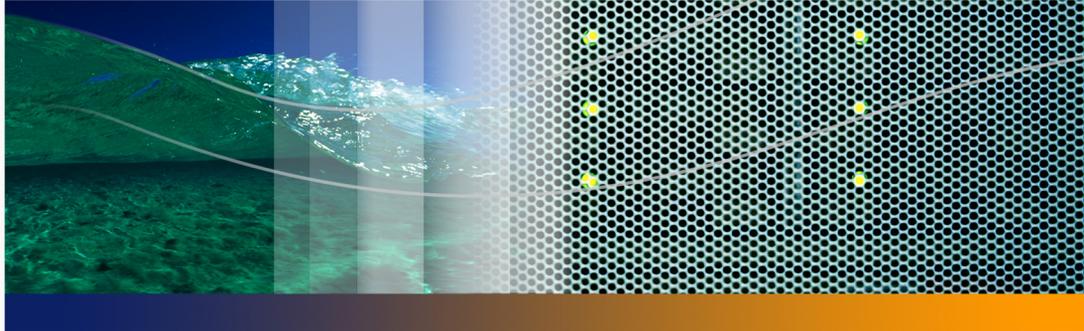


Peregrine Systems, Inc.

# Get-Answers 4.2



## Guida per l'utente



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LEGGERE ATTENTAMENTE IL SEGUENTE MESSAGGIO PRIMA DI INSTALLARE E UTILIZZARE IL PRODOTTO. QUESTO PRODOTTO È MATERIALE PROPRIETARIO DI PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE") PROTETTO DA COPYRIGHT. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'USO DEL PRODOTTO È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI PREVISTI DAL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. L'INSTALLAZIONE O L'USO DEL PRODOTTO IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. È ESPRESSAMENTE VIETATO INSTALLARE, USARE, RIPRODURRE O MODIFICARE QUESTO PRODOTTO IN VIOLAZIONE DEI TERMINI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile e ServiceCenter sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. DB2 è un marchio registrato di International Business Machines Corp. Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto include inoltre software sviluppato da: Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc. e NextPage Inc. Per eventuali altre dichiarazioni di licenza, consultare l'appendice della Guida all'installazione. (L'appendice è disponibile solo in inglese.)

Parti della presente documentazione sono fornite da Convera Technologies, Inc. Copyright © 1998, 2002 di Convera Technologies, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Oltre al nome e logo di progettazione Convera™, sono marchi internazionali di Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom™, Visual RetrievalWare™ e Screening Room®. Tutti gli altri nomi o marchi possono essere marchi registrati o marchi commerciali appartenenti ai rispettivi proprietari.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.2 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 - Stati Uniti  
Tel +1 858.481.5000  
Fax + 1 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Sommario

Introduzione a Get-Answers . . . . .	7
Struttura della guida . . . . .	8
Convenzioni tipografiche. . . . .	8
Elementi speciali. . . . .	9
Documentazione correlata . . . . .	9
Come contattare l'Assistenza Clienti . . . . .	10
Assistenza Clienti. . . . .	10
Sito Web sulla documentazione . . . . .	11
Sito Web per i servizi di formazione . . . . .	11
Capitolo 1 Ricerca di informazioni in Get-Answers . . . . .	13
Registrazione preliminare all'utilizzo di Get-Answers . . . . .	14
Modifica della password . . . . .	15
Esecuzione di una ricerca di informazioni di base . . . . .	16
Elenco dei risultati della ricerca . . . . .	18

	Opzioni di ricerca avanzate. . . . .	21
	Esecuzione di una query tramite operatori booleani. . . . .	21
	Esecuzione di una query tramite metadati . . . . .	22
	Uso di criteri di ricerca e varianti ortografiche nelle ricerche . . .	22
	Esecuzione di una query composta . . . . .	23
	Uso della corrispondenza esatta di frasi. . . . .	23
	Utilizzo di gruppi di termini . . . . .	23
	Esecuzione di una ricerca avanzata . . . . .	24
	Consultazione delle categorie . . . . .	26
	Invio di commenti su un documento . . . . .	29
	Apertura di ticket in Get-Answers. . . . .	30
Capitolo 2	Creazione di documenti in Get-Answers . . . . .	31
	Creazione di un documento . . . . .	32
	Bozze di documenti . . . . .	39
	Uso dell'editor edit-on Pro . . . . .	41
	Funzioni di edit-on Pro. . . . .	41
	Utilizzo dei tasti di scelta rapida di edit-on Pro . . . . .	43
	Modifica di documenti pubblicati . . . . .	44
	Invio di un documento esterno per la pubblicazione . . . . .	47

Capitolo 3	Uso dell'elenco lavori . . . . .	51
	Elenchi lavori e ruoli . . . . .	52
	Completamento degli elementi dell'elenco lavori . . . . .	55
	Azioni del Proprietario . . . . .	55
	Workflow editoriale per l'Editor . . . . .	58
	Workflow editoriale per il Revisore . . . . .	61
	Workflow editoriale per il Proprietario. . . . .	64
	Riassegnazione di un elemento di lavoro . . . . .	65
	Visualizzazione della cronologia . . . . .	68
	Visualizzazione dello stato . . . . .	70
	Delega dell'elenco lavori a un altro utente . . . . .	72
	Utilizzo dei documenti collegati . . . . .	73
Capitolo 4	Utilizzo dei documenti . . . . .	77
	ID dei documenti . . . . .	78
	Collegamenti . . . . .	78
	Gestione dei documenti . . . . .	79
	Revisione del feedback del documento . . . . .	80
	Modifica, trasferimento o ritiro di documenti . . . . .	82
	Ritiro di documenti collegati . . . . .	83
	Utilizzo dei report sui documenti . . . . .	83
	Accesso ai report sui documenti . . . . .	84
	Uso delle opzioni di reporting sui documenti . . . . .	85

	Utilizzo di Get-Answers con l'integrazione di ServiceCenter . . . . .	95
	Pubblicazione della soluzione di un incidente nella Knowledge Base . . . . .	99
Appendice A	Query di ricerca . . . . .	105
	Funzionamento della ricerca in Get-Answers . . . . .	105
	Diagramma di flusso della query . . . . .	106
	Richiamo delle query. . . . .	109
	Classificazione . . . . .	110
	Calcolo per la classificazione perfezionata. . . . .	112
	Tipi di query a confronto . . . . .	113
	Ricerca tramite concetti . . . . .	113
	Ricerca tramite criteri di ricerca o varianti ortografiche. . . . .	114
	Ricerca tramite operatori booleani . . . . .	115
	Ricerca tramite caratteri jolly . . . . .	116
	Ricerca tramite gruppi di termini . . . . .	118
	Espansione tramite concetti nelle modalità criteri di ricerca e booleana. . . . .	118
	Espansione tramite criteri di ricerca nelle modalità concetti e booleana . . . . .	119
	Espansione tramite operatori booleani nelle modalità concetti e criteri di ricerca (ricerca di frasi esatte) . . . . .	119
	Linee guida generali per l'uso delle query. . . . .	120
	Termini relativi ai motori di ricerca . . . . .	121
Glossario . . . . .		127
Indice . . . . .		133



# Introduzione a Get-Answers

Get-Answers è un'applicazione di gestione delle informazioni basata sul Web che consente di gestire la Knowledge Base aziendale e di renderla disponibile agli utenti autorizzati. Get-Answers consente di migliorare la qualità e l'accuratezza delle informazioni utilizzate dai dipendenti nello svolgimento delle proprie attività.

Questo capitolo introduttivo tratta i seguenti argomenti:

- Struttura della guida a pagina 8.
- Elementi speciali a pagina 9.
- Documentazione correlata a pagina 9.
- Come contattare l'Assistenza Clienti a pagina 10.

---

## Struttura della guida

Questa guida è suddivisa nei seguenti capitoli:

Capitolo 1 - Ricerca di informazioni in Get-Answers a pagina 13.

Capitolo 2 - Creazione di documenti in Get-Answers a pagina 31.

Capitolo 3 - Uso dell'elenco lavori a pagina 51.

Capitolo 4 - Utilizzo dei documenti a pagina 77.

Appendice A - Query di ricerca a pagina 105.

Glossario a pagina 127.

---

## Convenzioni tipografiche

Questa guida utilizza alcune convenzioni tipografiche per indicare termini e operazioni speciali. Di seguito sono riportate tali convenzioni e il relativo significato.

Convenzione	Significato
Spaziatura fissa	Le informazioni da digitare esattamente come mostrato (esempi di codice, output e messaggi di sistema) sono stampate in carattere a spaziatura fissa.
<b>Grassetto</b>	I nomi dei pulsanti, dei campi, dei menu e delle opzioni sono stampati in <b>grassetto</b> .
<i>Corsivo</i>	Le variabili e i valori da specificare sono stampati in <i>corsivo</i> . I nuovi termini sono anch'essi stampati in <i>corsivo</i> .

## Elementi speciali

Questa guida utilizza elementi speciali che aiutano ad individuare le informazioni. La seguente tabella riporta tali elementi speciali e il loro uso:

Elemento	Uso
<b>Importante:</b>	Informazioni necessarie per completare un'attività.
<b>Nota:</b>	Informazioni di interesse generale.
<b>Suggerimenti:</b>	Informazioni che possono semplificare o velocizzare l'esecuzione di un'attività.
<b>Avviso:</b>	Informazioni necessarie nei casi in cui vi è il rischio di perdita di dati.

## Documentazione correlata

Oltre alla Guida per l'utente di Get-Answers, è disponibile la seguente documentazione sul prodotto Get-Answers:

Documentazione	Descrizione
<i>Guida all'installazione di Get-Answers</i>	Questo manuale fornisce informazioni sull'installazione di Get-Answers, della piattaforma Peregrine® Open Application Architecture (OAA), del motore di ricerca di Get-Answers, sulla configurazione del server Web e dei server applicazioni, sulla creazione del database di Get-Answers e sull'inserimento di dati di esempio nel database. Questa documentazione viene fornita in formato cartaceo. È inoltre disponibile sul CD o sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems come file PDF scaricabile.
<i>Guida per l'amministratore di Get-Answers</i>	Questo manuale descrive la configurazione, la gestione e la personalizzazione di Get-Answers, nonché l'amministrazione degli utenti dell'applicazione. Questa documentazione è disponibile sul CD o sul sito Web dell'Assistenza Clienti come file PDF scaricabile.

Documentazione	Descrizione
<i>Guida introduttiva di Servizi di notifica</i>	Questo manuale spiega i concetti fondamentali, fornisce istruzioni dettagliate e descrive le attività che Servizi di notifica consente di completare. Fornisce inoltre informazioni sulla configurazione e l'amministrazione di Servizi di notifica. Servizi di notifica si integra con Get-Answers per consentire agli utenti di inviare e ricevere notifiche. Questa documentazione è disponibile sul CD o sul sito Web dell'Assistenza Clienti come file PDF scaricabile.
<i>Note sulla versione di Get-Answers</i>	Questa documentazione fornisce informazioni sulle nuove funzioni, sui problemi risolti e sui problemi noti. Viene fornita in formato cartaceo. È inoltre disponibile sul sito Web dell'Assistenza Clienti come file PDF scaricabile.

## Come contattare l'Assistenza Clienti

Ulteriori informazioni e assistenza su questa versione sono reperibili scaricando la documentazione o il calendario della formazione.

### Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems presso il sito Web Peregrine CenterPoint.

Per contattare l'Assistenza Clienti:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Seguire le istruzioni indicate sul sito per reperire l'assistenza desiderata. Iniziare la ricerca nella sezione Knowledge Base, contenente articoli informativi su tutte le categorie di applicazioni Peregrine.
- 4 Se in Knowledge Base non è reperibile alcun articolo in grado di soddisfare le proprie esigenze, è possibile eseguire ricerche per singola applicazione, in forum di discussione o per file applicazione scaricabili.

## Sito Web sulla documentazione

Per un elenco completo della documentazione corrente di Get-Answers, vedere le pagine relative alla documentazione sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine.

Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su Documentation o Release Notes in cima alla pagina.
- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Answers.
- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per tale versione di Get-Answers.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

È possibile visualizzare i file in formato PDF utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

**Importante:** Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Accertarsi di disporre della copia più recente delle Note sulla versione.

## Sito Web per i servizi di formazione

Peregrine Systems fornisce corsi di formazione in tutto il mondo, nonché corsi di formazione a distanza fruibili via Internet. Per un elenco completo dei corsi di formazione offerti da Peregrine Systems, visitare il sito Web:

<http://www.peregrine.com/education>

È anche possibile contattare direttamente i servizi di formazione di Peregrine Systems al numero +1 858.794.5009.





# 1 | Ricerca di informazioni in Get-Answers

CAPITOLO

La funzione di ricerca consente di effettuare ricerche di base e avanzate su un insieme di documenti in Get-Answers. La ricerca di base (o ricerca su quesito) consiste nell'immissione di una query in linguaggio naturale (un quesito) che restituisce in un "elenco di risultati" i documenti correlati alla query. La ricerca avanzata, invece, offre una serie di opzioni che consentono di limitare l'ambito della ricerca. In alcuni casi, qualora non si riesca a reperire le informazioni necessarie, è inoltre possibile aprire un ticket di assistenza per richiedere direttamente le informazioni.

**Nota:** Questa funzione è disponibile solo se Get-Answers è integrato con ServiceCenter.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Registrazione preliminare all'utilizzo di Get-Answers a pagina 14
- Modifica della password a pagina 15
- Esecuzione di una ricerca di informazioni di base a pagina 16
- Elenco dei risultati della ricerca a pagina 18
- Opzioni di ricerca avanzate a pagina 21
- Esecuzione di una ricerca avanzata a pagina 24
- Consultazione delle categorie a pagina 26
- Invio di commenti su un documento a pagina 29
- Apertura di ticket in Get-Answers a pagina 30

**Nota:** Il Glossario contiene la definizione dei termini utilizzati in relazione alla funzione di ricerca; l'Appendice fornisce maggiori dettagli sulle tecniche di ricerca di base e avanzata.

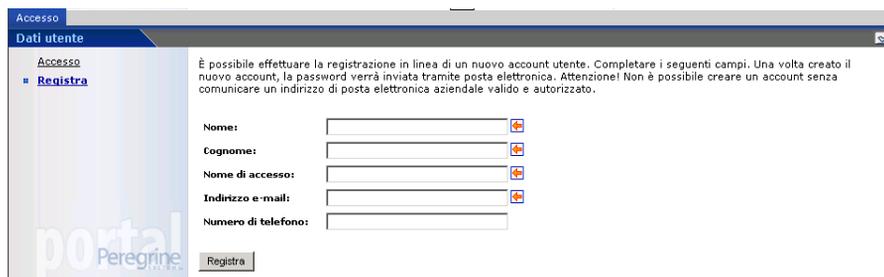
## Registrazione preliminare all'utilizzo di Get-Answers

Se l'amministratore del sistema ha attivato la funzione di registrazione degli utenti in Get-Answers, l'utente può eseguire da solo la propria registrazione (se tale operazione non è già stata effettuata). Durante la registrazione, nel sistema back-end viene creato un nuovo account utente con diritti di accesso di base.

Per effettuare la registrazione dalla pagina di accesso:

- 1 Fare clic su **Registra**.
- 2 Nella pagina che verrà visualizzata digitare le seguenti informazioni:
  - a Nome dell'utente (campo obbligatorio)
  - b Cognome dell'utente (campo obbligatorio)
  - c Nome di accesso dell'utente (campo obbligatorio)
  - d Indirizzo e-mail dell'utente (campo obbligatorio)
  - e Numero di telefono dell'utente

**Nota:** I primi quattro campi sono obbligatori, come indicato dalla freccia a destra di ciascun campo.



The screenshot shows a web browser window with the title "Accesso" and "Dati utente". The page content includes a navigation menu with "Accesso" and "Registra" (highlighted). The main area contains a registration form with the following fields: "Nome:", "Cognome:", "Nome di accesso:", "Indirizzo e-mail:", and "Numero di telefono:". Each of the first four fields has a small red arrow icon to its right, indicating they are required. Below the form is a "Registra" button. A message at the top of the form reads: "È possibile effettuare la registrazione in linea di un nuovo account utente. Completare i seguenti campi. Una volta creato il nuovo account, la password verrà inviata tramite posta elettronica. Attenzione! Non è possibile creare un account senza comunicare un indirizzo di posta elettronica aziendale valido e autorizzato." The "portal Peregrine" logo is visible in the bottom left corner of the browser window.

### 3 Fare clic su **Registra**.

Verrà visualizzato un messaggio che conferma l'avvenuta registrazione del nuovo utente. L'utente riceverà un messaggio di posta elettronica con la password di accesso.

### 4 Fare clic su **Accedi** nel menu delle attività. Verrà visualizzata la pagina di accesso.

## Modifica della password

La password può essere modificata dalla scheda Pagina iniziale del menu delle attività.

**Nota:** L'opzione Modifica password viene visualizzata nel menu delle attività solo per gli utenti abilitati dall'amministratore del sistema a modificare la propria password.

Per modificare la password:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Nel menu delle attività, fare clic su **Modifica password** sotto Pagina iniziale personale.

Verrà visualizzata la finestra Modifica password.

Utente : suser

Set di frame master OAA

Evolve Wisely™

Pagina iniziale | Amministrazione | Approvvigionamento | Get-Answers | Persone | Richiesta | Service Desk | Workflow

**Modifica password**

▼ **Pagina iniziale personale**

- Pagina iniziale personale
- Aggiungi/rimuovi componenti
- Modifica layout
- Cambia tema
- ▼ **Modifica password**
- Cambia fuso orario
- Modifica lingua

▼ **Sito Web aziendale personale**

- Menu principale

Immettere la password corrente a scopo di verifica, quindi scegliere una nuova password.

**Password corrente:**

**Nuova password:**

**Conferma della password:**

Modifica password

- 3 Digitare la password corrente, la nuova password da utilizzare e ancora una volta la nuova password per conferma.
- 4 Fare clic su **Modifica password**.

Verrà visualizzato un messaggio che conferma l'avvenuta modifica della password.

---

## Esecuzione di una ricerca di informazioni di base

La ricerca di base può fornire un ampio elenco di risultati che può rivelarsi utile quando non si conosce esattamente l'informazione da ricercare. Quando si esegue una ricerca di base immettendo una frase, viene restituito l'elenco dei documenti presenti nel database contenenti una o più parole che compongono la frase (ricerca OR). Per ricercare solo i documenti contenenti tutte le parole della query, è necessario effettuare una ricerca avanzata utilizzando una query booleana. Per ulteriori dettagli sulle opzioni di ricerca disponibili, vedere la sezione [Opzioni di ricerca avanzate a pagina 21](#).

Per eseguire una ricerca di base:

- 1 Da Peregrine Portal, scegliere la scheda **Get-Answers**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca su quesito.

- 2 Nella pagina Ricerca su quesito, immettere il testo nel campo visualizzato e fare clic su **Cerca** per avviare la ricerca.



Verrà visualizzato l'elenco dei documenti corrispondenti ai criteri di ricerca immessi.

- 3 Selezionare il documento desiderato oppure fare clic sul relativo collegamento **Azioni** per visualizzare informazioni sul documento, ad esempio titolo, riepilogo, dimensione, tipo e altri dettagli.

**Nota:** Per impostazione predefinita, i membri del team proprietario del documento possono effettuare ricerche su documenti non pubblicati come ad esempio le copie di lavoro di documenti pubblicati.

# Elenco dei risultati della ricerca

Quando si utilizza la funzione di ricerca e Get-Answers restituisce dei risultati, nei documenti corrispondenti ai criteri di ricerca immessi la parola o la frase ricercata apparirà evidenziata in un colore diverso rispetto al resto del documento. Il colore predefinito è il rosso. L'evidenziazione degli hit non viene utilizzata sui documenti esterni.

Nella figura seguente è illustrato un esempio di pagina con l'elenco dei risultati di ricerca della parola "link".

The screenshot shows the 'Elenco risultati' (Search Results) page in the Get-Answers application. The search query is 'link'. The results are displayed in a table with columns for 'Pertinenza' (Relevance), 'Titolo / Riepilogo' (Title / Summary), and 'Tipo / Dimensione' (Type / Size). The results are sorted by relevance, with the top result having a score of 83%.

Pertinenza	Titolo / Riepilogo	Tipo / Dimensione
1. Grado: (83%)	<b>SC 5.0 Introduction (Azioni)</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in English.	External (902 KB)
2. Grado: (83%)	<b>SC 5.0 Introduction (Azioni)</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in German.	External (935 KB)
3. Grado: (81%)	<b>SC 6 Introduction (Azioni)</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in English.	External (2 MB)
4. Grado: (81%)	<b>SC 5.0 Introduction (Azioni)</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in French.	External (908 KB)
5. Grado: (81%)	<b>SC 5.0 Introduction (Azioni)</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)
6. Grado: (81%)	<b>SCT 5.1.0 Manuel d'installation client serveur pour UNIX.pdf (Azioni)</b> Riepilogo: Peregrine ServiceCenter Manuel d'installation client/ serveur pour ...	External (628 KB)
7. Grado: (81%)	<b>SCT 5.1.0 Guida all'installazione client server per Unix.pdf (Azioni)</b> Riepilogo: Peregrine ServiceCenter Guida all'installazione client/ server per ...	External (615 KB)
8. Grado: (81%)	<b>SCT 5.1.0 Client-Server-Installationshandbuch für Unix.pdf (Azioni)</b> Riepilogo: Peregrine ServiceCenter Client/ Server- Installationshandbuch für U...	External (634 KB)
9. Grado: (81%)	<b>SC 5.0 Introduction (Azioni)</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)

Per visualizzare i risultati in uno dei documenti:

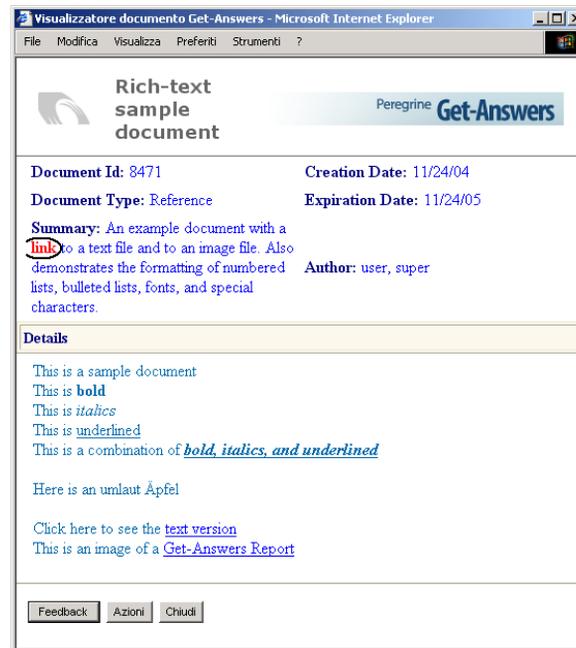
- 1 Nella scheda Get-Answers immettere il testo della ricerca nel campo e fare clic su **Cerca** per avviare la ricerca.

Nella pagina Elenco risultati verrà visualizzato l'elenco dei documenti contenenti il testo corrispondente alla query immessa.

**Nota:** L'utente può effettuare ricerche solo sui documenti ai quali ha accesso. L'accesso dell'utente dipende dai team di documentazione dei quali deve essere almeno un membro. In base al ruolo nel team di documentazione e allo stato del documento, l'utente potrà effettuare ricerche su determinati documenti ed eseguire determinate azioni su un particolare documento. Ad esempio, l'utente con il ruolo di proprietario di un team di documentazione potrà effettuare ricerche su documenti non pubblicati di cui è proprietario per tutte le categorie di documenti cui ha accesso in base al suo ruolo.

2 Per visualizzare un documento, fare clic sul collegamento del relativo titolo.

Il documento verrà aperto nella finestra del visualizzatore. La parola "link" verrà evidenziata in rosso (cerchiata nella figura).

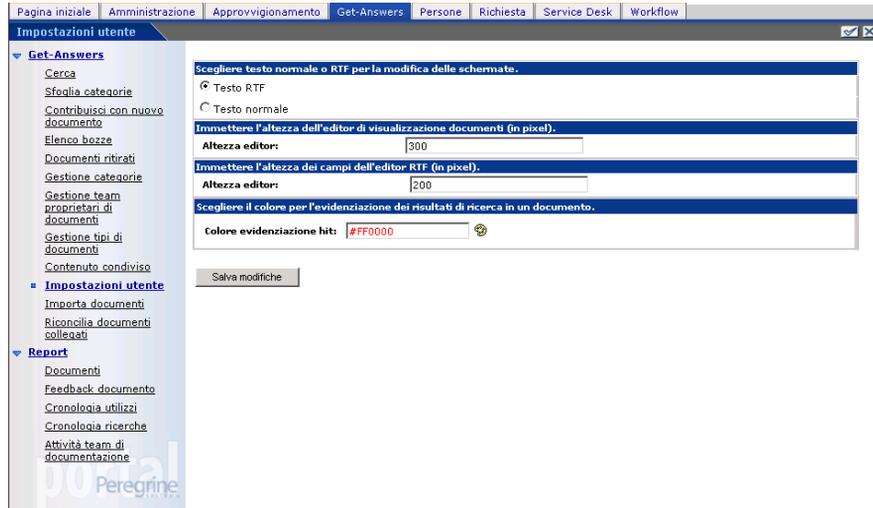


3 Se necessario, utilizzare gli hit identificati per restringere l'ambito della ricerca.

Per modificare il colore dell'evidenziazione degli hit:

- 1 Nella scheda Get-Answers, fare clic su **Impostazioni utente**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazioni utente.



- 2 Fare clic sull'icona della tavolozza nella sezione Scegliere il colore per l'evidenziazione dei risultati di ricerca in un documento.

Verrà visualizzata la finestra per la selezione del colore.

- 3 Scegliere un colore nella finestra di selezione del colore.

Il codice del colore selezionato verrà visualizzato nella casella di testo della sezione Scegliere il colore per l'evidenziazione dei risultati di ricerca in un documento.

- 4 Fare clic su **Salva modifiche**.

Verrà visualizzato un messaggio di conferma.

## Opzioni di ricerca avanzate

Get-Answers offre diverse opzioni per l'esecuzione di una ricerca avanzata di informazioni. Ad esempio, è possibile modificare la selezione del tipo di ricerca, effettuare una ricerca sui metadati associati a un documento (come categoria e data di creazione) e limitare l'ambito della ricerca di un documento selezionando i nodi nel sommario. Questa sezione descrive i vari tipi di ricerca. Per istruzioni passo passo sull'esecuzione di una ricerca avanzata, vedere la sezione [Esecuzione di una ricerca avanzata a pagina 24](#).

### Esecuzione di una query tramite operatori booleani

Gli operatori booleani consentono di migliorare l'efficacia di una ricerca. Inserire gli operatori laddove appropriato quando si immette il testo nei campi della pagina di ricerca avanzata. Quando si utilizzano gli operatori booleani, nella query vengono restituite solo le parole esatte e le relative varianti grammaticali di numero o di tempo dei verbi.

È possibile scegliere tra i seguenti operatori:

- AND (o il simbolo '&'): la query "richiesta AND ordine", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole, ma non i documenti che ne contengono una sola.
- OR (o il simbolo '|'): la query "richiesta OR ordine", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole o una sola di esse.
- NOT (o il simbolo '^'): la query "richiesta AND ordine NOT modulo", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole "richiesta" e "ordine" ma non contenenti la parola "modulo".
- WITHIN N: la query "richiesta AND ordine WITHIN 2", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole, separate da non più di due parole all'interno di un documento, escluse le parole non significative, in un ordine qualsiasi.
- ADJ N: la query "richiesta AND ordine ADJ 2", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole, separate da non più di due parole all'interno del documento, escluse le parole non significative, dove "richiesta" preceda "ordine".

**Nota:** La colonna Pertinenza in una ricerca booleana conterrà sempre il valore "0".

## Esecuzione di una query tramite metadati

Sono disponibili due metodi di esecuzione di query sui metadati dei documenti. Uno di questi metodi consiste nella ricerca di documenti tramite l'immissione dei valori esatti dei metadati del documento. Solo i documenti contenenti i metadati corrispondenti ai criteri di ricerca verranno visualizzati nell'elenco dei risultati.

Get-Answers fornisce i seguenti campi di metadati:

- Titolo
- Riepilogo
- Tipo
- Data creazione
- Stato editoriale
- Categoria
- Data di scadenza

Il secondo metodo consiste nello specificare operatori booleani tra i tipi di metadati. Ad esempio, poniamo che il Proprietario di un team voglia sapere quali documenti di proprietà del team appartenenti a una specifica categoria associata al team proprietario richiedano la sua attenzione nei prossimi giorni. Il Proprietario può eseguire una query per visualizzare tutti i documenti pubblicati appartenenti a una specifica categoria associata al team proprietario la cui scadenza è prevista entro i prossimi dieci giorni.

## Uso di criteri di ricerca e varianti ortografiche nelle ricerche

I criteri di ricerca consentono di superare i problemi dovuti a errori di ortografia (errore umano) e i problemi generati dalla creazione di documenti con programmi di riconoscimento ottico dei caratteri (scansione), nonché di eseguire ricerche di termini con regole ortografiche complesse (nomi propri, ecc.).

I criteri di ricerca possono essere utilizzati in due modi. È possibile specificare nelle finestre di ricerca di base o avanzata le parole da sottoporre ai criteri di ricerca in una query, semplicemente antepoendo alle parole da ricercare il carattere "tilde" (~) nel campo della query. In alternativa, è possibile scegliere di sottoporre ai criteri di ricerca tutte le parole di una query, selezionando Ricerca di varianti ortografiche nel modulo Ricerca avanzata.

## Esecuzione di una query composta

Una query composta combina una query in linguaggio naturale con le opzioni di ricerca avanzate, come le query sui metadati o quelle basate sul contesto.

Per informazioni sull'esecuzione di query sui metadati, vedere la sezione [Esecuzione di una query tramite metadati a pagina 22](#). Per informazioni sulle query basate sul contesto, vedere la sezione [Invio di commenti su un documento a pagina 29](#).

## Uso della corrispondenza esatta di frasi

Per cercare una frase esatta, digitarla nella casella di testo inserendola tra virgolette. Ad esempio, la query "elefante bianco" restituirà un elenco di documenti contenenti questa esatta espressione. L'elenco dei risultati non includerà invece i documenti contenenti i *concetti* "bianco" (nonché "chiaro", "caucasico", ecc.) ed "elefante" (nonché "pachiderma", "Dumbo", ecc.).

## Utilizzo di gruppi di termini

Utilizzare gruppi di termini per raggruppare semanticamente termini correlati nella query. Nell'elenco dei risultati della query, oltre ai termini immessi singolarmente, Get-Answers restituirà i documenti correlati a ciascuno dei termini del gruppo. Specificare i gruppi di termini inserendoli tra parentesi nella casella di testo della query nel modulo Ricerca avanzata.

Ad esempio, la query "(telefono auricolare) chiamata" restituirà tutti i documenti contenenti uno qualsiasi dei concetti dell'insieme "telefono auricolare" e il concetto "chiamata".

**Nota:** Questa opzione di ricerca può essere utile quando i termini del gruppo non sono già semanticamente correlati nel dizionario (come nell'esempio riportato). Se le parole sono già correlate, i risultati saranno essenzialmente analoghi a quelli ottenuti eseguendo una query in linguaggio naturale con gli stessi termini non raggruppati. Per il sistema, la query "(cane canino bassotto) guinzaglio" non è molto differente dalla query "cane guinzaglio".

# Esecuzione di una ricerca avanzata

L'opzione Ricerca avanzata consente di combinare i vari tipi di ricerca avanzata descritti in questa sezione. Nella procedura seguente, utilizzare una o più sezioni per limitare l'ambito della ricerca.

Per eseguire una ricerca avanzata:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Verrà visualizzata la pagina Ricerca su quesito. Fare clic su **Ricerca avanzata**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca avanzata.

The screenshot displays the 'Ricerca avanzata' interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Approvvigionamento', 'Get-Answers', 'Persone', 'Richiesta', 'Service Desk', and 'Workflow'. Below this, the 'Ricerca avanzata' section is active. On the left, a sidebar lists various options under 'Get-Answers' and 'Report'. The main content area is titled 'Immettere il quesito:' and contains a search input field with 'Cerca' and 'Crea ticket' buttons. Below the search bar, there are several filter sections:

- Tipo di ricerca:** Includes 'Ricerca in linguaggio naturale' (selected), 'Espansione concetto' (dropdown menu), 'Ricerca di varianti ortografiche', and 'Lingua' (dropdown menu).
- Document Metadata:** Includes 'Titolo', 'Riepilogo', 'Stato editoriale', and 'Categoria' (dropdown menu).
- Date Filters:** Includes 'Data creazione (dopo il)', 'Data creazione (prima del)', 'Data di scadenza (dopo il)', and 'Data di scadenza (prima del)', each with date pickers and icons for clearing or applying filters.

- 3 Nel campo di testo Immettere il quesito, digitare le parole da ricercare.

- 4 Nel campo Tipo di ricerca effettuare una delle seguenti operazioni:
  - a Scegliere **Ricerca in linguaggio naturale**, **Ricerca di varianti ortografiche** o **Uso di operatori booleani**. Per l'espansione delle parole, utilizzare la casella di riepilogo Espansione concetto.
  - b Scegliere un parametro di concetto dalla casella di riepilogo Espansione concetto. Ad esempio, scegliere **1. Corrispondenze esatte** per trovare corrispondenze esatte alle parole immesse.
  - c Scegliere una lingua dalla casella di riepilogo Lingua.
- 5 Nella sezione Metadati documento, immettere gli eventuali valori noti nei relativi campi:
  - Nel campo Titolo immettere il nome del documento.
  - Nel campo Riepilogo immettere la descrizione del documento.
  - Dalla casella di riepilogo Stato editoriale scegliere **Pubblicato** o **Copia di lavoro**.
  - Nella casella di riepilogo Categoria, effettuare una selezione dall'elenco delle categorie di documenti disponibili alle quali si ha accesso.
- 6 È possibile utilizzare i controlli nella sezione Filtri data per impostare filtri di data per la ricerca.
  - Utilizzare i campi Data creazione (dopo il) per specificare una data per limitare la ricerca ai documenti creati dopo tale data.
  - Utilizzare i campi Data creazione (prima del) per specificare una data per limitare la ricerca ai documenti creati prima di tale data.
  - Utilizzare i campi Data di scadenza (dopo il) per specificare una data per limitare la ricerca ai documenti che scadono dopo tale data.
  - Utilizzare i campi Data di scadenza (prima del) per specificare una data per limitare la ricerca ai documenti che scadono prima di tale data.
- 7 Fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzata una pagina contenente i risultati della ricerca.

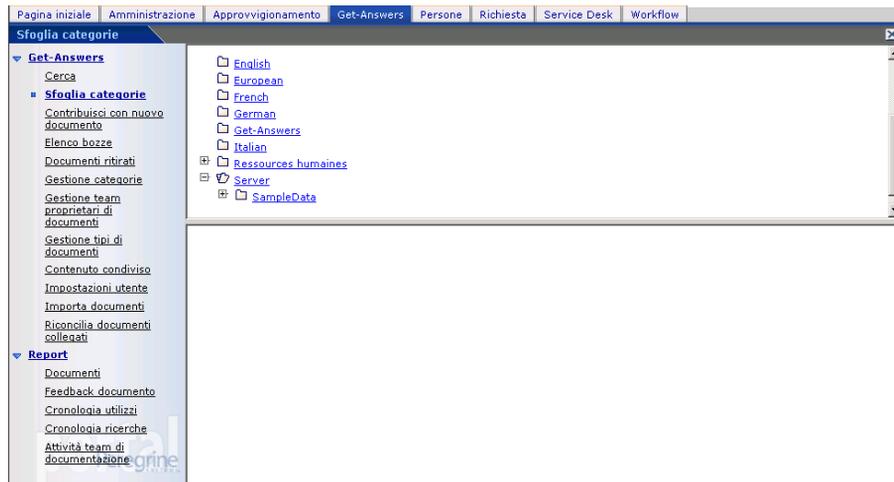
# Consultazione delle categorie

Utilizzando un sommario, l'utente può sfogliare tutti i documenti ai quali ha accesso. Selezionando una cartella nel sommario delle categorie dei documenti, verrà visualizzato l'elenco dei documenti in essa contenuti. Selezionare uno dei documenti per visualizzarlo nel browser.

Per sfogliare le categorie:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Fare clic sul collegamento **Sfoglia categorie**.

Verrà visualizzata la pagina Sfoglia categorie.



- 3 Selezionare la categoria principale e la sottocategoria desiderate. Accanto alle categorie che contengono una sottocategoria verrà visualizzato un segno più (+).

#### 4 Per aprire una categoria o una sottocategoria, fare clic su di essa.

Nella sezione inferiore della pagina Sfoglia categorie verrà visualizzato un elenco di documenti.

The screenshot shows the 'Sfoglia categorie' page. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Get-Answers
  - Cerca
  - Sfoglia categorie
    - Contribuisci con nuovo documento
    - Elenco bozze
    - Documenti ritirati
    - Gestione categorie
    - Gestione team proprietari di documenti
    - Gestione tipi di documenti
    - Contenuto condiviso
    - Impostazioni utente
    - Importa documenti
    - Riconcilia documenti collegati
  - Report
    - Documenti
    - Feedback documento
    - Cronologia utilizzi
    - Cronologia ricerche
    - Attività team di documentazione

The main content area shows a list of categories: English, European, French, German, Get-Answers, Italian, Ressources humaines, Server, and SampleData. Below this is a table of documents:

Titolo / Riepilogo	Tipo / Dimensione
<b>SC 5.0 Introduction ( Azioni )</b> Riepilogo: This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)
<b>it - 10 commandments ( Azioni )</b> Riepilogo: that&apos;sa italiano	Reference (3 KB)
<b>it - Minnesota ( Azioni )</b> Riepilogo: Timberwolves avrebbero trovato l&apos;intesa con il giocatore per il prolungamento del contratto	How-To (1 KB)
<b>test babi3 ( Azioni )</b> Riepilogo: test test	External (1 KB)

#### 5 Fare clic sul collegamento del Titolo per aprire il documento nella finestra Visualizzatore documento Get-Answers.

The screenshot shows the 'Visualizzatore documento Get-Answers' window. The window title is 'Peregrine Get-Answers'. The main content area displays the following information:

**Non riesco a stampare**

Document Id: 01/01/70      Creation Date: 15/03/05  
 Document Type: Problem/Solution      Expiration Date: 15/03/06  
 Summary: La stampante necessita di una nuova cartuccia      Author: user, super

**Problem**

Non riesco a stampare

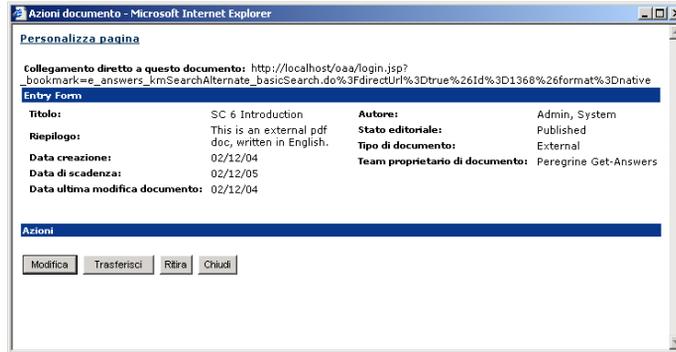
**Solution**

La stampante necessita di una nuova cartuccia

Buttons: Feedback, Azioni, Chiudi

- Fare clic su **Azioni** per aprire il documento nella finestra di gestione del documento.

Verrà visualizzata la finestra Azioni documento.



**Nota:** Questa finestra può essere personalizzata. Generalmente questa operazione viene eseguita dall'amministratore di Get-Answers. Se la finestra è stata personalizzata, può contenere informazioni aggiuntive non mostrate nella schermata di esempio riportata sopra. Se nella finestra è visualizzato il collegamento **Personalizza pagina**, l'utente può modificare le informazioni di visualizzazione in questa finestra utilizzando la funzione di personalizzazione.

In questa finestra è possibile visualizzare i dettagli del documento (quali stato, data di creazione, data di scadenza e data di ultima modifica), nonché un elenco di documenti collegati ad esso. È inoltre possibile visualizzare il feedback ricevuto per il documento; infine, se lo stato del documento lo consente e l'utente è il proprietario del documento, è possibile trasferire il documento a un altro team.

## Invio di commenti su un documento

Ciascun utente può inviare i propri suggerimenti per migliorare la qualità dei documenti reperibili in Get-Answers.

Per inviare commenti su un documento:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 In Get-Answers, fare clic su **Cerca** nel menu delle opzioni oppure sfogliare le categorie e le sottocategorie (se note) fino a individuare il documento.
- 3 Fare clic sul collegamento del **Titolo** per aprire il documento nella finestra Visualizzatore documento Get-Answers.
- 4 Fare clic su **Feedback** per aprire la finestra Azioni documento per inviare un feedback.

Azioni documento - Microsoft Internet Expl...

Personalizza pagina  
Immettere le informazioni richieste e fare clic sul pulsante di invio.

**Dettagli documento**

**Titolo:** Non riesco a stampare  
**Riepilogo:** La stampante necessita di una nuova cartuccia  
**Stato editoriale:** Published    **Data ultima modifica documento:** 15/03/05  
**Data creazione:** 15/03/05    **Data di scadenza:** 15/03/06

**Feedback**

Commenti:

Utile?:  
 Sì  
 No

Invia   Chiudi

- 5 Immettere nella casella di testo i propri commenti per migliorare o modificare il documento.
- 6 Rispondere alla domanda sull'utilità del documento al proprio scopo.
- 7 Fare clic su **Invia** per inviare i commenti o su **Chiudi** per uscire senza immettere alcun feedback.

I Proprietari possono visualizzare ed esaminare i commenti inviati dagli utenti.

## Apertura di ticket in Get-Answers

Se Get-Answers è integrato con Get-Services di Peregrine, quando non riesce a reperire le informazioni necessarie l'utente può aprire un ticket di assistenza utilizzando una funzione incrociata di Get-Answers e Get-Services.

Per aprire un ticket:

- 1 Dalle pagine Ricerca su quesito, Ricerca avanzata o Elenco risultati, scegliere **Crea ticket**.
- 2 Verrà visualizzata una pagina di Get-Services. Immettere le informazioni nei campi presenti, quindi fare clic su **Crea**.
- 3 Fare clic su **Indietro** per tornare alla pagina di Get-Answers.



# 2 Creazione di documenti in Get-Answers

CAPITOLO

Get-Answers consente di creare e modificare documenti. Utilizzando l'opzione **Contribuisci con nuovo documento**, è possibile scegliere un "tipo" di documento, vale a dire un modello di modulo basato sul Web (comprendente il numero, le etichette e il layout delle caselle di input) da utilizzare per creare il nuovo documento. L'editor RTF consente di scegliere funzioni di modifica quali:

- Segnalibri
- Font
- Intestazioni
- HTML
- Collegamenti ipertestuali
- Immagini
- Controllo ortografico
- Tabelle

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Creazione di un documento a pagina 32.
- Bozze di documenti a pagina 39.
- Uso dell'editor edit-on Pro a pagina 41.

**Avviso:** L'applet di creazione di documenti è responsabile di un errore di protezione generale nelle versioni 6.2 e 6.2.1 di Netscape (Netscape 7 funziona correttamente). Tutte le altre funzioni di Get-Answers funzionano correttamente. Se una volta avviato il server applicazioni si accede al sistema utilizzando l'host locale come server Web (ad esempio, <http://localhost/oa/login.jsp>), si verificheranno problemi relativi alla licenza durante il tentativo di accesso all'applet di creazione di documenti (edit-on Pro). Accedere al server applicazioni utilizzando il nome del server (ad esempio <http://<nomeserver>/oa/login.jsp>).

---

## Creazione di un documento

È possibile creare documenti in Get-Answers utilizzando l'opzione di menu Contribuisci con nuovo documento. È possibile aggiungere documenti creati utilizzando questa opzione con edit-on Pro e altre funzioni associate, oppure contribuire con documenti creati utilizzando l'editor di testo normale. L'impostazione preconfigurata per la modifica delle schermate è RTF, che richiede l'editor edit-on Pro. Un esempio: il tecnico che lavora alla risoluzione dei ticket generalmente ha bisogno solo di creare brevi note senza alcuna particolare formattazione, nel qual caso l'editor di testo normale può essere sufficiente. Qualora, invece, sia necessario creare documenti formattati per una base di destinatari più ampia, potrebbe essere opportuno utilizzare l'editor RTF (edit-on Pro).

## Aggiornamento delle impostazioni utente per la modifica delle schermate

Per modificare le impostazioni utente per la modifica delle schermate:

- 1 Nella scheda Get-Answers, fare clic su **Impostazioni utente**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazioni utente.

- 2 Nella sezione Scegliere testo normale o RTF per la modifica delle schermate, scegliere Testo RTF o Testo normale. L'opzione Testo normale consente di creare documenti di testo normale.

- 3 Fare clic su **Salva modifiche**.

Verrà visualizzato un messaggio di conferma.

## Creazione di un documento utilizzando l'editor RTF

Per creare un documento utilizzando l'editor RTF:

- 1 In Get-Answers, fare clic su **Contribuisci con nuovo documento**.

Verrà visualizzata la pagina Elenco tipi di documenti con un elenco dei tipi di documenti disponibili.



- 2 Selezionare un tipo di documento dall'elenco, ad esempio Reference.

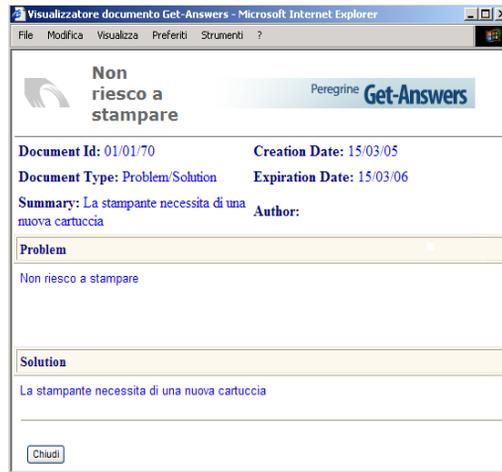
**Nota:** Il tipo di documento External non può essere selezionato per creare un documento esterno, ma può essere utilizzato per aggiungere un documento esterno creato in un'altra applicazione, come Blocco note o Word.

Verrà visualizzato il modulo di immissione relativo al tipo di documento selezionato.

- 3 Immettere il titolo del documento che si desidera creare. Questo campo è obbligatorio.
- 4 Immettere le seguenti informazioni per completare la sezione Modulo di immissione della pagina.
  - **Riepilogo:** breve descrizione del documento da creare.
  - **Team proprietario di documento:** nome del team cui si assegna la proprietà del documento. Questo campo è obbligatorio.
  - **Data di scadenza:** data di scadenza a partire dalla quale il documento non sarà più disponibile nel sistema. L'impostazione predefinita, che nella maggior parte dei casi sarà necessario modificare, è la data corrente più un anno.
- 5 Aggiungere i contenuti al documento utilizzando l'editor visualizzato e i relativi controlli. Per una descrizione delle funzioni dell'editor, vedere la sezione [Uso dell'editor edit-on Pro](#) a pagina 41.

- 6 Per aggiungere altri contenuti al nuovo documento, è possibile inoltre utilizzare i pulsanti disponibili in Aggiungi opzioni contenuto. I pulsanti sono:
- a **Collegamento ad altro documento:** consente di selezionare un documento di destinazione del collegamento, sulla base del team di documentazione e della categoria.
  - b **Collegamento web:** consente di aggiungere un collegamento (href) a un altro sito Web.
  - c **Nuovo caricamento:** consente di aggiungere un allegato esterno. Di norma l'allegato è un documento Word, un file di testo, un file PDF o un documento esterno di altro tipo. Gli allegati non vengono inclusi nell'indice né nei risultati delle ricerche.
  - d **Immagine:** consente di aggiungere un'immagine alla visualizzazione del documento. L'immagine può essere condivisa o caricata e collegata o incorporata nel documento. Le immagini condivise vengono generalmente utilizzate da più di un documento.
- Avviso:** Quando si aggiunge un'immagine a un documento, accertarsi che il nome dell'immagine non contenga spazi.
- e **Contenuto condiviso:** consente di aggiungere contenuto che è già stato caricato nel database. Ad esempio, più documenti possono condividere lo stesso file PDF.

- 7 Fare clic su **Anteprima documento** per aprire la finestra Visualizzatore documento Get-Answers con un'anteprima del documento in corso di creazione. Controllare la formattazione del documento e tornare alla finestra di visualizzazione del documento se apportare le modifiche, se necessario.



- 8 Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di anteprima e tornare alla pagina Creazione Documento.
- 9 Fare clic su **Salva bozza** per salvare la versione corrente del documento. Utilizzare questa funzione per salvare un documento da completare in un secondo momento.
- 10 Fare clic su **Invia documento** per aggiungere il nuovo documento al workflow.

Il documento viene inoltre inviato al workflow triage per la revisione e l'eventuale pubblicazione. Per informazioni sull'utilizzo del componente Workflow, vedere il [Capitolo 3, Uso dell'elenco lavori](#).

## Creazione di un documento utilizzando l'editor di testo normale

Per creare un documento utilizzando il testo normale:

- 1 In Get-Answers, fare clic su **Contribuisci con nuovo documento**.

Verrà visualizzata la pagina Elenco tipi di documenti con un elenco dei tipi di documenti disponibili.

- 2 Selezionare un tipo di documento dall'elenco, ad esempio Reference.

Verrà visualizzato il modulo di immissione relativo al tipo di documento selezionato.



- 3 Immettere il titolo del documento che si desidera creare. Questo campo è obbligatorio.

- 4 Immettere le seguenti informazioni per completare la sezione Modulo di immissione della finestra.

- **Riepilogo:** breve descrizione del documento da creare.
- **Team proprietario di documento:** nome del team cui si assegna la proprietà del documento. Questo campo è obbligatorio.
- **Data di scadenza:** data di scadenza a partire dalla quale il documento non sarà più disponibile nel sistema. L'impostazione predefinita è selezionata dall'amministratore di Get-Answers. La data di scadenza preconfigurata è la data corrente più un anno.

- 5 Utilizzare l'editor per aggiungere contenuto al documento.

- 6 Fare clic su **Anteprima documento** per aprire la finestra Visualizzatore documento Get-Answers con un'anteprima del documento in corso di creazione. Controllare la formattazione del documento e tornare alla finestra di visualizzazione del documento e apportare le modifiche, se necessario.
- 7 Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di anteprima e tornare alla pagina Creazione Documento.
- 8 Fare clic su **Salva bozza** per salvare la versione corrente del documento. Utilizzare questa funzione per salvare un documento da completare in un secondo momento.
- 9 Fare clic su **Invia documento** per aggiungere il nuovo documento a Workflow.

Il documento viene inoltre inviato al workflow triage per la revisione e l'eventuale pubblicazione. Per informazioni sull'utilizzo del componente Workflow, vedere il [Capitolo 3, Uso dell'elenco lavori](#).

## Bozze di documenti

Il pulsante Salva bozza nella pagina Creazione Documento consente di salvare la bozza del documento. Sulla scheda Get-Answers è disponibile un collegamento all'elenco delle bozze create dall'utente (Elenco bozze).

Per salvare una bozza del documento:

- Fare clic su **Salva bozza** nella pagina Creazione Documento.

Verrà visualizzato un messaggio che conferma il salvataggio del documento. Ad esempio:

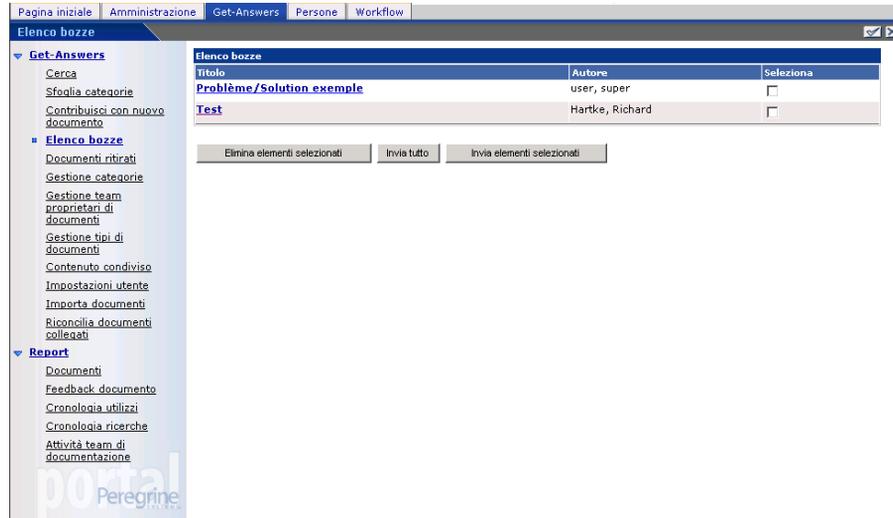
**Nuovo documento creato: bozza di esempio**

A questo punto è possibile continuare a lavorare sul documento oppure uscire da questa attività per riprenderla in un secondo momento.

Per riprendere a lavorare su una bozza di documento in un secondo momento:

- 1 Nel menu delle attività della scheda Get-Answers, fare clic sul collegamento **Elenco bozze**.

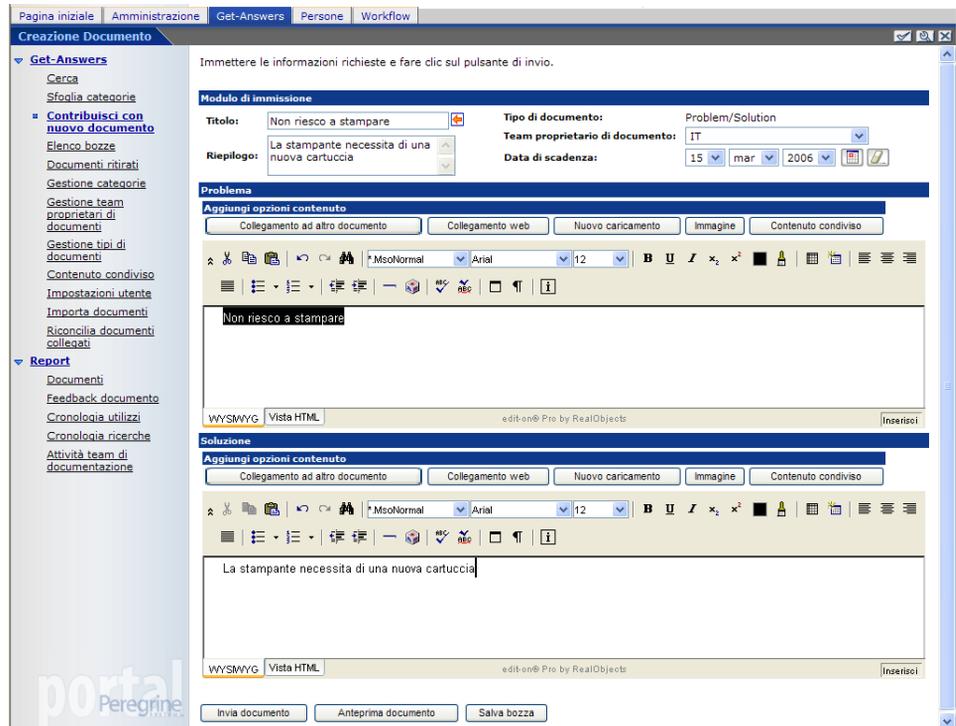
Verrà visualizzato l'elenco delle bozze create dall'utente.



- 2 Per continuare a lavorare su un documento, fare clic sul relativo collegamento. Ad esempio, fare clic su **bozza di esempio**.
- 3 Per eliminare bozze dall'elenco, utilizzare la casella di controllo **Seleziona** per selezionare i documenti, quindi fare clic su **Elimina elementi selezionati**.
- 4 Per inviare uno o più documenti al workflow, utilizzare la casella di controllo **Seleziona** per selezionare i documenti, quindi fare clic su **Invia elementi selezionati**.
- 5 Per inviare tutti i documenti presenti nell'elenco delle bozze, fare clic su **Invia tutto**.

## Uso dell'editor edit-on Pro

Quando si crea un documento, si utilizza l'editor edit-on Pro per l'inserimento del testo. Questo editor consente di immettere contenuti anche agli utenti privi di conoscenze XHTML.



## Funzioni di edit-on Pro

L'editor edit-on Pro offre due visualizzazioni dei contenuti del documento che si sta creando o modificando nella finestra di modifica. Per la modifica o la creazione di nuovi documenti, utilizzare la visualizzazione predefinita nella scheda WYSIWYG. L'altra scheda, Vista HTML, mostra il codice XHTML ed è destinato solo a utenti esperti con solide conoscenze di XHTML.

**Nota:** Il codice sorgente creato dall'editor RTF è in formato XHTML. Si tratta di un formato dalle linee guida rigide. Se si modifica manualmente il codice dei campi RTF, fare attenzione a rispettare tali standard. Lo standard XHTML è disponibile all'indirizzo <http://www.w3.org/tr/xhtml1/>.

La maggior parte delle operazioni di formattazione eseguibili con edit-on Pro utilizzano le funzioni standard di elaborazione testo. L'applicazione utilizza icone standard per identificare ciascuna funzione sulla barra degli strumenti della finestra di modifica. Ad esempio, per applicare il grassetto a una parola o una frase, selezionare il testo e fare clic sull'icona del grassetto  sulla barra degli strumenti.

Di seguito sono descritte le funzioni di modifica tipiche disponibili sulla barra degli strumenti.



Taglia il testo selezionato.



Copia il testo selezionato.



Incolla il testo selezionato.



Annulla/ripete l'ultima operazione.



Trova e sostituisce una parola o frase.



Applica il grassetto/corsivo/sottolineato al testo selezionato.



Applica la formattazione pedice/apice al testo selezionato.



Allinea il testo selezionato a sinistra/al centro/a destra/giustificato.



Inserisce una tabella.



Inserisce una tabella utilizzando la creazione guidata.



Inserisce una riga nel punto in cui è posizionato il cursore. Questa funzione è disponibile solo se il cursore è posizionato all'interno di una tabella.



Inserisce una colonna nel punto in cui è posizionato il cursore. Questa funzione è disponibile solo se il cursore è posizionato all'interno di una tabella.



Inserisce un numero davanti a ciascuna voce di un elenco (elenco numerato).



Inserisce un punto elenco davanti a ciascuna voce di un elenco (elenco puntato).



Aumenta/riduce il rientro del paragrafo.



Quando è selezionata, mostra i caratteri di controllo come ¶.



Esegue il controllo ortografico nel campo corrente.



Inserisce una linea orizzontale nel punto in cui è posizionato il cursore.



Apri una finestra di dialogo con le informazioni sulla versione e sul copyright.

**Nota:** Esistono dei limiti pratici alle dimensioni delle tabelle che è possibile creare con edit-on Pro. Le tabelle con più di dieci righe e dieci colonne, infatti, possono ridurre considerevolmente le prestazioni dell'editor, mentre tabelle ancora più grandi possono arrivare a compromettere la stabilità del computer quando l'editor è in esecuzione.

## Utilizzo dei tasti di scelta rapida di edit-on Pro

Nell'editor sono disponibili i seguenti tasti di scelta rapida:

Ctrl + A	Seleziona tutto.
Ctrl + I	Applica il corsivo al testo selezionato.
Ctrl + U	Applica il sottolineato al testo selezionato.
Ctrl + B	Applica il grassetto al testo selezionato.
Ctrl + Fine	Passa alla fine del documento.
Ctrl + Home	Passa all'inizio del documento.
Ctrl + R	Aggiorna la visualizzazione di edit-on Pro.
Ctrl + X	Copia il testo selezionato negli Appunti e lo elimina (taglia) dalla finestra dell'editor.
Ctrl + C	Copia il testo selezionato nell'editor.
Ctrl + V	Incolla il contenuto degli Appunti nella finestra dell'editor.
Ctrl + Tasti freccia	Passa alla parola successiva/precedente.
Ins	Passa dalla modalità inserimento alla modalità sovrascrittura e viceversa.
Maiusc + Invio	Inserisce un tag   (disponibile solo nella visualizzazione WYSIWYG).

## Modifica di documenti pubblicati

A volte è necessario modificare documenti pubblicati, perché diventati obsoleti con il tempo o perché un utente ha segnalato l'opportunità della modifica tramite feedback. È il Proprietario del documento a decidere di modificare i documenti pubblicati. Quando un documento deve essere revisionato e ripubblicato, il Proprietario del documento rivede il feedback e invia il documento al workflow.

Per modificare un documento pubblicato:

- 1 Utilizzare le funzioni Sfoglia categorie o Cerca per visualizzare l'elenco dei risultati.

- 2 Fare clic sul collegamento **Azioni** relativo al documento.

Il documento verrà visualizzato nella finestra Azioni documento.

- 3 Fare clic su **Modifica**.

Verrà visualizzata la finestra Invia feedback. Nella casella di testo verrà visualizzato l'ID e il titolo del documento.

- 4 Aggiungere eventuali feedback per spiegare le ragioni delle modifiche da apportare al documento.

- 5 Fare clic su **Invia a workflow**.

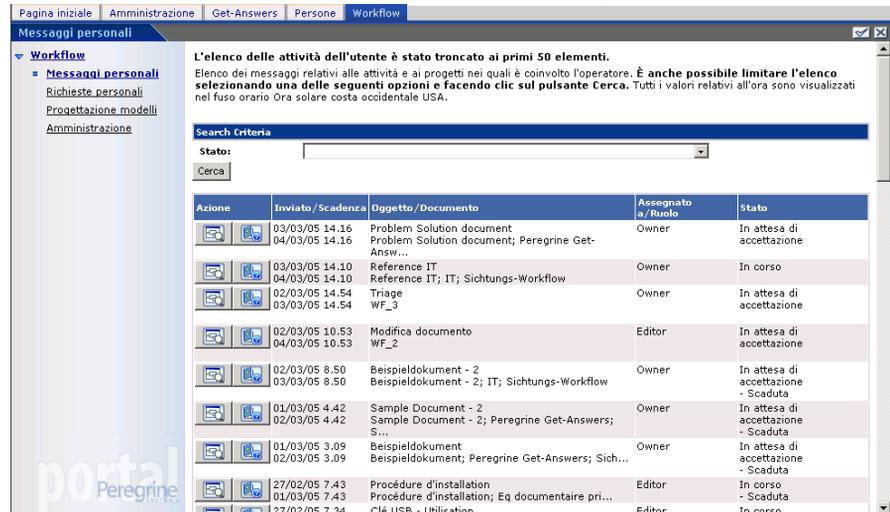
Verrà visualizzato un messaggio di conferma dell'invio del documento al workflow editoriale.

Il documento verrà ora visualizzato nell'elenco del workflow dell'Editor del team di documentazione cui è assegnato. L'Editor può apportare le modifiche al documento oppure riassegnarlo al Proprietario. Il documento viene sottoposto al workflow standard, passando dall'Editor al Revisore al Proprietario. Una volta completate le modifiche al documento, il Proprietario può ripubblicare il documento nelle categorie appropriate. Le responsabilità all'interno del team sono così suddivise:

- Proprietario: modifica e pubblica i documenti come descritto nella procedura riportata di seguito.
- Proprietario/Editor: l'Editor rivede e il Proprietario pubblica.
- Proprietario/Revisore: il Revisore rivede il documento modificato e aggiunge i propri commenti, il Proprietario del documento pubblica il documento.

Per ripubblicare un documento:

- 1 Nella colonna Azioni, fare clic sull'icona **Visualizzazione dei dettagli dell'elemento di workflow**  relativa all'elemento sulla scheda Workflow.



Pagina iniziale Amministrazione Get-Answers Persone Workflow

Messaggi personali

Workflow

Messaggi personali

Richieste personali

Progettazione modelli

Amministrazione

L'elenco delle attività dell'utente è stato troncato ai primi 50 elementi.  
Elenco dei messaggi relativi alle attività e ai progetti nei quali è coinvolto l'operatore. È anche possibile limitare l'elenco selezionando una delle seguenti opzioni e facendo clic sul pulsante Cerca. Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora solare costa occidentale USA.

Search Criteria

Stato:

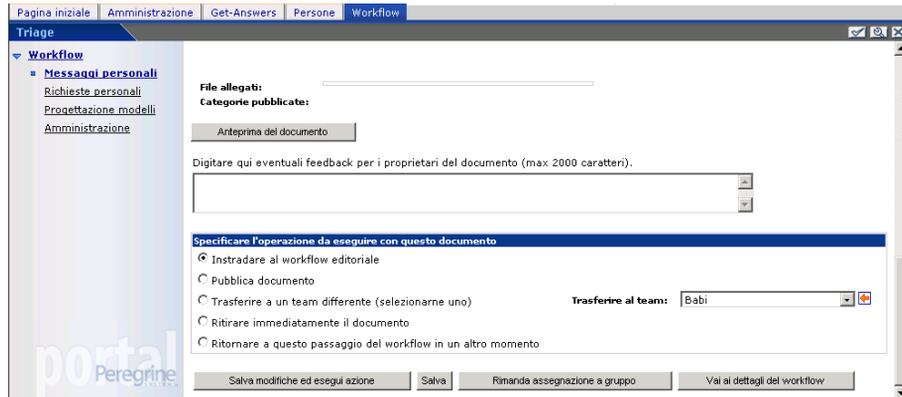
Cerca

Azione	Inviato / Scadenza	Oggetto / Documento	Assegnato a / Ruolo	Stato
 	03/03/05 14.16 04/03/05 14.16	Problem Solution document Problem Solution document; Peregrine Get- Answ...	Owner	In attesa di accettazione
 	03/03/05 14.10 04/03/05 14.10	Reference IT Reference IT; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	In corso
 	02/03/05 14.54 03/03/05 14.54	Triage WF_3	Owner	In attesa di accettazione
 	02/03/05 10.53 04/03/05 10.53	Modifica documento WF_2	Editor	In attesa di accettazione
 	02/03/05 8.50 03/03/05 8.50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
 	01/03/05 4.42 02/03/05 4.42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
 	01/03/05 3.09 02/03/05 3.09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
 	27/02/05 7.43 01/03/05 7.43	Procédure d'installation Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	Editor	In corso - Scaduta
 	27/02/05 7.34	Clé USB - Utilisation	Editor	In corso

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

## 2 Fare clic su **Accetta assegnazione gruppo**.

Nella pagina visualizzata sarà possibile pubblicare il documento o instradarlo nuovamente al workflow per ulteriori modifiche.



## 3 Se il documento è pronto per la pubblicazione, selezionare il pulsante di opzione **Pubblica documento**.

## 4 Fare clic su **Salva modifiche ed esegui azione**.

Verrà visualizzata la pagina Categorie per la pubblicazione.



## 5 Selezionare le categorie nelle quali pubblicare il documento.

## 6 Fare clic su **Pubblica documento**.

Verrà visualizzato un messaggio di conferma.

# Invio di un documento esterno per la pubblicazione

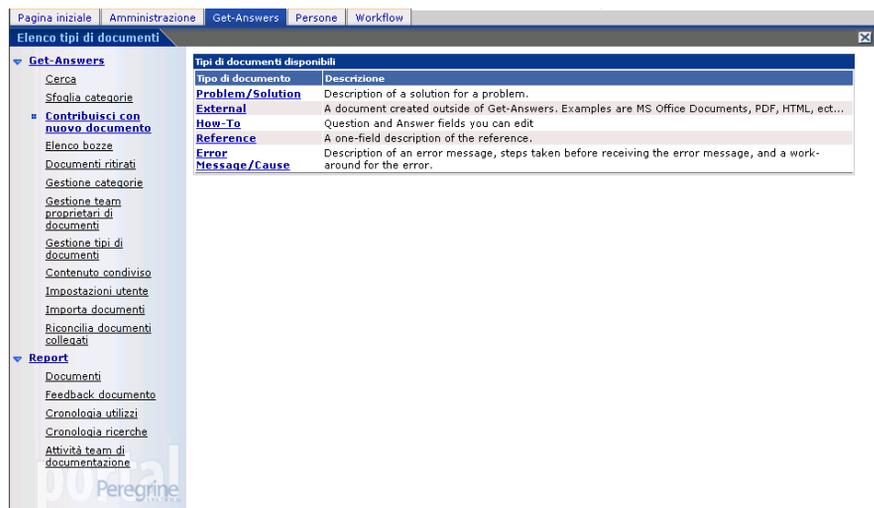
Tutti gli utenti con autorizzazioni di Proponente possono sottoporre un documento al vaglio per la pubblicazione. I documenti inviati non vengono pubblicati immediatamente. I team proprietari di documento devono rivedere i documenti inviati e decidere quali pubblicare.

**Nota:** Invece di caricare un documento esistente dall'esterno di Get-Answers, gli utenti che dispongono di autorizzazioni di creazione documenti possono creare un documento in Get-Answers. Per istruzioni sulla procedura, vedere la sezione [Creazione di un documento a pagina 32](#).

Per inviare un documento:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 In Get-Answers, fare clic sul collegamento **Contribuisci con nuovo documento**.

Verrà visualizzata la pagina contenente l'elenco Tipi di documenti disponibili.



- 3 Fare clic su **External** per caricare un documento creato all'esterno di Get-Answers.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Documento.

- 4 Nel campo Titolo digitare il nome del nuovo documento.
- 5 Nel campo Riepilogo immettere la descrizione della finalità del documento.
- 6 Utilizzare i controlli del campo Data di scadenza per immettere una data di scadenza del documento.
- 7 Utilizzare la casella di riepilogo Lingua per selezionare la lingua del documento.
- 8 Utilizzare la casella di riepilogo Team proprietario di documento per selezionare un team per il documento.

- 9 Fare clic sull'icona **Più** per selezionare e caricare il file del documento. Il nome del file verrà visualizzato accanto all'icona.

Verrà visualizzata la finestra Seleziona file.



**Nota:** Per impostazione predefinita è possibile caricare file di qualunque dimensione, ma l'amministratore del sistema può limitare la dimensione massima consentita tramite un parametro di sistema.

- 10 Fare clic su **Sfoglia** per individuare il file da inviare.
- 11 Fare clic su **OK** per caricare il documento.
- 12 Fare clic su **Invia documento**.

Verrà visualizzata la pagina contenente l'elenco dei Tipi di documenti disponibili con un messaggio di conferma della creazione del nuovo documento.

Il documento viene inviato in un workflow dove potrà essere valutato per l'eventuale pubblicazione. Per informazioni sui documenti nel componente Workflow, vedere il capitolo [Uso dell'elenco lavori a pagina 51](#).





# 3

## CAPITOLO

# Uso dell'elenco lavori

I documenti inviati a Get-Answers diventano parte di un workflow. I membri di un team di documentazione ricevono gli elementi di lavoro tramite un elenco lavori. Questo capitolo spiega come utilizzare l'elenco lavori e completare i propri elementi di lavoro.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- [Elenchi lavori e ruoli a pagina 52.](#)
- [Accesso all'elenco lavori a pagina 53.](#)
- [Completamento degli elementi dell'elenco lavori a pagina 55.](#)
- [Riassegnazione di un elemento di lavoro a pagina 65.](#)
- [Visualizzazione della cronologia a pagina 68.](#)
- [Visualizzazione dello stato a pagina 70.](#)
- [Delega dell'elenco lavori a un altro utente a pagina 72.](#)

## Elenchi lavori e ruoli

Tutti i documenti inviati a Get-Answers passano attraverso un workflow, con l'eccezione dei documenti esterni. In Workflow, gli utenti possono determinare l'elaborazione dei singoli documenti nel sistema prima del loro inserimento nel database dei documenti. Gli utenti membri di uno o più team di documentazione partecipano al workflow sulla base del ruolo loro assegnato nell'ambito dei team di appartenenza. Gli elenchi lavori contengono i messaggi inviati dal sistema per notificare ai membri dei team le attività loro assegnate in relazione ai documenti inviati a Get-Answers. I workflow triage ed editoriale comprendono i ruoli e le attività descritti di seguito.

- Il workflow triage riguarda i documenti inviati, trasferiti, scaduti e quelli dei quali è stato revocato il ritiro.

**Proprietario:** esamina un documento e decide l'operazione successiva. Il Proprietario può:

- Inviare il documento a un workflow editoriale.
- Pubblicare il documento.
- Trasferire il documento a un altro team di documentazione.
- Eliminare il documento. I documenti vengono inviati dagli utenti tramite la funzione Contribuisci con nuovo documento oppure trasferiti da un altro team di documentazione.

- Workflow editoriale

**Editor:** i documenti contrassegnati dal Proprietario per la revisione editoriale vengono sottoposti a revisione da parte dell'Editor, il quale può apportarvi modifiche. Gli Editor possono inoltre visualizzare e aggiungere commenti a un documento. Se il team proprietario non dispone di un Editor, questo passaggio viene ignorato nel workflow.

**Revisore:** il Revisore può visualizzare ma non modificare il documento e i relativi metadati. I Revisori possono inoltre visualizzare e aggiungere commenti. Se il team proprietario non dispone di un Revisore, questo passaggio viene ignorato nel workflow.

**Proprietario:** al termine del processo di revisione, il Proprietario può inoltrare nuovamente il documento all'Editor, oppure può pubblicarlo, trasferirlo, eliminarlo o ripristinarlo allo stato originale, se era stato precedentemente pubblicato.

## Accesso all'elenco lavori

Gli utenti del workflow ricevono gli elementi di lavoro tramite l'elenco lavori. Gli elementi ricevuti dipendono dal ruolo del singolo utente in un team.

Per accedere al proprio elenco lavori:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Fare clic sulla scheda **Workflow**. Verrà visualizzata la pagina Messaggi personali.

Pagina iniziale | Amministrazione | Get-Answers | Persone | Workflow

Messaggi personali

Workflow

Messaggi personali

Richieste personali

Progettazione modelli

Amministrazione

L'elenco delle attività dell'utente è stato troncato ai primi 50 elementi.  
Elenco dei messaggi relativi alle attività e ai progetti nei quali è coinvolto l'operatore. È anche possibile limitare l'elenco selezionando una delle seguenti opzioni e facendo clic sul pulsante Cerca. Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora solare costa occidentale USA.

Criteri di ricerca

Stato:

Cerca

Azione	Inviato/Scadenza	Oggetto/Documento	Assegnato a/Ruolo	Stato
	03/03/05 14.16 04/03/05 14.16	Problem Solution document Problem Solution document; Peregrine Get- Answ...	Owner	In attesa di accettazione
	03/03/05 14.10 04/03/05 14.10	Reference IT Reference IT; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	In corso
	02/03/05 14.54 03/03/05 14.54	Triage WF_3	Owner	In attesa di accettazione
	02/03/05 10.53 04/03/05 10.53	Modifica documento WF_2	Editor	In attesa di accettazione
	02/03/05 8.50 03/03/05 8.50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
	01/03/05 4.42 02/03/05 4.42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
	01/03/05 3.09 02/03/05 3.09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
	27/02/05 7.43 01/03/05 7.43	Procédure d'installation Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	Editor	In corso - Scaduta
	27/02/05 7.34	Clé USB - Utilisation	Editor	In corso

- 3 Fare clic sulle icone di ricerca o sul collegamento in corrispondenza dell'elemento di lavoro.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività con i nuovi messaggi nell'elenco, oppure la pagina del workflow triage o editoriale. La pagina Dettagli attività non viene visualizzata se allo specifico ruolo è assegnata una sola persona. In questo esempio, se l'utente che ha effettuato l'accesso è l'unico Proprietario nel team Peregrine Get-Answers, verrà visualizzata la pagina Triage.

Pagina iniziale Amministrazione Get-Answers Persone Workflow

**Dettagli attività**

Workflow

Messaggi personali

Richieste personali

Progettazione modelli

Amministrazione

Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario **Ora solare costa occidentale USA**.

Dettaglio Cronologia Stato

**Informazioni generali**

At:	user, super
Oggetto:	Sample
Inviato:	14/02/05 5:41
Scadenza:	

**Descrizione dettagliata**

Sample

Segna come completato Riassegna Torna all'elenco

portal  
Peregrine

La seguente sezione spiega le opzioni disponibili e le operazioni che è possibile eseguire sugli elementi dell'elenco lavori.

## Completamento degli elementi dell'elenco lavori

In Get-Answers esistono due tipi di workflow, rispettivamente per gli elementi di lavoro (o documenti) triage (per documenti inviati, trasferiti, scaduti e con revoca del ritiro) ed editoriali. Il workflow triage consente ai Proprietari di valutare i nuovi documenti inviati mai pubblicati in precedenza. Il workflow editoriale consente invece a Editor e Revisori di modificare e rivedere i documenti non pubblicati e i metadati dei documenti oppure di modificare e rivedere una copia di lavoro di un documento pubblicato. Viene inoltre utilizzato da Editor e Proprietari per apportare modifiche ai documenti e dai Revisori per richiedere le modifiche ai documenti.

**Nota:** I documenti non pubblicati possono essere inviati tramite il processo Contribuisci con nuovo documento, oppure tramite il trasferimento da un altro team di documentazione.

### Azioni del Proprietario

Una volta inviato a Get-Answers, un documento passa al workflow triage, nel quale viene assegnato a un Proprietario sulla base del tipo di documento e del team di documentazione per il tipo di documento. Il Proprietario determina le modalità di instradamento del documento attraverso il workflow triage.

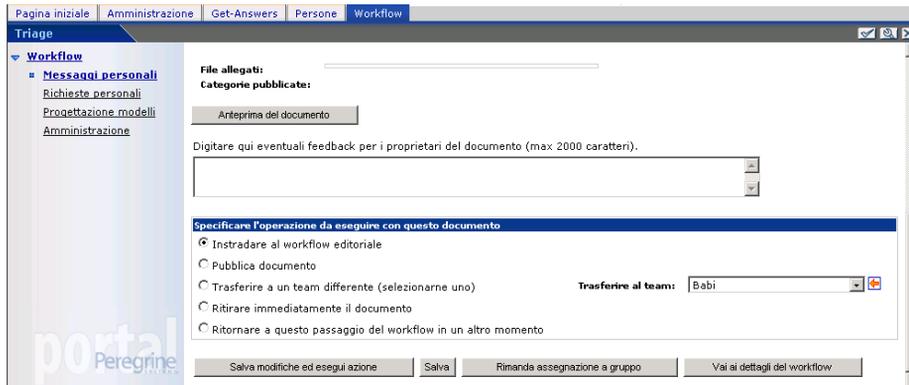
Per avviare il workflow triage:

- 1 Visualizzare i dettagli del documento facendo clic su un elemento dell'elenco lavori nella pagina Messaggi personali.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

- È possibile fare clic su **Accetta assegnazione gruppo** per il documento.
  - Fare clic su **Anteprima** per visualizzare un'anteprima del documento.
- 2 In alternativa, fare clic su **Delega temporanea** per delegare temporaneamente le proprie assegnazioni nell'elenco lavori a un altro utente. Se si desidera riassegnare l'attività a un altro utente, vedere la sezione [Riassegnazione di un elemento di lavoro a pagina 65](#).

Quando si accetta un'assegnazione nel workflow triage, verrà visualizzata la pagina **Triage**. La sezione superiore della pagina sarà differente a seconda che il documento visualizzato sia un documento esterno o un nuovo documento.



1 Il Proprietario del documento può apportare le necessarie modifiche prima di decidere come il documento debba essere elaborato. In particolare può:

- Instradare il documento al workflow editoriale.
- Pubblicare immediatamente il documento nella categoria desiderata. Accertarsi di pubblicare il documento nella categoria o nelle categorie appropriate.
- Trasferire il documento a un team di documentazione differente. Accertarsi di aver selezionato il team di documentazione corretto dalla casella di riepilogo Trasferire al team.
- Ritirare il documento da Get-Answers.
- È possibile utilizzare la sezione Modulo di immissione della pagina per apportare eventuali modifiche ai metadati (le informazioni sul documento) nel modulo o per visualizzare il documento o inviare un feedback su di esso.
- Rimandare il documento al gruppo per la sua riassegnazione.

**Nota:** Le modifiche che possono essere apportate al documento dipendono dalle scelte di personalizzazione della sezione Modulo di immissione implementate dall'amministratore, il quale ha la facoltà di consentire o impedire la modifica di determinati campi.

- 2 Una volta decisa l'azione da intraprendere per il documento, fare clic sul pulsante appropriato:
  - **Salva modifiche ed esegui azione**
  - **Salva** (crea una bozza del documento)
  - **Vai ai dettagli del workflow**
  - **Rimanda assegnazione a gruppo**

Selezionando **Salva modifiche ed esegui azione**, verrà visualizzata la pagina **Azione confermata**. Quando si seleziona il pulsante di opzione **Publicare documento**, verrà visualizzata la pagina **Categorie** per la pubblicazione, nella quale sarà possibile selezionare le categorie appropriate per il documento.



- 3 Fare clic su **Vai a Messaggi personali** per procedere con la revisione dei documenti.

# Workflow editoriale per l'Editor

L'Editor del team di documentazione riceve i documenti inviati al workflow editoriale. Questi messaggi verranno visualizzati nell'elenco lavori dell'Editor.

Per completare un elemento di lavoro editoriale:

- 1 Sotto Messaggi personali nella scheda Workflow selezionare un elemento di lavoro editoriale facendo clic sull'icona di ricerca o sul collegamento per la visualizzazione dei dettagli dell'elemento.

Se il team di documentazione comprende più Editor, verrà visualizzata la pagina **Dettagli attività**.

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top: 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Get-Answers', 'Persone', and 'Workflow'. The main content area is titled 'Dettagli attività' and contains the following sections:

- Workflow** (expanded):
  - Messaggi personali (expanded):
    - Richieste personali
    - Progettazione modelli
    - Amministrazione
- Header: Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario **Ora solare costa occidentale USA**.
- Navigation: Dettaglio (selected), Cronologia, Stato.
- Informazioni generali**:
 

A:	Editor
Oggetto:	Sample Document - 2
Inviato:	04/03/05 3.04
Scadenza:	06/03/05 3.04
- Descrizione dettagliata**:
 

Un documento è stato inviato all'utente per la revisione. Revisionare e correggere il documento per garantire la correttezza di formato e contenuto. È possibile inoltre modificare i metadati del documento e aggiungere, visualizzare e rimuovere i commenti. Titolo: Sample Document - 2; Stato: Nuovo documento; Inviato da: Richard Hartke; Team proprietario di documento: Peregrine Get-Answers.
- Business object associato**:
 

Descrizione:	Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; U...
--------------	--
- Elenco feedback esistenti per questo documento**:
 

Data	Commenti	Tipo	Nome utente
03/03/05	Well written	User	user, super
- Buttons: Accetta assegnazione gruppo, Anteprima.

- 2 Esaminare il riquadro Informazioni generali e verificare se sia indicata una data entro la quale l'attività deve essere completata.

La data di scadenza è facoltativa e dipende dall'impostazione specificata per l'attività associata all'elemento di lavoro.

- 3 Controllare le istruzioni riportate nel riquadro Descrizione dettagliata.
- 4 Rivedere il feedback.

- 5 Fare clic su **Accetta assegnazione gruppo** per diventare Proprietario del documento.

**Nota:** Se il team di documentazione comprende più Editor, fare clic su Accetta assegnazione gruppo. Se l'utente è l'unico Editor, non verrà visualizzato il modulo del gruppo indicato nei passaggi da 1 a 5.

Verrà visualizzato il modulo del **workflow editoriale**. La sezione superiore della pagina sarà differente a seconda che il documento visualizzato sia un documento esterno o un nuovo documento (creato utilizzando l'opzione Contribuisci con nuovo documento).

## Documento esterno

In caso di documenti esterni, è possibile modificare esclusivamente i metadati.

L'esempio seguente mostra un documento esterno nel workflow editoriale. I documenti appena creati hanno lo stesso aspetto della pagina di creazione e dispongono delle stesse opzioni.

The screenshot displays the 'OwnerEditorial' interface for updating a document. The breadcrumb trail at the top includes 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Get-Answers', 'Persone', and 'Workflow'. The left sidebar shows a navigation menu with 'Workflow' expanded, containing 'Messaggi personali', 'Richieste personali', 'Progettazione modelli', and 'Amministrazione'. The main content area is titled 'Documento aggiornato: Sample External Document' and contains the following sections:

- Modulo di immissione:**
  - Titolo:** Sample External Document
  - Riepilogo:** Sample external document.
  - File:** Sample Document.doc
  - Categorie pubblicate:** (empty)
- Team proprietario di documento:** IT
- Data di scadenza:** 4 mar 2006
- Lingua:** Italiano

Below these fields is a text area for feedback: 'Digitare qui eventuali feedback per i proprietari del documento (max 2000 caratteri)'. The next section is 'Specificare l'operazione da eseguire con questo documento', with radio buttons for:

- Pubblica documento**
- Trasferire a un team differente (selezionarne uno)** (with a dropdown menu showing 'Babi')
- Ritirare immediatamente il documento**
- Ritornare a questo passaggio del workflow in un altro momento**

At the bottom, there are four buttons: 'Salva modifiche ed esegui azione', 'Salva', 'Rimanda assegnazione a gruppo', and 'Vai ai dettagli del workflow'. The 'portal Peregrine' logo is visible in the bottom left corner.

L'Editor può modificare il documento o i metadati del documento e può visualizzare, aggiungere o eliminare commenti. Infine può inviare il documento a un Revisore.

Per modificare un documento esterno:

- 1 Aprire il documento esterno facendo clic sul relativo collegamento nella sezione Modulo di immissione.
- 2 Nella casella di riepilogo di download del file, fare clic su **Salva** per salvare il documento sul PC locale.
- 3 Aprire il documento nell'applicazione appropriata. Ad esempio, aprire un documento Word in Word.
- 4 Apportare al documento tutte le eventuali modifiche necessarie e salvarle.
- 5 Fare clic sull'icona Aggiungi nuovo file  per importare nuovamente il documento rivisto.
- 6 Al termine delle operazioni, fare clic su **Salva e segna come ultimato**. Se è necessario fermarsi e riprendere il documento in un secondo momento, fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Azione confermata.

## Documento creato

Per modificare un documento creato:

- 1 Aprire il documento creato facendo clic sul relativo collegamento nella sezione Modulo di immissione.
- 2 Nella pagina Editoriale, apportare al documento tutte le eventuali modifiche necessarie e salvare.
- 3 Al termine delle operazioni, fare clic su **Salva e segna come ultimato**. Se è necessario fermarsi e riprendere il documento in un secondo momento, fare clic su **Salva**.

Nella parte superiore della pagina Messaggi personali verrà visualizzato il messaggio di conferma.

# Workflow editoriale per il Revisore

Una volta completata la revisione da parte dell'Editor, i documenti inviati al workflow editoriale vengono inoltrati al Revisore del team di documentazione.

Per revisionare un elemento di lavoro:

- 1 Nell'elenco Messaggi personali, utilizzare l'**icona di ricerca** per selezionare un elemento di lavoro di revisione documento.

Se il team di documentazione comprende più Revisori, verrà visualizzata la pagina **Dettagli attività**.

Pagina iniziale | Amministrazione | Get-Answers | Persone | Workflow

**Dettagli attività**

Workflow

Messaggi personali

Richieste personali

Progettazione modelli

Amministrazione

Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario **Ora solare costa occidentale USA**.

Dettaglio | Cronologia | Stato

**Informazioni generali**

At:	Reviewer
Oggetto:	Beispieldokument
Inviato:	04/03/05 4.38
Scadenza:	05/03/05 4.38

**Descrizione dettagliata**

Un documento è stato inviato all'utente per la revisione. Revisionare il documento per garantire la correttezza del contenuto. È possibile aggiungere eventuali commenti. Titolo: Beispieldokument; Stato: Nuovo documento; Inviato da: Richard Hartke; Team proprietario di documento: Peregrine Get-Answers.

**Business object associato**

Descrizione:	Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Über...
--------------	--

Accetta assegnazione gruppo | Anteprima

portal  
Peregrine

- Utilizzare il pulsante di **anteprima** per visualizzare un'anteprima del documento.



**Nota:** Una volta accettata l'attività di revisione per un documento, non sarà più possibile visualizzarne l'anteprima da questa pagina.

- Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di anteprima.

- 4 Fare clic su **Accetta assegnazione gruppo** per diventare Proprietario del documento.

Verrà visualizzata la pagina di revisione.

The screenshot displays the 'ReviewerEditorial' interface for a document titled 'Non riesco a stampare'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Messaggi personali', 'Richieste personali', 'Progettazione modelli', and 'Amministrazione'. The main content area shows the document details, including the title, a summary ('Riepilogo'), the problem ('Problema'), and the solution ('Soluzione'). There are also sections for 'File allegati', 'Categorie pubblicate', and a text area for providing feedback. At the bottom, there are four buttons: 'Salva e segna come ultimato', 'Salva', 'Rimanda assegnazione a gruppo', and 'Vai ai dettagli del workflow'.

- 5 È possibile:
- Fare clic su **Salva**. Gli eventuali commenti immessi in fase di revisione verranno salvati **tra i commenti del Revisore per il documento**.
  - Fare clic su **Vai ai dettagli del workflow** per aprire la pagina Dettagli attività, in cui sarà possibile visualizzare la cronologia e lo stato del documento nel workflow.
  - Fare clic su **Rimanda assegnazione a gruppo** per rimandare il documento al gruppo per la riassegnazione a un altro Revisore.
  - Dopo aver immesso il feedback nell'apposita casella di riepilogo, fare clic su **Salva e segna come ultimato**.

Il sistema torna all'elenco **Messaggi personali** per consentire all'utente di procedere con la revisione dei documenti.

## Workflow editoriale per il Proprietario

Al termine del processo di revisione, il documento viene nuovamente inviato al Proprietario, il quale può decidere di pubblicare, ripristinare, eliminare, trasferire o inviare nuovamente il documento al workflow editoriale per un altro ciclo di revisione.

Per modificare un documento del quale l'utente è Proprietario:

- 1 Selezionare l'elemento di lavoro desiderato facendo clic sull'icona di ricerca.
- 2 Se il team di documentazione comprende più Proprietari, fare clic su **Accetta assegnazione gruppo**. Se l'utente è l'unico Proprietario, verrà visualizzato il modulo del workflow editoriale per i Proprietari.

Verrà visualizzata la pagina del workflow editoriale per il Proprietario. Questo modulo è molto simile al modulo del workflow triage, ma contiene in aggiunta i commenti e le modifiche inviate dall'Editor e dal Revisore.

- 3 Effettuare una delle seguenti operazioni in base alle necessità:
  - Modificare i metadati del documento.
  - Modificare il documento.
  - Immettere eventuali commenti.
  - Pubblicare il documento nelle categorie appropriate.
  - Rimandare il documento al gruppo di assegnazione.
  - Ritirare il documento.
  - Ripristinare la versione pubblicata se il documento è una copia di lavoro di un documento pubblicato.
  - Instradare nuovamente il documento all'inizio del workflow.
  - Salvare le modifiche e riprendere questo passaggio del workflow in un secondo momento.
  - Non effettuare alcuna operazione sul documento per il momento.

- 4 Al termine, fare clic su **Salva modifiche ed esegui azione**.

Verrà visualizzata la pagina **Azione confermata**.

- 5 Quando si seleziona il pulsante di opzione **Pubblicare documento**, verrà visualizzata la pagina **Categorie per la pubblicazione**, nella quale sarà possibile selezionare le categorie nelle quali si desidera pubblicare il documento.
- 6 Fare clic su **Vai a Messaggi personali** per procedere con la revisione dei documenti.

---

## Riassegnazione di un elemento di lavoro

È possibile riassegnare gli elementi di lavoro a un altro utente oppure rimandare un'assegnazione al gruppo.

### Riassegnazione di un elemento di lavoro a un altro utente

Quando viene riassegnato, l'elemento di lavoro viene aggiunto all'elenco lavori dell'utente di destinazione e rimosso dall'elenco lavori dell'utente iniziale.

**Nota:** Per riallocare temporaneamente tutti i propri elementi di lavoro a un altro utente, vedere la sezione [Delega dell'elenco lavori a un altro utente](#) a pagina 72.

Per riassegnare un'attività a un altro utente:

- 1 Selezionando l'attività dalla pagina Messaggi personali, verrà visualizzata la pagina dei workflow. Fare clic su **Vai ai dettagli del workflow**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

Pagina iniziale Amministrazione Get-Answers Persone Workflow

**Dettagli attività**

Workflow

- Messaggi personali
- Richieste personali
- Progettazione modelli
- Amministrazione

**Documento aggiornato: Sample 4**  
Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora solare costa occidentale USA.

Dettaglio Cronologia Stato

**Informazioni generali**

A:	user, super
Oggetto:	Sample 4
Inviato:	04/03/05 7.04
Scadenza:	05/03/05 7.04

**Descrizione dettagliata**  
Un documento è stato inviato al team dell'utente per la revisione. Desidero quale sarà il passaggio successivo del documento. Titolo: Sample 4; Stato: Nuovo documento; Inviato da: super user; Team proprietario di documento: IT.

**Business object associato**

Descrizione:	Sample 4; IT; Sichtungs-Workflow
--------------	----------------------------------

Riassegna Rimanda assegnazione a gruppo Torna al modulo delle attività

- 2 Nella scheda Dettaglio, fare clic su **Riassegna**.

Verrà visualizzata la pagina Riassegna attività.

Pagina iniziale Amministrazione Get-Answers Persone Workflow

**Riassegna attività**

Workflow

- Messaggi personali
- Richieste personali
- Progettazione modelli
- Amministrazione

Selezionare la persona cui assegnare questa attività Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora solare costa occidentale USA.

**Informazioni generali**

A:	user, super
Oggetto:	Sample 4
Inviato:	04/03/05 7.04
Scadenza:	05/03/05 7.04

**Selezione persona**

Invia

- 3 Nella pagina Riassegna attività fare clic sull'icona di ricerca nel riquadro **Selezione persona**. Verrà visualizzata la finestra Ricerca di dipendenti.



- 4 Utilizzando questa finestra, selezionare la persona cui si desidera riassegnare l'elemento di lavoro.

Il nome della persona selezionata verrà visualizzato accanto all'icona di ricerca nella pagina dei dettagli e la finestra Ricerca di dipendenti verrà chiusa.

- 5 Nella finestra Riassegna attività fare clic su **Invia**.

L'elemento di lavoro verrà rimosso dal proprio elenco lavori e aggiunto all'elenco lavori dell'utente destinatario della riassegnazione.

## Riassegnazione di un elemento di lavoro al gruppo

Quando viene riassegnato al gruppo, un elemento di lavoro è disponibile per la riassegnazione a qualsiasi membro del team nel gruppo stesso. Ad esempio, se dopo aver accettato la revisione di un documento un Revisore si rende conto di non essere in grado di svolgere tale attività, può utilizzare la funzione Rimanda assegnazione a gruppo. L'elemento di lavoro torna così nell'elenco degli elementi ancora in attesa di accettazione da parte di un membro o del gruppo. Nel nostro esempio, i membri del gruppo Revisore.

Per riassegnare un elemento di lavoro al gruppo:

- 1 Nella colonna Azioni della pagina Messaggi personali, fare clic sull'icona **Visualizzazione dei dettagli dell'elemento di workflow**  relativa all'elemento che si desidera riassegnare al gruppo.

L'elemento verrà visualizzato nella pagina di revisione.

- 2 Fare clic su **Rimanda assegnazione a gruppo**.

Verrà visualizzato un messaggio di conferma nella parte superiore della pagina Messaggi personali.

---

## Visualizzazione della cronologia

La scheda Cronologia della pagina Dettagli attività consente di visualizzare la cronologia degli elementi di lavoro presenti nella coda dei messaggi dell'utente.

Per visualizzare la cronologia di un'istanza di processo:

- 1 Nella pagina Messaggi personali, fare clic sull'icona **Visualizzazione dei dettagli dell'elemento di workflow**  relativa all'elemento di lavoro del quale si desidera visualizzare i dettagli.

Verrà visualizzata la pagina di revisione del workflow editoriale relativa all'elemento di lavoro selezionato.

- 2 Fare clic su **Vai ai dettagli del workflow**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

- 3 Fare clic sulla scheda **Cronologia** per visualizzare l'elenco delle attività di processo relative all'elemento selezionato.

Data inizio	Data fine	Oggetto	A	Stato
04/03/05 7.04		Sample 4	user, super / Owner	In corso

L'elenco della cronologia contiene le seguenti colonne relative agli elementi di lavoro precedenti e a quello corrente per la specifica istanza di processo:

**Data inizio:** data di inizio dell'elemento di lavoro.

**Data fine:** data di completamento dell'elemento di lavoro.

**Oggetto:** breve descrizione del documento.

**A:** nome della persona o del gruppo assegnati all'elemento di lavoro.

**Stato:** stato dell'elemento di lavoro (ad es. **Completato** o **In corso**).

## Visualizzazione dello stato

La pagina Dettagli Attività consente di visualizzare lo stato delle attività per un messaggio presente nella coda dei messaggi dell'utente.

Per visualizzare lo stato di un'istanza di processo:

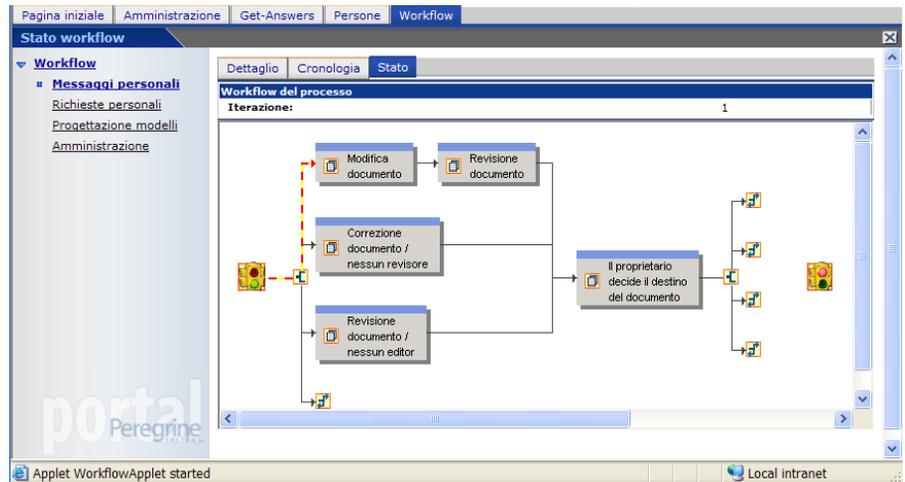
- 1 Dalla pagina **Messaggi personali** sulla scheda Workflow, fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare i dettagli attività relativi a un elemento di lavoro.

Verrà visualizzata la pagina di revisione del workflow editoriale relativa all'elemento di lavoro selezionato.

- 2 Fare clic su **Vai ai dettagli del workflow**.

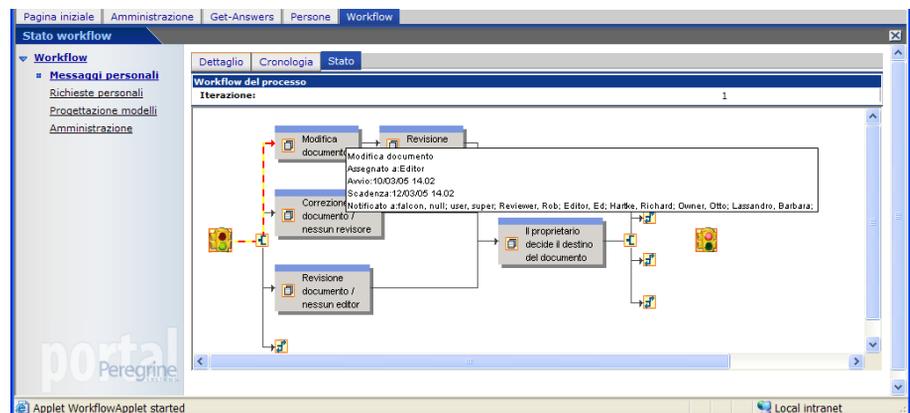
Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

- 3 Fare clic sulla scheda **Stato** per visualizzare una rappresentazione grafica dell'istanza di processo.



Le frecce lampeggianti di colore giallo e arancione indicano le attività dell'istanza di processo che sono state completate o sono ancora in corso. Ciò vale per le attività che vengono eseguite più di una volta a causa di un'iterazione o di un salto.

Posizionando il cursore su un'attività, verrà visualizzata una descrizione comandi con le informazioni sull'attività.



## Delega dell'elenco lavori a un altro utente

A volte può essere necessario delegare gli elementi del proprio elenco lavori a un altro utente, ad esempio quando si va in ferie o quando ci si assenta dall'ufficio per alcuni giorni. In questi casi è possibile utilizzare la funzione di delega temporanea. Quando si sceglie di delegare il proprio elenco lavori, selezionare un utente cui sia stato assegnato nel team di documentazione lo stesso ruolo necessario per le attività da delegare. Segnalare all'amministratore di Get-Answers eventuali situazioni differenti, come nel caso di elenchi lavori assegnati a persone che hanno lasciato l'azienda o che non hanno più lo stesso ruolo nel team di documentazione.

Per delegare temporaneamente gli elementi del proprio elenco lavori a un altro utente:

- 1 Accedere alla pagina Messaggi personali sulla scheda Workflow.
- 2 Fare clic su **Delega temporanea**. Verrà visualizzata la pagina Delega approvazione.

Identificare la persona cui si vorrebbe delegare le attività. Specificare la validità della delega.

**Destinatari della delega delle attività**

Delega tutte le attività personali ad un utente.

Delega le attività personali per ruolo a diversi utenti in base ai seguenti criteri:

[Aggiungi](#)

Rimuovi	Ruolo (utilizzare un ruolo vuoto per le attività dell'operatore)	Delega all'utente
<input type="checkbox"/>	Owner	user, super
<input type="checkbox"/>	Submitter	Hartke, Richard

All'utente: 

icona di ricerca

**Validità della delega**

Fino a nuova comunicazione

Fino alla data specificata

Data fine: 4 mar 2005 

- 3 Fare clic sull'icona di ricerca. Verrà visualizzata la finestra **Ricerca di dipendenti**.

- 4 Utilizzare la finestra per selezionare la persona cui assegnare il proprio elenco lavori.

Il nome della persona selezionata verrà visualizzato accanto all'icona di ricerca.

- 5 Se si desidera che la delega duri fino a nuovo avviso, selezionare il pulsante di opzione **Fino a nuova comunicazione**.
- 6 Se si desidera che la delega duri fino a una data specifica, selezionare il pulsante di opzione **Fino alla data specificata**.
- 7 Selezionare la data finale dalle caselle di riepilogo **Data fine**.
- 8 Fare clic su **Invia**.

Gli elementi di lavoro verranno visualizzati nell'elenco lavori della persona destinataria dell'assegnazione della delega e continueranno a essere visualizzati anche nel proprio elenco lavori.

Per annullare una delega:

- 1 Accedere alla pagina Messaggi personali sulla scheda Workflow.
- 2 Fare clic su **Delega temporanea**. Verrà visualizzata la pagina Delega approvazione.
- 3 Fare clic su **Annulla delega**.

---

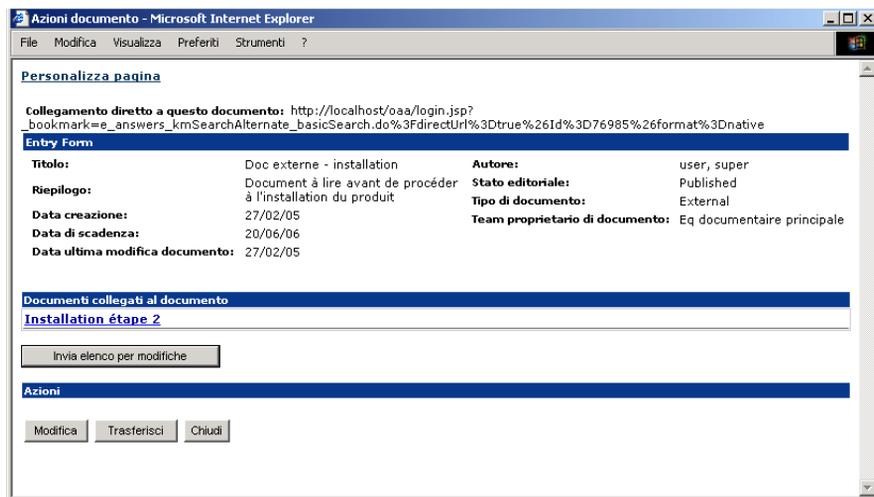
## Utilizzo dei documenti collegati

Un documento è collegato quando un altro documento contiene un collegamento ad esso. Il documento correlato in questo modo a uno o più altri documenti viene quindi identificato come "documento collegato". Ad esempio, se il documento A contiene un collegamento al documento B e l'utente visualizza o gestisce il documento B, il documento A verrà visualizzato nella sezione Documenti collegati al documento. Il documento A può essere inviato al workflow per le modifiche relative all'aggiornamento o all'eliminazione dei collegamenti al documento B. In questo modo si impedisce che vi siano collegamenti interrotti a documenti ritirati.

È importante aggiornare i documenti collegati quando un documento viene modificato o ritirato dal sistema. In questi casi, è necessario controllare ed eventualmente modificare o eliminare tutti i collegamenti al documento collegato. Quando si procede alla modifica o al ritiro di un documento collegato, se si utilizza la funzione Invia elenco per modifiche, Get-Answers crea attività di modifica nel workflow in relazione ai documenti ad esso collegati. Nell'elenco dei documenti collegati vengono visualizzati solo i documenti pubblicati.

Per visualizzare un elenco di documenti collegati a un documento:

- 1 Nella scheda Get-Answers, utilizzare Sfoglia categorie o Cerca per visualizzare un elenco di documenti.
- 2 Fare clic su **Azioni** per visualizzare i dettagli del documento nella finestra Azioni documento. Se il documento è collegato ad altri documenti, nella sezione Documenti collegati al documento verrà visualizzato l'elenco dei documenti collegati.



- 3 Nella sezione Documenti collegati al documento, fare clic sul titolo del documento per aprirlo e verificare ed eventualmente aggiornare il collegamento.
- 4 Se l'utente è il Proprietario del documento (ossia ha i diritti necessari per modificare, trasferire o ritirare il documento correntemente visualizzato nella finestra Azioni documento), in fondo all'elenco dei documenti collegati verrà visualizzato il pulsante **Invia elenco per modifiche**.

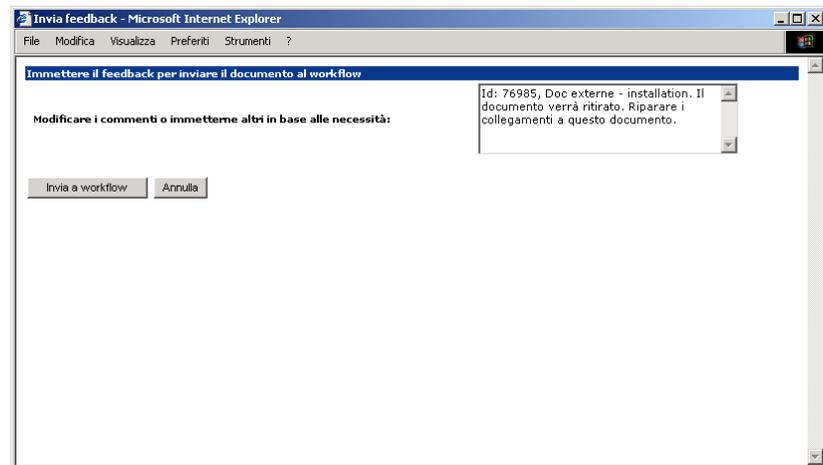
Se si desidera eliminare questo documento o se l'elenco dei documenti collegati a questo non è più valido, è possibile inviare l'elenco dei documenti collegati al workflow.

**Nota:** Una volta inviati i documenti con collegamenti non validi al workflow, sarà necessario aggiornare i collegamenti. In alcuni casi, potrebbe essere necessaria l'assistenza di un amministratore di Get-Answers per riconciliare tutti i collegamenti tramite l'utilità Gestione collegamenti.

Per aggiornare l'elenco dei documenti collegati:

- 1 Fare clic su **Invia elenco per modifiche** in fondo all'elenco dei documenti collegati nella finestra Azioni documento.

Verrà visualizzata la finestra Invia feedback.



La casella di testo nella finestra Invia feedback conterrà del testo che, per impostazione predefinita, corrisponde al titolo e all'ID del documento collegato. L'Editor o il Proprietario del documento collegato possono utilizzare questo feedback per aggiornare o eliminare i collegamenti nel documento. Se necessario, aggiungere altro feedback o modificare il testo nella casella.

**Nota:** Se nel workflow sono presenti documenti collegati, il feedback viene aggiunto all'eventuale feedback esistente nelle copie di lavoro o aperte del documento.

## 2 Fare clic su **Invia a workflow**.

I documenti nell'elenco dei documenti collegati vengono inviati al workflow per essere sottoposti a revisione. I documenti vengono inseriti nell'elenco delle attività dell'Editor del team di documentazione che ne è proprietario. Vedere la sezione [Workflow editoriale per l'Editor a pagina 58](#) per una descrizione della revisione dei documenti.



# 4 Utilizzo dei documenti

## CAPITOLO

Get-Answers consente di indicizzare e ricercare i documenti creati con l'editor di Get-Answers o con altri strumenti. Get-Answers supporta i seguenti formati di documento:

- Suite Microsoft Office
- Visio (versioni 4 o 5)
- PDF (Adobe Acrobat)
- TXT (testo normale)
- RTF
- HTML
- XML

I file in formati non indicati nell'elenco precedente possono essere importati, ma non saranno accessibili tramite la funzione di ricerca. Questi documenti verranno tuttavia visualizzati nel sommario e in diverse funzionalità di workflow.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- [ID dei documenti a pagina 78](#)
- [Collegamenti a pagina 78](#)
- [Gestione dei documenti a pagina 79](#)
- [Utilizzo dei report sui documenti a pagina 83](#)
- [Utilizzo di Get-Answers con l'integrazione di ServiceCenter a pagina 95](#)

---

## ID dei documenti

Ciascun documento gestito da Get-Answers è contrassegnato da un ID documento univoco. Due documenti gestiti da un'istanza di Get-Answers non possono condividere lo stesso ID documento. Ad ogni apertura di Get-Answers, viene associato al documento un singolo GUID, vale a dire un ID univoco a livello globale. La combinazione del GUID di sistema e dell'ID del documento permette di identificare in modo univoco i documenti su tutte le installazioni di Get-Answers. Questo ID può essere utilizzato come collegamento da un documento a un altro.

---

## Collegamenti

Get-Answers non modifica i documenti esterni. Il punto di accesso ai documenti gestiti da Get-Answers è il browser Web. Pertanto, eventuali collegamenti contenuti in documenti esterni continueranno a funzionare solo se saranno accessibili dal browser Web.

Se si accede a un collegamento da un documento o una pagina Web esterni a Get-Answers senza aver eseguito l'accesso a Get-Answers, verrà visualizzata la pagina di accesso. A seconda dei dati di accesso immessi, si verificherà una delle tre situazioni descritte di seguito:

- Se nome utente e password di accesso immessi sono validi e l'utente ha accesso al documento di destinazione, nel browser verrà aperto Get-Answers. Nel riquadro principale verrà visualizzato il documento di destinazione.
- Se nome utente e password di accesso immessi sono validi, ma l'utente non ha accesso al documento di destinazione, nel browser verrà aperto Get-Answers, ma nel riquadro principale verrà visualizzato un messaggio di "accesso negato".
- Se il tentativo di accesso non riesce, nel browser verrà visualizzato un messaggio di errore.

## Gestione dei documenti

I Proprietari dei documenti possono visualizzare e rivedere tutti i commenti inviati per i documenti dei quali sono responsabili. Possono inoltre modificare, trasferire e ritirare documenti. I Proprietari possono accedere a un sommario di tutti i documenti pubblicati gestiti dai team proprietari di documento dei quali sono proprietari e possono effettuare le seguenti operazioni di gestione dei documenti:

- Visualizzare un documento.
- Visualizzare informazioni dettagliate su un documento.
- Ritirare un documento.
- Trasferire un documento.
- Inserire un documento in un workflow editoriale.

Possono coesistere al massimo tre copie di ciascun documento:

- La copia pubblicata.
- Una copia di lavoro nel database.
- Una copia in corso di revisione sul client o sulla workstation del Proprietario (solo documenti esterni).

In generale, il ciclo di vita di un documento comprende i seguenti stadi:

**Passaggio 1** Un nuovo documento viene creato in Get-Answers oppure viene caricato in Get-Answers da un'altra applicazione.

**Passaggio 2** Il nuovo documento viene sottoposto a un processo di revisione nel componente Workflow di Get-Answers: il Proprietario di un team può esaminare il documento e aggiungere commenti prima che venga pubblicato o inviato a un altro Revisore per l'approvazione.

**Passaggio 3** Il Proprietario del documento pubblica il documento. Tutti gli utenti che hanno accesso alle categorie nelle quali il documento viene pubblicato potranno visualizzarlo.

- Passaggio 4** Se il Proprietario del documento ritiene che sia necessaria una revisione, crea una copia di lavoro del documento. La copia pubblicata continua a esistere contemporaneamente alla copia di lavoro.
- Passaggio 5** Le modifiche vengono apportate dall'Editor o dal Proprietario del documento su una copia di lavoro del documento durante il workflow.
- Passaggio 6** Quando il Proprietario pubblica il documento, la copia di lavoro sostituisce la versione pubblicata.
- Passaggio 7** Un membro del team proprietario del documento decide di ritirare la copia pubblicata del documento. Quando un documento viene ritirato, la copia pubblicata viene ritirata e può essere ripristinata (con la revoca del ritiro) solo da un utente con accesso di amministrazione.

**Nota:** Quando una categoria o sottocategoria contiene un gran numero di documenti, può essere più semplice e conveniente individuare il documento da rivedere, modificare, trasferire o ritirare utilizzando la funzione di ricerca (collegamento Cerca nella scheda Get-Answers). Ricercare una parola o frase nel documento, quindi fare clic sul collegamento **Azioni** accanto al titolo del documento desiderato nell'elenco dei risultati della ricerca. Verrà visualizzata la finestra Azioni documento.

## Revisione del feedback del documento

I Proprietari di un documento possono visualizzarne il feedback per valutare l'utilità del documento stesso e per determinare quando sia opportuno aggiornarlo o ritirarlo. Il feedback è la combinazione dei commenti sul documento e delle valutazioni sulla sua utilità. La valutazione di utilità viene espressa con una risposta Sì/No.

**Nota:** Se a un documento non è associato alcun feedback, nella finestra Azioni documento non saranno disponibili il pulsante e la funzione Visualizza feedback. Il pulsante Visualizza feedback non sarà disponibile neanche se nel modulo del feedback è stata espressa solo una valutazione di utilità (Sì/No) senza l'immissione di alcun commento.

Per visualizzare il feedback di un documento:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Fare clic su **Sfoggia categorie** nel menu di Get-Answers.

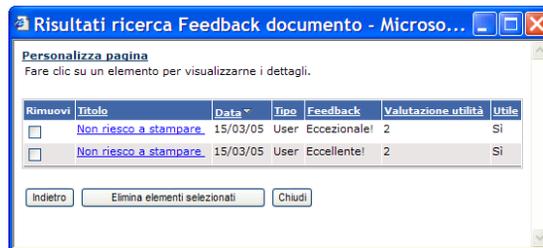
Verrà visualizzata la pagina Sfoggia categorie con il sommario delle categorie.

- 3 Utilizzando il sommario, individuare il documento aprendo le cartelle della categoria e delle sottocategorie desiderate. Se presente, fare clic sul collegamento della **sottocategoria**.

Verrà visualizzato l'elenco dei documenti contenuti nella categoria o sottocategoria.

- 4 Fare clic sul collegamento relativo alla cartella della categoria o sottocategoria.
- 5 Fare clic sul collegamento **Azioni** relativo al documento.
- 6 Nella finestra Azioni documento, fare clic su **Visualizza feedback**.

Verrà visualizzata la finestra Risultati ricerca Feedback documento. In questa finestra è possibile visualizzare tutti i feedback inviati per il documento.



- 7 Fare clic sul collegamento del titolo per visualizzare i dettagli del feedback.
- 8 Per eliminare il feedback, selezionare l'elemento nella colonna Rimuovi e fare clic su **Elimina elementi selezionati**.

# Modifica, trasferimento o ritiro di documenti

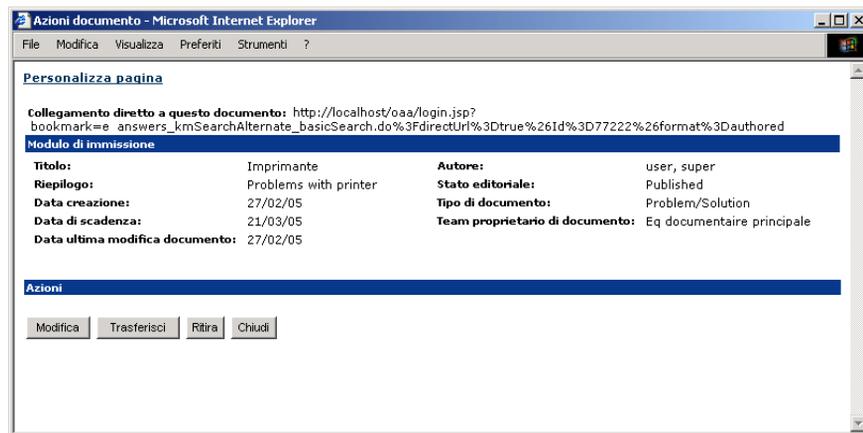
Il ruolo del Proprietario nel team di documentazione è generalmente associato alle attività di modifica, trasferimento e ritiro dei documenti necessarie man mano che le informazioni nei documenti del team diventano obsolete.

**Nota:** Se nel workflow esiste già una copia di lavoro del documento che si desidera modificare, trasferire o ritirare (ad esempio, nell'elenco delle attività di modifica o revisione di un utente), i pulsanti e le funzioni di modifica, trasferimento o ritiro non sono disponibili nella finestra Azioni documento. Inoltre, il pulsante Ritira non viene visualizzato se esistono documenti collegati al documento corrente.

Per modificare, trasferire o ritirare un documento:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Utilizzare le funzioni **Cerca** o **Sfoggia categorie** per trovare il documento che si desidera modificare, trasferire o ritirare.
- 3 Fare clic sul collegamento **Azioni** relativo al documento.

Verrà visualizzata la finestra Azioni documento.



**Nota:** Se vi sono altri documenti collegati a questo, nella finestra verrà visualizzato l'elenco di tali documenti. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione **Ritiro di documenti collegati** a pagina 83.

Quando il documento è visualizzato nella finestra Azioni documento, è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Fare clic su **Modifica** per inviare nuovamente il documento al workflow editoriale e apportarvi delle modifiche.
- Fare clic su **Trasferisci** per aprire la finestra Seleziona un team di documentazione per il trasferimento e trasferire il documento a un altro team. Con questa operazione il documento viene inviato al workflow triage del team selezionato.
- Fare clic su **Ritira** per aprire la finestra Conferma ritiro completato, quindi fare clic su **Chiudi** per confermare il ritiro del documento. Con questa operazione il documento viene rimosso dal database.

**Nota:** Quando un documento viene ritirato, la pagina contenente l'elenco dei risultati non riflette la modifica fino a quando il motore di ricerca non indicizza nuovamente il database dei documenti (generalmente entro 5 minuti).

## Ritiro di documenti collegati

Quando si ritira un documento collegato ad altri documenti è necessario aggiornare i collegamenti per evitare che rimangano interrotti. Per una descrizione dettagliata dell'aggiornamento dei documenti collegati, vedere la sezione [Utilizzo dei documenti collegati a pagina 73](#) nel [Capitolo 3, Uso dell'elenco lavori](#).

---

## Utilizzo dei report sui documenti

Get-Answers dispone di opzioni di reporting sui documenti che consentono di tenere traccia dei feedback ricevuti. Questa sezione spiega come accedere alla funzione di reporting sui documenti e descrive le informazioni che è possibile ottenere tramite tale funzione. Queste informazioni comprendono i metadati del documento, il feedback del documento, la cronologia degli utilizzi dei documenti, la cronologia ricerche e le attività del team di documentazione.

## Accesso ai report sui documenti

I report sui documenti sono disponibili nella sezione Report di Get-Answers. Alcuni utenti non sono abilitati a visualizzare tali informazioni. L'amministratore di Get-Answers può concedere l'abilitazione agli utenti che la richiedano per lo svolgimento della propria attività.

Per accedere alla funzione di reporting sui documenti:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Fare clic sul collegamento **Report** a sinistra nella pagina.

Utilizzando i collegamenti sotto Report, fare clic sul tipo di informazione che si desidera visualizzare. Ad esempio, fare clic su **Feedback documento** per visualizzare i commenti relativi ai documenti.

Opzione	Informazioni fornite
Documenti	Metadati sui documenti, come stato (copia pubblicata, copia di lavoro, e così via), data di creazione o data di scadenza.
Feedback documento	Commenti inviati dai Lettori che hanno valutato il documento.
Cronologia utilizzi	Elenco dei documenti che sono stati scaricati con i nomi degli utenti che hanno effettuato l'operazione. Queste informazioni comprendono le valutazioni sull'utilità dei documenti.
Cronologia ricerche	Elenco di documenti restituiti durante le ricerche eseguite dagli utenti.
Attività team di documentazione	Cronologia delle attività eseguite dal team di documentazione, come la creazione o la pubblicazione di specifici documenti.

# Uso delle opzioni di reporting sui documenti

I collegamenti sotto Report in Get-Answers consentono di accedere alle informazioni relative ai documenti.

Per visualizzare i metadati di un documento:

## 1 Fare clic sul collegamento **Documenti**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca documenti.

Pagina iniziale | Amministrazione | Get-Answers | Persone | Workflow

**Ricerca documenti**

Immettere i criteri di ricerca e fare clic su Cerca.

**Autore:** [dropdown] [icon] [icon]

**Stato:** [dropdown]

**Data creazione:** [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [icon] [icon]

**Titolo documento:** [dropdown] [input]

**Punteggio:** [dropdown]

**Data di scadenza:** [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [icon] [icon]

**Team di documentazione:** [dropdown] [icon] [icon]

Cerca Visualizza tutti

portal  
Peregrine

- 2 Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento. Sono disponibili gli operatori descritti di seguito (tenere presente che le stringhe vengono sempre confrontate carattere per carattere, da sinistra verso destra).

Operatore	Descrizione
Nessun operatore	Equivalente all'operatore =.
=	Ricerca la corrispondenza esatta.
> (maggiore di)	Ricerca tutte le stringhe con valore ASCII esadecimale maggiore rispetto alla stringa immessa. Il valore ASCII esadecimale di una stringa che inizia con 0 (zero) è maggiore del valore ASCII esadecimale di una stringa che inizia con qualsiasi altro numero o carattere numerico, in quanto il valore ASCII esadecimale di 0 (zero) è piccolissimo (0x30). Il valore ASCII esadecimale di 9 è maggiore di quello di A. Il valore ASCII esadecimale di A è maggiore di quello di Z. Il valore ASCII esadecimale di Z è maggiore di quello della lettera "a". Il valore ASCII esadecimale della lettera "a" è maggiore di quello della lettera "z".
< (minore di)	Ricerca tutte le stringhe con valore ASCII esadecimale minore rispetto alla stringa immessa.
>= (maggiore o uguale a)	Ricerca tutte le stringhe con valore ASCII esadecimale maggiore o uguale rispetto alla stringa immessa.
<= (minore o uguale a)	Ricerca tutte le stringhe con valore ASCII esadecimale minore o uguale rispetto alla stringa immessa.
simile a	Ricerca nel campo la sottostringa compresa tra simboli percentuale (%). Ad esempio, la query "simile a %av%" trova Davide, Cava e pavone (a differenza della query "simile a av", con la stringa non racchiusa tra simboli percentuale, che trova le corrispondenze esatte di av, Av, aV e AV).

### 3 Fare clic su Cerca.

Verrà visualizzata la pagina Risultati ricerca documenti con l'elenco dei documenti corrispondenti ai parametri di ricerca immessi.

Pagina iniziale | Amministrazione | **Get-Answers** | Persone | Workflow

**Risultati ricerca documenti**

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

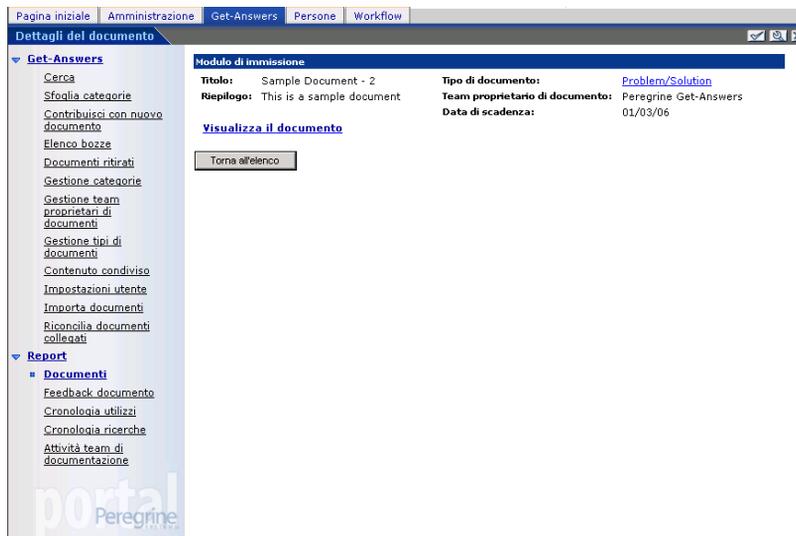
Autore	Stato	Data creazione	Titolo documento	Punteggio	Data di scadenza	Team di documentazione
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02/12/04	it - 10 commandments		02/12/05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02/12/04	fr - proverbs 3	0	02/12/05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02/12/04	it - Minnesota		02/12/05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">Admin, System</a>	WorkingCopy	02/12/04	SC 5.0 Introduction	1	02/12/05	Peregrine Get-Answers
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	14/02/05	babiu		14/02/06	Babi
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	14/02/05	Babi prova		14/02/06	Babi
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	27/02/05	Installation - étape 2		27/02/06	Babi
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	11/02/05	Présentation du Portail		11/02/06	Eq doc test FR
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	14/02/05	Document FR	1	14/02/06	Eq doc test FR
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	14/02/05	Procédure d'installation		01/01/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	23/02/05	Document 1		23/02/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	24/02/05	Problème / Solution		24/02/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	25/02/05	Clé USB - Utilisation		25/02/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Draft	25/02/05	Problème/Solution exemple		25/02/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	27/02/05	Doc externe - installation		20/06/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	WorkingCopy	25/02/05	Clé USB - Utilisation		25/02/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	27/02/05	Installation étape 1		01/01/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	27/02/05	Installation étape 2		01/01/06	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	27/02/05	Imprimante	2	21/03/05	Eq documentaire principale
<a href="#">user_super</a>	Published	27/02/05	Problème avec le téléphone		21/05/05	Eq documentaire principale

<< < > >>

Nuova ricerca

- 4 Nella pagina Risultati ricerca documenti, fare clic su un collegamento nella colonna Autore per visualizzare un riepilogo delle informazioni relative al documento.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli del documento contenente i dettagli relativi al documento.



- 5 Fare clic sul collegamento **Tipo di documento** per visualizzate il documento, oppure scegliere **Torna all'elenco** per selezionare un altro documento.

Per visualizzare il feedback di un documento:

**1** Fare clic sul collegamento **Feedback documento**.

Verrà visualizzata la pagina di ricerca.

The screenshot shows a web application window titled 'Ricerca di feedback documento'. The browser tabs include 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Get-Answers', 'Persone', and 'Workflow'. The main content area has a search form with the following fields and options:

- Titolo documento:** A dropdown menu and a text input field.
- Feedback:** A dropdown menu and a text input field.
- Data:** A dropdown menu, a date input field, and a dropdown menu.
- Tipo:** A dropdown menu.
- Utile:** A dropdown menu with radio buttons for 'Sì' and 'No'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Cerca' and 'Visualizza tutti'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Get-Answers**
  - Cerca
  - Sfoglia categorie
  - Contribuisci con nuovo documento
  - Elenco bozze
  - Documenti ritirati
  - Gestione categorie
  - Gestione team proprietari di documenti
  - Gestione tipi di documenti
  - Contenuto condiviso
  - Impostazioni utente
  - Importa documenti
  - Riconcilia documenti collegati
- Report**
  - Documenti
  - Feedback documento**
  - Cronologia utilizzi
  - Cronologia ricerche
  - Attività team di documentazione

The 'Feedback documento' item is highlighted in the sidebar. The Peregrine logo is visible at the bottom of the sidebar.

**2** Utilizzare questa pagina per immettere i parametri di ricerca per ridurre l'ambito.

- 3 Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di documenti corrispondenti ai parametri di ricerca immessi, oppure fare clic su **Visualizza tutti** per visualizzare l'elenco di tutti i documenti di cui è Proprietario l'utente per i quali è disponibile un feedback.

Verrà visualizzata la pagina Risultati di ricerca feedback documenti.

- 4 Fare clic sul collegamento di un documento nella pagina Risultati di ricerca feedback documenti per visualizzare le relative informazioni.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli feedback del documento contenente i dettagli relativi ai feedback sul documento.

**Data:** 17/09/03  
**Titolo del documento:** How-To Reboot  
**Feedback:** Here is some feedback from Joe  
**Persona:** user, super

[Torna all'elenco](#)

Per visualizzare la cronologia degli utilizzi di un documento:

- 1 Fare clic sul collegamento **Cronologia utilizzi**.

Verrà visualizzata la pagina di ricerca.

- 2 Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento.
- 3 Fare clic su **Cerca** o **Visualizza tutti** rispettivamente per cercare un documento o visualizzare un elenco di tutti i documenti.

Verrà visualizzata la pagina Risultati ricerca cronologia utilizzi.

- 4 Nella pagina Risultati ricerca cronologia utilizzi, fare clic sul collegamento nella colonna **Titolo documento** per visualizzare la pagina Dettagli cronologia utilizzi relativa allo specifico documento.



- 5 Fare clic su **Visualizza il documento** per visualizzare un'anteprima del documento.

Per visualizzare la cronologia delle ricerche di un documento:

- 1 Fare clic sul collegamento **Cronologia ricerche**.

Verrà visualizzata la pagina di ricerca.

- 2 Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento.

### 3 Fare clic su **Cerca** o **Visualizza tutti**.

Verrà visualizzata la pagina Risultati cronologia ricerche. In questa pagina viene indicato il numero di volte che un documento è stato incluso nell'elenco dei risultati di ricerca (tra gli hit).

Pagina iniziale | Amministrazione | Get-Answers | Persone | Workflow

Risultati cronologia ricerche

Get-Answers

Cerca

Sfolla categorie

Contribuisce con nuovo documento

Elenco bozze

Documenti ritirati

Gestione categorie

Gestione team proprietari di documenti

Gestione tipi di documenti

Contenuto condiviso

Impostazioni utente

Importa documenti

Riconcilia documenti collegati

Report

Documenti

Feedback documento

Cronologia utilizzi

Cronologia ricerche

Attività team di documentazione

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

Query	Risultati	Data
and	0	03/12/04 10.26
s		07/12/04 9.13
prova ticket incidente		19/01/05 4.40
ticket incidente		19/01/05 4.41
Link		31/01/05 6.06
the		31/01/05 6.06
der		31/01/05 6.08
doc		31/01/05 6.08
the		01/02/05 4.55
How to copy a file?		01/02/05 7.47
how to copy a file?		01/02/05 7.54
How to copy a file?		01/02/05 8.43
How to copy a file?		01/02/05 8.44
california	2	01/02/05 13.33
california	2	01/02/05 13.37
california		01/02/05 13.38
california		01/02/05 13.40
california		01/02/05 13.59
california	0	01/02/05 14.03
california	2	01/02/05 14.03

<< >>

Nuova ricerca

portal  
Peregrine

- 4 Nella pagina Risultati cronologia ricerche, fare clic su un collegamento nella colonna Query per visualizzare i dettagli della cronologia delle ricerche per la relativa query.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli cronologia ricerche contenente la cronologia delle ricerche per la query di documenti. Queste informazioni consentono all'utente di visualizzare quali query sono state utilizzate per trovare il documento.

Pagina iniziale | Amministrazione | **Get-Answers** | Persone | Workflow

### Dettagli cronologia ricerche

Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora solare costa occidentale USA.

<b>Query:</b>	How to copy a file?
<b>Risultati:</b>	
<b>Data:</b>	01/02/05 7.47

portal  
Peregrine

**Get-Answers**

- Cerca
- Sfoglia categorie
- Contribuisci con nuovo documento
- Elenco bozze
- Documenti ritirati
- Gestione categorie
- Gestione team proprietari di documenti
- Gestione tipi di documenti
- Contenuto condiviso
- Impostazioni utente
- Importa documenti
- Riconcilia documenti collegati

**Report**

- Documenti
- Feedback documento
- Cronologia utilizzi
- Cronologia ricerche**
- Attività team di documentazione

Per visualizzare l'attività del team di documentazione:

**1** Fare clic sul collegamento **Attività team di documentazione**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca attività del team di documentazione.

**2** Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca di un documento specifico, di un gruppo di documenti o di un team di documentazione.

- Azione: le azioni sono Crea, Modifica, Pubblica oppure tutte le azioni (nessuna selezione nella casella di riepilogo).
- Data: la data dell'azione (di creazione, modifica o pubblicazione) sul documento.
- Titolo documento: il titolo del documento.
- Team di documentazione: il nome del team di documentazione.

**3** Fare clic su **Cerca** o **Visualizza tutti** rispettivamente per visualizzare un documento o un insieme di documenti o per visualizzare l'elenco di tutti i documenti.

Verrà visualizzata la pagina Risultati ricerca attività del team di documentazione.

Pagina iniziale | Amministrazione | Get-Answers | Persone | Workflow

Risultati ricerca attività del team di documentazione

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

Titolo documento	Team di documentazione	Azione	Data
<a href="#">Beispieldokument - 2</a>	IT	Create	02/03/05 3.06
<a href="#">Reference IT</a>	Peregrine Get-Answers	Create	03/03/05 14.10
<a href="#">Problem Solution document</a>	Peregrine Get-Answers	Create	03/03/05 14.16
<a href="#">Sample External Document</a>	IT	Create	04/03/05 3.28
<a href="#">Sample 2</a>	IT	Create	04/03/05 4.19

Nuova ricerca

portal Peregrine

- 4 Nella pagina Risultati ricerca attività del team di documentazione, fare clic sul collegamento di un documento per visualizzare i dettagli dell'attività del team di documentazione relativi all'azione del documento.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività del team di documentazione contenente titolo del documento, team di documentazione, azione e data.



- 5 Fare clic su **Visualizza il documento** per visualizzare un'anteprima del documento.

## Utilizzo di Get-Answers con l'integrazione di ServiceCenter

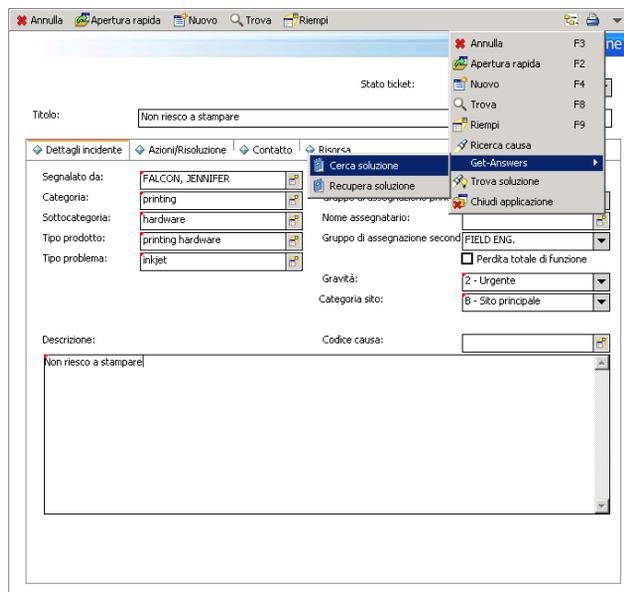
Questa sezione descrive l'utilizzo di Get-Answers come Knowledge Base per Peregrine ServiceCenter.

### Uso dell'integrazione di ServiceCenter con Get-Answers

Questa sezione illustra un esempio di utilizzo dell'integrazione di ServiceCenter con Get-Answers. Nell'esempio, un documento stampante in Get-Answers fornisce la soluzione ai problemi di stampa di un utente.

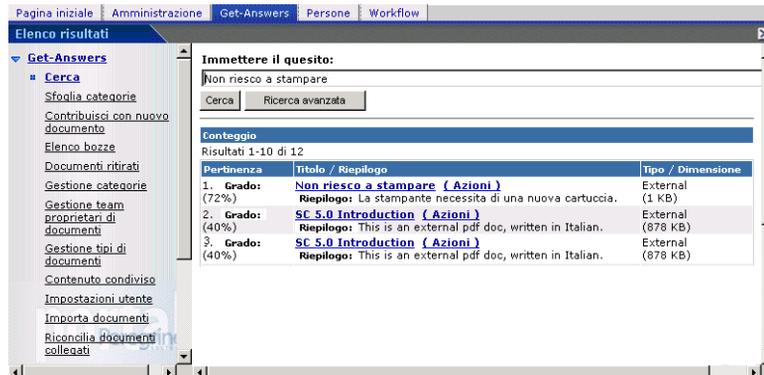
Per utilizzare l'integrazione di ServiceCenter con Get-Answers:

- 1 Aprire un incidente di esempio in Get-Services relativo a un problema di stampante.
- 2 Immettere le informazioni richieste nel modulo dell'incidente.
- 3 Utilizzare il menu a discesa per selezionare **Get-Answers > Cerca soluzione**.



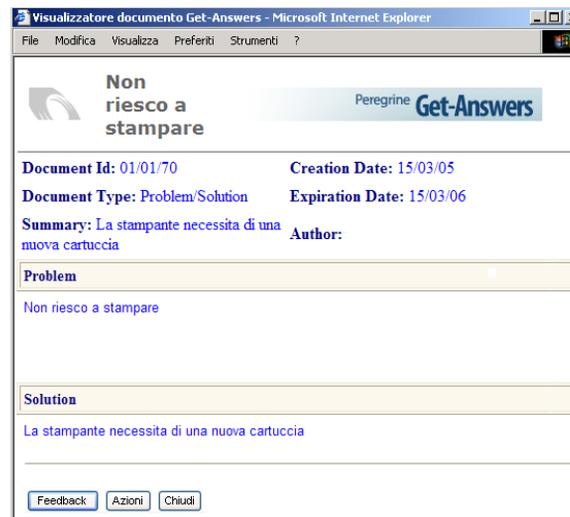
Verrà aperto il portale Get-Answers. Se il sistema non è configurato per l'accesso automatico, potrebbe essere necessario effettuare l'accesso. Nel portale Get-Answers verrà visualizzata una schermata di ricerca con un elenco dei risultati della ricerca. Nel campo del contesto verrà visualizzato il numero di Gestione incidenti che ha prodotto i risultati della ricerca.

**Nota:** Tutti i dati di accesso a ServiceCenter devono essere uguali a quelli di Get-Answers. Per ulteriori informazioni sugli accessi integrati, consultare il [Capitolo 8, Protezione di Get-Answers](#).

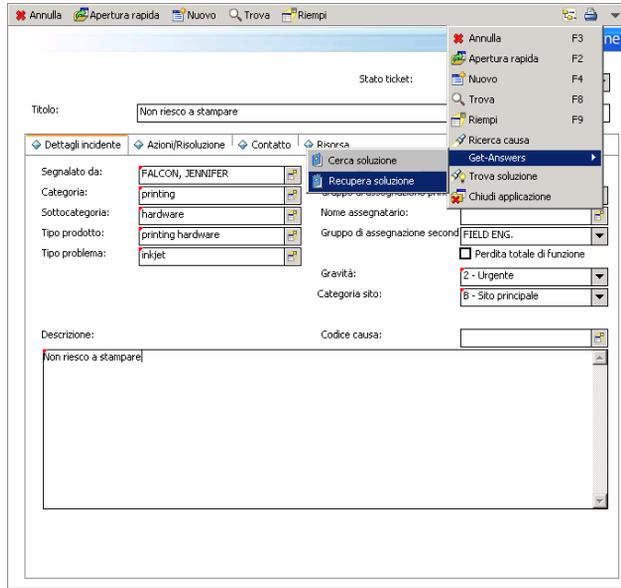


4 Per visualizzare un documento, fare clic sul collegamento del relativo titolo.

Il documento verrà aperto nella finestra Visualizzatore documento Get-Answers.

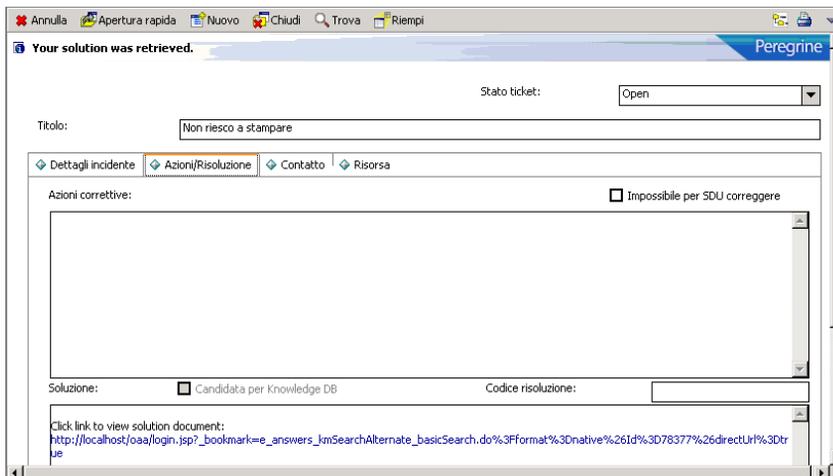


## 5 In ServiceCenter utilizzare il menu a discesa per recuperare la soluzione.



## 6 Fare clic sulla scheda Azioni/Risoluzioni.

La soluzione recuperata da Get-Answers verrà visualizzata nella casella di testo Soluzione.

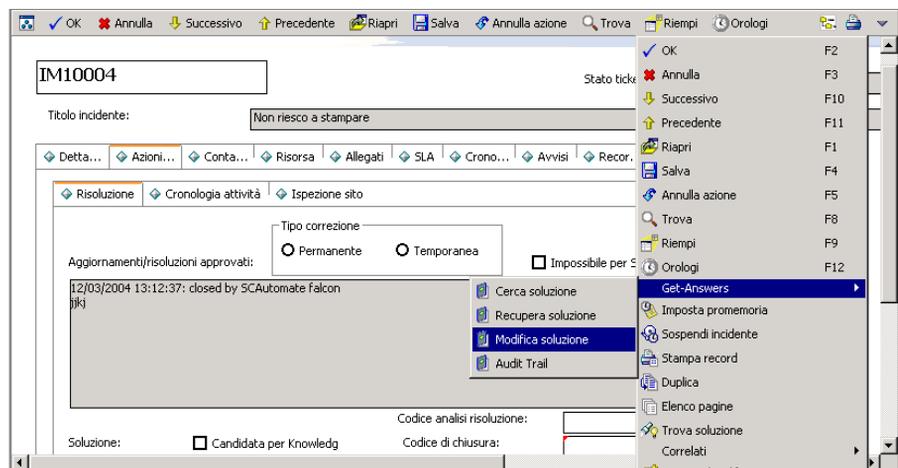


# Pubblicazione della soluzione di un incidente nella Knowledge Base

Quando ServiceCenter è integrato con Get-Answers, è possibile pubblicare le soluzioni degli incidenti direttamente nella Knowledge Base di Get-Answers.

Per pubblicare la soluzione di un incidente:

- 1 In ServiceCenter, utilizzare un incidente chiuso o risolto per avviare il processo trovando un incidente chiuso.
- 2 Dal menu a discesa, scegliere **Get-Answers > Modifica soluzione**.



Verrà visualizzata la pagina Modifica soluzione.

**Author Solution**

Choose the Document Type to Author

Peregrine ServiceCenter

name
docx
probot
reference

< Precedente Annulla

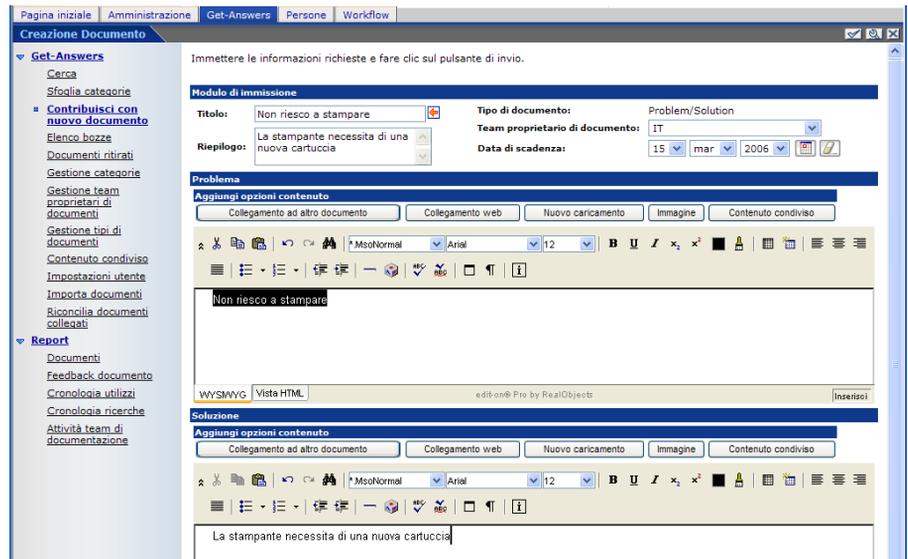
- 3 Selezionare il tipo di documento dall'elenco. I tipi di documenti disponibili in questa pagina corrispondono a quelli predefiniti di Get-Answers.

**Nota:** I tipi di documenti disponibili vengono configurati nella tabella getansdoctype di ServiceCenter.

#### 4 Fare doppio clic sul tipo di documento (in questo esempio, probsol).

In una finestra del browser verrà visualizzata la pagina Creazione Documento di Get-Answers. Il tipo di documento aperto verrà utilizzato come modello per il documento che si sta per creare.

**Nota:** Se l'utente non è già connesso o non è abilitata l'autenticazione automatica, potrebbe essere necessario effettuare l'accesso a Get-Answers.



#### 5 Utilizzare Get-Answers per creare un documento per la Knowledge Base.

## Visualizzazione dell'audit trail per un incidente

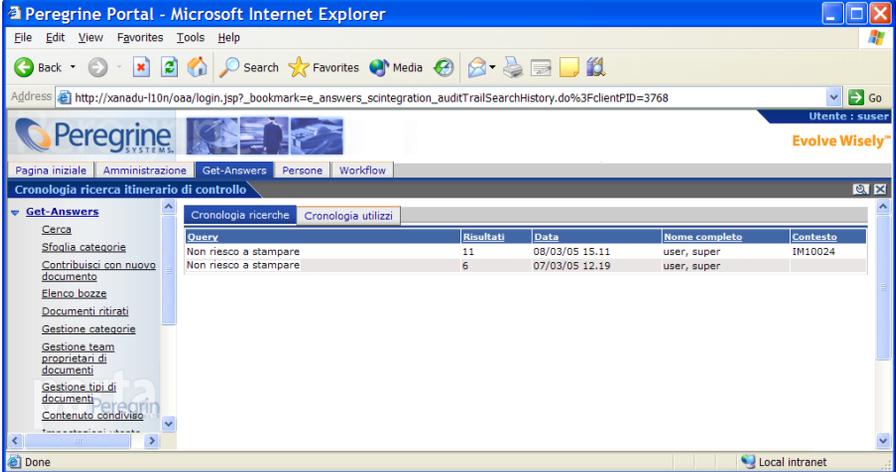
La funzione Audit Trail consente di visualizzare le ricerche eseguite e i documenti visualizzati o recuperati per un incidente. Questa funzione può migliorare la gestione della Knowledge Base o suggerire la ricerca di nuovi articoli da aggiungere ad essa.

Per visualizzare l'audit trail di un incidente:

- 1 In ServiceCenter, cercare e visualizzare un ticket di incidente.
- 2 Dal menu a discesa, scegliere **Get-Answers > Audit trail**.

In una finestra del browser verrà visualizzata la pagina Cronologia ricerca audit trail di Get-Answers.

**Nota:** Se l'utente non è già connesso o non è abilitata l'autenticazione automatica, potrebbe essere necessario effettuare l'accesso a Get-Answers.



The screenshot shows the 'Cronologia ricerca itinerario di controllo' page in the Peregrine Portal. The 'Cronologia ricerche' tab is active, displaying a table with the following data:

Query	Risultati	Data	Nome completo	Contesto
Non riesco a stampare	11	08/03/05 15:11	user, super	IM10024
Non riesco a stampare	6	07/03/05 12:19	user, super	

- 3 Fare clic su Cronologia utilizzi per visualizzare gli utilizzi dei documenti.

The screenshot shows the Peregrine Portal interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar displays the URL: `http://xanadu-l10n/oa/login.jsp?_bookmark=e_answers_scintegration_auditTrailSearchHistory.do%3FclientPID=3768`. The user is logged in as 'super'. The main navigation menu includes 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Get-Answers', 'Persone', and 'Workflow'. The left sidebar shows the 'Itinerario di controllo' (Control Itinerary) with a tree view containing 'Get-Answers' and 'Report'. The 'Cronologia utilizzi' (Usage History) table is displayed with the following data:

Titolo documento	Team di documentazione	Utilizzo	Utente	Data	Nome completo	Contesto
<a href="#">Non riesco a stampare.</a>	IT	Downloaded	user, super	10/03/05 13.51	user, super	
<a href="#">Non riesco a stampare.</a>	IT	Downloaded	user, super	10/03/05 13.55	user, super	
<a href="#">Non riesco a stampare.</a>	IT	WrittenFeedbackLeft	user, super	10/03/05 14.01	user, super	
<a href="#">Non riesco a stampare.</a>	IT	Useful	user, super	10/03/05 14.01	user, super	

- 4 Per aprire un documento nella finestra Visualizzatore documento Get-Answers, fare clic sul collegamento del relativo titolo. In questa finestra è possibile utilizzare la funzione relativa al feedback del documento ed eventualmente altre funzioni (qualora l'utente sia Proprietario del documento).





# A Query di ricerca

## APPENDICE

---

## Funzionamento della ricerca in Get-Answers

La ricerca di base di Get-Answers permette di effettuare ricerche semplici per concetti. La ricerca avanzata di Get-Answers, invece, offre tre tipologie principali di ricerca: la modalità concetti o ricerca in linguaggio naturale, la modalità criteri di ricerca o ricerca di varianti ortografiche, e la modalità booleana.

Quando si utilizza la modalità concetti nella pagina di ricerca di base o avanzata, Get-Answers si serve di dizionari di sinonimi e di vocabolari come base di conoscenze per l'elaborazione delle query. Le query di questo tipo forniscono informazioni sul significato e sulle varianti delle parole, sulla sintassi e sulle correlazioni tra le parole. Tramite queste correlazioni definite, le parole vengono collegate tra loro in una "rete semantica".

All'interno di questa rete il significato di ciascuna parola è associato a un elenco di parole con il relativo grado di correlazione al significato stesso. Le singole parole possono essere collegate a più significati, con gradi di correlazione differenti. Escludendo del tutto l'espansione o modificandone il livello, l'utente può controllare quali e quante correlazioni debbano essere incluse nella query.

La rete semantica consente di effettuare tramite Get-Answers ricerche di *concetti (o unità di significato)* invece di limitare la ricerca alle corrispondenze esatte con le parole della query. Ad esempio, la query "offerta di lavoro" potrebbe individuare anche i concetti correlati di "assunzione", "candidati" e "posizione". La ricerca di concetti consente al motore di ricerca di restituire risultati molto più completi e pertinenti rispetto ad altri programmi di ricerca di testo.

Quando si utilizza la modalità criteri di ricerca (o ricerca di varianti ortografiche) nella pagina di ricerca avanzata, Get-Answers utilizza dei *criteri di ricerca* per il reperimento di corrispondenze alla query; questa modalità può essere utile, ad esempio, quando si hanno a disposizione dati non "puliti" ottenuti tramite scansione OCR o parole dall'ortografia complessa o con più varianti.

La modalità booleana nella pagina di ricerca avanzata consente di trovare rapidamente i documenti che contengono (o non contengono) i termini specificati.

## Diagramma di flusso della query

Il processo di ricerca di Get-Answers può essere rappresentato con un diagramma di flusso. Il flusso ha inizio nel momento in cui l'utente immette le parole della query. Queste vengono sottoposte a diverse fasi di analisi ed elaborazione, al termine delle quali l'elenco delle parole da ricercare può risultare espanso o compresso rispetto alla query iniziale. L'output finale di tale processo è un elenco dei risultati della ricerca.

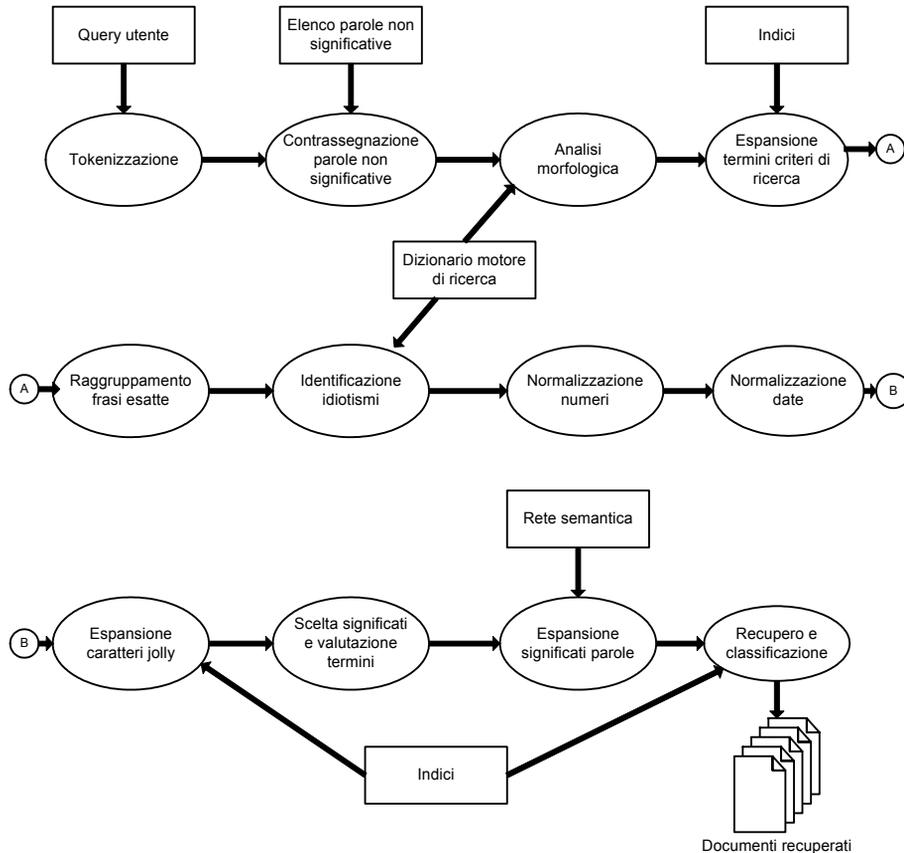
Le parole vengono inizialmente sottoposte a "tokenizzazione", un processo che suddivide le stringhe di caratteri in parole, compresi alcuni formati speciali come le date e i numeri di telefono. Utilizzando il dizionario, vengono quindi eseguite l'analisi morfologica (riduzione delle parole a forme più semplici, ad esempio tramite l'eliminazione di suffissi e la declinazione al singolare di termini specificati al plurale) e l'elaborazione degli idiotismi (traduzione di espressioni idiomatiche aventi un significato differente da quello delle singole parole che le compongono, come nel caso di "fila indiana").

Vengono inoltre rimosse le parole meno funzionali (come "il" o "di") non significative per il reperimento dell'informazione ricercata. Man mano che il flusso della query avanza, le parole di ricerca vengono espanso tramite il dizionario e le correlazioni nella rete semantica. Per espansione si intende il processo con il quale il motore di ricerca trova altri termini e concetti correlati alle parole della query e li aggiunge all'elenco dei termini da ricercare. Dall'elenco delle parole viene quindi elaborata una sorta di classifica: le posizioni più elevate spettano alle corrispondenze esatte alle parole della query, seguite dalle parole nella rete semantica con il grado di correlazione dal più forte via via al più debole. L'elenco delle parole così ordinato viene quindi utilizzato dal motore di ricerca per eseguire la ricerca negli indici dei documenti presenti nella libreria. Durante la ricerca il programma determina i seguenti fattori:

- Numero di parole esatte della query contenute in un documento.
- Numero di termini correlati presenti.
- Tipo di correlazione (sinonimia, antonimia, analogia, ecc.).
- Prossimità (distanza fisica che separa le parole pertinenti all'interno di un documento).

**Utilizzando queste informazioni, Get-Answers identifica e classifica in ordine di pertinenza gli "hit", vale a dire tutte le parole pertinenti alla query trovate nei documenti. I documenti vengono individuati e presentati in ordine di pertinenza probabile sulla base del grado di correlazione e del numero di hit.**

Il processo di ricerca è rappresentato dal seguente diagramma di flusso:



- Il processo di tokenizzazione identifica le stringhe di caratteri come parole, date e numeri.
- Le parole non significative vengono contrassegnate all'interno dell'elenco di parole della query.
- L'analisi morfologica riduce le parole della query alla loro radice.
- Se una o più parole della query contengono un operatore **criteri di ricerca** (~) o se si sta utilizzando la modalità criteri di ricerca, l'elenco di parole della query si espande per includere le parole contenute nella libreria corrispondenti alla parola utilizzata come criterio di ricerca.
- Le parole racchiuse tra virgolette (" ") vengono raggruppate in modo da essere ricercate come **frasi esatte**.

- Vengono identificati gli **idiotismi** o espressioni idiomatiche (es. "fila indiana" o "scala a chiocciola"). Ai fini della classificazione, le istanze di un'espressione intera hanno un peso superiore rispetto alle istanze delle singole parole che la compongono.
- Le stringhe numeriche immesse nella query vengono normalizzate, in modo da poter essere ricercate come **numeri o date**, a seconda dei casi.
- Se una o più parole della query contengono **caratteri jolly** (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, \, @, #, ^), l'elenco di parole della query si espande per includere le parole contenute nella libreria corrispondenti a tali caratteri jolly.
- Tramite l'**espansione tramite la rete semantica**, vengono aggiunte all'elenco delle parole della query le parole correlate ai rimanenti termini della query stessa.
- I documenti vengono quindi **classificati in ordine di pertinenza** e visualizzati in un elenco.

## Richiamo delle query

Durante l'utilizzo del motore di ricerca, l'utente controlla il "richiamo" (recall) impostando il livello di espansione delle parole. I livelli di espansione delle parole, infatti, consentono di determinare quanto in profondità nella rete semantica il sistema debba scendere nella ricerca di termini correlati alle parole della query (e quindi pertinenti per la ricerca). Di seguito sono riportate le definizioni dei livelli di espansione delle parole e i relativi esempi rispetto alla parola "prendere":

- Corrispondenze esatte di parole e varianti morfologiche (prendere, prende).
- Varianti semplici (preso, presero).
- Concetti maggiormente correlati (esaurirsi, esausto, riposato, riposare).  
Esempio: esaurirsi (prendere un malanno).
- Concetti fortemente correlati (traghettare, deportare, raggiurare, imprigionare, incarcerare, sbarcare, isolare).  
Esempio: raggiurare (prendere in giro).
- Concetti debolmente correlati (ostruire, sporgere, vacillare, sollevare, bruciare, fissare).

Questi esempi riferiti alla parola "prendere" dipendono dalle impostazioni del motore di ricerca e dal contesto della parola da ricercare nel documento. Ad esempio, più alto è il livello di espansione impostato nel modulo Ricerca avanzata, più alta sarà l'impostazione di amministrazione "Limite espansione elenco parole" relativa all'intero sistema, superiore il richiamo, ma potenzialmente inferiore la precisione. Anche il contesto della parola nel documento come sostantivo o verbo determina l'elenco dei risultati visualizzati.

## Classificazione

Le attività del motore di ricerca che chiudono il processo di query sono la classificazione di base e quella perfezionata. In queste fasi, i documenti vengono reperiti e classificati (questo processo riguarda solo le query basate su concetti o criteri di ricerca, non le query tramite operatori booleani).

Durante la *classificazione di base*, il motore di ricerca rileva semplicemente la presenza o l'assenza nel documento delle parole della query o dei termini ad esse correlati. A partire dalla classificazione di base, il sistema recupera i documenti dal posizionamento più elevato, fino al numero massimo impostato dall'utente. Su tali documenti trovati viene poi eseguita la classificazione perfezionata.

Durante la *classificazione perfezionata*, il motore di ricerca analizza i documenti trovati per determinarne l'esatto posizionamento nella classifica. Questo valore di posizionamento viene utilizzato per ordinare i documenti in modo tale che vengano visualizzati in ordine di pertinenza probabile.

Di seguito è illustrato con maggiore precisione il funzionamento di entrambi i processi.

### Calcolo per la classificazione di base

Il calcolo per la classificazione di base prende in considerazione i fattori descritti di seguito. Ciascuno di questi fattori aggiunge al documento un determinato "peso" relativo. La somma di questi "pesi" determina la pertinenza di un documento.

**Importante:** Per completezza si intende che maggiore è il numero di parole della query (esatte o per preferenza), maggiore è il peso.

Per risultare pertinente, un documento deve contenere almeno un termine esatto o correlato per ciascuna parola della query iniziale. Se il documento contiene solo una frazione delle parole iniziali, il posizionamento massimo del documento corrisponderà a questa frazione. Ad esempio, se il documento contiene solo 3 dei 4 termini iniziali della query, il posizionamento massimo è 75%. I termini correlati hanno un peso inferiore rispetto alle parole iniziali esatte. Se si assegnano pesi diversi alle diverse parole della query, questi pesi vengono scomposti in fattori nel punteggio di completezza.

Se la query è composta da tre termini, un documento contenente un'istanza di ciascuno dei tre termini otterrà un posizionamento più elevato rispetto a un documento contenente 100 istanze di uno solo dei termini della query.

**Importante:** Per conferma contestuale si intende che maggiore è il numero dei termini correlati, maggiore è il peso.

Le parole ricevono supporto dai termini ad esse correlati. Se un documento contiene una parola e i termini ad essa correlati, a tale parola viene assegnato un peso superiore in quanto risulta supportata dal contesto. Ad esempio, la parola "batteria" accanto alle parole "percussioni", "ritmo" e "spartito" ha maggiori probabilità di riferirsi allo strumento musicale che non a una pila o a un set di pentole.

**Importante:** Per distanza semantica si intende che più forte è la correlazione tra i termini, maggiore è il peso.

La rete semantica contiene informazioni sul grado di correlazione di due termini; ad esempio, la correlazione che lega due sinonimi è più forte di quella che unisce due antonimi. Queste informazioni vengono utilizzate per calcolare la quantità di conferma contestuale a supporto di una parola. Più forte è la correlazione che lega i termini alle parole della query, maggiore è il peso ad essi attribuito. Il posizionamento rispecchierà pertanto la distanza semantica. Le varianti morfologiche (es. "fornire", "fornendo" e "forniture") vengono considerate corrispondenze esatte. La distanza *semantica* dei termini non deve essere confusa con la distanza *fisica* tra gli hit in un documento (la distanza fisica viene utilizzata nella classificazione perfezionata, come si vedrà più avanti).

## Calcolo per la classificazione perfezionata

Il calcolo per la classificazione perfezionata prende in considerazione la collocazione fisica delle parole della query e dei termini correlati all'interno del documento, nonché il numero totale di termini. Il calcolo predefinito per la classificazione perfezionata di un documento utilizza una formula che combina in modo equo i fattori descritti di seguito.

**Importante:** Prossimità – Maggiore è la vicinanza tra le parole della query e i termini correlati all'interno del documento, maggiore è il peso.

Un documento viene considerato più pertinente se contiene istanze vicine (preferibilmente nella stessa frase o paragrafo) di termini correlati. Il sistema calcola un fattore per la prossimità, il cui valore massimo, in caso di termini adiacenti, si ridurrà gradualmente all'aumentare della distanza fisica tra i termini stessi. I documenti contenenti numerosi hit vicini otterranno quindi un posizionamento più elevato rispetto ai documenti contenenti gli stessi hit molto distanti tra loro.

**Importante:** Densità di hit – Maggiore è la proporzione di parole della query e termini correlati rispetto al numero totale delle parole contenute in un documento, maggiore è il peso.

Un documento viene considerato più pertinente se un grande numero di parole in esso contenute sono parole della query o termini correlati. I documenti brevi contenenti molti hit otterranno quindi un posizionamento più elevato rispetto ai documenti più lunghi contenenti gli stessi hit.

**Importante:** Valore di base – Il motore di ricerca utilizza il valore di base determinato nel corso del processo di classificazione di base. Per i dettagli sui fattori della classificazione di base (completezza, conferma contestuale e distanza semantica), vedere la sezione "Calcolo per la classificazione di base", più indietro nella Guida.

## Tipi di query a confronto

Tutte le query vengono elaborate in una delle tre modalità principali: concetti, criteri di ricerca (o ricerca di varianti ortografiche) e booleana. Esistono altri tipi di query che possono essere utilizzate insieme alla query principale oppure dopo la query iniziale. Di seguito, oltre alle situazioni nelle quali ciascuna modalità di ricerca risulta più efficace, per ciascun tipo di query sono descritte le modalità per restringere o ampliare la ricerca, la facilità d'uso e i tempi di risposta generali.

## Ricerca tramite concetti

Modalità di query principale che consente di immettere query in linguaggio naturale senza utilizzare operatori; esegue automaticamente l'espansione semantica su tutte le parole della query fino al livello impostato dall'utente; i documenti restituiti vengono classificati in ordine di pertinenza.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Impostare un livello inferiore di espansione delle parole e/o un numero inferiore di parole da espandere.
  - Utilizzare una frase esatta inserita tra virgolette.
- Per **ampliare** la ricerca:
  - Impostare un livello superiore di espansione delle parole e/o un numero superiore di parole da espandere.
  - Utilizzare un operatore speciale per contrassegnare una parola specifica della query per l'espansione tramite criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^).

- Questo processo di ricerca è generalmente più lento delle query booleane, poiché vengono eseguiti la classificazione e l'espansione semantica; tuttavia richiamo e precisione sono più elevati, accelerando e semplificando la valutazione dei risultati da parte dell'utente.
- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si sta apprendendo l'uso del sistema (è uno dei metodi di ricerca più semplici da utilizzare).
  - È necessario eseguire una ricerca rapida, eventualmente anche a discapito della qualità dei risultati.
  - Si sa con certezza che le parole da ricercare esistono nel database (se l'espansione semantica è impostata sul livello 1, la ricerca tramite concetti quasi sempre ottiene risultati migliori di una ricerca booleana).

## Ricerca tramite criteri di ricerca o varianti ortografiche

Modalità di query principale che elabora query in linguaggio naturale; a differenza della modalità precedentemente descritta, tollera le differenze ortografiche nel corpo del testo e nella query; esegue automaticamente l'espansione su tutte le parole della query; i documenti restituiti vengono classificati in ordine di pertinenza.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Impostare un numero inferiore di parole da espandere tramite criteri di ricerca.
  - Utilizzare una frase esatta inserita tra virgolette.
- Per **ampliare** la ricerca:
  - Impostare un numero superiore di parole da espandere tramite criteri di ricerca.
  - Utilizzare i campi dei metadati dei documenti come filtri (collegati da relazione OR alle parole da ricercare).
  - Utilizzare un operatore speciale per contrassegnare una parola specifica della query per l'espansione semantica (!).

- Questo processo di ricerca è generalmente più lento delle query booleane, poiché vengono eseguiti la classificazione e l'espansione tramite criteri di ricerca; tuttavia richiamo e precisione sono più elevati, accelerando e semplificando la valutazione dei risultati da parte dell'utente.
- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si hanno a disposizione dati non "puliti" ottenuti tramite scansione OCR.
  - Si sta cercando una parola che è un nome proprio con varianti ortografiche.
  - Si sta cercando un termine o una frase specifici, ma non si è certi dell'ortografia.

## Ricerca tramite operatori booleani

Modalità di query principale che utilizza i consueti operatori booleani per trovare corrispondenze esatte per *tutte* le parole della query immesse; non vengono eseguite né la classificazione dei risultati, né l'espansione automatica.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Utilizzare una frase esatta inserita tra virgolette.
  - Utilizzare determinati operatori booleani (AND, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN e istruzioni nidificate).
- Per **ampliare** la ricerca:
  - Utilizzare un operatore OR.
  - Utilizzare un operatore speciale per contrassegnare una parola specifica della query per l'espansione semantica (!), tramite criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^).

- L'immissione di questo tipo di query è più complessa e lunga rispetto alle query in linguaggio naturale, poiché è necessario specificare gli operatori booleani e la sintassi corretta; il processo di ricerca è quasi istantaneo in quanto non vengono eseguite classificazione né espansione automatica; tuttavia la valutazione dei risultati da parte dell'utente può richiedere più tempo, poiché i documenti più pertinenti possono comparire ovunque nell'elenco.
- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si sta cercando solo un nome proprio.
  - Si devono ricercare parole (es. un titolo) o un documento già visti.

## Ricerca tramite caratteri jolly

Query nella quale una porzione sconosciuta di una parola, di un nome o di un numero nei termini di ricerca o nel database viene sostituita da un carattere jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, \, #, ^). Utilizzata anche per ricercare più termini. I caratteri jolly possono essere utilizzati nelle modalità concetti e booleana (non nella modalità criteri di ricerca), nelle ricerche globali (full-text) o all'interno di campi, in più parole e anche più volte in una stessa parola.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Impostare un numero inferiore di parole da espandere tramite caratteri jolly.
- Per **ampliare** la ricerca:
  - Impostare un numero superiore di parole da espandere tramite caratteri jolly.
- L'immissione di questo tipo di query è semplice, come nel caso delle modalità principali (concetti, criteri di ricerca o booleana).
- I tempi di risposta di questo tipo di query sono generalmente più brevi, in quanto non viene eseguita alcuna espansione semantica sui caratteri jolly; tuttavia, se i caratteri jolly vengono utilizzati in modo troppo generico (es. co\*) o se il numero di parole con caratteri jolly impostato è molto alto, la ricerca può richiedere molto tempo e i risultati possono essere troppo numerosi per essere utili.

- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si sta cercando un nome proprio ma non si è certi dell'ortografia.
  - Si devono ricercare più termini contenenti molti caratteri simili (es. il modello "C1050", "C1051" e "C1052").
  - Non si è sicuri della forma assunta da una particolare parola nel database e si desidera trovare tutte le forme.

Carattere jolly	Descrizione	Esempio
@	Sostituisce esattamente un carattere alfabetico.	c@rta
#	Sostituisce esattamente un carattere numerico.	#600
\	Considera il carattere successivo come carattere, non come operatore. Questo operatore funziona solo se il carattere seguente è stato indicizzato per le ricerche.	giovanni\@hotmail.com
*	Sostituisce qualunque numero di caratteri (anche nessuno).	farma*
-	Sostituisce uno o nessun carattere.	cas-a
?	Sostituisce esattamente un carattere.	ca?ta
[]	Espressione di ricerca; può contenere un trattino per indicare un intervallo di lettere o numeri; nella sostituzione viene utilizzato uno solo dei caratteri nelle parentesi.	A[1-5]
[^]	Sostituisce qualsiasi carattere <i>tranne</i> il carattere successivo.	199[^1-3]

## Ricerca tramite gruppi di termini

Query (tramite concetti o criteri di ricerca) nella quale i termini correlati a un concetto comune vengono raggruppati all'interno di parentesi per ottenere risultati più accurati. Le parole comprese nelle parentesi vengono espanso, ricercate e classificate in ordine di pertinenza come gruppo, invece che come parole singole.

- Le opzioni per restringere o ampliare la ricerca sono le stesse indipendentemente dalla modalità di query utilizzata.
- L'immissione di questo tipo di query è semplice, come nel caso delle modalità principali (concetti, criteri di ricerca o booleana).
- I tempi di risposta sono gli stessi indipendentemente dal tipo di query principale utilizzata.
- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si devono ricercare più termini correlati non presenti nel dizionario: es. (JFK "John Kennedy" Kennedy) elezione.
  - Si devono ricercare più termini non correlati tra loro nel dizionario: es. (motocicletta barca camper) fiere.

## Espansione tramite concetti nelle modalità criteri di ricerca e booleana

Per espandere singole parole tramite la rete semantica quando non si utilizza la modalità concetti, immettere un operatore semantico (!) dopo la parola. La parola verrà espansa per includere termini con significati correlati, fino al livello di espansione impostato nella pagina di ricerca. Ad esempio, immettendo la query `moda! casual` in modalità booleana la parola "moda" potrebbe espandersi in "abbigliamento", "vestiario" e "abiti", mentre nessuna espansione viene eseguita sulla parola "casual".

## Espansione tramite criteri di ricerca nelle modalità concetti e booleana

Per espandere singole parole tramite criteri di ricerca quando non si utilizza la modalità criteri di ricerca, immettere un operatore criteri di ricerca (~) davanti alla parola. La parola verrà espansa per includere le parole con ortografia simile contenute nella libreria, fino al numero impostato nella pagina di ricerca. Ad esempio, nella modalità concetti se non si è sicuri dell'ortografia della parola "casual" è possibile immettere `moda ~casual` per espandere tramite concetti il termine "moda" fino a comprendere nella ricerca la parola "casual", sebbene sia stata immessa con ortografia non corretta.

## Espansione tramite operatori booleani nelle modalità concetti e criteri di ricerca (ricerca di frasi esatte)

Per impedire l'espansione di determinate parole della query quando non si utilizza la modalità booleana, racchiudere i termini tra virgolette (" "). Le parole comprese tra virgolette non vengono espanse e i gruppi di parole tra virgolette devono essere trovati nell'ordine di immissione nella query. Questa modalità può essere utile per ricercare un nome o una frase specifici. Ad esempio, immettendo `"moda casual"` nella modalità concetti, la frase "abbigliamento casual" non costituirebbe un hit poiché la parola "moda" non verrebbe espansa in "abbigliamento". Allo stesso modo, la frase "il casual nella moda" non costituirebbe un hit, anche nel caso in cui le parole non significative "il" e "nella" venissero ignorate, poiché i termini "moda" e "casual" sono invertiti. Per impedire semplicemente l'espansione di più parole senza il vincolo dell'ordine di apparizione, immettere ciascuna parola tra virgolette (es. `"moda" "giovane"` per trovare sia "moda giovane" sia "giovane di moda"). È possibile inoltre immettere frasi tra virgolette nella modalità booleana, per limitare l'ordine delle parole trovate. Ad esempio, a causa del vincolo di ordine delle parole, un documento contenente "il casual nella moda" verrebbe trovato utilizzando come query `moda casual`, ma non `"moda casual"`.

## Linee guida generali per l'uso delle query

Dato che non esistono due sistemi o due dizionari specifici per lingua esattamente uguali, non vi sono regole universali per l'immissione e l'impostazione delle opzioni delle query. Tuttavia, fino a quando non si acquisisce maggiore dimestichezza con le funzionalità del motore di ricerca, può essere utile seguire le linee guida riportate di seguito. Se la query è in linguaggio naturale, eseguire una ricerca di base oppure una ricerca avanzata in modalità concetti applicando gli accorgimenti per restringere la ricerca (espansione delle parole impostata sul livello 2). Nel 50% circa dei casi, una ricerca semplice di questo tipo restituirà i risultati richiesti in modo facile e veloce, in particolare se l'utente ha già familiarità con il database. In caso contrario, è consigliabile impostare l'espansione a un livello superiore (livello 4 o 5) per essere sicuri di non tralasciare documenti pertinenti.

- Impostare l'espansione delle parole sul livello 3 o inferiore.
- Per aumentare il richiamo:
  - Impostare l'espansione delle parole su un livello superiore.
- Per aumentare la precisione:
  - Scegliere le modalità di espansione tramite criteri di ricerca o caratteri jolly.
  - Utilizzare più termini di ricerca o renderli più specifici.
- Per aumentare la velocità di esecuzione della query quando non si ha ancora familiarità con la raccolta di documenti:
  - Impostare l'espansione delle parole su un livello inferiore.
  - Abbreviare la query.
- Per aumentare la velocità di esecuzione della query quando si ha già familiarità con la raccolta di documenti:
  - Utilizzare i campi dei metadati dei documenti.
  - Utilizzare frasi esatte.

## Termini relativi ai motori di ricerca

Di seguito è riportato un elenco di termini con la relativa definizione:

Termine	Definizione
Analisi morfologica	Processo che rimuove gli eventuali suffissi e modifica l'ortografia delle parole per riportarle alle forme più semplici contenute nel dizionario (es. "casetta" viene riportato a "casa" e "prestissimo" a "presto"); le varianti morfologiche dei termini delle query vengono sempre incluse in qualsiasi ricerca (comprese la modalità booleana e la ricerca di frasi esatte).
Antonimo (o contrario)	Parola dal significato opposto a una parola data; gli antonimi delle parole delle query vengono inclusi in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 6 o su un livello superiore.
Campo (o metadati del documento)	Intestazione del documento o altra informazione (es. titolo, autore, data, tipo di documento, ecc.) sulla quale possa essere effettuata una ricerca separata dal corpo del documento.
Classificazione	Processo eseguito dal motore di ricerca per ordinare i documenti recuperati in base alla pertinenza probabile rispetto alla query; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
Classificazione di base	Processo di query durante il quale i documenti nella libreria vengono recuperati e classificati in ordine di pertinenza in base al numero di parole della query contenute, al numero di parole correlate contenute e alla distanza semantica tra di esse; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
Classificazione perfezionata	Processo di query durante il quale ai documenti recuperati viene assegnato un posizionamento definitivo sulla base della classificazione di base, della prossimità (vicinanza fisica) e della densità degli hit (proporzione del numero di hit rispetto al numero totale delle parole); si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
Correlazione semantica	Correlazione tra termini o concetti all'interno della rete semantica; utilizzata dal motore di ricerca per trovare termini e concetti correlati alle parole della query iniziale.

Termine	Definizione
Database	Raccolta di documenti e campi strutturati nella quale vengono eseguite le ricerche. I documenti sono organizzati in una libreria denominata KMLib e sono integrati con un database relazionale. In questa guida i termini "database" e "libreria" vengono utilizzati come sinonimi.
Database relazionale (RBDMS)	Insieme di dati organizzato in tabelle, con regole che disciplinano le relazioni tra le colonne, le righe e le tabelle di dati; il motore di ricerca consente di eseguire ricerche full-text di metadati di documenti (es. riepilogo e titolo) contenuti nel database relazionale.
Distanza semantica	Misura del grado di correlazione tra due termini.
Dizionario	Elenco di significati, nel quale ciascun significato è corredato da informazioni relative alla sintassi e da un gruppo di parole che condividono lo stesso significato.
Elaborazione degli idiotismi	Attività eseguita dal motore di ricerca per individuare le frasi il cui significato differisce da quello delle singole parole che le compongono (es. "fila indiana", "Stati Uniti", "scala a chiocciola").
Espansione tramite caratteri jolly	Processo di query che aggiunge all'elenco iniziale di parole della query i termini corrispondenti a determinati criteri di ricerca; nelle modalità concetti e booleana (questo tipo di espansione non è utilizzato nella modalità criteri di ricerca), si può espandere tramite caratteri jolly una singola parola sostituendo parte delle lettere, dei numeri o della punteggiatura della parola con uno o più caratteri jolly (*, ?, [espressione di ricerca], _, @, #, ^); generalmente utilizzata per sostituire elementi sconosciuti nei termini di ricerca o nel database.
Espansione tramite concetti	Processo di query che aggiunge all'elenco iniziale di parole della query i termini correlati; nella modalità concetti tutte le parole della query vengono espanso tramite concetti; nelle modalità criteri di ricerca e booleana si può espandere tramite concetti una singola parola immettendo un punto esclamativo (!) dopo di essa.
Espansione tramite criteri di ricerca	Processo di query (chiamato anche espansione tramite varianti ortografiche) che aggiunge all'elenco iniziale di parole della query i termini con ortografia simile; in modalità criteri di ricerca, tutte le parole della query vengono espanso tramite criteri di ricerca; nelle modalità concetti e booleana, si può espandere tramite criteri di ricerca una singola parola facendola precedere da un carattere tilde (~).
Esperto	Persona con conoscenze specialistiche su uno specifico argomento associato a una o più categorie.

Termine	Definizione
Filtro della query	Funzione eseguita da un campo o da un gruppo di campi di metadati del documento qualora vengano utilizzati per limitare i risultati di una ricerca ai soli documenti contenenti le informazioni organizzate in campi (es. riepilogo e titolo).
Forma flessa	Variante di una parola che riflette una differenza di caso, numero, genere, persona, tempo, modo o forma del verbo; le forme flesse (es. "preso" per "prendere" e "topi" per "topo") vengono incluse in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 2 o su un livello superiore.
Hit	Parole o frasi contenute in un documento restituito dal motore di ricerca che corrispondono ai termini della query; l'utente può scegliere in che modo evidenziare gli hit rispetto al resto del documento (es. utilizzando colori, corsivo, grassetto, ecc.).
Indice	File nel quale sono memorizzate le informazioni relative a tutte le parole presenti nella libreria di documenti, comprese le informazioni sulla posizione delle parole in ciascun documento; viene utilizzato dal motore di ricerca durante il reperimento e la classificazione dei documenti.
Istruzioni nidificate	Formulazione delle query booleane basata sul raggruppamento delle parole o delle frasi all'interno di parentesi, al fine di specificare condizioni che restringano la ricerca.
Libreria	Raccolta di documenti e campi che possono essere indicizzati e nei quali il motore di ricerca può effettuare ricerche; la libreria cui fa riferimento questa guida è denominata KMLib.
Livello di espansione delle parole	Proprietà della query che determina il livello di termini correlati nella rete semantica utilizzato durante una ricerca in modalità concetti.
Metadati del documento (o campo)	Intestazione del documento o altra informazione (es. titolo, autore, data, tipo di documento, ecc.) sulla quale possa essere effettuata una ricerca separata dal corpo del documento.
Modalità booleana	Modalità di query basata sulla ricerca dei termini esatti della query nei documenti presenti nella libreria (o nei documenti in entrata, nel caso di profili in tempo reale); i documenti non vengono classificati in ordine di pertinenza; gli operatori booleani (AND, OR, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN) consentono di controllare la corrispondenza dei termini; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite concetti (!), criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (*, ?, [espressione di ricerca], _, @, #, ^).

Termine	Definizione
Modalità concetti	Modalità di query basata sull'espansione delle parole da ricercare ai termini correlati tramite la rete semantica con successiva ricerca nei documenti presenti nella libreria (o nei documenti in entrata, nel caso di profili in tempo reale); ciascun documento viene classificato in base alla pertinenza probabile rispetto alla query; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (*, ?, [espressione di ricerca], _, @, #, ^), oppure disattivare l'espansione (" ").
Modalità criteri di ricerca (o ricerca di varianti ortografiche)	Modalità di query basata sull'espansione delle parole da ricercare ai termini dall'ortografia simile con successiva ricerca nei documenti presenti nella libreria; ciascun documento viene classificato in base alla pertinenza probabile rispetto alla query; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite concetti (!) o caratteri jolly (*, ?, [espressione di ricerca], _, @, #, ^), oppure disattivare l'espansione (" ").
Parole non significative	Elenco di parole ed espressioni meno funzionali che non vengono indicizzate e che vengono automaticamente rimosse dalle query prima della loro esecuzione.
Peso	Opzione utilizzabile nelle ricerche avanzate che consente di stabilire l'importanza relativa di ciascuna parola della query; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
Precisione	Misura della capacità del sistema di ricerca testo di restituire solo documenti pertinenti.
Query	Parole o frasi immesse dall'utente per la ricerca, con le varie impostazioni scelte (es. modalità di query o livello di espansione).
Rete semantica	Struttura nella quale sono correlati concetti e termini del dizionario; ciascun concetto o significato rappresenta un nodo correlato ad altri nodi tramite relazioni tra le parole (es. sinonimia, antonimia, ecc.).
Ricerca di frasi esatte	Query specializzata basata sulla ricerca di parole o frasi specifiche delle quali si conosce l'esistenza nella libreria. Le parole immesse tra virgolette (" ") non vengono sottoposte a espansione tramite concetti o criteri di ricerca e devono presentarsi nello stesso ordine e prossimità per poter essere considerate un hit. La ricerca di frasi esatte può essere utilizzata in qualsiasi modalità di query (concetti, criteri di ricerca o booleana).

Termine	Definizione
Ricerca di varianti ortografiche (o modalità criteri di ricerca)	Modalità di query basata sull'espansione delle parole da ricercare ai termini dall'ortografia simile con successiva ricerca nei documenti presenti nella libreria; ciascun documento viene classificato in base alla pertinenza probabile rispetto alla query; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite concetti (!) o caratteri jolly (*, ?, [espressione di ricerca], _, @, #, ^), oppure disattivare l'espansione (" ").
Ricerca potenziata	Tipo di query che consente di restringere la ricerca e potenziarne la precisione specificando quali parole da espandere aggiungere alla query e attribuendo un peso diverso alle varie parole della query. Nel caso dell'espansione tramite concetti, è possibile scegliere i significati da espandere; nel caso dell'espansione tramite criteri di ricerca e caratteri jolly, è possibile scegliere quali corrispondenze nel database utilizzare per la query. La ricerca potenziata può essere utilizzata in qualsiasi modalità di query (concetti, criteri di ricerca o booleana).
Ricerca tramite campi	Query specializzata che consente di limitare l'ambito della ricerca con l'immissione dei termini di ricerca all'interno di campi (es. autore, titolo, data, ecc.). Perché questo tipo di query possa essere eseguito, è necessario che l'amministratore del sistema abbia impostato e indicizzato i campi per ciascuna libreria, definendo per ciascun campo un filtro statistico o booleano.
Ricerca tramite gruppi di termini	Query specializzata nella quale i termini correlati a un concetto comune vengono raggruppati all'interno di parentesi per ottenere risultati più accurati. Le parole comprese nelle parentesi vengono espanso, ricercate e classificate in ordine di pertinenza come gruppo, invece che come parole singole. Questa ricerca si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
Richiamo	Misura della capacità del sistema di ricerca testo di restituire tutti i documenti pertinenti.
Sinonimo	Parola avente lo stesso significato di una determinata parola; i sinonimi vengono inclusi in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 3 (Concetti maggiormente correlati).
Soglia di classificazione del documento	Parametro impostato per le query di profili in tempo reale che determina il posizionamento minimo dei documenti in entrata perché vengano considerati hit per la query; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.

Termine	Definizione
Stemming	Forma meno sofisticata di analisi morfologica che riduce le parole alla loro radice.
Termine correlato	Parola dal significato simile a una determinata parola, ma non al punto da essere considerata sinonimo; i termini correlati vengono inclusi in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 5 (Concetti debolmente correlati).
Tokenizzazione	Processo di query che suddivide in parole una stringa di caratteri; può comprendere particolari attività di elaborazione per date, numeri di telefono e trattini.
Varianti ortografiche	Vedere "Espansione tramite criteri di ricerca".



# Glossario

Il presente glossario contiene termini generali utilizzati nella descrizione di Get-Answers, della piattaforma OAA e del componente Workflow.

Termine	Definizione
Abilitazione	Insieme delle attività che possono essere eseguite da Membri, Proponenti, Lettori, Revisori, Editor o Proprietari. Esistono sette tipi diversi di abilitazione: lettura, creazione, aggiornamento, ripristino, ritiro, pubblicazione e trasferimento.
Adattatore	Fornisce una connessione tra il database back-end e l'applicazione Web, consentendo il passaggio bidirezionale di dati tra il database e il browser Web.
Ambiente di run-time Java	Indispensabile per l'esecuzione di programmi Java. È costituito dalla Java Virtual Machine, dalle classi principali della piattaforma Java e da file di supporto.
AND-Join	Punto all'interno del workflow in cui due o più attività parallele si uniscono e viene eseguita la successiva attività logica (vedere <a href="#">Instradamento parallelo</a> ).
AND-Split	Punto all'interno del workflow in cui un instradamento sequenziale viene suddiviso in modo da formare due o più attività parallele da elaborare in maniera simultanea e indipendente (vedere <a href="#">Instradamento parallelo</a> ). Completata l'elaborazione, le attività parallele vengono unite tramite un'operazione AND-Join.
Applicazione Web	Applicazione visualizzabile in un browser Web.

Termine	Definizione								
<b>Archway</b>	Servlet Java che riceve le richieste HTTP dai client e server esterni, le invia al server appropriato e restituisce dati o documenti visualizzabili. Le richieste supportate da Archway possono variare, ma sono costituite principalmente da query, aggiornamenti di dati o eventi di sistema. Archway elabora le richieste HTTP e le formatta in messaggi compatibili con il livello di elaborazione di Get-Answers. I messaggi risultanti vengono infine trasferiti a un adattatore di memorizzazione dati che produce un insieme di risultati in formato XML.								
Attività	Operazione o insieme di operazioni che formano un unico passaggio logico nell'ambito della definizione di processo. Un'attività può essere <i>manuale</i> o <i>automatizzata</i> .								
Attività automatizzata	Attività eseguita da un computer senza intervento da parte dell'utente.								
Attività manuale	Attività che necessita di risorse utente per l'esecuzione delle operazioni richieste associate all'attività.								
Categoria	Le categorie contengono i documenti pubblicati. Ciascuna categoria viene gestita da un team proprietario.								
Copia di lavoro	Versione del documento pubblicato in uno stato editoriale.								
Creazione	Abilitazione che consente di creare nuovi documenti e di modificarne il contenuto con un editor di testo normale o RTF.								
Dati di verifica	Record cronologico che tiene traccia dell'avanzamento delle istanze di processo e delle istanze di attività. Get-Answers raccoglie le informazioni seguenti sulle istanze di processo e di attività: <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><a href="#">Istanza di processo</a></td> <td><a href="#">Istanza di attività</a></td> </tr> <tr> <td>Data di inizio</td> <td>Data di assegnazione</td> </tr> <tr> <td>Data di fine</td> <td>Data di scadenza</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Data di fine</td> </tr> </table>	<a href="#">Istanza di processo</a>	<a href="#">Istanza di attività</a>	Data di inizio	Data di assegnazione	Data di fine	Data di scadenza		Data di fine
<a href="#">Istanza di processo</a>	<a href="#">Istanza di attività</a>								
Data di inizio	Data di assegnazione								
Data di fine	Data di scadenza								
	Data di fine								
Definizione di processo	Rappresenta un processo aziendale ed è costituita da attività nelle quali vengono definite le attività di processo. Una definizione di processo include informazioni sulle attività e sugli utenti del workflow. Può includere attività sia manuali che automatizzate.								
Documento esterno	Documento creato al di fuori di Get-Answers (ad esempio, documenti MS Office, PDF e HTML).								
<b>ECMAScript</b>	Linguaggio di script lato server. Utilizzato per la scrittura di script per Get-Answers.								

Termine	Definizione
Editor	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Editor dispone di abilitazioni di lettura, creazione e aggiornamento per tutti i documenti del team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nel workflow editoriale.
Elemento di lavoro	Lavoro che deve essere eseguito da un utente del workflow in base a quanto definito nell'attività associata. Gli elementi di lavoro per un utente o per un gruppo di utenti sono disponibili nell'elenco lavori.
Elenco lavori	Elenco degli elementi di lavoro associati a uno specifico utente o gruppo di utenti.
Evento	Occorrenza che provoca l'esecuzione di una o più azioni da parte del software che gestisce il workflow. Un evento notifica al motore del workflow un'azione interna o esterna.
<b>HTML</b>	<b>(Hypertext Markup Language)</b> Linguaggio utilizzato per la composizione di pagine Web leggibili e visualizzabili in un browser Web.
<b>HTTP</b>	<b>(Hypertext Transfer Protocol)</b> Protocollo di comunicazione utilizzato per stabilire la connessione a un server Web. Invia al browser Web pagine HTML da leggere e visualizzare. Per garantire un livello di protezione maggiore dei dati, è possibile utilizzare il protocollo HTTPS.
Instradamento parallelo	Segmento di un'istanza di processo in cui due o più istanze di attività vengono eseguite parallelamente. L'instradamento parallelo di norma viene creato con un'operazione AND-Split e concluso con un'operazione AND-Join.
Instradamento sequenziale	Segmento di un'istanza di processo in cui vengono eseguite in sequenza varie istanze di attività.
Istanza di attività	Singola istanza di un'attività nell'ambito di un'istanza di processo. Un'istanza di processo può contenere più istanze di attività. Un'attività avviata è un'istanza di attività.
Istanza di processo	Istanza singola di un processo così come impostato nella definizione di processo. Un processo avviato è un'istanza di processo.
Iterazione	Esecuzione ripetitiva di una o più attività fino alla realizzazione di una condizione specificata.
<b>JAAS</b>	<b>(Java Authentication and Authorization Service)</b> Servizio utilizzato da Get-Answers per l'autenticazione degli utenti. È possibile configurare l'insieme dei servizi a fronte dei quali un utente deve essere autenticato. Ogni servizio può essere definito come REQUIRED, OPTIONAL, REQUISITE o SUFFICIENT per mezzo di componenti di accesso.

Termine	Definizione
JSP	(Java Server Page) Consente di separare il contenuto di una pagina dalla progettazione e visualizzazione della stessa. I tag HTML con codice Java incorporato vengono eseguiti dal server applicazioni o Web. La tecnologia JSP è un'estensione della tecnologia legata ai servlet Java.
Lettore	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Lettore può accedere in lettura a tutti i documenti di proprietà del team. Non svolge alcuna funzione nei workflow editoriale e triage.
Membro	Una delle due autorizzazioni di categoria. Un membro può accedere alla lettura di tutti i documenti pubblicati nella categoria.
Metadati	Informazioni memorizzate relative a ciascun documento, come ad esempio nome del file, titolo, dimensione del file, tipo di documento, numero di versione, data di creazione e stato editoriale.
Motore di workflow	Servizio software o "motore" che fornisce l'ambiente di esecuzione run-time per un'istanza di processo. Il motore di workflow interpreta la definizione di processo, crea istanze di processo e ne gestisce l'esecuzione, esplora le attività e crea elementi di lavoro per la loro elaborazione.
OR-Join	Punto all'interno del workflow in cui due o più rami di attività alternativi vengono uniti in una singola attività.
OR-Split	Punto all'interno del workflow in cui un instradamento sequenziale si suddivide per incanalarsi in un determinato ramo. Un'operazione OR-Split è condizionale e il ramo fino all'attività successiva viene determinato dal valore restituito.
Partecipante al workflow	Utente che esegue gli elementi di lavoro assegnatigli tramite l'elenco lavori. Ciascun elemento di lavoro è rappresentato da un'attività del workflow.
Passaggio al livello superiore	Procedura che viene avviata quando non viene soddisfatto un vincolo o una condizione specifica. Il passaggio al livello superiore può essere automatizzato o manuale e in genere coinvolge un livello di autorità superiore (vedere <a href="#">Ruolo organizzativo</a> ).
Peregrine Portal	Schermata iniziale visualizzata all'avvio di un'applicazione Web di Peregrine. Presenta una pagina di accesso ai componenti dell'applicazione.
Piattaforma OAA	Piattaforma software utilizzata dalle applicazioni Get-It di Peregrine (Get-Answers, Get-Resources e Get-Services). Questa piattaforma fornisce funzioni e comandi comuni ai prodotti Employee Self-Service di Get-It. La piattaforma OAA è un prodotto software incluso in tutti i prodotti Get-It e non viene venduto separatamente.

Termine	Definizione
Processo	Insieme di attività di processo progettate nell'ambito della definizione di processo in base alle esigenze di un processo aziendale.
Processo aziendale	Insieme di attività correlate che consentono il raggiungimento di un obiettivo aziendale. Un processo aziendale viene impostato in una definizione di processo che può includere attività sia automatizzate che manuali.
Proponente	Una delle due autorizzazioni di categoria. Un Proponente può accedere in lettura a tutti i documenti pubblicati nella categoria e può contribuire con nuovi documenti alla categoria stessa.
Proprietario	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Proprietario dispone di abilitazioni di lettura, creazione, aggiornamento, ripristino, ritiro, pubblicazione e trasferimento per tutti i documenti appartenenti al team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nei workflow editoriale e triage.
Revisore	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Revisore può leggere tutti i documenti appartenenti al team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nel workflow editoriale.
Ruolo	I ruoli sono costituiti da un gruppo di utenti. Le autorizzazioni vengono concesse ai ruoli e/o a singoli utenti.
Ruolo di processo	Meccanismo in base al quale i partecipanti al workflow vengono associati alle attività dello stesso. Il ruolo definisce le modalità di partecipazione di un utente a una specifica attività o processo.
Ruolo organizzativo	Gruppo di partecipanti a un workflow che dispone di un insieme specifico di attributi, qualifiche e competenze. I partecipanti del gruppo possono eseguire gli elementi di lavoro in base all'insieme di attributi richiesti.
Scadenza	Vincolo di pianificazione temporale che prevede il completamento di un elemento di lavoro di un'attività entro un tempo determinato.
<b>Server applicazioni</b>	Server che elabora i dati provenienti dal database di un'applicazione Web e li trasmette al server Web.
<b>Server Web</b>	Server che legge i dati direttamente da un'applicazione Web o dal server applicazioni e li converte in un modulo visualizzabile in un browser Web.
<b>Servlet</b>	Componente di applicazione Java indipendente dalla piattaforma utilizzato dal sistema per eseguire elaborazioni lato server (ad esempio, per accedere a un database).
Sottocategoria	Sezioni all'interno delle categorie.

Termine	Definizione
Stato di processo	<p>Rappresentazione dello stato di un'istanza di processo. Il workflow di Get-Answers utilizza i seguenti stati di processo:</p> <p><b>In esecuzione:</b> l'istanza di processo è in esecuzione e una o più attività sono state avviate.</p> <p><b>Completato:</b> l'istanza di processo ha completato correttamente tutte le attività.</p> <p><b>Errore:</b> l'istanza di processo si è interrotta a causa di un errore.</p>
Team proprietario	I team proprietari gestiscono i documenti. Esistono quattro autorizzazioni associate a un team proprietario: Lettore, Editor, Proprietario e Revisore.
Workflow	<p>Processo aziendale automatizzato in cui le attività vengono trasferite da un utente all'altro in base a quanto impostato nella definizione di processo.</p> <p>Il workflow di Get-Answers è costituito dagli stadi che compongono il ciclo di vita di ciascun documento. Possono coesistere al massimo tre copie di ciascun documento: la copia pubblicata, la copia di lavoro e la copia in corso di revisione.</p>
Workflow editoriale	Workflow di Get-Answers che consente di sottoporre i documenti non pubblicati (copie di lavoro) e i relativi metadati ai controlli di Editor e Revisori.
Workflow triage	Workflow di Get-Answers che consente di valutare i nuovi documenti inviati mai pubblicati in precedenza, al fine di determinare se debbano essere sottoposti a ulteriore revisione in un workflow editoriale, pubblicati immediatamente, trasferiti ad altro team di documentazione o eliminati.
XML	(Extensible Markup Language) Metalinguaggio di documentazione che consente di creare documenti di dati autodescrittivi che possono poi essere formattati con un foglio di stile per la visualizzazione in un browser Web o lo scambio con sistemi esterni. A differenza dell'HTML, i tag XML possono essere liberamente creati e definiti dall'utente in base all'applicazione.



# Indice

## **A**

- abilitazione
  - definizione 127
- accesso 53
  - elemento di lavoro 54
  - elenco lavori 53
- adattatore
  - definizione 127
- ambiente di run-time Java
  - definizione 127
- AND-Join
  - definizione 127
- AND-Split
  - definizione 127
- applicazione Web
  - definizione 127
- Archway
  - definizione 128
- assistenza clienti 10
- attività
  - definizione 128
- attività automatizzata
  - definizione 128
- attività manuale
  - definizione 128

## **B**

- booleana
  - ricerca 21

## **C**

- categorie
  - consultazione 26
  - definizione 128
- commenti
  - invio 29
  - revisione 80
- copia di lavoro
  - definizione 128
  - documento 79
- creazione
  - definizione 128
  - documenti 32
- criteri di ricerca
  - ricerca 22
- Cronologia, scheda 69

## **D**

- dati di verifica
  - definizione 128
- definizione di processo
  - definizione 128
- Delega approvazione, pagina 72
- delega di elenchi lavori 72
- Dettagli contratto, pagina 56, 59

- documenti
  - collegamenti 78
  - creazione 32
  - gestione 79
  - ID 78
  - invio di commenti 29
  - invio per pubblicazione 47
  - revisione di commenti 80

**E**

- ECMAScript
  - definizione 128
- Editor
  - definizione 129
- elemento di lavoro
  - accesso 54
  - cronologia 68
  - definizione 129
  - riassegnazione 65
  - stato 70
- elenco lavori
  - accesso 53
  - definizione 129
  - delega 72
- evento
  - definizione 128, 129

**H**

- HTML
  - definizione 129
- HTTP
  - definizione 129

**I**

- Immettere i commenti, pagina 57, 60
- impostazioni utente 33
- instradamento parallelo
  - definizione 129
- instradamento sequenziale
  - definizione 129
- istanza di attività
  - definizione 129

- istanza di processo
  - definizione 129
- iterazione
  - definizione 129

**J**

- JAAS
  - definizione 129
- JSP
  - definizione 130

**M**

- membro
  - definizione 130
- Messaggi personali, pagina 53
- metadati
  - definizione 130
  - ricerca 22
- motore di workflow
  - definizione 130

**N**

- nuovo utente, registrazione 14

**O**

- operatori
  - ricerca di stringhe 86
- OR-Join
  - definizione 130
- OR-Split
  - definizione 130

**P**

- partecipante al workflow
  - definizione 130
- passaggio al livello superiore
  - definizione 130
- Peregrine Portal
  - definizione 130
- Peregrine Systems, assistenza clienti 10
- piattaforma OAA, definizione 130
- processo
  - definizione 131
- processo aziendale
  - definizione 131

proponente  
  definizione 131  
proprietario  
  definizione 131

## R

registrazione utente 14  
revisore  
  definizione 131  
riassegnazione di elementi di lavoro 65  
ricerca  
  di base 16  
ricerca avanzata  
  booleana 21  
  composta 23  
  corrispondenza di frasi 23  
  criteri di ricerca 22  
  gruppi di termini 23  
  metadati 22  
Ricerca di dipendenti, finestra 67  
ruolo  
  definizione 131  
ruolo di processo  
  definizione 131  
ruolo organizzativo  
  definizione 131

## S

scadenza  
  definizione 131  
server applicazioni  
  definizione 131  
server Web  
  definizione 131  
servlet  
  definizione 131  
stato di processo  
  definizione 132  
Stato, scheda 71  
stringhe  
  operatori di ricerca 86  
supporto tecnico 10

## T

team proprietario  
  definizione 132

## V

visualizzazione  
  cronologia 68  
  stato di processo 70

## W

workflow  
  definizione 132  
workflow editoriale  
  completamento 58  
  revisione di un documento 61  
workflow triage  
  completamento 55

## X

XML  
  definizione 132





