo di tempo** a sinistra o a destra oppure utilizzare il gestore di istruzioni numeriche per selezionare il numero di ore da visualizzare. È possibile selezionare un intervallo di tempo compreso tra 1 e 24 ore. Per impostazione predefinita è visualizzato un intervallo di tempo di 24 ore.

Livelli di informazioni nel riquadro Cronologia attività

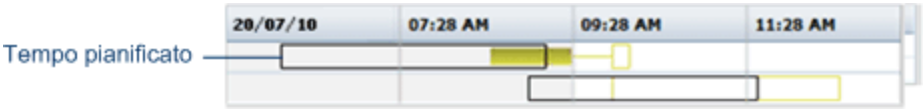
È possibile visualizzare uno alla volta o contemporaneamente i livelli di informazioni disponibili nella cronologia.

- **Tempo inattività.** Intervalli del tempo di inattività nei CI durante l'implementazione dell'attività.Il tempo di inattività è rappresentato da una barra continua di colore grigio scuro.

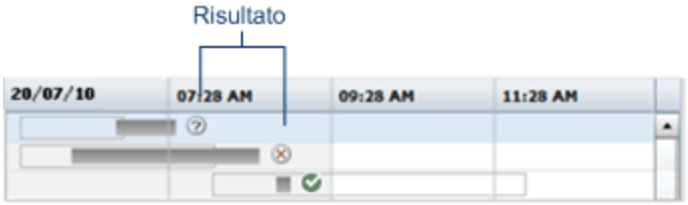


- **Riga collegamento.**Quando le pianificazioni delle implementazioni previste ed effettive di un'attività non si sovrappongono, le due pianificazioni sono collegate da una linea sottile.

- **Tempo previsto.**La pianificazione dell'implementazione originale dell'attività definita dal CAB, rappresentata da una barra vuota bordata di nero.



- **Esito implementazione**Per le attività terminate, è possibile visualizzare gli esiti dell'implementazione nella cronologia.



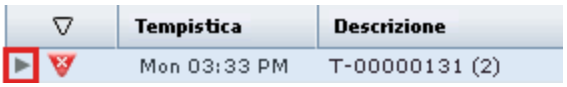
  - **Riuscita.**Indica che l'implementazione si è conclusa con esisto positivo.
  - **Riuscita con problemi**. Indica che l'implementazione è riuscita, ma si sono verificati problemi.
  - **Non riuscita.**Indica che l'implementazione si è conclusa con esisto negativo.
  - **Annullata.**Indica che l'implementazione è stata annullata.

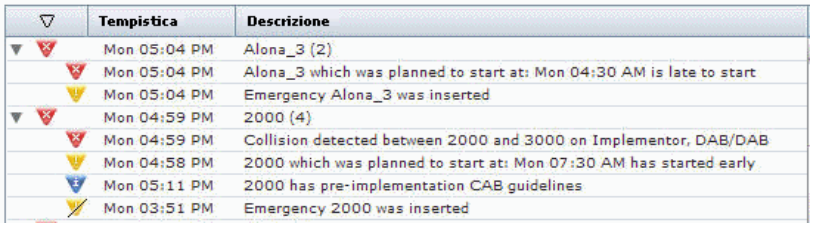
Riquadro Allarmi

Questo riquadro mostra le notifiche su problemi relativi alle attività. Gli allarmi possono indicare anche avvisi o possono essere semplicemente a titolo informativo.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo** > riquadro **Allarmi**.
Informazioni importanti	Affinché tali configurazioni siano effettive, è necessario disconnettersi ed eseguire l'accesso.
Vedere anche	Allarmi delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Mostra solo allarmi aperti. Mostra solo gli allarmi aperti.Questa vista nasconde gli allarmi eliminati e quelli in modalità promemoria. **Nota:**non è una vista predefinita.
	Sincronizza con attività selezionata. Mostra solo gli allarmi associati a un'attività selezionata. **Nota:**per visualizzare solo gli allarmi aperti per l'attività, fare clic su **Mostra solo allarmi aperti** .
	Raggruppa per attività. Consente di raggruppare gli allarmi nel riquadro Allarmi in base all'attività.Gli allarmi vengono raggruppati in base all'attività, indicata da un punto elenco adiacente all'icona dell'allarme.  Fare clic sul punto elenco per espandere gli allarmi dell'attività. Fare clic qui per vedere un esempio.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	 **Nota:**per visualizzare solo gli allarmi aperti per l'attività, fare clic su **Mostra solo allarmi aperti**.
	Informazioni attività. Contiene le informazioni sull'attività selezionata.Consente di visualizzare la finestra di dialogo Informazioni attività. **Nota:**il pulsante **Informazioni attività** è disponibile anche nel riquadro Cronologia attività.
Gestisci	**Gestisci allarme.** Consente di determinare la modalità di gestione di un allarme quando questo viene generato.Viene visualizzata la finestra di dialogo Gestisci allarme.
	Apri chat attività. Consente di aprire la chat all'interno del riquadro Comunicazioni.Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.
	Indica la gravità dell'allarme. Il colore dell'icona dell'allarme è determinato dall'allarme dell'attività con livello di gravità più elevato. L'icona visualizzata insieme a ciascun allarme indica la gravità dello stesso e il relativo stato. Un allarme può essere: • Rosso, per indicare un errore • Giallo, per indicare un avviso • Blu, per indicare una notifica Gli allarmi possono presentare uno dei seguenti stati: • **Aperto**: l'allarme è attivo. • **Eliminato**: l'allarme è stato riconosciuto e rimosso dal riquadro Allarmi. • **In modalità promemoria**: l'allarme è in modalità promemoria.
Descrizione	ID dell'attività. Il numero tra parentesi accanto all'ID attività indica il

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	numero di allarmi relativi all'attività.
Data/ora	La data e l'ora in cui l'allarme è stato generato.

Finestra di dialogo Attributi CI

Questa finestra di dialogo mostra gli attributi del CI selezionato.

Per eseguire l'accesso	• **Per accedere al modulo Analisi:** Selezionare **Modulo** > **Analisi** > **Valutazione** > scheda **Impatto**.Quindi fare clic su **Attributi CI** nel riquadro CI con impatto. • **Per accedere al modulo Titolare:** Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Fare clic su **Informazioni attività** nel riquadro Cronologia attività o nel riquadro Allarmi per visualizzare la finestra di dialogo Informazioni attività.Fare clic sulla scheda **KPI CI**, quindi fare clic su **Attributi CI** nel riquadro CI con impatto.
Informazioni importanti	Per personalizzare gli attributi visualizzati, vedere Riquadro Visualizzazione CI.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Nome	Il nome dell'attributo.
Valore	Il valore dell'attributo.

Riquadro Comunicazioni

Questo riquadro consente di comunicare con tutti gli altri utenti coinvolti in una determinata attività o che sono interessati a un determinato argomento. Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo** > **riquadro Comunicazioni**.
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Finestra Modulo titolare

Questa finestra consente di monitorare lo stato delle richieste di cambiamento pianificate per l'implementazione.

Questa finestra contiene i seguenti riquadri:

- Riquadro Cronologia attività
- Riquadro Allarmi
- Riquadro Comunicazioni

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**.
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Panoramica del modulo Titolare

Finestra di dialogo Gestisci allarme

Questa finestra di dialogo consente di determinare la modalità di gestione di un allarme.

Quando un allarme viene generato, è possibile selezionare la modalità con la quale gestirlo. È possibile:

- Richiedere un promemoria dell'allarme
- Eliminare l'allarme
- Riaprire un allarme eliminato o un allarme in modalità promemoria

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Allarmi, selezionare l'allarme richiesto e fare clic su **Gestisci allarme** .
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Allarmi delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Elimina allarme e riaprilo solo se aumenta la gravità dell'allarme	Consente di eliminare l'allarme. Se la gravità dell'allarme aumenta, l'allarme verrà riaperto con una gravità più alta. Se ad esempio un allarme sta per entrare in conflitto con un altro allarme, viene generato un allarme di avviso (giallo). Se dopo aver eliminato l'allarme, le attività sono ancora in conflitto, l'allarme viene riaperto come errore (rosso).
Note	(Opzionale) Una casella di testo libero dedicata a eventuali note da associare all'allarme.
Ricordamelo tra:	Richiesta di un promemoria dell'allarme Nella casella di riepilogo, selezionare quando attivare il promemoria.
Riapri allarme	Consente di riaprire un allarme selezionato che è stato eliminato. Accanto all'allarme viene visualizzata un'icona normale a indicare che l'allarme è aperto. **Nota:**per riaprire un allarme, assicurarsi che l'opzione **Mostra solo allarmi aperti** non sia selezionata.

Finestra di dialogo Note per l'attività <ID>

Questa finestra di dialogo contiene un casella di testo libero dedicata a eventuali informazioni o commenti che si desidera inviare al registro eventi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività, selezionare l'attività per la quale si desidera inviare commenti, quindi fare clic su **Invia nota al registro eventi** .
Vedere anche	Scheda Registro eventi

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Note	Note o informazioni relative a un'attività che si desidera inviare al registro eventi.

Finestra di dialogo Ripianifica attività

Questa finestra di dialogo consente di ripianificare l'inizio o la fine di un'attività in anticipo o più tardi rispetto alla pianificazione originale programmata dal CAB.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività, selezionare l'attività richiesta, quindi fare clic su **Ripianifica attività** .
Informazioni importanti	È possibile ripianificare l'inizio di un'attività fino a 12 ore prima dell'ora di inizio pianificata originariamente dal CAB e fino a 12 ore dopo l'ora di fine pianificata originariamente dal CAB.
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Scheda Registro eventi

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Viene visualizzato un calendario. Selezionare una data e un'ora nuove. **Nota:**la pianificazione aggiornata viene visualizzata nella cronologia e l'evento viene registrato nel registro eventi.
Data/ora fine	Mostra la nuova data/ora di fine dell'attività selezionata.
Data/ora inizio	Mostra la nuova data/ora di inizio dell'attività selezionata.

Finestra di dialogo Aggiorna stato attività

Questa finestra di dialogo consente di aggiornare lo stato dell'attività per conto dell'implementatore se quest'ultimo non è in grado di farlo direttamente.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Controllo**. Nel riquadro Cronologia attività, selezionare l'attività richiesta, quindi fare clic su **Aggiorna stato attività**.
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Fine effettiva	• Fare clic su per selezionare la data e l'ora (attuali o passate) di fine dell'attività. • Fare clic su cancellare lo stato corrente. **Note:** • È necessario aggiornare **Inizio effettivo** prima di poter aggiornare **Fine effettiva**. • Se il sistema è completamente integrato con Service Manager come Service Desk, il campo **Fine effettiva** viene aggiornato automaticamente nell'applicazione Service Desk di origine quando viene aggiornato nel modulo Titolare.
Inizio effettivo	• Fare clic su per selezionare la data e l'ora (attuali o passate) di inizio dell'attività. • Fare clic su cancellare lo stato corrente. **Nota:**Se il sistema è completamente integrato con Service Manager come Service Desk, il campo **Inizio effettivo** viene aggiornato automaticamente nell'applicazione Service Desk di origine quando viene aggiornato nel modulo Titolare.
Fine tempo inattività	• Fare clic su per selezionare la data e l'ora (attuali o passate) di fine inattività. • Fare clic su cancellare lo stato corrente. **Nota:**è necessario aggiornare **Inizio tempo inattività** prima di poter aggiornare **Fine tempo inattività**.
Inizio tempo inattività	• Fare clic su per selezionare la data e l'ora (attuali o passate) di inizio inattività. • Fare clic su cancellare lo stato corrente. **Note:** • è necessario aggiornare **Inizio effettivo** prima di poter aggiornare **Fine tempo inattività**. • Se si aggiorna **Inizio tempo inattività**, prima è necessario

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	aggiornare **Fine tempo inattività** prima di poter aggiornare **Fine effettiva**.
Note	(Opzionale) Una casella di testo libero dedicata a eventuali note da aggiungere in merito allo stato dell'aggiornamento.
Per conto di	Selezionare l'implementatore per conto del quale si desidera aggiornare lo stato dell'attività. È possibile scegliere il nome dell'implementatore dal menu a discesa o facendo clic su **Seleziona implementatore** e selezionando un nome dall'elenco che viene visualizzato.
Esito	Se si sta aggiornando **Fine effettiva**, la casella Esito è abilitata. Consente di selezionare uno dei seguenti esiti per l'attività. • **Riuscita.** Indica che l'attività è riuscita. • **Riuscita con problemi.** Indica che nel complesso l'attività è riuscita, ma si sono verificati problemi. • **Non riuscita.** Indica che l'attività non è riuscita. • **Annullata.** Indica che l'attività è stata annullata.

Modulo Implementatore

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica del modulo Implementatore
- Gestione dell'implementazione dell'attività

Compiti

- Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Riferimenti

- Interfaccia utente del modulo Implementatore

Concetti

Panoramica del modulo Implementatore

In qualità di implementatore, è possibile gestire le attività assegnate dal modulo Implementatore. È possibile visualizzare le attività e aggiornare lo stato di quelle su cui si sta lavorando. A loro volta, gli utenti NOC ricevono notifica sullo stato corrente dell'attività. Per informazioni, vedere Riquadro Elenco attività.

Dal modulo Implementatore, è possibile comunicare con altri implementatori assegnati alla stessa attività, così come con NOC e altri utenti coinvolti nella stessa. Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.

Gestione dell'implementazione dell'attività

Nel modulo Implementatore sono elencate le attività assegnate all'utente nelle 24 ore correnti, ossia nelle ultime 12 ore e nelle 12 ore successive, ordinate in base alle ore di inizio pianificate.

Lo stato corrente di ciascuna attività è visualizzato nell'Elenco Attività. Mentre si procede con l'implementazione, è possibile aggiornare lo stato dell'attività. Per informazioni sull'aggiornamento dello stato dell'attività, vedere Riquadro Elenco attività.

Quando l'implementazione è completata, è possibile aggiornarne l'esito. Per informazioni sull'aggiornamento dell'esito dell'implementazione, vedere Finestra di dialogo Segnala attività come completata.

Compiti

Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Questo compito mostra come modificare l'avanzamento dell'implementazione di un'attività e come gestire i problemi che possono sorgere durante il processo.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Visualizzazione delle informazioni sulle attività

Passaggio 2: Visualizzazione delle informazioni del registro eventi

Passaggio 3: Aggiornamento dello stato dell'attività

Passaggio 4: Richiesta di assistenza NOC

Passaggio 5: Comunicazione con altri implementatori

Passaggio 6: Segnalazione dell'inizio del tempo di inattività del server

Passaggio 7: Segnalazione della fine del tempo di inattività del server

Passaggio 8: Segnalazione dell'esito dell'attività

Passaggio 1: Visualizzazione delle informazioni sulle attività

In qualità di implementatore per la propria azienda, si è responsabili della modifica dell'avanzamento dell'implementazione per la risoluzione dei problemi di notifica e-mail nel server di Release Control.

Nel riquadro Elenco attività, si seleziona l'attività sulla quale si sta lavorando. Si fa clic sul pulsante **Informazioni attività** per aprire la finestra di dialogo Informazioni attività. Quindi si fa clic sulla

scheda **Linee guida implementazione** per visualizzare le linee guida assegnate dal CAB da seguire prima e dopo l'implementazione dell'attività.

Poiché la risoluzione del problema di notifica e-mail comporta la pianificazione di un periodo di inattività per il server di Release Control, le linee guida di pre-implementazione richiedono che alle persone interessate venga notificato in quali ore e per quanto tempo il server rimarrà inattivo.

Le linee guida post-implementazione richiedono l'invio di una notifica quando le persone interessate sono state informate del tempo di inattività che dovrà verificarsi.

Per ulteriori informazioni sulla scheda Linee guida implementazione, vedere Scheda Linee guida implementazione.

Passaggio 2: Visualizzazione delle informazioni del registro eventi

Per assicurarsi che il tempo di inattività del server di Release Control non abbia alcun impatto su altre applicazioni critiche, è necessario esaminare le informazioni correlate all'attività su cui si sta lavorando.

Per esaminare le informazioni contenute nei seguenti componenti:

- **Registro eventi.** Fare clic sulla scheda Registro eventi nella finestra di dialogo Informazioni attività.Per ulteriori dettagli sulle informazioni del Registro eventi, vedere Scheda Registro eventi.
- **Modulo Analisi.** Nella finestra di dialogo Informazioni attività, fare clic sul pulsante **Visualizza in Analisi** della scheda Dettagli.Per informazioni, vedere Scheda Dettagli.

Passaggio 3: Aggiornamento dello stato dell'attività

Prima dell'inizio dell'implementazione, lo stato dell'attività è **Non iniziata**. Dopo aver deciso che è possibile iniziare l'implementazione, aggiornare lo stato dell'attività in **Segnala attività come iniziata**.

Nel riquadro Elenco attività selezionare l'attività sulla quale si sta lavorando e fare clic sul pulsante **Segnala attività come iniziata**. Lo stato dell'attività viene aggiornato in **Iniziata**.

Per ulteriori informazioni sullo stato dell'attività, vedere Riquadro Elenco attività.

Passaggio 4: Richiesta di assistenza NOC

Mentre il problema di notifica e-mail è in fase di risoluzione, si nota che nel server sul quale sta lavorando è presente un altro errore hardware e si inizia a indagare. Si invia un messaggio agli utenti NOC richiedendo la loro assistenza per risolvere il problema.

Nel riquadro Elenco attività, si seleziona l'attività per la quale necessita di assistenza. Si fa clic sul pulsante **Richiedi assistenza NOC** nella barra degli strumenti Elenco attività per aprire la finestra di dialogo Richiesta di assistenza NOC. Si immette la richiesta di assistenza e fa clic su **OK**. La richiesta viene inviata al modulo Titolare dove viene visualizzata come allarme con alta gravità.

Per ulteriori informazioni, vedere Finestra di dialogo Richiesta di assistenza NOC.

Passaggio 5: Comunicazione con altri implementatori

Si è pronti ora per implementare il periodo di inattività previsto per il server, tuttavia si ricorda che la collega Lauren stava lavorando sul server. Pertanto si apre una chat dell'attività per comunicarle che si ha bisogno di arrestare il server.

Nell'Elenco attività si seleziona l'attività della quale si desidera discutere nella chat, quindi si fa clic su sul pulsante **Apri chat attività** nella barra degli strumenti Elenco attività. Viene visualizzata una finestra della chat all'interno del riquadro Comunicazioni. Si digita il messaggio nella casella accanto al pulsante **Invia** e si fa clic su **Invia**.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della chat dell'attività, vedere Comunicazione con gli utenti.

Passaggio 6: Segnalazione dell'inizio del tempo di inattività del server

Prima di arrestare il server, è necessario aggiornare lo stato dell'attività. Selezionare l'attività sulla quale si sta lavorando e fare clic sul pulsante **Segnala inizio tempo inattività** nella barra degli strumenti Elenco attività.

Passaggio 7: Segnalazione della fine del tempo di inattività del server

Quando si è pronti a riavviare il server, selezionare l'attività sulla quale si sta lavorando e fare clic sul pulsante **Segnala fine tempo inattività** nella barra degli strumenti Elenco attività.

Passaggio 8: Segnalazione dell'esito dell'attività

Dopo il completamento dell'attività, è necessario aggiornarne lo stato e indicarne l'esito. Selezionare l'attività sulla quale si sta lavorando e fare clic su **Segnala attività come completata** nella barra degli strumenti Elenco attività. Viene visualizzata la finestra Segnala attività come completata, all'interno della quale si seleziona l'esito richiesto per l'attività.

Per ulteriori informazioni sulle opzioni di esisto dell'attività, vedere Finestra di dialogo Segnala attività come completata.

Riferimenti

Interfaccia utente del modulo Implementatore

Questa sezione descrive:

- Riquadro Comunicazioni
- Finestra Implementatore
- Finestra di dialogo Richiesta di assistenza NOC
- Finestra di dialogo Segnala attività come completata
- Riquadro Elenco attività

Riquadro Comunicazioni

Questo riquadro consente di comunicare con tutti gli altri utenti coinvolti in una determinata attività o che sono interessati a un determinato argomento. Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Implementatore** > **riquadro Comunicazioni**.
Compiti correlati	Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività

Finestra Implementatore

In questa finestra sono elencate le attività assegnate all'utente nelle 24 ore correnti, ossia nelle ultime 12 ore e nelle 12 ore successive, ordinate in base alle ore di inizio pianificate.

È possibile visualizzare le attività e aggiornare lo stato di quelle su cui si sta lavorando. Per informazioni sull'aggiornamento dello stato dell'attività, vedere Riquadro Elenco attività.

Quando l'implementazione è completata, è possibile aggiornarne l'esito. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Segnala attività come completata.

Questa finestra contiene i seguenti riquadri:

- Riquadro Elenco attività
- Riquadro Comunicazioni

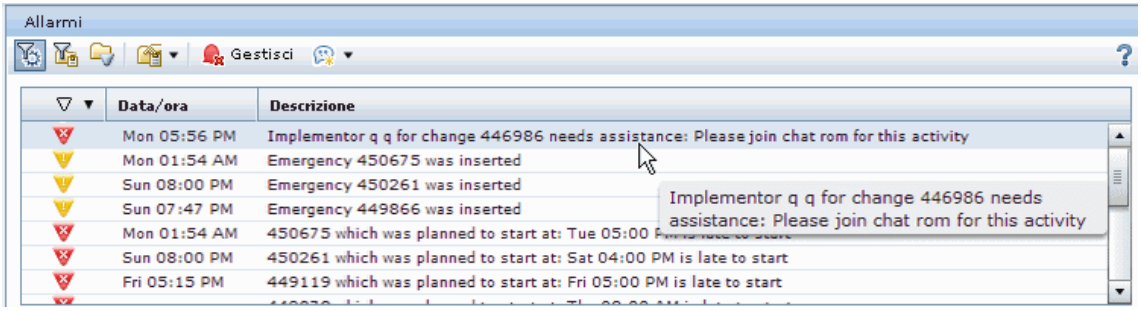
Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Implementatore**.
Compiti correlati	Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Gestione dell'implementazione dell'attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Descrizione	Una descrizione completa del cambiamento selezionato.
Riepilogo	Una descrizione breve del cambiamento selezionato.

Finestra di dialogo Richiesta di assistenza NOC

Se si ricopre il ruolo di implementatore, questa finestra di dialogo consente di inviare un messaggio agli utenti NOC richiedendo assistenza per una determinata attività. Il messaggio viene comunicato nel modulo Titolare sotto forma di allarme con alta gravità, a indicare che si necessita di assistenza.



Per ulteriori informazioni sul modulo Titolare, vedere Modulo Titolare.

Per eseguire l'accesso	Selezionare l'attività per la quale si necessita di assistenza, quindi fare clic su **Richiedi assistenza NOC** sulla barra degli strumenti Elenco attività.
Compiti correlati	Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Gestione dell'implementazione dell'attività

Finestra di dialogo Segnala attività come completata

Questa finestra di dialogo consente di selezionare l'esito di implementazione richiesto nell'Elenco attività dopo l'aggiornamento dello stato dell'attività. Per informazioni sull'aggiornamento dello stato dell'attività, vedere Riquadro Elenco attività.

Lo stato visualizzato nella colonna **Stato** cambia in **Completata**, mentre la colonna **Esito** viene aggiornata con l'icona appropriata. Per informazioni sulle icone che è possibile visualizzare nella colonna Data aggiornamento, vedere Riquadro Elenco attività.

Per eseguire l'accesso	Fare clic su **Segnala attività come completata** nella barra degli strumenti in Elenco attività.
Compiti correlati	Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Gestione dell'implementazione dell'attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Note	(Opzionale) Consente di immettere commenti sull'esito dell'attività.
Esito	Consente di selezionare uno dei seguenti esiti per l'attività. • **Riuscita.**Indica che l'attività è riuscita. • **Riuscita con problemi**. Indica che nel complesso l'attività è riuscita, ma si sono verificati problemi. • **Non riuscita.**Indica che l'attività non è riuscita. • **Annullata**. Indica che l'attività è stata annullata.

Riquadro Elenco attività

Nell'Elenco attività sono incluse le attività assegnate all'utente nelle 24 ore correnti, ossia nelle ultime 12 ore e nelle 12 ore successive. Visualizza le ore di inizio delle attività pianificate insieme ai riepiloghi e alle descrizioni. Mentre l'implementazione continua, lo stato dell'attività e l'esito dell'implementazione vengono aggiornati in questa posizione.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Titolare** > **Implementatore** > riquadro **Elenco attività**.
Compiti correlati	Modifica dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Gestione dell'implementazione dell'attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Informazioni attività. Consente di visualizzare la finestra di dialogo Informazioni attività. Contiene le informazioni sull'attività selezionata.Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Informazioni attività.
	Apri chat attività. Consente di aprire la chat all'interno del riquadro Comunicazioni.Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.
	Richiedi di assistenza NOC. Consente di visualizzare la finestra di dialogo Richiesta di assistenza NOC. Se si ricopre il ruolo di implementatore, consente di inviare un messaggio agli utenti NOC esistenti richiedendo assistenza per una determinata attività. Il messaggio viene comunicato nel modulo Titolare sotto forma di allarme con alta gravità, a indicare che l'utente necessita di assistenza.Per informazioni, vedere Allarmi delle attività.
	Segnala attività come iniziata. Consente di aggiornare lo stato dell'attività in **Iniziata**. **Nota:**Se il sistema è completamente integrato con Service Manager come Service Desk, il campo **Segnala attività come iniziata** viene aggiornato automaticamente nell'applicazione Service Desk di origine quando viene aggiornato nel modulo Implementatore.
	Segnala attività come completata. Consente di aggiornare lo stato dell'attività in **Completata**.Consente di visualizzare la finestra di dialogo Segnala attività come completata con richiesta di immissione dell'esito dell'implementazione. **Nota:**Se il sistema è completamente integrato con Service Manager come Service Desk, il campo **Segnala attività come completata** viene aggiornato automaticamente nell'applicazione Service Desk di origine quando viene aggiornato nel modulo Implementatore.
	Segnala inizio tempo inattività. Segnala l'inizio del tempo di inattività.
	Segnala fine tempo inattività. Segnala la fine del tempo di inattività.
	Esito. Dopo aver selezionato l'esito richiesto nella finestra di dialogo Segnala attività come completata, la colonna Esito viene aggiornata con una delle seguenti icone: • **Riuscita.** L'implementazione è riuscita.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• **Riuscita con problemi.** L'implementazione è riuscita, ma si sono verificati problemi. • **Non riuscita.** L'implementazione non è riuscita. • **Annullata.** L'attività è stata annullata.
ID attività	Il numero ID di riferimento dell'attività nell'applicazione Service Desk.
Data/ora inizio previsto NOC	La data e l'ora di inizio previste dell'attività come ripianificate dagli utenti NOC.
Stato	Prima dell'inizio dell'implementazione, lo stato dell'attività è **Non iniziata**. Quando si inizia l'implementazione e si aggiorna lo stato, viene automaticamente aggiornato anche il modulo Titolare. Questo consente agli utenti NOC di seguire l'avanzamento dell'implementazione e fornire assistenza quando necessario. Per aggiornare lo stato dell'attività nel modulo Implementatore, selezionare l'attività che si desidera aggiornare utilizzando i pulsanti appropriati sulla barra degli strumenti dell'Elenco attività. Lo stato dell'attività viene aggiornato nel seguente modo: • **Non iniziata.** Prima dell'inizio dell'implementazione, lo stato dell'attività è **Non iniziata**. • **Iniziata.** Per aggiornare lo stato dell'attività in Iniziata, fare clic su **Segnala attività come iniziata** o su **Segnala fine tempo inattività**. • **Inattiva.** Per aggiornare lo stato dell'attività in **Inattiva**, fare clic su **Segnala inizio tempo inattività**. • **Completata.** L'implementazione del cambiamento è completata.

Comunicazione con gli utenti

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della comunicazione con gli utenti

Riferimenti

- Interfaccia utente del riquadro Comunicazioni

Concetti

Panoramica della comunicazione con gli utenti

È possibile comunicare con altri utenti per fornire oppure ottenere informazioni relative alle comuni attività a cui l'utente è associato o relative ad altri argomenti mediante l'apertura di una chat dell'attività nel riquadro Comunicazioni. Per informazioni, vedere Riquadro Comunicazioni.

Il riquadro Comunicazioni viene visualizzato nei moduli Titolare e Implementatore.

- Gli utenti del modulo Titolare, ad esempio utenti NOC, responsabili di Release e di cambiamenti, comunicano dal modulo Titolare. Per informazioni, vedere Modulo Titolare.
- Gli implementatori comunicano dal modulo Implementatore. Per informazioni, vedere Modulo Implementatore.

Chat dell'attività

Se si è un utente NOC, quando si avvia una sessione chat, tutti gli utenti che sono associati a tale attività, e sono online, vengono avvisati di tale sessione.

Se l'utente è un implementatore o un altro utente non NOC, tutti gli utenti non NOC che sono associati a tale attività, e sono online, vengono avvisati di tale sessione. Per coinvolgere gli utenti NOC in una sessione chat dell'attività, è necessario forzarne la partecipazione.

> **Nota:**gli utenti risultano **online** quando hanno aperto il modulo Titolare o Implementatore.

Riferimenti

Interfaccia utente del riquadro Comunicazioni

Questa sezione descrive:

- Finestra di dialogo Aggiungi nuova chat
- Riquadro Comunicazioni
- Finestra di dialogo Gestione chat

Finestra di dialogo Aggiungi nuova chat

Questa finestra di dialogo consente di creare una nuova chat. Immettere un nome per la chat personalizzata. La chat viene aggiunta all'elenco corrispondente, indicando l'utente come proprietario.

Per eseguire l'accesso	Fare clic su **Aggiungi chat** nella finestra di dialogo Gestione chat.
Vedere anche	Panoramica della comunicazione con gli utenti

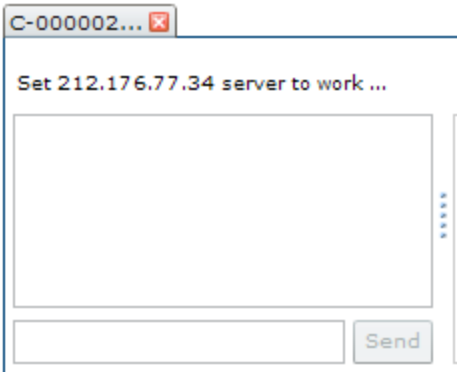
Riquadro Comunicazioni

Questo riquadro consente di comunicare con altri utenti per fornire oppure ottenere informazioni relative alle comuni attività a cui l'utente è associato o relative ad altri argomenti. Consente di visualizzare la finestra di una chat dell'attività.

Per eseguire l'accesso	• **Nel modulo Titolare:** Nel riquadro Cronologia attività, selezionare l'attività su cui si desidera condurre chat. Quindi, sulla barra degli strumenti Cronologia attività o Allarmi, fare clic su **Apri chat attività**. • Nel modulo Implementatore: Nel riquadro Elenco attività, selezionare l'attività su cui si desidera condurre chat. Quindi, sulla barra degli strumenti Elenco attività, fare clic su **chat attività**.

Informazioni importanti	Il riquadro Comunicazioni viene visualizzato nei moduli Titolare e Implementatore.
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	Panoramica della comunicazione con gli utenti

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di uscire da una chat. **Nota:**questo pulsante viene visualizzato quando si tiene il cursore sopra la scheda della chat, accanto all'ID attività. 
	Consente di visualizzare la finestra di dialogo Gestione chat. Consente di creare chat personalizzate dove è possibile tenere discussioni su problemi generali.
	Consente di forzare gli utenti NOC a partecipare alla chat. Il successivo messaggio inviato apre una finestra della chat nei riquadri Comunicazioni degli utenti NOC. **Nota:**questo pulsante viene visualizzato solo nel modulo Titolare se l'utente è un utente NOC.
	Gli utenti visualizzati con caratteri normali sono online ma non nella chat.
	Gli utenti visualizzati con caratteri in grassetto sono nella chat.
<ID attività>	Il nome della finestra della chat. La scheda relativa alla finestra della chat viene denominata in base all'ID dell'attività in discussione.
Invia	Digitare un messaggio nella casella a sinistra del pulsante **Invia** e fare clic su **Invia** per inviarlo ad altri utenti. Il messaggio inviato viene

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione

	visualizzato nel riquadro dei messaggi.
	• Se si è un utente NOC, tutti gli utenti elencati vengono automaticamente forzati a partecipare alla sessione chat.
	  ◦ Viene visualizzata una finestra della chat nel riquadro Comunicazioni di ciascun utente.
	  ◦ Tutti gli utenti inclusi nell'**Elenco utenti** vengono quindi visualizzati con testo in grassetto; questo indica che sono nella chat.
	• Se l'utente è un implementatore o altro utente non NOC, gli utenti NOC non vengono automaticamente forzati a partecipare alla sessione chat. Continuano a essere visualizzati online, finché non entrano nella chat spontaneamente. In alternativa, è possibile forzarli a partecipare alla chat facendo clic su **Forza intervento NOC** nel riquadro Comunicazioni. Il messaggio successivo inviato apre una finestra della chat anche nei riquadri Comunicazioni degli utenti NOC.
	In tutta la sessione chat, i messaggi automatizzati indicano quando gli utenti sono online oppure offline e quando entrano o lasciano la chat.

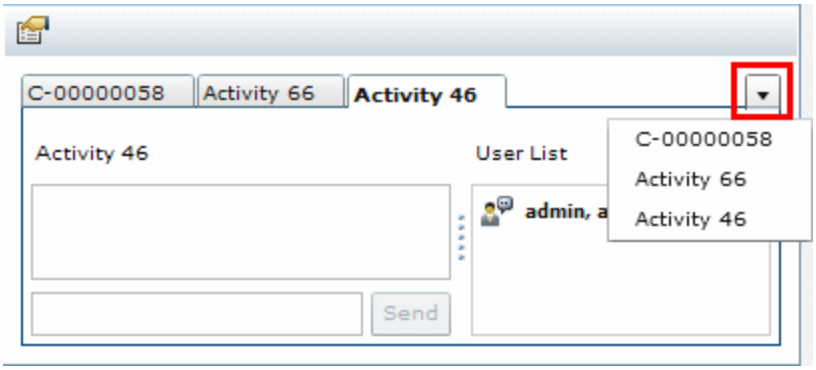
Elenco utenti	Consente di visualizzare tutti gli utenti online associati all'attività in qualsiasi modo.

Finestra di dialogo Gestione chat

Questa finestra di dialogo consente di creare chat personalizzate dove è possibile tenere discussioni su problemi generali. Ad esempio, è possibile creare chat dove gli amministratori di database possono tenere discussioni o dove gli implementatori possono discutere di problemi generali sulle attività che stanno implementando.

Per eseguire l'accesso	Fare clic su **Gestisci chat** nel riquadro Comunicazioni.
Informazioni importanti	Quando si crea una chat, l'utente è il proprietario. Chiunque può entrare nella chat. Solo il proprietario può eliminarla.
Compiti correlati	Monitoraggio dell'avanzamento dell'implementazione di un'attività
Vedere anche	• Modulo Implementatore • Modulo Titolare • Panoramica della comunicazione con gli utenti

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di creare una chat personalizzata. Consente di visualizzare la finestra di dialogo Aggiungi nuova chat.
	Consente di eliminare la chat selezionata. **Nota:**è possibile eliminare solo le chat create dall'utente.
	Consente di entrare nella chat selezionata. È possibile partecipare a numerose chat contemporaneamente. Questo consente di discutere di diversi problemi con i relativi utenti. Viene visualizzata una finestra della chat nel riquadro Comunicazioni. Altri utenti inclusi nella chat vengono visualizzati nell'**Elenco utenti**.
	Consente di visualizzare l'elenco di chat a cui si sta partecipando. La freccia a discesa viene visualizzata quando l'utente è entrato in due o più chat. 
Proprietario	Il nome dell'utente che ha creato la chat.
Nome chat	Consente di immettere un nome per la nuova chat.

Parte V: Dashboard

Utilizzo del Dashboard

> **Nota:** questo capitolo descrive le funzioni del Dashboard disponibili per l'utente normale.Se si ricopre il ruolo di amministratore, contattare l'assistenza clienti per ricevere supporto per l'utilizzo delle funzioni aggiuntive del Dashboard.

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Visualizzazione delle portlet predefinite
- Portlet Tendenze
- Portlet Analisi
- Portlet Post-implementazione

Compiti

- Modifica delle preferenze di visualizzazione delle portlet Tendenze
- Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione gravità applicazione
- Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione stato applicazione
- Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento
- Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Esito nel tempo
- Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Esiti raggruppati per rischio
- Personalizzazione del Dashboard
- Gestione delle portlet

Riferimenti

- Utilizzo delle pagine del Dashboard

Concetti

Visualizzazione delle portlet predefinite

Per aprire il Dashboard, selezionare **Modulo** > **Dashboard**. Il Dashboard viene aperto con la scheda Pagina iniziale visualizzata.

Le portlet contenute nella scheda Pagina iniziale forniscono informazioni sulle richieste di cambiamento in base alle tendenze, alle analisi e alla fase di post-implementazione. Per impostazione predefinita, sono visualizzate le portlet Tendenze.

Per visualizzare un set di portlet differente, fare clic su **Passa a pagine**, selezionare **Modulo predefinito di Release Control**, quindi le portlet desiderate.

Per ingrandire una portlet, fare clic sul pulsante **Ingrandisci** nell'angolo superiore destro della portlet. Un'immagine ingrandita della portlet viene visualizzata in una pagina separata. Per tornare alla visualizzazione originale, fare clic su **Indietro**.

Note:

1. Se dopo il riavvio del server si accede all'applicazione come primo utente, il caricamento del Dashboard potrebbe richiedere alcuni minuti. All'accesso successivo, il Dashboard verrà caricato immediatamente.
2. Non è possibile modificare o personalizzare la pagina predefinita di Release Control. Per personalizzare o modificare le preferenze su questa pagina, è necessario copiarla nell'elenco delle pagine personali del Dashboard. La funzione di copia delle pagine non è disponibile per impostazione predefinita e deve essere abilitata dall'amministratore.
3. Se l'utente ha copiato la pagina predefinita di Release Control e l'amministratore ha richiesto la definizione di una preferenza prima che una portlet possa essere visualizzata sulla pagina, tale preferenza dovrà essere definita per consentire la visualizzazione della portlet.
4. Anche se si è copiata la pagina predefinita di Release Control e, in generale si dispone dell'autorizzazione a modificare le preferenze, non sarà possibile modificare una preferenza della portlet preconfigurata dall'amministratore.

Portlet Tendenze

Le portlet Tendenze predefinite visualizzano informazioni correlate alle richieste di cambiamento mostrate nel corso del tempo.

Sono visualizzate le seguenti portlet:

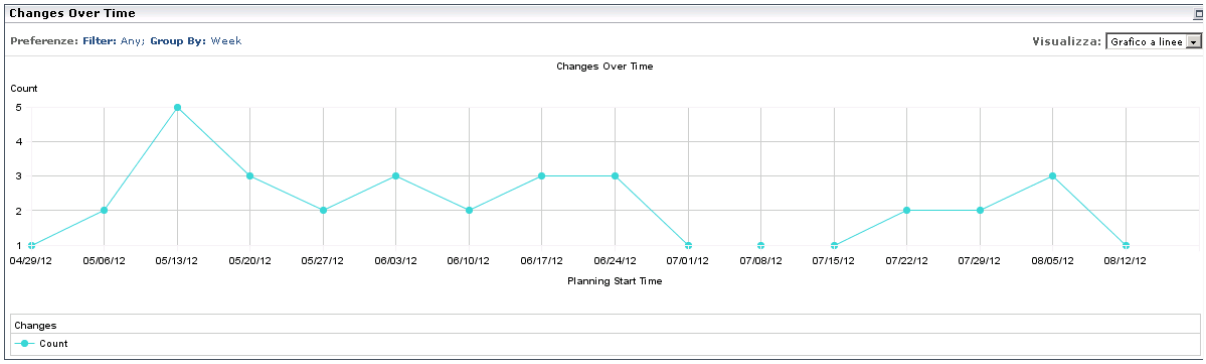
- Portlet Cambiamenti nel tempo
- Portlet Cambiamenti anomali nel tempo
- Portlet Cambiamenti latenti nel tempo

Per impostazione predefinita, le portlet Tendenze sono visualizzate sotto forma di grafico a linee. Per visualizzare le stesse informazioni sotto forma di elenco, selezionare **Elenco** dall'elenco a discesa **Visualizza** nell'angolo superiore destro della portlet.

Per informazioni sulla modifica delle preferenze di visualizzazione delle portlet Tendenze, vedere Modifica delle preferenze di visualizzazione delle portlet Tendenze.

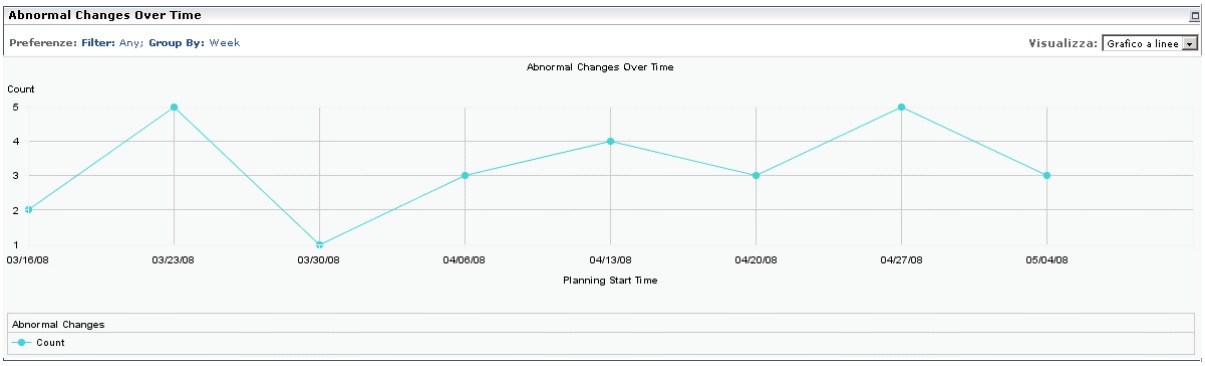
Portlet Cambiamenti nel tempo

La portlet Cambiamenti nel tempo visualizza il movimento verso l'alto o verso il basso del numero complessivo di richieste di cambiamento, calcolato con intervalli settimanali.



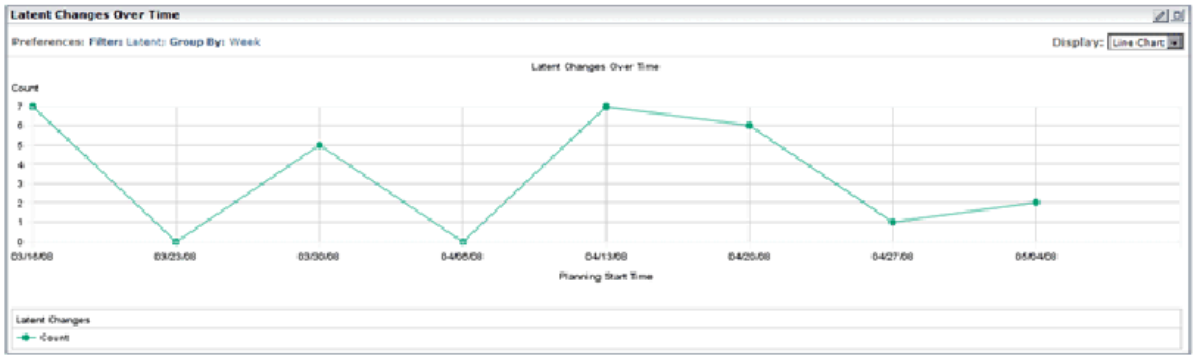
Portlet Cambiamenti anomali nel tempo

La portlet Cambiamenti anomali nel tempo visualizza il movimento verso l'alto o verso il basso del numero complessivo di richieste di cambiamento, calcolato con intervalli settimanali.



Portlet Cambiamenti latenti nel tempo

La portlet Cambiamenti latenti nel tempo visualizza il movimento verso l'alto o verso il basso del numero complessivo di richieste di cambiamento latenti, calcolato con intervalli settimanali.



Portlet Analisi

Le portlet Analisi predefinite visualizzano informazioni di analisi correlate alle richieste di cambiamento.

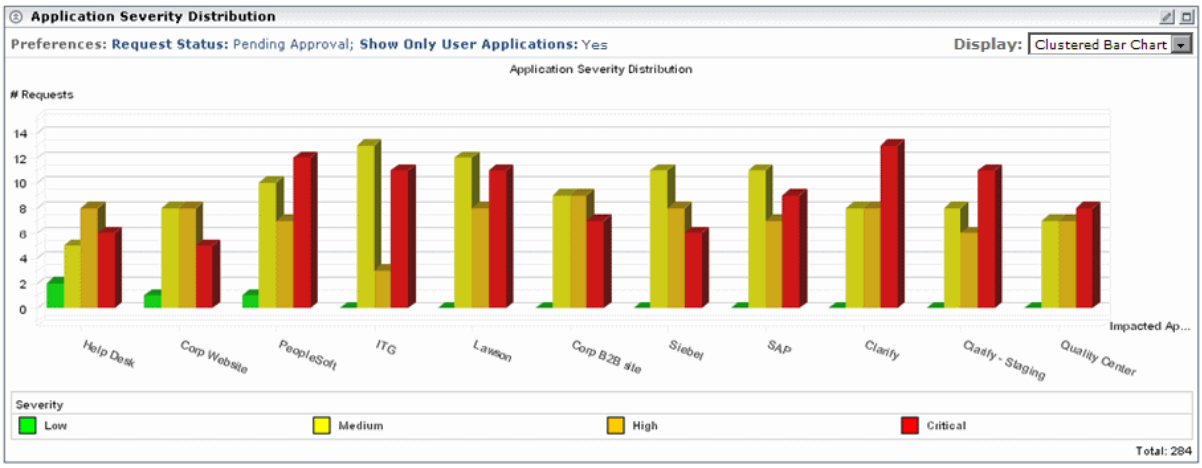
Sono visualizzate le seguenti portlet:

- Portlet Distribuzione gravità applicazione
- Portlet Distribuzione stato applicazione
- Portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento

Per impostazione predefinita, le portlet Analisi sono visualizzate sotto forma di grafico a barre con combinazioni. Per visualizzare le stesse informazioni sotto forma di grafico a torta o di elenco, selezionare l'opzione desiderata dall'elenco a discesa **Visualizza** nell'angolo superiore destro della portlet.

Portlet Distribuzione gravità applicazione

La portlet Distribuzione gravità applicazione visualizza il numero di richieste di cambiamento a ciascun livello di gravità, in base all'applicazione, per lo stato della richiesta selezionato dall'utente.

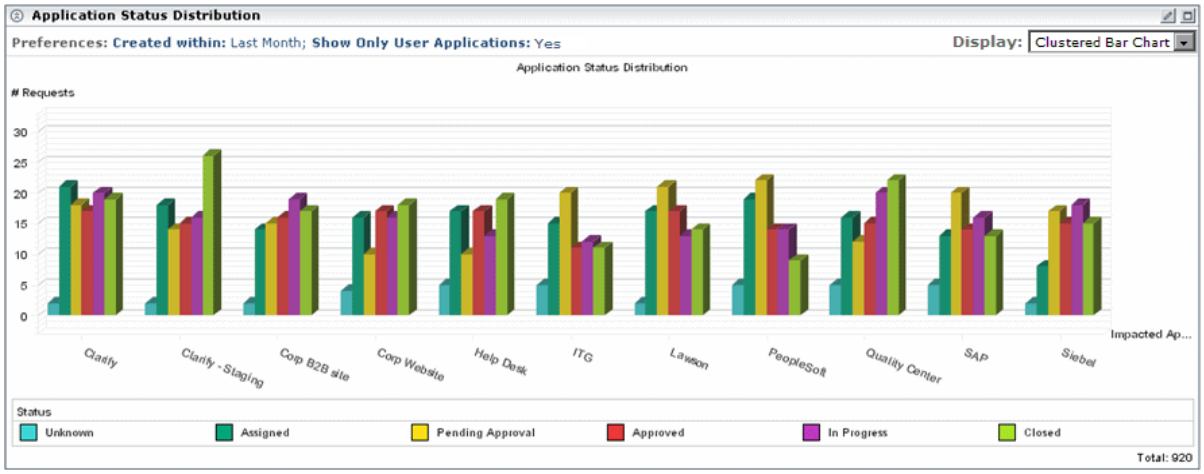


Ad esempio, il grafico riportato sopra mostra che l'applicazione Help Desk presenta:

- 2 richieste di cambiamento in attesa di approvazione con un livello di gravità **Bassa**
- 5 richieste di cambiamento in attesa di approvazione con un livello di gravità **Media**
- 8 richieste di cambiamento in attesa di approvazione con un livello di gravità **Alta**
- 6 richieste di cambiamento in attesa di approvazione con un livello di gravità **Critica**

Portlet Distribuzione stato applicazione

La portlet Distribuzione stato applicazione visualizza il numero di richieste di cambiamento per ciascun livello di stato della richiesta, in base all'applicazione, che sono state create durante il periodo di tempo selezionato dall'utente.

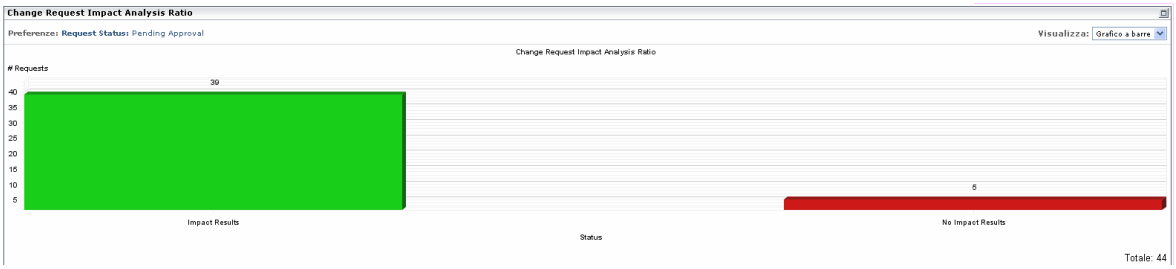


Ad esempio, il grafico riportato sopra mostra come le seguenti richieste di cambiamento che interessano l'applicazione Help Desk siano state create durante l'ultimo mese:

- 5 richieste di cambiamento con il livello dello stato corrente **Sconosciuto**
- 17 richieste di cambiamento con il livello dello stato corrente **Assegnata**
- 10 richieste di cambiamento con il livello dello stato corrente **In attesa di approvazione**
- 17 richieste di cambiamento con il livello dello stato corrente **Approvata**
- 13 richieste di cambiamento con il livello dello stato corrente **In corso**
- 19 richieste di cambiamento con il livello dello stato corrente **Chiusa**

Portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento

La portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento visualizza sia il numero di richieste di cambiamento per cui sono disponibili i risultati dell'analisi dell'impatto sia il numero di richieste di cambiamento per le quali non sono stati trovati risultati, in base allo stato della richiesta selezionato dall'utente.



Ad esempio, il grafico riportato sopra mostra quanto segue:

- I risultati dell'analisi dell'impatto che erano disponibili per 92 richieste di cambiamento in attesa di approvazione.
- Nessun risultato dell'analisi dell'impatto per 13 richieste di cambiamento in attesa di approvazione.

Portlet Post-implementazione

Le portlet Post-implementazione predefinite visualizzano informazioni correlate alle richieste di cambiamento completate.

Sono visualizzate le seguenti portlet:

- Portlet Esito nel tempo
- Portlet Esiti raggruppati per rischio

Portlet Esito nel tempo

La portlet Esito nel tempo visualizza il movimento verso l'alto o verso il basso della percentuale di ciascun esito del cambiamento, calcolata con intervalli settimanali.

Per impostazione predefinita, la portlet è visualizzata sotto forma di grafico a linee. Per visualizzare le stesse informazioni sotto forma di elenco, selezionare **Elenco** dalla casella **Visualizza**, nell'angolo superiore destro della portlet.

Portlet Esiti raggruppati per rischio

La portlet Esiti raggruppati per rischio visualizza la percentuale di richieste di cambiamento con esiti specifici, raggruppate entro intervalli di valori di rischio calcolati.

Ad esempio, la portlet riportata sopra mostra che per le richieste di cambiamento completate che avevano un valore di rischio compreso tra 0 e 9:

- Il 22% presenta l'esito **Riuscita con problemi**
- Il 78% presenta l'esito **Non revisionata**
- Nessuna presenta l'esito **Annullata**
- Nessuna presenta l'esito **Non riuscita**

Per impostazione predefinita, la portlet è visualizzato sotto forma di grafico a barre con combinazioni. Per visualizzare le stesse informazioni sotto forma di grafico a barre in pila o di elenco, selezionare l'opzione desiderata dall'elenco a discesa **Visualizza**, nell'angolo superiore destro della portlet.

Compiti

Modifica delle preferenze di visualizzazione delle portlet Tendenze

È possibile modificare le preferenze di visualizzazione delle portlet Tendenze solo dopo aver copiato i portlet nell'elenco delle pagine personali del Dashboard.

Per modificare le preferenze di visualizzazione:

1. Fare clic sul pulsante **Modifica** . Viene visualizzata la pagina Modifica preferenze contenente le seguenti opzioni:
   - **Cambia titolo.**Questo pulsante consente di visualizzare la finestra Cambia titolo portlet all'interno della quale è possibile immettere un titolo alternativo per la portlet Cambiamenti nel tempo.
   - **Filtro.** Consente di selezionare la categoria di richieste di cambiamento da includere nella portlet.Le opzioni visualizzate in questa area corrispondono alle opzioni di filtro del modulo Analisi.
   - **Raggruppamento.**Consente di visualizzare il movimento del numero di cambiamenti a intervalli giornalieri, settimanali, mensili o annuali.
   - **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet.** Sebbene, per impostazione predefinita, le preferenze vengano visualizzate come parte della portlet, è possibile scegliere di visualizzare la portlet senza di esse.Per effettuare questa operazione, deselezionare la casella di controllo **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet**.
2. Fare clic su **Fine** per salvare le impostazioni delle preferenze e tornare alla pagina predefinita del Dashboard.

Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione gravità applicazione

È possibile modificare le preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione gravità applicazione solo dopo aver copiato la portlet nell'elenco di pagine personali del Dashboard.

Per modificare le preferenze di visualizzazione:

1. Fare clic sul pulsante **Modifica** . Viene visualizzata la pagina Modifica preferenze contenente le seguenti opzioni:
   - **Cambia titolo.**Questo pulsante consente di visualizzare la finestra Cambia titolo portlet all'interno della quale è possibile immettere un titolo alternativo per la portlet Distribuzione gravità applicazione.
   - **Mostra solo applicazioni utente.** Consente di modificare l'opzione predefinita attraverso la quale i dati vengono visualizzati solo per le applicazioni associate all'utente corrente (è possibile associare le applicazioni all'utente corrente nella finestra di dialogo Impostazioni utente. Per informazioni, vedere Preferenze utente).Per visualizzare i dati per tutte le applicazioni IT interessate dalle richieste di change elaborate da Release Control, selezionare **No** nell'area **Mostra solo applicazioni utente**.
   - **Stato richiesta.** È possibile modificare l'opzione predefinita attraverso la quale i dati vengono visualizzati solo per le richieste con stato **In attesa di approvazione**.Per visualizzare i dati per le richieste che presentano uno stato diverso, selezionare lo stato richiesto nella casella di selezione **Stato richiesta**.
   - **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet.** Sebbene, per impostazione predefinita, le preferenze vengano visualizzate come parte della portlet, è possibile scegliere di visualizzare la portlet senza di esse.Per effettuare questa operazione, deselezionare la casella di controllo **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet**.
2. Fare clic su **Fine** per salvare le impostazioni delle preferenze e tornare alla pagina predefinita del Dashboard.

Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione stato applicazione

È possibile modificare le preferenze di visualizzazione della portlet Distribuzione stato applicazione solo dopo aver copiato la portlet nell'elenco di pagine personali del Dashboard.

Per modificare le preferenze di visualizzazione:

1. Fare clic sul pulsante **Modifica** . Viene visualizzata la pagina Modifica preferenze contenente le seguenti opzioni:
   - **Cambia titolo.**Questo pulsante consente di visualizzare la finestra Cambia titolo portlet all'interno della quale è possibile immettere un titolo alternativo per la portlet Distribuzione stato applicazione.
   - **Create entro.** È possibile visualizzare i dati per le richieste di cambiamento create entro un periodo di tempo diverso da quello predefinito, **Mese precedente**.Per visualizzare i dati per le richieste di cambiamento create entro un periodo di tempo differente, selezionare **Settimana precedente** o **Ultime due settimane** dalla casella di selezione **Create entro**.
   - **Mostra solo applicazioni utente.** Consente di modificare l'opzione predefinita attraverso la quale i dati vengono visualizzati solo per le applicazioni associate all'utente corrente (è possibile associare le applicazioni all'utente corrente nella finestra di dialogo Impostazioni utente. Per informazioni, vedere Preferenze utente).Per visualizzare i dati per tutte le applicazioni IT interessate dalle richieste di change elaborate da Release Control, selezionare **No** nell'area **Mostra solo applicazioni utente**.
   - **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet.** Sebbene, per impostazione predefinita, le preferenze vengano visualizzate come parte della portlet, è possibile scegliere di visualizzare la portlet senza di esse.Per effettuare questa operazione, deselezionare la casella di controllo **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet**.
2. Fare clic su **Fine** per salvare le impostazioni delle preferenze e tornare alla pagina predefinita del Dashboard.

Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento

È possibile modificare le preferenze di visualizzazione della portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento solo dopo aver copiato la portlet nell'elenco di pagine personali del Dashboard.

Per modificare le preferenze di visualizzazione:

1. Fare clic sul pulsante **Modifica** . Viene visualizzata la pagina Modifica preferenze contenente le seguenti opzioni:
   - **Cambia titolo.**Facendo clic su questo pulsante viene visualizzata la finestra Cambia titolo portlet all'interno della quale è possibile immettere un titolo alternativo per la portlet Frequenza analisi impatto richiesta cambiamento.
   - **Stato richiesta.** È possibile modificare l'opzione predefinita attraverso la quale i dati vengono visualizzati solo per le richieste con stato **In attesa di approvazione**.Per visualizzare i dati per le richieste che presentano uno stato diverso, selezionare lo stato richiesto nella casella di selezione **Stato richiesta**.
   - **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet.** Sebbene, per impostazione predefinita, le preferenze vengano visualizzate come parte della portlet, è possibile scegliere di visualizzare la portlet senza di esse.Per effettuare questa operazione, deselezionare la casella di controllo **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet**.
2. Fare clic su **Fine** per salvare le impostazioni delle preferenze e tornare alla pagina predefinita del Dashboard.

Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Esito nel tempo

È possibile modificare le preferenze di visualizzazione della portlet Esito nel tempo dopo aver copiato la portlet nell'elenco delle pagine personali del Dashboard.

Per modificare le preferenze di visualizzazione:

1. Fare clic sul pulsante **Modifica** . Viene visualizzata la pagina Modifica preferenze contenente le seguenti opzioni:

- **Cambia titolo.**Questo pulsante consente di visualizzare la finestra Cambia titolo portlet all'interno della quale è possibile immettere un titolo alternativo per la portlet Cambiamenti nel tempo.
- **Filtro.** Consente di selezionare la categoria di richieste di cambiamento da includere nella portlet.Le opzioni visualizzate in questa area corrispondono alle opzioni di filtro del modulo Analisi.
- **Raggruppamento.**Consente di visualizzare il movimento in percentuale dei diversi esiti dei cambiamenti a intervalli giornalieri, settimanali, mensili o annuali.
- **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet.** Sebbene, per impostazione predefinita, le preferenze vengano visualizzate come parte della portlet, è possibile scegliere di visualizzare la portlet senza di esse.Per effettuare questa operazione, deselezionare la casella di controllo **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet**.

2. Fare clic su **Fine** per salvare le impostazioni delle preferenze e tornare alla pagina predefinita del Dashboard.

Modifica delle preferenze di visualizzazione della portlet Esiti raggruppati per rischio

È possibile modificare le preferenze di visualizzazione della portlet Esiti raggruppati per rischio solo dopo aver copiato la portlet nell'elenco di pagine personali del Dashboard.

Per modificare le preferenze di visualizzazione:

1. Fare clic sul pulsante **Modifica** . Viene visualizzata la pagina Modifica preferenze contenente le seguenti opzioni:
   - **Cambia titolo.**Questo pulsante consente di visualizzare la finestra Cambia titolo portlet all'interno della quale è possibile immettere un titolo alternativo per la portlet Cambiamenti nel tempo.
   - **Filtro.**Consente di selezionare la categoria di richieste di cambiamento da includere nella portlet.
   - **Tipo numerico.**È possibile scegliere di visualizzare gli esiti dei cambiamenti in base a qualsiasi campo numerico come definito nelle impostazioni di sistema.
   - **Valore minimo.**Il valore di tipo numerico più basso da includere nella portlet.
   - **Valore massimo.**Il valore di tipo numerico più alto da includere nella portlet.

- **Intervallo.**Consente di definire gli intervalli numerici in base ai quali raggruppare le richieste di cambiamento.
- **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet.** Sebbene, per impostazione predefinita, le preferenze vengano visualizzate come parte della portlet, è possibile scegliere di visualizzare la portlet senza di esse.Per effettuare questa operazione, deselezionare la casella di controllo **Visualizza riepilogo preferenze sulla portlet**.

2. Fare clic su **Fine** per salvare le impostazioni delle preferenze e tornare alla pagina predefinita del Dashboard.

Personalizzazione del Dashboard

È possibile personalizzare il Dashboard mediante l'aggiunta di gruppi e pagine all'interno dei gruppi, scegliendo le portlet da visualizzare in ciascuna pagina, quindi specificando le posizioni delle portlet sulla pagina.

È possibile personalizzare gruppi, pagine e portlet nella schermata Personalizza alla quale è possibile accedere facendo clic sul pulsante **Personalizza** nell'angolo superiore destro della pagina corrente o sulla scheda **Personalizza** nel menu in alto.

Questa sezione descrive:

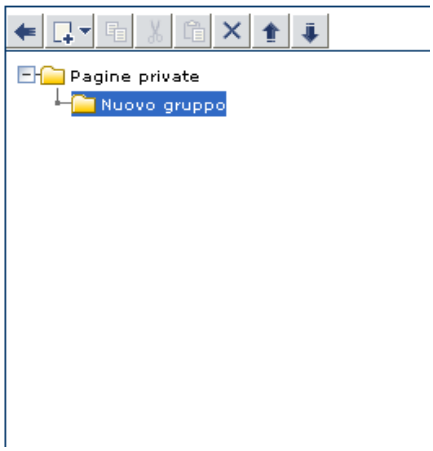
- Aggiunta di gruppi
- Aggiunta di pagine
- Copia di pagine
- Modifica di pagine
- Aggiunta di portlet

Aggiunta di gruppi

È possibile aggiungere gruppi all'interno dei quali è possibile inserire pagine. Questo consente di suddividere le pagine personali in categorie.

Per aggiungere un gruppo:

1. Nella schermata Personalizza, selezionare **Pagine private** nella struttura di pagine del Dashboard.



2. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** , quindi selezionare **Nuovo gruppo**. Un nuovo gruppo viene aggiunto alla struttura di pagine del Dashboard.
3. Nel riquadro Modifica gruppo visualizzato a destra, immettere il nome e una breve descrizione per il nuovo gruppo. Il nuovo gruppo viene rinominato nella struttura di pagine del Dashboard.

Aggiunta di pagine

È possibile aggiungere nuove pagine vuote a gruppi che sono stati creati o direttamente alla struttura di pagine del Dashboard. Quindi è possibile riempire queste pagine con le portlet.

Se si dispone dei privilegi necessari, è inoltre possibile aggiungere pagine preconfigurate, anche denominate moduli. Le pagine preconfigurate sono set di pagine contenenti portlet già create dall'amministratore.

Per aggiungere una nuova pagina alla struttura di pagine del Dashboard:

1. Nella struttura di pagine del Dashboard della schermata Personalizza, selezionare **Pagine private** o i gruppi specifici a cui si desidera aggiungere una pagina.
2. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** , quindi selezionare **Nuova pagina**. Una nuova pagina viene aggiunta alla struttura di pagine del Dashboard.
3. Nel riquadro Modifica pagina visualizzato a destra, immettere il nome per la nuova pagina. La nuova pagina viene rinominata nella struttura di pagine del Dashboard.
4. Specificare la frequenza di aggiornamento desiderata per i dati della pagina, selezionando la casella di controllo **Aggiorna automaticamente questa pagina ogni X minuti** quindi immettendo una frequenza di aggiornamento. Per impostazione predefinita, le pagine del Dashboard non vengono aggiornate.

Dopo che la pagina è stata creata, è possibile inserirvi le portlet. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiunta di portlet.

Per aggiungere una pagina preconfigurata alla struttura di pagine del Dashboard:

1. Nella struttura di pagine del Dashboard della schermata Personalizza, selezionare **Pagine private**.
2. Fare clic sul pulsante **Aggiungi** , quindi selezionare **Aggiungi pagine preconfigurate**. Nel riquadro destro viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi pagine preconfigurate.
3. Selezionare la casella di controllo a sinistra dei moduli le cui pagine devono essere aggiunte alla struttura di pagine del Dashboard. Ogni modulo selezionato viene aggiunto alla struttura come gruppo. Le pagine del modulo vengono visualizzate nel gruppo creato per il modulo.

Copia di pagine

È possibile copiare pagine da un gruppo all'altro nella struttura di pagine del Dashboard. Inoltre, se si dispone dei privilegi necessari, è possibile copiare un modulo condiviso (contenente più pagine) o una pagina nell'elenco delle pagine personali del Dashboard.

Per copiare un modulo o una pagina:

1. Selezionare il modulo o la pagina da copiare (nella struttura di pagine del Dashboard o nell'area **Pagine condivise**), quindi fare clic sul pulsante **Copia** .
2. Nella struttura di pagine del Dashboard selezionare **Pagine private** oppure il gruppo nel quale si desidera copiare il modulo o la pagina, quindi fare clic sul pulsante **Incolla** . Il modulo o la pagina vengono copiati nella posizione selezionata.

Modifica di pagine

È possibile modificare l'ordine delle pagine del Dashboard nell'elenco **Passa a pagina**. È inoltre possibile rinominare e rimuovere le pagine oltre che modificarne la frequenza di aggiornamento.

Per modificare una pagina:

Accedere alla schermata Personalizza.

- Per modificare la posizione di una pagina nell'elenco **Passa a pagina**, modificarne la posizione nella struttura di pagine del Dashboard facendo clic sui pulsanti **Su** e **Giù** .
- Per rinominare una pagina, selezionarla nella struttura di pagine del Dashboard, quindi immettere un nuovo nome nella casella **Nome pagina** del riquadro Modifica pagina.

- Per rimuovere una pagina dal Dashboard, selezionarla nella struttura di pagine del Dashboard, quindi fare clic sul pulsante **Elimina** . Fare clic su **Sì** per confermare l'eliminazione.
- Per modificare la frequenza di aggiornamento di una pagina, selezionare la pagina nella struttura di pagine del Dashboard, quindi selezionare la casella di controllo **Aggiorna automaticamente questa pagina ogni X minuti** e specificare la frequenza nel riquadro Modifica pagina.
- Per informazioni su come aggiungere portlet a una pagina, vedere Aggiunta di portlet.
- Per ulteriori informazioni su come modificare il modo in cui le portlet vengono visualizzate in una pagina, vedere Gestione delle portlet.

Aggiunta di portlet

È possibile aggiungere portlet a una pagina selezionata. Tenere presente che per ottimizzare il tempo di caricamento di una pagina e renderla di facile visualizzazione, è consigliabile aggiungere un massimo di sei porte.

Per aggiungere una portlet a una pagina:

1. Nella struttura di pagine del Dashboard della schermata Personalizza, selezionare la pagina a cui si desidera aggiungere le portlet, quindi fare clic su **Aggiungi portlet** nel riquadro Modifica pagina. Viene visualizzata la finestra Aggiungi portlet.

2. Nella casella **Nome portlet** immettere il nome della portlet che si desidera aggiungere alla pagina.
3. Nella casella **Categoria** selezionare la categoria a cui appartiene la portlet (nel caso in cui

l'amministratore abbia definito le categorie).

4. Fare clic su **Aggiungi**.

In alternativa, fare clic su **Cerca portlet** per visualizzare un elenco di portlet disponibili, selezionare le portlet che si desidera aggiungere alla pagina, quindi fare clic su **Aggiungi**.

Le portlet specificate vengono aggiunte alla pagina sia nel riquadro Modifica pagina che nella struttura di pagine del Dashboard.

Per ulteriori informazioni su come modificare l'ordine di visualizzazione delle portlet o per spostare o rimuovere portlet da una pagina, vedere Gestione delle portlet.

Gestione delle portlet

In questa sezione vengono descritte le seguenti funzionalità del Dashboard:

- Disposizione di portlet su una pagina
- Copia di portlet su altre pagine
- Ridenominazione di portlet
- Rimozione di portlet dalle pagine

Disposizione di portlet su una pagina

È possibile determinare il layout delle portlet su ciascuna pagina del Dashboard.

Per disporre le portlet su una pagina:

1. Nel riquadro Modifica pagina selezionare la portlet che si desidera spostare. Quando una portlet è selezionata, viene evidenziata sulla pagina.
2. Trascinare la portlet nella nuova posizione.

Ripetere i passaggi 1 e 2 per ogni portlet che si desidera spostare.

Le portlet vengono visualizzate nelle nuove posizioni all'interno del riquadro Modifica pagina e nella struttura di pagine del Dashboard.

Copia di portlet su altre pagine

È possibile copiare una portlet esistente da una pagina personale all'altra. È inoltre possibile copiare una portlet condivisa su una pagina personale se sono stati assegnati i privilegi necessari dall'amministratore.

> **Nota:**tenere presente che per ottimizzare il tempo di caricamento di una pagina e renderla di facile visualizzazione, è consigliabile utilizzare un massimo di sei portlet.

Per copiare una portlet in un'altra pagina:

1. Selezionare la portlet da copiare, quindi fare clic sul pulsante **Copia** .
2. Selezionare una pagina nella struttura di pagine del Dashboard, quindi fare clic sul pulsante **Incolla** . La portlet viene copiata nella pagina selezionata.

> **Nota:** il nuovo nome della portlet corrisponde al nome della portlet originale preceduto dalle parole **Copia di**.Per informazioni su come rinominare la portlet copiata, vedere Ridenominazione di portlet.

Ridenominazione di portlet

La ridenominazione di una portlet risulta utile quando la stessa portlet viene duplicata e ogni copia presenta preferenze differenti.

Per rinominare una portlet:

1. Nel riquadro Modifica pagina, selezionare la portlet da rinominare e fare clic sul pulsante **Modifica preferenze portlet** . Viene visualizzato il riquadro Modifica preferenze: Viene visualizzato il riquadro <nome portlet>.
2. Fare clic su **Cambia titolo**. Viene visualizzata la finestra Cambia titolo portlet.
3. Immettere il nuovo nome (massimo 30 caratteri) nella casella **Titolo**, quindi fare clic su **Cambia**. Il titolo della nuova portlet viene visualizzato nel riquadro Modifica pagina e nella struttura di pagine del Dashboard.

Rimozione di portlet dalle pagine

È possibile rimuovere una portlet da una pagina del Dashboard. Tenere presente che questa operazione non ha alcun effetto sulle altre occorrenze della portlet presenti nelle altre pagine del Dashboard.

Per rimuovere una portlet da una pagina:

1. Nella struttura di pagine del Dashboard, selezionare la portlet da rimuovere e fare clic sul pulsante **Elimina** . In alternativa, nel riquadro Modifica pagina, selezionare la portlet che si desidera rimuovere e fare clic sul pulsante **Rimuovi portlet dalla pagina** .
2. Fare clic su **Sì** per confermare l'eliminazione. La portlet viene rimossa dal riquadro Modifica pagina e dalla struttura di pagine del Dashboard.

Riferimenti

Utilizzo delle pagine del Dashboard

I seguenti pulsanti sono disponibili nella parte superiore di ogni pagina del Dashboard:

Pulsante	Descrizione
	Il pulsante **Preferiti** consente di aggiungere la pagina corrente ai preferiti oppure di visualizzare la pagina Manage Favorites.
	Il pulsante **Visualizza commenti modulo** consente di visualizzare i commenti immessi dall'amministratore per il modulo corrente. Questo è possibile solo se la pagina è pubblica e fa parte di un modulo definito dall'amministratore.
	Il pulsante **Rotazione pagina** consente di determinare la frequenza di aggiornamento per la pagina corrente.
	Il pulsante **Esporta pagina Dashboard in PDF** consente di creare un PDF contenente i dati presenti sulla pagina corrente.
	Il pulsante **Personalizza** consente di visualizzare la schermata Personalizza e di personalizzare il Dashboard. Facendo clic su questo pulsante viene visualizzata la portlet corrente per la modifica. Per informazioni, vedere Personalizzazione del Dashboard.

Se una pagina è pubblica e l'amministratore ne ha configurato l'accesso per un determinato numero di utenti, nell'angolo superiore destro della stessa saranno visualizzate le parole **Pagina condivisa**.

Parte VI: Amministrazione

Panoramica della configurazione di Release Control

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Flusso di dati di Release Control
- Processo di configurazione - Panoramica di base

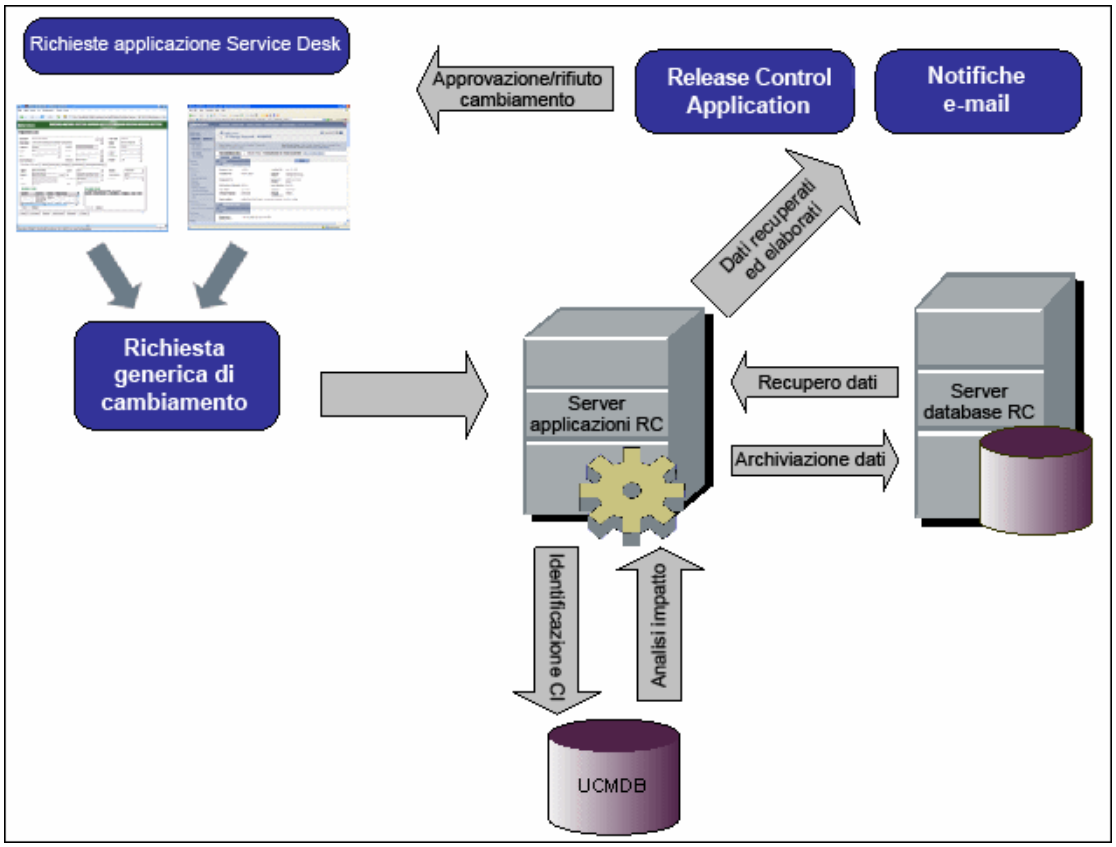
Compiti

- Distribuzione di Release Control
- Configurazione dell'analisi delle richieste di cambiamento
- Configurazione delle impostazioni di revisione e collaborazione
- Configurazione delle impostazioni generali e delle preferenze di sistema

Concetti

Flusso di dati di Release Control

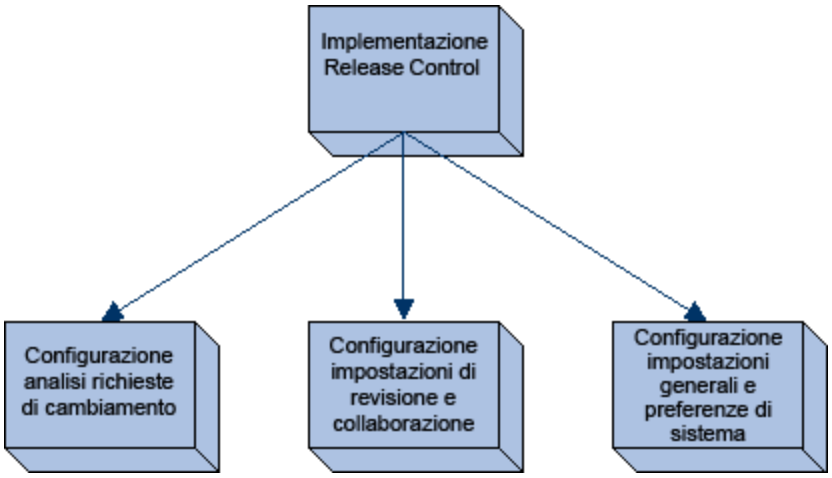
Il seguente schema mostra il flusso di dati nell'esecuzione di Release Control:



- Le richieste di cambiamento originano nell'applicazione Service Desk e vengono convertite in richieste generiche.
- Release Control invia le richieste a Universal CMDB per l'analisi e la definizione delle relazioni tra gli elementi di configurazione (CI).
- Release Control acquisisce i dati da Universal CMDB ed esegue l'analisi dell'impatto.
- Release Control analizza ulteriormente le richieste di change, eseguendo calcoli quali l'analisi del rischio e dei conflitti.
- Le informazioni vengono memorizzate nel server database di Release Control.
- Vengono inviate notifiche e-mail agli incaricati del processo decisionale in base alle impostazioni di configurazione e i cambiamenti vengono approvati o rifiutati.

Processo di configurazione - Panoramica di base

Il seguente diagramma illustra i passaggi principali previsti nel processo di configurazione di Release Control:



1. Distribuzione di Release Control
2. Configurazione dell'analisi delle richieste di cambiamento
3. Configurazione delle impostazioni di revisione e collaborazione
4. Configurazione delle impostazioni generali e delle preferenze di sistema

Compiti

Distribuzione di Release Control

Per informazioni sull'installazione e la distribuzione di Release Control, consultare la *Guida alla distribuzione di Release Control*.

Configurazione dell'analisi delle richieste di cambiamento

Questi task includono i passaggi per configurare l'analisi delle richieste di change in Release Control:

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Esecuzione della configurazione iniziale

Passaggio 2: Analisi delle richieste raccolte

Passaggio 3: Calcolo dell'analisi di impatto per le richieste

Passaggio 4: Determinazione delle categorie di periodo di tempo che il sistema deve includere e delle regole che deve applicare a ciascuna categoria

Passaggio 5: Configurazione delle impostazioni di calcolo dei conflitti

Passaggio 6: Calcolo dell'analisi del rischio per le richieste

Passaggio 7: Configurazione di cambiamenti simili

Passaggio 1: Esecuzione della configurazione iniziale

La configurazione iniziale consiste nella configurazione del calcolo di determinati fattori di elaborazione delle richieste pre- e post-cambiamento. È possibile anche configurare la frequenza di raccolta delle richieste di cambiamento.

1. Configurare la frequenza di raccolta delle richieste di cambiamento selezionando **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** nella struttura di configurazione. Nella casella **Frequenza di raccolta**, immettere il valore richiesto. Per informazioni, vedere Riquadro Processo cambiamento.
2. Calcolare determinati fattori di elaborazione delle richieste pre-cambiamento o delle richieste post-cambiamento utilizzando le funzioni **preChangeProcess** e **postChangeProcess** nello script **change-flow.js** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **script flusso cambiamento**.
   Ad esempio, se si desidera definire un fattore di rischio basato sul tempo in cui una richiesta di change rimane nel sistema Release Control senza essere elaborata, è possibile utilizzare la funzione **preChangeProcess** per calcolare la data/ora in cui la richiesta di change entra per la priva volta in Release Control. Per effettuare questa operazione, definire un campo personalizzato denominato **first-time** che andrà configurato sulla data/ora in cui la richiesta di change entra per la prima volta in Release Control. Si specifica quindi a Release Control di calcolare il valore di **first-time** come segue:

```
function preChangeProcess(prevChange, newChange)

{

        If (prevChange == null) {

            var now = java.lang.System.currentTimeMillis();

            newChange.setField("first-time", now);

        }

        else {

            var firstTime = prevChange.getField("first-time");
```

```
            newChange.setField("first-time", firstTime);
        }
}
```

È possibile utilizzare la funzione **postChangeProcess** in un modo simile per calcolare i fattori relativi ai passaggi all'interno dell'elaborazione stessa della richiesta, come il calcolo del rischio o dei conflitti.

Per una spiegazione dettagliata degli oggetti che possono essere inclusi in queste funzioni, fare riferimento alla classe GenericRFC nel file *API_Reference.chm*. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.

Passaggio 2: Analisi delle richieste raccolte

Per analizzare le richieste raccolte, Release Control deve prima identificare l'ubicazione e il formato dei CI contenuti nelle richieste, utilizzando regole di analisi specifiche. Per informazioni sulla configurazione di regole di analisi che Release Control deve utilizzare, vedere Riquadro Regole di analisi impatto.

Passaggio 3: Calcolo dell'analisi di impatto per le richieste

Release Control calcola l'impatto dei CI identificati nelle richieste raccolte in base alla regola di calcolo configurata. Per informazioni sulla configurazione di una regola di calcolo che determina il punto o i punti in cui viene eseguita un'analisi dell'impatto, vedere Riquadro Regole di analisi impatto.

Passaggio 4: Determinazione delle categorie di periodo di tempo che il sistema deve includere e delle regole che deve applicare a ciascuna categoria

Release Control calcola la conformità delle richieste di change con le regole relative alle categorie dei periodi di tempo in cui rientrano le richieste. È necessario determinare i periodi di tempo di Finestra change e Blackout per ciascuna categoria di change, nonché i criteri tramite i quali Release Control determina se una richiesta di change viene inclusa in una categoria di periodo di tempo definita. Per informazioni, vedere Definizione dei periodi di tempo.

Passaggio 5: Configurazione delle impostazioni di calcolo dei conflitti

Release Control identifica e calcola i conflitti tra le richieste in base alle proprietà definite per le richieste che si specifica a Release Control di includere nel calcolo dei conflitti. Per informazioni sulla configurazione dei calcoli dei conflitti di Release Control, vedere Calcolo dei conflitti delle richieste di change.

Passaggio 6: Calcolo dell'analisi del rischio per le richieste

Release Control calcola il rischio che comporta l'implementazione di ciascuna richiesta in base ai

fattori di rischio definiti e alle proprietà del calcolo del rischio configurate. Per informazioni sulla definizione dei fattori di rischio e sulla configurazione delle proprietà del calcolo del rischio, vedere Analisi del rischio.

Passaggio 7: Configurazione di cambiamenti simili

Release Control identifica e confronta automaticamente gli elementi comuni a tutte le richieste di change, quindi genera un elenco dei change esistenti identificati come simili per le richieste di change proposte. Eseguendo il confronto tra un cambiamento proposto e questo elenco di cambiamenti simili, è possibile utilizzare dati cronologici per comprendere la natura del cambiamento proposto, quindi prevedere con maggiore precisione il possibile esito. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di cambiamenti simili, vedere Analisi cambiamenti simili.

Configurazione delle impostazioni di revisione e collaborazione

Questo task include i passaggi per configurare le impostazioni di revisione e collaborazione in Release Control.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Determinazione delle condizioni per cui devono essere creati automaticamente elementi azione

Passaggio 2: Configurazione dell'operazione di approvazione/revoca/negazione di una richiesta di cambiamento

Passaggio 3: Configurazione delle notifiche e-mail

Passaggio 4: Configurazione della funzione Revisione post-implementazione (PIR)

Passaggio 1: Determinazione delle condizioni per cui devono essere creati automaticamente elementi azione

Per impostazione predefinita, Release Control crea automaticamente elementi azione per le richieste di change aventi lo stato **In attesa di approvazione** la cui gravità dell'impatto era uguale o maggiore di **Bassa** e il cui valore del rischio calcolato era maggiore di **0**. Gli elementi azione vengono assegnati agli utenti associati ai CI di business interessati dalle richieste di cambiamento. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione della creazione automatica di elementi azione.

Passaggio 2: Configurazione dell'operazione di approvazione/revoca/negazione di una richiesta di cambiamento

Release Control contiene una funzione che consente agli utenti di approvare e, se necessario, revocare l'approvazione delle richieste di change. Per informazioni sulla configurazione dell'operazione, vedere Configurazione di Release Control per l'approvazione delle richieste.

Passaggio 3: Configurazione delle notifiche e-mail

È possibile configurare Release Control per inviare notifiche agli utenti associati a determinati CI di business interessati. Per informazioni sulla formattazione del contenuto delle notifiche e sulla configurazione delle circostanze in cui Release Control invia le notifiche, vedere Panoramica della configurazione di notifiche.

Passaggio 4: Configurazione della funzione Revisione post-implementazione (PIR)

La funzione PIR consente al revisore del cambiamento di aggiungere note di revisione a qualsiasi richiesta di cambiamento il cui stato è impostato su **Valutazione e chiusura**. Le note di revisione presentano le conclusioni relative alla richiesta e forniscono informazioni sui livelli complessivi di successo e di soddisfazione delle parti pertinenti. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Revisione post-implementazione.

Configurazione delle impostazioni generali e delle preferenze di sistema

Questo task include i passaggi per configurare le impostazioni generali e le preferenze di sistema in Release Control.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Configurazione delle impostazioni generali

Passaggio 2: Configurazione delle impostazioni di business

Passaggio 3: Configurazione delle impostazioni utente

Passaggio 1: Configurazione delle impostazioni generali

Configurare quanto segue:

- **Il server di posta SNMP** e il **server di Release Control**. Per ulteriori informazioni, vedere Riquadro Server.

- **Impostazioni Calendario.** Per ulteriori informazioni, vedere Riquadro Calendario.
- **Impostazioni Dashboard.** Per ulteriori informazioni, vedere Riquadro Dashboard.

Passaggio 2: Configurazione delle impostazioni di business

È possibile associare gli utenti ai CI di business e configurare i dettagli dei CI di business visualizzati nell'interfaccia utente. Per informazioni sulla configurazione di questa operazione, vedere Panoramica della configurazione dei CI di business.

Passaggio 3: Configurazione delle impostazioni utente

Configurare le impostazioni utente come nomi utente, password e autenticazione utenti. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione utenti e Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control.

Utilizzo della scheda Configurazione

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della scheda Configurazione

Compiti

- Configurazione di file nella scheda Configurazione
- Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione
- Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione

Riferimenti

- Interfaccia utente della scheda Configurazione

Concetti

Panoramica della scheda Configurazione

La scheda Configurazione del modulo Amministratore consente di definire le impostazioni di configurazione necessarie per il proprio ambiente.

Un set di configurazione contiene le proprietà definite per il sistema in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione**. Tutte le configurazioni per il sistema sono completate nella scheda Configurazione. È possibile creare un numero qualsiasi di set di configurazione e selezionare quello da utilizzare per il funzionamento del sistema. Release Control conserva una cronologia di tutti i set di configurazione creati. Per informazioni su come visualizzare un elenco di tutte le versioni di set di configurazione esistenti, vedere Finestra di dialogo Apri set di configurazione.

Release Control consente di spostare i set di configurazione da un sistema all'altro. È possibile:

- Esportare un set di configurazione nella directory locale.
- Importare un set di configurazione dalla directory locale a un altro sistema. Ad esempio, da un ambiente di test a un ambiente di produzione.

Un nuovo set di configurazione viene inizialmente salvato come bozza. Una bozza è un set di configurazione che non è stato ancora attivato. Una bozza può essere modificata solo se viene prima attivata. Solo dopo aver attivato la bozza, le nuove proprietà di configurazione vengono applicate a Release Control. Per informazioni su come attivare una bozza, vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione.

Per modificare un set di configurazione dopo averlo attivato, è necessario creare una nuova bozza. È possibile creare una nuova bozza utilizzando qualsiasi set di configurazione.

Per informazioni su come creare una bozza, vedere Finestra di dialogo Salva come bozza.

Per informazioni sull'utilizzo della scheda Configurazione, vedere Scheda Configurazione.

Compiti

Configurazione di file nella scheda Configurazione

Alcune impostazioni di configurazione sono definite in file di configurazione (ad esempio script e file XML) disponibili nella scheda Configurazione. Questa attività descrive come modificare questi file.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione**, quindi fare clic sul file da configurare. Il contenuto del file verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Dopo aver apportato le necessarie modifiche al file, fare clic sul pulsante **Salva il set di configurazione modificabile corrente** per aprire la finestra di dialogo Salva come bozza e salvare la bozza del set di configurazione modificato.

Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione

Questo task descrive come salvare le modifiche alla configurazione e come applicarli alle nuove proprietà di configurazione in Release Control.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **scheda Configurazione** e apportare le modifiche necessarie alla configurazione.
2. Nel riquadro a sinistra fare clic sul pulsante **Salva il set di configurazione modificabile corrente** per aprire la finestra di dialogo Salva come bozza e salvare la bozza del set di configurazione modificato. Una bozza è un set di configurazione che non è stato ancora attivato. Dopo aver attivato la bozza, le nuove proprietà di configurazione vengono applicate a Release Control.
3. Specificare il nome della bozza nella casella **Nome bozza**, quindi fare clic su **Salva**.
4. Nel riquadro a sinistra, fare clic su **Apri set di configurazione** per aprire la finestra di dialogo Apri set di configurazione.
5. Fare clic sul pulsante **Bozze** per visualizzare solo le bozze esistenti.
6. Selezionare la bozza e fare clic su **Apri**. Il nome del set di configurazione selezionato al momento viene visualizzato nella parte superiore del riquadro di sinistra.
7. Nel riquadro a sinistra, fare clic sul pulsante **Attiva set di configurazione corrente** per attivare la bozza selezionata e applicare le nuove proprietà di configurazione in Release Control.

Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione

Durante la definizione delle impostazioni di configurazione necessarie per impostare l'ambiente, alcuni errori impediscono l'attivazione del set di configurazione.

Questo compito descrive come definire una causa di conflitto creando un filtro personalizzato tramite il quale solo le richieste di cambiamento che sono state aperte da `John Smith` vengono incluse nel calcolo del conflitto. Ai fini di questo compito, il campo che deve contenere il valore `John Smith` è lasciato vuoto.

Questo task illustra come Release Control:

- Notifica la presenza di un errore nella configurazione
- informa esattamente quale è il problema
- crea un collegamento nel punto all'interno dell'applicazione dove è stato individuato il problema

Passaggio 1: Specifica di un campo che si desidera definire come causa di conflitto

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Conflitti** > **Prerequisiti**. Nel riquadro Prerequisiti valore campi, creare un filtro personalizzato tramite il quale solo le richieste di cambiamento aperte per John Smith vengono incluse del calcolo del conflitto.
2. Fare clic su pulsante **Aggiungi configurazione al set di configurazione** per aggiungere un campo da usare nel filtro.
3. Fare clic sulla freccia verso il basso nella colonna **Nome campo**, quindi selezionare **opened-by**. Per questo campo è necessario specificare un valore, anche se ai fini di questa attività, il campo **Valore** è stato lasciato vuoto.

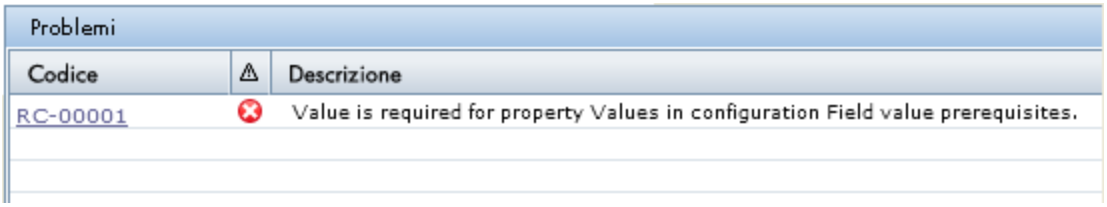
Per ulteriori informazioni sul riquadro Prerequisiti, vedere Riquadro Prerequisiti.

Passaggio 2: Salvataggio del set di configurazione

Nel riquadro di sinistra, fare clic sul pulsante **Salva set di configurazione modificabile corrente** per salvare il set di configurazione. Release Control calcola la convalida della configurazione e determina che un valore avrebbe dovuto essere stato definito per il campo selezionato.

Il pulsante **Attiva set di configurazione corrente** nel riquadro di sinistra è disattivato e nel riquadro Problemi viene visualizzato quanto segue:

- Una descrizione del problema nella colonna **Descrizione**
- Un'icona **Errore** nella colonna **Livello gravità problema**
- Un collegamento al riquadro Prerequisiti nella colonna **Codice**



Passaggio 3: Definizione di un valore per il campo opened-by

Nel riquadro Prerequisiti valore campi, fare clic all'interno della casella **Valore** e immettere `John Smith`.

Passaggio 4: Salvataggio del set di configurazione

Nel riquadro di sinistra, fare clic sul pulsante **Salva set di configurazione modificabile corrente** per salvare il set di configurazione. Il contenuto del riquadro Problemi viene cancellato e il pulsante

Attiva set di configurazione corrente è attivato.

Passaggio 5: Attivazione del set di configurazione

Nel riquadro di sinistra, fare clic sul pulsante **Attiva set di configurazione corrente** per attivare il set di configurazione.

Riferimenti

Interfaccia utente della scheda Configurazione

Questa sezione include:

- Scheda Configurazione
- Finestra di dialogo Apri set di configurazione
- Finestra di dialogo Salva come bozza

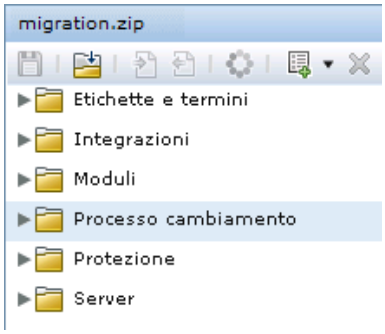
Scheda Configurazione

Questa scheda consente di definire le impostazioni di configurazione necessarie per impostare l'ambiente creando set di configurazione.

Un set di configurazione contiene le proprietà definite per il sistema. Per ulteriori informazioni sui set di configurazione, vedere Panoramica della scheda Configurazione.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **scheda Configurazione**.
Compiti correlati	• Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione • Configurazione di file nella scheda Configurazione • Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione

<Riquadro di sinistra>



Questo riquadro mostra la struttura di configurazione. La struttura contiene tre nodi di cui è necessario definire le proprietà per impostare l'ambiente di Release Control. Le proprietà sono divise in categorie. I campi di configurazione di ciascun nodo selezionato nella struttura sono visualizzati nel riquadro di destra

Informazioni importanti	Il nome del set di configurazione corrente viene visualizzato nella parte superiore del riquadro di sinistra.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Salva set di configurazione modificabile corrente. Consente di creare una bozza di un nuovo set di configurazione.Una bozza è un set di configurazione che ancora non è stato attivato e può ancora essere modificato. Questo pulsante è attivato quando si apportano modifiche al set di configurazione attivato corrente. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Salva come bozza.
	Apri set di configurazione. Mostra un elenco di tutte le versioni dei set di configurazione esistenti.Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Apri set di configurazione.
	Importa set di configurazione. Consente di importare un set di configurazione dalla directory locale a un altro sistema.Viene visualizzata la finestra di dialogo Importa set di configurazione.
	Esporta set di configurazione in un file zip. Consente di esportare un set di configurazione nella directory locale come file zip.Viene visualizzata la finestra di dialogo Apertura exported_ configuration.zip.
	Attiva set di configurazione corrente. Applica le proprietà della configurazione nella bozza/set di configurazione a Release Control e

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	diventa il set di configurazione attivo. **Nota:**solo un set di configurazione viene considerato attivo in qualunque punto del periodo dato.
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Questo pulsante è attivo solo quando viene selezionato un nodo nella struttura di configurazione che consente di aggiungere una configurazione secondaria.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Questo pulsante è attivo solo quando viene selezionato un nodo nella struttura di configurazione che consente di eliminare una configurazione secondaria.
	Denota una categoria di configurazione. **Nota:**la freccia accanto a ciascuna categoria consente di espandere o comprimere le categorie di livello inferiore.
<Struttura configurazione>	Contiene le categorie di configurazione. I campi di configurazione di ciascun nodo selezionato nella struttura sono visualizzati nel riquadro di destra Le categorie di configurazione sono: • **Processo cambiamento.**Per informazioni, vedere Configurazione del processo di cambiamento. • **Integrazioni.** Per informazioni, vedere Configurazione delle impostazioni correlate a Universal CMDB e Configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione. • **Etichette e termini.**Per informazioni, vedere Configurazione di etichette e termini. • **Moduli.**Per informazioni, vedere Configurazione dei moduli. • **Protezione.**Per informazioni, vedere Configurazione della protezione. • **Server.**Per informazioni, vedere Configurazione server.

Per esportare parte di un set di configurazione nella directory locale:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Esporta set di configurazione in un file zip** nel riquadro di sinistra. Verrà visualizzata la struttura Esporta set di configurazione.

2. Nella struttura, selezionare i nodi di configurazione per i quali esportare i cambiamenti.
3. Fare clic su **Esporta**.

In caso di importazione parziale è necessario tener conto dei seguenti aspetti:

Quando si importa un set di configurazione parzialmente esportato dalla stessa versione di Release Control in un set di configurazione esistente:

- L'importazione della configurazione sostituisce SOLO le parti presenti nel file zip da importare.
- Non è possibile eliminare una configurazione esistente non presente nel set di configurazione importato.

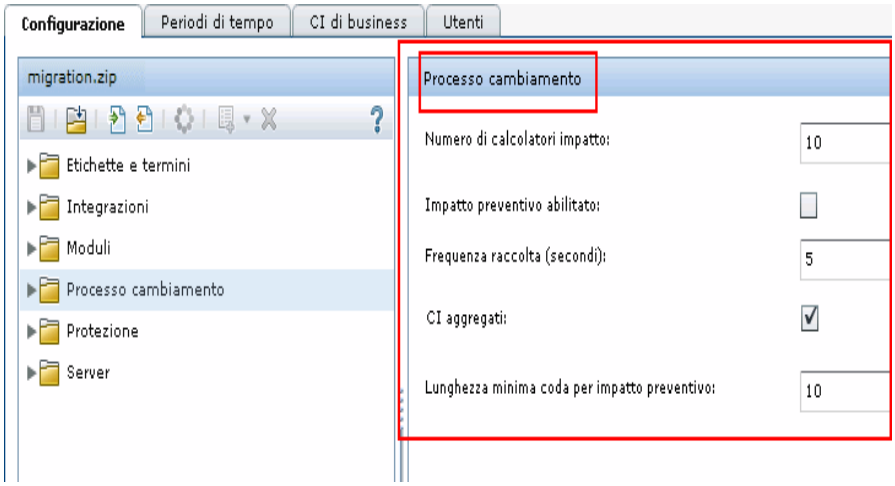
Ad esempio:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Calendario**.
2. Nel riquadro Mapping colori calendario, rimuovere il valore campo **very_low** e il colore associato.
3. Esportare il set di configurazione.
4. Importare il set di configurazione in un'altra bozza in cui sia presente il valore campo **very_low**.

Con l'operazione di importazione, il valore campo **very_low** non verrà eliminato dalla bozza. L'importazione sostituisce solo le voci esistenti e aggiunge nuove voci alla bozza. La voce dovrà essere eventualmente eliminata manualmente.

> **Note:**
>
> - Se si desidera importare un set di configurazione mentre si utilizza un set di configurazione non ancora attivato (una bozza), il set di configurazione importato sovrascriverà la bozza corrente.
> - Se si desidera importare un set di configurazione parzialmente esportato mentre si utilizza un set di configurazione già attivato, è necessario specificare un nome bozza differente nel campo Nome bozza della finestra di dialogo Importa set di configurazione per creare una bozza.

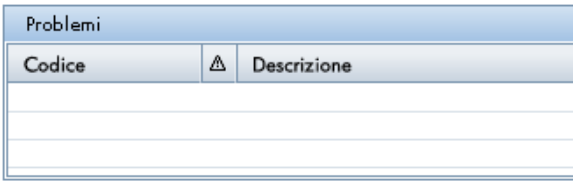
<Riquadro di destra>



Questo riquadro mostra i campi di configurazione del nodo selezionato nel riquadro di sinistra.

Informazioni importanti	La parte superiore del riquadro visualizza il nome del nodo selezionato nella struttura di configurazione.

Riquadro Problemi



Release Control calcola la convalida dell'impostazione di configurazione e identifica i problemi nella configurazione; ad esempio, un campo con un valore mancante. Se viene riscontrato un problema, Release Control visualizza una descrizione del problema, un collegamento al riquadro di configurazione nel quale è stato trovato il problema e un'icona che indica la gravità del problema.

Per un esempio che illustra come Release Control notifica la presenza di un errore di configurazione, vedere Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione.

La convalida della configurazione viene eseguita dopo le seguenti operazioni:

- Salvataggio di un set di configurazione
- Apertura di un set di configurazione
- Importazione di un set di configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
⚠	Indica il livello di gravità del problema. Vengono visualizzate le seguenti icone: • . Indica un errore nelle impostazioni di configurazione. In questo caso, Release Control non consente l'attivazione del set di configurazione e il pulsante **Attiva set di configurazione corrente** viene disattivato. • . Indica un avviso. In questo caso, Release Control consente di attivare il set di configurazione. • . Fornisce un messaggio informativo. In questo caso, Release Control consente di attivare il set di configurazione.
Codice	Contiene un collegamento al riquadro contenente il problema. Quando si fa clic sul collegamento, il nodo pertinente nella struttura di configurazione viene selezionato e visualizzato sulla destra il riquadro pertinente.
Descrizione	Contiene un descrizione del problema.

Finestra di dialogo Apri set di configurazione

Questa finestra di dialogo visualizza un elenco di tutte le versioni dei set di configurazione esistenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Apri set di configurazione** nel riquadro di sinistra.
Informazioni importanti	Non è possibile cambiare il nome di nessuna delle versioni del set di configurazione.
Compiti correlati	• Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione • Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione • Configurazione di file nella scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Set di configurazione correntemente attivo. Denota il set di configurazione correntemente attivato.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Set di configurazione precedentemente attivo. Denota un set di configurazione precedentemente attivo.
	Bozza. Denota una bozza, un set di configurazione che ancora non è stato attivato. Le modifiche nella bozza vengono applicate e salvate nella cronologia di Release Control solo dopo che la bozza è stata attivata.Per informazioni su come attivare una bozza, vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione.
Attivato	Visualizza il set di configurazione correntemente attivato.
Tutti	Visualizza tutti i set di configurazione e le bozze esistenti.
Bozze	Visualizza tutte le bozze esistenti.
Autore ultima attivazione	Il nome dell'utente che per ultimo ha attivato la bozza/set di configurazione.
Data ultima attivazione	L'ora e la data in cui la bozza/set di configurazione è stata attivata l'ultima volta.
Autore ultima modifica	Il nome dell'utente che per ultimo ha modificato la bozza/set di configurazione.
Data ultima modifica	L'ora e la data in cui la bozza/set di configurazione è stata modificata l'ultima volta.

Finestra di dialogo Salva come bozza

Questa finestra di dialogo consente di creare una bozza di un nuovo set di configurazione. Una bozza è un set di configurazione che non è stato ancora attivato. Una bozza può essere modificata solo se viene prima attivata. Quando viene attivata la bozza, le nuove proprietà di configurazione vengono applicate a Release Control. Per informazioni su come attivare una bozza, vedere Scheda Configurazione.

Per modificare un set di configurazione dopo averlo attivato, è necessario creare una nuova bozza.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Salva** nel riquadro a sinistra.
Informazioni importanti	Non è possibile cambiare il nome di una bozza esistente.
Compiti correlati	• Risoluzione di un problema di convalida dell'impostazione di configurazione • Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione

	• Configurazione di file nella scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Elenco bozze esistenti>	Visualizza un elenco con tutte le bozze esistenti.
Nome bozza	Immettere un nome unico per la nuova bozza.
Autore ultima modifica	Il nome dell'utente che per ultimo ha modificato la bozza.
Data ultima modifica	L'ora e la data in cui la bozza è stata modificata l'ultima volta.
Nome	Il nome della bozza.

Configurazione del processo di cambiamento

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Configurazione dei conflitti
- Calcolo dei conflitti delle richieste di cambiamento
- Analisi dell'impatto
- Analisi del rischio
- Analisi cambiamenti simili

Compiti

- Configurazione di una regola di analisi dell'impatto
- Configurazione dell'analisi del rischio
- Configurazione della creazione automatica di elementi azione

Riferimenti

- Interfaccia utente per la configurazione del processo di cambiamento

Concetti

Configurazione dei conflitti

Release Control identifica automaticamente le richieste di change che coinvolgono elementi chiave comuni, pianificate per essere eseguite nello stesso periodo di tempo o in periodi immediatamente precedenti o successivi.

Le richieste di cambiamento vengono definite in conflitto quando:

- Un elemento di configurazione (CI) o un CI di business è interessato da più cambiamenti nello stesso periodo di tempo e/o in periodi immediatamente precedenti o successivi

- Lo stesso implementatore è responsabile dell'implementazione di più di un cambiamento nello stesso periodo di tempo e/o in periodi immediatamente precedenti o successivi
- Un campo specificato presenta lo stesso valore in più di un cambiamento nello stesso periodo di tempo e/o in periodi immediatamente precedenti o successivi

La gravità di un conflitto viene misurata in base alla causa del conflitto e alla prossimità tra le richieste di cambiamento.

È possibile configurare il modo in cui Release Control seleziona le richieste di change da includere nei calcoli dei conflitti e il modo in cui identifica e calcola i conflitti.

Determinazione delle richieste di cambiamento da includere nei calcoli dei conflitti

È possibile configurare Release Control per includere nei calcoli dei conflitti solo le richieste specifiche di change, evitando così risultati fuorvianti e una notevole quantità di informazioni superflue sul sistema.

Nella configurazione è possibile creare filtri personalizzati o predefiniti che consentono di definire i criteri in base ai quali le richieste di cambiamento vengono incluse nel calcolo dei conflitti. Per informazioni, vedere Riquadro Prerequisiti.

- I filtri personalizzati possono includere:
  - Richieste di cambiamento che hanno valori specificati per un campo specificato
  - Richieste di cambiamento che hanno valori corrispondenti a un campo specificato
- È possibile configurare filtri predefiniti per filtrare le richieste di cambiamento da includere nel calcolo dei conflitti in base allo stato o alla durata della richiesta di cambiamento. Per informazioni, vedere Riquadro Conflitti per campo.

Calcolo dei conflitti delle richieste di cambiamento

I conflitti delle richieste di cambiamento sono calcolati in base ai conflitti della pianificazione delle risorse. Se due o più richieste di cambiamento hanno un elemento chiave comune, e le rispettive pianificazioni delle data e ora di inizio e fine si sovrappongono o sono molto ravvicinate fra loro, queste richieste saranno sicuramente in conflitto.

È possibile personalizzare il modo in cui Release Control identifica e calcola i conflitti delle richieste di change nel Riquadro Tipi.

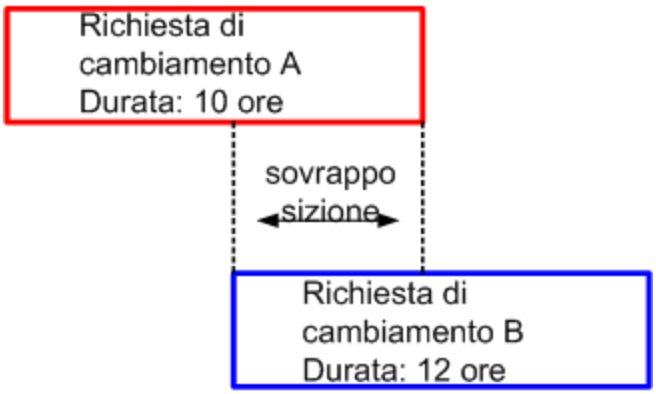
Questa sezione include inoltre:

- Configurazione dei livelli di prossimità dei conflitti
- Configurazione delle cause dei conflitti
- Configurazione dei livelli di gravità dei conflitti

Configurazione dei livelli di prossimità dei conflitti

È possibile definire il livello di prossimità di due richieste di cambiamento in uno dei modi seguenti:

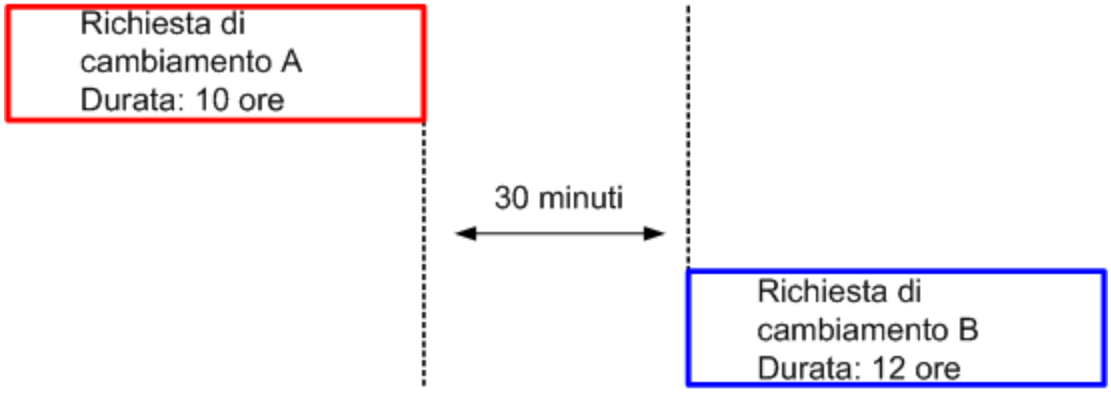
- **Sovrapposizione.**Le pianificazioni delle due richieste di cambiamento si sovrappongono.



- **Avviso sovrapposizione.** In realtà, i cambiamenti pianificati superano spesso la durata pianificata inizialmente con la conseguenza di una sovrapposizione non prevista nelle pianificazioni delle due richieste di cambiamento.Se due richieste di cambiamento sono pianificate in stretta prossimità fra loro, il rispettivo livello di prossimità è definito come **Avviso sovrapposizione**.

Per impostazione predefinita, le richieste di cambiamento sono considerate in stretta prossimità se l'intervallo di tempo fra l'una e l'altra è inferiore al 10% della durata della prima richiesta di cambiamento.

Nell'illustrazione in basso, l'intervallo tra la Richiesta di cambiamento A e la Richiesta di cambiamento B è di 30 minuti, cioè è inferiore al 10% della durata della Richiesta di cambiamento A. Il livello di prossimità tra le due richieste di cambiamento è quindi definito come **Avviso sovrapposizione**.



È possibile configurare la definizione di un **Avviso sovrapposizione** impostando un valore per il **Rapporto avviso** nel riquadro Conflitti. Per informazioni su come configurare il **Rapporto avviso**, vedere Rapporto avviso.

Quando si imposta un valore per il **Rapporto avviso**, viene definito l'intervallo di tempo in base al quale Release Control determina se le richieste di change sono in stretta prossimità (livello di prossimità di **Avviso sovrapposizione**).

Configurazione delle cause dei conflitti

Due richieste di cambiamento in stretta prossimità fra loro non sono considerate necessariamente cambiamenti in conflitto. Esse potrebbero essere eseguite nello stesso momento senza alcuna conseguenza per loro. Le richieste di cambiamento sono in conflitto solo se sono in stretta prossimità fra loro E condividono uno dei seguenti elementi:

- **Elemento di configurazione (CI).**Due richieste di cambiamento coinvolgono almeno un CI comune.
  Se un CI viene cambiato in seguito alla richiesta di cambiamento, sarà allora definito come CI cambiato (CCI). Se un CI non è coinvolto direttamente in una richiesta di cambiamento, ma può esserne interessato di conseguenza, sarà definito come un CI interessato (ACI).

  Ad esempio, se una richiesta di cambiamento comporta l'aumento di memoria del Server A, quest'ultimo sarà definito come un CCI. Se l'Host della macchina B è collegato al Server A, ma non è coinvolto direttamente nella richiesta di cambiamento, sarà allora definito come un ACI.

  > **Nota:** Se si utilizza Release Control senza Universal CMDB, gli ACI non vengono rilevati.

- **CI di business interessato.**Due richieste di cambiamento interessano almeno un CI di business comune.
  Se almeno uno dei CI associati a un CI di business è un CCI, il CI di business viene definito come CI di business interessato direttamente (DAB). Se tutti i CI associati a un CI di business sono CI, il CI di business viene definito come CI di business interessato indirettamente (IAB).

- **Implementatore.**Lo stesso implementatore comune è responsabile dell'implementazione di entrambe le richieste di cambiamento.
- **Valore di campo specificato.**Il valore di un campo predefinito o di un campo personalizzato che è stato specificato, è uguale per entrambe le richieste di cambiamento.
- **Stringa multi-valore.** Due richieste di cambiamento hanno uno o più valori in comune. Ad esempio, una richiesta di cambiamento contenente i valori Finance,IT,Application, e una richiesta di cambiamento contenente i valori QA,Finance. In questo caso, entrambe hanno in comune il valore Finance.Per informazioni sui delimitatori di valori che consentono di riconoscere ciascun valore in un campo come valore separato, vedere Attributi campo - Scheda Definizioni campi.

Configurazione dei livelli di gravità dei conflitti

Release Control determina la gravità di un conflitto in base agli elementi che hanno causato il conflitto e alla prossimità fra le richieste di change in conflitto. Per impostazione definita, i livelli di gravità del conflitto sono configurati come segue:

	Livello di prossimità	
Elementi che causano conflitti	**Sovrapposizione**	**Avviso sovrapposizione**
CCI-CCI	Critico	Critico
CCI-ACI	Alta	Alta
ACI-ACI	Nessuno	Nessuno
DAB-DAB	Alta	Alta
IAB-DAB	Medio	Medio
IAB-IAB	Basso	Basso
Implementatore	Medio	Molto basso
<Definito dal cliente> (vedere nota in basso)	Definito dal cliente	Definito dal cliente

Se, ad esempio, le richieste di cambiamento condividono un CI cambiato comune (**CCI-CCI**) e il loro livello di prossimità è definito come **Sovrapposizione**, la gravità del conflitto è **Critica**.

> **Note:**
>
> - Se un conflitto è causato da più di un elemento, la gravità è determinata dal conflitto con la gravità più alta.

- È possibile anche configurare un livello di gravità di conflitto definito dal cliente specificando uno o più campi come cause di conflitto. In questo caso specificare per ogni campo il livello di gravità di conflitto per livello di prossimità. Ad esempio, se si aggiunge il campo **Ubicazione** come causa di conflitto, è necessario specificare la gravità del conflitto sia per una **Sovrapposizione** che per un **Avviso sovrapposizione** Relativi all'ubicazione. Per informazioni sui campi da specificare come cause di conflitto, vedere Riquadro Conflitti per campo.

È possibile modificare il modo con cui Release Control determina il livello di gravità per qualsiasi combinazione di causa di conflitto e di livello di prossimità. Per informazioni, vedere Riquadro Tipi.

Analisi dell'impatto

L'analisi dell'impatto calcola gli effetti che le richieste di cambiamento hanno sui CI. Sia i dettagli dei CI sia le relative relazioni vengono importati da Universal CMDB. Quindi, per consentire il funzionamento dell'analisi dell'impatto, configurare le impostazioni di Universal CMDB. Per ulteriori informazioni, vedere Panoramica delle impostazioni correlate a Universal CMDB.

Per informazioni su come impostare e configurare Release Control per il calcolo dell'analisi dell'impatto, vedere Configurazione di una regola di analisi dell'impatto.

Determinazione del momento in cui calcolare l'analisi dell'impatto

Il calcolo dell'analisi dell'impatto utilizza importanti risorse di sistema. È possibile configurare Release Control per ridurre al minimo i momenti in cui eseguire l'analisi dell'impatto e ottimizzare l'uso delle risorse di sistema.

Ogni volta che viene creato un nuovo ticket, l'impatto deve essere calcolato. Tuttavia, l'impatto viene calcolato anche in certi casi in cui il cambiamento è stato fatto per un vecchio ticket/richiesta di cambiamento.

- È possibile selezionare il riquadro Processo change per specificare a Release Control di calcolare l'analisi dell'impatto per ciascuna nuova richiesta di change recuperata durante il carico iniziale.
- L'analisi dell'impatto non viene calcolata se l'elenco dei CI di Universal CMDB relativo al ticket non è cambiato ed è selezionata la casella di controllo **Calcola impatto solo se i CI analizzati sono stati aggiornati**.

Nota: È possibile utilizzare la funzione **shouldCalcImpact** dello script **change-flow.js** (situato in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo change** > **script flusso change**) affinché Release Control sostituisca le configurazioni per le opzioni **Calcola sempre**

> **impatto per carico iniziale** e **Calcola impatto solo se i CI analizzati sono stati aggiornati**.Per ulteriori informazioni sullo script **change-flow.js**, vedere Riquadro Script flusso cambiamento.

Analisi del rischio

Release Control esegue l'analisi del rischio di ciascuna richiesta di change, consentendo ai responsabili dei change di confrontare le richieste di change in base ai rischi legati alla loro implementazione.

Per informazioni sulla formula utilizzata da Release Control per calcolare il valore di rischio relativo di ogni richiesta, e per un esempio dettagliato del processo interessato, vedere Analisi del rischio.

Questa sezione include inoltre:

- Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio
- Aggiunta di operazioni prima dell'analisi del rischio

Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio

È possibile modificare le definizioni in base alle quali il rischio deve essere calcolato con la funzione **shouldCalcRisk** all'interno di **change-flow.js** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **script cambiamento flusso**.

Ad esempio, il rischio, per impostazione predefinita, è calcolato sempre per tutti gli stati. È possibile specificare a Release Control di non calcolare il rischio per le richieste di change che sono state approvate o chiuse nella funzione **shouldCalcRisk**:

```
function shouldCalcRisk(prevChange, newChange) {

return true;

}
```

Se necessario, è possibile specificare a Release Control di calcolare il rischio per la nuova richiesta di change immessa in Release Control, includendo le seguenti righe come parte della funzione **shouldCalcRisk**:

```
if (prevChange==null)

        shouldCalc= true;
```

È possibile usare la funzione **overrideRisk** nello script **change-flow.js** per specificare a Release Control di sostituire il calcolo standard del rischio. È possibile, ad esempio, specificare a Release Control di assegnare il valore massimo di rischio a una richiesta di change che interessa uno specifico CI di business, come illustrato nel seguente script:

```
function overrideRisk(prevChangeInfo, changeInfo, analysis, result)

{

        if (changeInfo.getField("is-sox-app-involved").equalsIgnoreCase("Yes")){

            result.addRule("Sox Application - max risk");

            result.risk= 100;

        }

}
```

Per una spiegazione sugli oggetti che possono essere inclusi sia nella funzione **shouldCalcRisk** che nella funzione **overrideRisk**, fare riferimento alle classi **RiskAnalysis**, **RawRiskFactorCalculationResult** e **OverrideRulesResult** nel file *API_Reference.chm*.

Aggiunta di operazioni prima dell'analisi del rischio

In base ai calcoli dell'analisi dell'impatto, è possibile eseguire alcune operazioni prima di ogni analisi del rischio. Ad esempio, è possibile aggiornare determinati dati CI prima del calcolo del rischio se questi interessano l'analisi di rischio.

Per aggiungere operazioni da eseguire prima di ciascuna analisi del rischio, selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **script flusso cambiamento**. La funzione **preCalcRisk** all'interno dello script **change-flow.js** script contiene l'ubicazione nella quale è possibile aggiungere le operazioni da eseguire.

Per definizione predefinita, questa funzione è vuota, ovvero nessuna operazione viene eseguita automaticamente prima di ciascuna analisi del rischio. Essa riceve due argomenti che sono entrambi argomenti modificabili **WritableGenericRFCImpl**.

```
function preCalcRisk(prevChange, newChange) {

}
```

Per una spiegazione dettagliata degli oggetti che possono essere inclusi in questa funzione, fare riferimento alla classe **WritableGenericRFCImpl** nel file *API_Reference.chm*.

Analisi cambiamenti simili

Release Control identifica e confronta automaticamente gli elementi comuni a tutte le richieste di change, quindi genera un elenco dei change esistenti identificati come simili per le richieste di change proposte.

Eseguendo il confronto tra un cambiamento proposto e questo elenco di cambiamenti simili, è possibile utilizzare dati cronologici per comprendere la natura del cambiamento proposto, quindi prevedere con maggiore precisione il possibile esito.

Informazioni sul funzionamento del calcolo di similarità

Release Control identifica automaticamente le richieste che coinvolgono elementi chiave comuni. Le definizioni di questi elementi comuni vengono confrontate fra loro e da questo confronto risulta poi un valore di prossimità. Questo valore è sempre tra **0** e **1** e rappresenta il grado di similarità delle richieste.

Il valore di prossimità viene poi confrontato con il valore di soglia definito in precedenza. Questo valore di soglia imposta il valore minimo di prossimità che risulterà nelle richieste confrontate considerate simili.

In sintesi, quando il valore di prossimità di due cambiamenti è uguale o maggiore della soglia, i cambiamenti devono essere considerati simili ai fini della funzione Cambiamenti simili. Se il valore di prossimità è inferiore alla soglia, i cambiamenti non devono essere considerati simili.

Ad esempio, se un confronto fra elementi comuni di **Cambiamento A** e **Cambiamento B** determina un valore di prossimità di **0.7**, e la soglia definita per la similarità minima è **0.5**, il **Cambiamento A** e il **Cambiamento B** devono essere considerati simili in quanto il valore di prossimità è maggiore del valore minimo definito per la similarità.

Per informazioni su come poter personalizzare il modo con cui Release Control identifica e calcola i change simili, vedere Riquadro Similarità.

Compiti

Configurazione di una regola di analisi dell'impatto

Questo compito descrive la configurazione della regola di analisi dell'impatto.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Configurazione delle direttive di ricerca CI (opzionale)

Passaggio 2: Determinazione del momento in cui viene calcolata l'analisi dell'impatto (opzionale)

Passaggio 3: Configurazione di una regola di analisi

Passaggio 1: Configurazione delle direttive di ricerca CI (opzionale)

Per impostazione predefinita, quando Release Control calcola le analisi dell'impatto, cerca i CI cambiati di tipo **host** o **ip**, il cui formato corrisponde a uno degli attributi di Universal CMDB elencati in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > riquadro **Direttiva ricerca analisi CI**.

È possibile modificare l'elenco se Release Control deve ricercare CI di tipi e attributi diversi. Per informazioni, vedere Riquadro Direttiva ricerca analisi CI.

Passaggio 2: Determinazione del momento in cui viene calcolata l'analisi dell'impatto (opzionale)

Per impostazione predefinita, Release Control calcola l'analisi dell'impatto per ogni ticket creato. Inoltre, l'impatto viene ricalcolato anche in certi casi in cui il cambiamento è stato fatto per un vecchio ticket/richiesta di cambiamento.

Per salvare le risorse di sistema, è possibile decidere che il calcolo dell'analisi dell'impatto non è sempre necessario. Per determinare il momento del ricalcolo dell'analisi dell'impatto, selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **script flusso cambiamento**. La funzione **shouldCalcImpact** all'interno dello script **change-flow.js** contiene il protocollo che stabilisce quando l'impatto dovrà essere ricalcolato. Per informazioni su come determinare il momento in cui viene calcolata l'analisi dell'impatto, vedere Determinazione del momento in cui calcolare l'analisi dell'impatto.

Passaggio 3: Configurazione di una regola di analisi

1. (Opzionale) Aggregare i CI delle richieste di cambiamento e i relativi compiti. Per impostazione predefinita, Release Control calcola i CI di un task insieme ai CI di una richiesta principale. Per specificare a Release Control di calcolare i CI separatamente, selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo change**. Nel riquadro a destra Processo cambiamento, cancellare la casella di controllo **CI aggregati**. Per informazioni, vedere CI aggregati.
2. Definire una regola di analisi per ciascun CIT che Release Control deve riconoscere. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Regole di analisi impatto**. Nel riquadro Regole di analisi CI, fare clic sul pulsante **Aggiungi regola** . Nel riquadro Definizione regola di analisi CI, configurare la nuova regola. Per informazioni sui riquadri Regole di analisi CI e Definizione regola di analisi CI, vedere Riquadro Regole di analisi impatto.

3. Eseguire un test della nuova regola definita. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Regole di analisi impatto**. Nel riquadro Test analizzatore selezionato, fare clic sul pulsante **Test analizzatore** . Per ulteriori informazioni sul riquadro Test analizzatore selezionato, vedere Riquadro Regole di analisi impatto.
4. Applicazione della regola di analisi per cambiare i campi di richiesta. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi**. Nel riquadro sulla destra Attributi campo, fare clic sulla scheda **Attributi campo - Regole di analisi CI** e scegliere il livello (**Cambiamento** o **Compito**) al quale la regola deve essere applicata. Per informazioni, vedere Attributi campo - Scheda Regole di analisi CI.

Configurazione dell'analisi del rischio

Questo compito descrive la configurazione dell'analisi del rischio per una richiesta di cambiamento.

> **Nota:**poiché l'analisi di rischio dipende dalle altre configurazioni, come analisi dell'impatto, conflitti, cambiamenti simili, conflitti dei periodi di tempo e così via, si consiglia di lasciare la configurazione dell'analisi del rischio come ultima fase del processo di configurazione.

Passaggio 1: Configurare le proprietà del calcolo del rischio - Opzionale

Modificare le definizioni in base alle quali il rischio deve essere calcolato con la funzione `shouldCalcRisk` all'interno di **change-flow.js** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **script cambiamento flusso**. Per informazioni, vedere Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio.

Passaggio 2: Aggiunta di operazioni prima di eseguire l'analisi del rischio - Opzionale

Aggiungere le operazioni che devono essere eseguite prima di ciascuna analisi del rischio utilizzando la funzione `preCalcRisk` all'interno dello script **change-flow.js** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **script flusso cambiamento**. Per informazioni, vedere Aggiunta di operazioni prima dell'analisi del rischio.

Passaggio 3: Configurazione di un fattore di rischio

Definire un fattore di rischio **Danno potenziale** o **Probabilità di insuccesso**. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Fattori di rischio**. Nel riquadro Fattori di rischio, fare clic sulla scheda **Danno potenziale** o **Probabilità di insuccesso**, quindi fare clic sul pulsante **Aggiungi fattore**. Nel riquadro Definizione fattore, configurare il nuovo fattore di rischio. Per informazioni, vedere Riquadro Definizione fattore.

Passaggio 4: Test del fattore di rischio - Opzionale

1. Eseguire un test del fattore di rischio prima di salvarlo importando gli esempi delle richieste di cambiamento ed eseguendo i calcoli del rischio di queste ultime. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Fattori di rischio**. Nel riquadro Test fattori di rischio, fare clic sul pulsante **Aggiungi esempi di richieste di cambiamento** per aprire la finestra di dialogo Aggiungi esempi di richieste di cambiamento. Selezionare gli esempi di richieste di cambiamento per eseguire il test del fattore di rischio. Per informazioni, vedere Riquadro Fattori di rischio.
2. Eseguire il test per simulare il calcolo del rischio per tutte le richieste di cambiamento basate sulle nuove impostazioni. Nel riquadro Test fattori di rischio, fare clic sul pulsante **Simula calcolo rischio**. Per informazioni, vedere Riquadro Test fattori di rischio.

Passaggio 5: Ricalcolo del fattore di rischio - Opzionale

> **Nota:** prima di procedere all'implementazione di questa fase, salvare e applicare le nuove impostazioni configurate facendo clic sul pulsante **Salva il set di configurazione modificabile corrente** nel riquadro sinistro.Per informazioni, vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione.

Ricalcolo del fattore di rischio in base alle nuove impostazioni con esecuzione manuale del processo di ricalcolo. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale.

Configurazione della creazione automatica di elementi azione

Per impostazione predefinita, Release Control crea automaticamente gli elementi azione di determinate richieste di change e assegna questi elementi a utenti specifici di Release Control. Questo compito spiega come modificare le condizioni per la creazione automatica degli elementi azione tramite la funzione **addActionItemsOnChange** nello script **change-flow.js**.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Script flusso cambiamento**. Il contenuto del file verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Individuare la funzione **addActionItemsOnChange**. Per impostazione predefinita, la funzione **addActionItemsOnChange** specifica a Release Control di confrontare ogni nuova richiesta di change (che non sia una richiesta surrogata) di uno stato specificato rispetto alla versione della richiesta precedentemente raccolta.

Se la gravità dell'impatto di un change era uguale a o maggiore di una gravità specificata e il rischio calcolato aumenta oltre una soglia specificata, a Release Control viene specificato di creare un elemento azione per gli utenti associati ai CI di business interessati dalla richiesta di change.

```
function addActionItemsOnChange(prevChange, newChange, actionItemsContext){

    if(prevChange != null || newChange.getChangeCategory() = CHANGECATEGORY_
SURROGATE) return;


    statusIsPendingApproval = newChange.getField("status") == STATUS_
PENDING_APPROVAL;

    threshold = 0;

    riskAboveThreshold = (newChange.getField("calculated-risk") >
threshold);


    if(statusIsPendingApproval && riskAboveThreshold){

      users = newChange.getAffectedUsersAboveSeverityAsArray(SEVERITY_LOW);

      for(i=0; i<users.length; i++){

        assignee = users[i];

        actionItem = newChange.createActionItem(assignee);

        actionItem.setCreator("admin");

        actionItem.setAutoClose(true);

        actionItem.setDeadlineTimeStamp(newChange.getField("planned-start-
time"));

        actionItem.setActionItemPriority(ACTIONITEMPRIORITY_NORMAL);

        actionItem.setSubject("Please check the impact on this change from
your side");

        actionItemsContext.addActionItem(actionItem);

        }

    }

}
```

3. Modificare le proprietà seguenti assegnate all'elemento azione, in base alle singole esigenze:
   - **Assegnatario.**Per impostazione predefinita, l'utente associato con i CI di business interessati dalla richiesta di cambiamento.
   - **Creatore.**Per impostazione predefinita, l'amministratore di Release Control.
   - **Scadenza.**Per impostazione predefinita, l'ora d'inizio pianificata per la nuova richiesta di cambiamento.
   - **Priorità.**Per impostazione predefinita, il livello normale di priorità.

   Per una spiegazione degli oggetti che possono essere utilizzati nella funzione **addActionItemsOnChange**, fare riferimento alla classe **GenericRFC** nel file **API_Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.
4. Dopo aver apportato le necessarie modifiche, salvare e applicare i cambiamenti.

Riferimenti

Interfaccia utente per la configurazione del processo di cambiamento

Questa sezione include:

- Riquadro Processo cambiamento
- Riquadro Script flusso cambiamento
- Riquadro Conflitti
- Riquadro Prerequisiti
- Riquadro Tipi
- Riquadro Regole di analisi impatto
- Riquadro Fattori di rischio
- Riquadro Similarità

Riquadro Processo cambiamento

Questo riquadro consente di:

- Specificare se l'impatto dei CI nei compiti (richieste di secondo livello) viene calcolato separatamente dai cambiamenti ai quali i compiti appartengono, o se viene incluso nell'analisi dell'impatto dei rispettivi cambiamenti dei compiti. Per informazioni, vedere CI aggregati.
- Configurare la funzione di impatto preventivo. Per informazioni, vedere Impatto preventivo abilitato.
- Modificare la frequenza di raccolta delle richieste in base alle singole esigenze. Per informazioni, vedere Frequenza di raccolta.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento**.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Configurazione dei livelli di prossimità dei conflitti • Riquadro Tipi

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Raccogliere sempre l'impatto per carico iniziale	Release Control calcola sempre l'analisi dell'impatto per ogni nuova richiesta di change recuperata durante il carico iniziale.
Calcolare l'impatto solo se i CI analizzati sono aggiornati	Release Control ricalcola l'analisi dell'impatto solo se l'elenco dei CI di Universal CMDB relativo al ticket è aggiornato.
CI aggregati	Consente di specificare se l'impatto dei CI nei compiti (richieste di secondo livello) viene calcolato separatamente dai cambiamenti ai quali i compiti appartengono, o se viene incluso nell'analisi dell'impatto dei rispettivi cambiamenti dei compiti. Per impostazione predefinita, un'analisi dell'impatto di un compito attiva un'analisi dell'impatto per il cambiamento al quale è associata e i CI modificati di un compito sono inclusi nell'elenco dei CI modificati del cambiamento del compito principale. Per indicare a Release Control di calcolare i CI separatamente, deselezionare la casella di controllo **CI aggregati**.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Frequenza di raccolta	Descrive l'intervallo (misurato in secondi) che indica la frequenza con cui Release Control raccoglie le richieste di change per l'elaborazione. **Impostazione predefinita:**5
Percentuale elaborazione processo cambiamento manuale (%)	La percentuale massima del tempo di elaborazione dedicato al processo di cambiamento manuale. Il valore di questa proprietà determina l'equilibrio tra l'elaborazione dei cambiamenti dalla coda del modulo Service Desk Integration (SDI) e quella dei cambiamenti dalla procedura manuale. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale.
Lunghezza minima coda per impatto preventivo	Dimensione della coda richiesta per l'attivazione della funzione di impatto preventivo.
Numero di calcolatori impatto	Numero di calcolatori usati per calcolare l'analisi dell'impatto.
Impatto preventivo abilitato	Per impostazione predefinita, Release Control elabora le richieste di change una alla volta a causa della possibilità di una dipendenza esistente tra i change. Di conseguenza, i cambiamenti si accumulano nella coda in attesa del loro turno per essere analizzati. Tuttavia, poiché la fase di calcolo dell'impatto è una parte indipendente del calcolo dell'analisi, è possibile eseguire l'analisi dell'impatto in parallelo. La funzione di impatto preventivo migliora le prestazioni di Release Control avviando contemporaneamente vari calcolatori per precalcolare l'impatto dei change in coda. Per impostazione predefinita, la funzione di impatto preventivo non è abilitata. Selezionare questa casella di controllo per abilitarla.
Stati validi analisi suggerimento temporale	Gli stati selezionati vengono utilizzanti per determinare se Release Control calcola il suggerimento temporale su una richiesta di change. Per informazioni, vedere Aggiornamento dell'analisi suggerimento temporale in Service Manager.

Riquadro Script flusso cambiamento

Questo riquadro contiene lo script **change-flow.js**, con le funzioni che permettono la personalizzazione dettagliata e il controllo del processo di analisi di Release Control, consentendo di introdurre la logica di business scendendo fino al livello di campo.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Script flusso cambiamento**. **Nota:** per informazioni sulla modifica di questo file, vedere "Configurazione di file nella scheda Configurazione" a pagina 198.
Informazioni importanti	Per una spiegazione dettagliata degli oggetti che possono essere inclusi nelle funzioni script, fare riferimento al file **API_ Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start > Programmi > Release Control 9.60 > Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Funzioni incluse nello script change-flow.js>	• **preChangeProcess** e **postChangeProcess**. Consente di calcolare determinati fattori di elaborazione delle richieste pre-cambiamento o delle richieste post-cambiamento. Per informazioni, vedere Configurazione dell'analisi delle richieste di cambiamento. • **shouldCalcImpact.** Consente di determinare quando ricalcolare l'analisi dell'impatto.Per informazioni, vedere Determinazione del momento in cui calcolare l'analisi dell'impatto. • **preCalcRisk.** Consente di aggiungere operazioni che devono essere eseguite prima di ogni analisi del rischio.Per informazioni, vedere Aggiunta di operazioni prima dell'analisi del rischio. • **shouldCalcRisk.** Consente di determinare per quale richiesta di cambiamento calcolare i rischi.Per informazioni, vedere Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio. • **overrideRisk.** Consente di specificare a Release Control di sostituire il calcolo standard del rischio.Per informazioni, vedere Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio. • **addActionItemsOnChange.** Consente di modificare le condizioni per la creazione automatica di elementi azione.Per informazioni, vedere Configurazione della creazione automatica di elementi azione. • **getUsersToNotify.** Consente di determinare quali utenti dovranno ricevere una notifica durante il processo di cambiamento.Per informazioni, vedere Panoramica della configurazione di notifiche. • **shouldCalcSimilar**. Consente di determinare se calcolare o meno i cambiamenti simili. Per informazioni, vedere Riquadro

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Similarità. • **shouldCalcSuggestTime.** Consente di determinare se calcolare o meno l'analisi di suggerimento temporale.Per informazioni, vedere Aggiornamento dell'analisi suggerimento temporale in Service Manager.

Riquadro Conflitti

Questo riquadro consente di includere una richiesta di cambiamento nei calcoli dei conflitti in base alla durata della richiesta di cambiamento e di configurare la definizione di un **Avviso sovrapposizione**.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Conflitti**.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Configurazione dei conflitti • Calcolo dei conflitti delle richieste di cambiamento • Riquadro Tipi • Valutazione > scheda Conflitti

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Numero massimo conflitti	Numero massimo di conflitti di cui Release Control calcola i risultati dei conflitti. Se il numero di conflitti supera il valore specificato, i risultati del calcolo dei conflitti convengono ignorati. **Nota:**specificare 0 per disabilitare la funzione Numero massimo conflitti.
Durata massima cambiamento (giorni)	Consente di determinare se includere una richiesta di cambiamento nei calcoli del conflitto in base alla durata della richiesta di cambiamento. Specificare una durata massima accettabile di richiesta di cambiamento. Se la durata di una determinata richiesta di change supera questo valore, Release Control non include questa richiesta di change nei calcoli dei conflitti. Definire un nuovo valore di durata massima (in giorni). Per ignorare la durata della richiesta di cambiamento, ovvero se la durata non è

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	accettabile, impostare questo valore a 0. **Valore predefinito:**7 **Nota:** per impostazione predefinita, la richiesta di cambiamento viene inclusa nei calcoli dei conflitti se la sua durata non è superiore a sette giorni.
Rapporto avviso	Consente di configurare la definizione di un **avviso sovrapposizione**. Per una descrizione di un avviso sovrapposizione, vedere Configurazione dei livelli di prossimità dei conflitti. Impostando un valore per l'opzione **Rapporto avviso**, si definisce l'intervallo di tempo in base al quale Release Control determina se le richieste di change sono in stretta prossimità (livello di prossimità di **Avviso sovrapposizione**). **Valore predefinito:** 1.1.Ciò significa che le richieste di cambiamento vengono considerate in stretta prossimità se l'intervallo di tempo tra la prima e la seconda richiesta di cambiamento è inferiore al 10% della durata della prima richiesta di cambiamento. Per aumentare l'intervallo di tempo di prossimità al 25% della durata della prima richiesta di cambiamento, ad esempio, per impostare il rapporto di avviso a **1.25**.

Riquadro Prerequisiti

Questo riquadro consente di:

- Determinare se una richiesta di cambiamento deve essere inclusa nei calcoli del conflitto in base alla stato della richiesta di cambiamento.
- Creare un filtro personalizzato per determinare se una richiesta di cambiamento deve essere inclusa nel calcolo del conflitto. Ci sono due tipi di filtri personalizzati:
  - Un filtro personalizzato in base al quale solo le richieste di cambiamento che hanno valori specifici per un campo specifico, vengono incluse nel calcolo dei conflitti.
  - Un filtro personalizzato in base al quale solo le richieste di cambiamento che hanno valori corrispondenti per un campo specifico, vengono incluse nel calcolo dei conflitti.

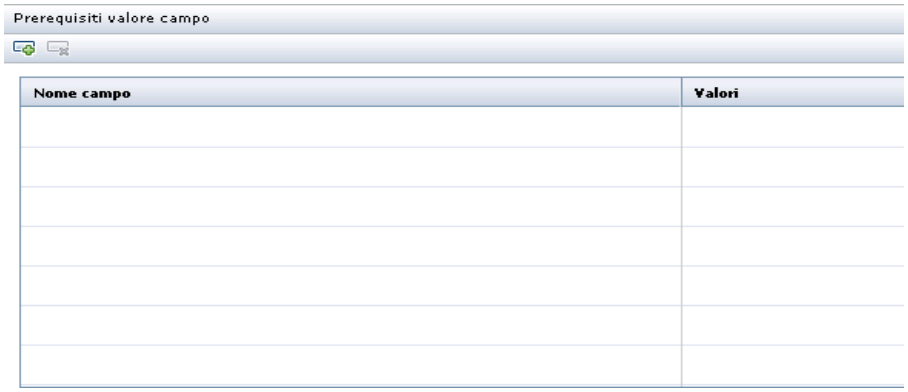
Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Conflitti** > **Prerequisiti**.

Informazioni importanti	Se entrambi i filtri vengono inclusi, Release Control applica i criteri di entrambi i filtri alle richieste di change.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Calcolo dei conflitti delle richieste di cambiamento

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Stati conflitti calcolati	Consente di determinare se includere una richiesta di cambiamento nei calcoli dei conflitti in base allo stato della richiesta di cambiamento. **Nota:**per impostazione predefinita, le richieste di cambiamento di tutti gli stati sono incluse nei calcoli dei conflitti. Selezionare uno o più stati della richiesta di cambiamento: • **Pre-approvazione** • **In attesa di approvazione** • **Approvato** • **In corso** • **Valutazione e chiusura** • **Chiuso** • **Sconosciuto**

Riquadro Prerequisiti valore campo



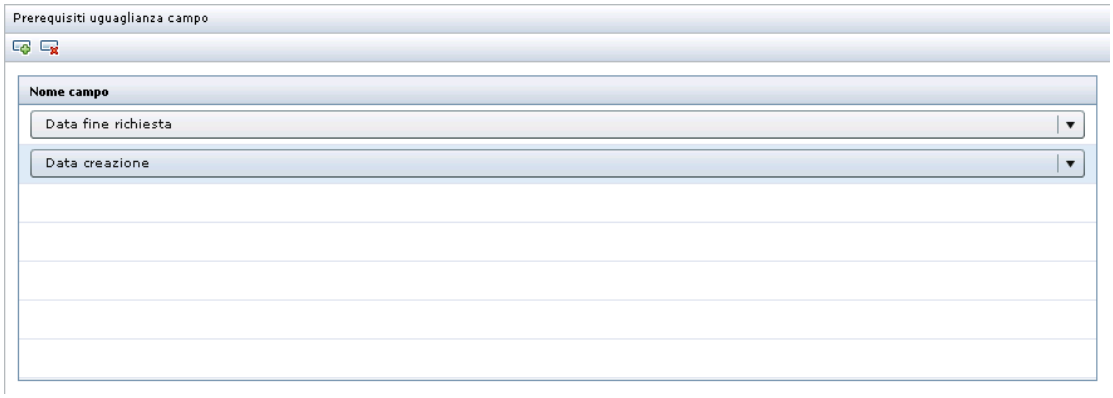
Questo riquadro consente di creare un filtro personalizzato in base al quale solo le richieste di cambiamento che hanno valori specifici per un campo specifico, vengono incluse nel calcolo del conflitto.

Specificare un nome di un campo e i valori per questo campo. È possibile, ad esempio, utilizzare questo filtro per includere solo le richieste di cambiamento con il campo **livello-ticket** definito come 2. In questo caso, Release Control calcola i conflitti solo fra le richieste di secondo livello (secondarie).

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un altro campo utilizzato nel filtro.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il campo selezionato.
Nome campo	Selezionare il nome del campo richiesto dall'elenco a discesa. Se una richiesta di cambiamento contiene il valore specificato per questo campo, la richiesta di cambiamento viene inclusa nel calcolo del conflitto.
Valore	Immettere uno o più valori per il campo selezionato. Se una richiesta di cambiamento contiene il valore specificato, la richiesta di cambiamento viene inclusa nel calcolo del conflitto.

Riquadro Prerequisiti uguaglianza campo



Questo riquadro consente di creare un filtro personalizzato in base al quale solo le richieste di cambiamento che hanno valori corrispondenti a un campo specifico, vengono incluse nel calcolo del conflitto. È possibile, ad esempio, utilizzare questo filtro per includere solo le richieste di cambiamento che hanno valori corrispondenti al campo **region**. In questo caso, Release Control calcola i conflitti solo fra le richieste nella stessa regione.

Se, ad esempio, ci sono due regioni, **New York** e **Londra**. **New York** include le richieste **NY1** e **NY2** e **Londra** include le richieste **LON1** e **LON2**. Release Control calcolerà i conflitti tra **NY1** e **NY2** e tra **LON1** e **LON2**, ma non calcolerà i conflitti da una regione all'altra, ad esempio tra **NY1** e **LON1**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un altro campo utilizzato nel filtro.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di rimuovere il campo selezionato.
Nome campo	Selezionare il nome del campo richiesto dall'elenco a discesa. Se il valore del campo corrisponde al valore nella richiesta di cambiamento, la richiesta di cambiamento viene inclusa nel calcolo del conflitto.

Riquadro Tipi

Release Control determina la gravità di un conflitto in base agli elementi che hanno causato il conflitto e alla prossimità fra le richieste di change in conflitto. Questo riquadro consente di cambiare il modo con cui Release Control determina il livello di gravità per qualsiasi combinazione di causa di conflitto e di livello di prossimità.

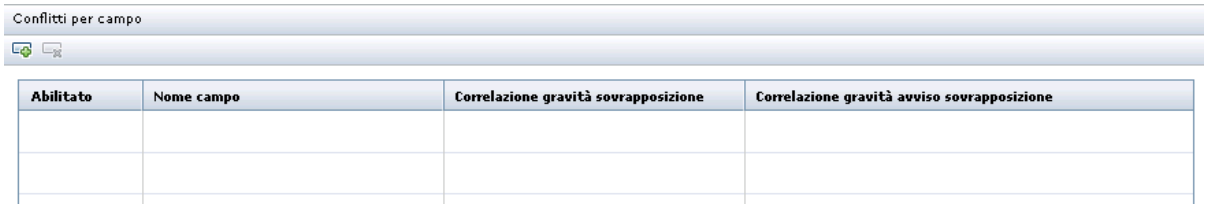
È possibile configurare i livelli di gravità di conflitto predefiniti o specificare un determinato campo per definirlo come causa di conflitto.

Per ciascuna causa di conflitto definita, specificare un livello di prossimità e un livello di gravità associato definendo quanto segue:

- **Prossimità.** Il livello di prossimità delle richieste di cambiamento in conflitto. Questo può essere definito o come **Sovrapposizione** o **Avviso sovrapposizione**.Per ulteriori informazioni sui livelli di prossimità del conflitto, vedere Configurazione dei livelli di prossimità dei conflitti.
- **Gravità.** Il livello di gravità del conflitto.Per informazioni, vedere Configurazione dei livelli di gravità dei conflitti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Conflitti** > **Tipi**.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Calcolo dei conflitti delle richieste di cambiamento • Configurazione dei conflitti

Riquadro Conflitti per campo



Questo riquadro consente di configurare un livello di gravità del conflitto cliente-definito specificando il campo per definirlo come causa di conflitto. Un campo specificato ha lo stesso valore in entrambe le richieste di cambiamento.

Informazioni importanti	• Il nome del campo deve essere immesso come definito nella scheda Campo del modulo Amministratore. Per informazioni sulla definizione dei nomi di campo, vedere Riquadro Campi. • È possibile specificare solo quei campi i cui valori sono in formato numerico o in formato testo breve. • I conflitti vengono calcolati in base al campo specificato solo per le nuove richieste immesse nel sistema o per le richieste di cambiamento aggiornate come risultato di un'analisi dell'impatto eseguita in seguito alla configurazione di questa causa di conflitto. Le richieste di cambiamento già esistenti nel sistema non vengono incluse nei calcoli del conflitto basati su un campo specifico e non vengono aggiornate dopo la configurazione di questa causa di conflitto.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un campo che si vuole definire come una causa di conflitto.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il campo selezionato.
Abilitato	• Se selezionato, il tipo di conflitto predefinito viene incluso nei calcoli del conflitto. • Se cancellato, il tipo di conflitto predefinito non viene incluso nei calcoli del conflitto.
Nome campo	Specificare il campo che si vuole definire come una causa di conflitto.
Sovrapponi correlazione	Un livello di prossimità che indica che le pianificazioni di due

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
gravità	richieste di cambiamento si sovrappongono. Il livello di gravità del conflitto può essere definito come **Basso**, **Medio**, **Alto**, **Critico** o **Sconosciuto**.
Sovrapponi correlazione avviso gravità	Un livello di prossimità che indica che due richieste di cambiamento sono pianificate in stretta prossimità fra loro. Il livello di gravità del conflitto può essere definito come **Basso**, **Medio**, **Alto**, **Critico** o **Sconosciuto**.

Riquadro Tipi conflitto predefiniti

Questo riquadro consente di configurare i livelli di gravità del conflitto predefiniti.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Abilitato	• Se selezionato, il tipo di conflitto predefinito viene incluso nei calcoli del conflitto. • Se cancellato, il tipo di conflitto predefinito non viene incluso nei calcoli del conflitto. Per impostazione predefinita, il tipo del conflitto predefinito che contiene il nome-tipo **ACI_ACI** è disabilitato. Questo significa che se due richieste di change coinvolgono un ACI comune, per impostazione predefinita Release Control non lo considera come conflitto. **Attenzione:** se un tipo di conflitto predefinito non viene incluso nei calcoli del conflitto, i precedenti calcoli del conflitto basati su questo tipo vengono visualizzati nella scheda Conflitti, ma non vengono eseguiti nuovi calcoli del conflitto basati su questo tipo.Analogamente, i filtri definiti in precedenza che comprendono questo tipo di conflitto funzionano, ma non è possibile creare nuovi filtri basati su questo tipo di conflitto.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Nome	Elemento che provoca il conflitto. Le seguenti cause di conflitto sono predefinite: • **ACI/ACI.**Due richieste di cambiamento coinvolgono almeno un CI (ACI) interessato comune. • **CCI/ACI.**Lo stesso CI viene cambiato da un cambiamento e interessato da un altro. • **CCI/CCI.**Due richieste di cambiamento coinvolgono almeno un CI (CCI) cambiato comune. • **IAB/IAB.**Due richieste di cambiamento interessano indirettamente almeno un CI (IAB) di business comune. • **IAB/DAB.**Lo stesso CI di business è interessato indirettamente da un cambiamento e direttamente da un altro. • **DAB/DAB.**Due richieste di cambiamento interessano direttamente almeno un CI (DAB) di business comune. • **IMPLEMENTATORE.**Lo stesso implementatore comune è responsabile dell'implementazione di entrambe le richieste di cambiamento.
Sovrapponi correlazione gravità	Un livello di prossimità che indica che le pianificazioni di due richieste di cambiamento si sovrappongono. Il livello di gravità del conflitto può essere definito come **Basso**, **Medio**, **Alto**, **Critico** o **Sconosciuto**.
Sovrapponi correlazione avviso gravità	Un livello di prossimità che indica che due richieste di cambiamento sono pianificate in stretta prossimità fra loro. Il livello di gravità del conflitto può essere definito come **Basso**, **Medio**, **Alto**, **Critico** o **Sconosciuto**.

Riquadro Regole di analisi impatto

Per analizzare l'impatto delle richieste di change raccolte, Release Control deve prima identificare l'ubicazione e il formato dei CI contenuti nelle richieste. Questo viene eseguito dalle regole di analisi. Questo riquadro consente di definire le regole di analisi che Release Control deve usare.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Regole di analisi impatto**.
Compiti correlati	Configurazione di una regola di analisi dell'impatto

Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Riquadro delle Regole di analisi CI

Questo riquadro comprende l'elenco delle regole di analisi da applicare a un campo di richiesta di cambiamento. È possibile modificare i campi delle regole esistenti o aggiungere nuove regole. Configurare i campi per le regole nel riquadro Definizione regola di analisi CI. Release Control deve avere una regola di analisi separata per ogni CIT che deve essere riconosciuto.

Informazioni importanti	• I nomi delle richieste di primo e di secondo livello sono configurabili in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Etichette e termini** > file **enumeration-labels.properties**. Per informazioni, vedere Riquadro Etichette e termini. • È possibile applicare le regole di analisi ai campi di richiesta di cambiamento del tipo **Testo breve** o **Testo esteso**. Si consiglia di applicare le regole di analisi solo ai campi di richiesta di cambiamento che contengono CI senza ulteriori commenti di testo. Per informazioni, vedere Attributi campo - Scheda Definizioni campi. • Per ciascuna regola di analisi selezionata, scegliere il livello (**Cambiamento** o **Compito**) al quale applicare la regola. Per informazioni, vedere Attributi campo - Scheda Regole di analisi CI.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi regola. Aggiunge una nuova regola di analisi CI. **Nota:** configurare i campi per la regola.Per informazioni, vedere Riquadro Definizione regola di analisi CI.
	Elimina regola. Elimina una regola di analisi CI esistente.
	Aggiorna e annulla modifiche. Se i cambiamenti effettuati non sono soddisfacenti, è possibile annullare tutti i cambiamenti fatti facendo clic sul pulsante **Aggiorna e annulla modifiche** prima di salvare i cambiamenti. **Nota:**quando si fa clic su questo pulsante, tutti i cambiamenti effettuati dall'ultima volta che si è eseguito un salvataggio delle impostazioni, vanno persi.

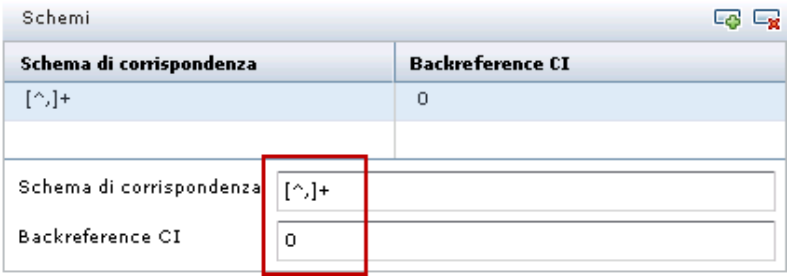
Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Regola predefinita di analisi CI. Indica una regola predefinita fornita da Release Control.
	Regola personalizzata di analisi CI. Indica una regola definita dall'utente.
<Regole di analisi>	Elenco delle regole di analisi disponibili. Per impostazione predefinita, sono disponibili le seguenti regole di analisi: • **cmdb-object-id.** Regola di analisi integrata e predefinita che può essere utilizzata solo quando l'applicazione Service Desk è sincronizzata con il server CMDB. Questa regola individua i CI utilizzando gli ID dell'elemento di configurazione di Universal CMDB. • **mam-ticket.** Regola di analisi integrata e predefinita che può essere utilizzata solo quando l'applicazione Service Desk è sincronizzata con il server CMDB. Questa regola individua i CI utilizzando gli ID della richiesta di cambiamento. • **host.** Identifica gli host all'interno del campo selezionato. • **ip.** Identifica gli indirizzi IP all'interno del campo selezionato. • **ip-range.** Identifica gli indirizzi IP all'interno del campo selezionato in un intervallo di indirizzi IP definiti dall'utente. > **Nota:** per impostazione predefinita, le regole di analisi vengono definite per CIT host, ip e ip-range. Inoltre, ci sono due regole di analisi integrate e predefinite che possono essere utilizzate quando l'applicazione Service Desk è sincronizzata con il server CMDB. • La regola di analisi **cmdb-object-id** individua i CI utilizzando gli ID dei CI di Universal CMDB. • La regola di analisi **mam-ticket** individua i CI utilizzando gli ID della richiesta di cambiamento. > **Nota:** queste regole non possono essere modificate o eliminate.
Descrizione	Descrizione del CIT. Vedere Riquadro Definizione regola di analisi CI.
Nome	Nome del CIT. Vedere Riquadro Definizione regola di analisi CI.

Riquadro Definizione regola di analisi CI

Questo riquadro consente di definire una regola di analisi. Contiene le definizioni della regola selezionata nel riquadro Regole di analisi CI.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi schema. Consente di aggiungere un nuovo schema.
	Elimina schema. Elimina uno schema esistente.
Classe analizzatore	• Se il CIT **non** è nell'intervallo IP, selezionare **Usa nome regola come tipo classe CI**. • Se il CIT è nell'intervallo IP, selezionare **Usa l'analizzatore intervallo IP**.
Descrizione	Descrizione del CIT che Release Control deve individuare nelle richieste raccolte.
Nome	Il nome del CIT che Release Control deve individuare nelle richieste raccolte e il nome logico della regola di analisi che è possibile indicare nelle impostazioni del campo. **Note:** • Il nome del CIT deve apparire come definito in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Universal CMDB** > riquadro **Direttiva ricerca analisi CI** (se si utilizza Universal CMDB). Per informazioni, vedere Riquadro Direttiva ricerca analisi CI. • La regola di analisi **intervallo ip** rappresenta un'eccezione rispetto alle precedenti descrizioni in quanto corrisponde al CIT **ip** in Universal CMDB.
Schemi	Il testo di vari campi relativi alle richieste raccolte viene analizzato utilizzando espressioni regolari definite come **schemi**. Per ulteriori informazioni sul lavoro con espressioni regolari, fare riferimento all'URL seguente: http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/util/regex/Pattern.html. Gli schemi sono definiti dai due elementi seguenti: • **Schema di corrispondenze.**Un'espressione regolare che definisce il metodo di analisi delle richieste raccolte nel processo di identificazione di CI, utilizzando espressioni regolari. • **Backreference CI.** Usa espressioni regolari per specificare la parte esatta dello schema nella quale è ubicato il CI. Un valore 1 è usato per specificare il primo gruppo nello schema, un valore 2 è usato per specificare il secondo gruppo nello schema, e così via.Un valore 0 specifica a Release Control di utilizzare l'intero schema per

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	individuare il CI. **Per ottenere il supporto dei caratteri multilingue nei nomi CI:** 1. Modificare lo **schema di corrispondenza** in [^,]+.  2. Riavviare il server di Release Control per rendere effettiva la modifica.

Riquadro Test Analizzatore selezionato

Questo riquadro consente di eseguire un test manuale delle regole di analisi. Immettere una stringa e fare funzionare gli schemi sulla stringa.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Test analizzatore. Testa la regola di analisi.
Tutti gli schemi	Consente di eseguire il test utilizzando tutti gli schemi definiti.
Associa candidato a UCMDB	Quando il test è in corso, il testo del ticket viene suddiviso in stringhe. Questa opzione specifica a Release Control di verificare la validità dei CI di queste stringhe utilizzando Universal CMDB.
Schema selezionato	Consente di eseguire il test utilizzando lo schema selezionato.
Valore test	Immettere una stringa per fare un test della regola di analisi. I risultati del test appariranno nella finestra del grafico alla quale si accede tramite il riquadro CI analizzati.

Riquadro CI analizzati

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

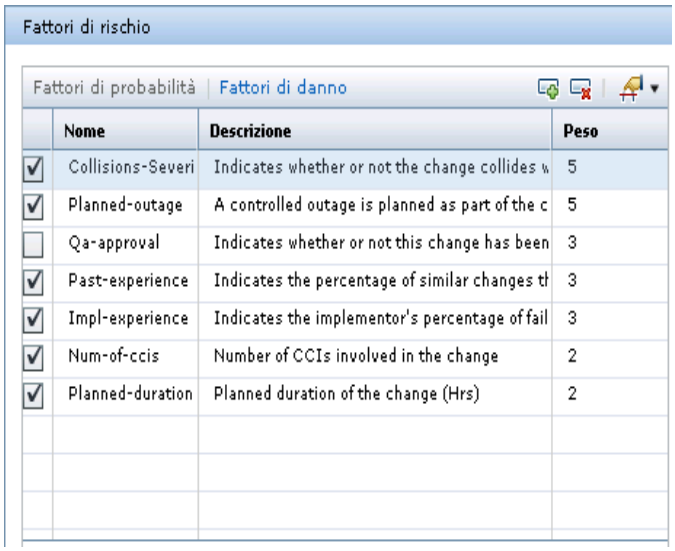
Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Apri finestra grafico. Consente di visualizzare le finestra Grafico impatto. Visualizza una rappresentazione visiva delle relazioni dell'impatto relative alla richiesta di cambiamento selezionata.Per informazioni sulla finestra Grafico impatto, vedere Finestra Grafico impatto. **Nota:**Questo pulsante viene abilitato quando la stringa immessa nella casella **Valore test** contiene uno o più CI provenienti da Universal CMDB.

Riquadro Fattori di rischio

Questo riquadro consente di definire i fattori di rischio utilizzati nel calcolo del rischio.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Fattori di rischio**.
Compiti correlati	Configurazione dell'analisi del rischio
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Analisi del rischio

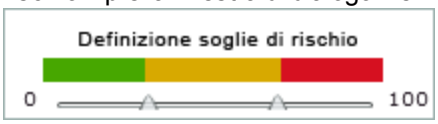
Riquadro Fattori di probabilità/danno



Questo riquadro contiene un elenco dei fattori di rischio disponibili per **Danno potenziale** e **Probabilità di insuccesso**. Quando viene selezione un fattore di rischio nella tabella, le definizioni del fattore di rischio selezionato vengono visualizzate nel riquadro Definizione fattore.

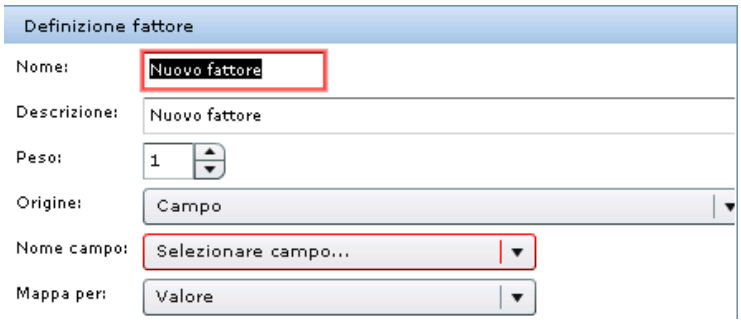
Informazioni importanti	Per includere un fattore di rischio nel calcolo del rischio, è necessario selezionare la casella di controllo accanto al fattore di rischio.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi fattore. Crea un fattore di rischio.Selezionare la scheda **Fattori di danno** o la scheda **Fattori di probabilità**, a seconda del tipo di fattore di rischio che deve essere creato o modificato. Le proprietà del fattore di rischio vengono definite o modificate nel riquadro Definizione fattore.
	Elimina fattore. Elimina un fattore di rischio.
	Soglie di rischio. Quando i fattori di rischio vengono calcolati, il valore numerico del fattore di rischio viene associato a un livello di rischio (**basso**, **medio** o **alto**). Questo pulsante consente di configurare la corrispondenza fra valori numerici e livelli di rischio.Apre la finestra di dialogo **Definizione soglie di rischio**.  • La sezione verde corrisponde al rischio di livello **basso**. • La sezione gialla corrisponde al rischio di livello **medio**. • La sezione rossa corrisponde al rischio di livello **alto**. Fare clic sulle frecce e trascinarle per regolare le soglie di ciascun livello. **Nota:** In caso di change delle soglie, i relativi change saranno effettivi solo per nuove richieste di change immesse in Release Control. Le richieste di cambiamento esistenti mantengono quindi il valore di rischio a loro assegnato quando sono state immesse nel sistema.
<Grafico a torta sulla distribuzione del peso del rischio>	Mostra una rappresentazione grafica del peso di ciascun fattore nel calcolo del rischio.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Descrizione	Descrizione del fattore di rischio visualizzata nella sezione **Fattori di danno** o **Fattori di probabilità** della scheda **Rischio** del modulo Analisi.
Nome	Nome del fattore di rischio. È il nome visualizzato nella scheda **Rischio** del modulo Analisi.
Peso	Peso relativo al fattore di rischio da inserire nel calcolo del rischio.

Riquadro Definizione fattore



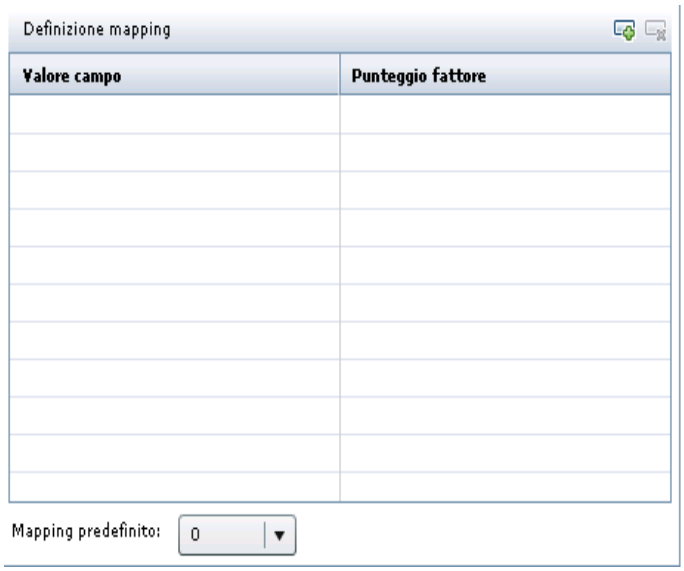
Questo riquadro consente di definire o modificare le proprietà del fattore di rischio selezionato nel riquadro Fattori di rischio.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Descrizione	Descrizione del fattore di rischio visualizzata nella sezione **Fattori di danno** o **Fattori di probabilità** della scheda **Rischio** del modulo Analisi.
Nome campo	Campo specifico di richiesta di cambiamento i cui dati sono originati dall'applicazione Service Desk. Se viene scelto **Campo** come origine dei dati, selezionare il nome del rispettivo campo della richiesta di cambiamento .
Nome	Nome del fattore di rischio. È il nome visualizzato nella scheda **Rischio** del modulo Analisi.
Mappa per	È possibile mappare o per **Intervallo** o per **Valore**. • Se viene mappato per **Valore**, si mappa un valore di fattore per ciascun valore di origine possibile. • Se viene mappato per **Intervallo**, si mappa un valore di fattore per ciascun valore di intervallo possibile.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Origine	Selezionare l'origine richiesta utilizzata nella creazione del fattore di rischio. Per un elenco e descrizione delle origini dati utilizzabili, vedere Origini dati utilizzate nella creazione di un fattore di rischio.
Peso	Peso relativo al fattore di rischio da inserire nel calcolo del rischio.

Riquadro Definizione mapping



Questo riquadro consente di definire le regole di mappatura per il fattore di rischio selezionato che convertono i dati origine in valori di fattore compresi fra **0** e **10**.

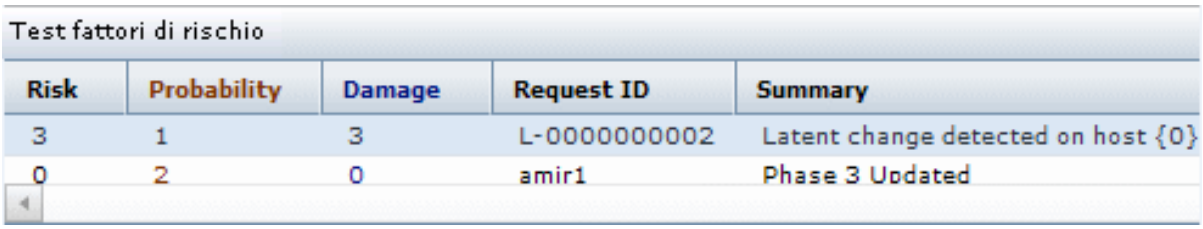
Informazioni importanti	• Le colonne visualizzate nel riquadro sono in funzione dell'origine utilizzata per creare il fattore di rischio nel riquadro Definizione fattore. • È possibile eseguire un test dei calcoli di rischio per capire le implicazione dei fattori di rischio prima di decidere se salvarli o meno. Per informazioni, vedere in basso il riquadro Test Fattori di rischio.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi voce. Crea voce per la definizione di un nuovo mapping.È possibile impostare le definizioni del mapping nella nuova riga che è stata creata.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Elimina voce. Elimina la voce del mapping esistente.
Mapping predefinito	Selezionare un valore del fattore di rischio predefinito nel quale il valore del campo non è mappato. Per ignorare il fattore del rischio in questo caso specifico, selezionare **Ignora**.

Riquadro Test fattori di rischio



Questo riquadro consente di eseguire un test dei fattori di rischio prima di salvarli importando gli esempi delle richieste di cambiamento e di eseguire i calcoli del rischio sulla base di questi ultimi. La simulazione dei calcoli del rischio aiuta a capire le implicazione dei fattori di rischio prima di decidere se salvarli o meno.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi esempi di richieste di cambiamento. Consente di selezionare esempi di richieste di cambiamento per fare un test dei fattori di rischio sia selezionando un filtro dal menu a discesa sia immettendo un ID di richiesta di cambiamento.Selezionare una delle seguenti opzioni dalla finestra di dialogo Aggiungi esempi di richieste di cambiamento che si apre: • **Per ID richiesta di cambiamento.**Immettere l'ID della richiesta di cambiamento che si vuole utilizzare per la simulazione. • **Per filtro.**Selezionare le richieste di cambiamento incluse in un filtro specifico. **Nota:**nel riquadro Test fattori di rischio verranno visualizzate solo le prime 10 richieste del filtro specificato.
	Elimina richieste di cambiamento di esempio selezionate. Elimina la richiesta di cambiamento di esempio selezionata.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Simulata calcolo rischio. Esegue il test delle richieste di cambiamento e aggiorna i calcoli di rischio. Ciascuna richiesta di cambiamento viene visualizzata nella rispettiva riga con i dettagli visualizzati in colonne. Ciascun fattore di rischio insieme al rispettivo punteggio calcolato viene visualizzato in una colonna separata sul lato destro.

Origini dati utilizzate nella creazione di un fattore di rischio

Questo capitolo contiene un elenco delle origini dati riportati nell'elenco **Origine** nel riquadro Definizione fattore che possono essere selezionate per creare o modificare un fattore di rischio.

- **Campo.** Campo specifico di richiesta di cambiamento i cui dati sono originati dall'applicazione Service Desk.Selezionare il nome del campo della richiesta di cambiamento nell'elenco **Nome campo**.
- **Percentuale di insuccesso %.** Percentuale dei cambiamenti simili non riusciti. È possibile configurare la definizione dei cambiamenti non riusciti nell'elenco **Esiti con insuccesso**. L'elenco degli **Esiti con insuccesso** contiene i possibili esiti attribuibili a un cambiamento.Selezionare gli esiti in base ai quali definire un cambiamento similare come **Non riuscito**.
  Il calcolo della **Percentuale di insuccesso %** dell'origine dati non comprende gli stati **Eliminato** o **Sconosciuto**. Per informazioni, vedere Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio.
- **Percentuale insuccesso implementatore %.**Percentuale di insuccesso media per gli implementatori coinvolti nella richiesta di cambiamento.
  È possibile configurare la definizione di un'implementazione non riuscita nell'elenco **Esiti con insuccesso**. L'elenco degli **Esiti con insuccesso** contiene i possibili esiti attribuibili a un cambiamento. Selezionare gli esiti in base ai quali definire un'implementazione come **Non riuscita**.

  Il calcolo della **Percentuale di insuccesso %** dell'origine dati non comprende gli stati **Eliminato** o **Sconosciuto**. Per informazioni, vedere Configurazione delle proprietà del calcolo del rischio.
- **Durata prevista (ore).** Durata prevista della richiesta di cambiamento (dall'inizio alla fine previsti).Viene calcolato da Release Control.
- **Numero di CCI.** Consente di visualizzare il numero di CI direttamente interessati come risultato della richiesta di cambiamento.Viene calcolato da Release Control.
- **Importanza di:**
  - **CI di business interessati direttamente.**L'importanza complessiva dei CI di business interessati direttamente dal cambiamento.

- **CI di business interessati indirettamente.**L'importanza complessiva dei CI di business interessati indirettamente dal cambiamento.

> **Nota:** Se si utilizza Universal CMDB 10.20, l'attributo Criticità aziendale viene definito in Universal CMDB. Se è stato definito il livello di importanza in Release Control utilizzando Universal CMDB 7.x e si è effettuato l'aggiornamento alla versione 10.20 o successiva, è possibile utilizzare l'utilità **ApplicationImportanceExporter.bat** per esportare l'attributo Criticità aziendale da Release Control a Universal CMDB. Per informazioni, vedere Esporta importanza applicazione.

- **Causa conflitto periodo di tempo.**Indica se la richiesta di cambiamento è pianificata per essere eseguita al di fuori della Finestra cambiamento o all'interno del periodo di Blackout.

> **Nota:** Release Control non supporta i calcoli dei fattori di rischio relativi a periodi di tempo definiti in versioni precedenti alla 4.10.

Riquadro Similarità

In questo riquadro vengono determinati gli elementi comuni che Release Control confronta tra le richieste. Il calcolo del valore di prossimità prende in considerazione tutti questi elementi e il valore di prossimità finale è composto dal livello di prossimità di ciascun elemento.

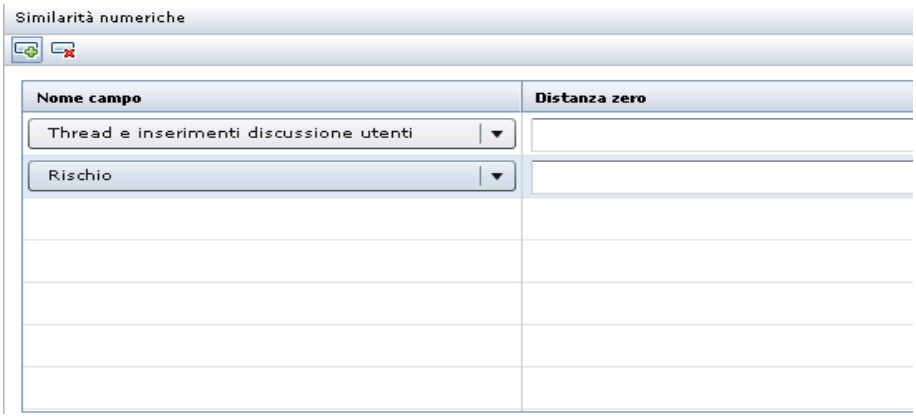
Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Similarità**.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Analisi cambiamenti simili

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Consente l'analisi di similarità	Abilita o disabilita la funzione Cambiamenti simili.
Set CI cambiati abilitato	Determina se il set di CI cambiati fa parte o meno del calcolo similarità.
Set CI di business interessati direttamente abilitato	Determina se il set di CI di business interessati direttamente fa parte o meno del calcolo similarità.
Frequenza	Descrive l'intervallo (espresso in secondi) che indica la frequenza di

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
indicizzazione	aggiornamento dell'indice di similarità. **Impostazione predefinita:**300
Similarità basata sui campi	Selezionare gli elementi comuni che Release Control confronta tra le richieste. Il calcolo del valore di prossimità prende in considerazione tutti questi elementi e il valore di prossimità finale è composto dal livello di prossimità di ciascun elemento.
Soglia	Definisce il livello di prossimità minimo tra le richieste che possono essere considerate simili. Immettere un valore maggiore di **0** e minore o uguale a **1**, dove **0** indica che le richieste non sono assolutamente simili e dove **1** indica similarità perfetta. Per poter essere considerate simili, il valore di prossimità di due richieste deve rientrare o superare questa soglia.

>Riquadro Similarità numeriche



Questo riquadro consente di definire l'intervallo nel quale i valori numerici tra i cambiamenti sono considerati simili.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un campo numerico.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il campo selezionato.
Nome campo	Selezionare il campo numerico richiesto come definito nelle

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	impostazioni di sistema.
Distanza zero	Intervallo di valori su entrambi i lati del valore del campo del cambiamento proposto che viene considerato rilevante nel calcolo della prossimità. Ad esempio, se il campo numerico è **Rischio calcolato** e il valore del rischio calcolato per il cambiamento proposto è `10`e la distanza zero è `5`, solo i cambiamenti aventi un valore di rischio maggiore di **5** e minori di **15** avranno una prossimità diversa da zero.

Creazione di documentazione interna

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della documentazione interna

Riferimenti

- Riquadro Documentazione interna

Concetti

Panoramica della documentazione interna

La funzione Documentazione interna consente all'utente di aggiungere documentazione personalizzata (in formato testo o come URL) alla guida in linea esistente.

Gli utenti accedono a questa documentazione facendo clic sul pulsante **Guida** nell'area del prodotto pertinente. Nella Guida del prodotto appare un collegamento a una pagina che visualizza la propria documentazione sotto l'intestazione **Documentazione interna**.

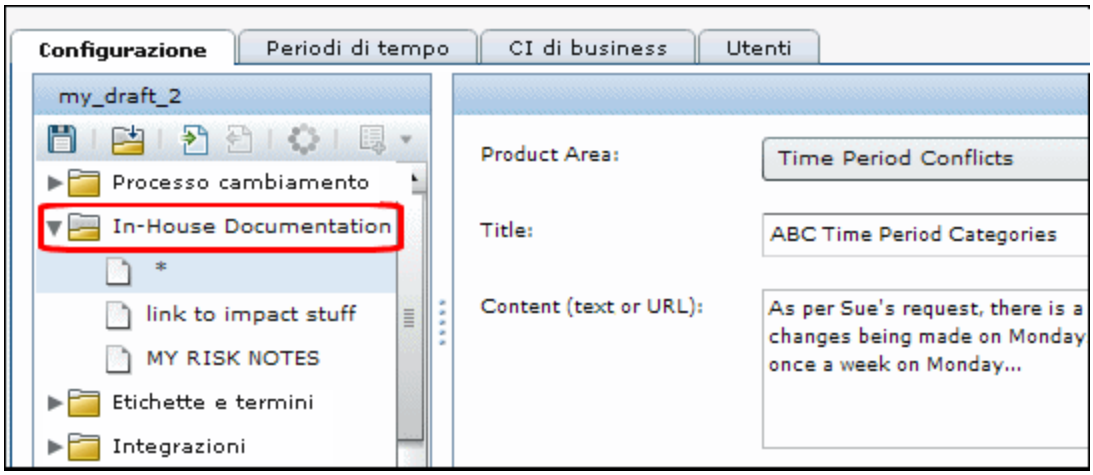
L'utente crea la documentazione interna nel modulo **Amministratore**, riquadro Documentazione interna. Per informazioni, vedere Riquadro Documentazione interna.

Esempio:

John è un amministratore di Release Control nell'organizzazione ABC. Sue, l'amministratore Web, comunica a John che eseguirà una manutenzione del sito Web ogni lunedì e chiede a John di creare una categoria di periodo di tempo in Release Control che impedisca a tutti gli utenti di apportare modifiche al sito Web della società tutti i lunedì.

John crea una categoria di periodo di tempo denominata **Web_blackout**. Quando gli utenti di Release Control accedono al modulo Analisi, **Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo**, possono scoprire che il change pianificato è in conflitto con questo periodo di tempo **Web_blackout**. John necessita di un metodo per spiegare agli utenti il motivo per cui esiste questa categoria di periodo di tempo e decide di scrivere una documentazione interna.

Accede al riquadro Documentazione interna, (**Modulo** > **Amministratore** > **scheda Configurazione** > **Documentazione interna**), seleziona **Conflitti periodo di tempo** dal riquadro **Area prodotto** e invia la documentazione compilando i campi richiesti e salvando le modifiche:



Quando gli utenti accedono al modulo Analisi, **Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo** e fanno clic sul pulsante **Guida**, nella Guida del prodotto viene visualizzato un collegamento alla documentazione di John che spiega il nuovo periodo di tempo.

Quando gli utenti fanno clic sul collegamento, viene aperto in una pagina separata che visualizza il contenuto inviato da John. John avrebbe potuto decidere anche di documentare il periodo di tempo sul sito Web interno della società, inserendo un URL al posto di inviare il testo nel riquadro Documentazione interna. In questo caso, il collegamento avrebbe aperto direttamente l'URL.

Riferimenti

Riquadro Documentazione interna

Questo riquadro consente all'utente di aggiungere documentazione personalizzata (in formato testo o come URL) alla guida in linea del prodotto esistente.

Per eseguire l'accesso	• Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Documentazione interna**. • Per aggiungere un nuovo argomento, selezionare il nodo **Documentazione interna** e fare clic sul pulsante **Aggiungi configurazione al set di configurazione** nel riquadro di sinistra.

Vedere anche	Panoramica della documentazione interna

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Area prodotto	Selezionare l'area del prodotto cui si desidera aggiungere la propria documentazione interna. Gli utenti accedono a questa documentazione facendo clic sul pulsante **Guida** nella relativa area del prodotto (di solito una delle schede del modulo Analisi). Nella Guida del prodotto appare un collegamento a una pagina che visualizza la propria documentazione sotto l'intestazione **Documentazione interna**.
Titolo	Il testo immesso nel titolo viene visualizzato nel collegamento che apre la documentazione interna. Questo testo appare anche come intestazione della pagina di documentazione interna.
Sommario	• Se si desidera inserire un collegamento a una pagina esistente, immettere l'URL della pagina. L'URL deve includere "http://". • Se si desidera creare una nuova pagina, immettere il contenuto della pagina come testo normale o HTML.

Configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Configurazione dei campi
- Panoramica delle enumerazioni

Riferimenti

- Formati di visualizzazione validi
- Campi preconfigurati della richiesta di cambiamento
- Interfaccia utente della configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione

Concetti

Configurazione dei campi

È possibile configurare i campi delle richieste di change per cui si desidera visualizzare i dati nell'applicazione Release Control. È possibile definire le proprietà di ciascun campo nel riquadro Campi del modulo **Amministratore**, oltre al modo in cui il campo viene visualizzato nell'applicazione. Per informazioni sulla configurazione dei campi della richiesta di cambiamento, vedere Riquadro Campi.

> **Nota:**Per un elenco dei campi preconfigurati per le richieste di change inclusi in Release Control, vedere Campi preconfigurati della richiesta di change.

In Release Control, gli adattatori di Service Desk sono utilizzati per recuperare le richieste di change dai Service Desk di origine e per convertire queste richieste dai formati delle applicazioni di Service Desk in un formato generico. Gli script di conversione all'interno degli adattatori di Service Desk hanno il task di eseguire il mapping dei campi dal Service Desk di origine ai campi di Release Control corrispondenti. Per ulteriori informazioni, vedere Scrittura di script di conversione.

Panoramica delle enumerazioni

Release Control contiene uno schema di mapping di visualizzazione applicazione predefinito che definisce i campi di enumerazione da utilizzare e l'ordine nel quale sono visualizzate le voci di enumerazione.

È possibile modificare il modo in cui Release Control visualizza ciascun campo di enumerazione e l'ordine di visualizzazione predefinito.

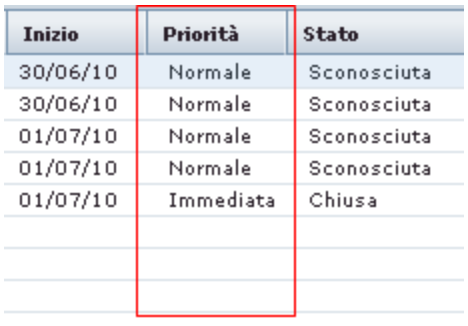
Esempio:

È possibile definire i livelli di priorità per la colonna **Priorità** nel riquadro Richieste cambiamento come segue:

Basso	**1**
Normale	**2**
Alta	**3**
Immediata	**4**

In questo caso, quando i livelli di priorità vengono disposti in ordine ascendente nella colonna:

- Tutte le richieste di cambiamento con priorità **Bassa** vengono visualizzate nel primo gruppo
- Tutte le richieste di cambiamento con priorità **Normale** vengono visualizzate nel secondo gruppo
- Tutte le richieste di cambiamento con priorità **Alta** vengono visualizzate nel terzo gruppo
- Tutte le richieste di cambiamento con priorità **Immediata** vengono visualizzate nel quarto gruppo



Inizio	Priorità	Stato
30/06/10	Normale	Sconosciuta
30/06/10	Normale	Sconosciuta
01/07/10	Normale	Sconosciuta
01/07/10	Normale	Sconosciuta
01/07/10	Immediata	Chiusa

Per informazioni su come modificare il modo in cui Release Control visualizza ciascun campo di enumerazione e l'ordine di visualizzazione predefinito, vedere Riquadro Enumerazioni.

> **Attenzione:** se si modifica un'impostazione di enumerazione, tutti gli script di conversione che fanno riferimento all'impostazione di enumerazione dovranno essere modificati di conseguenza. Per ulteriori informazioni sul riferimento a impostazioni di enumerazione mediante script di conversione, vedere Scrittura di script di conversione.Se si modifica il modo in cui l'impostazione di enumerazione viene visualizzata nell'applicazione Release Control, non è necessario modificare gli script di conversione.

Campi preconfigurati della richiesta di cambiamento

Release Control contiene un set predefinito di campi di richiesta di change preconfigurati di due tipi: campi predefiniti e campi personalizzati. I dati di questi campi possono essere originati dal Service Desk o da Release Control.

Questa sezione include:

- Campi predefiniti
- Campi personalizzati

Campi predefiniti

I campi predefiniti sono campi non modificabili basati su standard ITIL, comuni alla maggior parte delle applicazioni Service Desk. I seguenti campi **predefiniti** sono inclusi in Release Control:

Nome	Descrizione
actionitems-assignee	Utente cui sono stati assegnati gli elementi azione.
actionitems-creator	Utente che ha creato gli elementi azione.
actionitems-deadline	Giorno entro il quale il creatore degli elementi azione ha stabilito che questi debbano essere completati.
actionitems-modified	Data, compresi il giorno e l'ora, dell'ultima modifica apportata all'elemento azione.
actionitems- pending	Utente da cui si attende l'azione.
actionitems- priority	Livelli di priorità delle richieste di cambiamento.
actionitems- status	Stato delle richieste di cambiamento.
actual-end-time	La data/ora di completamento effettivo dell'attività di cambiamento.

Nome	Descrizione
actual-start-time	La data/ora di inizio effettivo dell'attività di cambiamento.
approved-groups	Elenco di gruppi di utenti che hanno già approvato la richiesta di cambiamento.
approvals-required	Elenco di gruppi di utenti che possono approvare un cambiamento solo dopo che lo hanno già approvato o rifiutato gruppi di utenti presenti nell'elenco Correnti in attesa.
calculated-risk	Valore di rischio calcolato per la richiesta di cambiamento.
calculated-risk-severity	A seconda del valore del campo **calculated-risk**, questo campo viene mappato sui valori di enumerazione **Bassa**, **Media** o **Alta**.
collision-severity	Livello di gravità conflitto valutato per la richiesta.
contact-email	Indirizzo e-mail del responsabile della creazione della richiesta di cambiamento.
contact-location	Ubicazione del responsabile della creazione della richiesta di cambiamento.
contact-person	Nome del responsabile della creazione della richiesta di cambiamento.
contact-phone	Numero di telefono del responsabile della creazione della richiesta di cambiamento.
creating-service-desk	Service Desk sul quale è stata creata la richiesta di cambiamento.
creation-time	La data e l'ora in cui la richiesta di cambiamento è stata creata.
current-pending-groups	Elenco di gruppi di utenti la cui approvazione è ancora in attesa.
description	Descrizione della richiesta di cambiamento.
down-end-time	Fine del periodo di inattività durante l'implementazione del cambiamento.
down-start-time	Inizio del periodo di inattività durante l'implementazione del cambiamento.
ignore-detection	Indica se Release Control debba tentare di rilevare o meno la richiesta di change durante la fase di rilevamento.
impact-severity	Livello di gravità impatto valutato per la richiesta.
implementation-outcome	Report dell'implementazione del cambiamento. Il report viene inviato dall'implementatore.
implementatori	Elenco di utenti deputati all'implementazione del cambiamento.

Nome	Descrizione
internal-id	Valore ID utilizzato internamente da Release Control.
is-abnormal	Utilizzato per determinare se una richiesta di cambiamento viene considerata normale dal punto di vista del periodo di tempo nel quale è stata o dovrà essere implementata.
last-impact-time	Data/ora dell'ultimo calcolo dell'impatto della richiesta di cambiamento.
last-update-time	Data/ora dell'ultimo aggiornamento della richiesta di cambiamento.
number-of-comments	Numero di commenti creati per la richiesta di cambiamento.
origin-url	Indirizzo URL che punta alla richiesta di cambiamento originale nell'applicazione Service Desk.
planned-end-time	La data/ora di fine pianificata per l'attività di cambiamento.
planned-start-time	La data/ora di inizio pianificato dell'attività di cambiamento.
priority	Priorità assegnata alla richiesta dall'utente che ha creato la richiesta stessa.
request-end-date	Termine ultimo entro il quale implementare la richiesta.
request-id	Valore ID originato nell'applicazione Service Desk.
review-comments	Commenti in merito alla richiesta di cambiamento. Invio durante la revisione post-implementazione.
review-customer-satisfaction	Soddisfazione del cliente (persona che ha aperto il ticket della richiesta) in merito alla richiesta di cambiamento. Invio durante la revisione post-implementazione.
review-outcome	Esito della richiesta di cambiamento. Invio durante la revisione post-implementazione.
review-planning-satisfaction	Livello della soddisfazione della pianificazione per la richiesta di cambiamento. Invio durante la revisione post-implementazione.
review-time	Data/ora della revisione della richiesta di cambiamento (revisione post-implementazione).
source-itil-entity	Entità ITIL dalla quale è stata creata la richiesta di cambiamento (incidente, problema, requisito).
status	Stato corrente della richiesta di cambiamento.
summary	Breve riepilogo della richiesta di cambiamento.
ticket-level	Livello gerarchico della richiesta di cambiamento. Questa informazione origina dal Service Desk.

Nome	Descrizione
user-estimated-risk	Livello di rischio della richiesta di cambiamento valutato dall'utente che ha creato la richiesta.

Campi personalizzati

I campi personalizzati sono campi modificabili consigliati per l'ottimizzazione delle funzioni di analisi di Release Control. Release Control contiene i seguenti campi **personalizzati**:

Nome	Descrizione
category	Categoria che descrive il tipo di richiesta di cambiamento.
changed-ci-list	Elenco di CI appartenenti al cambiamento pianificato memorizzati per nome CI. Inviato dall'utente che crea il cambiamento.
changed-ci-id-list	Elenco di CI appartenenti al change pianificato memorizzati per ID Universal CMDB. Inviato dall'utente che crea il cambiamento.
departments-involved	Numero dei diversi reparti dai quali provengono gli implementatori del cambiamento.
emergency	Indica che la richiesta di cambiamento viene gestita in base alla procedura di cambiamento di emergenza.
implementor-experience	Livello di esperienza dell'implementatore per l'attività prevista dal cambiamento.
involved-users	Numero di utenti che utilizzano i CI di business interessati dal cambiamento.
initiated-by	Persona che ha dato inizio alla richiesta (solo richieste di cambiamento di primo livello).
is-backout-possible	Indica se vi è un piano di ripristino valido.
is-outage-planned	Indica se è prevista un'interruzione di servizio nell'ambito del cambiamento.
is-sox-app-involved	Indica se il cambiamento interessa un'applicazione SOX.
is-tested	Indica se il cambiamento è stato verificato in un ambiente di test.
new-deployment	Indica se il cambiamento rappresenta la distribuzione di nuovo hardware, una funzionalità principale o un CI di business.
opened-by	Persona che ha dato inizio alla richiesta (solo richieste di cambiamento di secondo livello).

Nome	Descrizione
past-experience	Tasso di successo ottenuto in passato con cambiamenti simili.
recent-incidents	Indica se un CI di business interessato dal cambiamento ha avuto incidenti di rilievo nelle due settimane precedenti.
scheduled-downtime-end	Data/ora di fine pianificata per il periodo di inattività dovuto al cambiamento.
scheduled-downtime-start	Data/ora di inizio pianificato per il periodo di inattività dovuto al cambiamento.
subcategory	Viene elaborata nel campo **category** e descrive il tipo di richiesta di cambiamento in maniera dettagliata.
site-location	Ubicazione del sito in cui avrà luogo il cambiamento. Può essere utilizzato nel calcolo dei conflitti.
sla-status	Indica se lo SLA di un CI di business interessato dal cambiamento sta per essere violato.
technology-experience	Periodo di tempo (in trimestri) trascorso dall'introduzione in azienda della tecnologia prevista dal cambiamento.
urgency	Urgenza assegnata alla richiesta dall'iniziatore della richiesta stessa.
vip-users	Indica se vi sono utenti VIP che utilizzano i CI di business interessati dal cambiamento.

Riferimenti

Formati di visualizzazione validi

Nel riquadro Campi vi sono una serie di punti nei quali è necessario definire il formato di visualizzazione di un campo specifico. Ciascun tipo di visualizzazione ha un formato differente. La tabella descrive i formati validi per ciascun tipo di visualizzazione.

> **Nota:**Non è possibile definire un modulo di visualizzazione per i tipi di visualizzazione **Booleano** o **Testo esteso**.

Tipo di visualizzazione	Formato di visualizzazione
Testo breve	Se è stata selezionata l'opzione **Testo breve** come tipo di visualizzazione, è possibile specificare parametri che contengono i nomi dei campi definiti. Ciascun campo deve contenere due segni di percentuale su ogni lato. Se ad esempio il formato di visualizzazione definito è **Contattare %%contact-person%%**, il parametro **%%contact-person%%**restituirà il nome della persona da contattare per la richiesta (dal campo **contact-person**). Se la casella del formato rimane vuota, il valore del campo verrà visualizzato così com'è.
Data	Se il tipo di visualizzazione selezionato è **Data**, è possibile specificare il modo in cui visualizzare la data utilizzando pattern contenenti le seguenti lettere: • **Y.** Anno • **M.** Mese • **D.** Giorno del mese • **E.** Giorno della settimana • **A.** Indicatore AM/PM • **J.** Ora del giorno (0-23) • **H.** Ora del giorno (1-24) • **K.** Ora in formato AM/PM (0-11) • **L.** Ora in formato AM/PM (1-12) • **N.** Minuti dell'ora • **S.** Secondi del minuto Ad esempio, per visualizzare **Sab 04 Mar 2006 09:43AM**, utilizzare il seguente formato data: `EEE DD MMM YYYY LL:NNA`
Collegamento	Se il tipo di visualizzazione selezionato è **Collegamento**, è necessario specificare il nome di un campo contenente un URL. Il campo viene specificato come parametro contenente il nome del campo, racchiuso tra due segni di percentuale su ciascun lato (**%%nome_campo%%)**. Il valore visualizzato per questo formato è il valore del campo corrente (non del campo che contiene l'URL), mentre la descrizione del valore è l'URL. Facendo clic sul campo sarà possibile raggiungere la destinazione dell'URL.

Interfaccia utente della configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione

Questa sezione include:

- Riquadro Enumerazioni
- Riquadro Campi

Riquadro Enumerazioni

Questo riquadro consente di definire i valori di enumerazione dei campi utilizzati da Release Control e l'ordine nel quale sono visualizzate le voci di enumerazione nelle caselle di riepilogo.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Enumerazioni**.
Informazioni importanti	Se si modifica un'impostazione di enumerazione, tutti gli script di conversione che fanno riferimento all'impostazione di enumerazione dovranno essere modificati di conseguenza. Per ulteriori informazioni sul riferimento a impostazioni di enumerazione mediante script di conversione, vedere Scrittura di script di conversione. Se si modifica il modo in cui l'impostazione di enumerazione viene visualizzata nell'applicazione Release Control, non è necessario modificare gli script di conversione.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica delle enumerazioni

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere una voce di enumerazione per il campo selezionato.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare una voce di enumerazione per il campo selezionato.
Nome voce predefinita	Valore predefinito iniziale.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Nome	Nome della voce di enumerazione per il campo selezionato.
Nome voce sconosciuta	Valore specificato per uno stato sconosciuto.
Valore	Valore numerico che determina l'ordine di visualizzazione delle voci di enumerazione in Release Control.

I riquadri Enumerazioni sono descritti di seguito:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Priorità elemento azione	Priorità assegnata alla richiesta dall'utente che ha creato l'elemento azione nella finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione.
Tipo cambiamento	Tipo di cambiamento. Per informazioni, vedere Riquadro Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento.
Soddisfazione cliente	Livello di soddisfazione del cliente (persona che ha aperto il ticket della richiesta) in merito alla richiesta di cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Revisione post-implementazione.
Rischio stimato	Livello di rischio della richiesta di cambiamento valutato dall'utente che ha creato la richiesta. Per informazioni, vedere Anteprima > scheda Dettagli.
Esito implementazione	Livello dell'esito dell'implementazione valutato dall'implementatore. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Segnala attività come completata.
Livello	Livello (**Cambiamento** o **Compito**) al quale applicare ciascuna regola di analisi.
Opinione	Voti inviati dagli iniziatori della discussione per una richiesta di cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Nuovo thread di discussione.
Esito	Nel modulo Titolare, le possibili opzioni di esito disponibili nella casella **Esito** quando si aggiorna lo stato attività Fine effettiva. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Informazioni attività.
Soddisfazione pianificazione	Livello della soddisfazione della pianificazione per la richiesta di cambiamento nell'elenco a discesa della finestra di dialogo Revisione post-implementazione.
Priorità	Il livello di priorità di Release Control per un elemento azione,

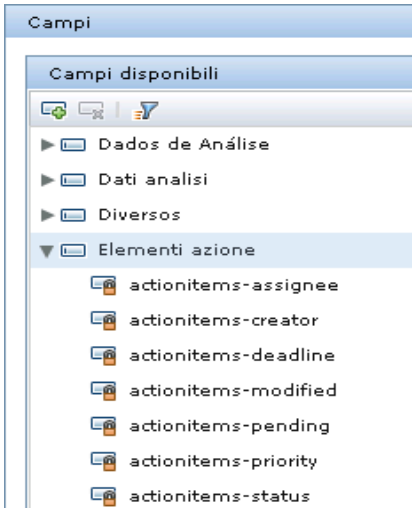
Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	un'attività o una richiesta di change.
Gravità	Livello di gravità di un conflitto. Per informazioni, vedere Valutazione > scheda Conflitti.
Stato	Stato della richiesta di cambiamento.

Riquadro Campi

Questo riquadro consente di configurare i campi delle richieste di change per cui si desidera visualizzare i dati nell'applicazione Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi**.
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Riquadro Campi disponibili



Questo riquadro contiene un elenco di tutti i campi della richiesta di cambiamento. Un campo selezionato in questo riquadro può essere modificato nel riquadro Attributi campo. Per obiettivi di filtraggio, i campi sono organizzati nelle seguenti categorie predefinite: **Elementi azione, Dati analisi**, **Generale**, **Vari**, **Revisione** e **Data/ora**. I campi definiti come filtrabili vengono visualizzati nella finestra di dialogo Filtro Attività/Filtro richiesta di cambiamento (vedere Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento), sotto la categoria definita qui nel riquadro Campi disponibili. È possibile creare nuove categorie quando si crea un nuovo campo o si modifica un campo personalizzato esistente.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi campo. Consente di creare un nuovo campo.I campi vengono configurati nel riquadro Attributi campo.
	Elimina campo. Consente di eliminare un campo esistente. • È possibile eliminare i campi personalizzati messi a disposizione da Release Control oppure aggiunti manualmente dall'utente. Non è tuttavia possibile eliminare i campi utilizzati nelle definizioni di fattori di rischio o periodi di tempo. • I campi predefiniti , indispensabili per il corretto funzionamento dell'applicazione Release Control, non possono essere eliminati. **Nota:** il campo viene eliminato solo una volta creato e salvato un nuovo set di configurazione. Per informazioni sulla creazione di un nuovo set di configurazione, vedere "Scheda Configurazione" a pagina 201. Prima di salvare le impostazioni dei campi è ancora possibile annullare l'eliminazione facendo clic sul pulsante Aggiorna e annulla modifiche nel riquadro Campi disponibili. Verranno così ripristinate le ultime impostazioni salvate per i campi. **Attenzione:**quando si elimina un campo di richiesta di cambiamento, verranno rimossi tutti i dati correlati al campo.
	Gestisci visualizzazione filtro rapido. Consente di definire i campi visualizzati nel riquadro Filtri del modulo Analisi. Apre la finestra di dialogo Visualizzazione filtro rapido.Per informazioni, vedere Riquadro Visualizzazione filtro rapido. Per informazioni sul riquadro Filtri, vedere Riquadro Visualizzazione filtro rapido.
<Campi disponibili>	In questo riquadro vengono visualizzati due tipi di campi di richiesta di cambiamento: • **Campi predefiniti.** Campo basato su standard ITIL, comuni alla maggior parte delle applicazioni Service Desk. Alcuni di questi campi sono indispensabili per il corretto funzionamento dell'applicazione Release Control e non è pertanto possibile rimuoverli o cambiarne le proprietà di base. L'unico aspetto personalizzabile di questi campi è il modo in cui vengono visualizzati nell'applicazione. • **Campi personalizzati.** Campo consigliato per

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	l'ottimizzazione delle funzionalità di analisi di Release Control o qualunque nuovo campo aggiunto dagli utenti. Questi campi possono essere cambiati o eliminati. **Nota:**I dati di questi campi possono essere originati dal Service Desk o da Release Control.

Attributi campo - Scheda Definizioni campi

Questo riquadro consente di definire o modificare le proprietà di base del campo.

Informazioni importanti	Non è possibile cambiare il nome o il tipo di un campo esistente. È invece possibile eliminare il campo esistente, salvare le impostazioni, quindi ricreare un nuovo campo con un nome diverso, ma basato sulle stesse proprietà.

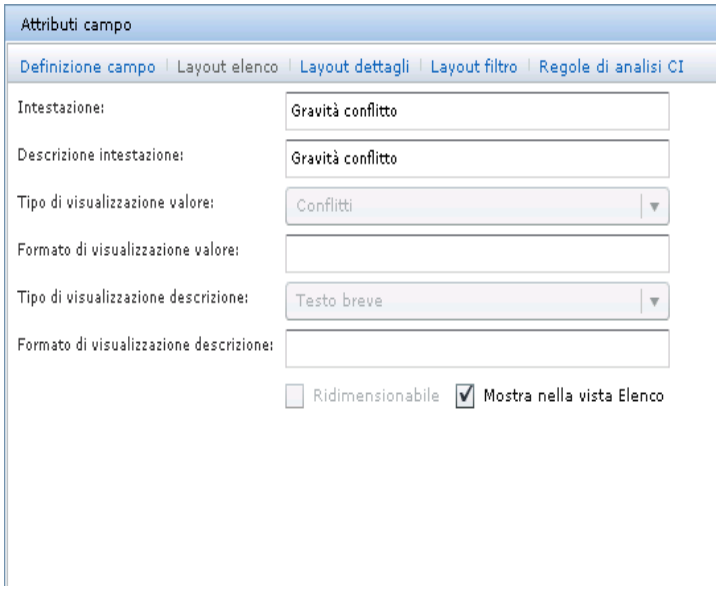
Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Categoria	Categoria di filtro nella quale inserire il campo personalizzato. Per creare una nuova categoria, digitare un nome categoria univoco nella casella **Categoria**. Il nome categoria non distingue tra maiuscole e minuscole. La nuova categoria verrà aggiunta automaticamente nel riquadro Campi disponibili. **Nota:**non è possibile inserire un campo personalizzato nelle categorie di filtro **CI di business**o **Filtri unione**.
Descrizione	Descrizione sintetica del campo che consente agli amministratori di ricordare la finalità del campo stesso. La descrizione del campo non viene mai visualizzata nell'applicazione.
Filtrabile	Indica se il campo deve essere utilizzato come uno dei criteri di filtro. Nella scheda **Layout filtro** è possibile definire il modo in cui il campo dovrà essere visualizzato nella finestra di dialogo Filtro.
Etichetta	Testo che dovrà essere visualizzato nei punti in cui viene mostrato il campo. Per impostazione predefinita, il valore specificato qui viene visualizzato nella casella **Intestazione** della scheda Layout elenco, nella casella **Etichetta** della scheda Layout dettagli e nella casella **Etichetta** della scheda Layout filtro. È possibile modificare il valore in ciascuna di queste caselle.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Elencabile	Indica se il campo selezionato è di un tipo che può essere visualizzato nella vista Elenco del modulo Analisi. **Nota:**questa casella di controllo non è modificabile.
Nome	Nome utilizzato per definire il campo per diversi obiettivi di configurazione. Non si tratta del nome visualizzato nell'applicazione. Se si definisce un campo personalizzato, il nome dovrà essere univoco e nel formato **[a-zA-Z][a-zA-Z0-9-]***. Il nome non distingue tra maiuscole e minuscole. Una volta salvato un nuovo campo, il suo nome non può essere modificato. **Nota:** Quando si definisce un campo personalizzato (fatta eccezione per i campi di tipo **Testo esteso**), viene aggiunta una nuova colonna al database di Release Control per il campo stesso.I dati relativi al campo **Testo esteso** vengono memorizzati in una tabella differente.
Valore esempio	Consente a Release Control di visualizzare un'anteprima del campo, con il valore di esempio, nella scheda **Elenco** e/o **Dettagli** del riquadro Anteprima. **Nota:**è possibile visualizzare un'anteprima solo se il campo viene configurato per la visualizzazione nella vista Elenco del modulo Analisi e/o in Anteprima > Dettagli (nelle schede Layout elenco o Layout dettagli).
Ordinabile	Indica se Release Control può eseguire l'ordinamento in base al campo selezionato. Gli unici campi che possono essere resi ordinabili sono quelli che possono essere visualizzati nella vista Elenco del modulo Analisi. Se un campo non può essere visualizzato nella vista Elenco, l'opzione **Ordinabile** sarà disabilitata.
Tipo	Tipo di valore del campo. Sono disponibili i seguenti tipi di valore: • **Testo breve.**Il valore del campo richiesta è una semplice stringa di testo. **Nota:** per i campi personalizzati, la lunghezza massima della stringa dipende dalla lingua utilizzata. Ad esempio, la lunghezza massima disponibile per l'inglese è 2000 caratteri. Per le lingue asiatiche è 500 caratteri. • **Testo esteso.**Il valore del campo richiesta è una semplice

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	stringa di testo con un numero illimitato di caratteri. **Nota:** i campi di questo tipo non possono essere visualizzati nella vista Elenco e non è possibile ordinare o filtrare in base ad essi. • **Booleano.** Il valore del campo richiesta è booleano (true/false; yes/no; 1/0). • **Data.** Il valore del campo richiesta è una data. • **Numerico.** Il valore del campo richiesta è una stringa numerica.
Delimitatore valore	Consente al filtro di riconoscere ciascun valore di un campo come valore distinto, come in una stringa multi-valore. Nel seguente esempio, per separare i valori visualizzati nella stringa viene utilizzata la virgola (","): `Finance,IT,Application` **Nota:** il campo è disponibile solo se si utilizza il tipo di valore di campo **Testo breve**.

Attributi campo - Scheda Elenco attività



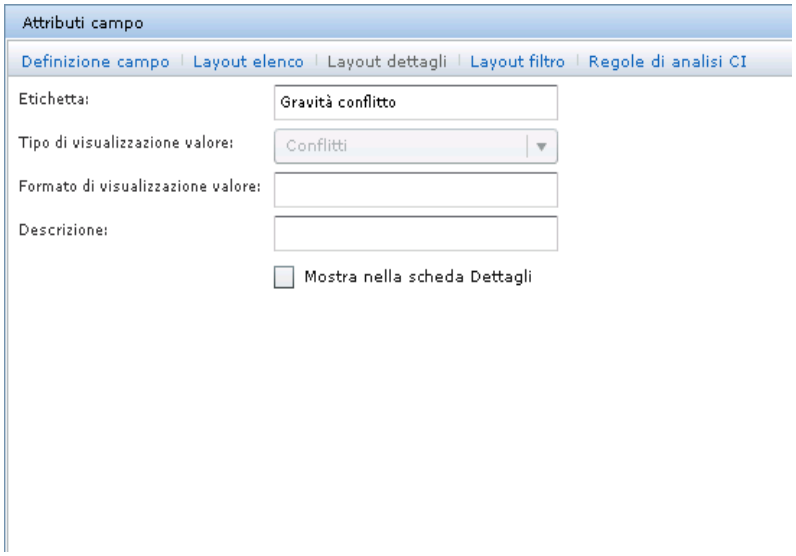
Se è selezionata la casella di controllo **Elencabile** nella scheda Definizione campo, questo riquadro consente di definire il modo in cui il campo verrà visualizzato nella vista Elenco del modulo Analisi. Per informazioni, vedere Richieste di cambiamento - Vista Elenco.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Intestazione	Testo da visualizzare nell'intestazione della colonna nella quale verrà mostrato il valore del campo richiesta di cambiamento.
Descrizione intestazione	Testo della descrizione visualizzato quando il cursore viene posizionato sull'intestazione della colonna. Se l'elemento non viene specificato, la descrizione corrisponderà al nome dell'intestazione.
Ridimensionabile	Indica se la larghezza della colonna è modificabile. Per ulteriori informazioni sul ridimensionamento delle colonne, vedere <Riquadro inferiore> - scheda Elenco.
Mostra nella vista Elenco	Indica se il campo dovrà essere visualizzato nella vista Elenco del modulo Analisi. **Nota:** se si seleziona **Mostra nella vista Elenco**, il riquadro <Riquadro inferiore> - scheda Elenco mostrerà un'anteprima del modo in cui campo verrà visualizzato nella vista Elenco.Per vedere in che modo verrà visualizzato un valore di esempio, digitare un valore di esempio nella casella **Valore esempio** della scheda Definizione campo.
Formato di visualizzazione descrizione	Testo e formato della descrizione visualizzata quando il cursore viene posizionato sul valore del campo. Per informazioni sui formati validi per ciascun tipo di valore, vedere Formati di visualizzazione validi.
Tipo di visualizzazione descrizione	Tipo di visualizzazione della descrizione relativa al campo selezionato. Le opzioni di visualizzazione disponibili dipendono dal tipo di campo definito nella scheda Definizione campo. Sono disponibili i seguenti tipi di visualizzazione: • **Testo breve.**Il valore viene visualizzato come testo semplice. • **Data.**Il valore viene visualizzato come data. È possibile utilizzare la descrizione del valore per indicare in modo diverso le informazioni visualizzate nella vista Elenco. Utilizzare la casella **Formato di visualizzazione descrizione** descritta di seguito per personalizzare il modo in cui viene visualizzato il tipo di visualizzazione della descrizione.
Formato di visualizzazione valore	Formato di visualizzazione del campo. Per informazioni sui formati validi per ciascun tipo di visualizzazione dei valori, vedere Formati di visualizzazione validi.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nota:non è possibile definire un formato di visualizzazione dei valori per il tipo di valore Booleano.
Tipo di visualizzazione valore	Tipo di visualizzazione del valore nella vista Elenco. Le opzioni di visualizzazione disponibili dipendono dal tipo di campo definito nella scheda Definizione campo. Sono disponibili i seguenti tipi di visualizzazione: • **Testo breve.**Il valore viene visualizzato come testo semplice. • **Booleano.**Il valore viene visualizzato come casella di controllo e supporta true/false, yes/no e 1/0. • **Data.**Il valore viene visualizzato come data. La modalità di visualizzazione del valore viene personalizzata nella casella **Formato di visualizzazione valore**.

Attributi campo - Scheda Layout dettagli



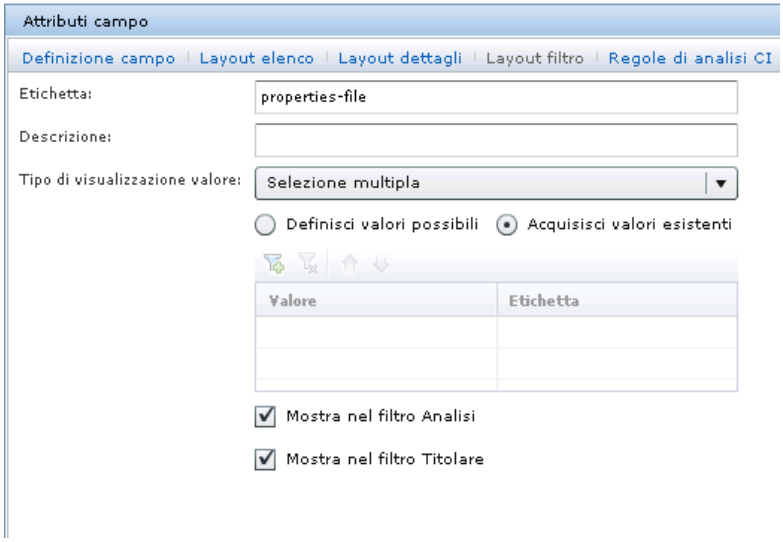
Questa scheda consente di definire il modo in cui il campo verrà visualizzato in Anteprima > scheda Dettagli del modulo Analisi. Per informazioni, vedere Anteprima > scheda Dettagli.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Etichetta	Testo da mostrare come etichetta che precede il valore del campo

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	visualizzato in Anteprima > scheda Dettagli.
Mostra nella scheda Dettagli	Indica se il campo dovrà essere visualizzato in Anteprima > scheda Dettagli del modulo Analisi. **Nota:** se si seleziona **Mostra nella scheda Dettagli**, il riquadro Anteprima visualizzerà un'anteprima del tipo di visualizzazione del campo in Anteprima > scheda Dettagli.Per vedere in che modo verrà visualizzato un valore di esempio, digitare un valore di esempio nella casella **Valore esempio** della scheda Definizione campo.
Descrizione	Testo della descrizione visualizzato quando il cursore viene posizionato sull'etichetta.
Formato di visualizzazione valore	Formato di visualizzazione del campo. Per informazioni sui formati validi per ciascun tipo di visualizzazione dei valori, vedere Formati di visualizzazione validi. **Nota:**non è possibile definire un formato di visualizzazione dei valori per i tipi di visualizzazione Booleano o Testo esteso.
Tipo di visualizzazione valore	Tipo di visualizzazione del valore del campo in Anteprima > scheda Dettagli. Le opzioni di visualizzazione disponibili dipendono dal tipo di campo definito nella scheda Definizione campo. Sono disponibili i seguenti tipi di visualizzazione: • **Testo breve.**Il valore viene visualizzato come testo semplice, adiacente all'etichetta. • **Testo esteso.** Il valore viene visualizzato come testo semplice, sotto l'etichetta.Laddove necessario, il testo va a capo. • **Booleano.**Il valore viene visualizzato come casella di controllo e supporta true/false, yes/no e 1/0. • **Data.**Il valore viene visualizzato come data. • **Collegamento.** Il valore del campo corrente viene visualizzato come collegamento.Il collegamento rimanda a un campo differente che contiene un URL. La modalità di visualizzazione del valore viene personalizzata nella casella **Formato di visualizzazione valore**.

Attributi campo - Scheda Layout filtro



Se è selezionata la casella di controllo **Filtrabile** nella scheda Definizione campo, questo riquadro consente di definire il modo in cui il campo verrà visualizzato nella finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento.

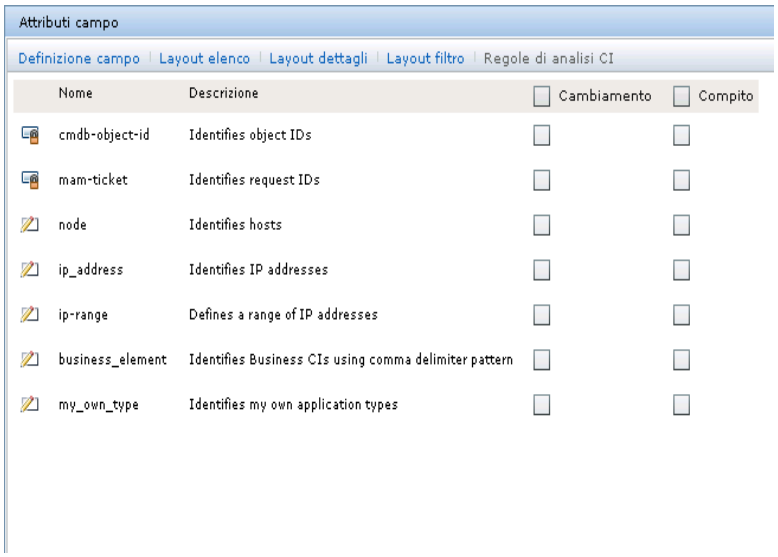
Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi valore filtro. Consente di definire i valori che la casella di riepilogo dovrà contenere, oltre al modo in cui dovrà essere visualizzato ciascun valore. **Nota:**questo pulsante è disponibile solo se si seleziona **Selezione singola**, **Selezione multipla** o **Selezione modificabile** nell'elenco **Tipo di visualizzazione valore** e quindi l'opzione **Definisci valori possibili**.
	Elimina valore filtro. Consente di eliminare un valore di filtro esistente.
	Sposta su e **Sposta giù**. Cambia l'ordine di visualizzazione dei valori di filtro nella casella di riepilogo.
Definisci valori possibili	Consente di definire i valori che la casella di riepilogo dovrà contenere, oltre al modo in cui dovrà essere visualizzato ciascun valore. Se si seleziona questa opzione, è necessario definire le opzioni di valore di filtro che la casella di riepilogo dovrà contenere. Per definire un valore, fare clic sul pulsante **Aggiungi valore filtro** .

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nota: questo pulsante è disponibile solo se si seleziona Selezione singola, Selezione multipla o Selezione modificabile nell'elenco Tipo di visualizzazione valore e quindi l'opzione Definisci valori possibili.
Visualizzazione	Specificare l'etichetta di visualizzazione del valore.
Acquisisci valori esistenti	Indica a Release Control di ottenere direttamente dal database i valori da visualizzare nella casella di riepilogo. **Nota:**questa opzione è disponibile solo se si sceglie **Selezione singola**, **Selezione multipla** o **Selezione modificabile** nell'elenco **Tipo di visualizzazione valore**.
Etichetta	Testo da mostrare come etichetta che precede il valore del campo visualizzato nella finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento.
Mostra nel filtro Analisi	Indica se il campo dovrà essere visualizzato come uno dei criteri di filtro nel modulo Analisi.
Mostra nel filtro Titolare	Indica se il campo dovrà essere visualizzato come uno dei criteri di filtro nel modulo Titolare.
Descrizione	Testo della descrizione visualizzato quando il cursore viene posizionato sull'etichetta.
Valore	Specificare il valore richiesto per l'opzione.
Tipo di visualizzazione valore	Determina il modo in cui il campo selezionato funge da filtro. Le opzioni di visualizzazione disponibili dipendono dal tipo di campo definito nella scheda Definizione campo. Sono presenti le seguenti opzioni: • **Numerico.**Gli utenti possono filtrare per numeri specifici. • **Intervallo numerico.** Gli utenti possono filtrare per un intervallo numerico.Se si seleziona questa opzione è necessario specificare l'intervallo nelle caselle sotto l'elenco **Tipo di visualizzazione valore**. • **Data.** Gli utenti possono filtrare per data.Questa opzione è disponibile solo nel modulo Analisi. • **Booleano.** Gli utenti possono filtrare per valore booleano. A ogni valore booleano viene assegnata un'etichetta nelle caselle **Etichetta 'Vero'** ed **Etichetta 'Falso'** sotto l'elenco **Tipo di visualizzazione valore**.Si tratta delle etichette visualizzate

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	nella finestra di dialogo Filtro. • **Testo breve.** Gli utenti specificano una stringa corrispondente al valore di filtro. È possibile utilizzare un asterisco (*) per individuare diversi valori possibili con una stringa.Ad esempio, se si utilizza la stringa `Da*`, verranno individuati sia Davide che Daniele. • **Selezione singola.**Gli utenti possono selezionare una sola opzione di valore di filtro da una casella di riepilogo. • **Selezione multipla.**Gli utenti possono selezionare più opzioni di valore di filtro da una casella di riepilogo. • **Selezione modificabile.**Gli utenti possono selezionare opzioni di valore di filtro da una casella di riepilogo oppure specificare una stringa che corrisponda al valore di filtro.

Attributi campo - Scheda Regole di analisi CI



Questa scheda consente di applicare le regole di analisi al campo di richiesta di cambiamento. Si tratta delle regole in base alle quali Release Control dovrà identificare il percorso e il formato dei CI contenuti nel testo del campo.

Per ciascuna regola di analisi selezionata, scegliere il livello (**Cambiamento** o **Compito**) al quale applicare la regola.

Informazioni importanti	• È possibile applicare le regole di analisi ai campi di richiesta di cambiamento del tipo **Testo breve** o **Testo esteso**. Si consiglia

	di applicare le regole di analisi solo ai campi di richiesta di cambiamento che contengono CI senza ulteriori commenti di testo. • È possibile selezionare sia **Cambiamento** che **Compito** se si desidera applicare la regola di analisi a tutte le richieste nelle quali è presente il campo selezionato. • Se un campo non è valido, nel riquadro Campi disponibili verrà visualizzata un'icona accanto al campo non valido.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Regole di analisi CI>	Elenco delle regole di analisi disponibili. Per impostazione predefinita, sono disponibili le seguenti regole di analisi: • **cmdb-object-id.** Regola di analisi integrata e predefinita che può essere utilizzata solo quando l'applicazione Service Desk è sincronizzata con il server CMDB. Questa regola individua i CI utilizzando gli ID dell'elemento di configurazione di Universal CMDB. • **mam-ticket.**Regola di analisi integrata e predefinita che può essere utilizzata solo quando l'applicazione Service Desk è sincronizzata con il server CMDB. Questa regola individua i CI utilizzando gli ID della richiesta di cambiamento. • **host.**Identifica gli host all'interno del campo selezionato. • **ip.**Identifica gli indirizzi IP all'interno del campo selezionato. • **ip-range.**Identifica gli indirizzi IP all'interno del campo selezionato in un intervallo di indirizzi IP definiti dall'utente. per impostazione predefinita, le regole di analisi vengono definite per CIT **host**, **ip** e **ip-range**. Inoltre, ci sono due regole di analisi integrate e predefinite che possono essere utilizzate quando l'applicazione Service Desk è sincronizzata con il server CMDB. • La regola di analisi **cmdb-object-id** individua i CI utilizzando gli ID dei CI di Universal CMDB. • La regola di analisi **mam-ticket** individua i CI utilizzando gli ID della richiesta di cambiamento. queste regole non possono essere modificate o eliminate. **Nota:** la scheda Regole di analisi CI contiene tutte le regole di analisi specificate nel riquadro Regole di analisi CI nel percorso Amministratore > scheda Configurazione > Processo

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	cambiamento > Regole di analisi impatto > Regole di analisi CI. Quando si aggiunge una regola al riquadro Regole di analisi CI, questa viene visualizzata come ultima regola nella scheda Regole di analisi CI.
Cambiamento	La regola di analisi viene applicata al campo solo quando questo appartiene a una richiesta di massimo livello.
Descrizione	Descrizione dell'operazione eseguita dalla regola di analisi.
Nome	Nome della regola di analisi.
Compito	La regola di analisi viene applicata al campo solo quando questo appartiene a una richiesta di secondo livello.

<Riquadro inferiore> - Scheda Elenco

Questa scheda consente di personalizzare il layout della vista Elenco del modulo Analisi. I campi di questa scheda sono quelli per i quali è stata selezionata l'opzione **Mostra nella vista Elenco** nella scheda Layout elenco.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Consente di stabilire l'ordine di visualizzazione delle colonne. È possibile spostare le colonne verso sinistra o verso destra selezionando la relativa intestazione e facendo clic sul pulsante **Sposta colonna a destra** o **Sposta colonna a sinistra**.
<Modifica larghezza colonna>	Consente di modificare la larghezza di una colonna. Posizionare il cursore sul bordo della colonna da ridimensionare finché non viene visualizzato un puntatore di ridimensionamento, quindi trascinare il bordo fino a raggiungere la larghezza desiderata. **Nota:**è possibile modificare la larghezza della colonna solo se nella scheda Elenco attività è stata selezionata l'opzione

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Ridimensionabile per la colonna selezionata.
<Ordina vista Elenco in base a una colonna specifica>	Consente di ordinare la vista Elenco in base a una colonna specifica. Fare clic due volte sull'intestazione della colonna. Accanto all'intestazione verrà visualizzata una freccia per indicare che la vista Elenco è ordinata in base a questa colonna. Per cambiare l'ordinamento, fare di nuovo clic sull'intestazione della colonna. La freccia punterà nella direzione opposta. **Nota:**è possibile selezionare una colonna in base alla quale ordinare la vista solo se nella scheda Definizione campo è stata selezionata l'opzione **Ordinabile** per la colonna stessa.

<Riquadro inferiore> - Scheda Dettagli

Questa scheda consente di personalizzare il layout della scheda del modulo Analisi disponibile nel percorso Anteprima > Dettagli. I campi di questa scheda sono quelli per i quali è stata selezionata l'opzione **Mostra nella scheda Dettagli** nella scheda Layout dettagli. È possibile aggiungere o eliminare colonne e spostare un campo selezionato in una colonna differente.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi colonna. Consente di aggiungere altre colonne vuote da visualizzare in Anteprima > scheda Dettagli.
	Elimina colonna. Consente di eliminare una colonna. **Nota:** per eliminare una colonna è necessario selezionare la colonna facendo clic al suo interno (ma non su un campo specifico) fino a evidenziarla per intero.I campi presenti nella colonna verranno spostati in un'altra colonna.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Sposta a destra o **Sposta a sinistra**. Consente di spostare il campo in un'altra colonna selezionando il campo stesso e facendo clic sul pulsante **Sposta a destra** o **Sposta a sinistra**.
	Sposta su o **Sposta giù**. Consente di spostare il campo verso l'alto o verso il basso nelle colonne selezionando il campo stesso e facendo clic sul pulsante **Sposta su** o **Sposta giù**.

Configurazione delle impostazioni correlate a Universal CMDB

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica delle impostazioni correlate a Universal CMDB
- Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma
- Configurazione di cambiamenti latenti e rilevati
- Configurazione delle regole di analisi dell'impatto (correlazione)
- Panoramica degli adattatori di federazione di Release Control
- Adattatore di federazione cambiamenti

Compiti

- Configurazione di Universal CMDB 10.20 o versioni successive
- Incremento del numero di condizioni di proprietà CI per l'analisi impatto mediante la console JMX
- Configurazione delle impostazioni avanzate di Universal CMDB
- Upgrade della versione di Universal CMDB
- Configurazione manuale delle patch di Universal CMDB
- Configurazione di Release Control per l'utilizzo in modalità autonoma
- Configurazione dei KPI come federati in Business Availability Center 8.x o Business Service Management 9.x
- Aggiunta di campi personalizzati all'adattatore di federazione
- Crittografia di una password mediante la console JMX
- Configurazione di Release Control e Universal CMDB per l'utilizzo di LDAP mediante la console JMX
- Importazione di CI di business da Universal CMDB

Riferimenti

- Interfaccia utente della configurazione dell'integrazione

Concetti

Panoramica delle impostazioni correlate a Universal CMDB

Universal CMDB è un database che contiene i CI, i tipi di CI (CIT) e le rispettive relazioni. Release Control interagisce con Universal CMDB in una serie di modalità per ottenere calcoli come quelli relativi all'analisi dell'impatto.

Note:

1. Durante il processo di change, è possibile che Release Control restituisca un errore simile al seguente, scritto nel file **<directory di installazione di Release Control>\server-0\logs\cmdb-90\cmdb-90_general.log**:

   ```
   Caused by:

   com.mercury.topaz.cmdb.shared.tql.exception.TqlValidationException:
   [ErrorCode [122] Properties condition exceeded maximum variables
   allowed]

   Properties condition exceeded maximum variables allowed! number of vars:
   100 maximum vars allowed :50
   ```

   Se si verifica un'eccezione, è necessario aumentare il numero massimo di variabili consentite per l'analisi dell'impatto mediante la console JMX 9.01 di Universal CMDB (vedere Incremento del numero di condizioni di proprietà CI per l'analisi impatto mediante la console JMX). Aggiornare il numero massimo consentito al numero indicato nel messaggio di errore. Nell'esempio precedente, il numero è 100. L'impostazione di un numero maggiore di questo può compromettere le prestazioni di Universal CMDB.

2. Per informazioni sulle impostazioni da configurare per l'interazione tra Universal CMDB e Release Control, vedere la *Guida alla distribuzione di Release Control*.

3. In questo capitolo viene utilizzata la terminologia di Universal CMDB. Gli oggetti sono denominati CI, i tipi di CI sono denominati CIT.

Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma

> **Attenzione:** La modalità autonoma limita alcune funzionalità e può essere usata esclusivamente nelle prime fasi di utilizzo di Release Control.Per sfruttare appieno tutte le funzionalità offerte da Release Control, è necessario utilizzare Universal CMDB.

In una normale distribuzione di Release Control, quando l'applicazione del Service Desk viene sincronizzata con il server CMDB, Release Control è in grado di individuare i CI utilizzando gli ID dei CI o delle richieste di change e di eseguire un'analisi dell'impatto per i CI individuati.

Se si utilizza la modalità autonoma, vengono utilizzate le funzioni interne allo script **cmdb-mock.js** per configurare il modo in cui Release Control identifica i CI e l'utilizzo dei CI nei calcoli dell'analisi di impatto.

Per configurare Release Control per la modalità autonoma, vedere Riquadro Universal CMDB.

Per configurare lo script **cmdb-mock.js**, vedere Configurazione di Release Control per l'utilizzo in modalità autonoma e Riquadro Script Universal CMDB autonomo.

Configurazione di cambiamenti latenti e rilevati

Release Control contiene tutti i change che sono stati pianificati per essere apportati al proprio ambiente.

Se si utilizza Universal CMDB, è tuttavia possibile configurare l'applicazione affinché rilevi periodicamente i change effettivi apportati all'ambiente e invii i relativi dati a Release Control.

La funzione Change latenti consente di determinare se i change rilevati nell'ambiente (**change rilevati**) corrispondono a quelli già pianificati in Release Control (**change pianificati**).

Per informazioni sulla configurazione della funzione Cambiamenti latenti, vedere Riquadro Cambiamenti latenti.

Cambiamenti latenti e rilevati

> **Attenzione:** è possibile utilizzare la funzione Cambiamenti latenti in diversi modi. In questa sezione si presuppone che la funzione Cambiamenti latenti (modalità **LATENT_AND_ DETECTED**) sia completamente attivata.Per ulteriori informazioni sulle diverse modalità di lavoro, vedere Riquadro Cambiamenti latenti.

Quando viene rilevato un change, Release Control tenta di abbinare il change rilevato ai change pianificati in base ai seguenti criteri:

- **Periodo di tempo.**Release Control verifica se il change rilevato ha avuto luogo durante lo stesso periodo di tempo del change pianificato.
  Per quanto riguarda il periodo di tempo del change pianificato, Release Control verifica inizialmente il periodo effettivo del change previsto (dato definito dal Service Desk o dal modulo di controllo del traffico). Se non è presente alcun periodo effettivo, verrà verificato il periodo previsto.
- **CCI/CI di gruppo.** Se il change rilevato ha avuto luogo durante lo stesso periodo di tempo del change pianificato, Release Control verifica se il CI cambiato (CCI) nel change rilevato corrisponde a quello del change pianificato.Se i CCI non corrispondono, Release Control verifica se i CCI sono collegati a un CI di gruppo comune, ad esempio allo stesso host.
- **Tipo cambiamento.** Se il change rilevato e un change pianificato condividono i criteri indicati in precedenza (periodo e CI di gruppo), Release Control verifica se il change rilevato e il change pianificato sono dello stesso tipo.Il tipo di cambiamento può prevedere l'aggiunta di hardware o software (per impostazione predefinita **HW_ADD** oppure **SW_ADD**).

> **Nota:**per evitare che il sistema ignori i cambiamenti latenti a causa di un valore sconosciuto per il campo **change-type- orig**, aggiungere il campo al file **convertChange.js** situato in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > **<applicazione Service Desk>**.

Per ulteriori informazioni, vedere Riquadro Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento.

Gestione del cambiamento rilevato

Release Control gestisce il change rilevato in uno dei seguenti modi, a seconda del grado di soddisfazione dei criteri indicati in precedenza:

- Release Control visualizza il change come change rilevato.
  Quando un change rilevato corrisponde a un change pianificato in base a tutti i criteri indicati in precedenza (periodo di tempo, CCI/CI di gruppo e tipo change), Release Control lo definisce **change rilevato**. I cambiamenti rilevati vengono visualizzati con la richiesta di cambiamento corrispondente nel modulo Analisi in Revisione > scheda Verifiche.
- Release Control visualizza il change come change latente.
  Quando un change rilevato non corrisponde a nessun change pianificato oppure vi corrisponde solo in base ad alcuni dei criteri indicati in precedenza, Release Control lo definisce **change latente**.

  > **Nota:** per evitare che il sistema ignori i cambiamenti latenti a causa di un valore sconosciuto per il campo change-type- orig, aggiungere il campo al file convertChange.js situato in Modulo > Amministratore > scheda Configurazione > Integrazioni > Adattatori Service Desk >

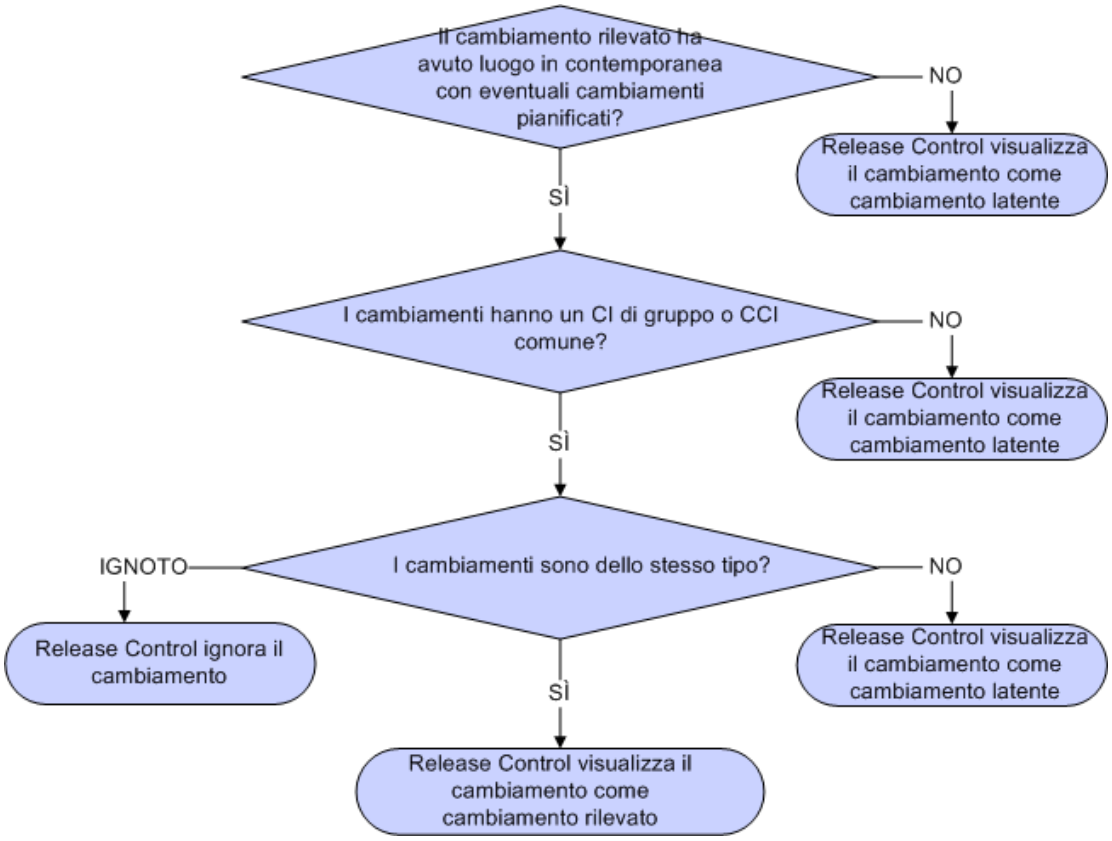
> <applicazione Service Desk>.

Se, ad esempio, il cambiamento rilevato ha avuto luogo durante lo stesso periodo del cambiamento pianificato, ma i cambiamenti non condividono un CI di gruppo, il cambiamento rilevato viene definito latente.

I cambiamenti latenti vengono visualizzati come cambiamenti separati nel riquadro Richieste di cambiamento del modulo Analisi.

- Release Control ignora il change.
  Se il change rilevato corrisponde al change pianificato in base ai primi due criteri (periodo di tempo e CCI/CI di gruppo), ma il change pianificato non comprende informazioni relative al **tipo** (ovvero il tipo di change è sconosciuto), Release Control ignora il change rilevato, che non verrà pertanto visualizzato.

Il seguente diagramma di flusso sintetizza il modo in cui Release Control gestisce un change rilevato:



Esempio:

Ipotizziamo ad esempio che **NewChange** sia il nome di un change rilevato da Universal CMDB e **CCMrequest1**, **CCMrequest2** e **CCMrequest3** siano tutti i change pianificati presenti Release Control.

Release Control tenta di abbinare il change rilevato, **NewChange**, ai change pianificati esistenti (**CCMrequest1**, **CCMrequest2** e **CCMrequest3**) in base ai criteri descritti in precedenza.

Se **NewChange** e **CCMrequest2** hanno avuto luogo nello stesso periodo di tempo, Release Control verifica se **NewChange** e **CCMrequest2** hanno CI identici. Se non hanno CI identici, Release Control verifica se sono collegati a un CI di gruppo comune. In caso affermativo, Release Control verifica il tipo di change.

- Se **NewChange** e **CCMrequest2** hanno lo stesso tipo di cambiamento (entrambi prevedono l'aggiunta di hardware), **NewChange** viene definito **cambiamento rilevato**.
- Se **NewChange** e **CCMrequest2** hanno tipi di cambiamento differenti (uno prevede l'aggiunta di hardware, l'altro l'aggiunta di software), **NewChange** viene definito **cambiamento latente**.
- Se Release Control non è in grado di identificare il tipo di change di **CCMrequest2**, **NewChange** verrà ignorato e non visualizzato.

Configurazione delle regole di analisi dell'impatto (correlazione)

Le regole di analisi dell'impatto (correlazione) definiscono le relazioni tra CI. Sono definite in Universal CMDB e devono essere personalizzate per funzionare in Release Control. L'analisi dell'impatto si fonda sulle regole di analisi dell'impatto.

Una volta definite le regole di analisi dell'impatto in Universal CMDB, Release Control importa le regole selezionate per eseguire l'analisi stessa.

In termini di analisi dell'impatto, i CI sono messi in relazione dalla direzione dell'impatto. Ciò significa che, per un determinato CI, altri CI possono essere etichettati come interessati dal CI o interessanti il CI stesso. È possibile definire le regole di analisi dell'impatto che determinano le relazioni di impatto dei CI.

Se si utilizza Universal CMDB 10.20 o versione successiva, Release Control viene fornito con una serie di correlazioni integrate. Queste costituiscono un'ottima base per il calcolo dell'analisi dell'impatto. Per aumentare la precisione dell'analisi dell'impatto, è possibile definire ulteriori regole di analisi. Per informazioni, vedere Riquadro Impatto.

Panoramica degli adattatori di federazione di Release Control

L'adattatore di federazione di Release Control supporta il recupero dei dati da Release Control. Ogni richiesta a Release Control affinché calcoli una query federata viene inoltrata mediante questi adattatori.

Esistono due tipi di adattatori di federazione di Release Control:

- **Adattatore di federazione cambiamenti.**Per informazioni, vedere Adattatore di federazione cambiamenti.
- **Adattatore di federazione KPI.**Per informazioni, vedere Configurazione dei KPI come federati in Business Availability Center 8.x o Business Service Management 9.x.

> **Nota:**Per informazioni sulla configurazione degli adattatori di federazione di Release Control, consultare la documentazione di Universal CMDB.

Adattatore di federazione cambiamenti

L'adattatore di federazione cambiamenti supporta il tipo CI **Richiesta di cambiamento**. I collegamenti **Appartenenza** consentono di creare una query in Universal CMDB per visualizzare tutti i change previsti per un sistema o CI di business.

L'ID dell'adattatore di federazione cambiamenti è **RcChangeAdapter**.

I seguenti esempi di utilizzo descrivono come può essere impiegato l'adattatore:

- Un utente può eseguire query sulle **richieste di cambiamento** collegate a qualunque CI in un periodo specifico.
- Un utente può eseguire query sulle **richieste di cambiamento** collegate a specifici CI di elemento infrastruttura.
  In questo caso, Universal CMDB recupera i change che interessano i CI di sistema in modo diretto e non quelli che interessano i CI di sistema in modo indiretto.
- Un utente può eseguire query sulle **richieste di cambiamento** collegate a uno specifico CI di elemento business.

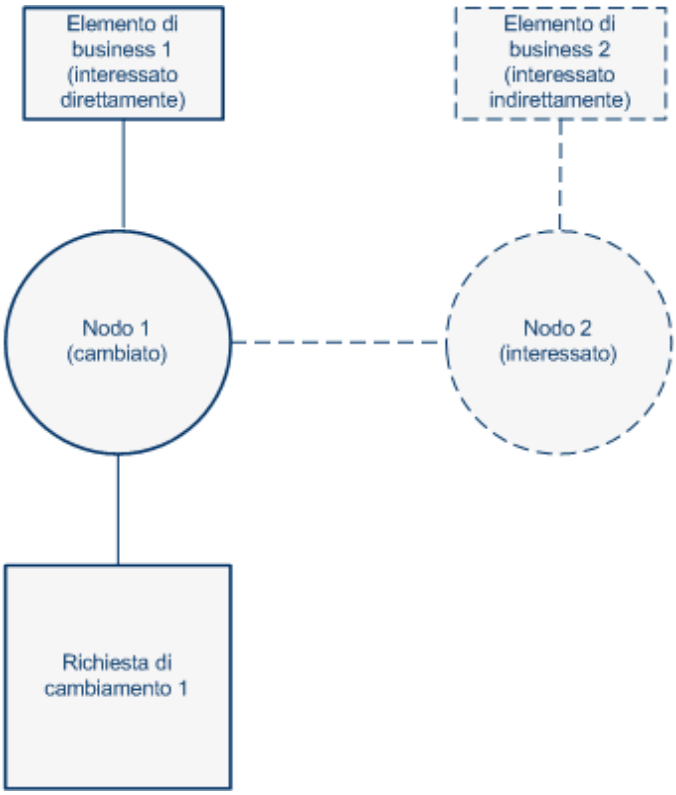
In questo caso, Universal CMDB recupera i change che interessano i CI di business in modo diretto e non quelli che interessano i CI di business in modo indiretto.

In tutti i casi illustrati sopra, Universal CMDB recupera i change principali e i task indipendenti. Universal CMDB non recupera i task presenti in una richiesta principale.

Esempio:

Il seguente esempio illustra alcuni casi di utilizzo. Supponiamo che vi sia un change pianificato in Release Control, la **richiesta di change 1** verrà eseguita sul **nodo 1**. **L'elemento di business 1** viene eseguito sul **nodo 1** ed è pertanto direttamente interessato dal cambiamento.

Il **nodo 2** è collegato al **nodo 1** e può essere interessato dalla **richiesta di cambiamento 1**, ma non vengono apportati cambiamenti effettivi al **nodo 2**. **L'elemento di business 2** viene eseguito sul **nodo 2** e può essere indirettamente interessato dal cambiamento.



Se l'utente esegue una query per recuperare i change pianificati per il **nodo 1** o l'**elemento di business 1**, Universal CMDB visualizzerà la **richiesta di change 1** in quanto questo change interessa direttamente tali CI.

Se l'utente esegue una query per recuperare i change pianificati per il **nodo 2** o l'**elemento di business 2**, Universal CMDB non visualizzerà alcun change in quanto non vi sono change che interessano direttamente tali CI.

> **Nota:**per informazioni sull'aggiunta di campi personalizzati all'adattatore di federazione, vedere Aggiunta di campi personalizzati all'adattatore di federazione

Compiti

Configurazione di Universal CMDB 10.20 o versioni successive

I seguenti passaggi descrivono la configurazione consigliata per Universal CMDB 10.20 o versioni successive.

Passaggio 1: Configurazione delle direttive di ricerca CI

Passaggio 2: Configurazione di relazioni tra CI di sistema e CI di business

Passaggio 3: Conversione di CIT di sistema in CIT di business

Passaggio 4: Configurazione di regole di analisi dell'impatto (correlazione)

Passaggio 5: Regole di analisi dell'impatto (correlazione) tra CI attivato e CI cambiato

Passaggio 1: Configurazione delle direttive di ricerca CI

Alla ricezione, un ticket viene analizzato mediante le regole di analisi. Queste stringhe analizzate vengono quindi utilizzate per cercare CI validi in Universal CMDB. La ricerca nelle voci di Universal CMDB è limitata ai soli attributi specificati per ciascuna voce. In questo passaggio vengono specificati gli attributi ricercati per ciascun CIT. Per informazioni, vedere Riquadro Direttiva ricerca analisi CI.

Passaggio 2: Configurazione di relazioni tra CI di sistema e CI di business

Le relazioni esistenti tra CI sono importanti in calcoli quali l'analisi dell'impatto. Per comprendere il modo in cui una richiesta di cambiamento per un CI interessi altri CI è necessario comprendere quali CI sono collegati. I collegamenti tra diversi CI di sistema vengono rilevati automaticamente da Universal CMDB. Se tuttavia vi è una relazione tra un CI di sistema e un CI di business, questa dovrà essere definita manualmente in Universal CMDB.

Per coonfigurare le relazioni CI sistema-business, è necessario eseguire la modellazione del CI di business utilizzando Modeling Studio di Universal CMDB. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa alla versione di Universal CMDB in uso.

Passaggio 3: Conversione di CIT di sistema in CIT di business

La classificazione iniziale dei CIT in CI di business e CI di sistema viene eseguita da Universal CMDB. Quando si importa un CIT da Universal CMDB, la categoria viene trasferita in Release Control. È tuttavia possibile stabilire che un CIT di sistema in Universal CMDB venga importato come CIT di business in Release Control.

Per importare un CIT di sistema come CIT di business:

1. Aprire Universal CMDB.
2. Individuare il CIT e selezionare il qualificatore **MODELING_ENABLED**.

Passaggio 4: Configurazione di regole di analisi dell'impatto (correlazione)

Le regole di analisi dell'impatto (correlazione) definiscono le relazioni tra CI. Sono definite in Universal CMDB e possono essere personalizzate per funzionare in Release Control. L'analisi dell'impatto si fonda sulle regole di analisi dell'impatto.

In termini di analisi dell'impatto, i CI sono messi in relazione dalla direzione dell'impatto. Ciò significa che, per un determinato CI, altri CI possono essere etichettati come interessati dal CI o interessanti il CI stesso. Le regole di analisi dell'impatto che determinano queste relazioni di impatto dei CI sono definite nel riquadro Impatto. Per informazioni, vedere Riquadro Impatto.

Release Control viene fornito con una serie di regole di analisi dell'impatto integrate. Queste costituiscono un'ottima base per il calcolo dell'analisi dell'impatto. Per aumentare la precisione dell'analisi dell'impatto, è possibile definire ulteriori regole di analisi.

Per definire una nuova regola di analisi dell'impatto:

1. In Universal CMDB, definire una nuova regola di analisi dell'impatto.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla regola di analisi dell'impatto e selezionare le proprietà.
3. Impostare **Correlation Rule Groups** come segue:
   a. **RC_IMPACT.** È necessario selezionare questa opzione.Indica che questa correlazione si riferisce all'impatto in Release Control.
   b. **RC_DIRECTLY_AFFECTED.** Selezionare l'opzione solo laddove pertinente.Indica che questa correlazione definisce una relazione di impatto diretta.

Passaggio 5: Regole di analisi dell'impatto (correlazione) tra CI attivato e CI cambiato

I CI attivati sono quelli indicati esplicitamente sul ticket. I CI di cambiamento (CCI) sono CI che vengono direttamente cambiati a seguito di una richiesta di cambiamento. Tutti i CI attivati sono per definizione CCI. I CCI possono essere attivati o non attivati.

In questo passaggio vengono specificate le regole di analisi dell'impatto che definiscono la relazione che indica i CI attivati e i CCI. Per informazioni, vedere Gruppo di regole di correlazione interessate direttamente.

Incremento del numero di condizioni di proprietà CI per l'analisi impatto mediante la console JMX

Durante il processo di change, è possibile che Release Control restituisca un errore simile al seguente, scritto nel file **<directory di installazione di Release Control>\server-0\logs\cmdb-90\cmdb-90_general.log**:

```
Caused by:
com.mercury.topaz.cmdb.shared.tql.exception.TqlValidationException:
[ErrorCode [122] Properties condition exceeded maximum variables allowed]
Properties condition exceeded maximum variables allowed! number of vars:
100 maximum vars allowed :50
```

Se si verifica questa eccezione è necessario aumentare il numero massimo di variabili consentite per l'analisi impatto mediante la console JMX 9.01 di Universal CMDB. Aggiornare il numero massimo consentito al numero indicato nel messaggio di errore. Nell'esempio precedente, il numero è 100. L'impostazione di un numero maggiore di questo può compromettere le prestazioni di Universal CMDB.

I seguenti passaggi descrivono come incrementare il numero di condizioni di proprietà CI utilizzate da Release Control per l'analisi dell'impatto.

1. Avviare il browser Web e specificare il seguente indirizzo: **http://<nome_server>:8080/jmx-console**, dove **<nome_server>** è il nome del computer sul quale è installato Universal CMDB.
2. In UCMDB, fare clic su **UCMDB**:**service=Settings Services**
3. Individuare **setSettingValue**.
4. Specificare l'ID cliente nella casella **Value** del parametro **customerId**.
5. Nella casella **Value** del parametro **Name**, immettere `tql.validation.max.vars.propertiescondition`.

6. Specificare il numero riportato nel messaggio di errore (vedere sopra) nella casella **Value** del parametro **Value**.
7. Fare clic su **Richiama**.
8. Riavviare il server di Universal CMDB.

Configurazione delle impostazioni avanzate di Universal CMDB

I seguenti passaggi descrivono le opzioni di configurazione avanzate di Universal CMDB.

Passaggio 1: Configurazione della visualizzazione degli attributi CI

Passaggio 2: Configurazione della frequenza di sincronizzazione

Passaggio 3: Configurazione delle impostazioni di connessione

Passaggio 4: Mapping di Release Control ai livelli di gravità dell'impatto di Universal CMDB

Passaggio 1: Configurazione della visualizzazione degli attributi CI

Quando si visualizzano i dettagli di CI in Release Control, l'unico attributo mostrato per impostazione predefinita è **name**. In questo passaggio è possibile specificare gli attributi CIT da visualizzare in Release Control. Per informazioni, vedere Riquadro Visualizzazione CI.

Passaggio 2: Configurazione della frequenza di sincronizzazione

In questo passaggio è possibile configurare la frequenza con la quale Release Control si sincronizza con il database di Universal CMDB. Per informazioni, vedere Riquadro Sincronizzazione.

Passaggio 3: Configurazione delle impostazioni di connessione

In questo passaggio si definisce il tipo di connessione tra Release Control e Universal CMDB.

Per impostare il tipo di connessione:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Connessione**.
2. Nella casella **Tipo connessione**, impostare il valore su **RMI**, **HTTP** o **HTTPS**.
3. Se è stato specificato HTTPS, effettuare le seguenti operazioni:
   a. Copiare il certificato di Universal CMDB nel percorso **<directory di installazione di Release Control>\java\bin**.

b. Dalla riga di comando, passare a **<directory di installazione di Release Control>\java\bin** ed eseguire il seguente comando:

```
keytool –importcert –alias <uCMDB host name> -file <uDMBD certificate
file location> -keypass <uCMDB certificate password> -keystore <RC
Installation folder>\java\lib\security\cacert –storepass changeit
```

c. Quando verrà richiesto se considerare il certificato attendibile, digitare y, quindi premere INVIO.

Passaggio 4: Mapping di Release Control ai livelli di gravità dell'impatto di Universal CMDB

Universal CMDB e Release Control utilizzano livelli di gravità differenti. In questo passaggio, i livelli di gravità importati da Universal CMDB vengono mappati sui livelli di gravità dell'impatto di Release Control. Per informazioni, vedere Riquadro Mapping enumerazione gravità.

Upgrade della versione di Universal CMDB

Eseguire i passaggi di questa sezione se si desidera effettuare l'aggiornamento di Universal CMDB dopo l'installazione e la configurazione per l'utilizzo di Release Control.

Passaggio 1: Installazione o aggiornamento della nuova versione di Universal CMDB

Installare o effettuare l'aggiornamento della nuova versione di Universal CMDB sul server desiderato in base alle istruzioni di installazione disponibili nella documentazione di Universal CMDB.

Passaggio 2: Disabilitazione della sincronizzazione di CI di business

> **Attenzione:** Se si effettua l'aggiornamento da Universal CMDB 7.x a 10.20 o versione successiva, è necessario effettuare questo passaggio per disabilitare la sincronizzazione tra Release Control e il database CMDB. La mancata esecuzione di questo passaggio provoca la perdita di dati.

Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Sincronizzazione**, quindi deselezionare la casella di controllo **Sincronizza CI di business**.

Passaggio 3: Definizione del nome DNS del server di Universal CMDB

Definire il nome DNS del server sul quale è installato Universal CMDB. Per informazioni, vedere <Riquadri Connessioni disponibili>.

Passaggio 4: Configurazione delle impostazioni di connessione

Definire il tipo di connessione tra Release Control e Universal CMDB, come descritto in Configurazione delle impostazioni di connessione.

Passaggio 5: Selezione della versione aggiornata di Universal CMDB che dovrà essere utilizzata con Release Control.

Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** e scegliere la versione richiesta di Universal CMDB. Le opzioni valide sono: **Nessun Universal CMDB** e **10.20 e versioni successive**. Se è stata installata una patch su una delle versioni indicate sopra e il numero di versione non corrisponde a nessuna di queste, vedere Configurazione manuale delle patch di Universal CMDB.

Passaggio 6: Ridistribuire il servizio Release Control.

Ridistribuire il file **ccm_package.zip** situato in **<directory di installazione di Release Control>\MAM\mam-<versione>.zip**, dove **<versione>** è la nuova versione di Universal CMDB. Per ulteriori informazioni sulla distribuzione dei pacchetti, consultare la documentazione di Universal CMDB.

Passaggio 7: Esportazione della proprietà di importanza applicazione (quando si effettua l'aggiornamento da Universal CMDB 7.x a Universal CMDB 10.20 o versione successiva)

Se si utilizza Universal CMDB versione 7.5, il livello di importanza dei CI di business viene configurato in Release Control (**Modulo** > **Amministratore** > **CI di business**).

Se si utilizza Universal CMDB 10.20 o versione successiva, il livello di importanza dei CI di business viene definito in Universal CMDB.

È possibile esportare i dati da questa proprietà di Release Control in Universal CMDB come segue:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Sincronizzazione**, quindi deselezionare la casella di controllo **Sincronizza CI di business** per disabilitare la sincronizzazione tra Release Control e il database CMDB.
2. Assicurarsi che i server di Universal CMDB e Release Control siano in esecuzione.
3. Eseguire il file **ApplicationImportanceExporter.bat** situato in **<directory di installazione di Release Control>\bin**. Per informazioni sul file **ApplicationImportanceExporter.bat**, vedere Esporta importanza applicazione.

Passaggio 8: Abilitazione della sincronizzazione dei CI di business

> **Attenzione:** se si esporta la proprietà di importanza applicazione, è necessario completare il passaggio 7 prima di questo.L'esecuzione di questi passaggi nell'ordine errato può provocare la perdita dei dati.

Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Sincronizzazione**, quindi selezionare la casella di controllo **Sincronizza CI di business** per abilitare la sincronizzazione tra Release Control e il database CMDB.

Configurazione manuale delle patch di Universal CMDB

Se è stata installata una patch per Universal CMDB, questa potrebbe impedire l'esecuzione dell'analisi dell'impatto. Se Release Control non ha ancora rilasciato un aggiornamento per il supporto della patch, è possibile eseguire la configurazione manualmente.

Per configurare manualmente l'integrazione tra Release Control e Universal CMDB:

1. Eseguire un backup di tutti i file .jar elencati sopra ed eliminarli dal percorso **<directory di installazione di Release Control>\apps\cmdb-adapter-<versione>\WEB-INF\lib**.
2. Copiare i file .jar da Universal CMDB nel percorso**<directory di installazione di Release Control>\apps\cmdb-adapter-<versione>\lib**. Rinominare i file affinché corrispondano ai nomi file di Release Control file elencati sopra.
3. Riavvio del server di Release Control

Configurazione di Release Control per l'utilizzo in modalità autonoma

Questo task descrive la configurazione dello script **cmdb-mock.js** per abilitare la modalità autonoma di Release Control. Il file si trova in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **Script Universal CMDB autonomo**.

Per informazioni sull'utilizzo di Release Control in modalità autonoma, vedere Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Analisi della configurazione CI

Passaggio 2: Definizione del comportamento dei CI durante i calcoli di analisi dell'impatto

Passaggio 3: Sincronizzazione della configurazione delle applicazioni

Passaggio 1: Analisi della configurazione CI

Release Control utilizza regole di analisi per individuare i nomi dei CI nelle richieste raccolte. Le seguenti funzioni della sezione **Analyze CI config** dello script **cmdb-mock.js** vengono utilizzate per generare un ID univoco per i nomi CI individuati e per determinare il modo in cui i CI verranno visualizzati nell'interfaccia utente di Release Control.

- **getCIType.** Questa funzione assegna un tipo di CI.Per impostazione predefinita, il tipo di CI viene acquisito dal nome della regola di analisi con la quale è stato individuato il CI stesso.

```
function getCiType(analyserName){

        return analyserName.toLowerCase();

}
```

- **getCiID.**Per impostazione predefinita, questa funzione utilizza il tipo di CI definito in precedenza e il nome del CI stesso così come è visualizzato nella richiesta, al fine di generare un ID univoco per il CI.

```
function getCiID(ciName, ciType){

        return ciName.toLowerCase() + ciType.;

}
```

> **Attenzione:** La funzione **getCiID** deve essere sempre definita, in modo che il valore dell'ID generato sia univoco in Release Control.Ciascun CI verrà così analizzato in modo univoco nel sistema.

- **getCiLabel.** Questa funzione definisce il modo in cui il CI viene visualizzato nell'interfaccia utente di Release Control.Per impostazione predefinita, questa funzione restituisce il nome del CI visualizzato nella richiesta.

```
function getCiLabel(ciName, ciType){

        return ciName;

}
```

Passaggio 2: Definizione del comportamento dei CI durante i calcoli di analisi dell'impatto

Per definire il comportamento dei CI durante i calcoli di analisi dell'impatto vengono utilizzate le seguenti funzioni disponibili nella sezione **Impact config** dello script **cmdb-mock.js**:

- **isSystem.** Questa funzione determina se i CI definiti in precedenza nella sezione **Analyze CI config** sono classificati come CI di business o di sistema (hardware).Nell'interfaccia utente di Release Control, i CI di business e i CI di sistema vengono visualizzati in modo diverso nei risultati dell'analisi dell'impatto.

```
function isSystem(ciName, ciType){

        for(i=0; i< APPLICATION_TYPES.length; i++){
```

```
            if(APPLICATION_TYPES[i].toLowerCase() == ciType.toLowerCase()){
                return false;
            }
        }
        return true;
}
```

La funzione precedente può riferirsi a variabili di tipo applicazione definite all'inizio della sezione **Impact config** oppure a un file script Java esterno.

- **getSeverity.** Questa funzione definisce i livelli di gravità dell'impatto per ciascun CI nei calcoli di analisi dell'impatto.

```
function getSeverity(name, type){
        if (type.toLowerCase() == APP_TYPE1.toLowerCase()){
            return SEVERITY_CRITICAL;
        }
        else if(type.toLowerCase() == APP_TYPE2.toLowerCase()){
            return SEVERITY_HIGH;
        }
        else if(name.toLowerCase() == APP_NAME1.toLowerCase()){
            return SEVERITY_MEDIUM;
        }
        return SeverityEnum.getUnknown();
}
```

I valori restituiti da questa funzione devono essere definiti nel file **<directory di installazione di Release Control>\conf\enumerations.settings**.

Passaggio 3: Sincronizzazione della configurazione delle applicazioni

In una normale distribuzione di Release Control, quest'ultimo si sincronizza con il database di CMDB. Quando non viene più visualizzato nel database di CMDB, un CI di business viene definito obsoleto nell'interfaccia utente di Release Control.

Nella modalità autonoma, è possibile stabilire se Release Control dovrà distinguere tra CI di business pertinenti e obsoleti. Se si desidera operare questa distinzione, definire un elenco di CI di business pertinenti. Tutti i CI di business che non corrispondono a questo elenco sono definiti obsoleti.

Per definire questa funzionalità vengono utilizzate le seguenti funzioni presenti nella sezione `Synchronize Application config` dello script **cmdb-mock.js**:

- **showObsolete.** Questa funzione consente di definire se Release Control debba operare o meno una distinzione tra CI di business pertinenti e obsoleti.

  ```
  function showObsolete(){

          return false;

  }
  ```

  Per impostazione predefinita, questa funzione è impostata su **false** e Release Control non distingue tra CI di business pertinenti e obsoleti. Se la funzione viene impostata su **true**, utilizzare la funzione **synchronizerApplication** per definire un elenco di CI di business pertinenti.

- **synchronizerApplication.** Questa funzione consente di definire un elenco di CI di business pertinenti. Tutti i CI di business definiti nelle sezioni precedenti che non corrispondono ai criteri stabiliti in questa funzione sono definiti obsoleti.

  ```
  function synchronizerApplication(applicationsSet){

          // ScriptingApplicationImpl (appName, appType)

          applicationsSet.add(new ScriptingApplicationImpl(APP_NAME1, APP_
  TYPE1));

          applicationsSet.add(new ScriptingApplicationImpl(APP_NAME2, APP_
  TYPE2));

          applicationsSet.add(new ScriptingApplicationImpl(APP_NAME3, APP_
  TYPE3));



          return applicationsSet;

  }
  ```

  È possibile definire i criteri per i CI di business pertinenti all'interno della funzione come mostrato in precedenza. In alternativa è possibile fare riferimento a un file o database esterno.

  Se i criteri vengono definiti all'interno della funzione e successivamente cambiati, sarà necessario riavviare il server di Release Control per applicare tali change.

> **Nota:** Nell'interfaccia utente di Release Control è possibile utilizzare i criteri dei CI di business definiti nella funzione per filtrare le richieste di change prima che queste giungano nel sistema.

Configurazione dei KPI come federati in Business Availability Center 8.x o Business Service Management 9.x

Se Release Control è integrato con Business Availability Center 8.x o Business Service Management 9.x, è possibile visualizzare i KPI (Indicatori di prestazioni chiave) per i CI su cui l'attività selezionata ha esercitato un impatto.

Per abilitare la visualizzazione dei KPI in Release Control:

1. Configurare **BACKPIsAdapter**. Per informazioni sull'impostazione di **BACKPIsAdapter**, consultare la *Guida di riferimento per lo sviluppatore di Universal CMDB*.
2. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Monitoraggio**, quindi selezionare la casella **Abilita KPI**.
3. Nel modulo Titolare è possibile visualizzare tutti i KPI di ciascun adattatore di federazione KPI configurato in Universal CMDB. Ad esempio, **BACKPIsAdapter** o **RCKpiActualChangeAdapter**.

Per configurare gli adattatori di Release Control:

Release Control fornisce gli adattatori seguenti:

- **RCKpiActualChangeAdapter.**Rileva il numero di cambiamenti per uno specifico CI nelle ultime 24 ore (a partire dall'ora corrente).
- **RCKpiPlannedChangeAdapter.**Rileva il numero di cambiamenti pianificati per uno specifico CI nelle ultime 24 ore (a partire dall'ora corrente).
- **RCKpiLatentChangeAdapter.** Indica lo stato di uno specifico CI.Lo stato può essere uno dei seguenti:
  - **Critico**: vi è stato almeno un cambiamento latente (non autorizzato) nelle ultime 24 ore (a partire dall'ora corrente).
  - **OK**: non vi sono stati cambiamenti latenti nelle ultime 24 ore (a partire dall'ora corrente).

Per configurare questi adattatori è necessario distribuire il pacchetto correlato a ciascuno di essi. I pacchetti sono disponibili nel percorso **<directory di installazione di Release Control>\uCmdb\ucmdb-<numero versione>\extensions\federation** directory.

Aggiunta di campi personalizzati all'adattatore di federazione

Questa sezione spiega come aggiungere campi personalizzati all'adattatore di federazione. (Per ulteriori informazioni sugli adattatori di federazione, vedere Adattatore di federazione change e Panoramica degli adattatori di federazione di Release Control).

1. In Release Control, aggiungere i campi pertinenti in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi**. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di campi personalizzati, vedere Riquadro Campi.
2. In Universal CMDB, passare al tipo CI della **richiesta di change** e aggiungere i nuovi nomi attributo.
   - Utilizzare per l'attributo lo stesso nome utilizzato per il campo personalizzato creato in Release Control. Se tuttavia è stato utilizzato un trattino (-) nel nome del campo, sostituire il trattino con un carattere di sottolineatura (_) nel nome dell'attributo.
   - Per utilizzare un nome attributo diverso dal nome campo personalizzato, è possibile mappare il nome attributo su un nome campo specifico nel file **convertfields.properties**, situato nella directory **<directory principale di Universal CMDB>\UCMDBServer\runtime\fcmdb\CodeBase\RcChangeAdapter**
3. (Opzionale) Se per un attributo specifico si desidera utilizzare valori differenti da quelli utilizzati in Universal CMDB, procedere come segue:
   a. Aggiungere il nome attributo al file **convertfields.properties**, se non già presente nel file.
   b. Creare un file e mappare i valori di campo di Release Control sui valori attributo di Universal CMDB. Il nome del file deve essere identico al nome dell'attributo visualizzato in Universal CMDB. Se ad esempio si desidera mappare valori attributo diversi per un campo denominato **priority**, il nome del file dovrà essere **priority.properties**. Nel seguente esempio, il file **priority.properties** mostra i valori mappati per il campo **priority**.

```
# File format:
# RC priority value=uCMDB priority value
IMMEDIATE=1_critical
HIGH=2_high
NORMAL=3_average
LOW=4_low
#UNKNOWN= there is no available value in uCMDB: 'it_process_priority_enum'
```

> **Nota:** il file contenente i valori mappati deve trovarsi nella stessa cartella del file **convertfields.properties**.

Crittografia di una password mediante la console JMX

Se si apre Selettore CI da Universal CMDB, è necessario crittografare la password contenuta nel collegamento URL a Universal CMDB. Questo compito descrive l'utilizzo della console JMX per crittografare una password.

> **Nota:**Se si utilizza Universal CMDB 9.0, il Selettore CI funziona solo se i server di Release Control e Universal CMDB si trovano nello stesso dominio.

1. Avviare il browser Web e specificare il seguente indirizzo: **http://<nome_server>:8080/jmx-console**, dove **<nome_server>** è il nome del computer sul quale è installato Universal CMDB.
2. In **MAM**, fare clic su **service=MAM Security Services** per aprire la pagina JMX MBEAN View.
3. Avviare il browser Web e specificare il seguente indirizzo: **http://<nome_server>:8080/jmx-console**, dove **<nome_server>** è il nome del computer sul quale è installato Universal CMDB.
4. Individuare **java.lang.String getUser**.
5. Specificare l'ID cliente nella casella **ParamValue** del parametro **customerId**.
6. Specificare il nome utente nella casella **ParamValue** del parametro **userName**.
7. Specificare la password nella casella **ParamValue** del parametro **password**.
8. Fare clic su **Invoke** per crittografare la password. Verrà visualizzata la password crittografata.
9. Copiare la password crittografata e incollarla nella casella **Password crittografata** del riquadro Connessioni disponibili. Per informazioni, vedere <Riquadri Connessioni disponibili>.

Configurazione di Release Control e Universal CMDB per l'utilizzo di LDAP mediante la console JMX

> **Nota:**Questo task si riferisce esclusivamente a Universal CMDB versione 8.x o successiva.

Questo task descrive l'utilizzo della console JMX per abilitare la funzionalità LDAP per Release Control e Universal CMDB.

1. Avviare il browser Web e specificare il seguente indirizzo: **http://<nome_server>:8080/jmx-console**, dove **<nome_server>** è il nome del computer sul quale è installato Universal CMDB.
2. In **MAM**, fare clic su **service=MAM Security Services** per aprire la pagina JMX MBEAN View.
3. Individuare **java.lang.String createIntegrationUser**.
4. Specificare l'ID cliente nella casella **ParamValue** del parametro `customerId`.
5. Nella casella **ParamValue** del parametro `userName`, specificare il nome utente dell'amministratore indicato nel file **ldap.properties** disponibile in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP** > **Proprietà server LDAP**.
6. Nella casella **ParamValue** del parametro `password`, specificare la password dell'amministratore indicata nel file **ldap.properties** disponibile in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP** > **Proprietà server LDAP**.
7. Specificare **RC** nella casella **ParamValue** del parametro `dataStoreOrigin`
8. Fare clic su **Invoke** per generare il nome utente e la password necessari.
9. Copiare il nome utente e la password, quindi incollarli nelle caselle **Nome utente** e **Password** disponibili in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Connessioni disponibili**. Per informazioni, vedere <Riquadri Connessioni disponibili>.

Importazione di CI di business da Universal CMDB

Release Control consente di visualizzare i dettagli dei CI di business interessati dalle richieste di change elaborate da Release Control. È anche possibile assegnare livelli di importanza a questi CI di business e associarvi utenti specifici (**Modulo** > **Amministratore** > scheda **CI di business**).

Per importare CI di business da Universal CMDB è possibile utilizzare i seguenti metodi:

- Importazione di CI di tipo applicazione mediante una vista predefinita
- Importazione di CI specifici mediante trascinamento in una vista predefinita
- Importazione di CI specifici mediante qualificatori in Universal CMDB

Importazione di CI di tipo applicazione mediante una vista predefinita

Nell'ambito del pacchetto di distribuzione di Release Control, Universal CMDB prevede una vista predefinita denominata **AllApplicationsCIs**. Questa vista definisce tutti i CI di tipo **applicazione** come CI di business. È possibile configurare Release Control per l'importazione di tutti i CI definiti nella vista.

Per importare tutti i CI definiti nella vista AllApplicationsCIs:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **CI di business**.
2. Nella casella **Vista nome CI di business**, digitare `AllApplicationsCIs`.

> **Nota:**Per ulteriori informazioni sulle viste di Universal CMDB, consultare la documentazione di Universal CMDB.

Importazione di CI specifici mediante trascinamento in una vista predefinita

Nell'ambito del pacchetto di distribuzione di Release Control, Universal CMDB prevede una vista predefinita denominata **ccmApplications**. Questa vista è vuota per impostazione predefinita. È possibile trascinare CI specifici in questa vista e configurare Release Control per l'importazione dei soli CI presenti nella vista stessa.

Per importare solo i CI presenti nella vista ccmApplications:

1. In Release Control selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **CI di business**.
2. Nella casella **Vista nome CI di business**, digitare `ccmApplications`.
3. Nella vista **ccmApplications** di Universal CMDB, aggiungere i CI specifici da importare come CI di business in Release Control.

> **Nota:**per ulteriori informazioni sulle viste di Universal CMDB, consultare la documentazione di Universal CMDB.

Importazione di CI specifici mediante qualificatori in Universal CMDB

In Universal CMDB è possibile definire un qualificatore da associare a tipi CI specifici. È possibile configurare Release Control affinché definisca tutti i CI associati al qualificatore come CI di business.

> **Nota:** se si utilizzano qualificatori per definire CI di business, Release Control non importa automaticamente tutti i CI di business da Universal CMDB.I CI di business vengono importati in Release Control solo se sono presenti in una richiesta di change.

Per importare CI mediante i qualificatori di Universal CMDB:

1. In Universal CMDB, definire un qualificatore e associarlo ai tipi di CI che Release Control dovrà definire come CI di business.
2. In Release Control selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto**.
3. Nella casella **Qualificatore CI di business**, digitare il nome del qualificatore definito in Universal CMDB.

> **Nota:**per ulteriori informazioni sui qualificatori di Universal CMDB, consultare la documentazione di Universal CMDB.

Riferimenti

Interfaccia utente della configurazione dell'integrazione

Questa sezione include:

- Riquadro di Universal CMDB
- <Riquadri Connessioni disponibili>
- Riquadro Direttiva ricerca analisi CI
- Riquadro Visualizzazione CI
- Riquadro Impatto
- Riquadro Applicazioni
- Riquadro Attributi nome CI di business
- Riquadro Mapping enumerazione gravità
- Riquadro Cambiamenti latenti

- Riquadro Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento
- Riquadro Monitoraggio
- Riquadro Sincronizzazione
- Riquadro Script Universal CMDB autonomo
- Riquadro Script KPI Universal CMDB autonomo

Riquadro di Universal CMDB

Questo riquadro consente di selezionare la versione di Universal CMDB che dovrà essere utilizzata con Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB**.
Compiti correlati	Upgrade della versione di Universal CMDB
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Versione UCMDB	Consente di selezionare la versione di Universal CMDB da utilizzare con Release Control. **Nota:** Se si utilizza Release Control in modalità autonoma senza Universal CMDB, selezionare Nessun Universal CMDB (autonomo).

<Riquadri Connessioni disponibili>

Questo riquadro consente di definire il tipo di connessione tra Release Control e Universal CMDB.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Connessioni disponibili**.
Informazioni importanti	Le opzioni visualizzate in questo riquadro variano in funzione della versione di Universal CMDB selezionata nel riquadro Universal CMDB.

Compiti correlati	Configurazione delle impostazioni avanzate di Universal CMDB
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Tipo connessione	Selezionare il tipo di connessione richiesto. Le opzioni possibili sono: • **RMI.**Valida solo per Universal CMDB versione 7.5. • **HTTP.**Valida solo per Universal CMDB versione 10.20 e successive. • **HTTPS.**Valida solo per Universal CMDB versione 10.20 e successive. **Nota:**se si è specificato **HTTPS**, è necessario effettuare il passaggio 3 in Configurazione delle impostazioni di connessione.
>Password crittografata	Specificare una password crittografata se si apre il Selettore CI all'interno di Universal CMDB. **Nota:**Se si utilizza Universal CMDB 9.0, il Selettore CI funziona solo se i server di Release Control e Universal CMDB si trovano nello stesso dominio. Utilizzare la console JMX per generare la password crittografata. Per informazioni, vedere Crittografia di una password mediante la console JMX.
Tipo connessione localizzatore	È necessario specificare questa opzione se si desidera effettuare l'integrazione con Business Availability Center e non si conosce il nome del server di Universal CMDB. In questo caso, procedere come segue: • Nella casella **Nome server di Universal CMDB**, immettere il nome del server di Business Availability Center. • Nella casella **Tipo connessione**, selezionare il tipo di connessione richiesto. • Nella casella **Tipo connessione localizzatore**, selezionare lo stesso tipo di connessione selezionato nella casella **Tipo connessione**. L'opzione **Tipo connessione localizzatore** rileva il nome del server di Universal CMDB. Se non si effettua l'integrazione con Business Availability Center,

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	impostare **Tipo connessione localizzatore** su **Nessuno**. **Impostazione predefinita:**RMI **Nota:**Pertinente solo a Universal CMDB versione 7.5.
Collegamento Modeling Studio	URL che consente di accedere a Modeling Studio da Release Control. **Nota:**Pertinente a Universal CMDB 8.x o versioni successive.
Porta	La porta utilizzata dal server di Universal CMDB.
Nome del server di Universal CMDB	Nome DNS del server sul quale è installato Universal CMDB.
Password	Password necessaria per accedere a Universal CMDB. Utilizzare la console JMX per generare la password necessaria. Per informazioni, vedere Configurazione di Release Control e Universal CMDB per l'utilizzo di LDAP mediante la console JMX. **Nota:**Pertinente a Universal CMDB 8.x o versioni successive.
Nome utente	Nome utente necessario per accedere a Universal CMDB. Utilizzare la console JMX per generare il nome utente necessario. Per informazioni, vedere Configurazione di Release Control e Universal CMDB per l'utilizzo di LDAP mediante la console JMX. **Nota:**Pertinente a Universal CMDB 8.x o versioni successive.

Area Mapping ID cliente/proprietario UCMDB

Se si configura Release Control per la multi-proprietà, utilizzare quest'area per mappare proprietari agli ID cliente di Universal CMDB. Per informazioni sulla multi-proprietà, vedere Panoramica della configurazione multi-proprietà.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un nuovo mapping ID cliente/proprietario.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il mapping ID cliente/proprietario selezionato.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
ID cliente di Universal CMDB	L'ID cliente di Universal CMDB associato al proprietario corrispondente nella colonna Nome proprietario.
Nome proprietario	Il nome del proprietario che corrisponde all'ID specificato nella colonna ID cliente di Universal CMDB. I nomi proprietario vengono specificati nel riquadro Multi-proprietà. Per informazioni, vedere Riquadro Multi-proprietà.

Riquadro Direttiva ricerca analisi CI

Alla ricezione, un ticket viene analizzato mediante le regole di analisi. Queste stringhe analizzate vengono quindi utilizzate per cercare CI validi in Universal CMDB. La ricerca nelle voci di Universal CMDB è limitata ai soli attributi specificati per ciascuna voce. Questo riquadro consente di configurare gli attributi cercati per ciascun CIT.

Per impostazione predefinita, Release Control cerca i CI cambiati dei CIT **host** o **ip** e il cui formato corrisponde a uno degli attributi di Universal CMDB elencati nel riquadro Direttiva ricerca analisi CI.

Per far sì che Release Control cerchi CI appartenenti a un CIT differente, è necessario aggiungere questo CIT e i rispettivi attributi al riquadro Direttiva ricerca analisi CI.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Direttiva ricerca analisi CI**.
Informazioni importanti	Questo riquadro non viene visualizzato se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Compiti correlati	Configurazione di Universal CMDB 10.20 o versione successiva (consigliato)
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un CIT con un formato corrispondente a uno degli attributi presenti in Universal CMDB.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare la riga selezionata.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Attributi	Consente di configurare gli attributi cercati per ciascun CIT. Ad esempio, per individuare un CIT **ip** per dominio, oltre che per indirizzo o nome DNS, aggiungere ip_domain. **Nota:** è necessario selezionare almeno un attributo.Sono supportati solo attributi di tipo stringa.
Tipo CI	Il CIT in Universal CMDB per il quale Release Control esegue la ricerca. **Impostazione predefinita**: **BusinessElement**, **Node** e **IpAddress**

Riquadro Visualizzazione CI

Quando si visualizzano i dettagli di CI in Release Control, l'unico attributo mostrato per impostazione predefinita è **name**. In questo riquadro è possibile specificare gli attributi CIT da visualizzare in Release Control.

Nota: Questo riquadro è disponibile solo per Universal CMDB 8.x e versioni precedenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Visualizzazione CI**.
Informazioni importanti	• Release Control visualizza inoltre gli attributi del CIT in base alla gerarchia CIT di Universal CMDB. Se ad esempio il CIT visualizzato è un router, verranno visualizzati anche gli attributi dell'host del router. • Questo riquadro non viene visualizzato se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Compiti correlati	Configurazione delle impostazioni avanzate di Universal CMDB
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere gli attributi CIT da visualizzare in Release Control.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare la riga selezionata.
Attributi	Il CIT di cui si desidera visualizzare gli attributi in Release Control. **Nota:**è necessario selezionare almeno un attributo.
Tipo CI	Il CIT di cui si desidera visualizzare gli attributi in Release Control.

Riquadro Impatto

Questa finestra di dialogo consente di definire le regole di analisi dell'impatto (correlazione) importate da Release Control per eseguire l'analisi dell'impatto.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto**.
Informazioni importanti	Questo riquadro è vuoto se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Compiti correlati	Configurazione di Universal CMDB 10.20 o versione successiva (consigliato)
Vedere anche	• Configurazione delle regole di analisi dell'impatto (correlazione) • Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Qualificatore CI di business	La classificazione iniziale dei CIT in CI di business e CI di sistema viene eseguita da Universal CMDB. Quando si importa un CIT da Universal CMDB, la categoria viene trasferita in Release Control. È tuttavia possibile stabilire che un CIT di sistema in Universal CMDB venga importato come CIT di business in Release Control. Per procedere, aggiungere il qualificatore **MODELING_ENABLED** in Universal CMDB versione 8.x o successiva. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione di Universal CMDB.
Gruppo regole di	I CI attivati sono quelli indicati esplicitamente sul ticket. I CI di

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
correlazione interessate direttamente	cambiamento (CCI) sono CI che vengono direttamente cambiati a seguito di una richiesta di cambiamento. Tutti i CI attivati sono per definizione CCI. I CCI possono essere attivati o non attivati. Questa opzione consente di specificare le regole di analisi dell'impatto (correlazione) che definiscono la relazione che indica i CI attivati e i CCI. • Per Universal CMDB 10.20 o versioni successive: Quando si definisce una nuova regola di analisi dell'impatto in Universal CMDB, selezionare **RC_DIRECTLY_AFFECTED** per l'opzione **Gruppi regole di correlazione** per indicare che la correlazione definisce una relazione di impatto diretto.
Modifica gruppo regole di correlazione	Definisce la struttura organizzativa dei CI di business e dei CI di sistema in Valutazione > scheda Impatto. **Nota:** per impostazione predefinita, i CI vengono collegati mediante una relazione di impatto diretto.È possibile modificare questo comportamento se si desidera ignorare l'impostazione predefinita del sistema. Si consiglia tuttavia di utilizzare l'impostazione predefinita.
Gruppo regole di correlazione impatto	• Per Universal CMDB 10.20 o versioni successive: Consente di definire le regole di analisi dell'impatto che determinano le relazioni di impatto dei CI. Quando si definisce una nuova regola di analisi dell'impatto in Universal CMDB, selezionare **RC_IMPACT** per l'opzione **Gruppi regole di correlazione**. Indica che questa correlazione si riferisce all'impatto in Release Control.

Riquadro Applicazioni

Questo riquadro consente di definire la vista di Universal CMDB utilizzata da Release Control per importare CI di business.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **Applicazioni**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Vista Nome applicazione	Nome della vista di Universal CMDB che definisce i CI di business da importare in Release Control. **Valore predefinito**: ccmApplications

Riquadro Attributi nome CI di business

Questo riquadro consente di modificare il modo in cui i CI di business vengono visualizzati in Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **CI di business** > **Attributi nome CI di business**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Attributi nome CI di business	Modificare il file **Attributi nome CI di business** per cambiare il modo in cui i CI di business vengono visualizzati in Release Control.

Riquadro Mapping enumerazione gravità

Universal CMDB e Release Control utilizzano livelli di gravità differenti. Quando i livelli di gravità vengono importati da Universal CMDB a Release Control, è necessario un mapping per convertire questi livelli. Questo riquadro consente di modificare lo schema di questo mapping. Per lo schema di mapping predefinito, vedere Schema di mapping predefinito di seguito.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **Mapping enumerazione gravità**.
Informazioni importanti	Questo riquadro non viene visualizzato se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Valore di Release Control	Livello di gravità impatto di Release Control
Valore Universal CMDB	Il valore massimo in Universal CMDB per il livello di gravità impatto corrispondente in Release Control.

Schema di mapping predefinito

La seguente tabella mostra lo schema di mapping predefinito.

Livello di gravità impatto di Release Control	Livelli di gravità di Universal CMDB
Molto bassa	2 o inferiore
Bassa	3 - 4
Media	5 - 6
Alta	7 - 8
Critica	9

Il numero rappresenta la soglia superiore del livello di gravità indicato. Nella tabella precedente, la soglia superiore del livello di gravità **Alta** è **8**. Per modificare questa impostazione, cambiare il numero della soglia superiore.

Riquadro Cambiamenti latenti

Questo riquadro consente di configurare la funzionalità Change latenti di Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Change latenti**.
Informazioni importanti	• Tutti i nodi TQL devono essere resi visibili (proprietà visible = true). • Questo riquadro non viene visualizzato se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Vedere anche	• Configurazione di cambiamenti latenti e rilevati • Utilizzo della scheda Configurazione • Documentazione di Universal CMDB per ulteriori informazioni sulle query TQL.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Durata rilevamento cambiamenti (ore)	Definisce il blocco di tempo per il quale Release Control richiede informazioni a Universal CMDB in merito ai change rilevati di recente. **Impostazione predefinita:**24 ore (espresse in ore). In altre parole, Universal CMDB rileva i change verificatisi nelle ultime 24 ore.
Query cambiamenti rilevati	Release Control utilizza la query TQL **ccmDetectedChangesRule** per descrivere i tipi di CI per i quali verificare eventuali change. Ciascun tipo di CI deve anche essere collegato al proprio CI di gruppo.
Durata rilevamento recupero cambiamenti (ore)	All'avvio, il server di Release Control cerca casi nei quali sono stati riscontrati problemi nel calcolo dei change rilevati, ad esempio se il server si è arrestato durante il calcolo stesso. Questa opzione consente di definire per quale periodo di tempo trascorso Release Control debba calcolare il rilevamento dei change. **Impostazione predefinita:**un mese (espresso in ore)
Pianificazione rilevamento cambiamenti	Definisce la pianificazione per la richiesta di informazioni di Release Control a Universal CMDB in merito ai change rilevati di recente. **Nota:**il valore viene specificato come espressione cron.
Modalità cambiamenti latenti	Consente di operare con la funzionalità Cambiamenti latenti definendo un valore per questo elemento. È possibile definire uno dei seguenti valori: • **LATENT_AND_DETECTED.** La funzione Cambiamenti latenti è completamente attivata.I cambiamenti latenti e rilevati vengono visualizzati secondo i criteri descritti in Cambiamenti latenti e rilevati. • **LATENT_CONSIDER_CHANGE_TYPES.** La funzione Cambiamenti latenti è attivata parzialmente. I cambiamenti rilevati vengono ignorati e vengono visualizzati i cambiamenti latenti.I cambiamenti latenti rilevati nell'ambiente vengono visualizzati secondo i criteri descritti in Cambiamenti latenti e rilevati. • **LATENT_IGNORE_CHANGE_TYPES.** La funzione Cambiamenti latenti è attivata parzialmente. I cambiamenti rilevati vengono ignorati e vengono visualizzati i cambiamenti latenti.In questa modalità, il criterio **tipo cambiamento** non viene preso in considerazione durante l'identificazione dei cambiamenti latenti. La differenza tra le modalità **LATENT_IGNORE_CHANGE_TYPES** e **LATENT_CONSIDER_CHANGE_TYPES** può

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	essere illustrata nel seguente esempio: Se il cambiamento rilevato corrisponde a uno dei cambiamenti pianificati in base ai primi due criteri (periodo di tempo e CCI/CI di gruppo), ma i tipi di cambiamento sono differenti: ◦ Nella modalità **LATENT_IGNORE_CHANGE_TYPES**, il cambiamento non verrà definito latente. ◦ Nella modalità **LATENT_CONSIDER_CHANGE_TYPES**, il cambiamento verrà definito latente. • **DISABLED.** La funzione Cambiamenti latenti è disattivata.Release Control non riceve informazioni sui nuovi change apportati all'ambiente. **Impostazione predefinita:**DISABLED
Livello cambiamenti latenti	I cambiamenti latenti vengono visualizzati come cambiamenti separati nel modulo Analisi. Consente di stabilire se i cambiamenti latenti debbano essere visualizzati come richieste di cambiamento di massimo livello (principali) oppure come richieste di secondo livello (secondarie).
Formato ID richiesta di cambiamento latente	Consente di definire il formato dell'ID richiesta di cambiamento latente.
Valore iniziale ID richiesta di cambiamento latente	Consente di definire il numero inserito nell'ID richiesta per il primo cambiamento latente registrato nel sistema.

Riquadro Tipo CI corrispondenti tipo cambiamento

Questo riquadro consente di definire i tipi di CI per i quali attivare la funzionalità Cambiamenti latenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Change latenti** > **Tipo CI corrispondenti tipo change** > **Hardware aggiunto** e **Software aggiunto**.
Informazioni importanti	• Questo riquadro è pertinente solo se si utilizza la modalità **LATENT_AND DETECTED** o **LATENT_CONSIDER_ CHANGE_TYPES** nel riquadro Cambiamenti latenti. Per informazioni, vedere Riquadro Cambiamenti latenti. • Per consentire a Release Control di verificare se i CI cambiati (CCI) nel change rilevato e nel change pianificato sono collegati a

	un CIT comune, è necessario verificare che almeno uno dei seguenti valori di attributo sia selezionato per ciascun CIT in Universal CMDB: **Change Monitored**, **Comparable**, **Asset Data**. > **Nota:** per impostazione predefinita, tutti i CIT i cui attributi pertinenti vengono aggiornati sono considerati cambiamenti rilevati. Per limitare i CIT considerati cambiamenti rilevati, selezionare gli attributi necessari dall'elenco Attributi. • Questo riquadro non viene visualizzato se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Configurazione di cambiamenti latenti e rilevati

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un tipo di CI per il quale attivare la funzionalità Cambiamenti latenti.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il tipo di CI selezionato.
Tipo azione	Il tipo di azione eseguito sul CI in Universal CMDB che ha provocato il change rilevato. I valori validi sono i seguenti: • update • add > **Nota:**Universal CMDB non supporta il tipo di azione **remove**.
Attributo	L'attributo specifico del tipo di CI cambiato. Per impostazione predefinita, tutti gli attributi CIT definiti come **Change Monitored**, **Comparable**, **Asset Data** in Universal CMDB vengono verificati per individuare eventuali change. È possibile utilizzare l'elenco **Attributo** per specificare solo gli attributi per i quali verificare eventuali cambiamenti.
Tipi di cambiamento	Tipo di cambiamento rilevato. Il tipo di cambiamento può essere uno dei seguenti: • **Hardware aggiunto.**Cambiamento che prevede l'aggiunta di

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	hardware. **Nota:** Questo tipo di change non è supportato da Universal CMDB. • **Hardware rimosso.**Cambiamento che prevede la rimozione di hardware. • **Hardware aggiornato.**Cambiamento che prevede l'aggiornamento di hardware. • **Software aggiunto.**Cambiamento che prevede l'aggiunta di software. • **Software rimosso.**Cambiamento che prevede la rimozione di software. **Nota:** Questo tipo di change non è supportato da Universal CMDB. • **Software aggiornato.** Cambiamento che prevede l'aggiornamento di software. **Nota:** Per abilitare l'utilizzo del criterio del tipo di change in Release Control, è necessario disporre di un campo nell'applicazione Service Desk nel quale identificare il tipo di change della richiesta di change. È necessario mappare questo campo sui possibili valori (**HW_ADD** o **SW_ADD**) nel campo **change-type-orig**.Per ulteriori informazioni sulla conversione e il mapping dei campi dell'applicazione Service Desk, vedere Panoramica della conversione delle richieste di cambiamento.
Tipo CI	Tipo di CI del cambiamento rilevato.

Di seguito sono descritti i riquadri Tipo CI corrispondente tipo cambiamento:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Riquadro Hardware aggiunto	Consente di configurare i tipi di CI per i quali attivare la funzionalità Cambiamenti latenti quando si verifica un cambiamento che interessa l'hardware.
Riquadro Software aggiunto	Consente di configurare i tipi di CI per i quali attivare la funzionalità Cambiamenti latenti quando si verifica un cambiamento che interessa il software.

Riquadro Monitoraggio

Se Release Control è integrato con Business Availability Center 8.x versione successiva, è possibile visualizzare i KPI (Indicatori di prestazioni chiave) per i CI su cui l'attività selezionata ha esercitato un impatto. Per abilitare la visualizzazione dei KPI in Release Control, è necessario configurare i KPI come federati in Business Availability Center. Per informazioni sulla configurazione dei KPI come federati in Business Availability Center, vedere Configurazione dei KPI come federati in Business Availability Center 8.x o Business Service Management 9.x.

In questo riquadro è possibile abilitare/disabilitare la visualizzazione dei KPI.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Monitoraggio**.
Informazioni importanti	Il riquadro viene visualizzato nei seguenti casi: • Utilizzo di Release Control in modalità autonoma • Utilizzo con Universal CMDB 8.x o versione successiva
Compiti correlati	Configurazione di Release Control per l'utilizzo in modalità autonoma
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Abilita KPI	• Se si utilizza Release Control in modalità autonoma, la selezione di questa opzione consente di abilitare la creazione di KPI simulati. Per informazioni, vedere Riquadro Script KPI Universal CMDB autonomo. • Se si utilizza Universal CMDB 8.x o versione successiva, questa funzione consente di abilitare/disabilitare la visualizzazione dei KPI in Release Control.

Riquadro Sincronizzazione

Questo riquadro consente di configurare la frequenza di sincronizzazione di Release Control con il database CMDB.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Sincronizzazione**.
Informazioni importanti	Questo riquadro non viene visualizzato se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Sincronizza CI di business	Consente di abilitare/disabilitare la sincronizzazione tra Release Control e il database CMDB. **Impostazione predefinita:**opzione selezionata
Frequenza sincronizzazione (minuti)	Frequenza della sincronizzazione di Release Control con il database di CMDB. **Impostazione predefinita:**2 ore (espresse in secondi)

Riquadro Script Universal CMDB autonomo

In questo riquadro è possibile configurare lo script **cmdb-mock.js** per abilitare la modalità autonoma di Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Impatto** > **Script Universal CMDB autonomo**.
Informazioni importanti	Questa schermata è pertinente se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma.
Compiti correlati	Configurazione di Release Control per l'utilizzo in modalità autonoma
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma

Riquadro Script KPI Universal CMDB autonomo

In questo riquadro è possibile configurare lo script **mock-kpi.js** per creare KPI simulati per la versione autonoma di Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Monitoraggio** > **Script KPI Universal CMDB autonomo**.
Informazioni importanti	• Questo riquadro è pertinente solo se Release Control viene utilizzato in modalità autonoma. • Per creare KPI simulati è necessario selezionare la casella di controllo **Abilita KPI** nel riquadro Monitoraggio.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica dell'utilizzo della modalità autonoma

Configurazione di Service Desk

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della conversione delle richieste di cambiamento
- Panoramica della configurazione degli adattatori
- Scrittura di script di conversione
- Collegamento a interfacce di Release Control dal Service Desk
- Aggiornamento dello stato dell'approvazione in Service Desk
- Aggiornamento dell'analisi suggerimento temporale in Service Manager

Compiti

- Configurazione dell'integrazione iniziale con Service Desk
- Recupero di ticket da Service Desk
- Modifica delle proprietà degli adattatori di Service Desk
- Configurazione di Release Control per l'aggiornamento di Service Manager con informazioni sull'analisi
- Configurazione di Release Control e Service Manager con LW-SSO
- Configurazione di Release Control per l'approvazione delle richieste
- Creazione di un collegamento all'applicazione Release Control
- Creazione di un collegamento al calendario di Release Control
- Creazione di un collegamento alla scheda Valutazione di Release Control
- Creazione di un collegamento a una singola richiesta di cambiamento
- Creazione di un collegamento utilizzando parametri di fuso orario e impostazioni internazionali
- Creazione di un collegamento utilizzando parametri di proprietario
- Generazione di collegamenti a ticket di Service Manager
- Aggiornamento dello script operazioni SDI per il supporto della funzione Nega

Riferimenti

- Script operazioni SDI
- Proprietà degli adattatori di Service Desk
- Regole e sintassi per la creazione di collegamenti a Release Control
- Parametri URL per collegamenti personalizzati
- Valori del parametro del campo usati nei collegamenti a Release Control
- Risoluzione dei problemi e limitazioni

Concetti

Panoramica della conversione delle richieste di cambiamento

Le richieste di cambiamento vengono convertite dai rispettivi formati delle applicazioni di Service Desk in un formato generico che utilizza adattatori specifici dell'applicazione di Service Desk. Le richieste generiche vengono trasferite al server di Release Control.

Ogni adattatore dell'applicazione specifica di Service Desk contiene due adattatori di livello singolo, uno per convertire i cambiamenti del livello superiore e l'altro per convertire i cambiamenti del secondo livello. Ogni adattatore di livello singolo contiene i seguenti sottocomponenti:

- **Connettore**. Raccoglie le nuove richieste di cambiamento di livello superiore/secondo livello dalle applicazioni di Service Desk.
- **Convertitore**. Converte le richieste di change di livello superiore/livello secondario dai rispettivi formati delle applicazioni di Service Desk in un formato generico riconoscibile da Release Control. Per informazioni, vedere Scrittura di script di conversione.

Ogni adattatore di livello singolo contiene anche un **filtro pre-conversione** e un **filtro post-conversione**. Con questi filtri è possibile controllare quali richieste vengono inviate al server di Release Control. I filtri pre-conversione filtrano le richieste prima che siano convertite in un formato generico, mentre i filtri post-conversione filtrano le richieste dopo la conversione, ma prima del loro trasferimento al server di Release Control.

Panoramica della configurazione degli adattatori

Per convertire le richieste delle applicazioni di Service Desk, è necessario configurare l'adattatore appropriato per ogni applicazione di Service Desk.

Per configurare un adattatore è necessario:

- Impostare il file di configurazione dell'adattatore utilizzando l'utilità **SdiConfigurer** (Per informazioni, vedere la *Guida alla distribuzione di Release Control*).
- Modificare gli script di conversione che devono essere utilizzati dall'adattatore.

> **Nota:** è possibile configurare più di un adattatore per applicazione di Service Desk.Ciò consente di importare richieste da versioni diverse della stessa applicazione di Service Desk.

File di configurazione dell'adattatore

Il file di configurazione dell'adattatore è un file XML contenente i seguenti elementi:

- Gli attributi dell'adattatore, quali il nome dell'adattatore, il nome dell'applicazione di Service Desk in cui sono state create le richieste, il numero di richieste da elaborare contemporaneamente, la frequenza con cui l'adattatore interroga l'applicazione di Service Desk e i tipi di richiesta da convertire.
- Gli attributi del connettore che consentono all'adattatore di connettersi all'applicazione di Service Desk. Gli attributi del connettore devono essere specificati separatamente per ogni adattatore di livello singolo, ovvero, per ogni tipo di richiesta incluso nel file di configurazione dell'adattatore.
- Gli attributi del convertitore che richiamano i file script per la conversione nei quali sono definiti il mapping dei campi e le funzioni di filtro. Gli attributi del convertitore variano per ogni adattatore di livello singolo.

> **Nota:**per informazioni sulla modifica delle proprietà degli adattatori, vedere Modifica delle proprietà degli adattatori di Service Desk.

Script di conversione

Gli script di conversione sono richiamati dall'adattatore e hanno il task di eseguire la conversione effettiva dal rispettivo formato dell'applicazione di Service Desk a un formato generico che può essere gestito da Release Control.

Ogni script deve contenere alcune funzioni. Per un elenco dettagliato e una spiegazione di queste funzioni, vedere Scrittura di script di conversione.

Scrittura di script di conversione

In Release Control, gli adattatori di Service Desk sono utilizzati per recuperare le richieste di change dai Service Desk di origine e per convertire queste richieste dai formati delle applicazioni di Service Desk in un formato generico. Gli script di conversione all'interno degli adattatori di Service Desk hanno il task di eseguire il mapping dei campi dal Service Desk di origine ai campi di Release Control corrispondenti.

Quando si esegue la configurazione iniziale di Service Desk, vengono creati degli script di conversione predefiniti. Per accedere agli script di conversione in Release Control, passare a **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>** e selezionare il file di configurazione pertinente. Il contenuto del file viene visualizzato nel riquadro di destra (ad esempio, **convertTask.js** o **convertChange.js**).

Per apportare modifiche agli script, vedere Configurazione di file nella scheda Configurazione.

> **Nota:**verificare che nessuna riga dello script superi i 256 caratteri.

Enumerazioni

In particolare, è importante che gli script di conversione contengano uno schema dettagliato del mapping per i campi enumerazione dell'applicazione del Service Desk. Ogni campo enumerazione di Release Control viene visualizzato per impostazione predefinita negli script di conversione nel formato seguente (lettere maiuscole):

```
<Tipo di campo enumerazione>_<nome enumerazione di Release Control>
```

Ad esempio:

```
genericRFC.setField("priorità", PRIORITY_HIGH);
```

Se uno script fa riferimento a un campo enumerazione che non esiste, nel file log dello script viene registrato un messaggio di errore (vedere File registro).

Per informazioni sulla creazione di campi enumerazione di Release Control, vedere Riquadro Enumerazioni.

Funzioni

Di seguito vengono illustrate in modo dettagliato le funzioni che deve contenere ogni script. Per avere una spiegazione su quali oggetti possono o devono essere inclusi in ogni funzione, fare riferimento alla classe **GenericTicketImpl** nel file *API_Reference.chm*. Per accedere alla guida API Reference (in

inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.

- **convert.**Questa funzione esegue il mapping dei campi dell'applicazione di Service Desk in campi richieste generiche.
  Ad esempio:

  ```
  function convert(remedyRFC, genericRFC)
  ```

  > **Nota:** Per un elenco dei campi preconfigurati per le richieste di change inclusi in Release Control, vedere "Campi preconfigurati della richiesta di cambiamento" a pagina 252.

  > **Nota:** Se Release Control funziona in modalità autonoma, impostare il valore della variabile isStandalone in convertChange.js e convertTask.js su `True`, in modo che Release Control recuperi il nome di visualizzazione CI come nome CI. Altrimenti, se Release Control è integrato con il server UCMDB, impostare isStandalone su `False`, in modo che Release Control recuperi l'ID UCMDB di un CI per ottenere il CI dal server UCMDB.

- **preFilter.** Questa funzione filtra le richieste di change prima della loro conversione, evitando così che eventuali richieste non necessarie siano convertite e inviate al server di Release Control. La funzione è scritta usando la terminologia dell'applicazione di Service Desk. Ad esempio, se non si desidera convertire richieste con una priorità **Bassa**, è possibile utilizzare la seguente funzione **preFilter**.Questa funzione specifica che le richieste di Sistema richieste azione di soluzione BMC con priorità **Bassa** non devono essere convertite, contrariamente a tutte le altre richieste:

  ```
  function preFilter(remedyRFC){
      if (remedyRFC.get("Request Urgency")==ARS_PRIORITY_LOW)
          return false;
      else
          return true;
  ```

- **postFilter**. Questa funzione filtra le richieste convertite, garantendo che solo le richieste necessarie siano trasferite al server di Release Control. La funzione è scritta utilizzando la terminologia per le richieste di Release Control. Ad esempio, la seguente funzione **postFilter** specifica che solo le richieste generiche nello stato **Approvata** siano trasferite al server di Release Control:

  ```
  function postFilter(genericRFC){
      ccmStatus==genericRFC.get("status");
      if (ccmStatus==STATUS_APPROVED)
  ```

```
        return true;
    else
        return false;
```

Note:

- Si consiglia di ottimizzare il carico di rete e lo spazio utilizzato eseguendo la conversione solo delle colonne di richieste necessarie. Specificare tali colonne nella query SELEZIONA o utilizzare la proprietà pertinente del connettore.
- Se si sta eseguendo la conversione di richieste da Project and Portfolio Management/IT Governance Center o da un'applicazione database di Service Desk, fare riferimento alla denominazione di tutte le colonne utilizzando le lettere minuscole.
- Negli script di conversione è possibile usare oggetti di logging per registrare le dichiarazione dal processo della richiesta di conversione. Per informazioni, vedere File registro.

File registro

Negli script di conversione è possibile includere oggetti di logging per visualizzare i messaggi di log che descrivono l'attività che si svolge durante il processo della richiesta di conversione. Nel corso del processo di conversione è possibile visualizzare i messaggi di log dei file registro relativi agli script di conversione ubicati al percorso **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome server>**.

È possibile inserire un oggetto di logging in una qualsiasi funzione degli script: La sintassi da utilizzare è la seguente:

```
logger.<type of message>("<log message>");
```

È possibile utilizzare i seguenti tipi di messaggi:

- **info.**Registra tutte le attività di elaborazione che vengono eseguite.
- **warn.**Registra i messaggi di avviso.
- **error.**Registra i messaggi di errore.
- **debug.**Registra tutte le attività in modo dettagliato

Ad esempio è possibile includere un oggetto di logging come indicato di seguito:

```
logger.info("converting request #3001");
```

Per fare in modo che i file di log degli script di conversione visualizzino un elenco di tutti i campi delle applicazioni di Service Desk è possibile includere il seguente oggetto di logging nello script di conversione:

```
logger.info(BeanUtils.describe(ticket));
```

Se si utilizza l'oggetto di logging riportato sopra, controllare che la riga seguente sia inserita nella parte superiore dello script di conversione:

```
importPackage(Packages.org.apache.commons.beanutils);
```

Collegamento a interfacce di Release Control dal Service Desk

È possibile creare collegamenti a Release Control da Service Desk. È possibile creare un collegamento all'intera applicazione di Release Control oppure ad aree specifiche dell'applicazione. Ad esempio, si ipotizzi di lavorare dal proprio Service Desk e che si stia decidendo quale ora di inizio assegnare a un ticket. È possibile creare un collegamento da Service Desk per aprire il Calendario di Release Control e visualizzare i change programmati per il periodo di tempo interessati.

> **Nota:** Se LW-SSO non è installato, quando si accede a questi collegamenti vengono richieste all'utente le credenziali per Release Control.

- È possibile creare collegamenti alle seguenti aree di Release Control:
  - **applicazione Release Control**. È possibile creare un collegamento personalizzato all'applicazione Release Control da utilizzare dall'esterno di Release Control.Il collegamento può essere personalizzato per visualizzare la vista di interesse usando un filtro, data e ora, e prospettiva selezionabili secondo le necessità.
    Per informazioni, vedere Creazione di un collegamento all'applicazione Release Control.
  - **Calendario di Release Control**. Quando si accede al Calendario utilizzando questo collegamento, è possibile visualizzare le richieste di cambiamento pianificate, eseguire la ricerca di richieste di cambiamento specifiche, visualizzare dettagli sulle richieste di cambiamento, ecc.. Tuttavia l'accesso ad altre aree di Release Control è limitato.Ad esempio, non è possibile impostare filtri o preferenze utente e non è possibile accedere alle diverse schede per l'analisi dei cambiamenti.
    Per informazioni, vedere Creazione di un collegamento al calendario di Release Control.

- **Scheda Valutazione di Release Control**. È possibile creare un collegamento alla scheda Valutazione di Release Control per una singola richiesta di change. La scheda Valutazione contiene informazioni sull'analisi dell'impatto, su conflitti, analisi del rischio, cambiamenti simili, e conflitti di periodi di tempo. Quando si accede alla scheda Valutazione usando questo collegamento, è possibile visualizzare tutte le informazioni relative all'analisi dei change relativi alla richiesta specificata, ma non è possibile accedere alle altre aree di Release Control.
  Per informazioni, vedere Creazione di un collegamento alla scheda Valutazione di Release Control.
- **Richiesta di change singola in Release Control**. All'apertura di Release Control viene visualizzata la richiesta di change specificata.Quando si accede a Release Control usando questo collegamento, è possibile accedere a tutte le altre aree di Release Control.
  Per informazioni, vedere Creazione di un collegamento a una singola richiesta di cambiamento.

- È possibile aggiungere parametri di fuso orario e di impostazioni internazionali con qualunque collegamento diretto all'applicazione Release Control per specificare il fuso orario che si desidera utilizzare con Release Control e la lingue in cui si desidera visualizzare l'interfaccia utente. Per informazioni, vedere Creazione di un collegamento utilizzando parametri di fuso orario e impostazioni internazionali.

Aggiornamento dello stato dell'approvazione in Service Desk

Nel modulo Analisi, **Collaborazione > scheda Risoluzione**, gli utenti con autorizzazioni **approveChange** possono approvare e negare le richieste di cambiamento oppure revocare l'approvazione. In alcuni casi, lo stato di approvazione della richiesta è aggiornato nel Service Desk di origine.

Lo stato di approvazione delle richieste può essere aggiornato nei seguenti Service Desk:

- Service Manager
- Project and Portfolio Management/IT Governance Center

È possibile revocare e negare l'approvazione delle richieste nei seguenti Service Desk:

- Service Manager

> **Nota:**Per informazioni sulla configurazione dell'approvazione, vedere Configurazione di Release Control per l'approvazione delle richieste.

Aggiornamento dell'analisi suggerimento temporale in Service Manager

Nella finestra di dialogo Pianificazione cambiamento del modulo Analisi, gli utenti possono suggerire una data e ora più vicine possibili per l'implementazione di un cambiamento, all'interno di un periodo **Finestra cambiamento** e al di fuori di un periodo **Blackout** associato alla richiesta di cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento.

Quando Release Control riceve una richiesta di change da Service Manager, esegue un'analisi di suggerimento temporale sulla richiesta contenente la data/ora suggerita per l'implementazione della richiesta solo se:

- Lo stato della richiesta di cambiamento è uno degli stati selezionati in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > casella **Stati validi analisi suggerimento temporale**. Per informazioni, vedere Riquadro Processo cambiamento.
- La funzione **shouldCalcSuggestTime** nello script **change-flow.js** è impostata su **true**. Per informazioni, vedere <Funzioni incluse nello script change-flow.js>.
- I campi **suggested-end-time** e **suggested-start-time** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi** > **Campi disponibili** > **Tempo** contengono valori vuoti. Per informazioni, vedere Riquadro Campi.

Se queste condizioni sono soddisfatte, Release Control calcola l'analisi suggerimento temporale e la richiesta viene aggiornata in Service Manager.

Compiti

Configurazione dell'integrazione iniziale con Service Desk

Nell'ambito della configurazione iniziale di Release Control, si esegue la configurazione dell'applicazione di Service Desk in modo che possa operare con Release Control.

Per configurare l'integrazione di Service Desk si usa l'utilità **SdiConfigurer**. Per avere una descrizione dettagliata di come configurare Service Desk, vedere la sezione relativa nella *Guida alla distribuzione di Release Control*.

Recupero di ticket da Service Desk

I seguenti passaggi descrivono come recuperare i ticket dall'applicazione di Service Desk.

Passaggio 1: Recupero delle richieste di cambiamento con regolarità

Per impostazione predefinita, l'adattatore di Service Desk è configurato per recuperare le richieste di cambiamento a intervalli regolari. La pianificazione può essere modificata in base all'applicazione di Service Desk che viene interrogata per le richieste di cambiamento nel file dell'adattatore di Service Desk.

Per modificare la pianificazione delle interrogazioni:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>**. Selezionare il file **<nome adattatore>-adapter.settings** e il rispettivo contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Modificare la proprietà **pianificazione interrogazione** in modo da soddisfare le esigenze. Per una descrizione dettagliata di questa proprietà, vedere Attributi comuni dell'adattatore.
3. Salvare e attivare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

Passaggio 2: Recupero di tutte le richieste di cambiamento a partire da una data specifica (da tutti i Service Desk tranne Service Manager e dalle applicazioni database di Service Desk)

In alcuni casi è possibile recuperare tutte le richieste di cambiamento da Service Desk a partire da un momento specifico nel tempo:

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>**. Selezionare il file **<nome adattatore>-adapter.settings** e il rispettivo contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Nel file, rimuovere il commento per la proprietà **initial-load-state** e digitare la data da cui recuperare le richieste di cambiamento. Per una descrizione dettagliata di questa proprietà, vedere Attributi comuni dell'adattatore.
3. Salvare e attivare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

4. Arrestare il servizio Release Control.
   a. Dal menu Windows, selezionare **Start** > **Esegui**, quindi digitare **services.msc**.
   b. Nella finestra Servizi, selezionare **Release Control 9.60 <nome server>**, quindi fare clic su **Arresta servizio**.
5. Eliminare la persistenza del database eseguendo l'utilità **Rimozione persistenza SDI**. Per informazioni, vedere Rimozione persistenza SDI.
6. Avviare di nuovo il servizio Release Control.
7. Attendere che l'adattatore di Service Desk venga eseguito fino a quando non è stato completato il recupero di tutti i ticket.
8. Riportare l'adattatore di Service Desk alla pianificazione di interrogazione regolare commentando la proprietà **initial-load-state** e salvare i cambiamenti.

Passaggio 3: Recupero di tutte le richieste di cambiamento a partire da una data specifica (solo da Service Manager e dalle applicazioni database di Service Desk)

In alcuni casi è possibile recuperare tutte le richieste di cambiamento da Service Desk a partire da un momento specifico nel tempo. Facoltativamente, è possibile anche limitare il tempo in cui l'adattatore recupera i ticket dal Service Desk.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>**. Selezionare il file **<nome adattatore>-adapter.settings** e il rispettivo contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Nel file, definire un valore per le seguenti proprietà nella sezione **<connection-properties>**:
   a. **startFrom**. Indica l'ora e la data trascorsa da cui iniziare a recuperare i ticket. Ad esempio, `01/13/00 00:00:00 EST`.
   b. (Opzionale) **upperLimitDelta**. Definisce l'intervallo che indica la frequenza di recupero dei ticket da parte di Release Control. Il valore è espresso in millisecondi.
   Nel seguente esempio, Release Control inizia il recupero dal 1° gennaio 2009 alle 00:00 (mezzanotte) e successivamente ad intervalli di 36000000 millisecondi (10 ore). Vale a dire che Release Control inizia il recupero dei ticket il 1° gennaio 2009 alle 00:00 (mezzanotte) fino al 1° gennaio 2009 alle 10:00. Successivamente dal 1° gennaio 2009 alle 10:00 fino al 1° gennaio 2009 alle 20:00 e così via.

```
<connection-properties>

userName=<nome utente>

password=<password>

startFrom=013/01/2009 00:00:00 EST
```

```
upperLimitDelta=36000000

</connection-properties>
```

> **Nota:** per impostazione predefinita, la proprietà upperLimitDelta non appare nel file <nome adattatore>-adapter.settings. Se si desidera definire un valore, aggiungere la proprietà manualmente al file nella sezione <connection-properties>.

3. Salvare e attivare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).
4. Eliminare la persistenza del database eseguendo l'utilità **Rimozione persistenza SDI**. Per informazioni, vedere Rimozione persistenza SDI.
5. A partire dal successivo processo di polling, l'adattatore Service Desk inizia a recuperare i ticket dalla data specificata per il valore **startFrom** nel file **<nome adattatore>-adapter.settings**. Se non è stato definito un valore per la proprietà **upperLimitDelta**, Release Control recupera le richieste di change all'infinito.

Modifica delle proprietà degli adattatori di Service Desk

Quando si esegue la configurazione iniziale di Service Desk usando l'utilità per la configurazione di Service Desk (**SdiConfigurer.bat)**, viene creato un file di configurazione dell'adattatore di Service Desk che contiene tutte le proprietà di integrazione di Service Desk.

Questa attività descrive come modificare le proprietà degli adattatori di Service Desk.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>**. Selezionare il file **<nome adattatore>-adapter.settings** e il rispettivo contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Modificare le proprietà dell'adattatore di Service Desk. Per una descrizione delle proprietà, vedere Proprietà degli adattatori di Service Desk.
3. Salvare e applicare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

Configurazione di Release Control per l'aggiornamento di Service Manager con informazioni sull'analisi

Questo task descrive come configurare Release Control per l'aggiornamento di Service Manager con informazioni sull'analisi. Per ogni richiesta all'interno di Service Manager, è possibile visualizzare il rischio, l'impatto, e la gravità del conflitto. È inoltre possibile verificare se esiste un conflitto del periodo di tempo.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>**. Selezionare il file **<nome adattatore>-adapter.settings** e il rispettivo contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.
2. Nell'elemento `<request-type level="1">`, sotto l'elemento `<operations>`, impostare come commento il sottoelemento `<operation name=updateAnalysisData>`.
3. Nell'elemento `<request-type level="2">`, sotto l'elemento `<operations>`, impostare come commento il sottoelemento `<operation name=updateAnalysisData>`.
4. Salvare e applicare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

Configurazione di Release Control e Service Manager con LW-SSO

Durante la configurazione iniziale del Service Desk, l'utente potrebbe non aver configurato Service Manager e Release Control per l'utilizzo di Lightweight Single Sign-On (LW-SSO). Questo task descrive come abilitare l'accesso a Service Manager e Release Control senza immettere le credenziali richieste.

1. Nella documentazione di Service Manager, eseguire i passaggi descritti dal task per configurare LW-SSO in Release Control e Service Manager.
2. Nella sezione **connection-properties** del file di configurazione dell'adattatore, impostare il parametro **requiresUserCredentials** su `false` per abilitare l'accesso a Service Manager senza immettere le credenziali richieste e modificare il parametro **serviceURL** per abilitare la connessione al server di Service Manager.
   Nel seguente esempio:

- Il parametro **requiresUserCredentials** è impostato su `false`, abilitando l'accesso a Service Manager senza immettere le credenziali richieste.
- Il parametro **serviceURL** specifica l'URL di connessione al server di Service Manager richiesto.

```
<connection-properties>

serviceUrl=http://<smweb-
tierhostname:portnumber>/SymphonyAdapter/inbound/ws

requiresUserCredentials=false

</connection-properties>
```

Per ulteriori informazioni, vedere Attributi comuni dell'adattatore.

Configurazione di Release Control per l'approvazione delle richieste

Questo task descrive come configurare Release Control in modo tale che quando gli utenti approvano, negano o revocano l'approvazione delle richieste di change in Release Control, lo stato di approvazione della richiesta venga aggiornato nel Service Desk.

Questo compito è pertinente ai seguenti Service Desk:

- Service Manager
- Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Passaggio 1: Definizione delle condizioni per consentire l'approvazione del cambiamento

Per alcune operazioni, Release Control invia le informazioni al Service Desk integrato sulla base delle condizioni definite nello script **sdOperations.js**.

In questo script è possibile definire quando viene abilitato il pulsante **Approva** in **Collaborazione** > scheda **Risoluzione** del modulo Analisi. Per impostazione predefinita viene abilitato per tutte le richieste nello stato di **in attesa di approvazioni**. Per informazioni sullo script **sdOperations.js**, vedere Script operazioni SDI.

Passaggio 2: Assegnazione di permessi agli utenti

Assegnare i permessi **approveChange** agli utenti che devono approvare le richieste. Per informazioni sull'assegnazione dei permessi, vedere Configurazione utenti.

Passaggio 3: Assicurarsi che Service Desk sia configurato per l'approvazione delle richieste di cambiamento

Se si sta lavorando con Service Manager, la possibilità di aggiornare lo stato delle approvazioni nel Service Desk di origine viene configurata per impostazione predefinita.

Se si sta lavorando con Project and Portfolio Management/IT Governance Center, è possibile configurare questa opzione durante la configurazione iniziale di Service Desk usando **l'utilità per la configurazione di Service Desk**. Se questa opzione non è stata configurata durante la configurazione iniziale, seguire le istruzioni per l'esecuzione manuale riportate di seguito:

Per configurare manualmente **Project and Portfolio Management/IT Governance Center** per l'approvazione:

1. Prima di configurare l'approvazione delle richieste, assicurarsi che l'utente con cui si specifica a Release Control di connettersi al database di Project and Portfolio Management/IT Governance Center disponga dei permessi per la scrittura nel database.
2. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > nodo **<nome adattatore>**. Selezionare il file **<nome adattatore>-adapter.settings** e il rispettivo contenuto verrà visualizzato nel riquadro a destra.
3. Individuare l'operazione **approve** in entrambi gli elementi **<request-type level="1">** e **<request-type level="2">** e verificare che **<connector-type>itgApprove</connector-type>** sia incluso in un'operazione **approve** per entrambi i livelli.
4. Definire le seguenti proprietà all'interno dell'elemento **<properties>** :

Nome proprietà	Descrizione
dbUrl (obbligatorio)	L'URL del database di Project and Portfolio Management/IT Governance Center.
username (obbligatorio)	Il nome utente utilizzato da Release Control per la connessione al database di Project and Portfolio Management/IT Governance Center.
password (obbligatorio)	La password utilizzata da Release Control per la connessione al database di Project and Portfolio Management/IT Governance Center. **Nota:** La password può essere crittografata. Per informazioni, vedere "Crittografia password" a pagina 463.
driverClassName (obbligatorio)	Il nome del driver JDBC. **Valore predefinito:** oracle.jdbc.OracleDriver
sourceStepSequence (obbligatorio)	Il numero della fase di origine da cui viene eseguita l'approvazione. Specificare questo dato oppure il

Nome proprietà	Descrizione
	sourceStepName. Per i flussi di lavoro secondari, specificare <fase flusso di lavoro principale>.<fase flusso di lavoro secondario>. Ad esempio, **5.5.**
sourceStepName (obbligatorio)	Il nome della fase di origine da cui viene eseguita l'approvazione. Specificare questo dato oppure il **sourceStepSequence**.
actionName (obbligatorio)	L'azione che deve essere eseguita all'interno dell'applicazione di Project and Portfolio Management/IT Governance Center per poter approvare la richiesta.

5. Per assicurare che le richieste aggiornate approvate abbiano una priorità alta nella coda delle richieste che viene inviata a Release Control, specificare **updateOperation=true** all'interno dell'elemento **<sender-properties>**.
6. Salvare e applicare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

Creazione di un collegamento all'applicazione Release Control

È possibile creare un collegamento personalizzato all'applicazione Release Control da utilizzare dall'esterno di Release Control. Il collegamento può essere personalizzato per visualizzare la vista di interesse usando un filtro, data e ora, e prospettiva selezionabili secondo le necessità.

Per creare un collegamento all'applicazione Release Control:

Da un browser per Internet digitare il seguente URL:

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<parametri personalizzabili>
```

Per un elenco dei parametri personalizzabili, vedere Parametri URL per collegamenti personalizzati.

> **Attenzione:**l'URL deve contenere almeno un parametro **filterName** o **field-<nome campo>**.

Per le linee guida su regole e sintassi relative agli URL, vedere Regole e sintassi per la creazione di collegamenti a Release Control.

Esempio:

Nel seguente esempio viene creato un collegamento all'applicazione Release Control. Release Control viene aperto in vista calendario alla data specificata. Release Control mostra solo le richieste nello stato APPROVATA o CHIUSA e con un livello di rischio compreso tra 20 e 80.

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any& field-calculated-risk=20,80&field-status=APPROVED,CLOSED&perspective=calendar&timestamp=1225648800000
```

Creazione di un collegamento al calendario di Release Control

È possibile creare un collegamento personalizzato al Calendario di Release Control. Quando si accede al Calendario utilizzando questo collegamento, è possibile visualizzare le richieste di cambiamento pianificate, eseguire la ricerca di richieste di cambiamento specifiche, visualizzare dettagli sulle richieste di cambiamento, ecc.. Tuttavia l'accesso ad altre aree di Release Control è limitato. Ad esempio, non è possibile impostare filtri o preferenze utente e non è possibile accedere alle diverse schede per l'analisi dei cambiamenti.

Per creare un collegamento al calendario di Release Control:

Da un browser per Internet digitare il seguente URL, personalizzata in base alla tabella riportata sotto:

```
http://localhost:8080/ccm/calendar.html?requestOrigin=EXTERNAL& <parametri personalizzabili>
```

Per un elenco dei parametri personalizzabili, vedere Parametri URL per collegamenti personalizzati

> **Attenzione:**l'URL deve contenere almeno un parametro **filterName** o **field-<nome campo>**.

Per le linee guida su regole e sintassi relative agli URL, vedere Regole e sintassi per la creazione di collegamenti a Release Control.

Esempio:

Nel seguente esempio viene creato un collegamento al Calendario di Release Control. Il Calendario si apre alla data specificata e visualizza solo le richieste nello stato APPROVATA o CHIUSA e un livello di rischio tra 20 e 80.

```
http://localhost:8080/ccm/calendar.html?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any&field-calculated-risk=20,80&field-status=APPROVED,CLOSED&timestamp=1225648800000
```

Creazione di un collegamento alla scheda Valutazione di Release Control

È possibile creare un collegamento alla scheda Valutazione di Release Control per una singola richiesta di change. La scheda Valutazione contiene informazioni sull'analisi dell'impatto, su conflitti, analisi del rischio, cambiamenti simili, e conflitti di periodi di tempo.

Quando si accede alla scheda Valutazione usando questo collegamento, è possibile visualizzare tutte le informazioni relative all'analisi dei change relativi alla richiesta specificata, ma non è possibile accedere alle altre aree di Release Control.

Per creare un collegamento alla scheda Valutazione:

Da un browser per Internet digitare il seguente URL:

```
http://<nome server di Release Control: Porta>/ccm/assess.html?refId=<service desk ID>
```

dove **service desk ID** è l'ID del ticket così come definito nell'applicazione di Service Desk.

Ad esempio:

```
http://localhost:8080/ccm/assess.html?refId=C-00000006
```

> **Nota:** se si sta lavorando con più di un'applicazione di Service Desk, è possibile utilizzare il parametro **serviceDesk** per specificare il nome del Service Desk. Ad esempio, se due ticket di due Service Desk differenti hanno lo stesso ID, il parametro **serviceDesk** può essere utilizzato come discriminatore.Il nome del Service Desk così come viene visualizzato nella scheda dettagli del modulo Analisi.

Creazione di un collegamento a una singola richiesta di cambiamento

È possibile creare un collegamento a una singola richiesta in Release Control. All'apertura di Release Control viene visualizzata la richiesta di change specificata.

Quando si accede a Release Control usando questo collegamento, è possibile accedere a tutte le altre aree di Release Control.

Per creare un collegamento a una singola richiesta in Release Control:

Da un browser per Internet digitare il seguente URL:

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&requestedChangeID= <service desk ID>
```

dove **service desk ID** è l'ID del ticket così come definito nell'applicazione di Service Desk.

Ad esempio:

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&requestedChangeID= C-00000006
```

Creazione di un collegamento utilizzando parametri di fuso orario e impostazioni internazionali

È possibile creare un collegamento che apre Release Control in un fuso orario specifico e visualizza l'interfaccia utente in una lingua specifica.

Per creare un collegamento all'applicazione Release Control:

Da un browser per Internet digitare il seguente URL:

```
http://<directory principale di installazione RC>/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<parametri personalizzabili>
```

> **Attenzione:**l'URL deve contenere almeno un parametro **filterName** o **field-<nome campo>**.

Esempio:

Nel seguente esempio viene creato un collegamento all'applicazione Release Control. Release Control viene aperto in vista calendario alla data specificata. Release Control visualizza solo le richieste con lo stato APPROVATA e un livello di rischio compreso tra 20 e 80, utilizza il fuso orario dell'Australia e visualizza l'interfaccia utente in francese.

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any& field-calculated-risk=20,80&field-status=APPROVED&perspective=calendar&timestamp=1225648800000 &timezone=Australia\Currie&locale=fr_FR
```

Note:

- Il fuso orario è di tipo Java.
- Se si compie un errore durante l'immissione del fuso orario nell'URL, Release Control utilizza il fuso orario GMT come impostazione predefinita.
- In caso di errore di immissione del codice della lingua, Release Control utilizza la lingua selezionata in **Preferenze** > **Preferenze utente** > **Area di lavoro utente** > casella **Lingua**. Se la lingua selezionata non è supportata, Release Control utilizza la lingua predefinita nella casella **Lingua di sistema** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Server**.
- La lingua desiderata deve essere già stata aggiunta a Release Control.

Creazione di un collegamento utilizzando parametri di proprietario

Il server di Release Control può essere configurato per servire più proprietari. È possibile creare un collegamento che apre Release Control su un proprietario specifico.

Per creare un collegamento all'applicazione Release Control:

Da un browser Internet, immettere uno dei seguenti URL:

```
http://<directory principale di installazione
RC>/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<parametri personalizzabili>&<tenant_field_val>
```

oppure

```
http://<directory principale di installazione
RC>/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<parametri personalizzabili>&<tenant>
```

dove

- **tenant** è il nome del proprietario definito in Release Control.
- **tenant_field_val** è il campo allocazione proprietario in cui i ticket della richiesta di change dall'applicazione Service Desk vengono allocati ai proprietari in Release Control in base al valore di questo campo.

Nota:è possibile utilizzare solo uno dei parametri per volta nell'URL.

Ad esempio:

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any&
perspective=calendar&tenant_field_val=CompanyX
```

> **Attenzione:**l'URL deve contenere almeno un parametro **filterName** o **field-<nome campo>**.

Generazione di collegamenti a ticket di Service Manager

Questa attività descrive come creare collegamenti ai ticket di Service Manager tramite il livello Web.

Passaggio 1: Accesso a Service Manager tramite collegamenti URL

Per impostazione predefinita il server di Service Manager può essere configurato in modo da richiedere un hash di protezione con le query da URL del livello Web. In questo caso è necessario configurare il sistema in modo che consenta l'accesso a Service Manager tramite i collegamenti URL. Per ulteriori informazioni, vedere Accesso a Service Manager tramite collegamenti URL.

> **Nota:**Questo requisito sicuro per le query può anche essere disattivato nel file Web.xml (**querySecurity** in Service Manager).

Passaggio 2: Configurazione dell'URL per il campo request-id

Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi**.

Nel riquadro **Campi disponibili**, selezionare **Vari** > **request-id**.

Nel riquadro **Attributi campo**, nella scheda **Layout dettagli**, specificare l'URL nel campo **Formato di visualizzazione valore**:

- Se si utilizza Lightweight Single Sign-On (LW-SSO), per le query sicure e per quelle non sicure, digitare la URL seguente:

  ```
  http:// <Host:Porta>/SymphonyAdapter/ui?
  smOperation=edit&IsmFromSystem=ReleaseControl&IsmSubject=125
  &IsmEntityType=Change&IsmToSystem=ChangeManager
  &IsmProtocolVersion=1.0&IsmEntityID=%%request-id%%
  ```

- Per le query non sicure, senza usare LW-SSO, digitare la seguente URL:

  ```
  <Indirizzo livello Web di Service Manager>/index.do?ctx=docEngine
  &file=cm3r&query=number="%%request-id%%"
  ```

Ad esempio,

```
http://scserver:8080/sc/index.do?ctx=docEngine
&file=cm3r&query=number="%%request-id%%"
```

- Per le query sicure, senza usare LW-SSO, digitare la seguente URL:

```
%%origin-url%%
```

Salvare e applicare la configurazione impostata. Per informazioni, vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione.

Accesso a Service Manager tramite collegamenti URL

Se è presente un meccanismo di sicurezza URL, la query dell'URL deve contenere un hash (generato da Service Manager) che dipende sia dal nome del server Web di Service Manager che dalla query. Questa configurazione deve essere eseguita dall'amministratore di Service Manager.

Per generare una query sicura di URL:

1. In Service Manager, aggiungere un campo nuovo richiesta di change denominato **url**. Questo campo contiene il collegamento generato per il ticket. Impostare il tipo di dati su **carattere**.
   - Aggiungere il campo alle richieste utilizzando **Definizione di sistema** > **Tabelle** > **cm3r** > **Campi**.
   - Aggiungere il campo ai compiti utilizzando **Definizione di sistema** > **Tabelle** > **cm3t** > **Campi**.
2. Esporre i nuovi campi nel WSDL.
   La procedura seguente deve essere eseguita due volte: Una volta per gli oggetti Accesso esterno ChangeRC e una volta per gli oggetti Accesso esterno ChangeTaskRC.
   a. Navigare fino a **Configurazione WSDL**.
   b. Nella casella **Nome**, digitare il nome relativo:
      - Per gli oggetti Accesso esterno **ChangeRC**, digitare `cm3r`.
      - Per gli oggetti Accesso esterno **ChangeRC**, digitare `cm3t`.
   c. Selezionare oggetto Accesso esterno:
      - Per gli oggetti Accesso esterno **ChangeRC**, selezionare **ChangeRC**.
      - Per gli oggetti Accesso esterno **ChangeTask**, selezionare **ChangeTask**.

d. Nella scheda **Campi**, assicurare che il campo seguente con le proprietà appropriate sia incluso nell'elenco dei campi esposti:

Campo	Etichetta	Tipo
url	Url	

e. Creare una voce **Calcolo controllo formato** che genererà l'URL all'interno di questo campo quando viene creata o modificata una richiesta di cambiamento.
La procedura seguente deve essere eseguita due volte: Una volta per i record cm3r e una volta per i record cm3t.

i. Selezionare **Personalizzazione** > **Controllo formato**.

ii. Nella casella **Nome**, digitare il nome del record:
- Per i record cm3r, digitare `cm3r`.
- Per i record cm3t, digitare `cm3t`.

A. Fare clic sul pulsante **Calcoli** e digitare il calcolo relativo:
- Per i record cm3r, digitare quanto di seguito:

add	update	calcolo
true	true	$query="number=\""+number in $file+"\"";$title="Change Request Details"; url in $file=jscall ("urlCreator.getURLFromQuery", "cm3r", $query, $title)

I valori nelle colonne **elimina**, **visualizza**, e **iniziale** devono essere vuoti.

- Per i record cm3t, digitare quanto di seguito:

add	update	calcolo
true	true	$query="number=\""+number in $file+"\"";$title="Task Details"; url in $file=jscall ("urlCreator.getURLFromQuery", "cm3t", $query, $title)

I valori nelle colonne **elimina**, **visualizza**, e **iniziale** devono essere vuoti.

B. Salvare le modifiche nella tabella Controllo formato.

3. Controllare che il nome esatto del computer (**Risorse del computer** > **Proprietà** > **Nome computer**) sia definito in modo corretto (distinzione maiuscole/minuscole) nei seguenti punti:
   - Nel client di Service Manager, selezionare **Amministratore di sistema** > **Configurazione base del sistema** > **Vari** > **Record informazioni di sistema** e fare clic sulla scheda **Integrazioni attive**. Assicurarsi che l'URL del server Web sia definito in modo appropriato (ad esempio, `http://smserver:8080/sm/index.do`).

- Nel file **web.xml** del server Web, assicurarsi che l'URL del server Web sia definito correttamente nella proprietà **serverHost** (ad esempio, `http://smserver:8080/sm/index.do`).

4. Riavviare il server di Service Manager.
5. Rigenerare il file stub dei Servizi web (**.jar**):
   a. Eseguire l'utilità **ServiceManagerWsdlGen.bat** in **<directory di installazione di Release Control>\bin**.
   b. Copiare la cartella **tomcat** da **<directory di installazione di Release Control>\bin\result**, quindi copiarla in **<directory di installazione di Release Control>\apps\SDI-<nome adattatore>\WEB-INF\lib**.
6. Mappare il campo **url** creato in Service Manager al campo **origin-url** di Release Control modificando gli script di conversione per i change e le attività.
   Ad esempio, nei file **convertChange.js** e **convertTask.js**, in funzione della configurazione potrebbe essere possibile aggiungere la seguente funzione di conversione:

```
function convert(sm_rfc, generic_rfc) {

        .....

        generic_rfc.setField("origin-url", sm_rfc.get("url"));

         ....

}
```

7. Proseguire con la configurazione dell'URL per il campo request-id, come descritto nel passaggio 2 di Generazione di collegamenti a ticket di Service Manager.

Aggiornamento dello script operazioni SDI per il supporto della funzione Nega

Eseguire i seguenti passaggi per configurare il Service Desk integrato affinché supporti la funzione **Nega**. Per informazioni sulla funzione Nega nello script operazioni SDI, vedere Script operazioni SDI.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > **Script operazioni SDI** e scaricare il file script delle operazioni SDI nel riquadro a destra.

2. Aggiungere la seguente funzione allo script:

```
function canDeny(genericRFC, userLoginName) {

return canApprove(genericRFC, userLoginName);

}
```

3. Salvare e attivare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

Riferimenti

Script operazioni SDI

Questo riquadro contiene lo script **sdOperations.js**. Per alcune operazioni, Release Control invia le informazioni al Service Desk integrato sulla base delle condizioni definite nello script **sdOperations.js**.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Adattatori Service Desk** > **Script operazioni SDI**. **Nota:**per informazioni sulla modifica di questi file, vedere Configurazione di file nella scheda Configurazione.
Informazioni importanti	Questo script è rilevante per i seguenti Service Desk: • Service Manager • Project and Portfolio Management/IT Governance Center
Compiti correlati	Aggiornamento dello stato dell'approvazione in Service Desk

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Funzioni incluse nello script sdOperations.js>	• **canApprove**. Definisce quando viene abilitato il pulsante **Approva** in **Collaborazione > scheda Risoluzione** del modulo Analisi (applicabile a Service Manager e Project and Portfolio Management/IT Governance Center) • **canRetract**. Definisce quando viene abilitato il pulsante **Revoca**

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	in **Collaborazione > scheda Risoluzione** del modulo Analisi (applicabile a Service Manager) • **canDeny**. Definisce quando viene abilitato il pulsante **Nega** in **Collaborazione > scheda Risoluzione** del modulo Analisi (applicabile a Service Manager) **Nota:** per il supporto della funzione canDeny è necessario aggiornare lo script sdOperations.js. Per informazioni, vedere "Aggiornamento dello script operazioni SDI per il supporto della funzione Nega" a pagina 338. • **canUpdateReview**. Definisce quando viene abilitato il pulsante **Revisione** in **Revisione > scheda Conclusioni** del modulo Analisi (applicabile a Service Manager) • **canUpdateStatus**. Definisce quando è possibile aggiornare l'orario di inizio e fine effettivi di un'attività nei moduli Titolare e Implementatore. Questi orari sono aggiornati automaticamente nel ticket del Service Desk di origine. (applicabile a Service Manager) • **canUpdatePlannedTimes**. Definisce quando è possibile salvare gli orari aggiornati di inizio e fine nel modulo Analisi Pianificazione cambiamento. Questi orari sono aggiornati automaticamente nel ticket del Service Desk di origine. (applicabile a Service Manager) • **canClose**. Definisce quando viene abilitato il pulsante **Chiudi** in **Revisione > scheda Conclusioni** del modulo Analisi. (applicabile a Service Manager) **Nota:** per una spiegazione dettagliata degli oggetti che possono essere inclusi nelle funzioni script, fare riferimento al file **API_ Reference.chm**.Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.

Proprietà degli adattatori di Service Desk

Quando si esegue la configurazione iniziale di Service Desk usando l'utilità per la configurazione di Service Desk (**SdiConfigurer.bat)**, viene creato un file di configurazione dell'adattatore di Service Desk che contiene tutte le proprietà di integrazione di Service Desk.

Questa sezione descrive le proprietà del file di configurazione degli adattatori che possono essere modificate in modo da soddisfare le esigenze.

Per informazioni sulla modifica degli adattatori di Service Desk, vedere Modifica delle proprietà degli adattatori di Service Desk.

Questa sezione include inoltre:

- Attributi comuni dell'adattatore
- Impostazioni del connettore Sistema richieste azione di soluzione BMC
- Impostazioni del connettore XML
- Impostazioni del connettore di Service Manager
- Impostazioni del connettore di Service Desk
- Impostazioni del connettore dei servizi Web di Project and Portfolio Management/IT Governance Center
- Impostazioni del connettore di Server Automation
- Impostazioni del connettore di Network Automation
- Impostazioni del connettore del database

Attributi comuni dell'adattatore

La sezione superiore del file di configurazione dell'adattatore contiene i seguenti attributi dell'adattatore, comuni a tutte le applicazioni di Service Desk. È possibile modificare le seguenti proprietà:

Nome proprietà	Descrizione
connection-properties	Elenca le proprietà comuni per i tipi di richieste di livello 1 e 2 in modo che non sia necessario duplicare tali proprietà. • Se non si sono configurati inizialmente Service Manager e Release Control per l'utilizzo di Lightweight Single Sign-On (LW-SSO), è possibile impostare il parametro **requiresUserCredentials** per abilitare l'accesso senza immettere le credenziali richieste. Ad esempio, se è stato aperto un ticket di richiesta di change e un utente vuole aggiornare Service Manager con un'approvazione della richiesta. Le opzioni del parametro sono: ◦ **False**: abilita l'accesso al sistema senza richiesta di immissione delle credenziali. ◦ **True (predefinito)**: viene richiesto di immettere le credenziali durante l'accesso al sistema. • È necessario inoltre modificare il parametro **serviceURL** per

Nome proprietà	Descrizione
	abilitare la connessione al server di Service Manager. Per un esempio, vedere Configurazione di Release Control e Service Manager con LW-SSO.
number-of-tickets	Imposta il numero di richieste che vengono elaborate contemporaneamente, assicurando che Release Control e le risorse dell'applicazione di Service Desk, quali memoria e la larghezza di banda di rete, non siano usate in modo eccessivo. Il **number-of-tickets** può essere elevato secondo le necessità, anche se si deve prestare attenzione a non sovraccaricare Release Control o l'applicazione di Service Desk. Deve essere sufficientemente elevato per recuperare tutte le richieste dall'applicazione di service desk e deve essere maggiore del numero di richieste previsto per le quali l'applicazione di Service Desk esegue l'aggiornamento in una fascia oraria di misurazione. Ad esempio, se l'applicazione di Service Desk aggiorna 50 richieste in un secondo, il **number-of-tickets** deve essere maggiore di 50. Nell'elaborazione delle richieste, Release Control prova a utilizzare **number-of-tickets**, ma può restituire un numero minore o maggiore di richieste dall'applicazione di Service Desk. **Nota:**per determinare il **number-of-tickets**, rivolgersi ai responsabili delle applicazioni di Service Desk dell'organizzazione.
polling-schedules	La pianificazione in base alla quale l'applicazione di Service Desk viene interrogata per le richieste di cambiamento. Questa pianificazione viene determinata da una espressione cron. Per impostazione predefinita, è disponibile solo una espressione cron che definisce l'intervallo di polling su 30 secondi. È possibile modificare l'intervallo di polling in base alle singole esigenze. Ad esempio, è possibile: • Aumentare l'intervallo di polling (l'applicazione di Service Desk viene interrogata con minore frequenza) se: ◦ Si desidera che Release Control controlli l'applicazione di Service per la presenza di nuovi ticket con minore frequenza. ◦ Si prevede di eseguire un aggiornamento multiplo di ticket. Ciò impedirà una situazione in cui Release Control riceve più ticket nell'intervallo di tempo di quanti ne possa elaborare. • Ridurre l'intervallo (l'applicazione di Service Desk viene interrogata con maggiore frequenza) se si desidera che Release Control venga aggiornato più frequentemente con le modifiche alle richieste di change.

Nome proprietà	Descrizione

	È possibile modificare l'espressione Cron o aggiungere più espressioni, separata dal carattere riga nuova. Ad esempio:
	`<polling-schedules>`
	`0/30 * * * * ?`
	`0/50 * * * * ?`
	`</polling-schedules>`
	Per ulteriori informazioni sulle espressioni cron, vedere http://www.quartz-scheduler.org/documentation

initial-load-state	**Nota:** Questa proprietà non è rilevante quando si configurano Service Manager o gli adattatori database.Per informazioni su come configurare l'adattatore in modo che raccolga le richieste di change relative a una data specifica da Service Manager e dalle applicazioni database, vedere "Recuperare tutte le richieste di change a partire da una data specifica (solo da Service Manager e dalle applicazioni database di Service Desk)". Se viene specificata una stringa data, l'adattatore raccoglie tutte le richieste dalla data di creazione specificata fino alla data attuale contemporaneamente e non prosegue nella raccolta di richieste nuovo o aggiornate. Per impostazione predefinita, questa proprietà è disabilitata e non contiene nessun valore. Se abilitata, questa proprietà sostituisce la polling-schedule. Se si abilita questa proprietà, è necessario eliminare la persistenza SDI usando l'utilità **Rimozione persistenza SDI** (vedere Rimozione persistenza SDI). Dopo il completamente del processo di raccolta delle richieste da parte di Release Control, è necessario disabilitare questa proprietà impostando la riga come commento. **Formato**: `MM/gg/aa HH:mm:ss z`
request-types (obbligatorio)	Elenca tutti i tipi di richieste raccolti dall'adattatore, inclusi tutti i livelli dei tipi di richiesta. Per impostazione predefinita, il livello 1 è usato per i cambiamenti e il livello 2 è usato per le attività. Per una spiegazione delle proprietà del tipo di richiesta e delle proprietà dell'operazione da includere come parte dell'elemento**<request-type>**, vedere Proprietà dei tipi di richieste.

Proprietà dei tipi di richieste

(L'elemento **<request-type>** include le seguenti proprietà:

Nome proprietà	Descrizione
connection-properties	Elenca le proprietà delle interrogazioni e dei connettori delle operazioni per ogni livello di richiesta.

L'elemento **<operation>** (in **<operations>** all'interno di **<request-type>**) include le seguenti proprietà dell'operazione:

Nome proprietà	Descrizione
name (obbligatorio)	Il nome dell'operazione da utilizzare per individuare l'operazione. Al momento sono supportate le seguenti operazioni: approve, canApprove, retract, canRetract, deny, canDeny, reviewUpdate, canUpdateReview, updatePlannedtimes, canUpdatePlannedTimes, updateStatus, canUpdateStatus, close, canClose, updateAnalysisData. Alcune operazioni sono supportate soltanto da Service Desk specifici.
operation-type (obbligatorio)	Definisce il tipo di operazione da eseguire. Si raccomanda di non cambiare questa proprietà.
connector (in operazione) (obbligatorio)	Definisce il connettore dell'operazione che deve essere usato per l'esecuzione dell'operazione. Si raccomanda di non cambiare questa proprietà.
sender-properties	Sostituisce le proprietà predefinite che sono utilizzate quando si inizializza un mittente per l'operazione.

Impostazioni del connettore Sistema richieste azione di soluzione BMC

Nel file di configurazione dell'adattatore di BMC Remedy Action Request System è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
serverName (obbligatorio)	Il nome del server di BMC Remedy Action Request System. **Nota:** questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione di Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
userName (obbligatorio)	Il nome utente utilizzato da Release Control per la

Nome proprietà	Descrizione
	connessione al server di BMC Remedy Action Request System. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
userPassword (obbligatorio)	La password utilizzata da Release Control per la connessione al server di BMC Remedy Action Request System. Si faccia attenzione perché la password deve essere crittografata. Per informazioni, vedere Crittografia password. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
schemaName (obbligatorio)	Il nome dello schema contenente le richieste di cambiamento previste.
field-names (obbligatorio)	Un elenco separato da virgole dei campi richiesta da recuperare. Usare * per raccogliere tutti i campi richiesta.
associationSchemaName	Lo schema che associa i CI ai ticket nel server di BMC Remedy Action Request System. **Nota:**applicabile soltanto a BMC Remedy 7.0
idFieldNameInTicket	Il nome della colonna contenente l'ID ticket da utilizzare nello schema di associazione. **Nota:**applicabile soltanto a BMC Remedy 7.0
associationForeignIdFieldName	Il nome della colonna contenente l'ID esterno dei CI da utilizzare nello schema di associazione. **Nota:**applicabile soltanto a BMC Remedy 7.0
associationResultFieldName	Il nome del campo del ticket (nel Ticket non elaborato) che deve contenere l'array dei CI associati dallo schema di associazione. **Nota:**applicabile soltanto a BMC Remedy 7.0

Impostazioni del connettore XML

Nel file di configurazione dell'adattatore è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
idPropertyName (obbligatorio)	Il nome della proprietà dell'ID di richiesta in ogni file XML a cui vengono inviate le richieste dell'applicazione di Service Desk.

creationDatePropertyName (obbligatorio)	Il nome della proprietà del valore **creation-date** della richiesta nel file XML.
	Se **creation-date** è un elemento XML, usare il nome di tale elemento. Ad esempio, si deve usare il nome della proprietà **creation-date** per le seguenti:
	`<change-request>`
	`<creation-date>01/01/01</creation-date>`
	`</change-request>`
	Se **creation-date** è un attributo dell'elemento XML della richiesta, usare **@<nome elemento>**. Ad esempio, si deve usare il nome della proprietà **@creation-date** per le seguenti:
	`<change-request creation-date="01/01/01">`
	`</change-request>`

dateFormat (obbligatorio)	Il formato del valore **creation-date** nel file XML.
directoryName (obbligatorio)	Il percorso della directory condivisa in cui sono collocate le richieste dell'applicazione di Service Desk nel formato file XML. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
pattern	Il modello del nome file come espressione regolare. Per ulteriori informazioni, vedere http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/util/regex/Pattern.html.

Impostazioni del connettore di Service Manager

Nel file di configurazione dell'adattatore di Service Manager è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
idProperty	Il nome della proprietà del campo ID nell'istanza restituita dal

Nome proprietà	Descrizione
	servizio Web di Service Manager.
lastUpdatedPropertyForQuery	Il nome della proprietà del campo **last-update** usato per le query al servizio Web di Service Manager (il nome del campo utilizzato in una ricerca avanzata nella macchina client di Service Manager).
creationDatePropertyForQuery	Il nome della proprietà del campo **creation-date** usato per le query al servizio Web di Service Manager.
lastUpdatedPropertyForResult	Il nome della proprietà del campo **last-update** restituito dal servizio Web di Service Manager (solitamente il nome del campo visualizzato come API).
creationDatePropertyForResult	Il nome della proprietà del campo **creation-date** nell'istanza restituita dal servizio Web di Service Manager.
keyMethodName	Il nome del metodo per le chiavi di richiesta (solitamente il nome del campo ID).
startFrom (obbligatorio)	Indica l'ora e la data trascorsa da cui iniziare a recuperare i ticket. Ad esempio, `13/01/2000 00:00:00 EST`.
upperLimitDelta (opzionale)	Definisce l'intervallo che indica la frequenza di recupero dei ticket da parte di Release Control. Il valore è espresso in millisecondi. **Nota:** per impostazione predefinita, la proprietà **upperLimitDelta** non appare nel file **<nome adattatore>-adapter.settings**.Se si desidera definire un valore, aggiungere la proprietà manualmente al file nella sezione **<connection-properties>**.
timeZone	Il fuso orario del server di Service Manager usato per convertire l'ultimo orario aggiornato di una richiesta proveniente da Service Manager. Dopo avere impostato il fuso orario, è necessario assicurare che la proprietà **queryDateFormatPattern** descritta di seguito corrisponda alla definizione del fuso orario. **Note:** • Inserire il fuso orario così come appare nel database Java. • Per gestire l'ora legale, usare un fuso orario invece di specificare un orario relativo a GMT.

Nome proprietà	Descrizione
wsDateFormatPattern	Il formato data usato nelle risposte del servizio Web di Service Manager. Per i formati disponibili, vedere: http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/text/SimpleDateFormat.html
queryDateFormatPattern	Il formato data usato per le query al sistema Service Manager (così come utilizzato nelle ricerche avanzate dell'interfaccia utente). Per i formati disponibili, vedere: http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/text/SimpleDateFormat.htm
serviceUrl	L'URL del servizio Web. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk (**SdiConfigurer.bat**).
userName	Il nome utente utilizzato da Release Control per la connessione al sistema Service Manager. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk (**SdiConfigurer.bat**).
password	La password utilizzata da Release Control per la connessione al sistema Service Manager. **Note:** • la password può essere crittografata. Per informazioni, vedere Crittografia password. • Questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk (**SdiConfigurer.bat**).
additionalConstraintsForPolling (opzionale)	Un criterio aggiuntivo per il filtro in modo da poter avere maggiore flessibilità in merito a quali cambiamenti sono raccolti nella modalità interrogazione. La sintassi di questo vincolo è identica a quella usata nella Ricerca avanzata di Service Manager. **Nota:**Viene implementato aggiungendo **and (<vincolo>)** alla query di Service Manager.

Impostazioni del connettore di Service Desk

Nel file di configurazione dell'adattatore di Service Desk è possibile configurare i seguenti attributi del

connettore:

Nome proprietà	Descrizione
connector-type (obbligatorio)	Per le richieste di livello superiore deve essere impostato su: `hpsdChange` Per le richieste di secondo livello deve essere impostato su: `hpsdWorkOrder`
idProperty (obbligatorio)	Il nome della proprietà del campo ID nell'istanza restituita da Service Desk.
lastUpdatedProperty (obbligatorio)	Il nome della proprietà del campo **last-update**.
createdProperty (obbligatorio)	Il nome della proprietà del campo **creation-date**.
serviceUrl (obbligatorio)	L'URL del servizio Web. Formato: `[<Indirizzo IP del server del Service Desk>:<porta del server del Service Desk>]` **Nota:**la porta del server è solitamente 30999. Questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
userName (obbligatorio)	Il nome utente utilizzato da Release Control per la connessione al Service Desk. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
password (obbligatorio)	La password utilizzata da Release Control per la connessione al Service Desk. **Nota:** la password può essere crittografata.Per informazioni, vedere Crittografia password. Questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.

Impostazioni del connettore dei servizi Web di Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Nel file di configurazione dell'adattatore di Project and Portfolio Management/IT Governance Center è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
requestTypeName (obbligatorio)	Il nome del tipo di richiesta di Project and Portfolio Management/IT Governance Center che deve essere recuperato. Si faccia attenzione perché questo campo discrimina maiuscole e minuscole.
parentRequestTypeName (obbligatorio, se si tratta di una richiesta di secondo livello con una richiesta principale)	Il nome del tipo di richiesta principale di Project and Portfolio Management/IT Governance Center che deve essere recuperato se si stratta di una richiesta di secondo livello (ovvero, se è associata a una richiesta principale).
username (obbligatorio)	Il nome utente utilizzato da Release Control per la connessione al database di Project and Portfolio Management/IT Governance Center. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
password (obbligatorio)	La password utilizzata da Release Control per la connessione al database di Project and Portfolio Management/IT Governance Center. Si faccia attenzione perché la password deve essere crittografata. Per informazioni, vedere Crittografia password. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
serviceUrl (obbligatorio)	L'URL del servizio Web di Project and Portfolio Management/IT Governance Center. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
sourceStepSequence	Se si sta configurando l'ambiente in modo che gli utenti possano approvare le fasi in Project and Portfolio Management da Release Control, definire la fase in Project and Portfolio Management in cui l'approvazione sarà effettiva. **Nota:**questa proprietà può essere configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
dbURL	Includere un nome server e una porta validi per Oracle DB SID (ID di sistema). **Nota:**questa proprietà può essere configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
userName	Nome utente di Oracle DB.

Nome proprietà	Descrizione
	Nota:questa proprietà può essere configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
password	Password per Oracle DB. **Nota:** questa proprietà può essere configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.

Impostazioni del connettore di Server Automation

Nel file di configurazione dell'adattatore per Server Automation è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
saServerUrl (obbligatorio)	L'URL del server di Server Automation. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
saUsername (obbligatorio)	Nome utente valido per effettuare l'accesso a Server Automation. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
saPassword (obbligatorio)	Password valida per effettuare l'accesso a Server Automation. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
trustCertFile (obbligatorio)	La posizione del file del certificato di protezione di Server Automation. Questo file potrebbe trovarsi in **var/opt/optsware/crypto/coglib/opsware-ca.crt**
filterRelevantJobs	Un elenco dei tipi di lavori che vengono importati in Release Control. Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla Guida per gli sviluppatori di piattaforme per l'automazione di Opsware per la sintassi del filtro di ricerca. **Impostazione predefinita:**Tutti i lavori con stato **In attesa** o **Ricorrente**.

Impostazioni del connettore di Network Automation

Nel file di configurazione dell'adattatore per Network Automation è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
naServerURL (obbligatorio)	L'URL del server di Network Automation. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
naUsername (obbligatorio)	Nome utente valido per effettuare l'accesso a Network Automation. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
naPassword (obbligatorio)	Password valida per effettuare l'accesso a Network Automation. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
timeZoneString	Il formato per la determinazione del fuso orario quando si convertono richieste ubicate in fusi orari differenti. Per cambiare questa impostazione definendo un fuso orario specifico, usare le convenzioni per le denominazioni Java per i fusi orari. **Impostazione predefinita**: UTC
dateFormatString	Il formato di data e orario.
queryStatus	Le attività sono importate solo se riportano uno degli stati elencati in questo tag.
daysBefore	Questo numero indica il numero di giorni prima che le attività della data corrente siano importate da Network Automation (ad esempio, 14 indica di importare tutte attività pianificate fino a 14 giorni prima da oggi).
daysAfter	Questo numero indica il numero di giorni dopo che le attività della data corrente siano importate da Network Automation (ad esempio, 7 indica di importare tutte attività pianificate fino a 7 giorni da oggi).
excludeTaskTypes	Un elenco dei tipi di task che NON saranno importati da Network Automation.

Impostazioni del connettore del database

Nel file di configurazione dell'adattatore è possibile configurare i seguenti attributi del connettore:

Nome proprietà	Descrizione
dbUrl (obbligatorio)	L'URL del database. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di

Nome proprietà	Descrizione
	configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
userName (obbligatorio)	Il nome utente utilizzato da Release Control per la connessione al database. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
password (obbligatorio)	La password utilizzata da Release Control per la connessione al database. Si faccia attenzione perché la password deve essere crittografata. Per informazioni, vedere Crittografia password. **Nota:**questa proprietà è configurata dall'utilità di configurazione del Service Desk **(SdiConfigurer.bat)**.
driverClassName (obbligatorio)	Il nome del driver JDBC. Assicurarsi che il driver esista in **<directory di installazione di Release Control>\tomcat\lib**.
idSelectQuery (obbligatorio)	Query SQL che restituisce il set di ID di richiesta di cambiamento in base al valore del campo **last-updated** delle richieste. **Importante:** la query non deve contenere la data dell'ultima richiesta di cambiamento recuperata, per evitare un loop infinito nel quale vengono recuperate ogni volta le stesse richieste di cambiamento. Per evitare questo inconveniente, NON utilizzare un simbolo uguale o maggiore di (>=).Utilizzare sono un simbolo maggiore di (>). Esempio di query corretta: Una query corretta include una data maggiore della data in cui è stata recuperata l'ultima richiesta di cambiamento. Ad esempio, se l'ultima richiesta di cambiamento è stata recuperata il 1° febbraio 2010, impostare la data come segue: `select change_id from changes where last_ updated > 2/1/2010`
startFrom (obbligatorio)	Indica l'ora e la data trascorsa da cui iniziare a recuperare i ticket. Ad esempio, `13/01/2000 00:00:00 EST`.
upperLimitDelta (opzionale)	Definisce l'intervallo che indica la frequenza di recupero dei ticket da parte di Release Control. Il valore è espresso in millisecondi. **Nota:** per impostazione predefinita, la proprietà

Nome proprietà	Descrizione
	upperLimitDelta non appare nel file **<nome adattatore>-adapter.settings**.Se si desidera definire un valore, aggiungere la proprietà manualmente al file nella sezione **<connection-properties>**.
ticketFetchQuery (obbligatorio)	La query SQL che restituisce un set di richieste di cambiamento in base all'ID delle richieste. Ad esempio: `select * from changes where ID = ?`
lastUpdatedFieldName (obbligatorio)	Nome della colonna nel set dei risultati contenente il valore del campo **last-update**.
lastUpdatedFieldType (obbligatorio)	Uno dei seguenti valori: **ora**, **data e ora**, **data**, **millisecondi**, o **secondi**.
idFieldName (obbligatorio)	Nome della colonna nel set dei risultati contenente il valore del campo ID.

connectionProperties	Le proprietà del database nel formato java.util.Properties.
	Ad esempio:
	`key1=value1`
	`key2=value2`

connectionPoolProperties	Le proprietà per la connessione al pool del database nel formato java.util.Properties. Per i valori possibili, vedere: http://www.mchange.com/projects/c3p0/index.html

Regole e sintassi per la creazione di collegamenti a Release Control

L'elenco seguente contiene diverse regole, suggerimenti e requisiti di sintassi per gli URL utilizzati quando si creano collegamenti a Release Control.

- Per i valori delle enumerazioni c'è la distinzione maiuscolo/minuscolo.
- I valori Booleani hanno rispettivamente la forma di **true** e **false**.
- I vincoli di data non sono supportati.
- In caso di più valori, devono essere delimitati da una virgola (,) senza spazi tra i valori.

- I campi con un operatore BETWEEN devono contenere due valori differenti.
- Assicurarsi che i valori del filtro siano di tipo corretto. Ad esempio, se si digita un valore singolo per un campo che richiede un intervallo numerico, l'applicazione restituisce un'eccezione.

Parametri URL per collegamenti personalizzati

È possibile creare collegamenti a Release Control da Service Desk (vedere Collegamento a interfacce di Release Control dal Service Desk).

La seguente tabella contiene la descrizione dei parametri disponibili per la URL:

Parametro	Descrizione
filterName	Filtra le richieste visualizzate in Release Control in funzione del nome filtro specificato. **Note:** • È possibile ottimizzare ulteriormente il filtro definendo i parametri **field-<nome campo>**, come descritto di seguito. • I nomi dei filtri vengono definiti nel modulo Analisi o Titolare di Release Control.
Field-<nome campo>	Filtra le richieste visualizzate in Release Control in funzione dei valori di campo definiti in questo parametro. Ad esempio, **field-status=APPROVED,CLOSED.** Per informazioni in merito a dove reperire i valori consentiti per i campi usati in questo parametro, vedere Valori del parametro del campo usati nei collegamenti a Release Control. **Note:** • Tutti i nomi dei campi devono iniziare con il prefisso **field-**. • I filtri usati in questo parametro devono essere definiti come filtrabili in Release Control. • I nomi dei campi devono essere scritti così come compaiono nel riquadro con **i campi del modulo Amministratore** (selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi**.) Per informazioni, vedere Riquadro Campi. • Se nel parametro **filterName** è stato specificato un filtro, il parametro **field-<nome campo>** ottimizza questo filtro.

Parametro	Descrizione
	• Se il nome del campo (**field-<nome campo>)** esiste anche nel filtro (**filterName**), il valore del parametro **field-<nome campo>** sovrascrive il valore presente nel filtro. • È possibile specificare più di un parametro **field-<nome campo>**.
timestamp	La data su cui si deve aprire il calendario. La data viene rappresentata come data e orario in millisecondi. **Nota**: Se non è definita nessuna data e orario, la data predefinita è quella attuale.
prospettiva	**Nota:**Questo parametro è applicabile solo durante la creazione di un collegamento all'applicazione Release Control completa. La vista in cui viene visualizzato il modulo Analisi. È possibile impostare i seguenti valori: • **RFCViewer.**Apre la vista Elenco. • **calendario.**Apre la vista Calendario (predefinita).

Valori del parametro del campo usati nei collegamenti a Release Control

Quando si crea un collegamento a Release Control da un Service Desk, è possibile usare un parametro nome campo quale parte dell'URL. Questa sezione descrive come trovare i valori consentiti per i campi utilizzati nel parametro **field-<nome campo>**. I valori sono definiti in:

- Applicazione di Service Desk
- Universal CMDB
- Riquadro Enumerazioni (selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > **Enumerazioni**)
  Nel riquadro Enumerazioni è possibile visualizzare i valori consentiti per ogni campo nella tabella Voci enumerazione. Per informazioni, vedere Riquadro Enumerazioni.

La tabella seguente descrive i valori consentiti per i campi:

Nome campo	Valore corrispondente dell'enumerazione
abnormal-cause	Nome del periodo di tempo nella scheda Periodi di tempo del modulo Amministratore
application	ID dei CI Business (come definiti in Universal CMDB)
category	I valori così come definiti nel ticket del Service Desk
change-type	• PREVISTO • LATENTE • SURROGATO • AUTOMATIZZATO
collision-severity	• NESSUN CONFLITTO • MOLTO_BASSA • BASSA • MEDIA • ALTA • CRITICA
collision-type	• CCI_CCI • CCI_ACI • ACI_ACI • IAA_IAA • IAA_DAA • DAA_DAA • IMPLEMENTATORE
creating-service-desk	I valori così come definiti nel ticket del Service Desk
impact-severity	Riquadro enumerazioni
implementation-outcome	Riquadro enumerazioni
implementatori	I valori così come definiti nel ticket del Service Desk
lastImpact-cis-label	Etichette dei CI di sistema (come definite in Universal CMDB)
lastImpact-cis-refId	ID dei CI di sistema (come definiti in Universal CMDB)
opinion-type	Riquadro enumerazioni
priority	Riquadro enumerazioni
review-customer-	Riquadro enumerazioni

Nome campo	Valore corrispondente dell'enumerazione
satisfaction	
review-planning-satisfaction	Riquadro enumerazioni
status	Riquadro enumerazioni
subcategory	I valori così come definiti nel ticket del Service Desk
ticket-level	Riquadro enumerazioni

Risoluzione dei problemi e limitazioni

Questa sezione contiene informazioni sulla risoluzione dei problemi che si verificano quando si utilizza Release Control con Service Manager.

Problemi nel salvataggio dei commenti alle revisioni della post-implementazione in Service Manager

Quando si utilizza Service Manager con IIA, la capacità di salvare i commenti alle revisioni post-implementazione da Release Control a Service Manager potrebbe risultare a volte disabilitata. Non è presente alcun messaggio di errore o avviso che informa l'utente che questa funzione sia stata disabilitata, e da Release Control viene visualizzata come se i commenti fossero stati salvati. L'unico modo per rilevare questa condizione è di controllare Service Manager per verificare che i commenti siano stati salvati. La seguente procedura è un modo per aggirare il problema che consente di salvare i commenti alle revisioni post-implementazione in Service Manager:

1. Nel client di Service Manager, selezionare **Menu navigazione** > **Personalizzazione** > **Dizionario database**.
2. Digitare **cm3t** nella casella **Nome file** e premere INVIO.
3. Selezionare la prima voce nella tabella nella parte inferiore dello schermo e fare clic sul pulsante **Campo/Tasto nuovo**.
4. Digitare **closure.comments** nella casella **nome** e digitare **array** nella casella **tipo**.
5. Fare clic sul pulsante **Aggiungi campo**.
6. Viene aperta una finestra simile. Digitare **carattere** nella casella **tipo**.
7. Fare clic sul pulsante **Aggiungi campo**.

Configurazione di etichette e termini

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della configurazione di etichette e termini di visualizzazione predefiniti

Riferimenti

- Riquadro Etichette e termini

Concetti

Panoramica della configurazione di etichette e termini di visualizzazione predefiniti

È possibile cambiare il modo in cui le etichette e i termini per gli elementi di interfaccia utente vengono visualizzati in Release Control modificando i relativi valori di visualizzazione predefiniti negli script nel riquadro **Etichette e termini** del modulo Amministratore.

Ad esempio, nello script **enumeration-labels.properties**, è possibile definire i colori che indicano il livello di gravità dell'impatto della richiesta di cambiamento in Richieste di cambiamento - Vista Calendario.

La lingua predefinita in cui vengono visualizzati le etichette e i termini nell'interfaccia utente di Release Control è English (United States). Attualmente, Release Control supporta solo la lingua inglese. Se necessario, è possibile tradurre le etichette e i termini in altre lingue supportate.

> **Note:**
>
> - Dopo aver tradotte le stringhe richieste, assicurarsi di cambiare la lingua utilizzata da Release Control per visualizzare l'interfaccia utente (selezionare la lingua richiesta nella casella Rileva automaticamente impostazioni lingua nel riquadro Area di lavoro utente).
> - I change apportati alle proprietà etichetta verranno applicati una volta riavviati i servizi del server di Release Control. Un esempio di aggiornamento delle proprietà etichetta potrebbe essere la modifica delle enumerazioni da **PriorityEnum.IMMEDIATE=Immediate** a **PriorityEnum.IMMEDIATE=Critical**.

Per ulteriori informazioni, vedere Riquadro Etichette e termini.

Riferimenti

Riquadro Etichette e termini

Questo riquadro consente di modificare il modo in cui vengono visualizzati i termini e le etichette dell'interfaccia utente in Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Etichette e termini**.
Informazioni importanti	La lingua predefinita in cui vengono visualizzati le etichette e i termini nell'interfaccia utente di Release Control è English (United States). Se necessario, è possibile tradurre le etichette e i termini in altre lingue supportate. Dopo aver tradotte le stringhe richieste, assicurarsi di cambiare la lingua utilizzata da Release Control per visualizzare l'interfaccia utente (selezionare la lingua richiesta nella casella Rileva automaticamente impostazioni lingua nel riquadro Area di lavoro utente).
Vedere anche	Configurazione di file nella scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Impostazione internazionale	Lingua predefinita in cui vengono visualizzati le etichette e i termini nell'interfaccia utente di Release Control.

Di seguito sono descritti i riquadri Etichette e termini:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
customizable-labels.properties	Mappa i termini aziendali utilizzati in Release Control ai relativi valori di visualizzazione predefiniti. È possibile modificare il modo in cui Release Control visualizza ciascun termine aziendale in questo file. Ad esempio, è possibile rinominare il termine per il periodo di tempo **Neutro ai cambiamenti** in **Neutro**. Per effettuare questa operazione, modificare la riga: **timeperiod.type.neutraltochanges.label=**`Neutro ai cambiamenti` in: **timeperiod.type.neutraltochanges.label=**`Neutro`
enumeration-labels.properties	Mappa i campi di enumerazione configurati in Release Control ai relativi valori di visualizzazione predefiniti. È possibile modificare il modo in cui Release Control visualizza ciascun campo di enumerazione in questo file. Ad esempio, è possibile visualizzare lo stato **Chiuso** come **Completato**. Per effettuare questa operazione, modificare la riga: **StatusEnum.CLOSED=**`Chiuso` in: **StatusEnum.CLOSED=**`Completato` È possibile anche modificare il colore dell'icona corrisponde a ciascun livello di gravità. Ad esempio, per visualizzare un'icona rossa al posto di un'icona arancione per un livello di gravità **Alta**, modificare la riga: **SeverityEnum.High.color=**`arancione` in: **SeverityEnum.High.color=**`rosso` **Nota:**non è possibile modificare le icone dei colori stesse;

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	rosso, arancione, giallo, verde_giallo, verde e grigio sono gli unici colori disponibili. Per impostazione predefinita, le richieste di change di massimo livello o principali vengono denominate **change** e le richieste di change di secondo livello o secondarie vengono denominate **computi** nell'applicazione Release Control. Gli altri livelli gerarchici delle richieste sono denominati **sconosciuto**. È possibile modificare questa terminologia modificando le seguenti righe nel file **enumeration-labels.properties**: **LevelEnum.1=**`Cambiamento` **LevelEnum.2=**`Compito` **LevelEnum.Level.UNKNOWN=**`Sconosciuto` **Nota:** non modificare le chiavi predefinite a sinistra del segno di uguale (=).È possibile modificare solo i valori a destra del segno uguale (=).
fields-labels.properties	Mappa i campi in Release Control ai relativi valori di visualizzazione predefiniti. È possibile modificare il modo in cui Release Control visualizza ciascun campo in questo file. Ad esempio, è possibile rinominare il termine per il campo **Inizio previsto** in **Data/ora inizio previsto**. Per effettuare questa operazione, andrebbe modificata la riga: **fields.planned-start-time.label=**`Inizio previsto` in: **fields.planned-start-time.label=**`Data/ora inizio previsto` **Nota:** non modificare le chiavi predefinite a sinistra del segno di uguale (=).È possibile modificare solo i valori a destra del segno uguale (=).
override-labels.properties	I file di risorsa che mappano le etichette in Release Control ai relativi valori predefiniti sono situati in: **<directory di installazione di Release Control>\RC920\apps\ccm\WEB-INF\lib\<file ccm-l10n-*.jar>**. Lo script **override-labels.properties** consente di ignorare i valori predefiniti delle etichette situate nei file **ccm-l10n-*.jar**. **Nota:**per impostazione predefinita, lo script **override-labels.properties** è vuoto.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Per ignorare un valore predefinito di etichetta: • Modificare la stringa richiesta nel relativo file **<ccm-l10n-*.jar>**. Ad esempio, per rinominare il campo **Periodi di tempo** in **Finestre cambiamento**, modificare la riga: **admin.main.timePeriodsSettings.title=**`Periodi di tempo` in: **admin.main.timePeriodsSettings.title=**`Finestra cambiamento`. • Cercare le istanze del testo `Periodi di tempo` e cambiarle in `Finestra cambiamento`. • Copiare la stringa modificata nel file **override-labels.propreties**.

Configurazione dei moduli

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della configurazione di notifiche
- Panoramica della configurazione di report

Compiti

- Configurazione delle impostazioni del Dashboard

Riferimenti

- Espressioni di valori
- Configurazione della regola di notifica
- Interfaccia utente della configurazione di moduli

Concetti

Panoramica della configurazione di notifiche

Per impostazione predefinita, Release Control invia solo notifiche e-mail automatiche e notifiche non personalizzate. Si consiglia tuttavia di configurare le notifiche da inviare agli utenti che non lavorano regolarmente con Release Control e che potrebbero non visualizzare e monitorare gli elementi azione creati in seguito a un'analisi dell'impatto. Utilizzando notifiche e-mail personalizzate, è possibile informare questi utenti delle richieste di cambiamento che influiscono negativamente sulle applicazioni con cui sono associati. Si definiscono le circostanze in cui devono essere inviate notifiche personalizzate nonché i destinatari delle notifiche nello script **change-flow.js**, situato nel riquadro Script flusso cambiamento del modulo Amministratore, utilizzando la funzione **getUsersToNotify**. Per informazioni, vedere Riquadro Script flusso cambiamento.

Per informazioni su come configurare una regola di notifica utilizzando la funzione **getUsersToNotify**, vedere Configurazione della regola di notifica.

Per informazioni sulla configurazione delle proprietà delle notifiche e sul formato dei messaggi e-mail inviati da Release Control nei file **ftl**, vedere Riquadro Notifiche.

Panoramica della configurazione di report

È possibile personalizzare i report generati da Release Control nel modulo Analisi. Release Control utilizza JasperReports come motore di report.

I file del modello di report sono situati nel riquadro Report del modulo Amministratore. Per una descrizione di questi report, vedere Riquadri Report. È possibile scaricare la versione più recente dello strumento iReport da http://sourceforge.net/projects/ireport/ e utilizzarlo per modificare questi modelli di report.

È possibile utilizzare espressioni di valore per personalizzare i report. Per informazioni, vedere Espressioni valori.

> **Nota:**
>
> 1. Dopo aver modificato i report, non è necessario riavviare il server di Release Control.
> 2. Per verificare le modifiche effettuate, è possibile generare il report nel modulo Analisi.

Compiti

Configurazione delle impostazioni del Dashboard

Il file **<directory di installazione di Release Control>\conf\Dashboard_Objects_Export.xml** contiene definizioni per la pagina predefinita di Release Control nel Dashboard. Se si è modificato lo stato **In attesa di approvazione** o **Chiuso** in **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > riquadro **Enumerazioni**, è necessario aggiornare il file **Dashboard_Objects_Export.xml** con gli stati alternativi o con quelli in uso.

Questo compito descrive come aggiornare gli stati **Chiuso** e **In attesa di approvazione**.

Questa sezione include:

Passaggio 1: Aggiornamento dello stato Chiuso

Passaggio 2: Aggiornamento dello stato In attesa di approvazione

Passaggio 1: Aggiornamento dello stato Chiuso

1. Individuare la seguente riga nel file **Dashboard_Objects_Export.xml**:

   ```
   [CLOSED][Closed]
   ```

   Notare che vi sono due occorrenze di questa riga nel file.

2. Sostituire **[CLOSED]** con lo stato alternativo definito in **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > **Enumerazioni**. Per informazioni, vedere Riquadro Enumerazioni.

3. Sostituire **[Closed]** con l'etichetta assegnata al suddetto stato in **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Etichette e termini**. Per informazioni, vedere Riquadro Etichette e termini.

Passaggio 2: Aggiornamento dello stato In attesa di approvazione

1. Individuare la seguente riga nel file **Dashboard_Objects_Export.xml**:

   ```
   [PENDING_APPROVAL][Pending_Approval]
   ```

   Notare che vi sono due occorrenze di questa riga nel file.

2. Sostituire **[PENDING_APPROVAL]** con lo stato alternativo definito in **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > **Enumerazioni**. Per informazioni, vedere Riquadro Enumerazioni.

3. Sostituire **[Pending_Approval]** con l'etichetta assegnata al suddetto stato in **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Etichette e termini**. Per informazioni, vedere Riquadro Etichette e termini.

Riferimenti

Espressioni di valori

È possibile definire le espressioni di valori utilizzando parametri di report, variabili e campi, ed è possibile utilizzare espressioni Java per personalizzare il report.

Per informazioni sui modelli di report utilizzati per i report generati nelle viste Elenco e Calendario del modulo Analisi, vedere Riquadri Report.

Campo Ticket

In JasperReports è disponibile un campo preconfigurato **ticket** che contiene la richiesta di

cambiamento creata più di recente (un wrapper dell'oggetto **GenericRFC**). Per ottenere un valore per uno dei campi di richiesta di cambiamento, utilizzare la seguente espressione:

```
$F{Ticket}.getFieldLabel(<"field name">)
```

Ad esempio:

```
$F{Ticket}.getFieldLabel(<"summary">)
```

$F{Ticket} restituisce l'oggetto wrapper **GenericRFC** . Per espressioni più complesse, è possibile utilizzare uno dei metodi inclusi nella classe **GenericRFC** delle API di Release Control API. Per informazioni sulla classe **GenericRFC**, fare riferimento al file **API_Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.

Espressioni Java

È possibile utilizzare espressioni Java per personalizzare i report. Ad esempio, se l'interfaccia utente visualizza **N/D** per i valori vuoti, l'utente potrebbe voler visualizzare **N/D** anche nel report. Per effettuare questa operazione, è possibile utilizzare la seguente espressione:

```
(((String)$F{Ticket}.getFieldLabel(<field name>)).length() > 0) ? $F
{Ticket}.getFieldLabel(<field name>) : $P{N/A}
```

Nell'esempio riportato sopra, **$P{N/A}** è un parametro che contiene un valore stringa, **N/A**, da visualizzare quando non sono disponibili dati. Il valore di stringa può essere modificato in base alle esigenze.

Configurazione della regola di notifica

Si utilizza la funzione **getUsersToNotify** nello script **change-flow.js** situato in **Moduli** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Processo cambiamento** > **Script flusso cambiamento** per definire quanto segue:

- Le circostanze in cui devono essere inviate le notifiche
- I destinatari delle notifiche
- Il contenuto dei messaggi di notifica

Se abilitata, la funzione **getUsersToNotify** specifica per impostazione predefinita a Release Control di confrontare ciascuna nuova richiesta di change di uno stato specificato con la versione della richiesta precedentemente raccolta e stabilire se il rischio calcolato è aumentato oltre una soglia specificata.

```
function getUsersToNotify(prevChange, newChange, notificationContext) {

     return false;

/*

    var statusIsPendingApproval = (newChange.getField("status") ==

STATUS_PENDING_APPROVAL);


    var message = "";

    var riskStatusStr = "is ";


    var riskIncreased = true; // start by assuming risk increased (relevant to

when the change first arrives)


    if (prevChange != null) {

        riskIncreased = (newChange.getField("calculated-risk") >

                 prevChange.getField("calculated-risk"));

        if (riskIncreased) {

            riskStatusStr = "has increased to ";

        }

    }


    var threshold = 0;

    var riskAboveThreshold = (newChange.getField("calculated-risk") >

threshold);
```

Nota:per informazioni sui calcoli di rischio, vedere Analisi del rischio.

Se il rischio calcolato è aumentato oltre la soglia specificata, la versione predefinita della funzione **getUsersToNotify** specifica a Release Control di notificare tutti gli utenti associati alle applicazioni interessate il cui livello di gravità dell'impatto ha superato il livello specificato.

```
if (statusIsPendingApproval && riskIncreased && riskAboveThreshold) {

    var message = "The current status of the request is " +

     newChange.getField("status").name +

     " and the calculated risk level of the request " +

     riskStatusStr +

     " " +

     newChange.getField("calculated-risk") +

     ".";

// Add affected users for this change request while Severity is greater than 0
(VERY_LOW).

// To get all affected users send -1 on: newChange.getAffectedusers()

notificationContext.addUsers(newChange.getAffectedUsersAboveSeverity (SEVERITY_
LOW));

if (notificationContext.hasUsers()) {// if there are users affected by this
request, then notify them to check it out

message = "This request potentially affects one or more applications for which
you are registered " +

"to receive notifications.\n" + message;
```

Se non vi sono utenti associati a queste applicazioni, la versione predefinita della funzione **getUsersToNotify** specifica a Release Control di notificare l'amministratore.

```
} else {

    notificationContext.addUsersByRole("Administrator");

    message = "Change Control Management has not identified specific users that"
+

     "will be notified regarding this request. " +

     "You are receiving this notification due to your role" +

     "as a Change Control Management administrator.\n" +

     message;
```

```
    }
```

Per una spiegazione degli oggetti che possono essere utilizzati nella funzione **getUsersToNotify**, fare riferimento alle classi **notificationContext** e **GenericRFC** nel file *API_Reference.chm*. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.

Interfaccia utente della configurazione di moduli

Questa sezione include:

- Riquadro Analisi
- Riquadro Informazioni analisi
- Riquadro Calendario
- Riquadro Grafici
- Riquadro Filtri
- Riquadro Informazioni generali
- Riquadro Notifiche
- Riquadri Report
- Riquadro Dashboard
- Riquadro Titolare
- Riquadro Allarmi

Riquadro Analisi

Questo riquadro definisce le proprietà predefinite per alcune delle schede del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	**Descrizione**
Frequenza di	Consente di impostare l'intervallo di aggiornamento nella finestra di

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
aggiornamento cambiamenti	dialogo Pianificazione cambiamento e nel riquadro Approvazione cambiamento in **Collaborazione** > scheda **Risoluzione**. **Impostazione predefinita:**5000 (in millisecondi)
Dimensioni massime risultati ricerca impatto	Consente di definire il numero massimo di CI con impatto che Release Control può visualizzare per ciascuna richiesta di change. Al raggiungimento di questo limite, Release Control visualizza il seguente messaggio: `CI con impatto (troppi CI da visualizzare. Ottimizzare i criteri di ricerca).` **Impostazione predefinita:**2000
Nome	Il nome della scheda nel modulo Analisi.
Visibilità scheda	Consente di nascondere o visualizzare la scheda in Release Control.
Usa caricamento istantaneo	• Se selezionata, i dati vengono recuperati automaticamente. • Se non selezionata, i dati vengono recuperati solo su richiesta dell'utente.

Riquadro Informazioni analisi

Questo riquadro definisce le proprietà predefinite per alcuni campi del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Informazioni analisi**.

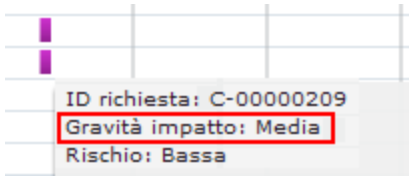
Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Campo	Il nome del campo nel modulo Analisi.
Visibilità	Consente di nascondere o visualizzare il campo in Release Control.

Riquadro Calendario

In questo riquadro è possibile definire uno schema di mapping di colori che consente di associare un colore a un valore di campo esistente in Richieste di cambiamento - Vista calendario e il <Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento>.

Ad esempio, se si mappa la gravità dell'impatto **Media** a viola, la richiesta di cambiamento la cui gravità dell'impatto è **Media** appare in viola nella modalità **Giorno** o **Settimana** della vista Calendario. Durante la visualizzazione del campo formato grafico (in <Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento>), la sezione della torta o la colonna che rappresenta quel campo è visualizzata in viola.



È possibile anche definire il primo giorno della settimana lavorativa nonché il numero di giorni lavorativi nella settimana.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Calendario**.
Vedere anche	Richieste di cambiamento - Vista Calendario

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Colore per campo	Il campo i cui valori si stanno mappando a un colore.
Colore predefinito	Il colore a cui è mappato un valori di campo se non è definito alcun colore per quel valore. **Impostazione predefinita:**Grigio
Primo giorno della settimana	Imposta il giorno selezionato come primo giorno della settimana lavorativa. **Impostazione predefinita:**Lunedì
Numero di giorni lavorativi	Determina il numero di giorni lavorativi nella settimana.
Passa a data di inizio del cambiamento	Controlla se la data passa o non passa alla data di inizio prevista del cambiamento selezionato quando si passa alla vista Giorno.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
selezionato	

Riquadro Mapping colori calendario

Questo riquadro consente di mappare un valore di campo esistente a un colore in Richieste di cambiamento - Vista Calendario e <Riquadro grafico di riepilogo richieste di cambiamento>.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un valore di campo esistente al campo selezionato nella casella **Colore per campo**.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il valore del campo selezionato e i suoi colori associati.
Colore	Definisce il colore da associare al valore del campo. Fare clic sulla casella del colore accanto al colore richiesto. Se un colore non è definito, viene mappato al colore predefinito specificato nella casella **Colore predefinito** del riquadro Calendario.
Valore campo	Un valore di campo esistente definito per il campo selezionato dall'elenco **Colore per campo**. **Nota:**assicurare che i valori del campo definito siano validi per il campo selezionato dall'elenco **Colore per campo**. Ad esempio, immaginiamo che si sono definiti i valori Critico, Alto, Medio e Basso per il campo **Gravità impatto**. Se si seleziona quindi il campo **Nome contatto** dall'elenco **Colore per campo**, Release Control non visualizza più i valori Critico, Alto, Medio e Basso, in quanto non sono valori validi per il campo **Nome contatto**.

Riquadro Grafici

Il riquadro Richieste di cambiamento - Vista Calendario mensile nel modulo Analisi mostra:

- Le richieste di change non elaborate da Release Control per ciascun giorno di calendario del mese selezionato.

- Grafici che rappresentano i dati di un campo specifico relativo alle richieste di cambiamento incluse nel filtro attualmente attivo.

Questo riquadro consente di selezionare i campi i cui dati si desidera vengano visualizzati nelle vista Calendario mensile e di determinare il formato grafico predefinito in cui vengono visualizzati i dati.

Per ulteriori informazioni sulla vista Calendario, vedere Richieste di cambiamento - Vista Calendario.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Grafici**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un campo.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare il campo selezionato. **Nota:**se si eliminano tutti i campi di questo riquadro, non vengono visualizzati grafici nella vista Calendario mensile.
Abilitato	Selezionare i campi che si desidera visualizzare i dati in formato grafico nella vista Calendario mensile. **Note:** • È possibile abilitare un massimo di quattro campi. • Se non si è abilitato alcuni dei campi, nella vista Calendario mensile non verrà visualizzato alcun grafico.
Campo	Selezionare i campi di cui si desidera visualizzare i dati in formato grafico nel **<riquadro grafico di riepilogo delle richieste di cambiamento** nella vista Calendario. **Nota:**nella vista Calendario mensile vengono visualizzati solo i campi definiti come **Abilitato**.
Tipo	Selezionare il formato in cui si desidera visualizzare i dati. Le opzioni possibili sono: • Grafico a torta. • Grafico a colonne

Riquadro Filtri

Questo riquadro definisce le proprietà predefinite per alcuni elementi filtro del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Filtro**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	**Descrizione**
Elemento	Il nome dell'elemento filtro nel modulo Analisi.
Visibilità	Consente di nascondere o visualizzare l'elemento filtro in Release Control.

Riquadro Schede filtro

Questo riquadro definisce le proprietà predefinite per alcune schede filtro del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Schede filtro**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	**Descrizione**
Scheda	Il nome della scheda filtro nel modulo Analisi.
Visibilità	Consente di nascondere o visualizzare la scheda filtro in Release Control.

Riquadro Informazioni generali

Questo riquadro definisce le proprietà predefinite per alcuni campi di informazioni generali del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Informazioni generali**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Campo	Il nome del campo nel modulo Analisi.
Visibilità	Consente di nascondere o visualizzare il campo in Release Control.

Riquadro Notifiche

Questo riquadro consente di configurare le proprietà delle notifiche.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Notifiche.**
Vedere anche	• Panoramica della configurazione di notifiche • Configurazione della regola di notifica

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Notifica e-mail abilitata	Consente di abilitare/disabilitare la funzione notifica. Quando si disabilita questa funzione, non viene inviata alcuna notifica da Release Control.
Durata notifica	L'intervallo di tempo (misurato in secondi) che indica il tempo in cui un messaggio e-mail rifiutato (ad esempio, un messaggio email con un indirizzo e-mail sconosciuto o non valido) viene conservato nella coda.
Frequenza processo notifica	L'intervallo di tempo (misurato in secondi) tra ogni successiva notifica e-mail inviata.
Indirizzo e-mail mittente	L'indirizzo e-mail del mittente predefinito della notifica.

<Riquadri modello notifica>

Il riquadro Notifiche consente di configurare il formato dei messaggi e-mail inviati da Release Control nei file **ftl**.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Notifiche** > **<Riquadri modello notifica>**.

	Nota:per informazioni sulla modifica dei file in questi riquadri, vedere Configurazione di file nella scheda Configurazione.
Informazioni importanti	• Il file FTL vengono scritti utilizzando la sintassi FreeMarker. Per informazioni sull'utilizzo di FreeMarker, vedere http://freemarker.sourceforge.net/docs/index.html. • Per una spiegazione dettagliata degli oggetti che possono essere utilizzati nei file FTL, fare riferimento al file **API_Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**. • I campi di Release Control che è possibile utilizzare nei file FTL sono quelli definiti nel riquadro Campi del modulo Amministratore. Per informazioni, vedere Riquadro Campi.
Vedere anche	• Panoramica della configurazione di notifiche • Configurazione della regola di notifica

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Modello HTML elemento azione	Definisce il contenuto del messaggio e-mail (in formato HTML) inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Inoltra via e-mail (FYI)** nel riquadro Elementi azione.
Modello HTML corpo e-mail elemento azione	Include l'elemento azione (in formato HTML) inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Inoltra via e-mail (FYI)** nel riquadro Elementi azione.
Modello testo corpo e-mail elemento azione	Include l'elemento azione (in formato testo) inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Inoltra via e-mail (FYI)** nel riquadro Elementi azione.
Modello soggetto e-mail elemento azione	Definisce la riga dell'oggetto di un messaggio e-mail. Per impostazione predefinita, Release Control visualizza **<id-richiesta> - <riepilogo richieste>** (ad esempio, **C-10020 - Upgrade database server**) come riga dell'oggetto della notifica.
Modello testo elemento azione	Definisce il contenuto del messaggio e-mail inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Inoltra via e-mail (FYI)** nel riquadro Elementi azione.
Modello HTML invito CAB	Include un elenco dei partecipanti (in formato HTML) alla riunione CAB facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia invito CAB** nel riquadro Richieste di cambiamento.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Modello testo invito CAB	Include un elenco dei partecipanti (in formato testo) alla riunione CAB facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia invito CAB** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello HTML verbale CAB	Include il verbale della riunione CAB (in formato HTML) facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia verbale CAB** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello testo verbale CAB	Include il verbale della riunione CAB (in formato testo) facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia verbale CAB** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello HTML corpo e-mail richiesta di cambiamento	Definisce il contenuto del messaggio e-mail (in formato HTML) inviato a un utente che ha sottoscritto la ricezione di notifiche di aggiornamenti a una richiesta di cambiamento.
Modello testo corpo e-mail richiesta di cambiamento	Definisce il contenuto del messaggio e-mail inviato a un utente che ha sottoscritto la ricezione di notifiche di aggiornamenti a una richiesta di cambiamento.
Modello soggetto e-mail richiesta di cambiamento	Definisce la riga dell'oggetto del messaggio e-mail inviato a un utente che ha sottoscritto la ricezione di notifiche di aggiornamenti a una richiesta di cambiamento.
Modello HTML solo testo libero	Definisce il contenuto del messaggio e-mail (in formato HTML) inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Invia e-mail** nella vista Discussione della scheda Collaborazione.
Modello testo solo testo libero	Definisce il contenuto del messaggio e-mail inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Invia e-mail** nella vista Discussione della scheda Collaborazione.
Modello HTML corpo e-mail	Definisce il contenuto di una notifica inviata in formato HTML.
Modello testo corpo e-mail	Definisce il contenuto di una notifica inviata in formato testo.
Modello soggetto e-mail	Definisce la riga dell'oggetto del messaggio e-mail inviato a un utente dopo che una richiesta di cambiamento è stata immessa nel sistema.
Modello HTML invito PIR	Include un elenco dei partecipanti (in formato HTML) alla riunione PIR facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia invito PIR** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello testo invito PIR	Include un elenco dei partecipanti (in formato testo) alla riunione PIR facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia invito PIR** nel

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	riquadro Richieste di cambiamento.
Modello HTML verbale PIR	Include il verbale della riunione PIR (in formato HTML) facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia verbale PIR** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello testo verbale PIR	Include il verbale della riunione PIR (in formato testo) facendo clic sul pulsante **Invia e-mail > Invia verbale PIR** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello HTML corpo e-mail utente	Definisce il contenuto del messaggio e-mail (in formato HTML) inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Invia e-mail** nel riquadro Richieste di cambiamento.
Modello testo corpo e-mail utente	Definisce il contenuto del messaggio e-mail inviato da un utente facendo clic sul pulsante **Invia e-mail** nel riquadro Richieste di cambiamento.

Oggetti di Release Control

Per impostazione predefinita, i file di cui sopra utilizzano i seguenti oggetti di Release Control:

Oggetto	Descrizione
notificationRuleSummary	Fa riferimento al messaggio incluso nella funzione **getUsersToNotify** dello script **change-flow.js** che spiega il motivo per cui l'utente sta ricevendo una notifica.
freeTextBody	Il testo immesso dall'utente durante l'invio di un messaggio e-mail dal riquadro Richieste di change dell'applicazione Release Control.
ScriptingActionItem	L'oggetto elemento azione per cui viene inviata la notifica. Utilizzando questo oggetto, è possibile referenziare tutte le proprietà dell'elemento azione. Per informazioni sui metodi che possono essere utilizzati per questo oggetto, fare riferimento alla classe ScriptingActionItem nel file **API_Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.
richiesta	L'oggetto richiesta per cui viene inviata la notifica. Utilizzando questo oggetto, è possibile referenziare tutti i campi di richiesta. Per informazioni sui metodi che possono essere utilizzati per questo oggetto, fare riferimento alla classe **GenericRFC** nel file **API_Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control**

Oggetto	Descrizione
	9.60 > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.
affectedCIs	Restituisce un elenco di CI interessati da una richiesta di cambiamento.
viewCis	Restituisce informazioni sui CI nel contesto di un'analisi dell'impatto di una richiesta di cambiamento specifica. Per informazioni sui metodi che possono essere utilizzati per questo oggetto, fare riferimento alla classe **CI** nel file **API_ Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.
affectedViews	Restituisce un elenco di CI di business interessati da una richiesta di cambiamento.
viewInfo	Restituisce informazioni sui CI di business associati agli utenti interessati, nel contesto di un'analisi dell'impatto di una richiesta di cambiamento specifica. Per informazioni sui metodi che possono essere utilizzati per questo oggetto, fare riferimento alla classe **ViewInfo** nel file **API_Reference.chm**. Per accedere alla guida API Reference (in inglese), selezionare **Start** > **Programmi** > **Release Control 9.60** > **Documentation**, quindi aprire la directory **pdfs**.

Riquadri Report

Questi riquadri descrivono i modelli di report utilizzati per i report generati nelle viste Elenco e Calendario del modulo Analisi.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Analisi** > **Report**
Informazioni importanti	È possibile definire le espressioni di valori utilizzando parametri di report, variabili e campi, ed è possibile utilizzare espressioni Java per personalizzare il report. Per informazioni, vedere Espressioni valori.
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Finestra di dialogo Dettagli report

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Numero massimo richieste nel report	Il numero massimo di richieste di cambiamento che possono essere incluse durante la generazione di un report. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Dettagli report.

Di seguito sono descritti i riquadri Report:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Modello report pagina singola	Modello per generare un report pagina singola PDF o HTML.
Report cambiamenti - modello PDF e HTML	Modello per generare cambiamenti di primo livello in un report elenco in formato PDF o HTML.
Modello report secondario compiti	Modello per generare cambiamenti di secondo livello in un report elenco in formato PDF o HTML.
Report cambiamenti - modello Excel	Modello per generare un report elenco in formato Excel.

Riquadro Dashboard

Questo riquadro contiene il file **dashboard.settings**, che mappa i due tipi di ruoli in Release Control, utente e amministratore, rispettivamente ai gruppi Dashboard **utenti** e **amministratori** e definisce i privilegi concessi a ciascun gruppo. Questo file contiene anche altri definizioni relative alla visualizzazione delle pagine e portlet del Dashboard.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Dashboard**.
Informazioni importanti	Le definizioni in questo file non devono essere modificate.
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Riquadro Titolare

Questo riquadro consente di determinare se il modulo Titolare è visualizzato.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Moduli** > **Titolare**.

Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Modulo Titolare

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
modulo Titolare visualizzato	Consente di nascondere/visualizzare il modulo Titolare.

Riquadro Allarmi

Questo riquadro consente di configurare le impostazioni per gli allarmi nel riquadro Allarmi del modulo Titolare.

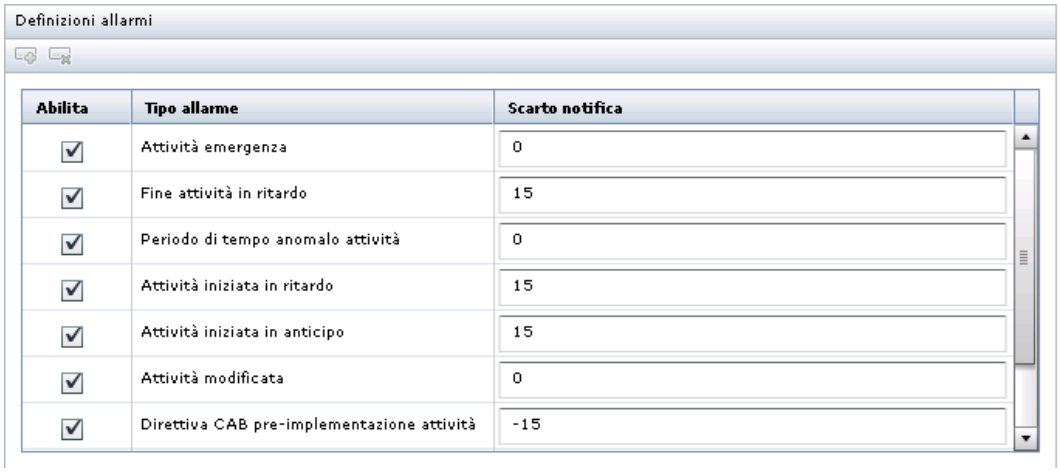
Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **ConfigurazioneModuli** > **Titolare** > **Allarmi**.
Informazioni importanti	È necessario riavviare il servizio Release Control per rendere effettive le modifiche alla configurazione.
Vedere anche	Riquadro Allarmi

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Periodo di calcolo allarme	La prima esecuzione del motore allarmi incide molto pesantemente sulle prestazioni del sistema, calcolando gli allarmi per impostazione predefinita su un periodo di 2 giorni in modo retroattivo. Questa opzione consente di modificare l'intervallo di tempo durante il quale il motore allarmi calcola gli allarmi. **Impostazione predefinita:**2 giorni (2880 minuti), espressi in minuti.
Espressione Cron motore allarmi	Release Control aggiorna gli allarmi nel modulo Titolare utilizzando un motore allarmi. Questa opzione consente di specificare l'intervallo che indica la frequenza di esecuzione del motore allarmi. **Impostazione predefinita:**1 (espressa in minuti), come visualizzato dall'espressione cron, **0 0/1 * * * ?**. **Esempi:** • Per eseguire il motore ogni 5 minuti, modificare il valore in **0 0/5 ***

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	*** * ?** • Per eseguire il motore ogni 30 minuti, modificare il valore in **0 0/30 * * * ?** Per ulteriori informazioni sulle espressioni cron, vedere http://quartz.sourceforge.net/javadoc/org/quartz/CronTrigger.html.
Motore allarmi abilitato	Abilita o disabilita il motore allarmi. **Impostazione predefinita:**Abilitato
Finestra temporale min/max change-modify	Gli allarmi di Attività emergenza e Modifica attività vengono generati per tutte le attività le cui pianificazioni si intersecano con la **finestra temporale min/max change-modify**. Più in particolare: • Viene generato un allarme Attività emergenza se viene creata una nuova attività pianificata per iniziare entro la finestra temporale change-modify. • Viene generato un allarme Modifica attività se viene effettuata una modifica a un'attività la cui pianificazione si interseca con la finestra temporale change-modify. La **finestra temporale min/max change-modify** è la finestra del tempo che include o prossimo all'ora corrente. • La **finestra temporale min change-modify** definisce il ritardo dell'ora corrente. È il numero di minuti prima (valore negativo) o dopo (valore positivo) l'ora corrente, che rappresenta l'inizio della finestra temporale. **Impostazione predefinita:** 12 ore (720 min).Espressa in minuti. • La **finestra temporale max change-modify** definisce l'anticipo dell'ora corrente. Il numero di minuti prima (valore negativo) o dopo (valore positivo) l'ora corrente, che rappresenta la fine della finestra temporale. **Impostazione predefinita:** 24 ore (1440 min).Espressa in minuti. Per un esempio che illustra i valori minimo e massimo per la finestra temporale e i momenti in cui gli allarmi vengono o non vengono generati, vedere Esempi che mostrano istanze in cui gli allarmi vengono o non vengono generati.
Stati cambiamento per allarmi conflitto	Calcola gli allarmi correlati ai conflitti solo sulle attività con gli stati selezionati.

Riquadro Tipo allarme



Questo riquadro consente di abilitare o disabilitare gli allarmi e di definire il numero di minuti prima o dopo gli eventi per cui si desidera vengano generati allarmi.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

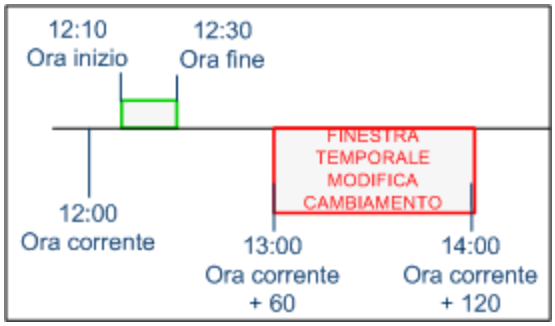
Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Tipo allarme	Il tipo di allarme.
Abilita	Abilita o disabilita l'allarme.
Scarto notifica	Specificare il numero di minuti prima o dopo l'evento di cui generare l'allarme.

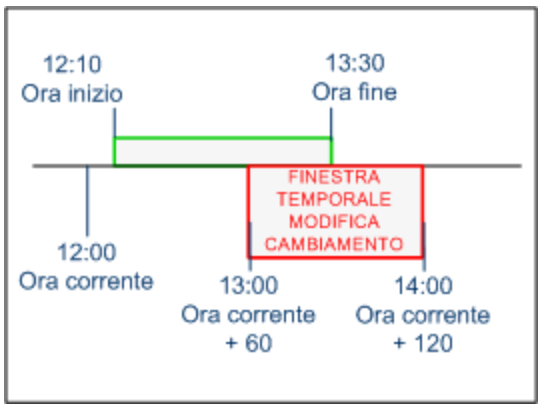
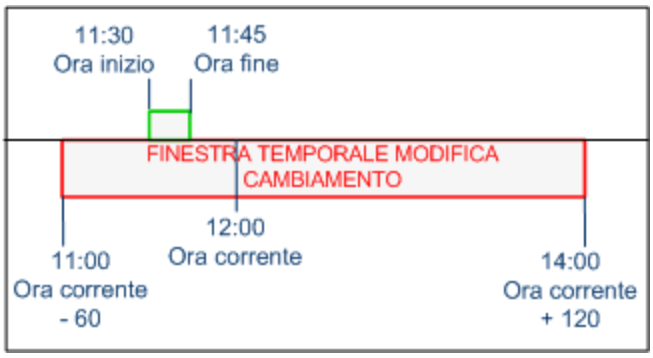
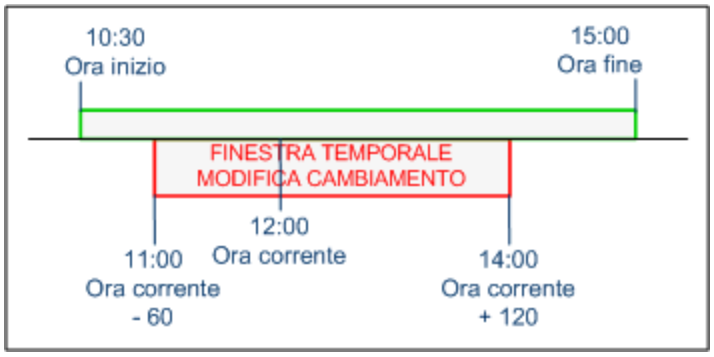
Esempi che mostrano istanze in cui gli allarmi vengono o non vengono generati

Il seguenti esempi illustrano i valori minimo e massimo per la finestra temporale e i momenti in cui gli allarmi vengono o non vengono generati, vedere .

Scenario 1- Nessun allarme generato

- Attività emergenza inserita il: 12:00
- Finestra temporale: min = +60; max = +120
- Inizio attività: 12:10; Fine attività: 12:30



Scenario 2- Allarme generato • Data modifica attività: 12:00 • Finestra temporale: min = +60; max = +120 • Inizio attività: 12:10; Fine attività: 13:30	
Scenario 3- Allarme generato • Attività emergenza inserita: 12:00 • Finestra temporale: min = -60; max = +120 • Inizio attività: 11:30; Fine attività: 11:45	
Scenario 4- Allarme generato • Data modifica attività: 12:00 • min = -60; max = +120 • Inizio attività: 10:30; Fine attività: 15:00	

Configurazione della protezione

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica dell'autenticazione Lightweight Single Sign-On
- Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control
- Utilizzo della gestione identità
- Architettura della modalità di gestione identità di Release Control
- Utilizzo dell'autenticazione LDAP
- Architettura dell'autenticazione LDAP di Release Control

Compiti

- Utilizzo della modalità di gestione identità
- Utilizzo della modalità di autenticazione database
- Configurazione delle proprietà di connessione LDAP
- Impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP

Riferimenti

- Limitazioni di LW-SSO
- Avvisi di protezione LW-SSO
- Informazioni importanti per LW-SSO
- Interfaccia utente della configurazione della protezione

Concetti

Panoramica dell'autenticazione Lightweight Single Sign-On

Single Sign-On è un metodo di controllo degli accessi che consente a un utente di effettuare il login una sola volta per accedere alle risorse di più sistemi software senza che vengano richieste di nuovo le credenziali. Le applicazioni del gruppo di sistemi software configurato considerano l'autenticazione attendibile. Non è pertanto necessario procedere a ulteriori autenticazioni quando ci si sposta da un'applicazione all'altra.

La strategia predefinita di autenticazione single sign-on per Release Control è Lightweight Single Sign-On (LW-SSO). LW-SSO è integrato in Release Control e non richiede un computer esterno per l'autenticazione.

Per informazioni sull'abilitazione di LW-SSO in Release Control, vedere Riquadro Lightweight SSO (LWSSO).

Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control

È possibile configurare Release Control per l'utilizzo di una delle seguenti modalità di autenticazione utenti:

- **Gestione identità.** Release Control è in grado di utilizzare sistemi di gestione identità per l'autenticazione, ad esempio Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).Per informazioni sull'utilizzo della gestione identità, vedere Utilizzo della gestione identità.
- **LDAP.** Per l'autenticazione degli utenti, Release Control interagisce direttamente con il server Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Le informazioni degli utenti vengono memorizzate nella directory informazioni LDAP, mentre per l'elaborazione delle query e l'aggiornamento della directory stessa viene utilizzato un server LDAP.Per informazioni, vedere Utilizzo dell'autenticazione LDAP.

- **Database.** Release Control non interagisce con un sistema di gestione identità o LDAP, è Release Control stesso ad autenticare tutti gli utenti.Per informazioni, vedere Utilizzo della modalità di autenticazione database.

Utilizzo della gestione identità

I sistemi di gestione identità consentono alle aziende di gestire le informazioni sugli account utente al fine di controllare l'accesso alle applicazioni. Se viene utilizzato un sistema di gestione identità e un utente tenta di accedere a un'applicazione, tale sistema autentica prima di tutto l'utente richiedendo credenziali quali nome utente e password. Se l'utente viene autenticato, il sistema di gestione identità autorizza il relativo livello di accesso all'applicazione, in base all'identità dell'utente e alle autorizzazioni di cui dispone. In questo modo, i dati critici vengono protetti mediante apposite autorizzazioni, mentre le informazioni sull'identità dell'utente finale vengono memorizzate correttamente.

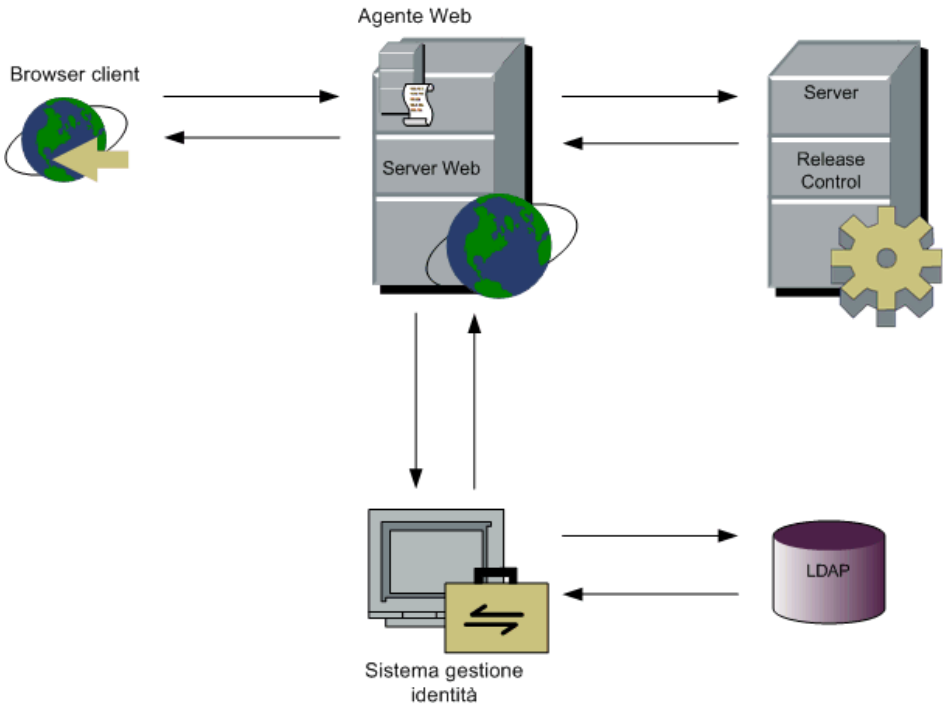
Release Control supporta una serie di sistemi di gestione identità. Per gli esempi di configurazione riportati in questo documento viene utilizzato il sistema di gestione identità CA SiteMinder 6.0.

Per ulteriori informazioni sull'architettura della modalità di gestione identità, vedere Architettura della modalità di gestione identità di Release Control.

Per informazioni sull'utilizzo della modalità di gestione identità, vedere Utilizzo della modalità di gestione identità.

Architettura della modalità di gestione identità di Release Control

Il seguente schema mostra l'architettura di gestione identità di Release Control.



Per utilizzare un sistema di gestione identità insieme a Release Control è necessario distribuire Release Control in modo che possa interagire con un server Web (Microsoft Internet Information Services (IIS) oppure Apache HTTP Server). Per informazioni, vedere la *Guida alla distribuzione di Release Control*.

L'agente Web di gestione identità viene installato sul server Web e utilizzato come unico punto di accesso per tutti i client Web. L'agente Web intercetta tutte le richieste in ingresso e ne assicura l'autenticazione. Solo le richieste autenticate vengono trasferite al server di Release Control.

Utilizzo dell'autenticazione LDAP

È possibile configurare Release Control per l'autenticazione degli utenti mediante LDAP. Release Control acquisisce automaticamente le informazioni di accesso degli utenti dal server LDAP. Poiché Release Control e LDAP sono sincronizzati, qualunque informazione dell'utente modificata in LDAP viene aggiornata in Release Control al successivo accesso dell'utente. Quando si configura l'autenticazione LDAP, i gruppi utenti LDAP vengono mappati ai ruoli utente di Release Control.

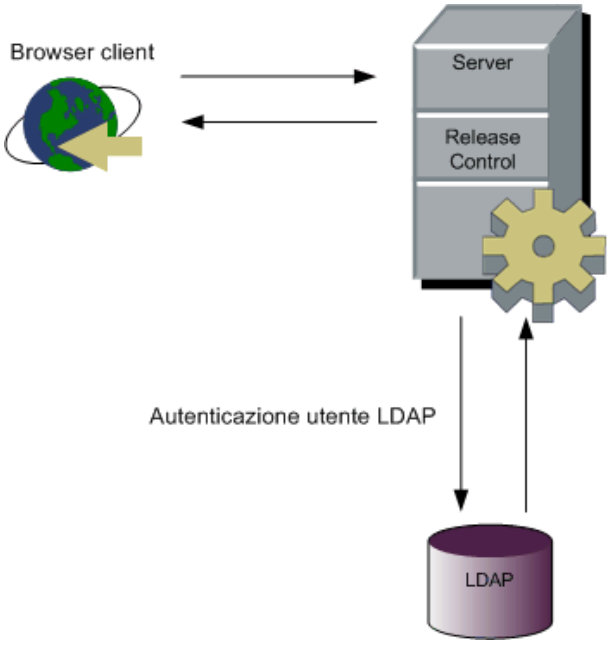
Per informazioni sull'architettura dell'autenticazione LDAP, vedere Architettura dell'autenticazione LDAP di Release Control.

Per informazioni sull'utilizzo dell'autenticazione LDAP, vedere Configurazione delle proprietà di connessione LDAP.

> **Nota:**Se il server LDAP consente il binding anonimo, Release Control permette di accedere utilizzando una password vuota.

Architettura dell'autenticazione LDAP di Release Control

Il seguente schema mostra l'architettura della modalità di autenticazione LDAP di Release Control.



Compiti

Utilizzo della modalità di gestione identità

Per utilizzare Release Control insieme a un sistema di gestione identità quale CA SiteMinder, è necessario configurare sia Release Control sia sistema di gestione identità. In questa sezione viene utilizzato CA SiteMinder a scopo esemplificativo, ma gli stessi concetti sono applicabili a una serie di altri sistemi di gestione identità.

> **Attenzione:** Prima di cambiare le impostazioni di protezione è consigliabile eseguire un backup del set di configurazione corrente di Release Control utilizzando l'utilità di esportazione dei set di configurazione.Per informazioni, vedere Esporta set di configurazione.

Il processo di configurazione della modalità di gestione identità di Release Control comprende le seguenti operazioni:

Passaggio 1: Configurazione di Release Control per l'utilizzo di Gestione identità:

Passaggio 2: Configurazione di un sistema di gestione identità per l'utilizzo con Release Control

Passaggio 3: Aggiunta dell'amministratore dell'azienda a Release Control

Passaggio 4: Utilizzo della modalità di gestione identità

Passaggio 5: Utilizzo dell'opzione di riga di comando della modalità di gestione identità nell'esecuzione di un'utilità

Passaggio 6: (Opzionale) Ridistribuzione del file ccm_package.zip file in Universal CMDB (solo se si effettua l'upgrade di Release Control e si utilizza l'adattatore di configurazione change)

Passaggio 7: Configurazione di Release Control per l'utilizzo di un adattatore di federazione nella modalità di gestione identità

Passaggio 1: Configurazione di Release Control per l'utilizzo di Gestione identità:

Per utilizzare Release Control insieme a CA SiteMinder, l'amministratore di Release Control deve procedere come segue:

1. Impostare la modalità di autenticazione. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione**. Nel riquadro Autenticazione, selezionare **Gestione identità** dall'elenco **Modalità di autenticazione**. Specificare le informazioni di accesso utente necessarie per il collegamento al server LDAP.
2. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione > Modalità Gestione identità**. Nel riquadro Modalità Gestione identità, definire le seguenti informazioni di accesso utente:
   - **Intestazione nome**
   - **Intestazione cognome**
   - **Intestazione e-mail**
   - **Codifica richiesta**

   Per informazioni, vedere Modalità Gestione identità.

3. Se l'azienda dispone di una pagina di disconnessione, chiedere all'amministratore di your CA SiteMinder di fornire l'URL di disconnessione di Release Control. In **Modulo** > **Amministratore** > **scheda Configurazione** > **Protezione**, immettere il valore fornito nel campo **URL disconnessione**. Per informazioni, vedere Riquadro Protezione.
4. Dopo aver salvato e applicato le impostazioni di configurazione, riavviare il servizio di Release Control.

Passaggio 2: Configurazione di un sistema di gestione identità per l'utilizzo con Release Control

Per utilizzare CA SiteMinder insieme a Release Control, l'amministratore di CA SiteMinder deve procedere come segue:

1. Installare e configurare l'agente Web.
   Installare l'agente Web sul server di Release Control, quindi configurare l'agente per la protezione della risorsa Release Control. Solo gli utenti autorizzati a operare con Release Control devono essere autorizzati ad accedere alla risorsa Release Control.

   Per ulteriori informazioni sull'installazione dell'agente Web e la configurazione dell'agente per la protezione delle risorse, consultare la *eTrust SiteMinder Web Agent Installation Guide* (in inglese) disponibile presso CA SiteMinder.
2. Configurare CA SiteMinder per l'aggiunta delle seguenti intestazioni alla richiesta di intestazioni HTTP restituita a seguito di un'autenticazione:
   - Intestazione nome di accesso
   - Intestazione nome
   - Intestazione cognome
   - Intestazione e-mail
3. Per lavorare con l'adattatore di federazione change di Universal CMDB e con utilità della riga di comando, verificare che l'accesso a CA SiteMinder supporti l'autenticazione di base.
   Nella finestra di dialogo dello **schema di autenticazione** di CA SiteMinder, selezionare la casella di controllo **Support non-browser clients**.
4. Configurare la pagina di disconnessione. Se l'azienda non dispone di una pagina di disconnessione, CA SiteMinder dovrà essere configurato per l'utilizzo della pagina di disconnessione di Release Control, definita nella casella **URL disconnessione** in **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > riquadro **Protezione**.

Passaggio 3: Aggiunta dell'amministratore dell'azienda a Release Control

Per impostazione predefinita, Release Control prevede un solo utente dotato di privilegi di amministratore, **admin**. Questo utente, tuttavia, non esiste nella directory informazioni LDAP. L'amministratore di Release Control dell'azienda, le cui proprietà sono memorizzate nella directory

LDAP, non è inizialmente presente in Release Control e deve essere aggiunto mediante la seguente procedura bootstrap. Per aggiungere l'amministratore dell'azienda a Release Control, procedere come segue:

1. Per impostazione predefinita, il ruolo assegnato a un utente nella modalità di gestione identità nella casella **Ruoli predefiniti** è **System Administrator**. In questo modo, il primo accesso viene assegnato all'utente con privilegi di amministratore di sistema.
   Accedere a Release Control (http://<nome server>/ccm) utilizzando le credenziali dell'utente che dovrà diventare l'amministratore in Release Control.
2. Verificare che agli utenti che accederanno a Release Control in futuro vengano assegnati privilegi di utente normale.
   A tale scopo, passare a **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Gestione identità**, quindi cambiare in **Utente** il ruolo assegnato nella casella **Ruoli predefiniti**.
3. (Opzionale) Cambiare la password dell'utente **admin**.
4. Dopo aver salvato e applicato le impostazioni di configurazione, riavviare il servizio di Release Control.

> **Note:**
>
> - Una volta eseguita la procedura esposta in precedenza, è possibile chiudere la porta del server Tomcat (per impostazione predefinita 8080) al traffico in ingresso mediante un firewall.
>   Verificare che il server Tomcat sia ancora aperto al traffico proveniente da localhost.
> - Si consiglia di rimuovere l'utente **admin** da Release Control.

Passaggio 4: Utilizzo della modalità di gestione identità

Quando si opera nella modalità di gestione identità, il sistema di gestione identità autentica tutti gli utenti. Se un utente è stato autenticato correttamente, il sistema di gestione identità restituisce le proprietà utente nome utente, nome, cognome e indirizzo nella richiesta di intestazioni HTTP. Release Control verifica se l'utente è già esistente in Release Control. In caso affermativo, il nome, il cognome e l'indirizzo dell'utente vengono aggiornati, laddove necessario. In caso contrario, l'utente verrà aggiunto a Release Control come utente normale (ruolo **Utente**) con le proprietà restituite dal sistema di gestione identità.

> **Note:**
>
> - L'utente creato non è in grado di accedere a Release Control utilizzando la modalità di autenticazione database finché l'amministratore di Release Control non fornisce all'utente una password di Release Control. Per informazioni, vedere Utilizzo della modalità di autenticazione

database.

- Per eseguire un'operazione correlata a un utente (ad esempio l'assegnazione di un elemento azione) prima che l'utente sia presente in Release Control, è possibile aggiungere l'utente a Release Control usando l'utilità di importazione utenti. Per ulteriori informazioni su questa utilità, vedere Importa utenti.
  Quando si opera nella modalità di gestione identità, agli utenti e all'amministratore di Release Control vengono applicate le seguenti limitazioni:
  - Gli utenti non sono in grado di modificare i propri nomi utente, password, nomi, cognomi o indirizzi e-mail.
  - L'amministratore di Release Control non è in grado di aggiungere utenti a Release Control utilizzando il modulo Amministratore.
  - L'amministratore di Release Control non è in grado di aggiornare nomi utente, password, nomi, cognomi o indirizzi degli utenti in Release Control.

Passaggio 5: Utilizzo dell'opzione di riga di comando della modalità di gestione identità nell'esecuzione di un'utilità

Quando si esegue una delle utilità, è necessario utilizzare l'opzione della riga di comando **--im-mode** per specificare che Release Control viene eseguito nella modalità di gestione identità. Per informazioni, vedere Utilità di Release Control.

Passaggio 6: (Opzionale) Ridistribuzione del file ccm_package.zip file in Universal CMDB (solo se si effettua l'upgrade di Release Control e si utilizza l'adattatore di configurazione change)

Se si è effettuato l'upgrade della versione di Release Control in uso, è necessario ridistribuire il file **ccm_package.zip** in Universal CMDB. Per informazioni, vedere *Configurazione di Universal CMDB* nella *Guida alla distribuzione di Release Control*.

Passaggio 7: Configurazione di Release Control per l'utilizzo di un adattatore di federazione nella modalità di gestione identità

Quando si configura un adattatore di federazione in Universal CMDB, è necessario indicare `{IMMODE}` prima del nome utente quando si specificano le proprie credenziali.

Ad esempio: `{IMMODE}<nome utente>`

Per ulteriori informazioni sugli adattatori di federazione, vedere la *Guida di riferimento per lo sviluppatore di Universal CMDB*.

Utilizzo della modalità di autenticazione database

In alternativa all'utilizzo delle soluzioni di gestione identità di Release Control o di autenticazione utenti LDAP, è possibile utilizzare la modalità di autenticazione database di Release Control.

Per utilizzare la modalità di autenticazione database:

1. Se in precedenza è stata chiusa la porta del server Tomcat (per impostazione predefinita 8080), riaprirla.
2. Impostare la modalità di autenticazione di Release Control su **Database** nell'elenco **Modalità di autenticazione** in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > riquadro **Autenticazione**, quindi riavviare il servizio Release Control.
3. Accedere a Release Control (**http://<nome server>:<porta server Tomcat>/ccm**) utilizzando **admin** come nome utente e password.
4. Aggiungere gli utenti necessari, fornendo loro una password iniziale. È anche possibile configurare password per gli utenti aggiunti durante l'utilizzo della modalità di gestione identità. Questi utenti possono accedere a Release Control utilizzando la modalità di autenticazione normale di Release Control. Per informazioni, vedere Preferenze utente.

Configurazione delle proprietà di connessione LDAP

Questo task descrive l'impostazione dei parametri LDAP per l'utilizzo dell'autenticazione LDAP in Release Control.

1. Configurare il server LDAP.
2. Impostare la modalità di autenticazione:
   a. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione**.
   b. Nel riquadro Autenticazione, selezionare **LDAP** dall'elenco **Modalità di autenticazione**.
   c. Specificare le informazioni di accesso utente necessarie per il collegamento al server LDAP.
3. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP**. Nel riquadro Modalità LDAP, definire le seguenti informazioni di accesso utente:

- Intestazione nome
- Intestazione cognome
- Intestazione e-mail

Per informazioni, vedere Riquadro Modalità LDAP.

4. Mappare i gruppi utenti LDAP ai ruoli di Release Control nel riquadro Mapping gruppi LDAP/ruoli Release Control. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP**.
   Specificare il **Nome gruppo LDAP** del gruppo utenti LDAP, quindi selezionare uno o più **Ruoli Release Control**.
5. Indicare se sincronizzare il mapping gruppi in caso di cambiamento di una definizione. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP**. Nella casella di controllo **Sincronizza ruolo**, effettuare una delle seguenti operazioni:
   - Selezionare la casella di controllo **Sincronizza ruolo** per indicare che se un utente passa a un gruppo LDAP differente verrà automaticamente mappato ai nuovi ruoli corrispondenti di Release Control.
   - Deselezionare la casella di controllo **Sincronizza ruolo** per indicare che gli utenti dovranno conservare i ruoli originali anche se cambiano gruppo. In questo caso, un utente potrà cambiare ruolo solo utilizzando il client di Release Control.
6. Specificare i ruoli da mappare su un utente se questo non appartiene ad alcuno dei gruppi definiti nella sezione **gruppi**. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP** e selezionare il ruolo predefinito necessario dall'elenco **Ruoli predefiniti**. Se si seleziona un ruolo predefinito dall'elenco **Ruoli predefiniti**, l'autenticazione LDAP consentirà agli utenti che non appartengono ad alcun gruppo LDAP di accedere a Release Control con il ruolo predefinito.

   > **Nota:** ad almeno uno dei ruoli predefiniti o dei ruoli mappati è necessario assegnare l'autorizzazione editConfiguration. Per impostazione predefinita, l'autorizzazione editConfiguration viene assegnata al ruolo System Administrator.

Impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP

Il file **ldap.properties** che consente di impostare la connessione tra Release Control e il server LDAP.

L'installazione di Release Control mette a disposizione due file **ldap.properties** di esempio. Entrambi i file contengono istruzioni dettagliate per l'impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP.

Questo task descrive l'impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP mediante il file **ldap.properties**.

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP** > **Proprietà server LDAP**. È possibile aggiungere informazioni LDAP nel riquadro di destra.
2. Passare a **<directory di installazione di Release Control>\examples\ldap-examples** ed effettuare una delle seguenti operazioni:
   - Se si utilizza LDAP Active Directory, copiare il file **ldap.properties.AD** situato in **<directory di installazione di Release Control>\examples\ldap-examples** nella directory locale.
   - Se si utilizza LDAP SUN One, copiare il file **ldap.properties.SO** situato in **<directory di installazione di Release Control>\examples\ldap-examples** nella directory locale.

     > **Nota:** se si utilizza un altro server LDAP, è possibile utilizzare uno dei due esempi come modello.
3. Impostare le necessarie informazioni LDAP e salvare il file.

   > **Nota:** Se il server LDAP è configurato per funzionare su SSL, impostare `enableSSL=true` nel file ldap.properties e installare un certificato di protezione sulla Java Virtual Machine (JVM) di Release Control.

Riferimenti

Limitazioni di LW-SSO

In questa sezione vengono descritte le limitazioni della configurazione LW-SSO.

- **Accesso all'applicazione:**
  - Il client deve accedere all'applicazione con il nome dominio completo (FQDN) nell'URL di accesso, ad esempio: `http://flood.mercury.global:8080/WebApp`
  - LW-SSO non supporta URL con un indirizzo IP oppure URL senza dominio.

- **Configurazione del bilanciamento del carico:**
  Un bilanciamento del carico distribuito con LW-SSO deve essere configurato per l'utilizzo di sessioni sticky.
- **Supporto multi-dominio:**
  - La funzionalità multi-dominio si basa sul riferimento HTTP. LW-SSO supporta pertanto collegamenti da un'applicazione all'altra e non supporta la digitazione di un URL in una finestra del browser, a meno che le due applicazioni non risiedano nello stesso dominio.
  - Collegamento da pagine protette (HTTPS) a pagine non protette (HTTP) in uno scenario multi-dominio:
    La funzionalità multi-dominio non è utilizzabile nel collegamento da una pagina protetta (HTTPS) a una pagina non protetta (HTTP).
  - Comportamento dei cookie di terze parti in Internet Explorer:
    Microsoft Internet Explorer 6 contiene un modulo che supporta "Platform for Privacy Preferences (P3P) Project". In altre parole, i cookie che provengono da un dominio di terzi sono bloccati per impostazione predefinita nell'area di protezione "Internet". Anche i cookie di sessione sono considerati di terze parti da Internet Explorer e vengono pertanto bloccati, impedendo a LW-SSO di funzionare. Per informazioni, vedere: http://support.microsoft.com/kb/323752/it-it.

    Per risolvere il problema, aggiungere l'applicazione avviata (o un subset di dominio DNS come *.miodominio.com) all'area "Intranet"/"Siti attendibili" del computer (in Microsoft Internet Explorer, selezionare **Strumenti** > **Opzioni Internet** > **Protezione** > **Intranet locale** > **Siti** > **Avanzate**) per consentire l'accettazione dei cookie.

    > **Attenzione:**il cookie della sessione LW-SSO è solo uno dei cookie utilizzati dall'applicazione di terzi bloccata.
- **Funzionalità di disconnessione multi-dominio con Internet Explorer 7:**

La funzionalità di disconnessione multi-dominio può riscontrare errori quando si utilizza Internet Explorer 7 e l'applicazione richiama più di tre verbi di redirect HTTP 302 consecutivi nella procedura di disconnessione.

In uno scenario di questo tipo, Internet Explorer 7 può non gestire correttamente la risposta del redirect HTTP 302 e visualizzare una pagina di errore con il messaggio "Impossibile visualizzare la pagina Web".

Per aggirare il problema, si consiglia se possibile di ridurre il numero di comandi di redirect applicazione nella sequenza di disconnessione.

Avvisi di protezione LW-SSO

In questa sezione vengono descritti gli avvisi di protezione correlati alla configurazione LW-SSO:

Parametro InitString riservato in LW-SSO:

LW-SSO utilizza la crittografia simmetrica per convalidare e creare un token LW-SSO. Il parametro **initString** della configurazione viene utilizzato per l'inizializzazione della chiave segreta. Un'applicazione crea un token e ciascuna applicazione che utilizza lo stesso parametro initString lo convalida.

> **Note:**
>
> 1. Non è possibile utilizzare LW-SSO senza impostare il parametro initString.
> 2. Il parametro initString indica informazioni riservate e deve essere considerato riservato in termini di pubblicazione, trasporto e persistenza.
> 3. Il parametro initString deve essere condiviso solo tra applicazioni che si integrano tra loro mediante LW-SSO.
> 4. La lunghezza minima del parametro initString è di 12 caratteri.

Informazioni importanti per LW-SSO

Questa sezione contiene informazioni importanti in merito a LW-SSO.

- **Orario GMT.** Tutte le applicazioni di un'integrazione LW-SSO devono utilizzare lo stesso orario GMT con una differenza massima di 15 minuti.
- **Funzionalità multi-dominio.** La funzionalità multi-dominio richiede che per tutte le applicazioni dell'integrazione LW-SSO vengano configurate le impostazioni **Domini protetti** (presenti in **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > riquadro **Lightweight SSO (LWSSO)**) se le applicazioni dovranno integrarsi con applicazioni di domini DNS differenti.

Interfaccia utente della configurazione della protezione

Questa sezione include:

- Riquadro Protezione
- Riquadro Autenticazione
- Riquadro Modalità Database
- Riquadro Modalità Gestione identità
- Riquadro Modalità Gestione identità
- Riquadro Proprietà server LDAP
- Riquadro Lightweight SSO (LWSSO)

Riquadro Protezione

Questo riquadro consente di definire l'URL cui l'applicazione viene reindirizzata dopo la disconnessione, nonché di configurare il computer per un accesso che non richieda l'inserimento di nome utente e password.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione**.
Compiti correlati	Utilizzo della modalità di gestione identità
Vedere anche	Utilizzo della gestione identità

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	**Descrizione**
URL disconnessione	URL cui l'applicazione viene reindirizzata dopo la disconnessione. **Impostazione predefinita:**/ccm/imresources/ccmLogout.html
Abilita "Memorizza dati"	Quando si accede a Release Control dalla pagina iniziale, è possibile selezionare **Memorizza dati** sul computer in modo che al successivo accesso dallo stesso computer non sia necessario specificare nome utente e password.

Riquadro Autenticazione

Questo riquadro consente di definire la modalità di autenticazione per Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione**

	> **Protezione** > **Autenticazione**.
Compiti correlati	• Utilizzo della modalità di gestione identità • Utilizzo della modalità di autenticazione database • Configurazione delle proprietà di connessione LDAP
Vedere anche	Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Modalità di autenticazione	Consente di configurare Release Control per l'utilizzo di una delle seguenti modalità di autenticazione utenti: • Database • LDAP • Gestione identità

Riquadro Modalità Database

Questo riquadro consente di configurare i requisiti di protezione di Release Control se si utilizza la modalità di autenticazione database.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità Database**.
Compiti correlati	Utilizzo della modalità di autenticazione database
Vedere anche	Panoramica dell'autenticazione utenti di Release Control

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Lunghezza minima password	Determina il numero minimo di caratteri che una password può contenere. Per impostazione predefinita, una password deve contenere almeno un carattere.
Lunghezza massima password	Determina il numero massimo di caratteri che una password può contenere. Il numero deve essere maggiore di 25. **Impostazione predefinita:**50

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Formato convalida password	Utilizzando espressioni regolari, specificare i caratteri che ciascuna password utente può contenere. Ad esempio, utilizzare la seguente espressione per indicare che una password può contenere qualunque lettera maiuscola o minuscola, oltre a qualunque cifra: `^[A-Z,a-z,0-9]$`.
Messaggio di errore formato convalida password	Tipo di messaggio di errore da visualizzare se la password contiene un carattere non consentito.
Lunghezza massima nome utente	Determina il numero massimo di caratteri che un nome utente può contenere. Il numero deve essere maggiore di 25. **Impostazione predefinita:**50
Lunghezza minima nome utente	Determina il numero minimo di caratteri che un nome utente può contenere. **Impostazione predefinita:**1
Formato convalida nome utente	Utilizzando espressioni regolari, specificare i caratteri che ciascun nome utente può contenere. Ad esempio, utilizzare la seguente espressione per indicare che un nome utente può contenere qualunque lettera maiuscola o minuscola, oltre a qualunque cifra: `^[A-Z,a-z,0-9]$`.
Messaggio di errore formato convalida nome utente	Tipo di messaggio di errore da visualizzare se il nome utente contiene un carattere non consentito.

Riquadro Modalità Gestione identità

Quando si configura un sistema di gestione identità da utilizzare con Release Control, è necessario configurare il sistema di gestione identità per l'aggiunta delle intestazioni presenti in questo riquadro alla richiesta di intestazioni HTTP restituita a seguito di un'autenticazione.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità Gestione identità**.
Compiti correlati	Utilizzo della modalità di gestione identità
Vedere anche	Utilizzo della gestione identità

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Intestazione e-mail	Contiene l'indirizzo e-mail dell'utente.
Intestazione nome	Contiene il nome dell'utente.
Intestazione cognome	Contiene il cognome dell'utente.
Intestazione nome di accesso	Contiene il nome utente con il quale l'utente accede a Release Control.
Codifica richiesta	Valore di codifica utilizzato dalla gestione identità. **Impostazione predefinita:**ISO-88591

Riquadro Modalità LDAP

Questo riquadro consente di configurare Release Control per la modalità LDAP.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP**.
Compiti correlati	Configurazione delle proprietà di connessione LDAP
Vedere anche	Utilizzo dell'autenticazione LDAP

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Ruoli predefiniti	Ruolo utente predefinito di Release Control assegnato a un utente non mappato su gruppi utenti LDAP. • Se si seleziona un ruolo predefinito dall'elenco **Ruoli predefiniti**, l'autenticazione LDAP consentirà agli utenti che non appartengono ad alcun gruppo LDAP di accedere a Release Control con il ruolo predefinito. • Se non si seleziona un ruolo predefinito, l'autenticazione LDAP non consentirà all'utente che non appartiene ad alcun gruppo LDAP di accedere a Release Control.
Intestazione e-mail	Nome dell'attributo LDAP nel quale è memorizzato l'indirizzo e-mail dell'utente.
Intestazione nome	Nome dell'attributo LDAP nel quale è memorizzato il nome dell'utente.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Intestazione cognome	Nome dell'attributo LDAP nel quale è memorizzato il cognome dell'utente.
Sincronizza ruolo	Indica se sincronizzare il mapping gruppi in caso di cambiamento di una definizione. • Selezionare questa casella di controllo per indicare che se un utente passa a un gruppo LDAP differente verrà automaticamente mappato ai nuovi ruoli corrispondenti di Release Control. • Deselezionare la casella di controllo per indicare che gli utenti dovranno conservare i ruoli originali anche se cambiano gruppo. In questo caso, un utente potrà cambiare ruolo solo utilizzando il client di Release Control. **Impostazione predefinita:**non selezionato.

Riquadro Mapping gruppi LDAP/ruoli Release Control

Questo riquadro consente di mappare i gruppi utenti LDAP ai ruoli utente di Release Control.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di mappare un altro gruppo utenti LDAP al ruolo utente di Release Control.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di eliminare la riga selezionata.
Nome gruppo LDAP	Nome del gruppo utenti LDAP.
Ruoli Release Control	Selezionare il ruolo utente di Release Control da mappare al gruppo utenti LDAP corrispondente.

Riquadro Proprietà server LDAP

Questo riquadro contiene il file **ldap.properties**, che consente di impostare la connessione tra Release Control e il server LDAP.

L'installazione di Release Control mette a disposizione due file **ldap.properties** di esempio. Entrambi i file contengono istruzioni dettagliate per l'impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP.

- Se si utilizza LDAP Active Directory, copiare il file **ldap.properties.AD** situato in **<directory di installazione di Release Control>\examples\ldap-examples** nella directory locale.
- Se si utilizza LDAP SUN One, copiare il file **ldap.properties.SO** situato in **<directory di installazione di Release Control>\examples\ldap-examples** nella directory locale.

Per informazioni sulla modifica di questi file, vedere Configurazione di file nella scheda Configurazione.

Per una descrizione delle proprietà di connessione presenti nel file **ldap.properties file**, vedere Proprietà di connessione presenti nel file ldap.properties.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Autenticazione** > **Modalità LDAP** > **Proprietà server LDAP**.
Compiti correlati	Impostazione della connessione tra Release Control e il server LDAP
Vedere anche	• Utilizzo dell'autenticazione LDAP • Architettura dell'autenticazione LDAP di Release Control • Utilizzo della scheda Configurazione

Proprietà di connessione presenti nel file ldap.properties

Di seguito sono descritte le proprietà di connessione presenti nel file **ldap.properties**:

Proprietà di connessione	Descrizione
Password amministratore	Password amministratore utilizzata per la creazione della connessione LDAP iniziale. **Nota:**questo parametro non è obbligatorio se l'opzione **useAdministrator** è impostata su `false`.
Nome utente amministratore	Nome utente amministratore utilizzato per la creazione della connessione LDAP iniziale. **Nota:**questo parametro non è obbligatorio se l'opzione **useAdministrator** è impostata su `false`.
BATCHSIZE	Indica le dimensioni massime del blocco da ricevere prima di restituire i risultati.

Proprietà di connessione	Descrizione
	Nota:questo parametro influenza solo il tempo di risposta LDAP.
dynamicGroupsClass	Classe oggetto utilizzata per la memorizzazione delle informazioni del gruppo dinamico.
dynamicGroups DescriptionAttribute	Attributo utilizzato per memorizzare la descrizione del gruppo dinamico.
dynamicGroups DisplayNameAttribute	Attributo utilizzato per memorizzare il nome di visualizzazione del gruppo dinamico.
dynamicGroups MemberAttribute	Attributo utilizzato per memorizzare l'URL di ricerca che definisce i membri del gruppo dinamico.
dynamicGroups MemberAttribute	Attributo utilizzato per memorizzare il nome del gruppo dinamico.
enableDynamic Groups	Release Control dovrà cercare utenti nei gruppi dinamici e nei gruppi statici.
enableNestedGroups	Release Control dovrà cercare ricorsivamente tutti gli utenti nei sottogruppi. **Nota:**le istanze vengono restituite dal filtro di ricerca dei gruppi.
enableSSL	Se il parametro è selezionato, per la connessione al server LDAP verrà utilizzato SSL.
groupsBase	Nome distinto (DN) utilizzato per la ricerca di gruppi nella directory LDAP.
groupsDescription Attribute	Utilizzato per memorizzare la descrizione del gruppo.
groupsDisplayNameAttribute	Utilizzato per memorizzare il nome di visualizzazione del gruppo.
groupsFilter	Indica le istanze che la ricerca di gruppi LDAP dovrà restituire.
groupsMembers Attribute	Utilizzato per memorizzare le informazioni dei membri del gruppo.
groupsNameAttribute	Utilizzato per memorizzare il nome del gruppo.
groupsObjectClass	Classe oggetto utilizzata per la memorizzazione delle informazioni del gruppo statico.
groupsScope	L'ambito della ricerca di gruppi è il seguente:

Proprietà di connessione	Descrizione
	• **SCOPE_SUB**. Esegue la ricerca nella sottostruttura sotto la base del gruppo. • **SCOPE_ONE**. Esegue la ricerca solo nel primo livello della sottostruttura sotto la base del gruppo. • **SCOPE_BASE.**Esegue la ricerca solo nella root della sottostruttura. **Nota:**la base del gruppo viene definita nell'attributo **groupsBase** .
ldapHost	Nome host del computer su cui è eseguito il server LDAP.
maximalAllowed GroupsHierarchyDepth	Definisce la profondità massima consentita per la gerarchia dei gruppi. Un valore negativo indica che la profondità è illimitata. **Nota:**questo parametro è applicabile solo se il parametro **enableNestedGroups** è impostato su. `true`.
MAXBACKLOG	Indica le dimensioni della coda in attesa di risultati batch se **BATCHSIZE** è diverso da **0**. **Nota:**questo parametro influenza solo il tempo di risposta LDAP.
ldapPort	Numero porta del server LDAP. Se **enableSSL** è impostato su `true`, questa porta viene utilizzata per la connessione SSL.
REFERRALS	Alcuni oggetti in LDAP possono essere semplici riferimenti a un altro LDAP contenente le informazioni necessarie. Se selezionata, la ricerca segue automaticamente i riferimenti finché non raggiunge il numero indicato dal parametro **REFERRALS_HOP_LIMIT**. In caso contrario, se il numero di HOP viene superato, la ricerca non potrà restituire tutti i risultati richiesti.
REFERRALS_HOP_LIMIT	Indica il numero di volte in cui vengono seguiti i riferimenti, finché non si verifica un'eccezione che termina la ricerca.
rootGroupsBase	Nome distinto (DN) utilizzato per la ricerca di gruppi root nella directory LDAP.
rootGroupsFilter	Indica le istanze che la ricerca LDAP dovrà restituire.
rootGroupsSearch Scope	L'ambito della ricerca di gruppi root è il seguente:

Proprietà di connessione	Descrizione
	• **SCOPE_SUB**. Esegue la ricerca nella sottostruttura sotto la base del gruppo. • **SCOPE_ONE**. Esegue la ricerca solo nel primo livello della sottostruttura sotto la base del gruppo. • **SCOPE_BASE.**Esegue la ricerca solo nella root della sottostruttura. **Nota:**la base del gruppo viene definita nell'attributo **rootGroupsBase**.
SIZELIMIT	Consente di limitare il numero totale di risultati restituiti da LDAP per una ricerca.
TIMELIMIT	Consente di limitare il tempo impiegato da LDAP per una ricerca.
usersBase	Nome distinto (DN) utilizzato per la ricerca di utenti nella directory LDAP.
usersDisplayName Attribute	Attributo utilizzato per memorizzare il nome di visualizzazione dell'utente.
usersFilter	Indica le istanze che la ricerca utenti LDAP dovrà restituire.
useAdministrator	Se impostato su `true`, la connessione LDAP viene creata con il nome utente e la password dell'amministratore indicati nei parametri **Administrator username** e **password**. In caso contrario, la connessione LDAP verrà creata senza nome utente o password. **Nota:**l'utente guest v2 non è supportato dalla libreria.
usersObjectClass	Classe oggetto utilizzata per la memorizzazione delle informazioni dell'utente.
usersScope	L'ambito della ricerca di utenti è il seguente: • **SCOPE_SUB**. Esegue la ricerca nella sottostruttura sotto la base del gruppo. • **SCOPE_ONE**. Esegue la ricerca solo nel primo livello della sottostruttura sotto la base del gruppo. • **SCOPE_BASE.**Esegue la ricerca solo nella root della sottostruttura. **Nota:**la base di ricerca utenti viene definita nell'attributo **usersBase**.

Proprietà di connessione	Descrizione
usersUniqueIDAttribute	Memorizza il nome di accesso corrente dell'utente. **Nota:**le funzioni di ricerca e autenticazione DN presuppongono che l'attributo sia univoco.

Riquadro Lightweight SSO (LWSSO)

In questo riquadro è possibile abilitare LW-SSO in Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Protezione** > **Lightweight SSO (LWSSO)**.
Vedere anche	Panoramica dell'autenticazione Lightweight Single Sign-On

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Dominio	(Opzionale) Deve contenere il dominio del server di Release Control. Se non definito, Release Control assegnerà automaticamente un valore all'elemento.
Stringa di inizializzazione	Deve contenere una stringa condivisa utilizzata da tutte le applicazioni attendibili che si integrano con LW-SSO.
Domini protetti	(Opzionale) Deve contenere almeno un dominio del server di Release Control. Nei casi in cui le applicazioni attendibili risiedono in altri domini, tutti i domini interessati dovranno essere definiti qui.

Configurazione server

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della configurazione multi-proprietà
- Panoramica della distribuzione cluster

Compiti

- Configurazione del server di Release Control per multi-proprietà (solo SaaS)
- Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control

Riferimenti

- Interfaccia utente della configurazione del server

Concetti

Panoramica della configurazione multi-proprietà

> **Nota:**questa opzione di configurazione è pertinente in modo particolare per i provider SaaS.

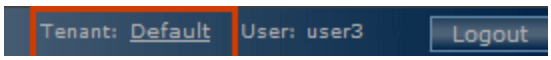
È possibile configurare il proprio server Release Control in modo che possa servire organizzazioni con più client (proprietari).

In un ambiente di questo tipo, ciascun proprietario di Release Control viene mappato a un ID cliente di Universal CMDB. I ticket della richiesta di change dal Service Desk vengono allocati ai proprietari in Release Control in base al valore specificato nel campo di allocazione proprietario.

Quando un utente associato a più di un proprietario accede a Release Control, il sistema richiede di selezionare il nome del proprietario cui sono allocati i ticket della richiesta di change specificata.

Se si desidera lavorare con un proprietario diverso dopo aver effettuato l'accesso al sistema, non è necessario disconnettersi. Selezionare il proprietario richiesto dall'opzione di selezione proprietario visualizzata a sinistra del pulsante **Disconnetti** nell'angolo superiore destro dello schermo (vedere la

figura sotto). Release Control consente all'utente di accedere di nuovo al sistema senza dover immettere le credenziali.



Note:

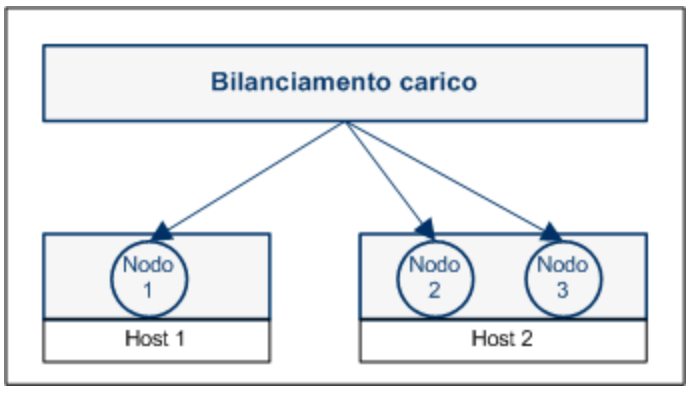
1. L'opzione di selezione proprietario non viene visualizzata se l'utente è associato solo a un proprietario.
2. È possibile modificare il valore visualizzato del termine **proprietario** in Release Control nel file **customizable-labels.properties** in **Moduli** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Etichette e termini**. Per informazioni, vedere Configurazione di etichette e termini.

In un ambiente multi-proprietario, la configurazione di base di Release Control è la stessa per tutti i proprietari.

Per informazioni sulla configurazione del server per la multi-proprietà, vedere Configurazione del server di Release Control per multi-proprietà (solo SaaS).

Panoramica della distribuzione cluster

Il server di Release Control può essere distribuito su più nodi. È possibile distribuire un cluster di nodi su più istanze dello stesso computer fisico o su computer separati.



Nota: Per informazioni su come distribuire un cluster, vedere Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control.

Bilanciamento del carico

Le richieste del client vengono distribuite attraverso i nodi utilizzando un **bilanciamento del carico**. In

una distribuzione del cluster, il bilanciamento del carico rappresenta il punto di accesso all'interno del sistema e l'accesso a Release Control tramite l'URL del bilanciamento del carico.

Release Control include un'implementazione di riferimento di un bilanciamento del carico software. Questo bilanciamento del carico è composto da un componente server Web (Apache o IIS) e un componente **mod_jk**. Tuttavia, si consiglia tuttavia di usare un bilanciamento del carico hardware. Release Control supporta qualsiasi bilanciamento del carico che include la funzione **sessione sticky**.

Vantaggi del clustering - Capacità utente e disponibilità server

Se il cluster viene distribuito sullo stesso computer o su computer separati, la **capacità utente simultanea** di Release Control ne risulta aumentata. Tuttavia, se si desidera aumentare anche la **disponibilità del server**, è necessario distribuire il cluster su computer separati.

Note e limitazioni

- Alcuni change di configurazione richiedono il riavvio del servizio Release Control. In una distribuzione del cluster è necessario riavviare tutti i nodi nel cluster.
- Se si apportano cambiamenti alle impostazioni del campo (**Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Integrazioni** > **Campi**) in una distribuzione cluster, è necessario arrestare tutti i nodi nel cluster, tranne uno. Ciò non determina un periodo di tempo di inattività del sistema, poiché un nodo è ancora in funzione durante l'esecuzione di questa breve procedura.
  Il motivo per cui è necessario arrestare i nodi è che questa configurazione può produrre cambiamenti di schema nel database. Per evitare di dover sincronizzare la riconfigurazione del modello di database in ciascuno dei nodi, questo cambiamento di configurazione viene gestito da un singolo nodo.

  Per attivare i cambiamenti dalle impostazioni del campo:

  a. Salvare una bozza dei cambiamenti.
  b. Arrestare tutti i nodi nel cluster, tranne uno.
  c. Attivare la configurazione su quel nodo.
  d. Attivare nuovamente gli altri nodi.
- Se si configura un adattatore Service Desk su uno dei nodi mentre gli altri nodi sono installati su un computer separato, procedere come di seguito:
  a. Se Release Control è in esecuzione su uno dei nodi, interrompere il servizio Release Control.
  b. Copiare il file **<NomeServiceDesk>-adapter-log4j.properties** dalla directory **conf** del primo nodo nella directory **conf** dell'altro nodo.
  c. Copiare la directory **SDI-<NomeServiceDesk>** dalla directory **apps** del primo nodo nella directory **apps** dell'altro nodo.

Compiti

Configurazione del server di Release Control la multi-proprietà (solo SaaS)

> **Nota:**l'attività è pertinente in particolare per i provider SaaS.

Questo task descrive come configurare il server di Release Control in modo da servire organizzazioni con più client (proprietari). Per le informazioni complementari relative all'opzione di configurazione, vedere Panoramica della configurazione multi-proprietà.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Definizione di un campo personalizzato per l'allocazione proprietario

Passaggio 2: Aggiunta di proprietari e assegnazione di valori campo allocazione

Passaggio 3: Mapping dei proprietari a ID cliente di UCMDB

Passaggio 4: Associazione degli utenti con i proprietari

Passaggio 1: Definizione di un campo personalizzato per l'allocazione proprietario

1. Nel Service Desk, decidere quale campo verrà utilizzato come campo allocazione proprietario. I ticket della richiesta di change dal Service Desk verranno allocati sui proprietari in Release Control in base al valore di questo campo. Inoltre, considerare quali valori vengono utilizzati per ciascun proprietario.

   > **Nota:** se si sta integrando il sistema con Service Manager, selezionare il campo Società per poter lavorare con più proprietari.

2. Mappare il campo di allocazione proprietario del Service Desk selezionato sopra a un campo corrispondente in Release Control. Il campo Release Control deve essere di tipo **Testo breve**.
   - Per informazioni sulla creazione di campi in Release Control, vedere Configurazione delle impostazioni di campo ed enumerazione.
   - Per informazioni sulla mappatura dei campi di Service Desk ai campi di Release Control, vedere Scrittura di script di conversione.

Passaggio 2: Aggiunta di proprietari e assegnazione di valori campo allocazione

Nel riquadro Multi-proprietà (**Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Multi-proprietà**), è possibile aggiungere i nuovi proprietari e mappare ciascun proprietario su un valore campo allocazione proprietario. In base a questo valore, i ticket della richiesta di cambiamento vengono allocati sul proprietario pertinente.

Per informazioni sull'interfaccia utente, vedere Riquadro Multi-proprietà.

Passaggio 3: Mapping dei proprietari a ID cliente di UCMDB

Nell'area Mapping ID cliente/proprietario di UCMDB del riquadro Connessioni disponibili (**Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Integrazioni** > **Universal CMDB** > **Connessioni disponibili** > **<nome server di Universal CMDB>**), è possibile associare i proprietari con gli ID cliente di Universal CMDB.

> **Nota:**È possibile associare più proprietari con più ID cliente di una configurazione Universal CMDB, oppure è possibile associare proprietari differenti con diverse configurazioni Universal CMDB.
> Se sono presenti più configurazioni Universal CMDB, ciascuna configurazione deve appartenere alla stessa versione.

Per informazioni sull'interfaccia utente, vedere <Riquadri Connessioni disponibili>.

Passaggio 4: Associazione degli utenti con i proprietari

Per associare gli utenti di Release Control con diversi proprietari, è possibile utilizzare l'utilità per l'importazione degli utenti. Questa utilità consente di importare un elenco di utenti definiti e le proprietà degli utenti da un file CSV a Release Control.

Nella proprietà **PROPRIETARIO** del file CSV, specificare il nome proprietario associato all'utente. Gli utenti possono essere associati con più di un proprietario. I nomi dei proprietari devono essere separati da un punto e virgola. Nel seguente esempio di file CSV, John Doe è associato a due proprietari, **cliente1** e **cliente2**.

```
USERNAME,PASSWORD,FIRST_NAME,LAST_NAME,EMAIL,BUSINESS_ID,TENANT,ROLE
jdoe,1234,John,Doe,jon.doe@hpe.com,jdoe,customer1;customer2,NOC
```

Per informazioni sull'utilità di importazione utenti, vedere Importa utenti.

Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control

Questo task descrive come distribuire Release Control su più nodi.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Installazione e configurazione di Release Control sul primo nodo

Passaggio 2: Configurazione del server di Release Control con le informazioni di bilanciamento del carico

Passaggio 3: Configurazione delle opzioni di trasporto di rete sul primo nodo

Passaggio 4: Installazione e configurazione di Release Control su nodi aggiuntivi

Passaggio 5: Configurazione di un bilanciamento del carico

Passaggio 1: Installazione e configurazione di Release Control sul primo nodo

Sul primo nodo, è possibile installare Release Control ed eseguire la configurazione iniziale come se fosse una distribuzione normale. Per informazioni sull'installazione e l'esecuzione della configurazione iniziale di Release Control, consultare la *Guida alla distribuzione di Release Control*.

È necessario, almeno, installare il prodotto e configurare il database. Tuttavia, si consiglia di eseguire tutte fasi della configurazione di base, inclusa la configurazione della connettività di Universal CMDB, le impostazioni per l'integrazione del Service Desk, i campi personalizzati, e le impostazioni di enumerazione personalizzate.

> **Nota:** Alcuni change di configurazione richiedono il riavvio del servizio Release Control. A questo punto, è necessario solo riavviare il singolo nodo.Se si apportano questi cambiamento della configurazione dopo avere distribuito il cluster, sarà necessario riavviare l'intero cluster.

Passaggio 2: Configurazione del server di Release Control con le informazioni di bilanciamento del carico

1. Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** e definire le seguenti impostazioni nel riquadro Server:
   - **Nome server**: immettere il nome host (dominio completo) o l'indirizzo IP del bilanciamento del carico.
   - **Indirizzo server**: specificare l'URL del bilanciamento del carico.

2. Salvare e applicare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).

Passaggio 3: Configurazione delle opzioni di trasporto di rete sul primo nodo

È possibile configurare il cluster per usare il trasporto multicast o unicast.

1. Selezionare il tipo di trasporto.
   Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster** e nella casella Trasporto cluster selezionare multicast o unicast.
2. Configurare le impostazioni di trasporto.
   - **Se è stato selezionato Trasporto multicast**, configurare le impostazioni di trasporto nel riquadro Cluster multicast (**Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster** > **Cluster multicast**).
     Per informazioni sull'interfaccia utente, vedere Riquadro Cluster multicast.
   - **Se è stato selezionato Trasporto unicast**, configurare le impostazioni di trasporto nel riquadro Cluster unicast (**Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster** > **Cluster unicast**)
     Per informazioni sull'interfaccia utente, vedere Riquadro Cluster unicast.
3. Salvare e applicare i cambiamenti della configurazione (vedere Salvataggio e applicazione dei cambiamenti alla configurazione).
4. Riavviare il servizio Release Control.

Passaggio 4: Installazione e configurazione di Release Control su nodi aggiuntivi

È possibile distribuire un cluster di nodi su più istanze dello stesso computer fisico o su computer separati.

- **Per distribuire un cluster di nodi su più istanze dello stesso computer fisico:**
  eseguire l'utilità per la creazione del nodo. Per informazioni, vedere Distribuzione di più istanze di Release Control sullo stesso computer.
- **Per installare nodi aggiuntivi su computer separati:**
  a. Installare Release Control sul nuovo computer.
  b. Copiare il file **database.properties** dalla directory **conf** del primo nodo alla directory **conf** del nuovo nodo.
  c. Se è stato configurato un adattatore Service Desk sul primo nodo, procedere come segue:
     i. Se Release Control è in esecuzione su uno dei nodi, interrompere il servizio Release Control.

ii. Copiare il file **<nomeServiceDesk>-adapter-log4j.properties** dalla directory **conf** del primo nodo nella directory **conf** del nuovo nodo.

iii. Copiare la directory **SDI-<nomeServiceDesk>** dalla directory **apps** del primo nodo alla directory **apps** del nuovo nodo.

Passaggio 5: Configurazione di un bilanciamento del carico

È possibile configurare sia bilanciamento del carico hardware che software. Si consiglia di usare un bilanciamento del carico hardware.

- **Per configurare un bilanciamento del carico hardware:**
  Configurare il bilanciamento del carico di terze parti per usare una **sessione sticky** e indirizzare le richieste attraverso tutti i nodi.
- **Per configurare un bilanciamento del carico software:**
  Release Control include un'implementazione di riferimento di un bilanciamento del carico software. Questo bilanciamento del carico è composto da un componente server Web (Apache o IIS) e un componente **mod_jk**.

Per un esempio di configurazione del bilanciamento del carico software con un server Web Apache, vedere Configurazione di un bilanciamento del carico software.

Distribuzione di più istanze di Release Control sullo stesso computer

I seguenti passaggi descrivono l'uso dell'utilità di creazione del nodo per distribuire Release Control sul più nodi nello stesso computer fisico.

> **Nota:** quando si crea un nodo, viene creato anche un servizio Windows per quel nodo.È possibile scegliere di saltare questa fase, e creare il servizio in un'altra fase.

- Creazione di un nuovo nodo
- Rimozione di un nodo esistente
- Creazione di un servizio Windows per un nodo esistente
- Rimozione di un servizio Windows per un nodo esistente

Creazione di un nuovo nodo

Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

```
createNode create -<parametri nodo>
```

Usare i seguenti parametri per definire il nodo:

- **-DnodeName.** Il nome del nuovo nodo.Questo nome è usato come nome della directory nella directory **server** e come jvmRoute in Tomcat.

  > **Nota:** la convenzione predefinita per i nomi dei nodi è server-<n>. Ad esempio, il primo nodo è definito come server-0.

- **-DtomcatPort.** La porta di controllo Tomcat.Nel server-0 è impostata su 8005.
- **-DhttpPort.** La porta http Tomcat.Nel server-0 è impostata su 8080.
- **-DhttpsPort.** La porta https Tomcat.Nel server-0 è impostata su 8443.
- **-DajpPort.** La porta del protocollo Java Apach.Nel server-0 è impostata su 8009.
- **-DjmxHttpPort.** La porta http JMX.Nel server-0 è impostata su 39900.
- **-DjmxRemotePort.** La porta remota JMX.Nel server-0 è impostata su 39600.
- **-DnodeDebugPort.** La porta di debug.Nel server-0 è impostata su 7878.
- **-DservicePrefix.** In Windows, per il nodo verrà creato un servizio denominato **ReleaseControl <nome-nodo>**.Usare questo parametro per cambiare il prefisso da **ReleaseControl** ad altro.
- **-Dskip.service.**Impostare su un valore qualsiasi per saltare la creazione di un servizio Windows.

  > **Nota:** è possibile creare un servizio Windows per il nodo in un'altra fase, utilizzando un comando separato. Per informazioni, vedere Creazione di un servizio Windows per un nodo esistente.
  >
  > Se non è stato creato un servizio Windows, è possibile usare lo script <directory di installazione di Release Control>\StartCcm-<nome-server>.bat per avviare il server Tomcat.

Esempio:

```
createNode create -DnodeName=server-1 -DtomcatPort=9005 \

-DhttpPort=9090 -DhttpsPort=9443 \

-DajpPort=9009 -DjmxHttpPort=29900 \

-DjmxRemotePort=29600 -DnodeDebugPort=7878
```

Rimozione di un nodo esistente

Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

```
createNode remove-node -DnodeName=<nodeName>
```

dove **<nodeName>** è il nome del nodo esistente che si desidera rimuovere.

Esempio:

```
createNode remove-node -DnodeName=server-1
```

Creazione di un servizio Windows per un nodo esistente

Se si sceglie di saltare la creazione di un servizio Windows durante la creazione di un nuovo nodo, è possibile creare il servizio Windows in un comando separato.

Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

```
createNode create-service <dettagli nodo>
```

Usare i seguenti parametri per definire il nodo:

- **-DnodeName.**Il nome del nodo esistente per il quale creare il servizio.
- **-DjmxHttpPort.** La porta http JMX.Nel server-0 è impostata su 39900.
- **-DjmxRemotePort.** La porta remota JMX.Nel server-0 è impostata su 39600.
- **-DnodeDebugPort.** La porta di debug.Nel server-0 è impostata su 7878.
- **-DservicePrefix.** Il prefisso del nome del servizio Windows.Per impostazione predefinita, il prefisso è **ReleaseControl**.

Esempio:

```
createNode create-service -DnodeName=server-1 \
-DjmxHttpPort=29900 \
-DjmxRemotePort=29600
```

Rimozione di un servizio Windows per un nodo esistente

1. Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

   ```
   createNode remove-service -DnodeName=<nodeName>
   ```

   dove **<nodeName>** è il nome del nodo esistente per il quale rimuovere il servizio.
2. Eliminare i file del nodo pertinente da **<directory di installazione di Release Control>\servers**.

Esempio:

```
createNode remove-service -DnodeName=server-1
```

Configurazione di un bilanciamento del carico software

Release Control include un'implementazione di riferimento di un bilanciamento del carico software. Questo bilanciamento del carico è composto da un componente server Web (Apache o IIS) e un componente **mod_jk**.

Questo compito descrive come configurare un bilanciamento del carico software utilizzando un server Web Apache.

Questo compito include i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Modifica del file server.xml su ciascun nodo

Passaggio 2: Definizione del nodo da usare come bilanciamento del carico

Passaggio 3: Installazione di Apache e mod_jk.so sul computer designato

Passaggio 4: Configurazione del bilanciamento del carico

Passaggio 5: Risultati

Passaggio 1: Modifica del file server.xml su ciascun nodo

> **Nota:**questa fase deve essere eseguita per ciascun nodo nel cluster.

1. Aprire il file **<directory di installazione di Release Control>\tomcat\conf\server.xml**.
2. Individuare il testo **Motore** e aggiungere il seguente attributo:

   ```
   jvmRoute="<nodeName>"
   ```

   dove **<nodeName>** è il nome del nodo.

   Ad esempio, sul server-0, aggiungere:

   ```
   jvmRoute="server-0"
   ```

Passaggio 2: Definizione del nodo da usare come bilanciamento del carico

È possibile usare uno dei nodi sul quale è installato Release Control o un nodo separato che non contiene l'installazione di Release Control.

Passaggio 3: Installazione di Apache e mod_jk.so sul computer designato

1. Si consiglia di scaricare il server Apache 2.4 VC14 HTTP e i file mod_jk.so corrispondenti dai seguenti collegamenti:
   - httpd-2.4.23-win64-VC14.zip
   - mod_jk-1.2.41-win64-VC14.zip
   - httpd-2.4.23-win32-VC14.zip
   - mod_jk-1.2.41-win32-VC14.zip
2. Copiare il file mod_jk.so e incollarlo in **<directory di installazione di Apache>\modules**.
3. Aprire una finestra di comando, accedere alla directory.\Apache24\bin, quindi eseguire il comando **httpd –k install** per installare un servizio Apache.
4. Eseguire il seguente comando:

   <directory di installazione di Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat config apache "C:\Program Files\Apache Software Foundation\Apache24"
5. Una volta eseguita l'operazione, avviare il server di Apache e il server di Release Control.

Passaggio 4: Configurazione del bilanciamento del carico

1. (solo Windows) aggiungere la seguente stringa alla fine del file **httpd.conf**:

```
Include conf.d/*.conf
```

2. Creare una directory denominata **conf.d** all'interno dell'installazione Apache.
3. Creare un file denominato **rc-cluster.conf** in questa directory e configurarlo in relazione al seguente esempio (sostituire di conseguenza i nomi host e i nomi dei nodi):

```
LoadModule jk_module modules/mod_jk.so


LoadModule jk_module modules/mod_jk.so


JkLogLevel info

JkLogStampFormat "[%a %b %d %H:%M:%S %Y] "

JkLogFile logs/mod_jk.log
```

```
JkWorkerProperty worker.list=balancer,jkstatus,server-0

JkWorkerProperty worker.jkstatus.type=status

JkWorkerProperty worker.balancer.type=lb
JkWorkerProperty worker.balancer.balance_workers=server-0,server-1
JkWorkerProperty worker.balancer.sticky_session=true

JkWorkerProperty worker.server-0.type=ajp13
JkWorkerProperty worker.server-0.host=host1.example.com
JkWorkerProperty worker.server-0.port=8009
JkWorkerProperty worker.server-0.lbfactor=1

JkWorkerProperty worker.server-1.type=ajp13
JkWorkerProperty worker.server-1.host=host2.example.com
JkWorkerProperty worker.server-1.port=9009
JkWorkerProperty worker.server-1.lbfactor=1

JkMount /ccm/messagebroker/amfpolling server-0
JkMount /ccm/messagebroker/amfpolling/* server-0
JkMount /ccm/* balancer
JkUnMount /ccm/messagebroker/amfpolling balancer
JkUnMount /ccm/messagebroker/amfpolling/* balancer
JkMount /dashboard/* balancer
JkMount /rcdocs/* balancer
JkMount /jkmanager/* jkstatus
```

```
Redirect /rc /ccm/
```

> **Nota:** la funzione chat nel modulo Titolare funziona solo se il dominio di LW-SSO è configurato correttamente e l'accesso al client è eseguito utilizzando un nome dominio completo.

4. Riavviare Apache.

Passaggio 5: Risultati

A questo punto si ha un bilanciamento del carico funzionante. Per eseguire la verifica è possibile accedere all'URL per la gestione del bilanciamento all'indirizzo http://balancer-host/jkmanager/.

Riferimenti

Interfaccia utente della configurazione del server

Questa sezione include:

- Riquadro Server
- Riquadro Cluster
- Riquadro Cluster multicast
- Riquadro Cluster unicast
- Riquadro Multi-proprietà

Riquadro Server

Questo riquadro consente di configurare:

- Le proprietà di connessione per il server di posta SMTP responsabile dell'invio delle notifiche e-mail a Release Control.

- Il nome e l'indirizzo del server dell'applicazione Release Control. Release Control utilizza queste impostazioni per creare i collegamenti alle richieste nell'applicazione Release Control da notifiche e-mail.
- Altre impostazioni generali.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server**.
Vedere anche	Utilizzo della scheda Configurazione

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Fuso orario client	Questa opzione è rilevante solo quando si seleziona l'opzione **Forza fuso orario client**. L'opzione **Forza fuso orario client** costringe tutti gli utenti a visualizzare l'ora e la data nel fuso orario selezionato qui.
Nome filtro predefinito	Il filtro predefinito utilizzato nel riquadro Filtri in **Modulo** > **Analisi** > **Richieste di cambiamento** e nella casella **Attività** in **Modulo** > **Titolare** > **Controllo** quando si esegue l'accesso al sistema.
Forza fuso orario client	Tutti gli utenti di Release Control visualizzano l'ora e la data nello stesso fuso orario selezionato nella casella **Fuso orario client** . **Impostazione predefinita:**Non selezionato
Indirizzo server	Specificare l'indirizzo del server di Release Control come segue: • Se si installa un solo server di Release Control, specificare l'URL del computer. **Nota:** se si utilizza un server Web, utilizzare la porta del server Web. • Se si configura un cluster di due o più server di Release Control dietro a un processo di bilanciamento del carico, specificare l'URL del processo.
Nome server	Immettere il nome completo dominio del server (FQDN). **Nota:** • Non utilizzare il valore predefinito **localhost** o l'indirizzo IP. • Se si configura un cluster di due o più server di Release Control dietro a un processo di bilanciamento del carico, specificare il nome di dominio del processo.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Host SMTP	Immettere il nome host del computer server di posta SMTP.
Password SMTP	Specificare la password necessaria per la connessione al server di posta SMTP. Se la password deve essere crittografata, vedere Crittografia password per informazioni sulle password crittografate.
Porta SMTP	Specificare la porta da utilizzare per la connessione al server di posta SMTP.
Nome utente SMTP	Specificare il nome utente da utilizzare per la connessione al server di posta SMTP, laddove necessario.
Lingua del sistema	La lingua predefinita utilizzata da Release Control. **Impostazione predefinita:**inglese
Visualizza fuso orario	Include il fuso orario nella data quando la data è nel formato esteso. **Impostazione predefinita:**Non selezionato

Riquadro Cluster

Questo riquadro consente di selezionare il tipo di trasporto da utilizzare in una distribuzione cluster.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster**.
Compiti correlati	Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica della distribuzione cluster

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Trasporto cluster	Selezionare il tipo di trasporto da utilizzare in una distribuzione cluster: • **Disabilita trasporto cluster.** Selezionare questa opzione se non si esegue la distribuzione di Release Control in un cluster.Per impostazione predefinita l'opzione è selezionata. • **Trasporto multicast.** Se viene selezionata questa opzione, configurare le informazioni del trasporto multicast nel riquadro

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Cluster multicast(vedere Riquadro Cluster multicast). • **Trasporto unicast.** Se viene selezionata questa opzione, configurare le informazioni del trasporto unicast nel riquadro Cluster unicast(vedere Riquadro Cluster unicast).

Riquadro Cluster multicast

Questo riquadro consente di configurare le informazioni per il trasporto multicast in una distribuzione cluster.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster** > **Cluster multicast**.
Informazioni importanti	Questo riquadro è rilevante solo se si seleziona l'opzione **Trasporto multicast** nel riquadro Cluster (**Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster**).
Compiti correlati	Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica della distribuzione cluster

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Indirizzo multicast	Immettere l'indirizzo IP multicast. Se non si dispone di un indirizzo IP è possibile crearne uno. Gli indirizzi IP validi per un indirizzo multicast sono nell'intervallo di classe D. Si consiglia di specificare un indirizzo nell'intervallo 239.0.0.0/8, ad esempio, 239.0.0.1. **Nota:**assicurarsi di non usare un indirizzo IP cluster esistente.
Porta multicast	Scegliere una porta a caso tra 1025-65000. **Esempio:**45566

Riquadro Cluster unicast

Questo riquadro consente di configurare le informazioni per il trasporto unicast in una distribuzione cluster.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster** > **Cluster unicast**.
Informazioni importanti	Questo riquadro è pertinente solo se si è selezionata l'opzione **Trasporto unicast** nel riquadro Cluster (**Modulo** > **Amministratore** > **Configurazione** > **Server** > **Cluster**).
Compiti correlati	Configurazione di una distribuzione cluster di Release Control
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica della distribuzione cluster

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Intervallo porte	Se vengono distribuiti più nodi sullo stesso computer, all'avvio dei nodi questi eseguono la ricerca della prima porta disponibile. Definire il numero delle porte che il nodo cercherà tra quelle disponibili. Il nodo avvia la ricerca partendo dal numero di porta definito nella casella **Porta iniziale**.
Porta iniziale	Definire il numero della porta dal quale il nodo inizia la ricerca della disponibilità quando si avvia.
Indirizzi statici	Immettere gli indirizzi IP statici di tutti i nodi nel cluster. **Esempio:** Se il nodo 1 è su 10.0.0.1 e il nodo 2 è su 10.0.0.2, ed entrambi sono sulla porta 7800, immettere la seguente stringa:`10.0.0.1[7800],10.0.0.2[7800]`.
Timeout	Il tempo di attesa di un nodo per la ricezione di un messaggio da un altro nodo prima che si verifichi il timeout. **Impostazione predefinita:**3000 millisecondi (consigliato)

Riquadro Multi-proprietà

Questo pannello consente di configurare il server di Release Control in modo da servire organizzazioni con più client (proprietari).

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Configurazione** > **Server** > **Multi-proprietà.**
Informazioni importanti	Questo riquadro è importante in particolare per i provider Saas.
Compiti correlati	Configurazione del server di Release Control per multi-proprietà (solo SaaS)
Vedere anche	• Utilizzo della scheda Configurazione • Panoramica della configurazione multi-proprietà

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi configurazione al set di configurazione. Consente di aggiungere un nuovo proprietario.
	Rimuovi configurazione dal set di configurazione. Consente di rimuovere il proprietario selezionato.
Campo allocazione proprietario	Selezionare il campo richiesta di cambiamento utilizzato come base per l'allocazione dei ticket richiesta di cambiamento sui proprietari pertinenti. **Nota:**se si sta integrando il sistema con Service Manager, selezionare il campo **Società** per poter lavorare con più proprietari.
Valore campo allocazione proprietario	Specificare un valore per il Campo allocazione proprietario. In base a questo valore, i ticket per la richiesta di cambiamento vengono allocati sul proprietario corrispondente nella colonna Nome proprietario.
Nome proprietario	Specifica il nome del proprietario

Configurazione dei periodi di tempo

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della configurazione dei periodi di tempo

Compiti

- Definizione dei periodi di tempo

Riferimenti

- Scheda Periodi di tempo

Concetti

Panoramica della configurazione dei periodi di tempo

È possibile configurare diversi tipi di periodi di tempo e raggrupparli in categorie. Release Control assegna le richieste di change elaborate alle categorie definite in base ai criteri definiti per ciascuna categoria.

In Release Control è possibile configurare i seguenti tipi di periodi di tempo:

- **Finestra cambiamento.** Un periodo di tempo durante il quale è possibile implementare le richieste di cambiamento.
- **Blackout.**Un periodo di tempo durante il quale non è possibile implementare le richieste di cambiamento.
- **Neutro ai cambiamenti.**Un periodo di tempo che indica un evento esterno, ad esempio un periodo di vacanza, che non esercita un'influenza diretta sull'implementazione della richiesta.

Per ulteriori informazioni sui periodi di tempo, vedere Periodi di tempo.

Per una descrizione della procedura consigliata per la definizione dei periodi di tempo all'interno dell'organizzazione, vedere Definizione dei periodi di tempo.

Release Control calcola la conformità delle richieste di change che soddisfano le categorie configurate con le regole relative a queste categorie.

Le richieste di cambiamento la cui implementazione non è prevista all'interno dei periodi configurati in **Finestra cambiamento** sono contrassegnate come **Conflitto periodo di tempo** nel modulo Analisi. In modo analogo, le richieste di cambiamento la cui implementazione è prevista all'interno dei periodi configurati come **Blackout** sono contrassegnate come **Conflitti periodo di tempo**. Nella vista Elenco analisi, queste richieste sono contrassegnate da un'icona nella colonna Anomalo. Nella vista Calendario, queste richieste sono contrassegnate con un riquadro nero.

Nel riquadro Dettagli e analisi, è possibile visualizzare i conflitti dei periodi di tempo in cui la richiesta di cambiamento selezionata è stata pianificata per essere apportata o al di fuori di una **Finestra cambiamento** o all'interno di un periodo **Blackout**. Per informazioni, vedere Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo.

> **Nota:** se vengono definiti dei fattori di rischio relativi al periodo di tempo e in seguito si aggiornano le impostazioni del periodo di tempo, è possibile eseguire manualmente il processo di ricalcolo per calcolare il rischio in base alle nuove impostazioni per il periodo di tempo.Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale.

Compiti

Definizione dei periodi di tempo

Questo compito descrive la procedura consigliata per la definizione dei periodi di tempo.

Questa sezione include:

Passaggio 1: Identificazione dei periodi Finestra cambiamento e Blackout

Passaggio 2: Definizione di un filtro

Passaggio 3: Definizione di una categoria di periodo di tempo

Passaggio 1: Identificazione dei periodi Finestra cambiamento e Blackout

I periodi di tempo definiscono il momento in cui i cambiamenti possono essere implementati o meno.

Quando vengono definiti i periodi di tempo, si consiglia di identificare prima i periodi Finestre di cambiamento e Blackout all'interno dell'organizzazione.

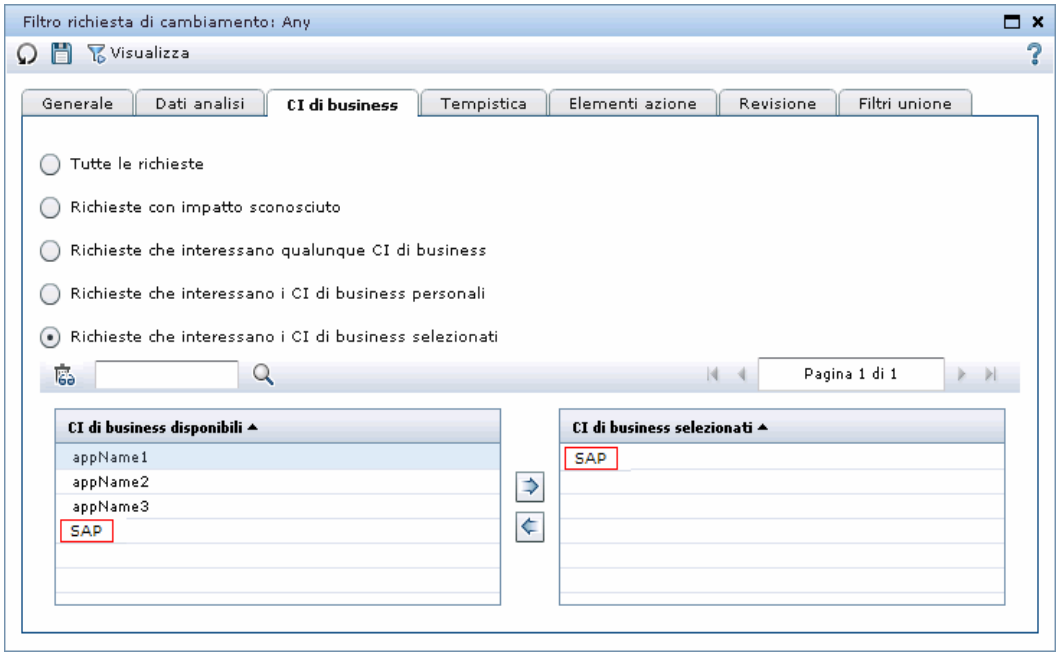
- Una Finestra di cambiamento è un periodo di tempo durante il quale le richieste sono designate per essere implementate. Ad esempio, è possibile definire una Finestra cambiamento che consente di apportare modifiche al sito Web della società solo da sabato alle 17:00 a domenica alle 23:00.
- Un periodo Blackout è un periodo di tempo durante il quale non è possibile implementare le richieste. Ad esempio, potrebbe essere necessario definire un periodo Blackout che impedisce di apportare le modifiche al sito Web della società durante i periodi che vanno dal primo giorno successivo alla fine di ciascun trimestre fiscale, al giorno successivo alla pubblicazione da parte della società di un comunicato relativo ai risultati conseguiti dalla società nel trimestre interessato.

Passaggio 2: Definizione di un filtro

Definire un filtro pertinente al periodo Finestra cambiamento o Blackout identificato nell'organizzazione.

Ad esempio, se l'organizzazione deve apportare delle modifiche all'applicazione SAP, è possibile creare un filtro che visualizzi le richieste di cambiamento i cui risultati dell'analisi di impatto hanno effetto su alcuni CI di business. È possibile definire il filtro per includere i CI di business che sono stati associati con l'applicazione SAP.

Nella scheda CI di business della finestra di dialogo Filtro richiesta di cambiamento, selezionare i CI di business che si desidera includere nel filtro.



Per informazioni sulla creazione di un filtro, vedere Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento.

Quando si salva il filtro, assegnare un nome appropriato, ad esempio, `sap_application`e selezionare la casella di controllo **Filtro periodo di tempo**. Il filtro viene quindi visualizzato nella casella **Cambiamenti corrispondenti:** Casella **Filtro** nella scheda Periodi di tempo del modulo Amministratore, è quindi possibile selezionare questo filtro quando si definisce una categoria del periodo di tempo.

> **Nota:** in alcuni casi non è possibile selezionare la casella di controllo **Filtro periodo di tempo**.Per informazioni su quando è possibile salvare un filtro come filtro periodo di tempo, vedere Filtro periodo di tempo.

Per informazioni sulla definizione dei periodi di tempo, vedere Panoramica della configurazione dei periodi di tempo.

Passaggio 3: Definizione di una categoria di periodo di tempo

Una volta creati i filtri pertinenti, è possibile configurare una categoria del periodo di tempo per ciascun periodo Finestra cambiamento e Blackout. Se sono presenti più tipi di periodo Finestra cambiamento e Blackout, è necessario definire una categoria diversa per ciascuno di essi.

Ad esempio, è necessario definire una Finestra cambiamento per entrambe le applicazioni SAP e Siebel. È possibile definire una Finestra cambiamento nella quale le modifiche all'applicazione SAP possono essere apportate solo ogni venerdì dalle 22:00 alle 23:30 e un'altra Finestra cambiamento nella quale le modifiche all'applicazione Siebel possono essere applicate ogni sabato notte dalle 21:00 alle 23:00. In questo caso, si potrebbe definire una diversa categoria di periodo di tempo per ciascuna Finestra cambiamento.

La scheda Periodi di tempo nel modulo Amministratore consente di definire nuove categorie di periodi di tempo. Quando si definisce una nuova categoria del periodo di tempo relativa all'applicazione SAP, è possibile selezionare il filtro `sap_application` dalla casella **Cambiamenti corrispondenti:** Casella **Filtro** per istruire Release Control in modo che includa la richiesta di change nella categoria corrente. Definire quindi la regola di ricorrenza obbligatoria che si desidera applicare alla categoria del periodo di tempo.

Per informazioni sulla definizione dei periodi di tempo, vedere Panoramica della configurazione dei periodi di tempo.

Riferimenti

Scheda Periodi di tempo

Questa scheda consente di configurare diversi tipi di periodi di tempo e di raggrupparli in categorie.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Periodi di tempo**.
Compiti correlati	Definizione dei periodi di tempo
Vedere anche	• Panoramica della configurazione dei periodi di tempo • Periodi di tempo • Valutazione > scheda Conflitti periodo di tempo

Riquadro Periodi di tempo

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Aggiungi categoria periodo di tempo. Consente di configurare le categorie dei periodi di tempo. Una nuova categoria del periodo di tempo viene visualizzata nel riquadro Periodi di tempo. Definire le proprietà della nuova categoria nel riquadro di destra.Per informazioni, vedere Riquadro Categoria periodo di tempo. **Nota:** Se le categorie dei periodi di tempo sono state create con una versione precedente di Release Control, la categoria del periodo di tempo continua a restare nel sistema anche se non è possibile modificarne nessuna proprietà.Si consiglia di eliminare queste categorie dei periodi di tempo e creare una nuova categoria in base alle stesse proprietà.
	Elimina categoria periodo di tempo. Consente di eliminare la categoria periodo di tempo selezionata.
	Aggiungi regola ricorrenza periodo di tempo. Consente di configurare le regole di ricorrenza del periodo di tempo per la categoria selezionata nel riquadro Periodi di tempo. Una nuova regola di ricorrenza del periodo di tempo viene visualizzata nel

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	riquadro Periodi di tempo. Definire le proprietà della nuova regola nel riquadro di destra.Per informazioni, vedere Riquadro Regola ricorrenza periodo di tempo.
	Elimina regola ricorrenza periodo di tempo. Consente di eliminare la regola di ricorrenza del periodo di tempo selezionato.
	Aggiorna e annulla modifiche. Consente di annullare le configurazioni per le impostazioni generali, categoria, e regola (prima di salvare queste impostazioni).La scheda Periodi di tempo viene ripristinata utilizzando le ultime impostazioni salvate.
	Salva impostazioni. Consente di salvare le impostazioni di configurazione. **Nota:** il processo di salvataggio può richiedere alcuni minuti.Se gli utenti eseguono l'accesso a Release Control durante questo processo, per poter visualizzare le impostazioni del periodo di tempo aggiornate devono aggiornare la vista Analisi.
	Fare clic per: • Visualizzare le impostazioni generali del periodo di tempo • Visualizzare i dettagli della categoria del periodo di tempo **Nota:** se viene selezionata una categoria del periodo di tempo, è possibile fare clic sul pulsante **Espandi** a sinistra dell'elemento per visualizzare le regole di ricorrenza della categoria. • indica una Finestra cambiamento • indica un periodo Blackout • indica un periodo Neutro ai cambiamenti
Impostazioni generali	Consente di configurare le impostazioni generali del periodo di tempo usando il pannello di destra. Per informazioni, vedere il riquadro Impostazioni generali di seguito.

Riquadro Impostazioni generali

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Impostazioni generali** nel riquadro Periodi di tempo.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
<Motivo sfondo>	I motivi dello sfondo disponibili tra cui è possibile scegliere quando si configurano i motivi per i periodi Finestre cambiamento, Blackout, e Neutro ai cambiamenti sono: • **Semplice.**Il modulo Analisi visualizza il periodo **Finestra cambiamento** utilizzando uno sfondo di colore uniforme. • **Linee diagonali.**Il modulo Analisi visualizza il periodo **Finestra cambiamento** utilizzando uno sfondo con linee diagonali. • **Linee orizzontali.**Il modulo Analisi visualizza il periodo **Finestra cambiamento** utilizzando uno sfondo con linee orizzontali. • **Quadrati.**Il modulo Analisi visualizza il periodo **Finestra cambiamento** utilizzando uno sfondo con quadrati colorati.
Motivo per periodo 'Blackout'	Il motivo di sfondo che il modulo Analisi di Release Control deve usare per visualizzare un periodo **Blackout** definito in Richieste di change - Vista Calendario. Selezionare uno dei motivi di sfondo disponibili.
Motivo per periodo 'Finestra cambiamento'	Il motivo di sfondo che il modulo Analisi di Release Control deve usare per visualizzare un periodo Finestra change definito in Richieste di change - Vista Calendario. Selezionare uno dei motivi di sfondo disponibili.
Motivo per periodo 'Neutro ai cambiamenti'	Il motivo di sfondo che il modulo Analisi di Release Control deve usare per visualizzare un periodo Neutro ai change definito in Richieste di change - Vista Calendario. Selezionare uno dei motivi di sfondo disponibili.
Durata periodo di tempo	Il numero di giorni per i quali si devono calcolare le impostazioni del periodo di tempo. I periodi di tempo per questi giorni sono calcolati su base giornaliera da Release Control in modo che la durata sia sempre applicata dalla data corrente. Ad esempio, se si definisce una durata di 200 giorni per il periodo di tempo, per ciascun giorno a cui si accede a Release Control è possibile visualizzare i periodi di tempo definiti per i 200 giorni seguenti in Richieste di change - Vista Calendario del modulo Analisi. Le richieste in arrivo vengono analizzate in base a questi periodi di tempo.

Riquadro Categoria periodo di tempo

Per eseguire l'accesso	Fare clic su **Aggiungi categoria periodo di tempo** nel riquadro Periodi di tempo.
Vedere anche	Filtraggio delle richieste di cambiamento e delle attività

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Colore	Il colore da assegnare alla nuova categoria del periodo di tempo. Questo è il colore che Release Control utilizza per visualizzare la categoria nel modulo Analisi.
Cambiamenti corrispondenti	I criteri tramite i quali Release Control determina se una richiesta di change viene inclusa nella categoria appena definita. È possibile selezionare uno dei seguenti due criteri: • **Campo.**Specifica a Release Control di includere una richiesta di change nella categoria corrente se il valore specificato nella casella **Valore** per il campo selezionato dalla casella **Nome** corrisponde al valore di questo campo nella richiesta di change. **Esempio:**se si seleziona **contact-person** dalla casella **Nome** e si immette `Bob` Nella casella **Valore**, le richieste di cambiamento i cui campi **contact-person** contengono il valore **Bob** vengono incluse nella categoria appena definita. • **Filtro.**Specifica a Release Control di includere una richiesta di change nella categoria corrente se la richiesta soddisfa i criteri del filtro selezionato. Selezionare il filtro richiesto dall'elenco a discesa **Filtro**. I filtri in questo elenco sono stati definiti come filtro periodo di tempo nella finestra di dialogo Salva filtro (indica che la finestra di controllo **Filtro periodo di tempo** è stata selezionata dall'amministratore che ha creato il filtro). Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Salva filtro. Per informazioni sulla creazione di un nuovo filtro, vedere Finestra di dialogo Filtro attività/Filtro richiesta di cambiamento.
Nome	Un nome che descrive la nuova categoria del periodo di tempo. **Esempio:**se si sta definendo una categoria che include tutte le richieste di cambiamento che implicano il sito Web della società, è possibile inserire `il sito Web società` come nome della nuova categoria del periodo di tempo. Questo è il nome con il quale la categoria viene visualizzata nell'elenco di selezione dei filtri (vedere Elenco di selezione dei filtri).
Tipo	Il tipo di periodo di tempo - **Finestra cambiamento**, **Blackout** o **Neutro ai cambiamenti**. Tutte le regole presenti in questa categoria sono di questo tipo. Per spiegazioni relative a ciascuno di questi tipi di periodo di tempo, vedere Panoramica della configurazione dei periodi di tempo.

Riquadro Regola ricorrenza periodo di tempo

Per eseguire l'accesso	Fare clic su **Aggiungi regola ricorrenza periodo di tempo** nel riquadro Periodi di tempo.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Nome	Un nome che descrive la nuova regola ricorrenza del periodo di tempo. **Esempio:**se si sta definendo un periodo **Finestra cambiamento** che include fine settimana specifici, è possibile immettere `fine settimana` come nome della nuova regola del periodo di tempo.
Criterio ricorrenza	Il criterio per la ricorrenza del periodo di tempo. È possibile scegliere di applicare il periodo di tempo una volta o su base giornaliera. settimanale, mensile, o annuale.
Frequenza ogni X giorni/settimane/mesi/anni	Se viene selezionato il criterio **Giornaliera**, **Settimanale**, **Mensile** o **Annuale** per la ricorrenza del periodo di tempo, è possibile selezionare la frequenza con la quale si desidera si verifichi il criterio. **Esempio:**se viene selezionato il criterio **Giornaliera** per la ricorrenza del periodo di tempo e si seleziona **3** dalla casella **Frequenza ogni X giorni**, il periodo di tempo ricorre ogni 3 giorni.
Data/ora inizio	Le opzioni **Data/ora inizio** differiscono in base al criterio selezionato per la ricorrenza del periodo di tempo. • Se viene selezionato **Una volta**, immettere la data e l'ora per l'inizio del periodo di tempo. • Se viene selezionato **Giornaliera**, immettere l'ora alla quale si desidera che inizi il periodo di tempo. • Se viene selezionato **Settimanale**, scegliere i giorni della settimana e immettere un'ora del giorno che indica l'inizio del periodo di tempo. • Se viene selezionato **Mensile**, immettere la data e l'ora o selezionare la settimana del mese, il giorno della settimana e l'ora per l'inizio del periodo di tempo. • Se viene selezionato **Annuale**, immettere la data e l'ora o selezionare la settimana del mese, il giorno della settimana, il mese dell'anno e l'ora, per l'inizio del periodo di tempo.
Data/ora fine	Sono presenti le seguenti opzioni per **Data/ora fine**:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	• Una casella di testo nella quale immettere la data e l'ora per il completamento del periodo di tempo. • **Nello stesso giorno alle X.** L'ora del giorno alla quale si desidera finisca il periodo di tempo. • **Dopo X giorni alle X.** Il numero di giorni dopo la data/ora di inizio e l'ora del giorno in cui termina il periodo di tempo. Una o più delle opzioni sopra potrebbero essere di colore grigio, in base al **Criterio ricorrenza** e **Data/ora inizio** selezionati.
Validità dal	Il momento nel tempo nel quale la regola inizia ad essere applicata. Immettere una data e un'ora del giorno.
Scadenza il/Nessuna scadenza	Il momento nel tempo nel quale la regola cessa di essere applicata. Immettere una data e un'ora del giorno. In alternativa, è possibile selezionare la casella di controllo **Nessuna scadenza** se non si desidera fissare un periodo in cui la regola cessa di essere applicata.

Configurazione di CI di business

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della configurazione dei CI di business

Riferimenti

- Interfaccia utente della configurazione di CI di business

Concetti

Panoramica della configurazione dei CI di business

Release Control consente di visualizzare i dettagli dei CI di business interessati dalle richieste di change elaborate da Release Control.

È possibile inoltre assegnare livelli di importanza a questi CI di business e associarli a utenti specifici. Per informazioni sulla configurazione dei CI di business, vedere Interfaccia utente della configurazione di CI di business.

Riferimenti

Interfaccia utente della configurazione di CI di business

Questa sezione comprende:

- Scheda CI di business
- Finestra di dialogo Modifica CI di business - <Nome CI di business>

Scheda CI di business

Questa scheda mostra i dettagli dei CI di business inclusi nella vista Universal CMDB definita per Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **CI di business**.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Modifica. Apre la finestra di dialogo Modifica CI di business - <Nome CI di business>. Consente di: • Visualizzare la descrizione del CI di business nonché altri dettagli correlati a Universal CMDB del CI di business selezionato. • Associare utenti specifici di Release Control a ciascun CI di business. Per ulteriori informazioni, vedere Finestra di dialogo Modifica CI di business - <Nome CI di business>.
	Mostra obsoleti/Nascondi obsoleti. Attiva o disattiva la visualizzazione dei CI obsoleti.
	Trova. Consente di ricercare un CI di business specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i CI di business che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce sinistra e destra indica la pagina correntemente visualizzata. Ad esempio, 1 di 9 indica che è visualizzata la pagina 1 di 9.

Finestra di dialogo Modifica CI di business - <Nome CI di business>

Questa finestra di dialogo visualizza i dettagli del CI di business correlato a Universal CMDB e consente di associare utenti specifici di Release Control a ciascun CI di business.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **CI di business** > **Modifica**.

Scheda Dettagli CI di business

Questo riquadro consente di visualizzare i dettagli dei CI di business.

Informazioni importanti	La configurazione dell'analisi del rischio di Release Control prevede l'assegnazione dei livelli di importanza relativi ai CI di business. A ciascun CI di business può essere assegnato un livello di importanza compreso tra 1 e 10. Le richieste di change che interessano i CI di business con livelli di importanza più alti vengono contrassegnati da Release Control come caratterizzati da un rischio più elevato. Se si sta configurando la proprietà di importanza dei CI di business in Universal CMDB 10.20 o versione successiva, la proprietà di importanza viene configurata all'interno di Universal CMDB. In Universal CMDB, la proprietà viene denominata **business_criticality_level**. Per informazioni sull'esportazione in Universal CMDB dei dati precedenti dalla proprietà di importanza assegnata all'interno di Release Control, vedere Aggiornamento della versione di Universal CMDB.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Importanza CI di business	Selezionare un livello di importanza del CI di business compreso tra 1 e 10. **Nota:**se non si assegna un valore di importanza a un CI di business, verrà assegnato un valore di importanza predefinito di zero. In questo caso, nel calcolo del rischio verrà utilizzato il mapping predefinito per il fattore di rischio **importanza CI di business**. Per

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	ulteriori informazioni sulla definizione dei fattori di rischio, vedere Riquadro Fattori di rischio.

Scheda Utenti CI di business

Questa scheda consente di associare utenti specifici di Release Control al CI di business selezionato.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Blocca CI di business. Consente di assicurare che l'utente non possa rimuovere l'associazione con un CI di business specifico.
	Rimuovi blocco CI di business. Consente all'utente di rimuovere l'associazione con un CI di business specifico.
	Trova. Consente di ricercare un utente specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti gli utenti che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
	Consente di spostare l'utente selezionato dal riquadro sinistro al riquadro **Utenti selezionati**. L'utente verrà associato al CI di business. > **Nota:**è possibile selezionare più utenti utilizzando il tasto CTRL.
	Consente di spostare l'utente selezionato dal riquadro **Utenti selezionati** al riquadro sinistro. L'utente non verrà associato al CI di business. > **Note:** > • È possibile rimuovere l'associazione di un CI di business con l'utente corrente solo se l'amministratore non ha inibito la visualizzazione dei dati relativi ai CI di business per l'utente. > • È possibile selezionare più utenti utilizzando il tasto CTRL.
<Riquadro di sinistra>	Contiene l'elenco degli utenti di Release Control precedentemente definiti dall'amministratore.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce sinistra e destra indica la pagina correntemente visualizzata. Ad esempio, 1 di 9 indica che è

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	visualizzata la pagina 1 di 9.
Riquadro Utenti selezionati	Utenti associati al CI di business selezionato.

Configurazione utenti

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica della configurazione utenti

Riferimenti

- Interfaccia utente della configurazione utenti

Concetti

Panoramica della configurazione utenti

Release Control consente di configurare impostazioni utente per i nuovi utenti e di associare CI di business all'utente che si sta definendo. Inoltre, è possibile modificare le impostazioni di un utente esistente di Release Control. Per informazioni sulla configurazione delle impostazioni utente, vedere Interfaccia utente della configurazione utenti.

Per informazioni sulla configurazione delle proprietà utente per l'utente corrente di Release Control, vedere Preferenze utente.

Riferimenti

Interfaccia utente della configurazione utenti

Questa sezione include:

- Finestra di dialogo Impostazioni utente
- Scheda Utenti

Finestra di dialogo Impostazioni utente

Questa finestra di dialogo consente di definire un nuovo utente mediante la configurazione delle impostazioni, incluse le informazioni di base sull'utente e sui CI di business associati, oppure modificando le impostazioni di in utente esistente di Release Control.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Utenti**. • Se si sta definendo un nuovo utente, fare clic su **Nuovo utente** . • Se si stanno modificando le impostazioni di un utente esistente, fare clic su **Modifica utente** .
Informazioni importanti	Se si sta lavorando in modalità LDAP o di gestione dell'identità, non è possibile aggiungere utenti nel modulo Amministratore. Per informazioni sull'utilizzo della modalità gestione identità, vedere Utilizzo della gestione identità.
Vedere anche	• Configurazione della protezione • Preferenze utente

Scheda Dettagli utente

Questa scheda consente di configurare le impostazioni di un nuovo utente oppure di modificare le impostazioni di un utente esistente.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Indirizzo e-mail	L'indirizzo e-mail dell'utente che si sta definendo. Si tratta dell'indirizzo e-mail a cui vengono inviate le notifiche per questo utente.
Nome	Il nome dell'utente che si sta definendo.
Cognome	Il cognome dell'utente che si sta definendo.
Password	La password con cui l'utente può accedere a Release Control.
Conferma password	Conferma la password immessa nella casella **Password**.
ID utente	L'ID di accesso dell'utente, se applicabile.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
Nome di accesso utente	Il nome utente con cui l'utente può accedere a Release Control.
Ruolo utente	Contiene un elenco di ruoli predefiniti che è possibile assegnare all'utente. **Note:** • Per una descrizione dei permessi assegnati a ciascun ruolo predefinito, vedere Gestione ruoli. • È possibile creare ruoli personalizzati e definire i ruoli che devono essere visualizzati in questo elenco. Per informazioni, vedere Gestione ruoli.

Scheda CI di business utente

Questo riquadro consente di associare i CI di business all'utente che si sta definendo. Se un utente è associato a un CI, l'utente riceve una notifica ogni volta che il CI cambia. Per informazioni su come associare o rimuovere associazioni di CI di business dall'utente corrente, vedere Riquadro CI di business.

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Blocca CI di business. Consente di assicurare che l'utente non possa rimuovere l'associazione con un CI di business specifico.
	Rimuovi blocco CI di business. Consente all'utente di rimuovere l'associazione con un CI di business specifico.
	Trova. Consente di ricercare un CI di business specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti i CI di business che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
	Spostare i CI di business selezionati dall'elenco **CI di business disponibili** all'elenco **CI di business selezionati**. Il CI di business CI viene associato all'utente corrente.
	Spostare i CI di business selezionati dall'elenco **CI di business selezionati** all'elenco **CI di business disponibili**. Il CI di business CI non viene associato all'utente corrente.

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Mostra obsoleti. Attiva o disattiva la visualizzazione dei CI obsoleti.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce sinistra e destra indica la pagina correntemente visualizzata. Ad esempio, 1 di 9 indica che è visualizzata la pagina 1 di 9.
CI di business disponibili	I Ci di business riportati in questo elenco non vengono associati all'utente corrente.
CI di business personali	I Ci di business riportati in questo elenco vengono associati all'utente corrente.

Scheda Utenti

Questa scheda consente di configurare le impostazioni per nuovi utenti di Release Control e di associare CI di business all'utente che si sta definendo, modificare le impostazioni di utenti esistenti ed eliminare utenti.

Per eseguire l'accesso	Selezionare **Modulo** > **Amministratore** > scheda **Utenti**.
Informazioni importanti	Se si sta lavorando in modalità LDAP o di gestione dell'identità, non è possibile aggiungere utenti nel modulo Amministratore. Per informazioni sull'utilizzo della modalità gestione identità, vedere Utilizzo della gestione identità.
Vedere anche	Preferenze utente

Di seguito è riportata una descrizione degli elementi dell'interfaccia utente:

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Nuovo utente. Consente di configurare impostazioni utente per i nuovi utenti e di associare CI di business all'utente che si sta definendo. Apre la finestra di dialogo Impostazioni utente.Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Impostazioni utente.
	Modifica utente. Consente di modificare le impostazioni di un utente esistente di Release Control. Apre la finestra di dialogo Impostazioni utente.Per informazioni, vedere Finestra di dialogo

Elementi dell'interfaccia (A-Z)	Descrizione
	Impostazioni utente.
	Elimina utente. Consente di eliminare gli utenti di Release Control definiti precedentemente dal database.
	Trova. Consente di ricercare un nome utente specifico immettendo il nome o parte di un nome nella casella di ricerca.La ricerca restituisce tutti gli utenti che contengono la stringa immessa nel nome. Fare clic sul pulsante **Trova** per eseguire la ricerca.
<Visualizzazione di altre pagine>	Per visualizzare altre pagine, utilizzare le frecce sinistra e destra. Il numero compreso tra le frecce sinistra e destra indica la pagina correntemente visualizzata. Ad esempio, 3 di 5 indica che è visualizzata la pagina 3 di 5.
Indirizzo e-mail	L'indirizzo e-mail dell'utente che si sta definendo. Si tratta dell'indirizzo e-mail a cui vengono inviate le notifiche per questo utente.
Nome	Il nome dell'utente che si sta definendo.
ID	L'ID di accesso dell'utente, se applicabile.
Cognome	Il cognome dell'utente che si sta definendo.
Ruolo	Il ruolo assegnato all'utente.
Nome utente	Il nome utente con cui l'utente può accedere a Release Control.

Parte VII: Appendici

Utilità

> **Note:**
>
> - **Per tutte le utilità:**
> Se è stato effettuato l'aggiornamento di Release Control ma si desidera eseguire una utilità da una installazione precedente, è necessario modificare la variabile **CCM_HOME** immettendo **set CCM_HOME=<directory di installazione precedente>** dalla riga di comando prima di eseguire l'utilità.
> - **Per le utilità Esporta importanza applicazione, Gestione coda, Rimozione cambiamenti, Gestione ruoli e Importa utenti:**
> - Se si sta lavorando in modalità di gestione identità, è necessario utilizzare l'opzione **--im-mode** durante l'esecuzione di un'utilità.
> - Le opzioni **<username>** e **<password>** sono necessarie per eseguire i comandi delle utilità. Se non si specificano nella riga di comando, l'utilità li richiederà.
> - Se si desidera connettersi al server di Release Control utilizzando i valori non predefiniti per il numero di porta e il nome server, è necessario specificare i valori che si desidera utilizzare per la connessione.

Questo capitolo comprende:

Riferimenti

- Utilità di Release Control

Riferimenti

Utilità di Release Control

Questa sezione fornisce informazioni sulle seguenti utilità:

- Rimozione cambiamenti
- Cambiamento del percorso contestuale

- Dump
- Esporta set di configurazione
- Esporta importanza applicazione
- Importa set di configurazione
- Importa utenti
- Crittografia password
- Popolazione
- Gestione coda
- Gestione ruoli
- Rimozione persistenza SDI
- Configurazione del server Web

Rimozione cambiamenti

L'utilità rimozione change consente di contare e rimuovere richieste di change dal database di Release Control. È possibile contare e rimuovere tutte le richieste di cambiamento disponibili, le richieste di cambiamento precedenti a una data specificata oppure le richieste di cambiamento che soddisfano i criteri di un filtro specificato.

> **Attenzione:** L'utilità Rimozione change invia una richiesta a un server di Release Control in esecuzione, il che significa che dopo aver eseguito il comando rimozione change non è possibile interrompere l'operazione di rimozione dei change.La chiusura della riga di comando non arresta l'operazione.

Per contare o rimuovere le richieste presenti nel database:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ChangeCleaner.bat <opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
-c **--count**	Contare il numero di cambiamenti.
-cb <aaaa-MM-gg>	Contare il numero di cambiamenti prima della data specificata.

Opzione	Descrizione
--count-before <aaaa-MM-gg>	
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.
-cf <nome filtro> **--count-filter <nome filtro>**	Contare il numero di cambiamenti inclusi nel filtro specificato. Vedere Definizione di un filtro: Note e limitazioni.
-h **--help**	Stampa tute le <opzioni> della riga di comando.
--im-mode	Release Control è in esecuzione in modalità Gestione identità.
-p <password> **--password <password>**	Crittografa una singola password di testo normale.
---port	Specificare la porta utilizzata dal server di Release Control. **Valore predefinito:**8080
--server <server>	Specificare il nome o l'indirizzo IP del server di Release Control. **Valore predefinito:**localhost
-u <nome utente> **--username <nome utente>**	Specificare il nome utente richiesto per connettersi al server di Release Control.
-ra **--remove-all**	Rimuove tutti i cambiamenti dal database.
-rb <aaaa-MM-gg> **--remove-before <aaaa-MM-gg>**	Rimuove i cambiamenti prima della data specificata.
-rf <nome filtro> **--remove-filter <nome filtro>**	Rimuove i cambiamenti e i compiti dipendenti inclusi nel filtro specificato. Vedere Definizione di un filtro: Note e limitazioni.

Ad esempio, per rimuovere i cambiamenti previsti o implementati prima del 20 settembre 2008 durante l'uso in modalità Gestione identità, eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ChangeCleaner.bat --im-mode
-rb 2008-09-20
```

Definizione di un filtro: Note e limitazioni

Utilizzando l'utilità rimozione cambiamenti è possibile contare o rimuovere tutte le richieste di

cambiamento incluse in un filtro specifico tramite le opzioni **-cf**, **--count-filter**, -**rf** o **--remove-filter**. Le seguenti note e limitazioni si applicano a queste opzioni:

- I filtri vengono definiti nel modulo Analisi o Titolare di Release Control.
- È possibile specificare solo i filtri creati dagli utenti con il ruolo di amministratore.
- È possibile specificare solo i filtri che restituiscono cambiamenti di primo livello. (Nella definizione di filtro, il **Livello gerarchico** deve essere definito come **Cambiamento**).
- Se è stato utilizzato lo stesso filtro per più di un filtro, non è possibile specificare quel nome di filtro. È possibile definire filtri con lo stesso nome, ad esempio uno come filtro privato di un determinato utente e l'altro come filtro di amministratore.
- I filtri che dipendono dal contesto dell'utente non sono supportati. (Ad esempio, **Richieste che interessano i CI di business personali**).

Cambiamento del percorso contestuale

L'utilità di change del percorso contestuale consente di cambiare il percorso contestuale predefinito di **/ccm** in un altro percorso contestuale di Release Control.

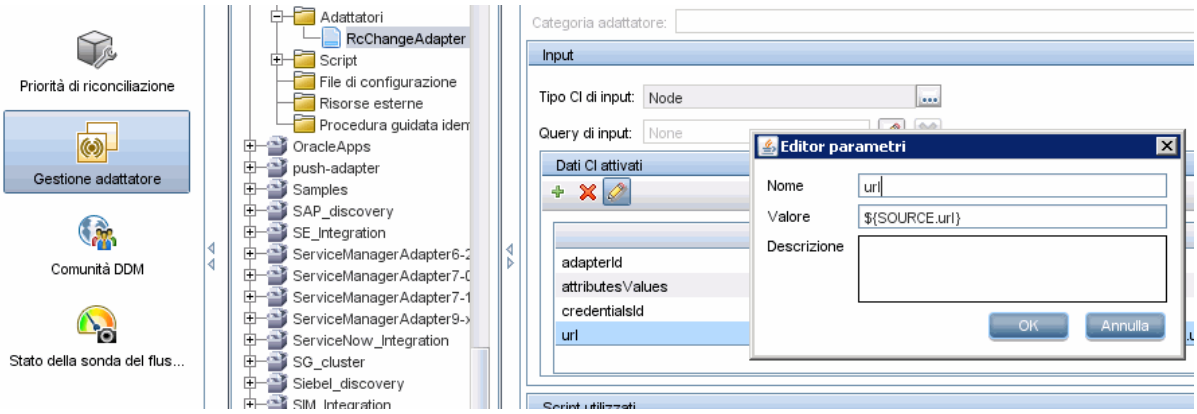
Per cambiare il percorso contestuale:

1. Arestare il servizio Release Control.
2. Per Release Control 9.13 e versioni precedenti, eseguire il comando `ChangeContextPath.bat` in Windows.
   Per Release Control 9.20 e versioni successive, eseguire il comando `ChangeContextPath.bat` in Windows oppure il comando `ChangeContextPath.sh` in Linux.
3. Digitare un nuovo percorso contestuale nel prompt. Il percorso non può iniziare né terminare con una barra (/). Ad esempio, il percorso di **/abc/** non è valido, mentre sono corretti sia **abc** che **a/b/c**.
4. Verificare l'indirizzo del server. In Release Control, selezionare **Modulo** > **Amministratore** > **Server**. Aggiornare l'indirizzo del server, se necessario.

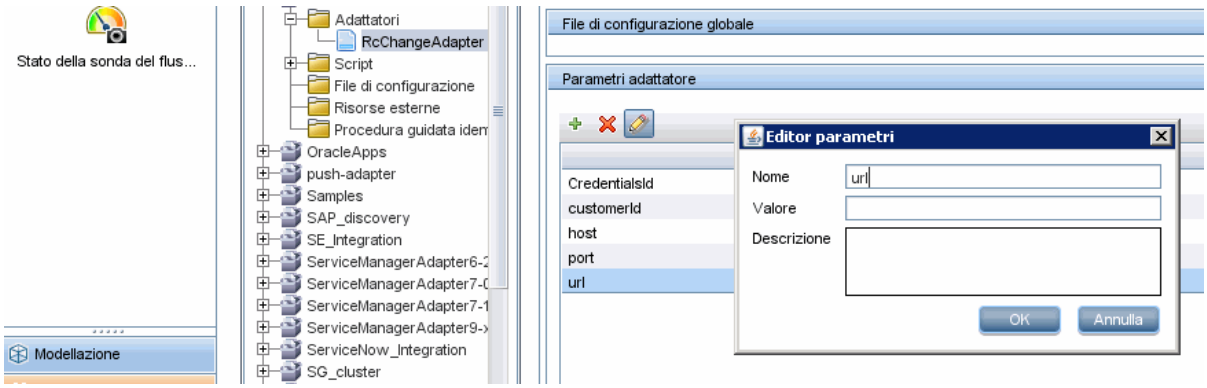
   > **Nota:** Non è necessario cambiare l'indirizzo del server se viene utilizzato un server proxy per Release Control.

5. Cambiare il parametro adapter in Universal CMDB. Questo passaggio può essere omesso se non si utilizza l'adattatore change di Release Control in uCMDB.

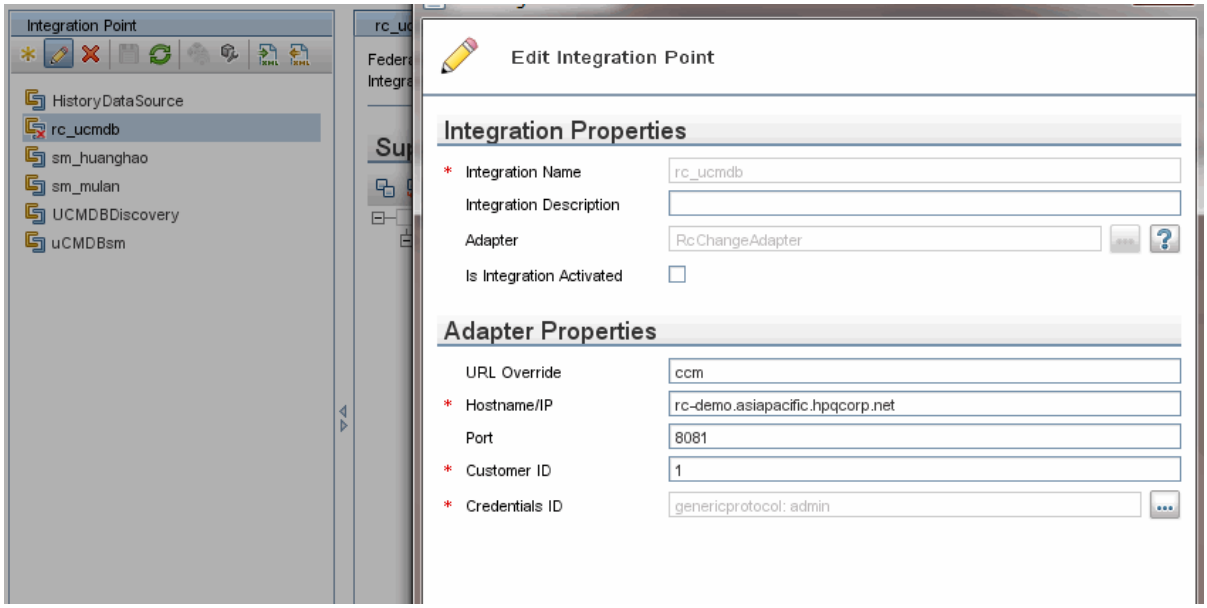
a. Aggiungere il nuovo parametro per l'url.
Passare a **Adapter Management** e selezionare **RcChangeAdapter** dall'elenco. Fare clic sul pulsante Espandi (+), selezionare **Adapters** > **RcChangeAdapter**. Nella sezione Input, fare clic sul pulsante Aggiungi per aggiungere un nuovo parametro con il nome **url** e il valore **${SOURCE.url}**.



Nella sezione Adapter Parameters, fare clic sul pulsante Aggiungi per aggiungere un nuovo parametro con il nome **url**.



b. Impostare il parametro sul nuovo percorso contestuale.
Passare a **Integration Studio** e selezionare **rc_ucmdb** dall'elenco **Integration Point**. Fare clic sul pulsante **Modifica** per aprire il parametro. Nel campo **URL Override**, specificare il nuovo valore del percorso contestuale.



Come mostrato nella schermata precedente, **rc_ucmdb** è il nome dell'adattatore di Release Control e può essere differente nell'ambiente dell'utente. Se inesistente, è necessario crearne uno.

6. Riavviare il servizio Release Control.

> **Nota:** Il percorso contestuale della documentazione di Release Control verrà aggiornato automaticamente quando viene cambiato il percorso contestuale dell'applicazione **/ccm**.Se ad esempio il percorso contestuale viene cambiato in **/CCM/CustomerA**, il percorso contestuale della documentazione di Release Control verrà aggiornato in **/CCM/CustomerA/rcdocs**.

Dump

Lo scopo dell'utilità Dump è di fornire all'Assistenza Software informazioni sull'ambiente di esecuzione in caso di problemi che richiedono una richiesta di assistenza.

L'utilità Dump crea una copia di tutti i file registro e dei set di configurazione attiva (ma non dei set di configurazione bozza), e li colloca in un file zip denominato **dump.zip**. Il file **dump.zip** viene creato per impostazione predefinita nella directory in cui è stata richiamata l'utilità.

Per usare l'utilità Dump:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\Dump.bat
```

Esporta set di configurazione

L'utilità Esporta set di configurazione consente di esportare un set di configurazione in un file dump di configurazione. I file dump di configurazione possono essere successivamente importati nella stessa istanza o in un'istanza diversa di Release Control. Ciò è utile, ad esempio, quando si ha un ambiente di gestione temporanea/test e si desidera migrare il set di configurazione in un ambiente di produzione.

> **Note:**
>
> - Questa funzionalità è disponibile anche all'interno dell'interfaccia utente di Release Control. Usare questa utilità solo in situazioni in cui per qualche motivo l'interfaccia utente è bloccata, ad esempio se si è avviato Release Control con una configurazione non valida e non si riesce ad avviare il server.
> - Questa utilità non richiede che il server di Release Control sia attivo.
> - Prima di importare un adattatore SDI da un altro server di Release Control, creare un adattatore SDI dello stesso tipo e con lo stesso nome dell'adattatore SDI da importare.

Per esportare un set di configurazione:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ExportCs.bat <proprietà database> <ID set di configurazione><nome file dump>
```

dove **<proprietà database>** può essere specificato puntando al percorso del file **database.properties** oppure specificando ciascuna proprietà del database.

Per individuare l'ID del set di configurazione, eseguire l'utilità ExportCS usando le opzioni **--history** o **--drafts** per elencare tutti i set di configurazione storici e bozza. I set di configurazione storici includono tutti i set di configurazione che non sono mai stati attivati, incluso il set di configurazione corrente.

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
--connection-url	URL di connessione al database. **Nota**: utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato. Utilizzare con --dialect, --driver, --username e --password.
--dialect	Linguaggio database. **Dialetti supportati:**H2Dialct, SQLServerDialect, Oracle9iDialect, Oracle10gDialect

Opzione	Descrizione
	Nota: utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato. Utilizzare con **--connection-url**, **--driver**, **--username** e **--password**.
--driver	Nome classe driver database. Ad esempio: org.h2.Driver, net.sourceforge.jtds.jdbc.Driver, oracle.jdbc.OracleDriver. **Nota:** utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --dialect, --username e --password.
--drafts	Visualizza le bozze del set di configurazione - tutti i set di configurazione non attivati.
-f <nome file> **--file <nome file>**	Nome file dump **Nota:**questa opzione è obbligatoria.
-h **--help**	Messaggio di utilizzo
--history	Visualizza la cronologia del set di configurazione: tutti i set di configurazione attivati.
-i <id> **--Id <id>**	ID del set di configurazione da esportare.
-p <file> **--database-properties <file>**	Percorso del file **database.properties**. **Nota:**questa opzione è obbligatoria a meno che non si utilizzi --connection-url, --driver, --username e --password per specificare le proprietà del database.
--password	Password database. **Nota:** utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --dialect, --driver e --username.
--username	Nome utente database. **Nota:** utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --dialect, --driver e -password.
--verbose	Modo dettagliato.

Ad esempio:

- Per esportare un set di configurazione con id 1 in dump.zip:

```
cd <directory principale di installazione RC>\bin

ExportCs.bat -p ..\conf\database.properties -i 1 -f dump.zip
```

- Per elencare set di configurazione storici:

```
cd <directory principale di installazione RC>\bin

ExportCs.bat -p ..\conf\database.properties --history
```

Esporta importanza applicazione

L'utilità Esporta importanza applicazione consente di esportare il livello di importanza dei CI di business da Release Control a Universal CMDB. Per informazioni sull'assegnazione dei livelli di importanza ai CI di business, vedere Finestra di dialogo Modifica CI di business - <Nome CI di business>.

Se si utilizza Universal CMDB 10.20 o versione successiva, l'attributo Criticità aziendale viene definito in Universal CMDB. Se è stato definito il livello di importanza in Release Control utilizzando Universal CMDB 7.x e si è effettuato l'aggiornamento alla versione 10.20 o successiva, è possibile utilizzare l'utilità **ApplicationImportanceExporter.bat** per esportare l'attributo Criticità aziendale da Release Control a Universal CMDB.

Per esportare il livello di importanza usando questa utilità:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release
Control>\bin\ApplicationImportanceExporter.bat

<opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.
-h **--help**	Stampa tute le <opzioni> della riga di comando.

Opzione	Descrizione
--im-mode	Release Control è in esecuzione in modalità Gestione identità.
-p <password> **--password <password>**	Crittografa una singola password di testo normale.
---port	Specificare la porta utilizzata dal server di Release Control. **Valore predefinito:**8080
--server <server>	Specificare il nome o l'indirizzo IP del server di Release Control. **Valore predefinito:** localhost
-u <nome utente> **--username <nome utente>**	Specificare il nome utente richiesto per connettersi al server di Release Control.

Importa set di configurazione

L'utilità Importa set di configurazione consente di importare un file dump di set di configurazione in un'istanza di Release Control. L'importazione di un set di configurazione è utile ad esempio quando si migra in un ambiente diverso, ad esempio da un ambiente di gestione temporanea/test ad uno di produzione.

> **Note:**
>
> 1. Questa funzionalità è disponibile anche all'interno dell'interfaccia utente di Release Control e si consiglia di utilizzare quest'ultima in quando esegue anche convalide sui set di configurazione importati.
> 2. Al set di configurazione importato viene assegnato il nome del file dump. Il nome del set di configurazione è univoco, il che significa che non è possibile importare due volte lo stesso file dump.

Per importare un set di configurazione:

1. Sebbene il server possa essere attivo quando si utilizza questa utilità, si consiglia di interrompere prima tutte le istanze in esecuzione di Release Control, in quando alcune delle configurazioni possono richiedere un riavvio dell'intero sistema.

2. Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ImportCs.bat <proprietà database> <nome file dump>
```

dove **<proprietà database>** può essere specificato puntando al percorso del file **database.properties** oppure specificando ciascuna proprietà del database.

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
--activate	Attivare la configurazione importata.
--connection-url	URL di connessione al database. **Nota**: utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato. Utilizzare con --dialect, --driver, --username e --password.
--dialect	Linguaggio database. **Dialetti supportati:**H2Dialct, SQLServerDialect, Oracle9iDialect, Oracle10gDialect. **Nota:** utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --driver, --username e --password.
--driver	Nome classe driver database. Ad esempio: org.h2.Driver, net.sourceforge.jtds.jdbc.Driver, oracle.jdbc.OracleDriver. **Nota:** utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --dialect, --username e --password.
-f <nome file> **--file <nome file>**	Nome file dump **Nota:** questa opzione è obbligatoria.
-h **--help**	Messaggio di utilizzo
-p <file> **--database-properties <file>**	Percorso del file **database.properties**. **Nota:**questa opzione è obbligatoria a meno che non si utilizzi --connection-url, --driver, --username e --password per specificare le proprietà del database.
--password	Password database.

Opzione	Descrizione
	Nota: utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --dialect, --driver e --username.
--username	Nome utente database. **Nota:** utilizzare questa opzione solo se **-p** non è utilizzato.Utilizzare con --connection-url, --dialect, --driver e -password
--verbose	Modo dettagliato.

Ad esempio, per importare un file dump di set di configurazione denominato mydump.zip:

```
cd <directory principale di installazione RC>\bin

ImportCs.bat -p ..\conf\database.properties -f mydump.zip
```

Importa utenti

L'utilità Importa utenti consente di importare un elenco di utenti definiti e le proprietà degli utenti da un file CSV a Release Control.

Per importare gli utenti usando questa utilità:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ImportUsers.bat <opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
--list-charsets	Poiché è possibile usare questa utilità per importare file da una varietà di set di caratteri, utilizzare questa opzione per visualizzare un elenco dei set di caratteri disponibili. È possibile quindi utilizzare l'opzione **--charset** per specificare un set di caratteri.
--charset <charset>	Specificare il set di caratteri del file (utile ad esempio per le lingue asiatiche). Se questa opzione non è specificata, il set di caratteri predefinito è UTF-8.
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.

Opzione	Descrizione
-f <file> **--file <file>**	Importa il file specificato in <file>.
-r <livello> **--report-level <livello>**	Specificare il livello di reporting degli errori per l'importazione, dove <livello> può essere: • **0.**Nessun reporting. • **1.**Reporting errori. • **2.**Reporting avvisi. • **3.** Reporting di tutto.(questa opzione può generare un output molto dettagliato) Se questa opzione non è specificata, il livello predefinito è 1 - Reporting errori.
-h **--help**	Stampa tute le <opzioni> della riga di comando.
--im-mode	Release Control è in esecuzione in modalità Gestione identità.
-p <password> **--password <password>**	Crittografa una singola password di testo normale.
---port	Specificare la porta utilizzata dal server di Release Control. **Valore predefinito:**8080
--server <server>	Specificare il nome o l'indirizzo IP del server di Release Control. **Valore predefinito:** localhost
-u <nome utente> **--username <nome utente>**	Specificare il nome utente richiesto per connettersi al server di Release Control.

Di seguito è riportato un esempio di file CSV con un utente:

```
USERNAME,PASSWORD,FIRST_NAME,LAST_NAME,EMAIL,BUSINESS_ID,ROLE
jdoe,1234,John,Doe,jon.doe@hpe.com,jdoe,NOC
```

Aggiornamento dei dettagli utente

I campi **business ID** e **username** sono identificatori univoci. Non possono esserci due utenti diversi in Release Control con lo stesso business ID o nome utente.

Il campo **business ID** è anche la chiave business. Per aggiornare i dettagli di un utente esistente, importare un utente con lo stesso business ID e modificare i dettagli pertinenti.

Ad esempio, supponiamo che vi sia un utente, John Doe, con business ID **123** e nome utente **john_doe**. Se si desidera modificare il nome utente di John Doe in **johnd**, importare un utente con business ID **123** e nome utente **johnd**. Il nome utente di John Doe è ora aggiornato in **johnd**. Tuttavia, se il nome utente **johnd** esiste già in Release Control, l'utente non verrà aggiornato.

Crittografia password

Per crittografare una password:

1. Assicurarsi che la directory di installazione di Release Control contenga una directory **security** che include il file key.txt:

   Questo file viene creato durante il processo di installazione. Tuttavia, se questi file non esistono, eseguire il seguente comando in **<directory di installazione di Release Control>\bin**:

   ```
   GenerateKey.bat [128]
   ```

   ```
   GenerateKey.bat [256]
   ```

   L'utilità GenerateKey genera la chiave per ASE. Il valore 256 aumenta l'efficacia della crittografia. Tuttavia, a causa delle limitazioni del controllo di importazione, la versione dei file di criteri di JCE contenuti nell'ambiente JDK(TM) 7 consente di utilizzare una crittografia "avanzata" ma limitata. Per applicare il valore 256 senza limitazioni sull'efficacia della crittografia:

   a. Scaricare il file UnlimitedJCEPolicyJDK7.zip da http://www.oracle.com/technetwork/java/javase/downloads/jce-7-download-432124.html.

   b. Decomprimere il file e sostituire local_policy.jar e US_export_policy.jar in <directory di installazione di Release Control>\java\lib\security.

2. Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

   ```
   EncryptPassword <opzioni
   ```

   La riga di comando <opzioni> può essere:

Opzione	Descrizione
-f <file> **--password-file <file>**	Crittografa le password nel file di password di testo normale specificato.
-p <password>	Crittografa una singola password di testo normale.

Opzione	Descrizione
--password <password>	
--keys-path <percorso>	Utilizzare le chiavi di crittografia situate nel percorso specificato. Se questa opzione non è specificata, il percorso predefinito della chiave è **<ccm-installation>\security**, che è il percorso in cui l'utilità GenerateKeys crea la chiave privata e pubblica.
-h **--help**	Stampa questo messaggio.

Ad esempio, per crittografare una singola password, eseguire il seguente comando:

```
EncryptPassword.bat -p <password da crittografare>
```

3. Copiare e incollare la password crittografata generata (**{ENCRYPTED} <password crittografata>**) nel file di configurazione appropriato di Release Control.

Per crittografare tutte le password in un file:

1. Assicurarsi che ogni password nel file sia su una riga distinta, come nel seguente esempio:

```
<password1>

<password2>

<password3>
```

2. Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

```
EncryptPassword.bat -f <nome file>
```

Viene creato un file avente lo stesso nome e l'estensione **.enc**. Questo file include una password crittografata per ciascuna password inclusa nel file originale.

3. Copiare e incollare ogni password crittografata generata (**{ENCRYPTED} <password crittografata>**) nel file di configurazione appropriato di Release Control.

Popolazione

L'utilità Popolazione consente di creare tabelle nel database di Release Control.

> **Nota:**questa utilità elimina tutti i dati precedentemente memorizzati nel database.

Per usare l'utilità Popolazione:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\Populate.bat i
```

Gestione coda

L'utilità Gestione coda consente di gestire le richieste di change in attesa di inserimento in Release Control dall'applicazione Service Desk.

Per usare l'utilità Gestione coda:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\QueueManager.bat <opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.
-l sd **--list sd**	Elenca tutte le richieste di cambiamento nella coda originate da un Service Desk.
-l mcp **--list mcp**	Elenca tutte le richieste di cambiamento nella coda originate da un processo di cambiamento manuale.
--remove sd	Elimina tutte le richieste di cambiamento nella coda originate da un Service Desk.
--remove mcp	Elimina tutte le richieste di cambiamento originate da un processo di cambiamento manuale.
-h **--help**	Stampa tute le <opzioni> della riga di comando.
--im-mode	Release Control è in esecuzione in modalità Gestione identità.
-p <password> **--password <password>**	Specificare la password richiesta per connettersi a Release Control.
---port	Specificare la porta utilizzata dal server di Release Control.

Opzione	Descrizione
	Valore predefinito:8080
--server <server>	Specificare il nome completo del server di Release Control. **Valore predefinito:** localhost
-u <nome utente> **--username <nome utente>**	Specificare il nome utente richiesto per connettersi al server di Release Control.

Ad esempio, per eliminare tutte le richieste di cambiamento originate da un Service Desk nella coda, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\QueueManager.bat --remove sd
```

Gestione ruoli

Release Control viene fornito con una serie di ruoli predefiniti che è possibile assegnare agli utenti. Per una descrizione dei ruoli predefiniti, vedere Ruoli predefiniti di seguito.

Ciascun ruolo predefinito viene assegnato a un set di uno o più permessi predefiniti. Per una descrizione dei permessi predefiniti presenti in Release Control, vedere Permessi disponibili di seguito.

L'utilità Gestione ruoli consente di creare nuovi ruoli, aggiornare ruoli esistenti ed eliminare ruoli utilizzando il set di permessi predefinito.

Per usare l'utilità Gestione ruoli:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ManageRoles.bat <opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
-a--permissions	Visualizza un elenco di permessi predefiniti presenti in Release Control. Per informazioni, vedere Permessi disponibili.
-c **--create**	Creare un nuovo ruolo.
--delete	Eliminazione di un ruolo.
--description	(Opzionale) Consente di immettere una descrizione per il ruolo.

Opzione	Descrizione
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.
-h **--help**	Stampa tute le <opzioni> della riga di comando.
--im-mode	Release Control è in esecuzione in modalità Gestione identità.
-l **--list-all**	Visualizza un elenco dei ruoli disponibili.
--list-permissions	Visualizza un elenco di tutti i permessi possibili,
-p <password> **--password <password>**	Specificare la password richiesta per connettersi a Release Control.
---port	Specificare la porta utilizzata dal server di Release Control. **Valore predefinito:**8080
-r <ruolo> **--role-name <ruolo>**	Specificare il nome del ruolo.
--rename <nuovo nome>	Specificare un nuovo nome per un ruolo esistente.
--server <server>	Specificare il nome o l'indirizzo IP del server di Release Control. **Valore predefinito:** localhost
-u <nome utente> **--username <nome utente>**	Specificare il nome utente richiesto per connettersi al server di Release Control.
--update	Modificare i permessi per un ruolo esistente.

Esempi:

- Per creare un ruolo denominato `NewRole`, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ManageRoles.bat -c -r
NewRole -a <nome autorizzazione 1> <nome autorizzazione 2>...
```

- Per rinominare un ruolo denominato `ExistingRole` in `NewRole`, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ManageRoles.bat -r
NewRole --rename ExistingRole
```

- Per sostituire i permessi di un ruolo esistente denominato `NewRole`, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ManageRoles.bat --update
-r NewRole -a <nome permesso1> <nome permesso2>...
```

- Per eliminare un ruolo denominato `NewRole`, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\ManageRoles.bat --delete
-r NewRole
```

Ruoli predefiniti

La seguente tabella contiene i ruoli predefiniti forniti con Release Control e i permessi assegnati a ciascuno di essi.

Ruolo	Permessi
Amministratore business	• abortAnyManualChangeProcess • collaborazione • dashboardAdministrator • editBusinessCis • editFilterCategory • editPublicFilter • editTimePeriod • accesso • planChange • teachSimilarity • triggerManualChangeProcess • viewAdminsitratorModule • viewAnalysisModule • viewDashboardModule • viewDirectorModule • viewImplementorModule
Gestione cambiamenti	• abortAnyManualChangeProcess • approveChange • collaborazione • editCabMinutes • accesso

Ruolo	Permessi
	• planChange • reviewChange • sendCabInvitation • sendCabMinutes • triggerManualChangeProcess • viewAnalysisModule
Implementatore	• editActivityStatus • accesso • viewAnalysisModule • viewImplementorModule
NOC	• editActivityStatus • editEventLog • chatAdministrator • accesso • rescheduleActivity • resolveAlert • viewAnalysisModule • viewDirectorModule
Utente con restrizioni	• accesso • viewAnalysisModule • viewDirectorModule • viewImplementorModule
Amministratore di sistema	Tutti i permessi
Utente	• collaborazione • accesso • viewAnalysisModule • viewDirectorModule • viewImplementorModule

Permessi disponibili

La seguente tabella contiene i set di permessi predefiniti forniti con Release Control. È possibile assegnare uno o più di questi permessi a qualunque ruolo.

Permesso	Descrizione
abortAnyManualChangeProcess	Interrompere qualunque processo di cambiamento manuale (attivato dallo stesso utente o da qualcun altro). Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale.
approveChange	Approvare o negare una richiesta di cambiamento o revocare l'approvazione. Per informazioni, vedere Collaborazione > scheda Risoluzione.
chatAdministrator	Aggiungere ed eliminare chat. Per informazioni, vedere Comunicazione con gli utenti.
collaborazione	• Aggiungere, aggiornare o eliminare elementi azione. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Aggiungi/Modifica elemento azione. • Aggiungere un thread di discussione e votare su qualsiasi richiesta di cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Nuovo thread di discussione.
dashboardAdministrator	Portlet Dashboard esportazione o importazione.
editBusinessCIs	Modificare l'elenco degli utenti che si desidera associare a un CI di business.
editCabMinutes	Modificare il verbale CAB del cambiamento selezionato. Per informazioni, vedere Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento.
editActivityStatus	Cambiare l'orario di inizio e fine e lo stato di un'attività nel modulo Titolare. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Ripianifica attività.
editConfiguration	Modificare, salvare, importare, esportare o attivare un set di configurazione. Per informazioni, vedere Scheda Configurazione.
editEventLog	Aggiungere un messaggio di registro eventi. Per informazioni, vedere la scheda Registro eventi nella finestra di dialogo Informazioni attività. **Nota:** consente di aggiungere un messaggio di registro eventi solo al modulo Titolare.
editFilterCategory	Aggiungere, modificare o eliminare una categoria di filtro. Per informazioni, vedere Scheda Generale.
editPublicFilter	Aggiungere, aggiornare o eliminare un filtro pubblico. Per

Permesso	Descrizione
	informazioni, vedere Elenco di selezione dei filtri.
editTimePeriods	Aggiungere, aggiornare o eliminare periodi di tempo. Per informazioni, vedere Scheda Periodi di tempo.
editUser	Aggiungere, aggiornare o eliminare utenti. Per informazioni, vedere Scheda Utenti.
accesso	Accesso a Release Control
planChange	Salvare le modifiche a un cambiamento da Pianificazione cambiamento. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Pianificazione cambiamento.
purgeChange	Elimina i cambiamenti utilizzando l'utilità Rimozione cambiamenti. Per informazioni, vedere Rimozione cambiamenti.
rescheduleActivity	Ripianificare un'attività nel modulo Titolare. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Ripianifica attività.
resolveAlert	Risolvere ed eliminare l'allarme. Per informazioni, vedere Riquadro Allarmi.
reviewChange	Aggiungere note di revisione a qualsiasi richiesta di cambiamento il cui stato è impostato su Valutazione e chiusura. Per informazioni, vedere Revisione > scheda Conclusioni.
sendCabInvitation	Consente di inviare un invito alla riunione CAB. Per informazioni, vedere Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento.
sendCabMinutes	Consente di inviare il verbale CAB del cambiamento selezionato. Per informazioni, vedere Opzioni della barra degli strumenti delle richieste di cambiamento.
teachSimilarity	Aggiungere, eliminare o confermare cambiamenti simili. Per informazioni, vedere Cambiamenti simili.
triggerManualChangeProcess	Rieseguire il processo di cambiamento sui cambiamenti selezionati e interrompere i propri processi manuali. Per informazioni, vedere Finestra di dialogo Avvia processo cambiamento manuale.
viewAdministratorModule	Visualizzare il modulo Amministratore.
viewAnalysisModule	Visualizzare il modulo Analisi.

Permesso	Descrizione
viewDashboardModule	Visualizzare il modulo Dashboard.
viewDirectorModule	Visualizzare il modulo Titolare.
viewImplementorModule	Visualizzare il modulo Implementatore.

Rimozione persistenza SDI

Per impostazione predefinita, l'adattatore Service Desk è configurato per recuperare le richieste di cambiamento a intervalli predefiniti.

In alternativa, è possibile recuperare tutte le richieste di cambiamento dal Service Desk a partire da un momento specifico nel tempo precedente all'ultima esecuzione del polling dell'applicazione Service Desk. Per abilitare questo, è necessario eliminare la persistenza del database eseguendo l'utilità **Rimozione persistenza SDI**.

> **Nota:** questa utilità deve essere attivata solo dopo aver configurato l'adattatore di Service Desk.Per informazioni, vedere Proprietà degli adattatori di Service Desk.

Per eliminare la persistenza del database:

1. Arrestare tutte le istanze di Release Control.
2. Dalla **<directory di installazione di Release Control>\bin**, eseguire il seguente comando:

   ```
   SdiPersistencyCleanup.bat
   ```

3. L'utilità visualizza un elenco degli adattatori correntemente attivi in Release Control. Selezionare l'adattatore da cui eliminare la persistenza.
4. Avviare di nuovo il servizio Release Control.

Configurazione del server Web

È possibile distribuire Release Control per lavorare con un server Web. È possibile installare uno dei seguenti server Web sullo stesso computer di Release Control:

- Microsoft Internet Information Services (IIS) 5.x or 6.x
- Apache HTTP Server 2.2x
  L'installazione Apache è disponibile in **<directory di installazione di Release Control>\utilities\webServerConfigurer\apache**.

> **Nota:** Release Contro non può essere configurato con un server Apache se un server Web Microsoft IIS è già installato e attivato sul server, in quanto la porta predefinita di entrambi i server Web è 80. È prima necessario arrestare il server Web Microsoft IIS.Al termine dell'installazione è possibile configurare il server Web Apache in modo da utilizzare una porta diversa (ad esempio, 90) e riavviare IIS.

Potrebbe essere necessario configurare server Web nei seguenti casi:

- Si sta utilizzando una soluzione di gestione identità di terze parti, ad esempio CA SiteMinder.
- Si sta distribuendo un bilanciamento del carico software che non può utilizzare il protocollo AJP per comunicare con Tomcat in una distribuzione cluster.

Per configurare il server Web, usare l'utilità **WebServerConfigurer**.

> **Nota:** dopo l'installazione del server Web, assicurarsi che la porta del server Web sia specificata nella casella **Indirizzo server** in **Modulo** > **Amministratore** > **scheda Configurazione** > riquadro **Server**. Se l'indirizzo del server non è configurato correttamente, i messaggi e-mail e i report potrebbero non funzionare correttamente.Per informazioni, vedere Riquadro Server.

Per usare l'utilità di configurazione del server Web:

Eseguire il seguente comando:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
<opzioni>
```

Di seguito sono riportate le <opzioni> della riga di comando:

Opzione	Descrizione
config apache <porta> <directory principale apache>	Configurare un server Web Apache. Specificare le opzioni di configurazione Apache: • **<porta>.**La porta usata dal server Web Apache. • **<directory principale apache>.**La directory di installazione del server Web Apache.
config IIS, <porta>	Specificare le opzioni di configurazione per un server IIS:

Opzione	Descrizione
<versione> <sito Web RC>	• **<porta>.** Porta utilizzata dal server.La porta predefinita è 80. • **<versione>.**Versione del server Web, 5 o 6. • **<sito Web RC>.** Sito Web definito per Release Control.In una nuova installazione IIS, il sito predefinito di Release Control è denominato **Default Web Site**.
--encrypted-password-file <file>	Utilizzare la password crittografata specificata nel <file>.
remove-config	Configura Release Control per funzionare con un server Web. Questo comando non disinstalla il server Web. **Nota:** Nel file **<directory di installazione di Release Control>\conf\server.settings**, il numero di porta di Release Control nella proprietà **server-address** viene reimpostato sulla porta predefinita di Tomcat (8080).Assicurarsi che il numero di porta di Release Control e di Tomcat siano identici.

Ad esempio:

- Per installare un server Apache, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
install apache "C:\Apache Software Foundation\Apache 2.2"
```

- Per configurare un server IIS versione 6 per il sito Web predefinito, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
config IIS 6 "Default Web Site"
```

Attenzione:

- Dopo aver configurato un server Web IIS con l'utilità webServerConfigurer, il filtro ISAPI responsabile del reindirizzamento da IIS al server Tomcat di Release Control può avere uno stato **Sconosciuto**. Dopo l'acceso del primo utente a Release Control, lo stato del il filtro ISAPI si deve aggiornare in **Pronto**.
- Non è possibile configurare un server Web IIS avente un filtro ISAPI esistente già in esecuzione. Per eseguire questa operazione, è necessario prima rimuovere l'installazione precedente del filtro ISAPI mod_jk, quindi utilizzare l'utilità webServerConfigurer per configurare IIS per Release Control.

- Per rimuovere la configurazione del server Web, eseguire:

```
<directory di installazione di Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
remove-config
```

File di registro

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Panoramica dei file di registro

Compiti

- Configurazione delle proprietà dei file di registro

Riferimenti

- File di registro disponibili in Release Control

Concetti

Panoramica dei file di registro

Release Control consente l'impostazione di cluster. Il cluster può includere più di un server su una singola istanza del sistema operativo. Ogni server può includere più di un adattatore. Per ulteriori informazioni sulla distribuzione del cluster, vedere Panoramica della distribuzione cluster.

- I registri di Release Control e del server Tomcat vengono generati in directory distinte in base al nome del nodo (server). I registri vengono generati in **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome server>\logs**.
  Ad esempio, per il primo server (installato per impostazione predefinita) i registri vengono generati in: **<directory di installazione di Release Control>\servers\server-0\logs**.

  I registri includono i seguenti file predefiniti:

  - File registro Tomcat (**localhost**, **admin**, **manager**, **host-manager**).
  - File registro di iRelease Control (**ccm*.log**). Per una descrizione di ogni file di registro, vedere File di registro disponibili in Release Control.

- Per ciascun adattatore viene creato un file registro di Release Control. I registri di ciascun adattatore vengono generati in **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome server>\logs\<nome adattatore>-adapter>**.
- Per ciascun adattatore CMDB viene creato un file di registro di Release Control. I registri di ciascun adattatore vengono generati in **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome server>\logs\cmdb-<versione>.**

Compiti

Configurazione delle proprietà dei file di registro

I seguenti passaggi descrivono come modificare le definizioni di registro per i file registro nei percorsi **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome-server>\logs** e **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome-server>\logs/<nome adattatore>-adapter>**.

- Le definizioni di registro nei file registro specifici del server vengono modificate nel file **<directory di installazione di Release Control>\conf\ccmlog4j.properties**.
- Le definizioni di registro nei file registro specifici dell'adattatore vengono modificate nel file **<directory di installazione di Release Control>\conf\<nome adattatore>-adapter-ccmlog4j.properties**.
- Le definizioni di registro nei file registro specifici dell'adattatore CMDB vengono modificate nel file **<directory di installazione di Release Control>\conf\cmdblog4j.properties**.

Per ulteriori informazioni sui file log4j, vedere http://logging.apache.org/log4j/1.2/manual.html.

- Modifica dei tipi di messaggi visualizzati
- Modifica della dimensione del file
- Modifica dei criteri di backup dei file

Modifica dei tipi di messaggi visualizzati

Per modificare i tipi di messaggi visualizzati, modificare la seguente riga:

```
log4j.rootCategory=WARN, ccm_general_fileout, stdout
```

È possibile utilizzare i seguenti tre tipi di comandi di messaggi di registro:

- **FATAL**: mostra solo messaggi di errore irreversibili.
- **ERROR**: mostra solo i messaggi di errore.
- **WARN**: vengono visualizzati avvisi e messaggi di errore.
- **INFO**: vengono visualizzati messaggi informativi che registrano l'attività di elaborazione eseguiti dal sistema, oltre ad avvisi e messaggi di errore.
- **DEBUG**: vengono visualizzati tutti i tipi di messaggi e messaggi di debug aggiuntivi.

> **Attenzione:**l'impostazione di un registro sul livello **DEBUG** può influire sulle prestazioni.

Modifica dei criteri di backup dei file

Per impostazione predefinita, la dimensione massima di un file registro è impostata su 4000 KB. Per cambiare questa impostazione per tutti i file registro, modificare la seguente riga:

```
def.file.max.size=4000KB
```

Modifica della dimensione del file

Per impostazione predefinita, sono presenti 10 file registro di backup in qualunque momento. Per cambiare questa impostazione per tutti i file registro, modificare la seguente riga:

```
def.files.backup.count=10
```

Riferimenti

File di registro disponibili in Release Control

La seguente tabella descrive ciascuno dei file **ccm*.log** specifici del server situati nel percorso **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome-server>\logs**:

Nome accesso	Utilizzo
ccm_c3p0	File registro per le interazioni con il database che coinvolgono il pool di connessione al database **c3p0**.
ccm_client	File registro per le richiesta iniziate dall'interfaccia utente o da servizi Web.
ccm_cmdb	File registro per il modulo responsabile dell'interfacciamento con

Nome accesso	Utilizzo
	Universal CMDB.
ccm_datamodel	File registro per la maggior pare delle interazioni tra Release Control e il database.
ccm_general	File registro per i messaggi console di Release Control precedentemente visualizzati nella console Tomcat.
ccm_hibernate	File registro per le interazioni con il database che coinvolgono l'oggetto **hibernate** sul mapper database.
ccm_services	File registro per le richieste del server Release Control. Contiene informazioni relative al processo di analisi delle richieste di cambiamento (ad esempio, analisi di impatto e conflitto), invio di notifiche e ricalcoli di rischio, nonché altri dati.
ccm_reporting	File registro il modulo di reporting di Release Control.
ccm_sdi	File registro contenente il numero di ticket recuperati dall'applicazione Service Desk e informazioni relative a problemi di connettività dell'adattatore.
ccm_security	File registro per problemi dell'infrastruttura di sicurezza.
ccm_dashboard	File registro per il modulo dashboard.
ccm_jobs	File registro contenente informazioni relative a dettagli dei processi nel sistema.

La seguente tabella descrive ciascuno dei file **ccm*.log** specifici dell'adattatore situati nel percorso **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome-server>\logs\<nome adattatore>-adattatore>**.

Consultare questi registri durante la risoluzione dei problemi relativi all'adattatore.

Nome accesso	Utilizzo
ccm_general	File registro per i messaggi console di Release Control precedentemente visualizzati nella console Tomcat.
ccm_jobs	File registro contenente informazioni relative a dettagli dei processi nel sistema.
ccm_sdi	File registro contenente il numero di ticket recuperati dall'applicazione Service Desk e informazioni relative a problemi di connettività dell'adattatore.
ccm_security	File registro per problemi dell'infrastruttura di sicurezza.
ccm_services	File registro per le richieste del server Release Control.

> **Nota:**Durante l'investigazione di un incident, si consiglia di iniziare esaminando i file registro alla ricerca del modulo Service Desk Integration (**ccm_sdi**) oppure delle richieste server di Release Control (**ccm_services**), a seconda della parte di processo della richiesta di change che si desidera investigare.

La seguente tabella descrive ciascuno dei file specifici dell'adattatore CMDB situati nel percorso **<directory di installazione di Release Control>\servers\<nome-server>\logs\cmdb-<versione>**.

Consultare questi registri durante la risoluzione dei problemi relativi all'adattatore.

Nome accesso	Utilizzo
cmdb_general	File registro contenenti tutti i messaggi relativi a CMDB.
cmdb_adapter	File registro contenenti tutti gli altri messaggi relativi all'adattatore.
cmdb_cmdb	File registro che visualizza tutti i messaggi di errore del server CMDB.
cmdb_commons	File registro contenente i messaggi interni di Release Control.

Gestione degli errori di gestione dei ticket

Questo capitolo comprende:

Concetti

- Gestione degli errori durante la conversione delle richieste di cambiamento
- Gestione degli errori durante l'analisi delle richieste di cambiamento

Concetti

Gestione degli errori durante la conversione delle richieste di cambiamento

Le richieste di cambiamento vengono convertite dai rispettivi formati delle applicazioni di Service Desk in un formato generico che utilizza adattatori specifici dell'applicazione di Service Desk. (Per informazioni, vedere Panoramica della conversione delle richieste di cambiamento.)

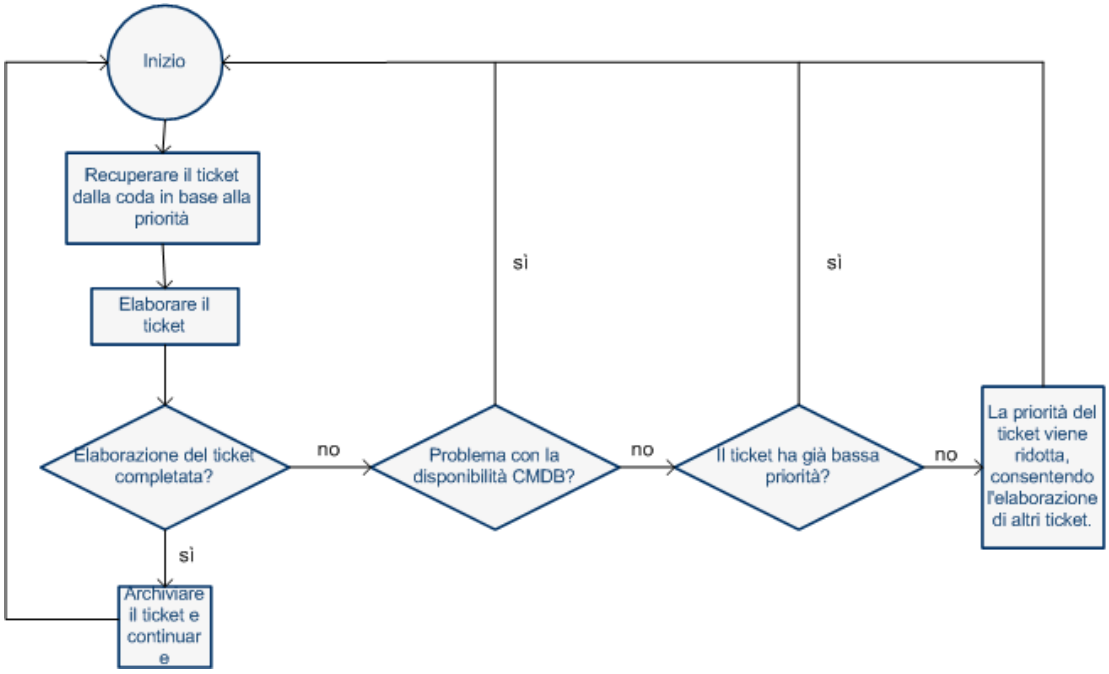
Durante il processo di conversione, in Release Control possono verificarsi errori con un ticket nel Service Desk. Quando viene rilevato un errore in uno dei ticket, Release Control gestisce questi errori come segue:

- **Se tutti i ticket nel Service Desk vengono convertiti (carico iniziale)**, nel file registro **ccm_sdi** verrà scritto un messaggio e il processo di conversione viene interrotto.
- **Se vengono convertiti solo i ticket aggiornati (polling),** Release Control ignora i ticket problematici e continua la conversione dei restanti ticket. Nel file registro **ccm_general** verrà scritto un messaggio.

Gestione degli errori durante l'analisi delle richieste di cambiamento

Release Control analizza le richieste di change, eseguendo calcoli quali l'analisi dell'impatto, del rischio e dei conflitti.

Durante il processo di analisi, in Release Control possono verificarsi errori con un ticket nel Service Desk. Il seguente schema descrive il processo di gestione degli errori durante l'analisi dei ticket di richiesta di cambiamento.



Come illustrato nel diagramma sopra, se vi è un problema specifico con uno dei ticket non correlato a un problema di configurazione di CMDB, la priorità del ticket viene abbassata. Il ticket viene spostato alla fine della coda, consentendo ad altri ticket con priorità superiore di essere elaborati per primi.

Configurazione e manutenzione database

Questo capitolo comprende:

Riferimenti

- Linee guida per la configurazione e la gestione dei database di MS SQL Server
- Linee guida per i database Oracle Server
- Utilizzo di impostazioni internazionali diverse dall'inglese
- Impostazioni di configurazione pool database

Riferimenti

Linee guida per la configurazione e la gestione dei database di MS SQL Server

Si consiglia di studiare un piano di manutenzione, aggiornare le statistiche sugli indici e attivare la funzione di isolamento snapshot per il database MS SQL Server, come descritto di seguito.

Questa sezione include:

- Ricreazione delle pagine di dati e indice
- Aggiornamento statistiche

Ricreazione delle pagine di dati e indice

Il database di Release Control può diventare frammentato dopo l'elaborazione di un certo numero di richieste. Per evitare che la frammentazione influisca seriamente sulle prestazioni del lato client, si consiglia di studiare un piano di manutenzione che determini la cancellazione e la creazione ex novo degli indici delle tabelle del database.

Per creare un piano di manutenzione:

1. Aprire MS SQL Server Enterprise Manager.
2. Nella relativa registrazione di MS SQL Server, selezionare **Gestione**.

3. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Piani di manutenzione database** e selezionare **Nuovo piano di manutenzione**. Verrà eseguita la Creazione guidata piano di manutenzione database che guiderà l'utente nella procedura di immissione dei parametri di definizione richiesti.
4. Scegliere il database per il quale si desidera creare un piano di manutenzione e fare clic su **Avanti**.
5. Selezionare la casella di controllo **Riorganizza pagine di dati e indice** e scegliere l'opzione **Modifica percentuale spazio disponibile per pagina**.
6. Impostare lo spazio libero per pagina su **10** percento e fare clic su **Avanti**.
7. Accettare tutte le altre impostazioni predefinite nella procedura guidata e salvare il piano di manutenzione.

> **Nota:**dopo aver eseguito il piano di manutenzione, è necessario aggiornare le statistiche.

Aggiornamento statistiche

MS SQL Server 2000 consente di creare informazioni statistiche riguardo la distribuzione dei valori in una colonna. Queste informazioni statistiche possono essere utilizzate dall'elaboratore di query per determinare la strategia ottimale di valutazione di una query. Quando viene creato un indice, MS SQL Server memorizza automaticamente le informazioni statistiche riguardo la distribuzione dei valori nella colonna indicizzata. L'ottimizzatore query in MS SQL Server utilizza queste statistiche per stimare il costo dell'utilizzo dell'indice per una query. Al cambiare dei dati in una colonna, le statistiche di indice e colonna possono non essere più aggiornate e far prendere all'ottimizzatore query decisioni non più ottimali riguardo l'elaborazione di una query.

Si consiglia di aggiornare le statistiche sugli indici per fornire all'ottimizzatore query informazioni aggiornate circa la distribuzione dei valori dei dati nelle tabelle. Disponendo di maggiori informazioni sui dati memorizzati nel database, l'ottimizzatore query è in grado di prendere decisioni ottimali sul modo migliore di accedere ai dati.

Per impostazione predefinita, l'opzione di database **auto update statistics** è abilitata; tuttavia, se questa opzione è stata disabilitata, si consiglia di creare un compito automatico per aggiornare quotidianamente il database, in quanto i dati vengono aggiornati frequentemente. Il processo deve eseguire la API **sp_updatestats** sul database specifico.

Linee guida per i database Oracle Server

Si consiglia di impostare attributi cache e di raccogliere statistiche per il database Oracle Server come descritto di seguito.

Impostazione di attributi cache

Impostare l'attributo **cache\nocache** della tabella **CCM_CHANGES** su **cache** eseguendo la seguente istruzione:

```
alter table CCM_CHANGES cache;
```

Raccolta di statistiche

Se consiglia di raccogliere le statistiche una volta al giorno.

Per raccogliere le statistiche una volta al giorno:

1. Attivare il flag **MONITORING** sulle tabelle nello schema Release Control eseguendo la seguente istruzione:

   ```
   exec dbms_stats.alter_schema_tab_monitoring(`<nome schema oracle>',TRUE);
   ```

2. Creare il seguente processo per raccogliere le statistiche quotidianamente a mezzanotte:

   ```
   declare
      job_num number;
   begin
      dbms_job.submit(job_num,'dbms_stats.gather_schema_stats
      (ownname=>''<name of oracle schema>'', options=>''GATHER AUTO'',
      cascade=>TRUE);', sysdate+1/1440,'trunc(sysdate+1)');
      commit;
   end;
   /
   ```

   Attenzione:

   - Il parametro **job_queue_processes** deve essere impostato su un valore positivo per consentire l'esecuzione del processo.
   - In Oracle 10g, il processo di raccolta delle statistiche è automatizzato per impostazione predefinita. È disponibile un processo automatico denominato **GATHER_STATS_JOB** eseguito quotidianamente e non è necessario quindi eseguire le azioni descritte nella procedura precedente.

Utilizzo di impostazioni internazionali diverse dall'inglese

Per lavorare in un ambiente Release Control non in lingua inglese, è possibile utilizzare un database Oracle Server o un database Microsoft SQL Server.

- **Per Oracle Server**. Durante la definizione del set di caratteri, la codifica del database può essere **UTF-8** o **AL32UTF-8**.

  > **Nota:** si consiglia la codifica AL32UTF-8.

- **Per Microsoft SQL Server.** Quando si definiscono le impostazioni di **Raccolta** , selezionare l'opzione predefinita **SQL_Latin1_General_CP1_CI_AS** per supportare la lingua inglese, oppure selezionare una lingua diversa se si prevede di memorizzare dati in lingue diverse dall'inglese nel database.La lingua selezionata deve corrispondere alla lingua del sistema operativo Windows.

  > **Nota:** quando si utilizza un database Microsoft SQL Server, la codifica del database deve essere la stessa della lingua specifica.

Impostazioni di configurazione pool database

È possibile modificare le impostazioni di configurazione del pool database per un database MS SQL o Oracle Server o uno schema utente, se necessario. Per informazioni sulla configurazione delle impostazioni pool di database, fare riferimento al seguente URL: http://www.mchange.com/projects/c3p0/index.html

Per impostazione predefinita, Release Control non registra le istruzioni del database MS SQL o Oracle Server. Per modificare questa impostazione predefinita, rimuovere il commento dalla seguente riga nel file **<directory di installazione di Release Control>\conf\ccmlog4j.properties**:

```
log4j.logger.org.hibernate.SQL=debug
```

Invio di feedback sulla documentazione

Per inviare commenti sulla documentazione, è possibile contattare il team addetto alla documentazione tramite e-mail. Se nel sistema è configurato un client di posta elettronica, fare clic sul collegamento sopra per aprire una finestra e-mail nella cui riga dell'oggetto sono specificate le seguenti informazioni:

Feedback on User Guide (Release Control 9.60)

Aggiungere il proprio feedback all'e-mail e fare clic sul pulsante di invio.

Se non è disponibile alcun client di posta elettronica, copiare le suddette informazioni in un nuovo messaggio di un client di posta Web, quindi inviare il feedback a docs.feedback@microfocus.com .

Grazie per i feedback che verranno inviati.

MICRO
FOCUS

Java™
COMPATIBLE