

Peregrine

ServiceCenter

Introduzione e best practice

Versione 5.1

Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

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® e ServiceCenter® sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Questo documento ed il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità con i termini di tale contratto. 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 citati esclusivamente per illustrare l'uso del software. Qualsiasi somiglianza con nomi di aziende 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.

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.

Questa edizione si riferisce alla versione 5.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive, San Diego, CA 92130
Tel. +1 800.638.5231 o +1 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

	Informazioni sulla guida	9
	Organizzazione	9
	Terminologia.	10
	Schermate ed esempi	11
	Documentazione correlata	11
	Come contattare Education Services	11
Capitolo 1	Panoramica di ServiceCenter	13
	Gestione dei servizi aziendali	13
	Architettura	14
	Ambiente di runtime (RTE)	15
	Client di ServiceCenter	15
	Integrazione con altri prodotti	18
	Automation	18
	Get-Answers	18
	ServiceCenter Mobile	19
	Federated Database di ServiceCenter.	19
	Integrazione con prodotti di terze parti.	19
	Applicazioni di ServiceCenter	21
	Gestione servizi e Gestione incidenti	21
	Analisi cause primarie (ACP)	24
	Gestione modifiche (GM)	25
	Gestione richieste (GR)	27
	Gestione inventario (GIC)	28
	Gestione del livello di servizio (SLM)	29

	Manutenzione pianificata	29
	Dati di esempio.	30
	Esempio di flusso di processo di ServiceCenter	31
	Best practice comuni.	32
	Conformità ITIL	32
	Processi e best practice.	33
	Service Wisdom	34
	Supporto linguistico	34
	Gestione globale dei servizi	34
	Abilitazione	34
	Versioni localizzate di ServiceCenter	35
Capitolo 2	Gestione servizi e Gestione incidenti	37
	Introduzione	38
	Gestione servizi (GS)	38
	Gestione incidenti (GI)	39
	Attività	40
	Categorie di incidenti	42
	Gruppi di assegnazione	44
	Assegnazione della priorità utente per gli incidenti	45
	Passaggio di un incidente al livello superiore	46
	Flusso di lavoro di Gestione servizi e Gestione incidenti	46
	Fase 1: Ricezione chiamata	46
	Fase 2: Registrazione chiamata	51
	Fase 3: Analisi iniziale	54
	Fase 4: Diagnosi incidenti	57
	Fase 5: Risoluzione incidenti aperti	59
	Fase 6: Convalida con l'utente.	62
Capitolo 3	Analisi cause primarie	65
	Introduzione	66
	Obiettivi di Analisi cause primarie (ACP)	67
	Analisi cause primarie (ACP) e Gestione incidenti	67

	Funzionamento di Analisi cause primarie	68
	Diagramma di flusso di Analisi cause primarie	69
	Attività di Analisi cause primarie	70
	Analisi cause primarie preventiva	70
	Controllo dei problemi	70
	Controllo degli errori	72
Capitolo 4	Gestione modifiche	73
	Introduzione	74
	Attività	75
	Richieste di modifica (RdM)	77
	Priorità delle modifiche	78
	Definizioni delle categorie di modifica	79
	Stato della modifica	80
	Codici di chiusura fasi e modifiche	81
	Ruoli di Gestione modifiche	81
	Flusso di lavoro di Gestione modifiche	82
	Fase 1: Registrazione	82
	Fase 2: Valutazione	84
	Fase 3: Pianificazione	86
	Fase 4: Creazione	88
	Fase 5: Implementazione	90
	Fase 6: Conferma/chiusura	92
Capitolo 5	Gestione inventario	95
	Introduzione	96
	Attività	97
	Flusso di lavoro di GIC.	97
	Fase 1: Pianificazione	98
	Fase 2: Identificazione e raccolta dati.	100
	Fase 3: Manutenzione inventario	102
	Fase 4: Generazione report	104
	Fase 5: Verifica e riscontro	105

Capitolo 6	Gestione del livello di servizio	107
	Introduzione	108
	Autorizzazione al servizio	109
	Autenticazione dell'utente	109
	Utenti e apparecchiature critici	109
	Definizioni delle categorie di sito	110
	Ore di servizio	110
	Utenti mobili e locali	110
Capitolo 7	Configurazione e amministrazione del sistema	111
	Installazione del sistema	112
	Configurazione del sistema e delle applicazioni	112
	Impostazione del fuso orario e del formato data	113
	Accessi utente	114
	Routine di stampa e impostazione stampanti	115
	LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)	115
	Protezione dei dati - funzione Mandanten	116
	Telefonia	116
	Definizione di limiti per le dimensioni dei file	116
	Impostazione degli orologi	117
	File di supporto di ServiceCenter	117
	Amministrazione quotidiana	120
	Manutenzione delle funzioni del server	120
	Ricerca di record	121
	Monitoraggio dello stato e degli eventi del sistema	121
	Creazione di voci Ultime notizie	123
	Trasferimento di dati da/verso ServiceCenter	123
	Rimozione e archiviazione di dati	124
	Bilanciamento del carico di lavoro	124

Capitolo 8	Personalizzazione di ServiceCenter	125
	Descrizione della personalizzazione	126
	Strumenti di personalizzazione	128
	Impostazione di valori predefiniti	128
	Macro, script e query salvate	131
	Aggiunta o modifica di moduli e record	132
	Generazione automatica di notifiche e pubblicazione di messaggi	134
Capitolo 9	Ulteriori informazioni e assistenza	137
	Documentazione su ServiceCenter	138
	Supporti disponibili	139
	Guide stampabili	139
	Guide in linea	140
	Testo di guida	140
	Peregrine Education Services	140
	Come contattare l'Assistenza Clienti	141
	Sede centrale	142
	Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	142
	Glossario	143
	Terminologia utilizzata nell'interfaccia e nella documentazione di ServiceCenter	143
	Indice	179

Informazioni sulla guida

L'*Introduzione e best practice di ServiceCenter®* è intesa a fornire ai nuovi utenti di ServiceCenter nozioni di base sulle caratteristiche, l'architettura e le funzionalità del sistema. Non è richiesta alcuna conoscenza specifica di ServiceCenter: è sufficiente avere familiarità con l'uso del computer e con la gestione dei servizi.

L'introduzione fornisce inoltre altre fonti di informazione su ServiceCenter, incluso il flusso di lavoro preconfigurato basato sugli standard di settore per i processi e le best practice.

Organizzazione

La guida si compone dei seguenti capitoli.

- *Panoramica di ServiceCenter* a pagina 13: illustra come ServiceCenter supporta i diversi livelli di gestione dei servizi aziendali e fornisce una panoramica della sua architettura, del processo preconfigurato, delle best practice e del supporto delle lingue.
- *Gestione servizi e Gestione incidenti* a pagina 37: descrive come l'operatore dell'Help Desk documenta e tiene traccia di tutte le chiamate in ingresso al fine di ripristinare il più rapidamente possibile il funzionamento dei sistemi.
- *Analisi cause primarie* a pagina 65: descrive come individuare soluzioni definitive per i problemi di base che sono causa di incidenti ed evitare futuri incidenti.

- *Gestione modifiche* a pagina 73: garantisce l'impiego di metodi e procedure standardizzate per una gestione efficiente e tempestiva di tutte le modifiche all'infrastruttura dell'organizzazione.
- *Gestione inventario* a pagina 95: consente alle imprese di individuare, controllare, mantenere e verificare in modo efficiente le versioni degli elementi di configurazione (EC) esistenti nell'infrastruttura IT.
- *Gestione del livello di servizio* a pagina 107: tiene traccia dell'andamento dei contratti di servizio stipulati tra clienti e fornitori.
- *Configurazione e amministrazione del sistema* a pagina 111: fornisce una panoramica delle utilità di ServiceCenter e dei file utilizzati dagli amministratori di sistema e di database per la configurazione e il funzionamento del sistema.
- *Personalizzazione di ServiceCenter* a pagina 125: descrive gli strumenti di personalizzazione disponibili in ServiceCenter.
- *Ulteriori informazioni e assistenza* a pagina 137: fornisce informazioni sulla documentazione e sui corsi di formazione disponibili da Peregrine Systems. Fornisce inoltre informazioni su come contattare l'Assistenza Clienti.
- Il *Glossario* a pagina 143 riporta un elenco dei termini relativi alle applicazioni, ai processi e alle procedure di ServiceCenter con le rispettive definizioni.

Terminologia

Nel manuale ricorrono i seguenti termini:

Richiesta di assistenza: chiamata all'Help Desk non risolta immediatamente e per la quale è stato emesso un ticket di incidente.

Incidente: problema specifico che può avere o meno un insieme di incidenti correlati.

Errore noto: problema per il quale è stata diagnosticata una causa primaria ed è stata individuata una soluzione o un'alternativa.

Richiesta di modifica (RdM): richiesta di modifica a un componente dell'infrastruttura IT o a un aspetto dei servizi IT.

Causa primaria: causa all'origine di un problema manifestatosi in uno o più incidenti.

Schermate ed esempi

Le schermate e gli esempi riportati in questa guida hanno scopo meramente illustrativo e potrebbero differire dai casi specifici.

Documentazione correlata

La documentazione di ServiceCenter disponibile comprende guide in linea e in formato elettronico per le attività di installazione, configurazione e amministrazione del sistema, per gli utenti delle applicazioni e per la personalizzazione. Per un elenco completo della documentazione disponibile, consultare *Ulteriori informazioni e assistenza* a pagina 137.

Ogni nuova versione di ServiceCenter è accompagnata da Note sulla versione, che riassumono le nuove caratteristiche del sistema e contengono informazioni su dove reperire altri dettagli relativi alla versione, come la tabella di compatibilità ed eventuali problemi noti.

Per i diversi sistemi operativi e database e programmi di terze parti specifici alla propria installazione, consultare le relative documentazioni.

Come contattare Education Services

Sono disponibili servizi di formazione per tutti i prodotti Peregrine, incluso ServiceCenter.

Informazioni aggiornate sui servizi di formazione offerti sono disponibili presso il seguente indirizzo principale oppure il sito:

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

Indirizzo: Peregrine Systems, Inc.
Attn: Education Services
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130 USA

Telefono: +1 (858) 794-5009

Fax: +1 (858) 480-3928

1 Panoramica di ServiceCenter

CAPITOLO

ServiceCenter consente di gestire i servizi e l'assistenza mettendo a disposizione strumenti e flussi di lavoro indispensabili per la gestione delle risorse dell'azienda: personale, conoscenze, dati e tutte quelle risorse materiali a cui ci si riferisce collettivamente con il termine di "infrastrutture".

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Gestione dei servizi aziendali* a pagina 13
- *Architettura* a pagina 14
- *Integrazione con altri prodotti* a pagina 18
- *Applicazioni di ServiceCenter* a pagina 21
- *Service Wisdom* a pagina 34
- *Supporto linguistico* a pagina 34

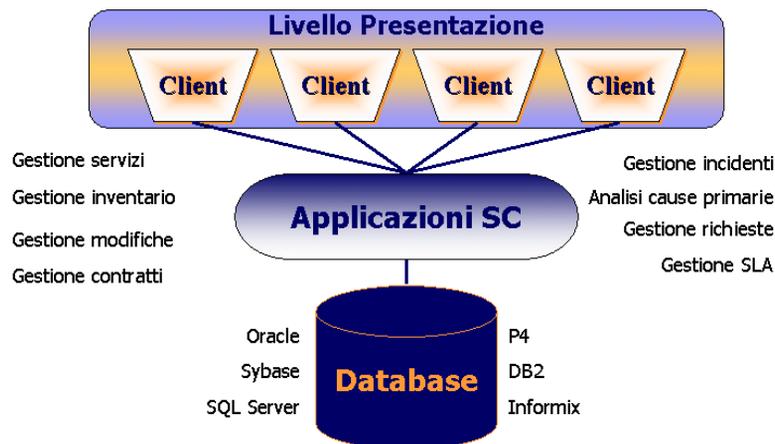
Gestione dei servizi aziendali

ServiceCenter è la soluzione di Peregrine per la gestione dei servizi aziendali basata su standard di settore. I suoi componenti integrati sono concepiti per l'implementazione immediata, grazie ai flussi di lavoro delle best practice preconfigurati che facilitano la gestione delle infrastrutture di un'organizzazione e conferiscono ai settori di attività fondamentali di un'azienda un valore aggiunto in termini di competitività.

Architettura

L'architettura di ServiceCenter è di tipo client/server a tre livelli.

- Il livello Presentazione, ovvero il client attraverso il quale le finestre di informazioni vengono interpretate e visualizzate all'utente. In ServiceCenter tali finestre sono denominate "moduli".
- Il livello Applicazione, comprendente i vari componenti applicativi e l'ambiente di runtime (RTE). Il codice del flusso di lavoro viene elaborato dal server applicazioni.
- Il database, sia questo il database preconfigurato o un sistema di gestione di database relazionale (RDBMS, Relational Database Management System) esterno al quale ServiceCenter è mappato. Nel database vengono memorizzati il codice del flusso di lavoro dell'applicazione e le descrizioni dei moduli.



Nel file di inizializzazione di ServiceCenter (sc.ini) sono contenuti i parametri che impostano la lingua, lo schema di colori per la visualizzazione dei moduli, il sistema di gestione di database relazionale (RDBMS) e il codice di autorizzazione di accesso al sistema.

Per un elenco dei possibili parametri sc.ini, consultare la *ServiceCenter Technical Reference* (in inglese).

Ambiente di runtime (RTE)

Alla base dell'architettura di ServiceCenter è l'ambiente di runtime (RTE, Run-time Environment), una raccolta di programmi eseguibili che interpreta le applicazioni e ne traduce le richieste in azioni adatte alle varie piattaforme. L'ambiente di runtime viene eseguito sia sul server che su ciascun client connesso a ServiceCenter e comprende le seguenti funzioni:

- elaborazione del codice applicativo;
- gestione dell'interfaccia grafica per l'utente finale (GUI);
- gestione delle transazioni del database;
- accettazione delle connessioni client;
- avvio dell'elaborazione delle applicazioni.

Client di ServiceCenter

Il server applicazioni recupera i moduli dal database e li trasferisce in blocco al livello client. Il client interpreta le descrizioni e genera il modulo visualizzato sullo schermo dell'utente o trasferito a un'interfaccia.

In ServiceCenter sono disponibili vari tipi di client:

- client Windows
- client Java
- client testo e SC3270
- client ServiceInfo
- client CTI (integrazione telefono-computer)

Client Windows

Il client Windows è un client di interfaccia grafica per l'utente (GUI), disponibile sulle piattaforme Microsoft Windows per comunicare con un server su piattaforma Windows, OS/390 o Unix.

Client Java

Il client Java di ServiceCenter è un'interfaccia Java completa verso le applicazioni di ServiceCenter, basata sul linguaggio di programmazione sviluppato da Sun Microsystems e concesso in licenza ad altri produttori, fra cui Microsoft.

Il client Java supporta le stesse funzionalità del client Windows e include inoltre:

- ServiceCenter Explorer, una finestra di navigazione strutturata;
- una barra dei Preferiti, simile a quella disponibile nei browser Web;
- moduli usati di frequente;
- la possibilità di sospendere una sessione o di eseguire più sessioni contemporaneamente.

L'implementazione del client in Java ne consente l'esecuzione ovunque sia installato un ambiente Java. Inoltre, il client può essere configurato per l'esecuzione come applicazione autonoma, oppure essere eseguito da un server Web in modo da poter essere scaricato ed eseguito in un browser. L'ubicazione del server Web e il modo di riconoscimento del server Web da parte del client Java vengono impostati in fase di installazione o al momento della configurazione dei file HTML che avviano il client Java nel browser.

Le caratteristiche del client Java includono:

- Supporto IME (Input Method Editor), una funzionalità Microsoft che consente la modifica in linea di lingue con numerosi caratteri, come il giapponese.
- Uso di socket TCP/IP per comunicare con un server ServiceCenter standard. Il client Java può essere installato e utilizzato senza alcuna modifica all'ambiente server esistente.
- Un ulteriore livello di protezione mediante il Server Hub, che è una servlet Java che funge da proxy per il server di ServiceCenter. Invece di connettersi direttamente al server di ServiceCenter, il client Java si identifica presso il Server Hub, che provvede all'inoltro delle informazioni tra il client e il server.

Vantaggi del client Java

L'impiego del client Java presenta diversi vantaggi:

- Non richiede amministrazione da parte del client: il client Java scarica automaticamente gli aggiornamenti non appena questi sono disponibili.
- Tutte le applicazioni di ServiceCenter sono supportate senza necessità di interventi di modifica o personalizzazione. Gli utenti possono scegliere di utilizzare un'interfaccia con un aspetto analogo a quello dei client Windows o un menu di navigazione strutturato. Sono inoltre comprese le funzionalità di stampa e il supporto per gli allegati file e OLE.

- Il numero crescente di strumenti e librerie che supportano Java permette a questa implementazione di offrire il supporto più aggiornato a sofisticate interfacce GUI.
- Java fornisce un ambiente di esecuzione portabile, che consente a Peregrine di supportare più piattaforme contemporaneamente.

Per maggiori dettagli, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java* e la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Conformità del client Java alla Sezione 508

Nel client Java sono state implementate speciali caratteristiche a supporto della conformità alla Sezione 508 del Rehabilitation Act statunitense. Per i dettagli al riguardo, consultare la sezione Specifiche di accessibilità della *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java*.

Client CTI (integrazione telefono-computer)

ServiceCenter Telephony (SCT) fornisce opzioni per l'integrazione tra telefono e computer (CTI); ciò consente di configurare le workstation in modo che rispondano alle chiamate telefoniche in arrivo.

ServiceCenter Telephony utilizza le funzioni aggiuntive Microsoft TAPI (Telephone Application Programming Interface) come interfaccia per i client Windows a 32 bit di ServiceCenter. Ciò consente di rispondere a una chiamata, mettere un chiamante in attesa, tornare alla chiamata o riagganciare semplicemente premendo un pulsante del mouse.

Per ulteriori informazioni su CTI, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Client testo e SC3270

Il client testo non esegue alcuna elaborazione. Il terminale viene utilizzato semplicemente come dispositivo di visualizzazione. A differenza del client Windows, il client testo non è un'interfaccia grafica.

Il client testo può accedere a ServiceCenter in esecuzione su un sistema Unix mediante l'interfaccia SC3270. Il client SC3270 consente ai terminali 3270 di connettersi ai server ServiceCenter in esecuzione su piattaforme non MVS come Windows e Unix.

Per informazioni, consultare la *SC3270 Client Installation Guide* (in inglese).

Integrazione con altri prodotti

Grazie ai punti di integrazione di Peregrine, quali SCAutomate, Connect-It e il Federated Database, ServiceCenter può essere integrato con una serie di altri prodotti Peregrine e di terze parti, attribuendo in tal modo estensibilità alla gestione complessiva delle infrastrutture.

Automation

ServiceCenter si integra con la suite Automation di Peregrine, che fornisce funzionalità di monitoraggio della rete e consente l'avvio di applicazioni dall'interno di ServiceCenter per ottenere informazione relative a dispositivi o problemi.

- Desktop Inventory e Network Discovery compilano automaticamente i record di dispositivo di ServiceCenter con i dati relativi ai vari dispositivi presenti sulla rete.
- Quando viene rilevato un problema nella rete, Network Discovery invia un messaggio a ServiceCenter che genera l'apertura automatica di un ticket di incidente. Terminata la condizione anomala, viene inviata una notifica a ServiceCenter e il ticket di incidente viene chiuso automaticamente.
- Desktop Administration può avviare determinate applicazioni dall'interno di ServiceCenter per raccogliere informazioni relative a un particolare dispositivo o problema.

Get-Answers

L'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter consente all'operatore dell'Help Desk di ricercare la Knowledge Base e inserirvi nuove voci basate sulle descrizioni fornite nel record di chiamata e nei ticket di incidente.

ServiceCenter Mobile

ServiceCenter Mobile è un'integrazione con i computer palmari (PDA) mediante l'utilizzo del sistema operativo Palm OS, Windows CE o PocketPC che consente agli utenti di ServiceCenter di:

- scaricare un gruppo selezionato di ticket di incidente in un dispositivo Palm OS per eseguire revisioni e controlli in un ambiente mobile;
- aggiornare o chiudere ticket di incidente mediante il dispositivo Palm OS, quindi risincronizzare le informazioni in ServiceCenter;
- creare nuovi ticket di incidente sul dispositivo Palm OS da caricare in Gestione incidenti di ServiceCenter una volta tornati alla workstation.

Federated Database di ServiceCenter

Il Federated Database è un database logico che combina dati provenienti da più database fisici in un singolo record che può essere visualizzato e gestito dall'interno di ServiceCenter.

Consente l'effettiva condivisione dei dati senza replicazione. Infatti, sebbene il record di ServiceCenter comprenda dati provenienti da diverse origini fisiche, ogni singolo campo risiede in una sola ubicazione fisica.

Un esempio tipico di come può essere utilizzato il Federated Database di ServiceCenter è quello di accedere ai dati su risorse e ubicazioni contenute in AssetCenter di Peregrine, eliminando la necessità di mantenere informazioni duplicate nel database di ciascun sistema.

Integrazione con prodotti di terze parti

Work Management

Work Management offre funzionalità complete per la pianificazione, il controllo e la generazione di report sui dipendenti. È concepito per aiutare le organizzazioni ad aumentare la produttività riducendo i tempi passivi e migliorando l'impiego delle risorse umane e l'efficienza dell'Help Desk.

Ad esempio, un reparto di Help Desk dispone di otto tecnici incaricati di occuparsi dei problemi di hardware e software per 1.000 utenti. A un certo punto, sono presenti nella coda centinaia di problemi, modifiche, attività e richieste segnalate da utenti in attesa di risoluzione. Massimizzare l'assegnazione di risorse limitate è un aspetto cruciale per il successo del servizio.

La funzione di pianificazione automatica di Work Management assegna incidenti, modifiche, attività e richieste nel modo più efficiente possibile, consentendo ai responsabili di:

- attribuire le assegnazioni in base alle capacità di ciascun operatore;
- tenere traccia dei tempi di attesa;
- determinare la durata complessiva dei tempi passivi per l'intera organizzazione.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento a *ServiceCenter Work Management* (in inglese).

ReportCenter

ReportCenter è un'applicazione per Windows che consente di generare report grafici in tempo reale basati sui dati di ServiceCenter.

ReportCenter utilizza il motore Crystal Reports. Oltre ai report standard preconfigurati disponibili, consente all'utente di creare nuovi report.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento a *ServiceCenter ReportCenter* (in inglese).

Estensibilità

I punti di integrazione SCAutomate e Connect-It di Peregrine assicurano l'estensibilità di ServiceCenter mediante interfacce di collegamento ai prodotti più diffusi, come sistemi di pianificazione delle risorse aziendali (ERP), strumenti di gestione delle reti, sistemi di telefonia informatica, fax, posta elettronica, cercapersone e così via.

Applicazioni di ServiceCenter

I componenti di ServiceCenter realizzano il flusso di lavoro preconfigurato per la gestione dei servizi interagendo nell'elaborazione di un incidente segnalato attraverso il ripristino del servizio, l'analisi e, ove necessario, l'attuazione di modifiche all'infrastruttura IT.

Le applicazioni integrate di ServiceCenter sono sviluppate in base a criteri di semplicità di utilizzo e di gestione degli eventi correlati fra loro che si verificano durante l'intero ciclo di vita di una risorsa. Applicazioni complementari ottimizzano la produttività e rendono più efficace il controllo dei costi.

Gestione servizi e Gestione incidenti

Gestione servizi e Gestione incidenti sono anche definiti come il processo relativo all'Help Desk nell'infrastruttura IT. Quando all'Help Desk giunge una chiamata, i dettagli della chiamata vengono registrati e monitorati nel componente Gestione servizi. Dopo che i dettagli della chiamata sono stati analizzati e si è constatato che non è disponibile una soluzione immediata, viene aperto un ticket di incidente. I ticket di incidente vengono quindi gestiti nel componente Gestione incidenti.

Gestione servizi (GS)

Il componente Gestione servizi è il punto di partenza della gestione dei servizi aziendali e consente all'operatore dell'Help Desk di documentare e tenere traccia di tutte le chiamate in ingresso.

Da Gestione servizi è possibile accedere tramite un pulsante alle altre applicazioni di ServiceCenter per l'immissione automatica delle informazioni ricevute durante la chiamata. In Gestione servizi, l'operatore dell'Help Desk può:

- Prendere nuove chiamate (sia telefoniche che per posta elettronica), registrarne i dettagli e creare nuovi report di chiamata. È possibile impostare promemoria per il completamento di un'attività a una determinata data e ora, includendovi le azioni richieste. Le chiamate possono anche essere registrate automaticamente.
- Utilizzare Inbox predefinite per organizzare e controllare il carico di lavoro personale.

- Effettuare ricerche nella Knowledge Base per trovare risposte a quesiti e altre informazioni tecniche.
- Controllare e ricercare elenchi di report di chiamata, ticket di incidente e record di Gestione modifiche.

Per informazioni complete sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione servizi, vedere *Gestione servizi e Gestione incidenti* a pagina 37, la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Gestione incidenti (GI)

L'obiettivo principale di Gestione incidenti è quello di ripristinare il funzionamento dei sistemi il più rapidamente possibile e ridurre al minimo le conseguenze del problema sulle attività dell'azienda. Se il problema non può essere risolto nel corso della chiamata aperta tramite Gestione servizi, l'operatore apre un ticket di incidente.

Gestione incidenti consente agli operatori dell'Help Desk di segnalare e monitorare gli incidenti. Dopo che un problema è stato registrato, viene assegnato un ticket di incidente ai tecnici dell'assistenza affinché si occupino della sua risoluzione. Procedure automatizzate di notifica e di trasferimento dei problemi a livelli superiori rendono possibile il monitoraggio e la risoluzione rapida dei problemi, così che gli utenti dell'infrastruttura possano tornare ad essere operativi nel minor tempo possibile.

I report generati mostrano le tendenze, il che consente al management di adottare provvedimenti di carattere preventivo nella gestione dell'infrastruttura aziendale.

In Gestione incidenti, i ticket di incidente possono:

- Essere creati e aperti dagli operatori dell'Help Desk o automaticamente da un'interfaccia con altri sistemi mediante l'utilità Servizi evento di ServiceCenter. Le informazioni richieste dal ticket di incidente dipendono dalla categoria ad esso assegnata in base al tipo di problema segnalato.

- Essere inviati automaticamente all'Inbox della persona interessata, ad esempio un tecnico, nel gruppo di assegnazione adatto. Le query consentono di ricercare specifici ticket e stati, oltre che di visualizzare i report di chiamata corrispondenti. Per informazioni correlate al problema è possibile consultare la Knowledge Base.
- Essere tenuti sotto controllo, aggiornati e risolti dal personale e dai responsabili del sistema. In ServiceCenter è possibile impostare l'invio automatico di una notifica quando un ticket di incidente non è aggiornato entro un periodo di tempo stabilito. L'urgenza di un ticket può essere incrementata automaticamente in base al numero di notifiche. La priorità del ticket è stabilita in base alle esigenze dell'azienda.

Dopo che il ticket di incidente è stato risolto, la risoluzione può essere inviata per posta elettronica o via fax all'utente che ha segnalato il problema. È possibile assegnare ai ticket di incidente codici di causa e di causa probabile ai fini di reporting e monitoraggio. Qualora fosse necessario analizzare le cause alla base di uno o più incidenti, è possibile aprire dai ticket di incidente ticket di causa primaria.

L'obiettivo di Gestione incidenti è quello di ripristinare il servizio in modo efficiente, riducendo al minimo l'impatto sull'attività aziendale. L'adozione delle best practice di Gestione incidenti consente di:

- tenere sotto controllo gli incidenti;
- notificare gli eventi critici al personale competente;
- rispettare i contratti sul livello di servizio.

Gestione incidenti riduce il rischio operativo, automatizza attività che richiedono molto tempo e consente una gestione preventiva dell'infrastruttura IT. Per informazioni complete sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione incidenti, vedere *Gestione servizi e Gestione incidenti* a pagina 37, la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Analisi cause primarie (ACP)

Analisi cause primarie implementa le metodologie di gestione dei problemi ITIL al fine di individuare soluzioni permanenti per i problemi di base che sono causa di incidenti. L'identificazione della causa primaria aiuta anche a ridurre al minimo l'impatto negativo degli incidenti sull'infrastruttura IT e promuove un approccio proattivo alla gestione, finalizzato ad evitare l'insorgere dei problemi futuri.

- Quando viene creato un ticket di incidente, l'operatore dell'Help Desk può ricercare nel database ticket di errore noto o controllare se il problema corrisponde a uno di quelli riportati nel database di Analisi cause primarie (ACP). In assenza di corrispondenze, l'operatore può aprire un nuovo record di analisi cause primarie.
- Mentre il team di assistenza lavora all'esame della causa, ACP viene utilizzato per tenere traccia del record di causa primaria per ricerche future. Il team implementa la soluzione e ne informa il chiamante originale.
- I record di analisi cause primarie possono essere aperti e aggiornati ed è possibile impostare dei promemoria per la notifica automatica ai fini della prosecuzione. I record di incidenti correlati possono essere associati al record di causa primaria, così come le richieste di modifica.
- Se viene individuata una soluzione alternativa, il ticket di causa primaria può essere modificato in un errore noto, che il personale dell'Help Desk potrà consultare tramite ricerche nel database al momento di creare un nuovo ticket di incidente.
- Quando viene individuata una soluzione definitiva, il record di errore noto viene chiuso. Parte della soluzione può prevedere miglioramenti alla documentazione, al training e alle procedure di assistenza.
- Come negli altri componenti, i ticket vengono inviati automaticamente alle Inbox del personale e dei responsabili interessati. L'indagine, il monitoraggio e la risoluzione dei problemi di base sono sostenuti da esaurienti ricerche del database e della Knowledge Base.

L'obiettivo principale di Analisi cause primarie consiste nel ridurre il numero di incidenti individuando i problemi ricorrenti nell'infrastruttura e trovando delle soluzioni definitive. Il corretto funzionamento di Analisi cause primarie consente di ridurre il numero di chiamate all'Help Desk.

Tramite le best practice di Analisi cause primarie è possibile:

- prendere provvedimenti per prevenire i malfunzionamenti;
- individuare le cause sottostanti di problemi all'interno dell'infrastruttura;
- creare record di errori noti per documentare le potenziali soluzioni.

Analisi cause primarie è collegato sia a Gestione incidenti che a Gestione modifiche.

Per informazioni complete sull'impostazione e l'utilizzo di Analisi cause primarie, vedere *Analisi cause primarie* a pagina 65, la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Gestione modifiche (GM)

Gestione modifiche garantisce l'impiego di metodi e procedure standardizzate per una gestione efficiente e tempestiva di tutte le modifiche all'infrastruttura dell'organizzazione.

L'obiettivo di Gestione modifiche è di ridurre al minimo l'impatto delle modifiche sulla qualità dei servizi. Di solito, le modifiche sono parte della soluzione a ticket di incidente o a record di analisi cause primarie ed errori noti. Alcune modifiche, come ad esempio l'aggiornamento di server centrali o installazioni di rete, possono coinvolgere spesso molti utenti.

Il flusso di lavoro preconfigurato di Gestione modifiche consente al personale e al management di svolgere le seguenti attività:

- Creare un ticket di richiesta di modifica (RdM), assegnandovi un identificativo univoco a cui faranno capo tutte le attività correlate. Le modifiche sono classificate per categorie, come quelle predefinite di ServiceCenter, quali HW (hardware) e MAC (spostamento/aggiunta/modifica generica). È possibile definire categorie adatte ai singoli casi.
- In un record di modifica, identificare le attività (processi di lavoro) necessari per portare a termine la modifica. Il sistema può essere impostato per inviare notifiche automatiche alle persone responsabili dell'esecuzione delle attività. Le Inbox rappresentano per il personale tecnico un modo efficiente per gestire il proprio carico di lavoro. Per facilitare il monitoraggio, il reporting e l'assegnazione delle attività, a queste vengono attribuite categorie.

- Tenere traccia di un flusso di lavoro standard ed effettuare query su di esso durante l'intero ciclo di implementazione. Le fasi sono insiemi di compiti all'interno di un'attività o di una modifica che definiscono la sequenza logica di passaggi ripetibili nel corso del ciclo di implementazione della modifica. Solitamente una RdM è costituita da quattro fasi:
 - Valutazione: la RdM viene aperta e approvata.
 - Creazione: la modifica viene assegnata al personale responsabile della sua implementazione.
 - Test: i dati e i risultati del test della modifica sono registrati. Se il test non è superato, il ciclo della RdM torna alla fase di creazione.
 - Implementazione: se il test ha avuto esito positivo, la modifica viene implementata. L'implementazione può essere registrata nei dettagli, incluso un processo di revisione che documenti il successo o l'insuccesso dell'implementazione della modifica.

Gestione modifiche fornisce gli strumenti per avviare e gestire in modo efficace le modifiche all'infrastruttura. Le modifiche sono gestite in modo controllato al fine di risolvere i problemi individuati con il processo di Analisi cause primarie. In tal modo, gli errori noti vengono eliminati e si riduce il numero di incidenti.

Il processo di Gestione modifiche aiuta a:

- ridurre al minimo il rischio operativo;
- massimizzare i vantaggi della modifica;
- fornire un processo ripetibile e automatizzato per la gestione dell'infrastruttura.

Per informazioni complete sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione modifiche, vedere *Gestione modifiche* a pagina 73, la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Gestione richieste (GR)

Gestione richieste (GR) costituisce per i dipendenti un punto di partenza per la richiesta di beni e servizi, che automatizza le operazioni di ordinazione, approvazione da parte dei responsabili e il controllo delle risorse aziendali attraverso le diverse fasi del loro ciclo di vita, dalla richiesta, l'ordinazione e l'approvvigionamento fino alla consegna e all'installazione.

Gestione richieste si basa su cataloghi, ovvero elenchi di parti e servizi che possono essere ordinati. I cataloghi preconfigurati includono gruppi di categorie di richiesta, ovvero raggruppamenti logici di elementi che agevolano la richiesta e l'ordine iniziale, come ad esempio la categoria Attrezzature dipendente.

Ad esempio, il catalogo consente al responsabile che assume il dipendente di selezionare dal menu Attrezzature dipendente un insieme predefinito di hardware, software e servizi come dotazione iniziale. Con quest'unica operazione vengono impostati gli ordini per ciascuno dei componenti della categoria. Singoli articoli possono essere aggiunti o modificati a seconda delle necessità. Il responsabile può quindi verificare lo stato di ciascun componente dell'ordine.

Le fasi di Gestione richieste determinano in modo in cui vengono elaborati preventivi, ordini ed elementi riga, controllando le attività consentite durante ciascun passaggio amministrativo del processo del flusso di lavoro. Ciò include, ad esempio:

- fase iniziale: impostazione del preventivo ed elaborazione delle approvazioni;
- fase di ordinazione: l'ordine viene generato;
- fase di QA: verifica dell'evasione dell'ordine.

Il processo di approvazione automatizza e formalizza la valutazione di preventivi e ordini da parte dei responsabili. Le approvazioni inducono il passaggio automatico del flusso di lavoro alla fase successiva.

Gestione modifiche può inviare automaticamente avvisi e messaggi, notificando ai richiedenti e agli altri utenti l'esistenza di preventivi e ordini in sospeso e lo stato degli articoli richiesti durante il ciclo di vita della richiesta.

Per informazioni su Gestione richieste, consultare la *Request Management Guide* (in inglese).

Gestione inventario (GIC)

Gestione inventario (noto anche come Gestione inventario/configurazione (GIC) consente di individuare, controllare, mantenere e verificare in modo efficiente le versioni degli elementi di configurazione (EC) esistenti nell'infrastruttura IT.

Gestione inventario aiuta a tenere traccia dei componenti software e hardware e delle loro relazioni all'interno della rete memorizzando informazioni relative a dispositivi, servizi e software. Ad esempio, un amministratore di rete può ottenere l'elenco dei computer presenti nell'intero sito.

Tutte le risorse sono definite nel file dispositivi (device), che costituisce la base di Gestione inventario. I record delle risorse possono includere contatto, ubicazione, fornitore e informazioni sulla cronologia delle interruzioni del servizio. Altre applicazioni di ServiceCenter, come Gestione incidenti e Gestione modifiche, accedono a questo archivio di dati nei file di inventario per compilare i campi dei moduli utilizzando i record di collegamento.

Gestione inventario è il processo impiegato per memorizzare l'ubicazione e lo stato di ciascuna risorsa. Il processo comprende la documentazione delle modifiche apportate a queste risorse e la comunicazione agli altri reparti aziendali delle informazioni correlate. È possibile utilizzare Gestione inventario per assegnare le risorse ai contratti, nonché abbinare le licenze per verificare la conformità del software.

Gestione inventario costituisce la base della gestione dei servizi aziendali in quanto aiuta a:

- individuare informazioni dettagliate sulle risorse e sulle loro relazioni;
- controllare le modifiche all'infrastruttura;
- garantire l'aggiornamento e l'accuratezza delle informazioni sulle risorse.

Per informazioni complete sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione inventario, vedere *Gestione inventario* a pagina 95, la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Gestione del livello di servizio (SLM)

Gestione del livello di servizio consente alle strutture di IT di allineare i servizi forniti alle esigenze di autorizzazione, disponibilità e tempi di risposta di ciascuna unità operativa.

Gestione del livello di servizio comprende i contratti sul livello di servizio (SLA) e i Contratti di servizio.

Contratti sul livello di servizio (SLA)

Contratti sul livello di servizio sono utili per:

- allocare le risorse in modo efficace;
- misurare le prestazioni per migliorare la qualità del servizio;
- ridurre i costi di manutenzione dell'infrastruttura IT.

Per informazioni su Gestione del livello di servizio, vedere *Gestione del livello di servizio* a pagina 107 e la *Request Management Guide* (in inglese).

Contratti di servizio

I contratti di servizio sono integrati con le applicazioni Gestione servizi, Gestione incidenti, Gestione modifiche e Gestione richieste per tenere sotto controllo i costi di manodopera legati alla fornitura di servizi per la risoluzione di un incidente.

I contratti di servizio sono contratti stipulati tra un cliente e un fornitore di servizi. I contratti compilano le singole spese e costi per il ticket di incidente, la richiesta di modifica o la richiesta di assistenza applicabili.

Per informazioni sui contratti di servizio, consultare la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Manutenzione pianificata

Manutenzione pianificata facilita la definizione e la pianificazione di attività di manutenzione ripetitive a sostegno dell'infrastruttura dell'azienda. Consente di prevenire il numero di interruzioni di servizio e di guasti del sistema non previsti attraverso la revisione e la manutenzione di tutte le risorse dell'organizzazione.

Manutenzione pianificata consente ai fornitori di servizi di:

- creare e memorizzare attività di manutenzione;
- generare e distribuire richieste di manutenzione al momento opportuno;
- effettuare e tenere traccia delle attività di manutenzione.

Integrata con le altre applicazioni di ServiceCenter, Manutenzione pianificata genera automaticamente ticket di incidente, richieste di modifica o preventivi di Gestione richieste.

Per maggiori dettagli su Manutenzione pianificata, consultare la *Guida per l'amministratore delle applicazioni* e la *Guida per l'utente*.

Dati di esempio

I dati di esempio di ServiceCenter possono essere utilizzati come modello per impostare i dati effettivi specifici del sito e come supporto per il training. La documentazione di ServiceCenter si serve dei dati di esempio per illustrare le applicazioni e i processi descritti.

I record dei dati di esempio possono essere modificati o eliminati. È possibile creare nuovi record in base alle situazioni specifiche del sito.

Profili operatore, ruoli utenti e profili applicazioni

I profili operatore preconfigurati possono essere utilizzati come modelli per semplificare l'impostazione degli accessi degli operatori.

Una volta che l'amministratore di sistema ha concesso a un operatore l'accesso a ServiceCenter mediante il record dell'operatore, le funzionalità specifiche delle applicazioni possono essere assegnate selezionando profili applicazione.

I ruoli utente di esempio con profili standard servono da modello per impostare l'accesso tipico degli operatori all'interno di una determinata applicazione. I ruoli utente rappresentano un comodo metodo per assegnare profili a una categoria di utenti.

Inventario

Il sistema standard comprende un inventario di rete simulato. Il database di inventario di esempio include modem, PC, workstation, host mainframe e altri tipi di dispositivi.

Report di chiamata e ticket di incidente

Il sistema standard include anche report di chiamata e incidenti di esempio che possono essere esaminati, aggiornati e chiusi come parte del training sul sistema.

Richieste di modifica

Il database di esempio include richieste di modifica che possono essere approvate e attribuite al livello utente adatto (ad esempio, l'amministratore).

Preventivi e ordini

Gestione richieste presenta procedure semplificate grazie a preventivi, ordini, avvisi standard e approvazioni preconfigurati che automatizzano le operazioni di ordinazione, approvazione da parte dei responsabili e controllo delle risorse aziendali attraverso le diverse fasi del loro ciclo di vita, dalla richiesta, l'ordinazione e l'approvvigionamento fino alla consegna e all'installazione.

Esempio di flusso di processo di ServiceCenter

Questo esempio illustra un possibile flusso di processo di ServiceCenter applicando i processi ITIL. Nell'esempio si segue la chiamata di un utente all'Help Desk attraverso il ticket di incidente e le fasi dell'incidente fino all'implementazione di una RdM per risolvere l'incidente segnalato dall'utente.

Esempio di flusso di lavoro preconfigurato:

- 1 Un utente chiama l'Help Desk e viene aperto un report di chiamata nel componente Gestione servizi.

Nota: È consigliabile utilizzare Gestione servizi per tenere traccia di tutte le chiamate degli utenti all'Help Desk, anche se non sono necessarie ulteriori azioni dopo la chiusura della chiamata. Ciò consente l'acquisizione di dati statistici accurati per l'individuazione di tutte le tendenze all'interno dell'infrastruttura IT.

- 2 Se il motivo della chiamata è un'interruzione del servizio e l'addetto dell'Help Desk non è in grado di risolvere immediatamente l'incidente o il problema, questo viene passato al livello superiore e monitorato tramite il componente Gestione incidenti fino al ripristino del servizio.

- 3 Viene trovata una soluzione all'interruzione del servizio, il servizio viene ripristinato e il ticket di incidente viene chiuso.
- 4 Dopo la risoluzione dell'incidente, l'operatore ha la possibilità di aprire un record in Analisi cause primarie. Ciò indicherebbe che la causa dell'incidente risiede in un possibile problema di fondo all'interno dell'infrastruttura.
- 5 Un tecnico specializzato esamina il record di incidente e analizza l'infrastruttura per determinare la causa primaria.
- 6 Quando la causa primaria viene individuata, il record di causa primaria viene chiuso e viene creato un record di errore noto che documenti la causa primaria. In tal modo, al verificarsi di incidenti simili, non sarà necessario ripetere l'intero processo di risoluzione dei problemi. Viene inoltre registrata la soluzione all'errore noto e avviata in base a essa una richiesta di modifica (RdM).
- 7 Viene aperta una RdM per applicare in modo controllato e sicuro una soluzione definitiva al problema. Questo passaggio è fondamentale per il conseguimento dell'obiettivo ITIL di una riduzione degli incidenti nell'infrastruttura IT.
- 8 La RdM viene sottoposta al relativo processo di approvazione.
- 9 Se la RdM è approvata, viene designata una persona qualificata (il proprietario della modifica) alla quale spetta il compito di garantire l'attuazione della modifica.
- 10 Dopo l'attuazione degli interventi necessari a risolvere il problema, vengono eseguiti dei test per accertarsi che l'incidente riferito non continui a verificarsi.
- 11 La RdM viene chiusa.

Best practice comuni

Conformità ITIL

Il flusso di lavoro preconfigurato e personalizzabile di ServiceCenter si basa sulle best practice del settore conformi agli standard ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Gli standard ITIL sono diventati una fonte ampiamente riconosciuta di linee guida per la gestione dei servizi IT.

L'impiego delle best practice elimina il procedimento per tentativi e gli errori e consente di organizzare la gestione dei servizi sfruttando le soluzioni aziendali in modo da accrescerne la produttività. Il flusso di lavoro di ServiceCenter è preconfigurato, il che significa dover dedicare meno tempo alla progettazione e allo sviluppo degli strumenti a vantaggio delle attività aziendali.

Processi e best practice

Le applicazioni di ServiceCenter incorporano i flussi di lavoro delle best practice in moduli e definizioni di campo standard, fornendo soluzioni preconfigurate che agevolano l'implementazione e riducono al minimo le attività iniziali da questa richieste. Inoltre, i dati di esempio e ServiceCenter Best Practice Delivery forniscono linee guida per l'applicazione delle best practice.

Questa guida illustra i flussi di lavoro conformi ITIL forniti con le applicazioni preconfigurate di ServiceCenter e include diagrammi dei flussi di lavoro di alto livello e istruzioni dettagliate.

I processi ITIL forniscono una struttura di riferimento in base alla quale è possibile individuare, registrare e controllare tutti i diversi oggetti che costituiscono un'infrastruttura IT. Questa comprende una varietà di oggetti e processi, tra cui apparecchiature, software, documentazione e risorse umane.

Il flusso di lavoro preconfigurato è basato su questi standard di settore. ServiceCenter fornisce alle imprese una soluzione per la gestione dell'infrastruttura IT, consentendo di ridurre al minimo i guasti e di analizzare e risolvere rapidamente gli eventuali incidenti che dovessero verificarsi.

Il fine ultimo consiste nell'individuare soluzioni definitive per gli incidenti e nel garantire che l'infrastruttura IT sia gestita conformemente agli scopi aziendali: fornire i servizi giusti al costo giusto.

Service Wisdom

Service Wisdom è una raccolta completa di processi e best practice di gestione dei servizi presentata in un formato visualizzabile mediante un browser Web. La raccolta è stata sviluppata da materiale originale di Malcolm Fry, un'autorità nel settore della gestione dei servizi IT.

Service Wisdom presenta flussi di lavoro delle best practice basati su standard ITIL per processi e fasi, oltre a dettagli sulle attività, per:

- Service Desk e Incident Management. Questo processo corrisponde ai componenti Gestione servizi e Gestione incidenti di ServiceCenter;
- Problem Management. Questo processo corrisponde al componente Analisi cause primarie di ServiceCenter.
- Change Management. Questo processo corrisponde al componente Gestione modifiche di ServiceCenter.

Supporto linguistico

In ServiceCenter sono disponibili due livelli di supporto linguistico: abilitazione e localizzazione.

Gestione globale dei servizi

Le caratteristiche di distribuzione della gestione dei servizi disponibili in ServiceCenter rendono possibile l'implementazione di un'operazione di assistenza globale. Al momento dell'accesso, l'utente può scegliere fra diverse versioni localizzate di ServiceCenter.

Abilitazione

Se ServiceCenter è abilitato per una data lingua, gli utenti possono immettere e recuperare dati nonché creare moduli e messaggi utilizzando la tastiera adatta o altre periferiche di input.

Oltre all'inglese, ServiceCenter è abilitato per:

- tutte le lingue che utilizzano la tabella codici Latin I
- cinese (semplificato e tradizionale)
- lingue con alfabeto cirillico
- greco
- giapponese
- coreano
- polacco
- thai

Importante: Se si immettono dati in una lingua non supportata, questi possono venire danneggiati.

Per informazioni sul supporto linguistico, contattare l'Assistenza Clienti (vedere *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 141).

Versioni localizzate di ServiceCenter

Le versioni localizzate di ServiceCenter sono abilitate per una determinata lingua; inoltre, i moduli preconfigurati sono stati tradotti. I moduli vengono quindi visualizzati nella lingua localizzata, purché questa sia stata impostata dall'amministratore del sistema.

Le versioni localizzate di ServiceCenter consentono di selezionare da un elenco a discesa, al momento dell'accesso, la lingua dell'interfaccia del sistema. Questa selezione determina la lingua in cui verranno visualizzati i moduli, i messaggi e il testo della guida per quella sessione.

Impostazione della lingua

L'amministratore del sistema configura il supporto linguistico impostando i necessari parametri nel file `sc.ini`. Il parametro della lingua definisce la tabella codici da utilizzare, controlla la modalità di visualizzazione dei dati e determina come sono interpretati i dati digitati. Il server esegue la tabella codici definita nel file `sc.ini` e questo a sua volta determina la tabella codici utilizzata per il database.

L'amministratore può impostare per i singoli utenti una lingua predefinita diversa da quella predefinita del sistema. Le definizioni specifiche dell'utente sono contenute nel file `sc3user.ini`.

Gruppi di versioni localizzate

Le versioni localizzate sono raggruppate in base alla tabella codici che utilizzano. I gruppi attualmente disponibili o previsti sono:

- inglese, francese, italiano, tedesco, spagnolo, portoghese brasiliano;
- inglese, giapponese;
- inglese, polacco.

La disponibilità delle versioni localizzate è diversa a seconda della versione e della lingua. Per informazioni su requisiti speciali, vedere *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 141.

2 Gestione servizi e Gestione incidenti

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le best practice dei processi di Gestione servizi e Gestione incidenti. La funzione principale di Gestione servizi è di tenere traccia e documentare le chiamate e gli incidenti, mentre quella di Gestione incidenti è di risolvere gli incidenti e ripristinare il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Introduzione* a pagina 38
- *Gestione servizi (GS)* a pagina 38
- *Gestione incidenti (GI)* a pagina 39
- *Attività* a pagina 40
- *Flusso di lavoro di Gestione servizi e Gestione incidenti* a pagina 46

Introduzione

Gestione servizi e Gestione incidenti forniscono un controllo completo degli incidenti assicurando che:

- le chiamate siano registrate e monitorate;
- gli incidenti siano risolti rapidamente;
- le soluzioni adottate riducano al minimo il rischio e l'impatto negativo sull'infrastruttura;
- siano disponibili informazioni per l'analisi delle tendenze;
- gli incidenti aperti siano collegati automaticamente ai record e ai componenti correlati.

Gestione incidenti automatizza il flusso di lavoro di gestione degli incidenti in base a regole chiave di gestione aziendale, garantendo che gli eventi critici vengano notificati al personale competente e che i contratti sul livello di servizio vengano rispettati.

Gestione servizi (GS)

Il componente Gestione servizi è il punto di partenza della gestione dei servizi aziendali e consente all'operatore dell'Help Desk di documentare e tenere traccia di tutte le chiamate in ingresso.

Da Gestione servizi è possibile accedere tramite un pulsante alle altre applicazioni di ServiceCenter per l'immissione automatica delle informazioni ricevute durante la chiamata. In Gestione servizi, l'operatore dell'Help Desk può:

- Prendere nuove chiamate (sia telefoniche che per posta elettronica), registrarne i dettagli e creare nuovi report di chiamata. Impostare promemoria per il completamento di un'attività a una determinata data e ora, includendovi le azioni richieste. Le chiamate possono anche essere registrate automaticamente.
- Utilizzare Inbox predefinite per organizzare e controllare il carico di lavoro personale.
- Effettuare ricerche nella Knowledge Base per trovare risposte a quesiti e altre informazioni tecniche.
- Controllare e ricercare elenchi di report di chiamata, ticket di incidente e record di Gestione modifiche.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione servizi, consultare la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Gestione incidenti (GI)

L'obiettivo principale di Gestione incidenti è quello di ripristinare il funzionamento dei sistemi il più rapidamente possibile e ridurre al minimo le conseguenze del problema sulle attività dell'azienda. Se il problema non può essere risolto nel corso della chiamata aperta tramite Gestione servizi, l'operatore apre un ticket di incidente.

Gestione incidenti consente agli operatori dell'Help Desk di segnalare e tenere traccia dei problemi. Dopo che un problema è stato registrato, viene assegnato un ticket di incidente ai tecnici dell'assistenza affinché si occupino della sua risoluzione. Procedure automatizzate di notifica e di trasferimento dei problemi a livelli superiori rendono possibile il monitoraggio e la risoluzione rapida dei problemi, così che gli utenti dell'infrastruttura possano tornare ad essere operativi nel minor tempo possibile.

I report generati mostrano le tendenze, il che consente al management di adottare provvedimenti di carattere preventivo nella gestione dell'infrastruttura aziendale.

In Gestione incidenti, i ticket di incidente possono:

- Essere creati e aperti dagli operatori dell'Help Desk o automaticamente da un'interfaccia con altri sistemi mediante l'utilità Servizi evento di ServiceCenter. Le informazioni richieste dal ticket di incidente dipendono dalla categoria ad esso assegnata in base al tipo di problema segnalato.
- Essere inviati automaticamente all'Inbox della persona interessata, ad esempio un tecnico, nel gruppo di assegnazione adatto. Le query consentono di ricercare specifici ticket e stati, oltre che di visualizzare i report di chiamata corrispondenti. Per informazioni correlate al problema è possibile consultare la Knowledge Base.

- Essere tenuti sotto controllo, aggiornati e risolti dal personale e dai responsabili del sistema. In ServiceCenter è possibile impostare l'invio automatico di una notifica quando un ticket di incidente non è aggiornato entro un periodo di tempo stabilito. L'urgenza di un ticket può essere incrementata automaticamente in base al numero di notifiche. La priorità del ticket è stabilita in base alle esigenze dell'azienda.

Dopo che il ticket di incidente è stato risolto, la risoluzione può essere inviata per posta elettronica o via fax all'utente che ha segnalato il problema. È possibile assegnare ai ticket di incidente codici di causa e di causa probabile ai fini di reporting e monitoraggio. Qualora fosse necessario analizzare le cause alla base di uno o più incidenti, è possibile aprire dai ticket di incidente ticket di causa primaria.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione incidenti, consultare la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Attività

Le attività nell'ambito di Gestione incidenti percorrono l'intero ciclo di vita di un incidente, dalla chiamata dell'utente alla risoluzione.

Gestione incidenti comprende le seguenti attività:

■ Rilevamento e registrazione degli incidenti

L'Help Desk esegue il monitoraggio del processo di risoluzione degli incidenti. Ove possibile, l'analista dell'Help Desk fornisce una soluzione alternativa. Le tre funzioni principali di questa attività sono:

- registrazione dell'incidente, ovvero la registrazione dei dati essenziali relativi all'incidente;
- gestione dell'incidente, ovvero l'esecuzione di un'analisi iniziale;
- passaggio al livello superiore, ovvero l'assegnazione dell'incidente al gruppo competente.

■ Classificazione e supporto iniziale

L'Help Desk è il punto di contatto centrale e il punto di partenza della registrazione di tutte le chiamate e gli incidenti. L'Help Desk fornisce l'assistenza iniziale nei seguenti modi:

- classifica l'incidente;
- lo associa ad eventuali errori noti;
- vi assegna un grado di impatto e di urgenza;
- valuta i dettagli della configurazione correlati;
- fornisce supporto iniziale individuando soluzioni rapide, se possibile;
- trasferisce l'incidente al gruppo specializzato competente.

■ Indagine e diagnosi

Dopo che l'incidente è stato trasferito a un gruppo di assegnazione, questo si attiva alla ricerca di una soluzione eseguendo queste attività:

- valutazione dei dettagli dell'incidente;
- raccolta e analisi di tutte le informazioni correlate;
- individuazione delle possibili risoluzioni;
- aggiornamento dei dettagli dell'incidente.

■ Risoluzione e ripristino

Il gruppo di assegnazione è responsabile della risoluzione dell'incidente ed esegue queste attività:

- risolve l'incidente;
- se l'incidente non può essere risolto, apre una richiesta di modifica (RdM);
- intraprende azioni di ripristino; l'azione di ripristino può consistere in una soluzione alternativa o in un rimedio provvisorio;
- notifica l'Help Desk che l'incidente è stato risolto.

■ Chiusura dell'incidente

L'Help Desk si accerta che la classificazione dell'incidente sia completata e che l'incidente sia stato abbinato alla RdM corrispondente, se necessario. Dopo la risoluzione, l'Help Desk:

- comunica la risoluzione dell'incidente alla persona che ha riferito il problema;
- aggiorna lo stato dell'incidente a "chiuso".

■ Proprietà, monitoraggio, registrazione e comunicazione degli incidenti

L'Help Desk è responsabile della proprietà degli incidenti e delle seguenti attività:

- monitoraggio di tutti gli incidenti;
- passaggio degli incidenti al livello di competenza superiore, se necessario;
- mantenimento delle comunicazioni con la persona che ha segnalato il problema.

Per segnalare un malfunzionamento o ricevere assistenza, l'utente deve contattare l'Help Desk.

L'Help Desk deve acquisire i dettagli della chiamata e immetterli negli appositi campi di ServiceCenter. Ciò include l'assegnazione di una categoria alla chiamata, quale ausilio nella diagnosi della causa del problema.

Se l'Help Desk risolve la chiamata, il registro chiamate viene chiuso.

Se l'Help Desk non è in grado di risolvere la chiamata immediatamente, viene aperto un ticket di incidente. A questo punto l'incidente viene automaticamente inoltrato all'unità di supporto competente in base alla categoria e viene assegnato un codice di gravità predefinito.

Categorie di incidenti

La definizione delle categorie di incidenti può articolarsi fino a 4 livelli. Ciò consente un maggior dettaglio nella definizione dell'incidente e garantisce inoltre l'assegnazione del livello di gravità più appropriato e un'analisi efficace delle chiamate.

Il livello di gravità determina il livello di servizio assegnato alla risoluzione dell'incidente.

Categorie preconfigurate

La seguente tabella riporta le categorie di alto livello preconfigurate.

Categoria	Descrizione
Applicazioni aziendali	Incidenti che coinvolgono il codice applicativo aziendale e comportano la distribuzione di software ai sistemi client o a server distribuiti.
Sistema client	Incidenti che riguardano un singolo utente o un gruppo di utenti. Un sistema client può essere un PC, un computer portatile, un computer palmare, una periferica esterna o le applicazioni che risiedono su questi dispositivi.
Interrogazione	Incidente che riguarda un singolo utente o un gruppo di utenti che richiedono assistenza, ma senza impatto diretto sull'attività. Un esempio è la richiesta di informazioni.
Rete	Incidenti che riguardano l'infrastruttura di comunicazioni dati.
Altro	Incidenti che non rientrano nelle altre categorie.
Stampa	Incidenti che riguardano l'hardware, il software o materiali di consumo (come il toner e la carta per una stampante).
Sicurezza	Incidenti relativi ai criteri o ai meccanismi di protezione. Ciò comprende ad esempio problemi con il software antivirus, l'accesso alla sede del cliente fuori dall'orario di lavoro o problemi di password.
Infrastruttura condivisa	Incidenti relativi all'hardware, al sistema operativo o all'ubicazione di un elemento di un'infrastruttura condivisa diversa dalla rete di comunicazione.
Telecomunicazioni	Incidenti relativi all'hardware, al sistema operativo o all'ubicazione di un elemento di un'infrastruttura condivisa nell'ambito della rete di comunicazione.

Gruppi di assegnazione

La seguente tabella riporta i principali gruppi di assegnazione preconfigurati.

Gruppo di assegnazione	Definizione
AUTO	Gruppo di assegnazione predefinito per problemi relativi all'automazione.
CLIENT SECURITY	Gruppo di assegnazione predefinito per problemi relativi alla protezione.
DEFAULT	Gruppo di assegnazione applicato quando non è specificato alcun gruppo di assegnazione.
DUTYMANAGER	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza al responsabile lavoro.
FACILITIES	Gruppo di assegnazione predefinito per il supporto delle attrezzature.
FIELD ENG.	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza offerta dalle risorse tecniche in loco.
FIRSTLINE	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza primaria.
HELPDESK	Gruppo di assegnazione predefinito per l'Help Desk.
LAN SUPPORT	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza alla LAN.
M/F SUPPORT	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza mainframe.
ONSITE SUPPORT	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza presso le sedi dei clienti.
PROCUREMENT	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza approvvigionamento.
REPLACEMENT	Gruppo di assegnazione quando è necessaria la sostituzione temporanea di un'intera unità.
SECONDLINE	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza secondaria.
SERVICE MANAGEMENT	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza a Gestione servizi.
SOFTWARE	Assistenza software di secondo livello.

Gruppo di assegnazione	Definizione
SYSTEMS ADMIN	Gruppo di assegnazione per problemi relativi all'amministrazione del sistema.
SYSTEMS SUPPORT	Gruppo di assegnazione predefinito per i problemi che richiedono il supporto remoto di sistemi.
TELECOMS	Gruppo di assegnazione predefinito per problemi relativi alle telecomunicazioni.
TRAINING	Gruppo di assegnazione predefinito per problemi relativi alla formazione.
WAN SUPPORT	Gruppo di assegnazione predefinito per l'assistenza alla WAN.

Assegnazione della priorità utente per gli incidenti

L'Help Desk assegna un livello di gravità agli incidenti. Questa operazione è molto importante nel processo di risoluzione dell'incidente perché indica la priorità, ossia l'ordine con cui gli incidenti devono essere risolti. Gli incidenti di livello 1, o critici, devono essere esaminati e risolti per primi. Tuttavia un incidente di livello 5, o di entità molto lieve, dovrebbe essere risolto per primo se è disponibile una soluzione rapida.

La gravità viene assegnata valutando l'impatto dell'incidente sugli utenti e la sua urgenza.

Impatto: grado di interruzione dell'attività aziendale.

Urgenza: rapidità con cui deve essere risolto l'incidente.

Le definizioni di gravità sono le seguenti:

1 - Critica: impatto di elevata gravità sull'attività aziendale. L'unità o sottounità operativa non è in grado di svolgere la sua funzione; presenza di un componente di sistema critico non funzionante o con gravi malfunzionamenti.

2 - Fondamentale: impatto rilevante sull'attività aziendale. L'utente o il gruppo di utenti critico non è in grado di svolgere la sua funzione, oppure l'unità operativa è soggetta a una significativa riduzione delle prestazioni del sistema.

3 - **Media**: impatto secondario sull'attività aziendale. Il singolo utente non è in grado di svolgere la sua funzione; assenza di una soluzione alternativa disponibile.

4 - **Bassa**: interruzione di importanza minore. Un singolo utente o gruppo di utenti riferisce degli incidenti, ma è disponibile una soluzione alternativa.

5 - **Molto bassa**: interrogazione. Il singolo utente o il gruppo di utenti richiede assistenza, ad esempio per ottenere informazioni, ma non vi è un impatto diretto sull'attività.

Passaggio di un incidente al livello superiore

Il passaggio di un incidente al livello superiore può essere dovuto a motivi funzionali o di gerarchia. Nel primo caso si basa sulle competenze tecniche, nel secondo sul grado di autorità.

Il passaggio funzionale avviene nei casi in cui c'è una mancanza di competenze specifiche e quindi l'incidente passa dall'assistenza di primo livello a quella di secondo livello.

Il passaggio gerarchico può avvenire in qualunque fase della risoluzione e di solito si verifica quando risulta evidente che l'incidente non può essere risolto in modo tempestivo. L'incidente deve essere passato al livello di autorità superiore prima che scadano i tempi previsti dal contratto sul livello di servizio.

Flusso di lavoro di Gestione servizi e Gestione incidenti

Il flusso di lavoro di Gestione servizi e Gestione incidenti si articola su sei fasi. Ogni fase prevede un numero di passaggi da effettuare prima di procedere alla fase successiva.

Fase 1: Ricezione chiamata

Questa fase consiste nella gestione delle chiamate ricevute dall'Help Desk. I seguenti passaggi guidano l'operatore attraverso il processo di ricezione e smistamento della chiamata.

L'Help Desk deve effettuare i seguenti passaggi:

- 1 Prendere la chiamata.

Determinare il tempo di risposta in base ai contratti sul livello di servizio (SLA).
- 2 La chiamata è correlata a un incidente aperto?
 - Chiamata aperta: proseguire con il passaggio 3
 - Nuova chiamata: proseguire con il passaggio 5
- 3 La chiamata è correlata a una chiamata o a una richiesta di modifica esistente?
 - Chiamata: recuperare il numero della chiamata. Il numero di chiamata ha il formato: CALL12345
 - Se il numero di chiamata non è disponibile, cercare le chiamate aperte tramite il nome del chiamante. La schermata di ricerca è raffigurata di seguito.

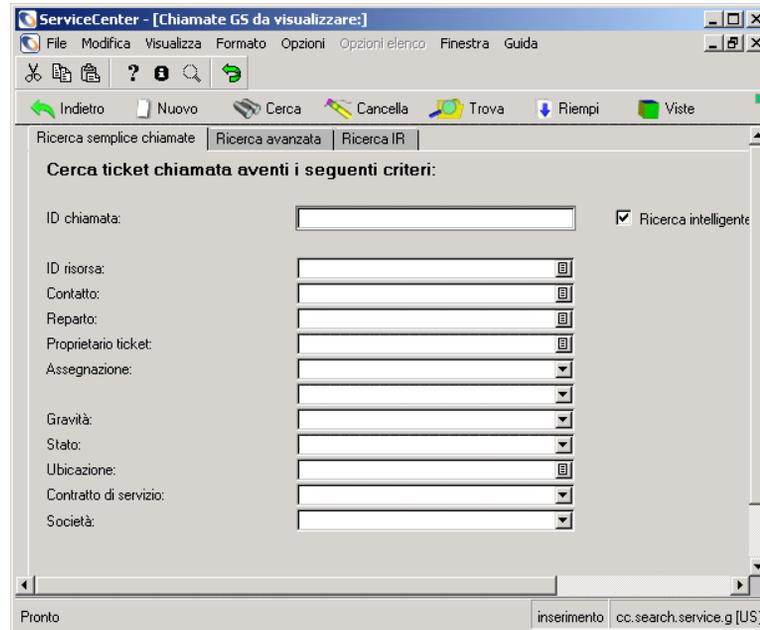


Figura 1: Modulo di ricerca ticket di chiamata

- Procedere alla Fase 2: Registrazione chiamata - *Chiamate esistenti*
- RdM: chiedere all'utente di fornire il numero di RdM.
 - Se il numero non è disponibile, recuperarlo mediante una ricerca basata su criteri.

4 Aggiornare la RdM:

- Se l'utente richiede solo delle informazioni, fornirle e terminare la chiamata. Non è necessario creare un record per la chiamata.
- Se l'utente fornisce un aggiornamento a una richiesta di modifica, aggiornare la chiamata e trasferire il testo alla RdM.
- Se l'utente richiede informazioni o sta aggiornando una RdM esistente, creare una nuova chiamata e *collegarla* alla corrispondente RdM.
- Terminare la chiamata.

5 Aprire il modulo **Nuova chiamata** (cc.incquick.g) Per i dettagli sui campi, vedere la *Tabella 1: Nuova chiamata - Scheda Dettaglio chiamata* (cc.incquick.g) nella sezione Dettagli sui campi della *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [New Call]' application window. The main area is titled 'Dettaglio chiamata' and contains the following fields and options:

- ID chiamata:** CALL10012
- Nome contatto:** [Empty field]
- Nome completo:** [Empty field]
- E-mail:** [Empty field]
- N. ruolo paga:** [Empty field]
- Strutt. societaria/Div.:** [Empty field]
- Telefono:** [Empty field] **Interno:** [Empty field]
- Fax:** [Empty field]
- Segnalato da nominativo diverso dal nome contatto:**
- Ubicazione:** [Empty field]
- Rif. stanza/piano:** [Empty field]
- Centro di costo:** [Empty field] Utente critico
- Tipo utente:** [Empty field]
- Società:** PRGN
- Descrizione:** [Empty text area]
- Stato:** Open - Idle
- Proprietario:** falcon
- Categoria:** [Empty field]
- Sottocategoria:** [Empty field]
- Tipo prodotto:** [Empty field]
- Tipo problema:** [Empty field]
- Assegnazione:** [Empty field]
- Gravità:** [Empty field]
- Perdita totale di funzione
- Categoria sito:** [Empty field]
- SLA stimato:** [Empty field]
- Autorizzazione:** Autorizzazione non riuscita
- Notifica tramite:** E-mail
- Numero CG:** [Empty field]
- Fatturare a:** [Empty field]
- Riparto Contatto
- ID risorsa:** [Empty field]
- Tipo:** [Empty field]
- Modello:** [Empty field]
- Risorsa critica
- Codice causa:** [Empty field]

At the bottom of the window, the status bar shows 'Pronto' on the left and 'inserimento cc.incquick.g [S]' on the right.

Figura 2: Modulo nuova chiamata

- a Verificare che l'utente sia autorizzato a ricevere il servizio.
L'autorizzazione è determinata da:
 - Il componente supportato: garanzie e contratti;
 - La validità dell'utente;
 - La validità del contratto.

Se l'utente *non* ha diritto al servizio, informarlo e terminare la chiamata.

Se l'utente ha diritto al servizio, determinare il tipo di chiamata e verificarne la validità.

 - L'operatore dell'Help Desk e il chiamante concordano il tipo di chiamata. Esempi di tipi di chiamata non validi sono la segnalazione di esaurimento carta nella stampante o i casi che richiedono una RdM. Durante la chiamata, l'Help Desk e il chiamante stabiliscono se si è verificato un incidente, la sua portata e la sua natura.
- b La chiamata è valida?
 - No: notificarne l'utente e terminare la chiamata.
 - Sì: procedere alla Fase 2: Registrazione chiamata - *Nuove chiamate*

Flusso di lavoro Ricezione chiamate (Fase 1)



Fase 2: Registrazione chiamata

La fase di registrazione chiamata è gestita dall'Help Desk. Tutte le chiamate devono essere registrate, siano esse nuove chiamate o aggiornamenti di chiamate esistenti. La sezione che segue descrive come registrare una nuova chiamata. Per informazioni sull'aggiornamento di una chiamata esistente, saltare alla sezione successiva *Fase 2: Registrazione di chiamate esistenti*.

Per registrare una nuova chiamata:

- 1 Completare i dettagli della chiamata.
 - Compilare tutti i campi obbligatori. I campi obbligatori sono contrassegnati da un triangolo rosso nell'angolo superiore sinistro. Per i dettagli sui campi, vedere la *Tabella 1: Nuova chiamata - Scheda Dettaglio chiamata (cc.incquick.g)* nella sezione Dettagli sui campi della *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

I campi obbligatori per questo passaggio sono i seguenti:

- Nome utente
- Categoria
- Sottocategoria
- Tipo prodotto
- Tipo problema
- Assegnazione
- Gravità
- Categoria sito
- Società
- Descrizione

Viene effettuata la convalida di tutti i campi obbligatori. I campi in grigio sono di sola lettura e vengono riempiti automaticamente in base al contenuto degli altri campi.

Importanti criteri di convalida sono:

- Possono essere immessi solo categorie valide e sottocategorie associate, tipi di prodotto e tipi di incidente validi.
- Dai valori di "Gravità" e "Categoria sito" viene generato l'SLA e calcolato in Controllo modulo (l'"SLA stimato" visualizzato potrebbe non essere corretto finché la chiamata non viene salvata). Per informazioni sulle categorie di sito preconfigurate, vedere *Definizioni delle categorie di sito* a pagina 110.

- Il livello di SLA aumenta automaticamente se la chiamata ha una gravità di "Perdita totale di funzione", se la persona che segnala il problema è un "Utente critico" o se la risorsa interessata è una "Risorsa critica".
 - Il modulo descrizione è un campo di testo libero e la convalida verifica solo la sua esistenza, non il contenuto.
- 2 Determinare la categoria della chiamata.

La classificazione in quattro livelli della chiamata è di importanza critica e consente di:

- trasferire gli incidenti tra gruppi di operatori;
- trasferire gli incidenti al gruppo di supporto competente;
- estrarre dati coerenti per l'RdM;
- generare report standard.

- 3 Aggiornare il record del registro.

Nota: Per la reimpostazione della password, seguire le regole dell'SLA per l'identificazione del chiamante.

Fase 2: Registrazione di chiamate esistenti

Le chiamate esistenti sono registrate e aggiornate nel modulo cc.incident.g. Per i dettagli sui campi, vedere la *Tabella 3: Chiamata esistente - Scheda Aggiornamento (cc.incident.g)* nella sezione Dettagli sui campi della Guida per l'amministratore delle applicazioni.

Per registrare una chiamata esistente

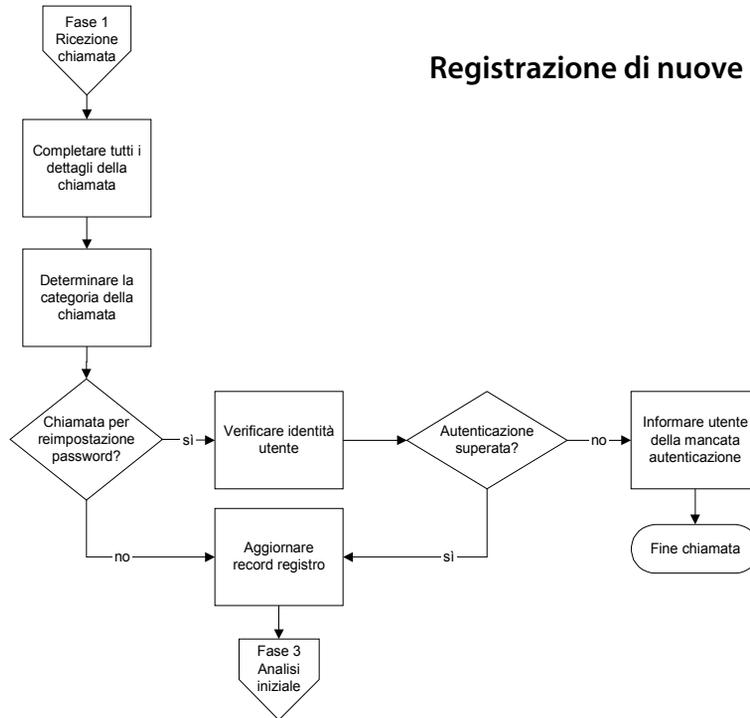
- 1 Recuperare i record di chiamata esistenti. Controllare tutte le chiamate con problemi sottostanti simili scegliendo **Opzioni >Correlati >Chiamate**.
- 2 Stabilire se la chiamata è una nuova chiamata o un aggiornamento.
- 3 Fornire all'utente i dettagli desiderati e registrare la richiesta.
- 4 Aggiornare la registrazione con le informazioni del chiamante e inviare la notifica.

Aggiornare la chiamata e trasferire i dati all'incidente.

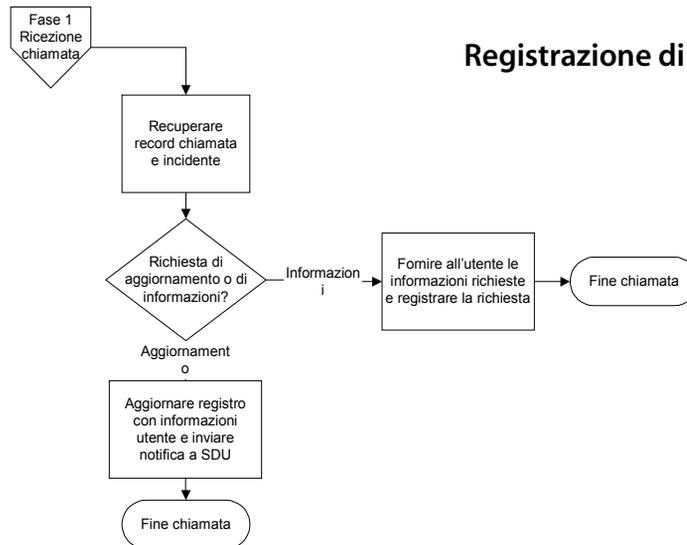
Se il chiamante chiede di chiudere la chiamata, aggiornare i record di incidente collegati. Se non vi sono altre chiamate collegate, modificare lo stato in "resolved" (risolto).

Flusso di lavoro Registrazione chiamata (Fase 2)

Registrazione di nuove chiamate



Registrazione di chiamate esistenti



Fase 3: Analisi iniziale

- 1 Tentare una diagnosi di primo livello. L'incidente può essere risolto con la diagnosi di primo livello?

Formulare la diagnosi entro i tempi prestabiliti. I tempi prestabiliti per la diagnosi di primo livello sono determinati dal contratto sul livello di servizio.

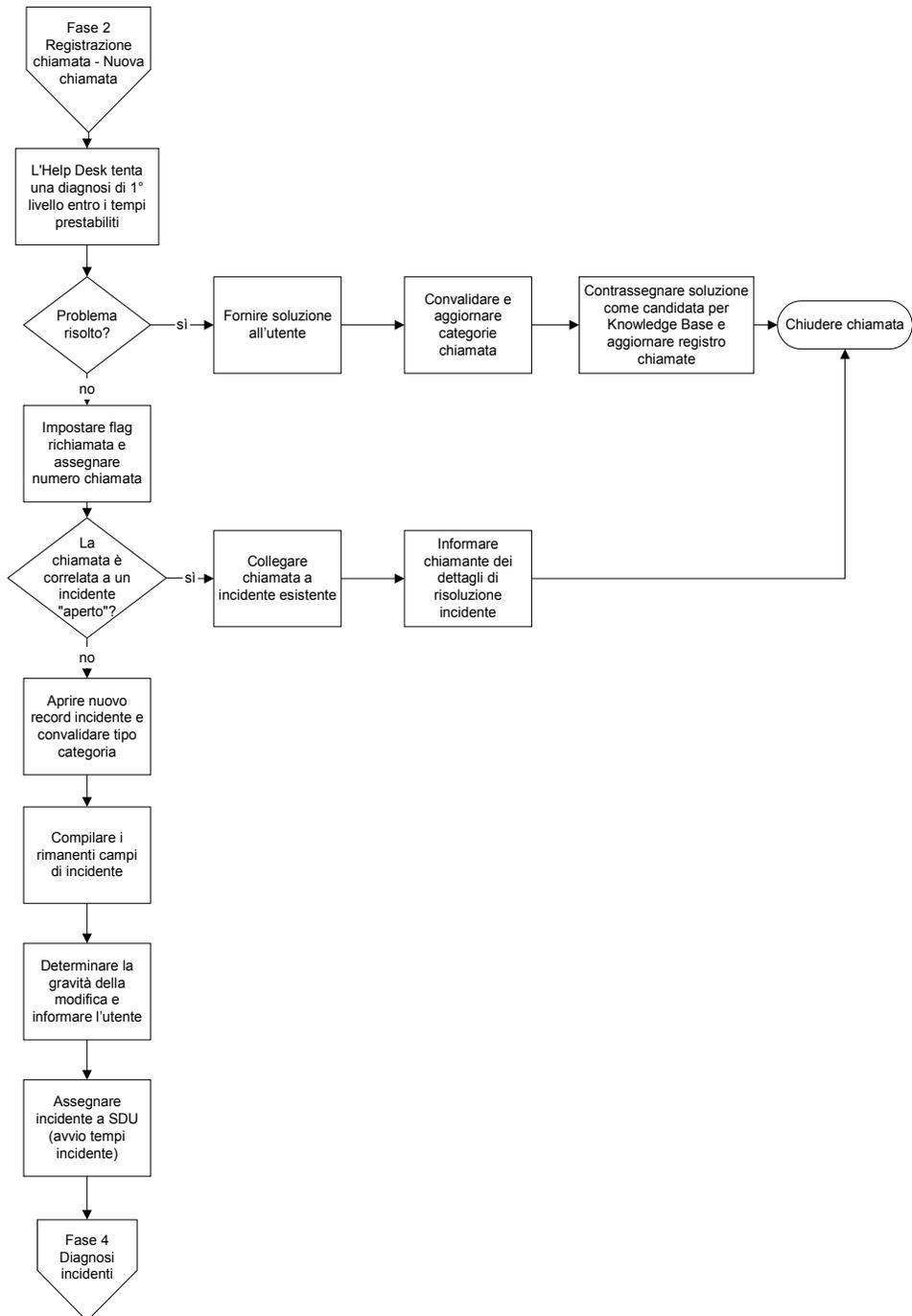
- Sì: comunicare la risoluzione dell'incidente al chiamante.
 - Convalidare e aggiornare le categorie interessate. Se la soluzione differisce dalla descrizione originale dell'incidente, modificare la categoria della chiamata. ServiceCenter contrassegna la chiamata come risolta durante la prima chiamata.
 - Aggiornare il registro chiamate.
 - Terminare la chiamata.
- No: utilizzare il campo **Notifica tramite** per impostare il flag di richiamata.

- 2 Scegliere **Opzioni >Correlati>Incidente** per determinare se la chiamata è correlata a un incidente aperto. La chiamata è correlata a un incidente aperto?

- Sì: collegare la chiamata all'incidente associato. Scegliere **Opzioni > Correlati > Incidenti > Associa**.
 - In alternativa, per collegare la chiamata a un incidente aperto, è anche possibile scegliere il pulsante **Crea incidente**. Verrà visualizzato un elenco di record di incidente esistenti. Selezionare e aprire un record di incidente esistente. Nel modulo dell'incidente fare clic sul pulsante **Collega**. La chiamata è così collegata all'incidente aperto.
 - Informare il chiamante sui dettagli della risoluzione dell'incidente (può trattarsi di una soluzione alternativa).
 - Terminare la chiamata.

- No: la chiamata riguarda un *nuovo* incidente. Per i dettagli sui campi, vedere la *Tabella 5: Nuovo incidente - Scheda Dettagli incidente (apm.quick.g)* nella sezione Dettagli sui campi della Guida per l'amministratore delle applicazioni.
 - Scegliere il pulsante **Crea incidente** per aprire un nuovo record di incidente. Quando si crea un incidente direttamente da una chiamata (cc.incquick.g), i dettagli della chiamata vengono utilizzati per riempire automaticamente le schede Contatto e Dettagli incidente del record di incidente.
 - Convalidare la categoria e riempire i campi rimanenti.
 - Stabilire la gravità. La gravità misura l'impatto dell'incidente sull'attività aziendale.
 - Assegnare l'incidente. Per informazioni sui gruppi di assegnazione, vedere *Gruppi di assegnazione* a pagina 44.
- Procedere alla *Fase 4: Diagnosi incidenti* a pagina 57.

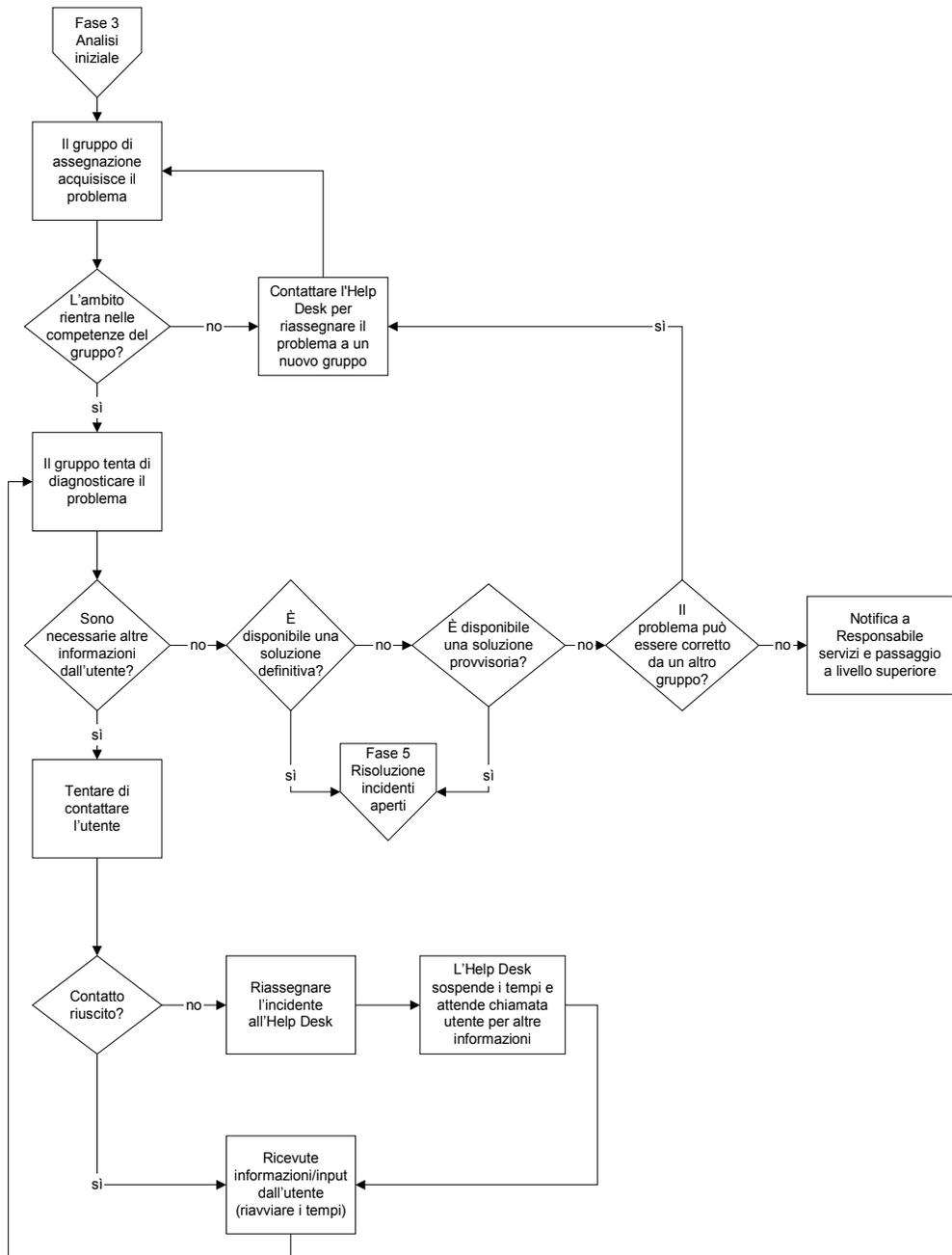
Flusso di lavoro Analisi iniziale (Fase 3)



Fase 4: Diagnosi incidenti

- 1 Il gruppo di assegnazione recupera l'incidente successivo.
- 2 L'ambito dell'incidente rientra nelle competenze del gruppo?
 - No: un gruppo non può riassegnare un incidente a un altro gruppo. Sono disponibili due modi per modificare l'assegnazione:
 - discutere con un altro gruppo la possibilità che questo assuma la proprietà dell'incidente; il nuovo gruppo può quindi assegnare l'incidente a se stesso;
 - trasferire nuovamente l'incidente all'Help Desk, se possibile con una raccomandazione.
 - Sì: il gruppo di assegnazione accetta l'incidente.
 - La conferma dell'incidente è indicata dalla modifica dello stato dell'incidente in **Work in progress** (in lavorazione).
- 3 Il gruppo tenta di risolvere l'incidente.
- 4 È necessario che il chiamante fornisca ulteriori informazioni?
 - No: procedere al passaggio 5.
 - Sì: cercare di contattare l'utente per ottenere tali informazioni.
 - Monitorare l'avanzamento per garantire che la risposta pervenga nei tempi prestabiliti.
 - Se non si riesce a contattare l'utente, riassegnare l'incidente all'Help Desk e sospendere il rilevamento dei tempi dell'incidente. Il monitoraggio degli incidenti sospesi è un compito dell'Help Desk.
 - L'Help Desk attende quindi la chiamata dell'utente per le ulteriori informazioni.
 - Riavviare il rilevamento dei tempi dell'incidente dopo la ricezione dei nuovi dati dall'utente.
- 5 È disponibile una soluzione definitiva?
 - Sì: procedere alla *Fase 5: Risoluzione incidenti aperti* a pagina 59.
 - No: vi è un rimedio provvisorio disponibile?
 - Sì: procedere alla *Fase 5: Risoluzione incidenti aperti* a pagina 59.
 - No: determinare se un altro gruppo è in grado di fornire una soluzione. Qualora ciò non sia possibile, riassegnare l'incidente all'Help Desk.

Flusso di lavoro Diagnosi incidenti (Fase 4)



Fase 5: Risoluzione incidenti aperti

1 Se è disponibile una soluzione definitiva:

- fornire e collaudare la soluzione;
- aggiornare la registrazione e modificare lo stato in "resolved" (risolto).

Nota: Codice di chiusura è un campo obbligatorio. Il codice di chiusura deve corrispondere alla soluzione dell'incidente. I codici di chiusura preconfigurati sono:

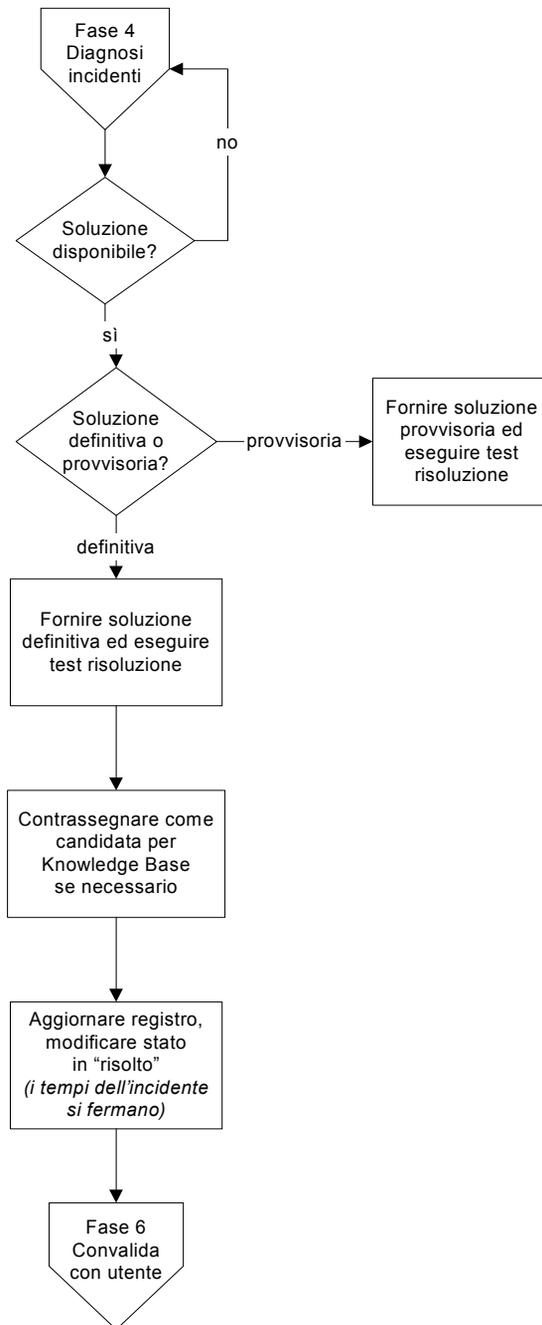
- *Advice and Guidance (consigli e indicazioni)*: per risolvere l'incidente sono stati forniti all'utente consigli e indicazioni.
- *Fault (errore)*: è stata fornita la risoluzione di un errore verificatosi in un sistema mediante assistenza di supporto all'utente, da personale di supporto che si è servito di strumenti di supporto remoto o da un tecnico che si è recato sul posto.
- *No Fault Found (nessun errore riscontrato)*: né il personale dell'assistenza, né l'utente sono stati in grado di riprodurre o replicare i sintomi dell'incidente.
- *User Error (errore utente)*: l'incidente è stato causato da un danno accidentale o da un utilizzo improprio del sistema.
- *User Closure (chiusura utente)*: l'utente ha risolto l'incidente, oppure i sintomi sono scomparsi tra la chiamata originale e l'intervento del personale dell'assistenza. L'utente ha richiesto la chiusura della chiamata.
- *Out of Scope (esula competenze)*: codice di chiusura utilizzato per le chiamate che esulano dalle competenze del servizio di assistenza.
- *Entitlement Failure (autorizzazione non riuscita)*: l'utente non è in grado di fornire dati di autorizzazione adeguati. La chiamata viene respinta.

- *Authentication Failure (autenticazione non riuscita)*: l'utente non è in grado di fornire un'adeguata verifica dell'identità quando richiede il ripristino di una password. Respingere la chiamata.
- *Temporary Fix (rimedio provvisorio)*: l'incidente è stato risolto con un rimedio provvisorio. Una soluzione definitiva è soggetta a una RdM.

Nota: Questo codice non si applica in caso di sostituzioni temporanee di hardware. In questo caso, sospendere il rilevamento dei tempi dell'incidente dopo la sostituzione dell'hardware e il ripristino dell'operatività dell'utente. Al ripristino dell'hardware originale, modificare lo stato dell'incidente in "resolved" (risolto) e chiuderlo.

- Interrompere il rilevamento dei tempi dell'incidente.
- 2 Vi è un rimedio provvisorio o una soluzione definitiva disponibile?
- Rimedio provvisorio: fornire e collaudare il rimedio provvisorio. Il codice di chiusura della risoluzione è "temporary fix" (rimedio provvisorio).
 - Soluzione definitiva: fornire e collaudare la soluzione.
 - Contrassegnare la risoluzione come candidata per la Knowledge Base.
- 3 Le soluzioni definitive sono sottoposte al processo ITIL di Analisi cause primarie.
- Esaminare tutti i rimedi provvisori.
 - Studiare gli eventuali incidenti sottostanti.
 - Generare delle RdM o nuovi report di incidente relativi agli incidenti sottostanti.

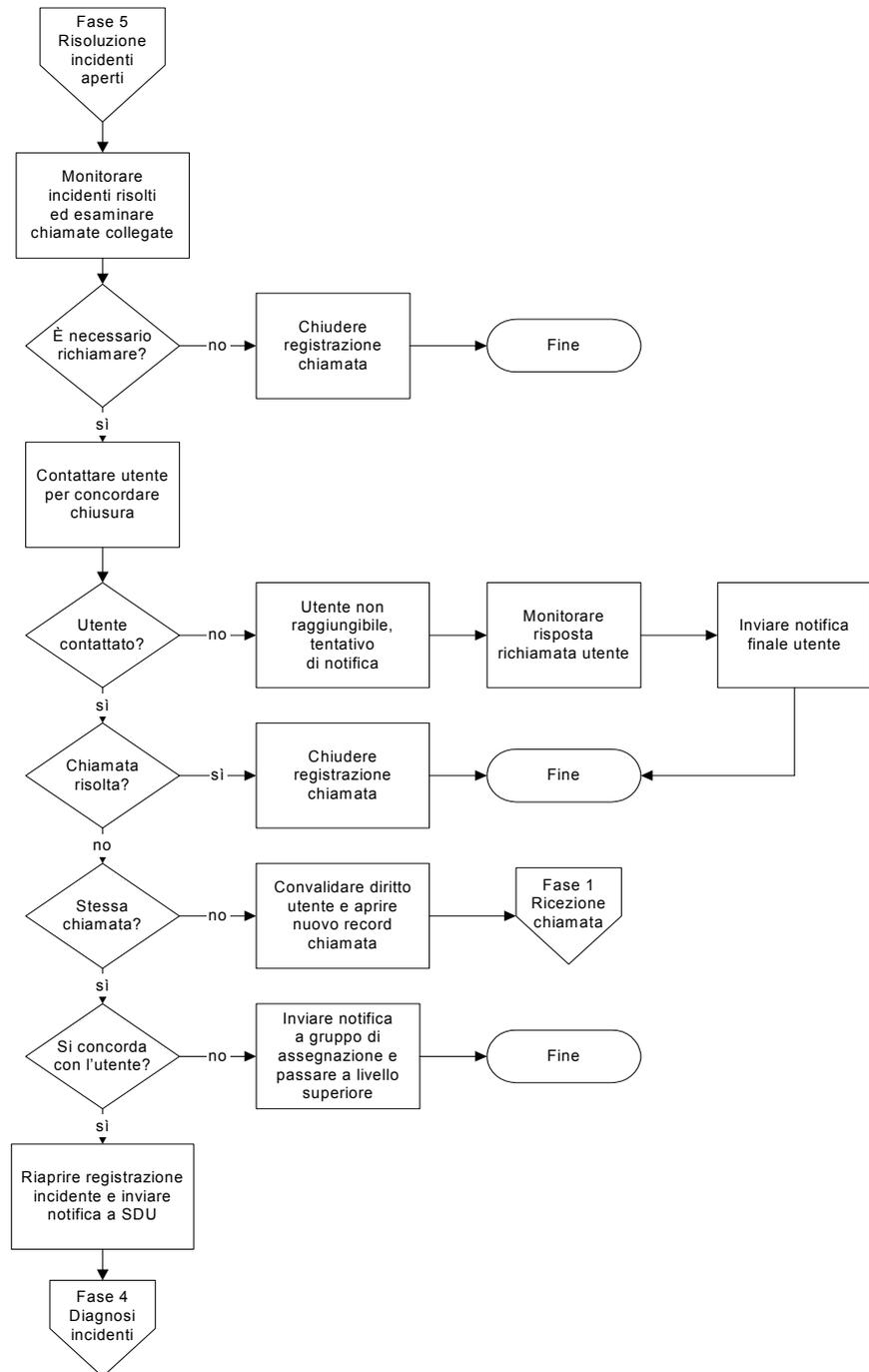
Flusso di lavoro Risoluzione incidenti aperti (Fase 5)



Fase 6: Convalida con l'utente

- 1 Monitorare gli incidenti risolti ed esaminare le chiamate collegate.
- 2 È necessario richiamare l'utente?
 - No: chiudere la chiamata e notificare l'utente (anche per posta elettronica).
 - Nota:** In molti casi la chiamata viene chiusa automaticamente dal sistema.
 - Al momento della risoluzione, l'incidente viene riassegnato all'Help Desk.
 - Terminare il processo.
 - Sì: contattare l'utente per concordare la risoluzione dell'incidente.
 - Se l'utente aveva chiesto di essere richiamato, contattarlo nella modalità concordata.
- 3 È stato possibile contattare l'utente?
 - No: tentare di notificare l'utente con altri sistemi (fax o posta elettronica).
 - Monitorare la risposta alla richiamata dell'utente.
 - Inviare una notifica finale all'utente.
 - Terminare il processo.
 - Sì: notificare l'utente che l'incidente è stato risolto.
- 4 L'utente concorda che la soluzione fornita risolve l'incidente?
 - Sì: chiudere la chiamata con il codice di chiusura corretto.
 - Terminare il processo.
 - No: esaminare il problema.
- 5 L'utente riscontra lo stesso problema?
 - No: verificare l'autorizzazione dell'utente e aprire un nuovo record di chiamata.
 - Iniziare dalla *Fase 1: Ricezione chiamata* a pagina 46
 - Sì: l'operatore concorda con l'utente?
 - Sì: riaprire la registrazione dell'incidente e notificare il gruppo di assegnazione che l'incidente è ancora aperto.
 - No: notificare il responsabile dell'Help Desk. L'incidente passa al livello superiore.

Flusso di lavoro Convalida con l'utente (Fase 6)



3 Analisi cause primarie

CAPITOLO

Analisi cause primarie consente di individuare la causa sottostante o *primaria* di un problema o incidente e di avviare degli interventi per correggere tale causa primaria attraverso una soluzione definitiva. Quando viene individuato il problema di fondo, o causa primaria, viene aperto un record di errore noto per documentare la soluzione per futura utilità. Gli errori noti sono quindi usati per avviare il processo di Gestione modifiche. Questo capitolo descrive il componente di ServiceCenter Analisi cause primarie (ACP).

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Introduzione* a pagina 66
- *Obiettivi di Analisi cause primarie (ACP)* a pagina 67
- *Analisi cause primarie (ACP) e Gestione incidenti* a pagina 67
- *Funzionamento di Analisi cause primarie* a pagina 68
- *Diagramma di flusso di Analisi cause primarie* a pagina 69
- *Attività di Analisi cause primarie* a pagina 70

Introduzione

Analisi cause primarie (RCA) implementa le metodologie di gestione dei problemi ITIL al fine di individuare soluzioni permanenti per i problemi di base che sono causa di incidenti. L'identificazione della causa primaria aiuta anche a ridurre al minimo l'impatto negativo degli incidenti sull'infrastruttura IT

- Quando viene creato un ticket di incidente, l'operatore dell'Help Desk può ricercare nel database ticket di errore noto o controllare se il problema corrisponde a uno di quelli riportati nel database di Analisi cause primarie (ACP). In assenza di corrispondenze, l'operatore può aprire un nuovo record di analisi cause primarie.
- Mentre il team di assistenza lavora all'esame della causa, ACP viene utilizzato per tenere traccia del record di causa primaria per ricerche future. Il team implementa la soluzione e ne informa il chiamante originale.
- I record di analisi cause primarie possono essere aperti e aggiornati ed è possibile impostare dei promemoria per la notifica automatica ai fini della prosecuzione. I record di incidenti correlati possono essere associati al record di causa primaria, così come le richieste di modifica.
- Se viene individuata una soluzione alternativa, il ticket di causa primaria può essere modificato in un errore noto, che il personale dell'Help Desk potrà consultare tramite ricerche nel database al momento di creare un nuovo ticket di incidente.
- Quando viene individuata una soluzione definitiva, il record di errore noto viene chiuso. Parte della soluzione può prevedere miglioramenti alla documentazione, al training e alle procedure di assistenza.
- Come negli altri componenti, i ticket vengono inviati automaticamente alle Inbox del personale e dei responsabili interessati. L'indagine, il monitoraggio e la risoluzione dei problemi di base sono sostenuti da esaurienti ricerche del database e della Knowledge Base.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'utilizzo di Analisi cause primarie, consultare la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Obiettivi di Analisi cause primarie (ACP)

Gli obiettivi di Analisi cause primarie sono:

- trovare gli errori nell'infrastruttura IT, registrarli, tenere traccia del loro andamento, trovare soluzioni e prevenire che si verifichino di nuovo;
- registrare le soluzioni in modo che siano rapidamente e facilmente disponibili al personale addetto all'assistenza, alla formazione e alla documentazione;
- identificare nella formazione o nella documentazione le aree che necessitano di miglioramento, e rendere facilmente accessibili i dati necessari per correggerle;
- risolvere in modo reattivo i problemi connessi agli incidenti;
- risolvere in modo preventivo i problemi prima che gli incidenti si verifichino.

ACP è collegato sia a Gestione incidenti che a Gestione modifiche.

Analisi cause primarie (ACP) e Gestione incidenti

L'obiettivo principale di Gestione incidenti è di consentire al cliente di riprendere il lavoro rapidamente. Tale obiettivo viene spesso raggiunto mediante una soluzione di ripiego, invece che con una soluzione definitiva.

L'obiettivo principale di ACP è di trovare la causa sottostante e una *soluzione definitiva* che prevenga incidenti futuri. Ciò richiede più tempo inizialmente, ma migliora il servizio nel lungo termine.

Analisi cause primarie è correlato a Gestione incidenti in diversi modi.

- I ticket di causa primaria possono essere aperti dai ticket di incidente.
- I dettagli e le cronologie presenti nei record degli incidenti sono impiegati a scopo di analisi. Tali dettagli sono indispensabili per un funzionamento efficace di ACP.
- I record di incidente sono collegati ai record di ACP.
- La Knowledge Base creata e gestita in ACP fornisce soluzioni per i ticket di incidente.

Funzionamento di Analisi cause primarie

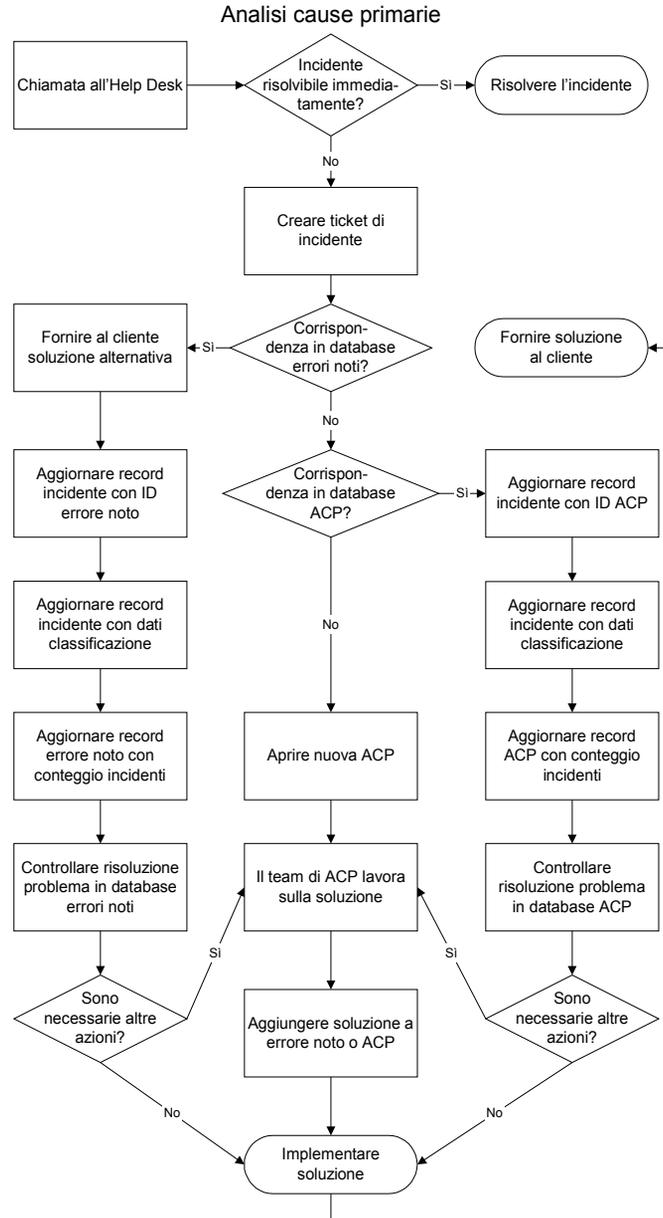
Analisi cause primarie consente di visualizzare automaticamente i record degli incidenti correlati e degli errori noti. Questi record secondari possono essere selezionati e aperti direttamente dalla visualizzazione elenco.

I ticket di causa primaria servono solo a scopo informativo. Il personale competente può riassegnare i ticket di causa primaria e trasferirli a un livello superiore. Il sistema può inoltre generare automaticamente avvisi e trasferire a un livello superiore una causa primaria per la quale non si trova una soluzione.

I ticket di causa primaria possono essere:

- aperti quando viene segnalato un incidente;
- inviati automaticamente al personale addetto al sistema;
- controllati e risolti dal personale e dai responsabili dei sistemi;
- inviati per posta elettronica o fax all'utente insieme alla soluzione della causa primaria segnalata.

Diagramma di flusso di Analisi cause primarie



Attività di Analisi cause primarie

Le attività relative alle best practice di ACP costituiscono un aspetto importante della stabilità dell'infrastruttura. La possibilità di individuare le cause primarie, trovare soluzioni permanenti, pianificare e tenere traccia delle modifiche e di prevenire futuri incidenti consente di tenere sotto controllo l'infrastruttura.

Le attività principali che rientrano nell'ambito di ACP sono:

- individuazione ed eliminazione delle cause primarie;
- individuazione e gestione degli errori noti;
- definizione di soluzioni strutturali.

Analisi cause primarie preventiva

L'ACP preventiva si occupa dell'individuazione delle cause primarie e della risoluzione dei problemi e degli errori noti prima del verificarsi di incidenti. Il controllo dei problemi e degli errori è reattivo: affronta i problemi e individua gli errori noti solo dopo il verificarsi di un incidente.

Le seguenti attività si incentrano invece sulla prevenzione di problemi o sull'adozione di decisioni strategiche.

- Analisi dell'andamento
- Interventi preventivi

Controllo dei problemi

Le attività di controllo problemi di Analisi cause primarie aiutano ad individuare la causa primaria degli incidenti e a fornire le relative informazioni all'Help Desk. Vengono anche forniti suggerimenti su soluzioni alternative, ove applicabili.

Attività di controllo problemi

- Un problema viene identificato quando:
 - i dati sugli incidenti rivelano incidenti ricorrenti;
 - i dati sugli incidenti mostrano che agli incidenti non corrispondono errori noti esistenti;
 - l'analisi dell'infrastruttura IT rivela un problema che può generare incidenti;
 - si verifica un incidente grave che richiede un intervento strutturale.

Nota: Aggiungere record di problema al database e collegarli a tutti i record di incidente associati. Registrare inoltre la soluzione e/o l'alternativa nel record del problema.

- Classificazione dei problemi

La classificazione dei problemi aiuta a determinare l'impatto del malfunzionamento di un componente e la quantità di lavoro richiesta per ripristinare il componente.

- Determinare: la categoria, l'impatto, l'urgenza e la priorità.
- L'urgenza può essere influenzata da: disponibilità di un rimedio provvisorio o una soluzione alternativa, possibilità di un ritardo pianificato di una risoluzione e valutazione dell'impatto sull'attività aziendale.

Nota: L'urgenza indica per quanto tempo è possibile differire la soluzione di un problema. La priorità indica l'*ordine* in cui i problemi devono essere affrontati.

- Indagine e diagnosi dei problemi

- L'obiettivo consiste nella diagnosi della causa sottostante degli errori noti.
- L'indagine riguarda anche le soluzioni alternative disponibili per gli incidenti correlati al problema.
- I record dei problemi vengono aggiornati con le soluzioni alternative consigliate.

Controllo degli errori

Il processo di controllo degli errori inizia con il rilevamento di un problema sottostante. Le attività di controllo degli errori si concentrano sugli errori noti fino alla loro eliminazione mediante l'implementazione di una modifica.

Attività di controllo errori

- Identificazione e registrazione degli errori
 - Un errore è identificato quando viene rilevato un problema.
 - L'errore diventa un *errore noto* quando si è individuata la causa primaria del problema e viene fornita una soluzione alternativa.
 - Accertarsi che il ticket di causa primaria venga aggiornato con tutte le attività di risoluzione.
- Valutazione degli errori
 - Eseguire una valutazione iniziale sui mezzi per risolvere l'errore.
 - Se necessario, completare una richiesta di modifica.
 - Collegare il record della richiesta di modifica al record dell'errore noto.
- Registrazione della risoluzione degli errori
 - Registrare la risoluzione degli errori noti nel sistema di Analisi cause primarie.
 - Immettere i dati nella Knowledge Base. Questa base di dati contiene informazioni relative agli elementi di configurazione, ai sintomi e alle risoluzioni. In tal modo i dati sono consultabili per la risoluzione di incidenti ed errori noti futuri.
- Chiusura degli errori
 - Chiudere il record di errore noto dopo l'implementazione delle modifiche.
 - Chiudere gli eventuali ticket di incidente o causa primaria associati.
- Monitoraggio della risoluzione di problemi ed errori
 - Il controllo errori verifica l'avanzamento della risoluzione di errori noti; Gestione modifiche è responsabile dell'elaborazione di richieste di modifica.
 - Analisi cause primarie verifica l'impatto di problemi ed errori noti sui servizi.
 - Se l'impatto diventa rilevante, Analisi cause primarie trasferisce il problema al livello superiore.

4 Gestione modifiche

CAPITOLO

Gestione modifiche è il processo di individuazione di un assetto dell'azienda desiderato per il futuro, di analisi dello stato corrente e dell'elaborazione di un piano di transizione che descriva i passaggi necessari al raggiungimento dell'obiettivo.

Questo capitolo illustra come utilizzare Gestione modifiche per garantire l'impiego di metodi e procedure standardizzate per una gestione efficiente e tempestiva di tutte le modifiche all'infrastruttura dell'organizzazione.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Introduzione* a pagina 74
- *Attività* a pagina 75
- *Richieste di modifica (RdM)* a pagina 77
- *Ruoli di Gestione modifiche* a pagina 81
- *Flusso di lavoro di Gestione modifiche* a pagina 82

Introduzione

L'obiettivo di Gestione modifiche (GM) è di ridurre al minimo l'impatto delle modifiche sulla qualità dei servizi. Di solito, le modifiche sono parte della soluzione a ticket di incidente o a record di analisi cause primarie ed errori noti. Alcune modifiche, come ad esempio l'aggiornamento di server centrali o installazioni di rete, possono coinvolgere spesso molti utenti.

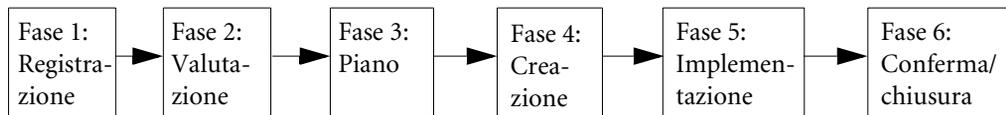
Il flusso di lavoro preconfigurato di Gestione modifiche consente al personale e al management di svolgere le seguenti attività:

- Creare un ticket di richiesta di modifica (RdM), assegnandovi un identificativo univoco a cui faranno capo tutte le attività correlate. Le modifiche sono classificate per categorie, come quelle predefinite di ServiceCenter, quali HW (hardware) e MAC (spostamento/aggiunta/modifica generica). È possibile definire categorie adatte ai singoli casi.
- In un record di modifica, identificare le attività (processi di lavoro) necessarie per portare a termine la modifica. Il sistema può essere impostato per inviare notifiche automatiche alle persone responsabili dell'esecuzione delle attività. Le Inbox rappresentano per il personale tecnico un modo efficiente per gestire il proprio carico di lavoro. Per facilitare il monitoraggio, il reporting e l'assegnazione delle attività, a queste vengono attribuite categorie.
- Tenere traccia di un flusso di lavoro ed effettuare query su di esso durante l'intero ciclo di implementazione. Le fasi sono insiemi di compiti all'interno di un'attività o di una modifica che definiscono la sequenza logica di passaggi ripetibili nel corso del ciclo di implementazione della modifica. Solitamente una RdM è costituita da quattro fasi:
 - Valutazione: la RdM viene aperta e approvata.
 - Creazione: la modifica viene assegnata al personale responsabile della sua implementazione.
 - Test: i dati e i risultati del test della modifica sono registrati. Se il test non viene superato, il ciclo della RdM torna alla fase di creazione.
 - Implementazione: se il test ha avuto esito positivo, la modifica viene implementata. L'implementazione può essere registrata nei dettagli, incluso un processo di revisione che documenti il successo o l'insuccesso dell'implementazione della modifica.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione modifiche, consultare la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Il flusso di lavoro preconfigurato di ServiceCenter consente di:

- fornire all'Help Desk degli strumenti di controllo e garantire che modifiche non adeguatamente pianificate non abbiano conseguenze negative sull'attività aziendale;
- calcolare il rischio aziendale e operativo;
- associare le chiamate agli incidenti, gli incidenti agli errori noti e gestire il processo di risoluzione;
- inviare una notifica agli approvatori delle modifiche seguendo l'ordine di autorità per la creazione di una RdM;
- inviare agli utenti notifiche automatiche al momento del completamento e di scadenze.



Attività

Il flusso di lavoro preconfigurato di ServiceCenter funge da guida nelle attività di base di Gestione modifiche, dalla pianificazione delle modifiche all'infrastruttura alla loro implementazione.

■ Registrazione delle modifiche

Seguire le procedure per la documentazione delle RdM. Decidere quali persone all'interno dell'azienda devono essere autorizzate a *richiedere* modifiche.

■ Assegnazione delle priorità

A ogni RdM deve essere assegnata una priorità. La priorità viene stabilita in base all'impatto del problema e alla sua urgenza.

■ Categorizzazione delle modifiche

Considerare il livello di rischio associato a ciascuna RdM prima di concedere l'approvazione definitiva alla modifica. Decidere come procedere in base alla categoria assegnata alla RdM.

■ Valutazione dell'impatto e delle risorse

Considerare:

- l'impatto che la modifica avrà sulle attività aziendali;
- l'effetto che la modifica avrà sull'infrastruttura;
- l'impatto su altri servizi dell'infrastruttura;
- le conseguenze della *mancata* implementazione della modifica;
- le risorse IT e di altro genere necessarie all'implementazione della modifica.

■ Approvazione delle modifiche

Decidere i livelli di approvazione delle modifiche e quali persone all'interno dell'azienda saranno autorizzate all'approvazione delle modifiche.

■ Pianificazione delle modifiche

È più funzionale implementare una modifica alla volta o diverse modifiche contemporaneamente? Pianificare le modifiche in modo che abbiano il minor impatto possibile sulla normale attività aziendale.

■ Creazione, verifica e implementazione delle modifiche

Implementare e collaudare la modifica.

■ Revisione delle modifiche

Trascorso un intervallo di tempo prestabilito, esaminare tutte le modifiche implementate. Verificare che la modifica abbia avuto l'effetto desiderato, che gli utenti siano soddisfatti e che l'implementazione della modifica sia avvenuta entro i tempi e i costi previsti.

Richieste di modifica (RdM)

Le best practice prescrivono che le modifiche all'infrastruttura siano sempre promosse da una RdM formale. Il processo di modifica può avere inizio dopo la ricezione della RdM e l'analisi dei requisiti aziendali e dello stato corrente.

Dopo la ricezione di una chiamata, la verifica dell'autorizzazione e l'identificazione della chiamata come RdM, la chiamata viene inoltrata a Gestione modifiche.

Viene dapprima steso un piano del progetto. Si individuano le risorse richieste e viene creato un piano di emergenza o di gestione degli imprevisti. Quindi viene svolta un'analisi dell'impatto della RdM e viene determinato il livello di rischio. Infine il piano viene verificato, l'implementazione ha inizio, le modifiche approvate vengono monitorate in punti chiave della fase di implementazione e viene eseguita una valutazione a posteriori del progetto.

Nota: Prima che il processo di modifica possa avere inizio, è necessario comprendere lo stato corrente dell'infrastruttura interessata, tutti i sistemi correlati e il modo in cui tali sistemi sono utilizzati in azienda.

Le RdM sono richieste di modifica di elementi dell'infrastruttura IT quali:

- approvvigionamento e installazione di nuove apparecchiature
- aggiornamenti al sistema
- trasferimenti di ufficio
- aggiornamenti dei sistemi operativi o delle applicazioni
- installazione di nuovo software
- installazione di apparecchiature IT in un nuovo edificio.

Tutte le richieste di questo tipo devono seguire il processo di richiesta di modifica.

Assegnazione di categorie alle richieste

Vi sono due motivi per l'assegnazione di categorie alle richieste di modifica:

- determinare quale livello di modifica rientra negli importi preventivati per i servizi IT e quale è soggetto a costi aggiuntivi;
- garantire che tutte le modifiche richieste che comportano rischi significativi per l'attività aziendale siano controllate e implementate in modo da ridurre al minimo tali rischi.

Categorie delle RdM

Alle RdM sono assegnate le seguenti categorie:

Categoria 1 - Modifica aziendale fondamentale: richiesta di una modifica su larga scala della piattaforma aziendale o del sistema operativo, trasferimento fisico dell'unità operativa, aggiunta ai servizi di una nuova attività o di una sede importante.

Categoria 2 - Modifica aziendale: richiesta di aggiornamento del software distribuito (ad esempio una nuova versione di antivirus), trasferimento di un'unità operativa in una diversa area della stessa ubicazione o modifica alla configurazione standard.

Categoria 3 - Modifica minima: richiesta di installazione o spostamento di un massimo di 10 nuove workstation o risorse associate, compreso il software della configurazione standard all'interno di una stessa ubicazione.

Priorità delle modifiche

Le priorità delle modifiche sono le seguenti:

Modifica di emergenza: una modifica di emergenza ha il solo scopo di implementare una modifica critica all'ambiente operativo, prevenendo allo stesso tempo interruzioni delle attività aziendali. Il ciclo di vita delle modifiche di emergenza è seguito in modo retrospettivo e richiede il massimo livello di autorizzazione.

Modifica accelerata: viene attuata una modifica accelerata quando motivi aziendali richiedono l'implementazione della modifica in tempi inferiori a quelli indicati nel contratto sul livello di servizio. Tali modifiche seguono una versione accelerata del ciclo di vita completo e richiedono quindi un livello di autorizzazione più elevato.

Modifica normale: una modifica normale viene attuata nei tempi definiti nel contratto sul livello di servizio.

Definizioni delle categorie di modifica

IMAC: approvvigionamento, installazione, spostamento, modifica o aggiornamento che richiede la visita di un solo tecnico presso la postazione dell'utente per eseguire il servizio richiesto, compresi interventi sulle periferiche collegate direttamente. Le IMAC standard sono quelle modifiche che si attengono strettamente all'SLA per quanto riguarda le quantità, i tempi previsti, il basso rischio aziendale e le configurazioni concordate.

Amministrazione utenti: aggiunta, eliminazione o modifica di profili di accesso utente a sistemi quali server condivisi, posta elettronica, applicazioni e database aziendali. Laddove praticabile, tali operazioni saranno svolte dal Service Desk mediante strumenti di gestione remota o aziendale, conformemente ai criteri e alle linee guida di protezione del cliente.

Solo approvvigionamento: nei casi in cui l'utente non richiede attività di installazione o configurazione, ad esempio nel caso di un PDA o di un telefono cellulare. Questa modifica garantisce che l'elemento venga registrato nel database delle risorse.

Rete: modifica riguardante l'infrastruttura di comunicazione dati, suddivisa in 3 tipi con diverse categorie di impatto predefinite.

Telecomunicazioni: modifica alla configurazione richiesta per l'infrastruttura di comunicazione vocale.

Applicazioni aziendali: modifica al codice applicativo aziendale che comporta la distribuzione del software ai sistemi client o a server distribuiti o l'introduzione di una modifica software a un sistema host.

Infrastruttura condivisa: modifica all'hardware, al sistema operativo o all'ubicazione di un elemento di un'infrastruttura condivisa diversa dalla rete di comunicazione. Ciò riflette la natura del sistema da modificare e quindi la corrispondente categoria di impatto predefinita.

Protezione: modifica ai criteri o ai meccanismi di protezione. Ciò comprende ad esempio l'aggiornamento del software antivirus o una modifica all'accesso agli uffici del cliente dopo l'orario di lavoro.

Gestione servizi: modifica ai requisiti contrattuali del servizio, quale l'introduzione di un nuovo sito del cliente.

Formazione: richiesta di corsi di formazione per singoli o gruppi di utenti.

Attrezzature: modifica richiesta per le attrezzature del sito del cliente, ad esempio lo spostamento dell'arredo dell'ufficio.

Altro: modifica che non rientra nelle definizioni dei tipi di modifica illustrati. Tali modifiche verranno esaminate per l'assegnazione del tipo corretto o l'eventuale introduzione di un nuovo tipo di modifica.

Stato della modifica

Il processo di modifica è suddiviso in 6 fasi: registrazione, valutazione, pianificazione, creazione, implementazione e conferma/chiusura. Ciascuna di queste fasi è gestita utilizzando i seguenti flag di stato:

Initial Pending (iniziale in attesa): in attesa di accettazione della richiesta di modifica nella fase.

Initial Approved (iniziale approvata): la richiesta di modifica è stata confermata ed è in transito nella fase.

Initial Disapproved (iniziale disapprovata): la richiesta di modifica non è stata confermata nella fase. Ciò significa che la relativa attività di approvazione non è stata superata e la richiesta di modifica è stata quindi respinta. In tutti i casi simili la richiesta di modifica sarà chiusa e potrà essere creata una nuova richiesta di modifica ove necessario.

Closed Approval (chiusa approvata): la richiesta di modifica ha completato la fase. Tale modifica allo stato avvierà inoltre la fase seguente con stato "Initial Pending".

Closed Disapproved (chiusa disapprovata): la richiesta di modifica non ha completato la fase ed è stata respinta. In tutti i casi simili la richiesta di modifica sarà chiusa e potrà essere creata una nuova richiesta di modifica ove necessario.

Codici di chiusura fasi e modifiche

Completed (completata): la modifica è stata regolarmente completata e confermata dall'utente. Sono anche state completate tutte le attività di amministrazione associate, quali la notifica all'amministratore del database delle risorse.

Failed (non riuscita): la modifica è stata bloccata durante l'implementazione e riportata a uno stato precedente concordato. Non vi sono ulteriori azioni da intraprendere per questa modifica.

Rejected-Financial (respinta - finanziario): il cliente respinge la modifica durante l'elaborazione per motivi finanziari.

Rejected-Technical (respinta - tecnico): la modifica è respinta in quanto non realizzabile tecnicamente nel rispetto degli standard, delle linee guida e delle strategie concordate con il cliente.

Rejected-Security (respinta - protezione): la modifica è respinta perché comprometterebbe i criteri di protezione del cliente; può trattarsi ad esempio della richiesta da parte di un dipendente di diritti di accesso al sistema del personale.

Withdrawn (ritirata): la modifica è stata ritirata dall'iniziatore della richiesta prima del raggiungimento dei punti di autorizzazione formali.

Ruoli di Gestione modifiche

I seguenti termini sono impiegati in tutto il capitolo per identificare i vari ruoli all'interno di Gestione modifiche.

Amministratore modifica: l'amministratore di Gestione modifiche.

Iniziatore modifica: persona che può non disporre dell'autorizzazione a richiedere una modifica e agisce quindi attraverso uno sponsor della modifica.

Proprietario modifica: coordinatore e responsabile dell'implementazione completa della modifica.

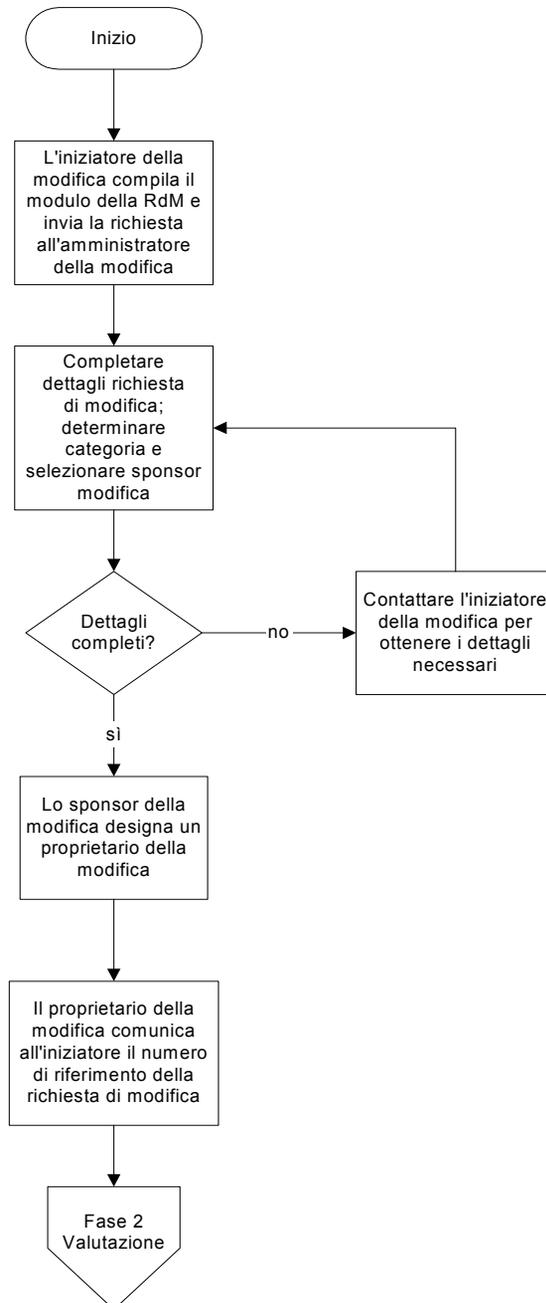
Sponsor della modifica: persona che dispone dell'autorizzazione per la richiesta di una modifica, per se stesso o per un'altra persona o gruppo.

Flusso di lavoro di Gestione modifiche

Fase 1: Registrazione

- 1 Completare i dettagli della richiesta di modifica e determinare la categoria.
 - Tutti gli aggiornamenti ai campi del record di chiamata saranno riportati nel record di modifica all'atto della creazione della richiesta di modifica. Inoltre i dettagli del contatto saranno riportati nella scheda Contatto della richiesta di modifica.
 - I dettagli relativi all'iniziatore modifica e a ogni risorsa interessata sono già raccolti.
 - Selezionare uno sponsor della modifica dalla tabella degli sponsor delle modifiche.
- 2 Accertarsi che tutti i dettagli siano stati completati.
 - Se la richiesta di modifica è stata inviata elettronicamente, chiamare l'iniziatore della modifica.
- 3 Assegnare il proprietario della modifica.
 - Questo ruolo è predefinito in base al tipo di richiesta di modifica.
- 4 Comunicare all'iniziatore della modifica il numero di riferimento della richiesta di modifica.
 - Si tratta del numero della richiesta di modifica. Al chiamante non viene fornito il numero della chiamata. Gli aggiornamenti vengono inseriti nella scheda Descrizione della richiesta di modifica.

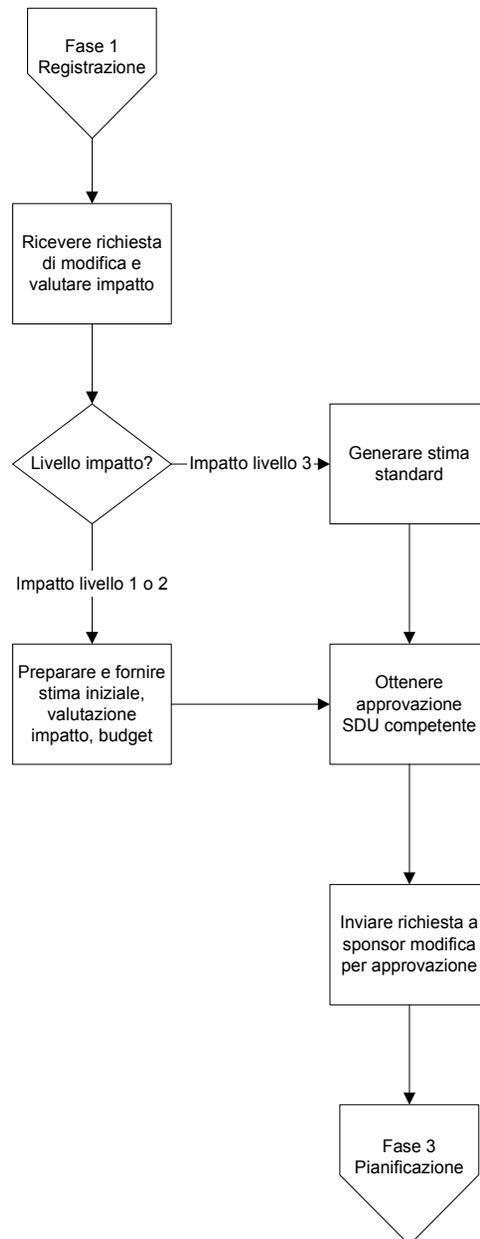
Flusso di lavoro Registrazione



Fase 2: Valutazione

- 1 Ricevere la richiesta di modifica, convalidare l'impatto e confermare la priorità.
 - Se la priorità viene modificata in Accelerata o Di emergenza, il passaggio della richiesta di modifica attraverso ServiceCenter viene reso più rapido.
- 2 Generare una stima standard.
 - Per ciascun progetto devono essere esplicitate regole riguardanti il prezzo, i costi e il piano di implementazione.
- 3 Preparare e comunicare la stima iniziale, la valutazione dell'impatto iniziale e il budget.
- 4 L'amministratore della modifica invia la stima allo sponsor della modifica per l'approvazione.
- 5 Ottenere l'approvazione del Service Desk.
 - L'obiettivo consiste nel favorire la partecipazione e l'impegno del personale, la prevenzione degli errori e la pianificazione delle risorse.

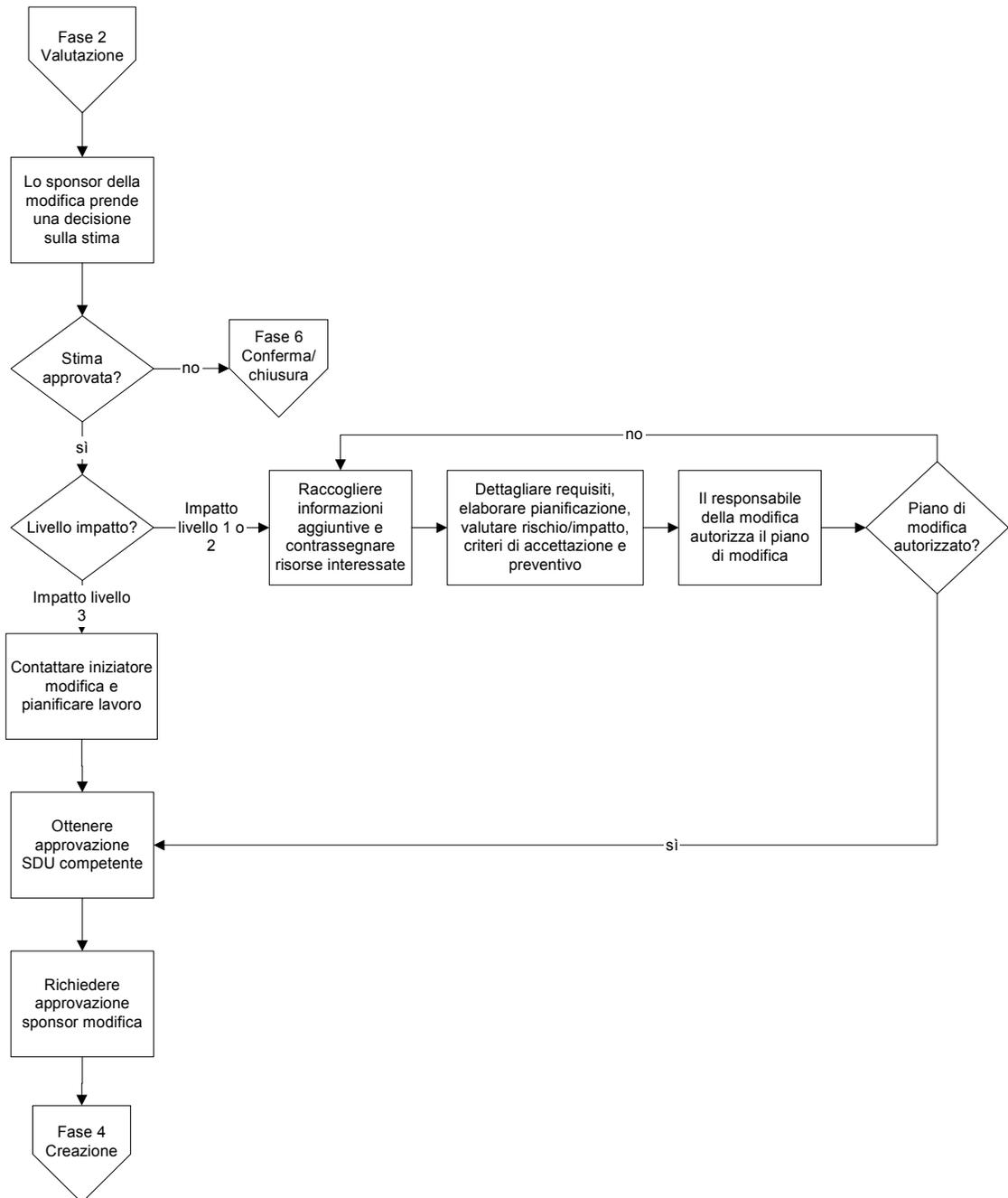
Flusso di lavoro Valutazione



Fase 3: Pianificazione

- 1 Lo sponsor prende una decisione sulla stima
 - Avisare lo sponsor della modifica tramite posta elettronica della necessità di approvazione. È disponibile un campo nel quale lo sponsor della modifica può inserire commenti.
 - Sospendere il rilevamento dei tempi in attesa dell'approvazione.
 - Una richiesta di modifica può essere approvata o disapprovata.
 - La disapprovazione ha come conseguenza la chiusura della richiesta di modifica. La richiesta di modifica viene chiusa anche in caso di disapprovazione dovuta all'assegnazione di uno sponsor della modifica errato. L'iniziatore della modifica designa quindi un nuovo sponsor della modifica.
- 2 Contattare l'iniziatore e pianificare le attività
 - Le richieste di modifica con livello di impatto 3 devono avere piani predefiniti, regole di regressione e criteri di accettazione prodotti dai progetti di implementazione.
 - Il livello di standardizzazione di alcune richieste di modifica è tale che tutte le fasi di pianificazione e creazione sono predefinite e non richiedono ulteriori approvazioni.
- 3 Raccogliere informazioni aggiuntive e contrassegnare le risorse interessate
 - Il proprietario della modifica può contrassegnare le risorse confermate. Le regole di identificazione delle risorse dipendono dai singoli contratti.
 - Il proprietario della modifica contrassegna i tag della risorsa all'interno della richiesta di modifica.
- 4 Specificare i dettagli dei requisiti, elaborare il piano, l'accettazione, la valutazione dell'impatto e il preventivo
 - Sono obbligatori tutti gli elementi sopraelencati, a seconda della natura della richiesta di modifica.
- 5 Autorizzare il piano
 - Il responsabile della modifica controlla la qualità e la completezza del piano e, se necessario, lo respinge richiedendo informazioni aggiuntive.

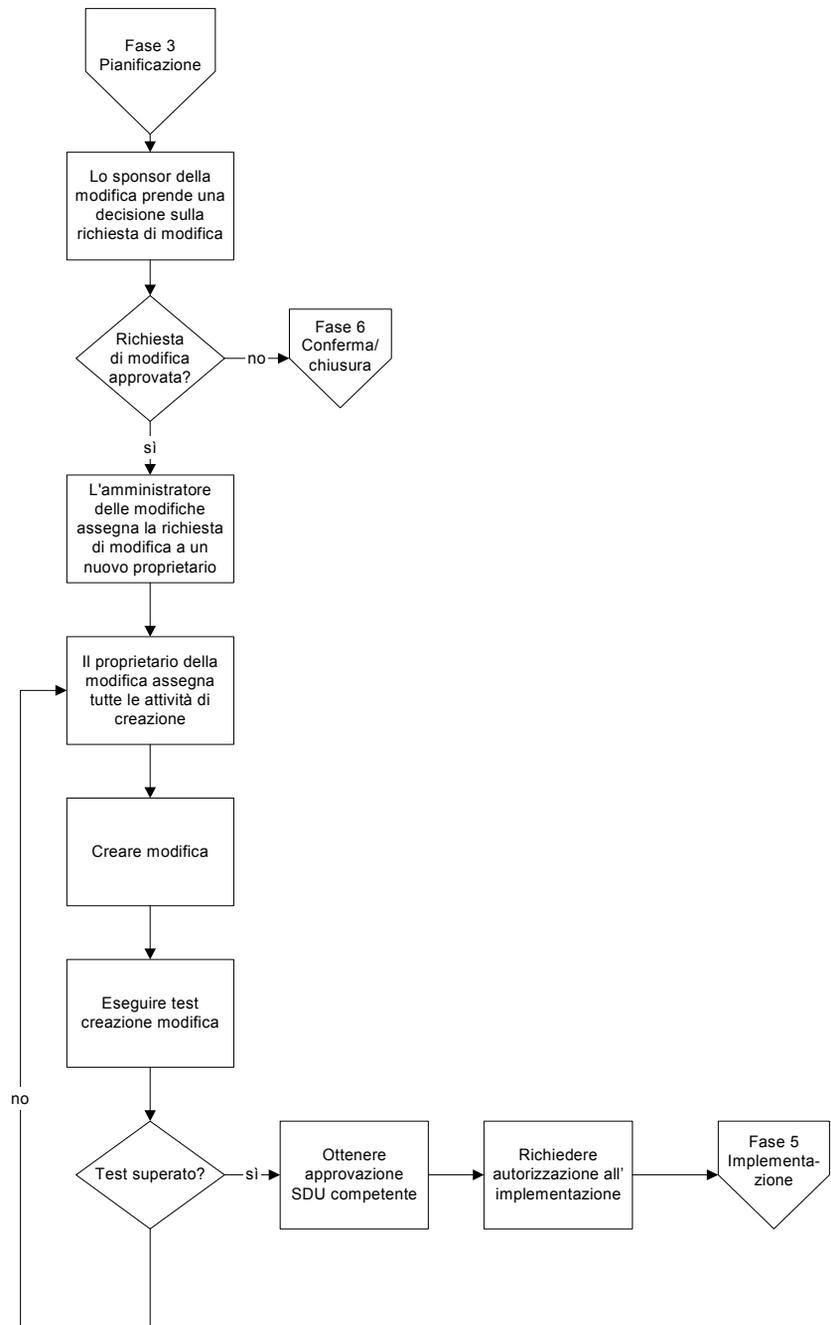
Flusso di lavoro Pianificazione



Fase 4: Creazione

- 1 Lo sponsor prende una decisione sul piano
 - Avisare lo sponsor della modifica della necessità di approvazione.
 - Sospendere il rilevamento dei tempi in attesa dell'approvazione.
 - All'atto della disapprovazione formale del piano, chiudere la richiesta di modifica. È tuttavia possibile apportare modifiche marginali di comune accordo tra lo sponsor e il proprietario della modifica senza disapprovare formalmente il piano.
 - Anche una disapprovazione dovuta a un rifiuto del metodo o a modifiche nei requisiti ha come conseguenza la chiusura della richiesta di modifica e la creazione di una nuova richiesta. Riutilizzare il materiale ancora valido della richiesta di modifica disapprovata per accelerare la nuova richiesta di modifica.
- 2 Assegnare al proprietario della modifica
 - In alcuni casi può essere necessario riassegnare la richiesta di modifica a un nuovo proprietario.
- 3 Assegnare tutte le attività di creazione
 - Il proprietario della modifica assegna le attività di creazione conformemente al piano. Ogni attività ha un proprietario.
 - ServiceCenter è basato sul concetto di attività. Le attività possono essere assegnate all'interno di una fase e devono essere tutte completate prima di procedere alla fase successiva.
- 4 Produrre un piano di regressione
 - Questo piano viene generalmente prodotto in un momento successivo.

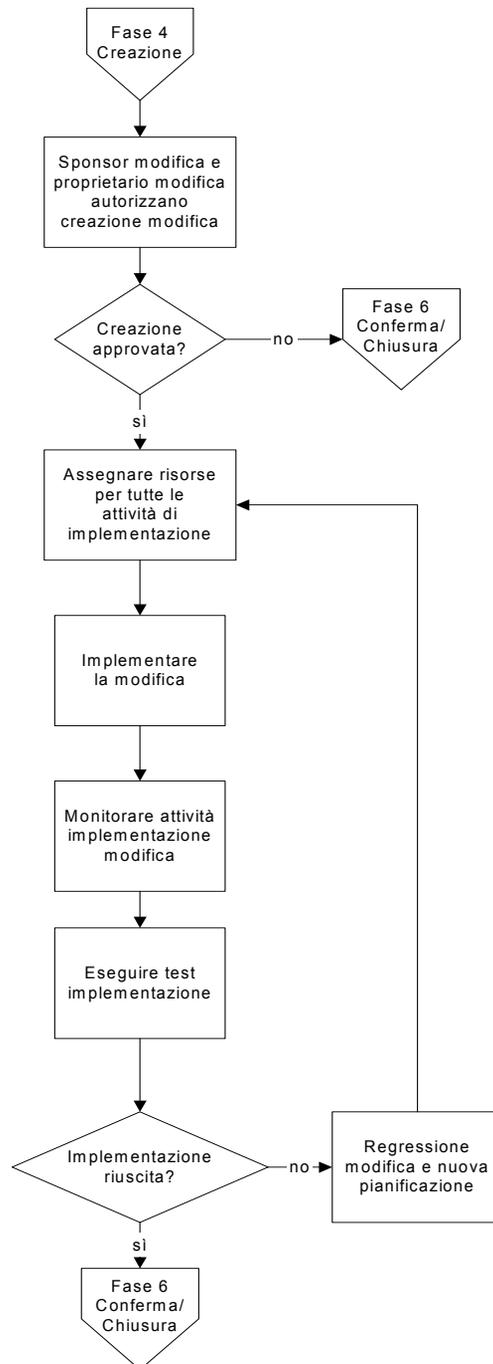
Flusso di lavoro Creazione



Fase 5: Implementazione

- 1 Il proprietario della modifica autorizza l'implementazione
 - Questa attività è coordinata tra il proprietario e l'iniziatore della modifica.
- 2 Lo sponsor della modifica autorizza l'implementazione
 - Lo sponsor della modifica competente viene avvisato tramite posta elettronica della necessità di approvazione. Per eseguire tale attività è possibile accedere al sistema e fornire l'approvazione.
 - In attesa dell'approvazione, il rilevamento dei tempi viene sospeso.
- 3 Assegnare tutte le attività di implementazione
 - Dovrebbero essere ora disponibili maggiori dettagli rispetto alla fase di creazione.

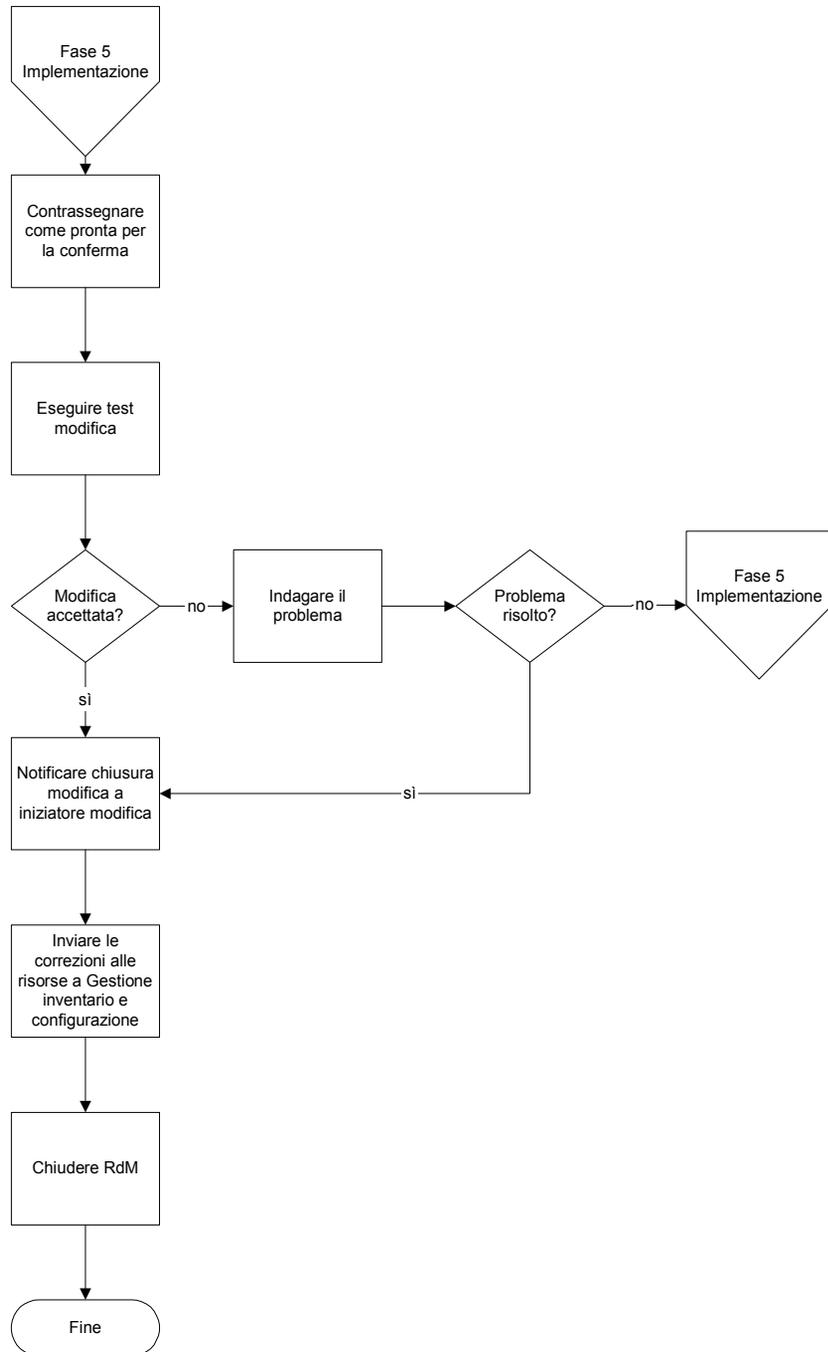
Flusso di lavoro Implementazione



Fase 6: Conferma/chiusura

- 1 Contrassegnare come pronta per l'accettazione
 - Il livello di formalità dipende dalla categoria della richiesta di modifica e dai criteri di accettazione definiti.
 - Il rilevamento dei tempi utilizzato per l'SLA viene ora arrestato.
- 2 Indagine e regressione
 - Ciò comprende procedure specifiche del singolo servizio gestito.
- 3 Chiudere la richiesta di modifica
 - Comprende l'immissione di un codice di chiusura e la segnalazione della soluzione come candidata per la Knowledge Base.

Flusso di lavoro Conferma/chiusura



5 Gestione inventario

CAPITOLO

Gestione inventario (abbreviato come GIC: Gestione inventario/ configurazione) consente di individuare, controllare, mantenere e verificare in modo efficiente le versioni degli elementi di configurazione (EC) esistenti nell'infrastruttura IT.

Questo capitolo illustra come utilizzare Gestione inventario per facilitare il monitoraggio di componenti software e hardware e delle loro relazioni all'interno della rete, memorizzando informazioni relative a dispositivi, servizi e software per PC.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Introduzione* a pagina 96
- *Flusso di lavoro di GIC* a pagina 97

Introduzione

Un monitoraggio accurato di incidenti e modifiche comincia dal controllo delle risorse e delle loro relazioni. Le best practice di settore consentono di *pianificare* le modifiche, invece di limitarsi a realizzarle quando sorge la necessità. Questo è un aspetto importante di GIC, in quanto la pianificazione preventiva consente di comprendere l'impatto potenziale di un incidente o di una modifica sull'infrastruttura.

Tutte le risorse sono definite nel file device, che costituisce la base di Gestione inventario. I dettagli di ciascun record possono includere contatto, ubicazione e cronologia delle interruzioni del servizio. Altre applicazioni di ServiceCenter, come Gestione incidenti e Gestione modifiche, accedono a questo archivio di dati nei file di inventario per compilare i campi dei moduli utilizzando record di collegamento.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'utilizzo di Gestione inventario, consultare la *Guida per l'utente* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Il flusso di lavoro preconfigurato di GIC di ServiceCenter tiene traccia delle risorse e delle configurazioni IT che costituiscono l'infrastruttura. Queste possono essere hardware, software e documentazione associata. Vengono anche monitorate le relazioni tra questi componenti.

GIC costituisce la base di Gestione incidenti, Analisi cause primarie e Gestione modifiche, come descritto in dettaglio nei capitoli seguenti della guida.

Attività

GIC comprende cinque attività di base. L'adozione di un processo che comprenda tutte e cinque queste attività garantisce che le risorse vengano monitorate in modo efficace.

Le attività di base che rientrano nell'ambito di GIC sono:

- **Pianificazione**

Pianificazione della funzione, della portata e degli obiettivi di GIC per l'azienda.

- **Identificazione e raccolta dati**

Identificazione e classificazione di tutti i componenti IT esistenti presso l'azienda. Le informazioni monitorate comprendono un identificatore della risorsa, il contatto, le relazioni di rete con le altre risorse e dati sul modello e/o la versione. Immettere queste informazioni nel database.

- **Manutenzione inventario**

Garantisce il continuo aggiornamento e l'accuratezza delle informazioni riguardanti i componenti IT. I componenti possono essere aggiunti, modificati o rimossi solo in base a documentazione di controllo, ad esempio una RdM approvata.

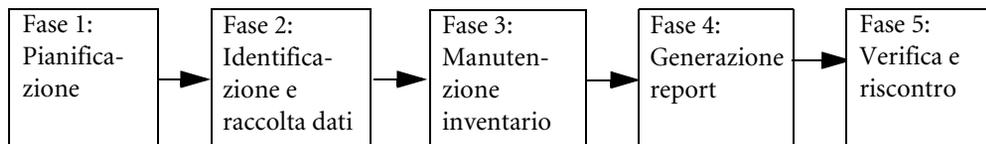
- **Generazione report**

Esecuzione di report dei dati attuali e storici riguardanti ciascun componente IT durante tutto il suo ciclo di vita. I report di stato consentono di tenere traccia delle modifiche ai componenti.

- **Verifica e riscontro**

Controllo e verifica dell'esistenza fisica dei componenti IT e riscontro della loro corretta registrazione nel database.

Flusso di lavoro di GIC



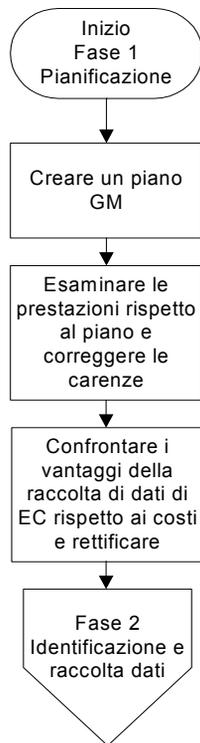
Le seguenti fasi sono basate sui processi standard ITIL.

Fase 1: Pianificazione

La fase di Pianificazione si articola nei seguenti passaggi.

- 1 Creare un piano di Gestione configurazione relativo alla propria organizzazione che definisca quanto segue:
 - Funzione, portata e obiettivi di Gestione configurazione
 - Ruoli e responsabilità di Gestione configurazione
 - Convenzioni di denominazione per gli elementi di configurazione (EC)
 - Pianificazione e procedure per eseguire le attività di Gestione configurazione:
 - Pianificazione
 - Identificazione e raccolta dati
 - Manutenzione inventario
 - Generazione report
 - Verifica e riscontro
 - Configurazione dei sistemi di Gestione configurazione, inclusi portata e interfacce chiave.
 - Operazioni di servizio, compresa la gestione delle licenze e il periodo di ritenzione degli elementi di configurazione.
- 2 Esaminare con regolarità il carico di lavoro e le prestazioni delle risorse rispetto al piano e provvedere a eventuali mancanze.
- 3 Confrontare il costo dell'acquisizione e gestione di dati relativi agli elementi di configurazione rispetto agli attuali vantaggi conseguiti; eliminare eventuali dati ridondanti o non più necessari.

Flusso di lavoro Pianificazione



Fase 2: Identificazione e raccolta dati

La fase di Identificazione e raccolta dati si articola nei seguenti passaggi.

- 1 Eseguire un inventario fisico dei componenti IT e associarvi degli ID risorse.

Se un riscontro fisico non è possibile, ricavare dati aggiornati da record esistenti.

- 2 Immettere nel database i dati relativi ai componenti.

Immettere nel database i dati di tutte le risorse, compreso l'hardware, i componenti della rete, il software di sistema, le applicazioni personalizzate e i database fisici.

Considerare:

- Il livello di dettaglio necessario per i dati sulle risorse. Ad esempio, potrebbe essere sufficiente indicare "personal computer" oppure potrebbero essere necessari dati più dettagliati quali memoria, spazio su disco, velocità dell'unità CD-ROM, monitor e tastiere).
- Presenza di limitazioni riguardo alle dimensioni del database per la memorizzazione dei dati dell'inventario
- Flusso di lavoro Pianificazione

Flusso di lavoro Identificazione e raccolta dati



Fase 3: Manutenzione inventario

Un'esecuzione periodica dei passaggi per la manutenzione dell'inventario garantisce la stabilità dell'infrastruttura e il controllo delle risorse.

La fase di Manutenzione inventario si articola nei seguenti passaggi.

- 1 Abbinare e assegnare le licenze del software alle risorse.
 - Produrre un elenco delle licenze ottenute.
 - Includere i seguenti dettagli: durata licenza, versione software e numero di installazioni coperte dalla licenza.
 - Eseguire un report per individuare software installato privo di licenza.
 - Confrontare l'elenco con le licenze registrate.
 - Abbinare l'eventuale software privo di licenza alle licenze disponibili o ottenere nuove licenze.
- 2 Assegnare le risorse ai contratti.
- 3 Esaminare le assegnazioni di risorse
- 4 Aggiornare i valori relativi allo stato delle risorse.
- 5 Archiviare ed eliminare i dati storici.

Flusso di lavoro Manutenzione inventario



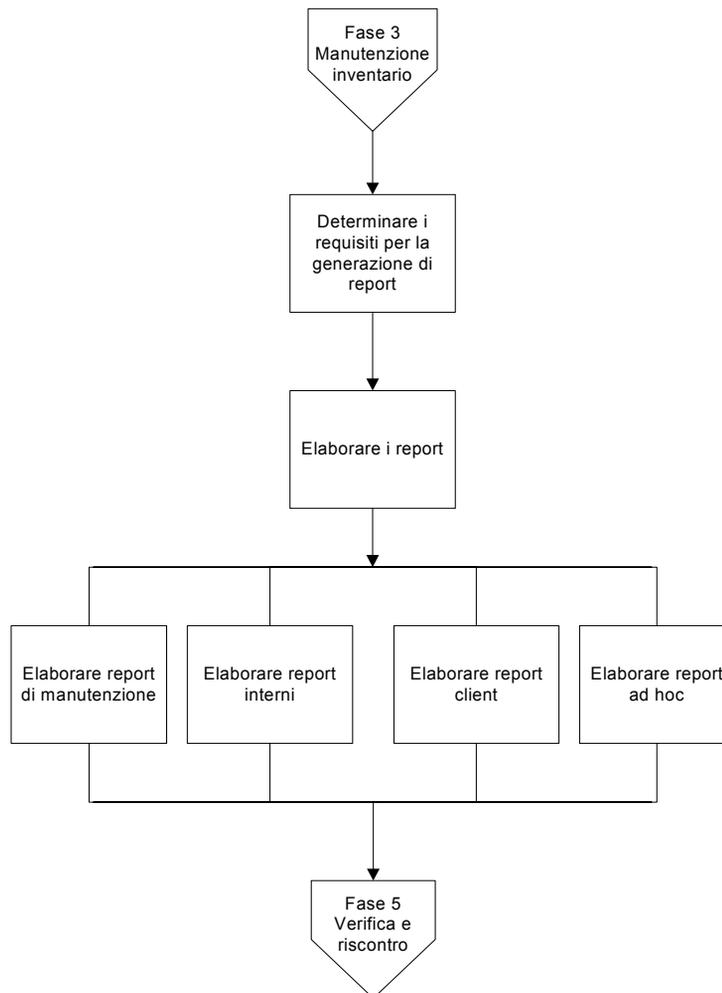
Fase 4: Generazione report

In questa sezione è illustrata la fase Generazione report.

- 1 Stabilire i requisiti per la generazione di report.
- 2 Elaborare i report.

Generare i report utilizzando i dati disponibili. Utilizzare query per filtrare le informazioni per la generazione di report come report di manutenzione, report interni, report client e report ad hoc.

Flusso di lavoro Generazione report

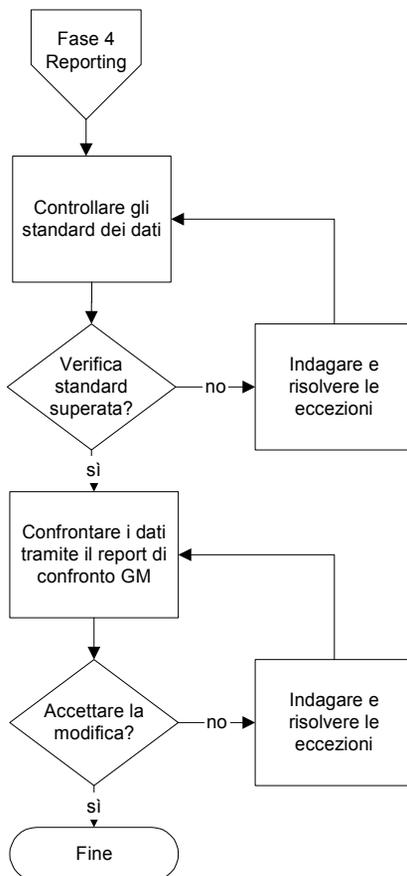


Fase 5: Verifica e riscontro

La fase di Verifica e riscontro si articola nei seguenti passaggi.

- 1 Controllare gli standard dei dati
 - Individuare i componenti
 - Aggiornare le risorse preesistenti
 - Per le strutture della configurazione, descrivere le relazioni e la posizione dei componenti.
- 2 Apportare correzioni
 - Aggiornare i dati se vi sono modifiche. Ogni volta che si aggiorna una modifica o un'attività, tutti i record collegati vengono aggiornati automaticamente con i dettagli correnti.
- 3 Eseguire un report di confronto di Gestione modifiche.
 - Le modifiche ai dati sulle risorse possono derivare dal processo di RdM o dalla modifica delle proprietà di una risorsa dall'ultima analisi. I campi rilevanti sono mappati e ciascuna modifica o record di attività genera un record separato per ogni risorsa. Ogni volta che si aggiorna una modifica o una risorsa, tutti i record correlati vengono aggiornati con i dettagli correnti.
 - Il report generato mostra:
 - Tag risorsa
 - Data di modifica stato
 - Numero modifica
 - Stato modifica
 - Numero RdM
 - Descrizione modifica
 - Valori interessati dalla modifica
- 4 Esaminare il report di confronto di Gestione modifiche
 - Utilizzare i report di confronto per individuare differenze tra i componenti per i quali non esistono voci correlate nelle descrizioni di GM.
 - Se le descrizioni corrispondono, confermare il record come corretto.
 - Controllare le modifiche confrontandole con le RdM. Se non vi è corrispondenza, la modifica è classificata come *non autorizzata*.

Flusso di lavoro Verifica e riscontro



6

Gestione del livello di servizio

CAPITOLO

L'obiettivo di Gestione del livello di servizio(SLM) è di mantenere il livello ottimale dei servizi IT mediante un buon rapporto di lavoro tra fornitore e cliente. Il livello del servizio è considerato ottimale quando i servizi IT offrono una risposta rapida e precisa alle necessità e ai requisiti del cliente.

Questo capitolo descrive come utilizzare Gestione del livello di servizio per tenere traccia dell'andamento dei contratti di servizio e dei contratti stipulati tra un cliente e un fornitore.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Introduzione* a pagina 108
- *Autorizzazione al servizio* a pagina 109
- *Autenticazione dell'utente* a pagina 109

Introduzione

Gestione del livello di servizio (SLM, Service Level Management) assicura il monitoraggio dell'andamento dei contratti sul livello di servizio (SLA, Service Level Agreement) e dei contratti stipulati tra un cliente e un fornitore.

Un SLA può essere interno, ovvero tra reparti della stessa organizzazione, o esterno, ovvero tra un'organizzazione e un fornitore. I contratti sul livello di servizio definiscono due aspetti principali del servizio:

- la disponibilità di una determinata risorsa in un dato momento;
- le garanzie di prestazioni relativamente ai tempi di risposta.

Gli SLA consentono ai fornitori di servizi di:

- creare nuovi contratti sul livello di servizio, con descrizioni, disponibilità e tempi di risposta;
- impostare la visualizzazione di grafici, avvisi automatici e passaggi al livello superiore;
- esaminare i record di interruzione servizio;
- assegnare gli SLA ai reparti appropriati.

Gli SLA interagiscono con le altre applicazioni di ServiceCenter per monitorare le prestazioni rispetto agli SLA stabiliti.

- Per Gestione servizi, l'SLA definisce il livello di servizio da erogare a un determinato chiamante.
- Analogamente, per Gestione incidenti l'SLA definisce il livello di servizio da erogare a un determinato cliente. I ticket di incidente aperti riportano le garanzie del contratto e i valori correnti di risposta.
- Per Gestione inventario, l'SLA fornisce la cronologia completa di interruzione servizio di ogni oggetto (dispositivo) e tiene traccia automaticamente della sua disponibilità.

Per ulteriori informazioni su Gestione del livello di servizio, consultare la *Request Management Guide* (in inglese).

Autorizzazione al servizio

Durante la prima registrazione di una chiamata o di una RdM viene chiesto all'utente di fornire informazioni specifiche per la convalida dell'autorizzazione al servizio. Tali informazioni possono comprendere il nome e l'ID del dipendente o della risorsa. La chiamata viene respinta se non è possibile verificare l'autorizzazione al servizio dell'utente.

Nota: Accertarsi che sia stato impostato un processo per la manutenzione dei dati degli utenti per garantire che il servizio non venga rifiutato erroneamente.

Autenticazione dell'utente

Se un utente richiede il ripristino di una password, dovrà fornire informazioni che consentano di verificare la sua identità. I dati identificativi tipici vanno dall'ID dipendente a informazioni personali.

L'autenticazione dell'utente rientra nei criteri di protezione del servizio e viene concordata prima dell'inizio del servizio.

Utenti e apparecchiature critici

Gli *utenti critici* sono dipendenti dell'azienda cliente che svolgono attività di importanza fondamentale durante tutto l'orario di lavoro o una sua parte. Ciò significa che il tempo passivo di questi utenti ha un impatto maggiore nell'azienda rispetto a quello di altri utenti.

Con il termine *apparecchiature critiche* ci si riferisce a quei dispositivi che svolgono funzioni fondamentali per l'attività aziendale. Essi comprendono gli elementi ad elevata condivisione, quali file server, server di stampa e server applicazioni e stampanti aziendali, oltre alle workstation di fascia alta quali le stazioni CAD.

Definizioni delle categorie di sito

Sito critico: sito di grandi dimensioni o campus che richiede risorse di supporto sul posto. Un sito critico richiede abitualmente molte ore di supporto.

Sito principale: ubicazione di medie dimensioni che giustifica un supporto alle risorse tramite tecnici sul posto.

Sito satellite: ubicazione di piccole dimensioni, che prevede l'assistenza da parte di tecnici sul posto o mobili.

Sito locale: ubicazione locale di un utente remoto o sul posto. Provvedono al supporto tecnici sul posto o mobili.

Ore di servizio

Se è richiesto il supporto sul posto, le richieste sono limitate all'orario di assistenza previsto per il sito. Quando le richieste sono registrate al di fuori del normale orario di assistenza, il servizio viene erogato all'inizio dell'orario di lavoro previsto per il supporto sul posto.

Utenti mobili e locali

Quando un utente mobile o locale necessita di assistenza, si rivolge in primo luogo all'Help Desk. L'Help Desk e l'utente concordano quindi il livello di supporto necessario per risolvere il problema.

Un utente mobile non può essere considerato un utente critico. Ciò influisce sul livello di gravità dell'incidente.

7 Configurazione e amministrazione del sistema

CAPITOLO

Le attività di amministrazione di ServiceCenter comprendono:

- installazione del software per client, server e database;
- configurazione di operatori e applicazioni;
- amministrazione e manutenzione del sistema.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Installazione del sistema* a pagina 112
- *Configurazione del sistema e delle applicazioni* a pagina 112
- *Amministrazione quotidiana* a pagina 120

Installazione del sistema

Il server di ServiceCenter può essere installato su diversi sistemi operativi:

- Microsoft Windows
- Unix
- OS/390 (MVS)

Sono disponibili client Java e Windows. Per i dettagli su altre piattaforme e client, vedere l'elenco delle guide di installazione nel Capitolo 5.

Il database preconfigurato di ServiceCenter è PeregrineFour (P4) che, a seconda del sistema operativo, può essere mappato a diversi RDBMS esterni, fra cui:

- DB2 Universal, per Windows, Unix e OS/390
- Oracle, per Windows e Unix
- Sybase, per Windows e Unix
- Informix, per Windows e Unix
- Microsoft SQL, per Windows

Per ulteriori informazioni sulla configurazione, mappatura e conversione di database, consultare la *Database Management and Administration Guide* (in inglese).

Configurazione del sistema e delle applicazioni

Dopo aver installato server, client e database, l'amministratore del sistema può procedere alla configurazione di:

- fuso orario e formato data (vedere *Impostazione del fuso orario e del formato data* a pagina 113);
- accesso degli utenti al sistema e a componenti specifici (vedere *Accessi utente* a pagina 114);
- routine di stampa e stampanti (vedere *Routine di stampa e impostazione stampanti* a pagina 115);
- un'interfaccia per le directory LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) (vedere *LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)* a pagina 115);

- protezione dei dati - funzione Mandanten (vedere *Protezione dei dati - funzione Mandanten* a pagina 116);
- limiti di dimensione dei file (vedere *Definizione di limiti per le dimensioni dei file* a pagina 116);
- integrazione telefonia-computer (vedere *Telefonia* a pagina 116);
- orologi per il rilevamento dei tempi di determinati tipi di attività (vedere *Impostazione degli orologi* a pagina 117);
- dati nei file di supporto (vedere *Accessi utente* a pagina 114).

Informazioni specifiche sulla configurazione delle singole applicazioni sono reperibili nella *Guida per l'amministratore delle applicazioni* e nella *Request Management Guide* (in inglese).

Impostazione del fuso orario e del formato data

Il file tzfile presente nella versione preconfigurata di ServiceCenter contiene i dati relativi ai fusi orari, che possono essere modificati o creati in base alle proprie esigenze. Il file tzfile abilita l'adeguamento automatico ai cambiamenti di orario, come ad esempio il passaggio tra ora legale e ora solare.

L'amministratore del sistema può impostare un fuso orario e un formato data predefinito per tutto il sistema e formati specifici per singoli operatori.

- Selezionare il formato data in base ai requisiti locali, impostandolo come predefinito nel record società (vedere *File company* a pagina 119).
- Specificare i requisiti per i singoli operatori tramite il record operatore (vedere *Accessi utente* a pagina 114). Ciò consente agli utenti remoti di ServiceCenter situati in altri paesi e basati su fusi orari diversi di visualizzare le informazioni relative alla data e all'ora convertite nella propria data e ora locale.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione del fuso orario e del formato data, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Accessi utente

Le Utilità di amministrazione centrale (CAU) consentono agli amministratori di sistema di concedere agli utenti accesso al sistema e alle funzionalità delle applicazioni mediante il file `operator` e il record della società. Con le Utilità di amministrazione centrale si gestiscono anche in modo centralizzato le definizioni dei profili utente, dei gruppi di assegnazione e dei gruppi di messaggi.

Il record società contiene informazioni utilizzate dalle applicazioni di ServiceCenter che accedono al server e definisce vari parametri validi per tutto il server, quali:

- limiti logici delle dimensioni dei file;
- regole e limiti per i nomi di accesso e le password;
- l'impostazione della lista di controllo `syslog`;
- il formato predefinito di fuso orario, data e mese;
- il timeout per le query.

Il file `operator` contiene i record operatore, ovvero nome di accesso, password e parametri di abilitazione per ciascun utente. I parametri di abilitazione definiscono le funzionalità alle quali l'utente ha accesso. Il record operatore include inoltre i profili che definiscono le funzionalità all'interno di un'applicazione alle quali l'utente ha accesso.

La versione preconfigurata di ServiceCenter include ruoli utente con profili associati per velocizzare l'impostazione degli accessi e dei privilegi degli utenti.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione degli accessi degli utenti e della protezione dei dati, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Routine di stampa e impostazione stampanti

Le routine di stampa avanzate (*us.print*) di ServiceCenter vengono utilizzate dalla maggior parte delle applicazioni principali e supportano la stampa dal database, nonché dal client e dal server.

Tali routine assicurano una stampa veloce e affidabile, e l'espansione automatica dei campi matrice fa sì che venga stampata ogni riga di una matrice. I record che si estendono su più pagine vengono stampati con numeri di pagina.

ServiceCenter può essere configurato per:

- stampare un modulo (la schermata così com'è visualizzata) insieme ai dati in esso contenuti;
- stampare un record di un'applicazione e tutte le informazioni in esso contenute. Le stampanti utilizzate dai client e dai server sono definite in un file di configurazione.

Per ulteriori informazioni sulle routine di stampa e sull'impostazione delle stampanti, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

Le directory LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) costituiscono una fonte di informazioni centralizzata sulle persone all'interno di un'azienda; contengono indirizzi di posta elettronica, numeri di telefono e fax, nomi di accesso e password ed eliminano la necessità di mantenere i dati sugli utenti in diverse ubicazioni.

ServiceCenter è stato configurato per interfacciarsi con le directory LDAP al fine di semplificare la creazione di record operatore per ampi gruppi di utenti. La funzionalità LDAP è disponibile su tutte le piattaforme ad eccezione di OS/390.

Per ulteriori informazioni sull'interfaccia server LDAP, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Protezione dei dati - funzione Mandanten

La funzione Mandanten di ServiceCenter abilita la protezione dei record per più client separando in modo logico un database condiviso. Gli utenti di un determinato client hanno la visibilità solo sui dati che sono autorizzati a condividere. Un ulteriore livello di protezione può essere applicato all'interno dei gruppi di client, consentendo all'amministratore del sistema di nascondere in modo selettivo i record di un reparto all'interno di un'azienda.

La protezione Mandanten viene configurata definendo elenchi di valori di campi per i vari utenti che accedono allo stesso database. Tali valori vengono assegnati ai gruppi di protezione definiti nel record operatore e quindi associati a un campo Mandanten nel file di ServiceCenter da proteggere. Per ogni utente è possibile specificare vari gruppi di protezione nel record operatore.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione della protezione Mandanten dei campi, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Telefonia

ServiceCenter Telephony (SCT) fornisce opzioni per l'integrazione tra telefonia e computer, che consente di rispondere alle chiamate telefoniche in arrivo dalla workstation. Sfruttando l'interfaccia Microsoft TAPI (Telephone Application Programming Interface), ServiceCenter Telephony consente di effettuare le seguenti operazioni con un semplice clic del mouse:

- rispondere a una chiamata
- mettere una chiamata in attesa;
- riprendere la chiamata o riagganciare.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle funzioni di telefonia, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Definizione di limiti per le dimensioni dei file

L'amministratore del sistema può limitare la dimensione di allegati, record e matrici definendo le dimensioni consentite nel record operatore, nel record società e in Progettazione moduli, lo strumento di personalizzazione descritto nel Capitolo 4.

I limiti di dimensione logici possono essere impostati nel file di inizializzazione (`sc.ini`) per evitare che i record assumano dimensioni eccessive e che vengano create matrici troppo grandi.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei limiti di dimensione dei file, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* e la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Impostazione degli orologi

L'impostazione di orologi, definiti nel file `clock`, abilita il rilevamento dei tempi per attività specifiche come, ad esempio:

- il tempo in cui un ticket di incidente rimane in un determinato stato: **Aperto, In attesa e Totale**;
- il tempo impiegato da un operatore per la modifica di un ticket;
- il tempo impiegato da uno o più gruppi di assegnazione per l'elaborazione di un ticket.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione degli orologi, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* e la *System Tailoring Guide* (in inglese).

File di supporto di ServiceCenter

L'amministratore del sistema può accedere direttamente ai seguenti file di supporto e ai relativi menu di opzioni utilizzati nell'amministrazione di ServiceCenter:

- Contatti (file `contacts`)
- Ubicazione (file `location`)
- Modello (file `model`)
- Fornitore (file `vendor`)
- Informazioni sulla società (file `company`)
- Reparti (file `department`)
- Valute (file `currency`)
- Conversioni valute (file `curconvert`)

Questi file forniscono alle applicazioni principali di ServiceCenter dati utilizzabili per l'esecuzione di query o per una più agevole compilazione dei campi mediante la funzione *Riempi*.

L'amministratore del sistema può creare, aggiornare ed eliminare record dai file di supporto di ServiceCenter. Per i dettagli relativi a queste operazioni consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* e la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

File contacts

Il file **contacts** contiene informazioni sulle persone che chiamano l'Help Desk e su coloro che sono indicati come contatti per ticket di incidente, richieste, preventivi e record di inventario. Tali informazioni vengono utilizzate in tutto il sistema per fornire dati di reperibilità completi in connessione con elementi o attività, come l'apertura di ticket di incidente, richieste di modifica e record di inventario. Di norma i contatti sono anche associati a determinati dispositivi; in questo modo l'attività di apertura di report di chiamata, ticket di incidente o richieste di modifica viene semplificata.

File location

ServiceCenter include un file **location** contenente record che elencano l'indirizzo fisico dei componenti, il codice ubicazione, i contatti e gli orari di lavoro. Questi dati vengono utilizzati per precompilare le informazioni relative alle ubicazioni nei record di altre applicazioni di ServiceCenter, ad esempio in un ticket di Gestione incidenti.

File model

ServiceCenter contiene un file **model** che consente di tenere traccia dei diversi modelli di dispositivi connessi in rete. Ad esempio, il file **model** è collegato ai record di dispositivo di Gestione inventario e al componente Gestione richieste (consultare la *ServiceCenter Request Management Guide* - in inglese - per ulteriori dettagli). Il file **model** costituisce il nucleo del catalogo di Gestione richieste. Se le informazioni sui modelli sono memorizzate in Gestione richieste, gli utenti possono ricavarne:

- regole per l'elaborazione di componenti come elementi riga, parti di preventivi o ordini;
- regole per la selezione di componenti di una parte principale;
- dipendenze;
- approvazioni necessarie quando un componente è parte di un preventivo o ordine;
- quantità di un componente in uso, a disposizione, in fase di ordinazione e così via.

File vendor

Il file **vendor** memorizza i record di fornitori, produttori e appaltatori necessari per contattarli e gestirli.

Il file **vendor** è collegato a diversi file di Gestione richieste, come i file preventivi, ordini ed elementi riga, nei quali le informazioni sono inserite nel campo **Fornitore**. Questo file è inoltre collegato al campo **Provider di servizi** di un ticket di incidente, al campo **Produttore** del file **model**, al campo **Fornitore** del file **device** e al campo **Fornitore** del file **modelvendor**.

File company

Le informazioni societarie contenute nel file **company** vengono utilizzate in ServiceCenter per completare moduli e convalidare campi, come quelli di Gestione contratti. A differenza del *record società* che registra dettagli relativi a siti di ServiceCenter, il file **company** contiene informazioni basilari di ubicazione e reperibilità relative ad altre società con le quali si hanno rapporti contrattuali.

File department

Il file **department** registra dati essenziali sui vari reparti dell'organizzazione, inclusi i contratti sul livello di servizio interni. Può anche comprendere un organigramma del reparto. I record dei reparti sono accessibili da altri file di ServiceCenter tramite la funzione *Riempi*.

File currency

Il file **currency** definisce nome, codice, formato e descrizione di ogni valuta utilizzata nel sistema. Le definizioni di valuta sono usate congiuntamente ai tassi di conversione (vedere la descrizione del file **curconvert**). Le valute definite nel file **currency** servono a identificare la valuta utilizzata per calcolare i valori del file **model**. Il costo unitario è espresso nella valuta indicata nel campo **Valuta**.

File di conversione valute

Il file **curconvert** fornisce informazioni sui tassi di cambio mediante l'utilità di conversione valute che converte automaticamente 166 valute nazionali in base ai tassi di cambio in vigore al momento della stipula del contratto. È possibile inserire nel sistema i tassi di cambio giornalieri assicurando conversioni sempre accurate. Gestione contratti tratta tutte le valute in conformità alle normative dell'Unione europea.

Amministrazione quotidiana

Le responsabilità degli amministratori del sistema prevedono le seguenti attività quotidiane:

- impostare i parametri di controllo del server (*Manutenzione delle funzioni del server*);
- ricercare record specifici (vedere *Ricerca di record* a pagina 121);
- monitorare lo stato corrente del sistema (vedere *Monitoraggio dello stato e degli eventi del sistema* a pagina 121);
- creare voci di Ultime notizie evidenziando i ticket di maggior rilievo (vedere *Creazione di voci Ultime notizie* a pagina 123);
- caricare, scaricare, importare ed esportare dati (vedere *Trasferimento di dati da/verso ServiceCenter* a pagina 123);
- rimuovere e archiviare dati (vedere *Rimozione e archiviazione di dati* a pagina 124);
- distribuire equamente il carico di lavoro fra i server (vedere *Bilanciamento del carico di lavoro* a pagina 124).

Manutenzione delle funzioni del server

Gli amministratori di sistema possono impostare parametri di controllo del server che determinano il funzionamento dei client connessi relativamente alla stampa, alla visualizzazione e al salvataggio. Questi parametri sono gestiti centralmente nel file `sc.ini` del server. Centralizzando l'impostazione di questi parametri, i singoli utenti non potranno esercitare alcun controllo su di essi dal client.

Per ulteriori dettagli sull'impostazione dei parametri di controllo e sull'avvio e arresto del server, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Ricerca di record

La ricerca QBE (Query-by-example) si avvia immettendo dei valori o degli intervalli di valori in un modulo vuoto e scegliendo Cerca o premendo Invio.

Il sistema ricerca i campi chiave e non chiave e quindi visualizza un elenco QBE dei record che soddisfano i criteri della query. I campi chiave sono elencati in tutta la schermata. Se l'elenco è troppo lungo e non può essere visualizzato in una sola schermata, i tasti freccia consentono di scorrere l'elenco. Se i criteri di ricerca definiscono un record in modo univoco, questo viene immediatamente visualizzato.

Ricerca avanzata

Con la funzione di ricerca avanzata è possibile specificare:

- ulteriori campi per restringere la ricerca;
- l'intervallo di tempo nel quale un record è stato aperto o aggiornato;
- i nomi degli operatori che hanno aperto o aggiornato il report.

Questi campi sono indipendenti l'uno dall'altro e possono essere lasciati vuoti. Per ulteriori dettagli sulla ricerca di record, consultare la *Guida per l'utente*.

Monitoraggio dello stato e degli eventi del sistema

ServiceCenter dispone di una finestra di stato del sistema per facilitare le seguenti operazioni:

- controllo dello stato dei processi in background;
- monitoraggio degli utenti collegati;
- arresto di una sessione utente o di un'attività;
- controllo dei blocchi di sistema;
- invio di messaggi agli utenti;
- avvio dell'utilità di pianificazione per i processi in background;
- visualizzazione delle statistiche sui processi.

Per ulteriori dettagli sulla finestra Stato sistema, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

ServiceCenter consente inoltre agli amministratori di sistema di monitorare gli eventi a scopo preventivo per assicurare prestazioni ottimali del sistema, senza dover cercare i messaggi manualmente all'interno del file `log`. Questa operazione viene eseguita attraverso:

- l'impostazione dell'Utilità di pianificazione avvisi periodici per controllare l'impiego di memoria virtuale e l'entità delle varie code ad intervalli specificati. Questa operazione viene eseguita tramite Gestione database in Toolkit (vedere *Gestione database* a pagina 133).
- l'impostazione di categorie e descrizioni per gli avvisi nel registro;
- l'impostazione di parametri nel file `sc.ini` che specificano le condizioni e i tempi per gli avvisi, ovvero:
 - utilizzo medio della CPU per utente;
 - numero di record consentiti nella coda dati di ServiceCenter Distributed (SCD);
 - durata dei blocchi di sistema;
 - numero di record consentiti nella coda IR prima che venga generato un avviso;
 - percorso del file registro di sistema (di solito nella directory `RUN`) nel quale devono essere registrati gli avvisi;
 - tempo concesso per l'esecuzione di una query prima che venga generato un avviso;
 - numero di record nella coda SQL Shadow;
 - quantità massima di memoria utilizzabile;
 - tempo di attesa del sistema (tempo di attesa delle risorse da parte di un client);
- i parametri che devono essere esclusi e non segnalati;
- l'impostazione di un intervallo di attivazione del registro messaggi, che specifica la frequenza con cui deve essere creato un nuovo file registro al fine di mantenere i file a dimensioni gestibili e archiviabili.

Per ulteriori dettagli sul monitoraggio degli eventi di sistema, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Creazione di voci Ultime notizie

Le voci Ultime notizie hanno lo scopo di fornire all'operatore dell'Help Desk informazioni sempre aggiornate su argomenti come interruzioni di servizio di server e altre anomalie di funzionamento dell'infrastruttura. Le Ultime notizie sono visualizzate nei moduli di Gestione servizi e Gestione incidenti.

Per ulteriori dettagli sull'impostazione delle voci Ultime notizie, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*. Per informazioni sull'utilizzo delle voci Ultime notizie, consultare la *Guida per l'utente*.

Trasferimento di dati da/verso ServiceCenter

Sono disponibili diverse funzioni per spostare i dati da/verso ServiceCenter.

- **Scarica:** una funzione di Gestione database che permette di estrarre uno o più record, una QBE o un file dbdict da ServiceCenter per ricaricarlo successivamente nello stesso o in un altro sistema ServiceCenter. Per convenzione, l'estensione dei file per lo scaricamento è .unl. Un'utilità agevola lo scaricamento mediante la creazione di un elenco di query per classi di record. L'elenco di query può essere salvato per riutilizzarlo in futuro.
- **Carica:** una funzione che permette di ritrasferire in ServiceCenter un file scaricato.
- **Importa:** un'utilità che consente di importare determinati campi da un file flat sequenziale a lunghezza fissa (ad esempio un file di Microsoft Excel) in un file di ServiceCenter. È disponibile una procedura guidata che facilita l'importazione di file di testo a larghezza fissa o delimitati da virgole. L'importazione può essere eseguita in primo piano o pianificata come processo in background.
- **Esporta:** un'utilità che consente di estrarre campi di ServiceCenter in un file utilizzabile da un sistema esterno. I file di testo e di Microsoft Excel possono anche essere creati tramite protocollo DDE.

Per ulteriori dettagli su caricamento, scaricamento, importazione ed esportazione di dati, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*. Per le funzionalità DDE, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Rimozione e archiviazione di dati

Le funzioni di rimozione e archiviazione consentono di tenere sotto controllo le dimensioni del database estraendo i record meno recenti e memorizzandoli all'esterno del sistema. L'archiviazione (estrazione) periodica può essere pianificata come processo in background da svolgersi nelle ore di minor attività ed essere seguita dalla rimozione dei dati archiviati dal database attivo. Il sistema genera mappe di dati che riportano la gerarchia di relazioni fra dati primari e secondari e che servono a garantire la rimozione integrale dei record correlati.

Per ulteriori informazioni sull'archiviazione e rimozione dei dati, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Bilanciamento del carico di lavoro

La funzione Load Manager di ServiceCenter consente di distribuire equamente i requisiti di CPU e memoria tra più server basati su piattaforme diverse. Essa gestisce le risorse utilizzate tra i server ed esegue il monitoraggio di utenti, licenze e blocco delle risorse.

Per ulteriori dettagli su Load Manager, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*. Poiché Load Manager richiede un sistema di gestione di database relazionale, consultare anche la *Database Management and Administration Guide* (in inglese).

8

Personalizzazione di ServiceCenter

CAPITOLO

Una volta installato e configurato ServiceCenter, potrebbe essere necessario apportare ulteriori modifiche per adattare il sistema alle esigenze specifiche del proprio sito, come la convalida di campi speciali, l'introduzione di nuovi moduli o la modifica di quelli esistenti, l'espansione o la modifica dei flussi di lavoro e le notifiche automatiche. ServiceCenter include una serie di strumenti di personalizzazione ad uso degli sviluppatori presso le sedi dei clienti.

Tali strumenti consentono di apportare notevoli variazioni al sistema; è pertanto consigliabile, prima di procedere all'implementazione delle modifiche, valutare accuratamente quali vantaggi può offrire la personalizzazione rispetto alla comodità rappresentata dall'aggiornamento a versioni preconfigurate future. Le utilità di ServiceCenter, come Motore documenti, Controllo revisioni e Tracking revisioni, rendono possibile un'implementazione sicura e ben documentata di personalizzazioni e aggiornamenti.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Descrizione della personalizzazione* a pagina 126
- *Strumenti di personalizzazione* a pagina 128

Per informazioni dettagliate sugli strumenti e sulle utilità di personalizzazione di ServiceCenter, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese). I riferimenti ad altre guide sono riportati nelle sezioni specifiche.

Descrizione della personalizzazione

Per personalizzazione si intende qualunque modifica alle funzionalità preconfigurate oltre l'impostazione dei parametri, apportata senza intervenire sul codice. Ad esempio:

- la modifica dei valori predefiniti di elementi che appaiono o meno nei moduli (layout a finestra) e che sono usati per la convalida dei campi (vedere *Impostazione di valori predefiniti* a pagina 128);
- la creazione di macro, script e query salvate (vedere *Macro, script e query salvate* a pagina 131);
- l'aggiunta o la modifica dell'aspetto e della funzionalità dei moduli, comprese le variazioni alle definizioni dei record (vedere *Aggiunta o modifica di moduli e record* a pagina 132).
- l'aggiunta o la modifica di messaggi automatici (vedere *Progettazione moduli* a pagina 133).

Codice RAD (Rapid Application Development)

ServiceCenter è scritto in codice RAD (Rapid Application Development), un linguaggio proprietario sviluppato da Peregrine Systems e disponibile solo con apposita licenza.

La maggior parte delle operazioni di personalizzazione può essere effettuata mediante gli strumenti di alto livello di ServiceCenter, senza intervenire direttamente sul codice RAD.

Introduzione di modifiche mediante Motore documenti

Motore documenti è una funzione di ServiceCenter che consente di manipolare insiemi di codice e algoritmi RAD comuni, senza apportare modifiche direttamente al codice. Ciò garantisce risultati sicuri e prevedibili. Motore documenti è utilizzato con diversi strumenti di personalizzazione, come Gestione database, Controllo modulo, Editor collegamenti e Controllo revisioni.

Motore documenti supporta attualmente la personalizzazione di Gestione servizi, Gestione incidenti, Gestione modifiche e Gestione richieste. Le modifiche al sistema possono essere applicate a uno o più fra questi componenti.

Salvaguardia del sistema con Controllo revisioni

Durante il processo di personalizzazione, Controllo revisioni consente agli sviluppatori di ripristinare, se necessario, la configurazione originale di un file, di un modulo o anche dell'intero sistema. Poiché Controllo revisioni fa parte di Motore documenti, può essere usato con tutte le utilità di Motore documenti. Esso può essere impiegato anche con Progettazione moduli e l'Editor RAD.

Monitoraggio delle modifiche con l'utilità Verifica sviluppo

L'utilità Verifica sviluppo, denominata anche Tracking revisioni, registra i cambiamenti nei file di sistema interessati dalla personalizzazione, come i file `application`, `code`, `datadict` e `displayoption`.

Tracking revisioni genera un record per ogni record aggiunto, aggiornato o eliminato in uno qualunque di questi file. Gli sviluppatori possono monitorare l'entità delle modifiche creando un file di scaricamento ad intervalli opportuni.

Creazione di file di scaricamento per gli aggiornamenti del sistema

L'Utilità offre agli sviluppatori uno strumento per accelerare la creazione di file di scaricamento standard di ServiceCenter (che per convenzione hanno estensione `.unl`) allo scopo di trasferire le modifiche dal sistema di sviluppo al sistema di produzione. È possibile scaricare:

- funzioni e file, come moduli, record di collegamento e di Controllo modulo, intatti nel nuovo sistema;
- intere classi di record, come un unico file;
- il record stesso, mantenendo così intatto l'elenco delle query per aggiornamenti o scambi di dati futuri.

Strumenti di personalizzazione

Di seguito è riportata una breve panoramica degli strumenti di personalizzazione di ServiceCenter. Sebbene siano stati raggruppati in categorie generali, alcuni strumenti possono essere utilizzati per diversi tipi di modifiche. Allo stesso modo, una determinata modifica può essere ottenuta in diversi modi. Per ulteriori dettagli sull'impiego di questi strumenti, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Impostazione di valori predefiniti

I valori predefiniti determinano la presenza automatica di elementi nei moduli, di valori nei campi obbligatori e la visibilità di elementi a determinati utenti. I valori predefiniti possono essere modificati utilizzando i seguenti strumenti:

- Controllo modulo (vedere *Utilità Controllo modulo* a pagina 128), che include Numeri sequenziali e Convalida dati;
- Criteri dati (vedere *Utilità Criteri dati* a pagina 130);
- Visualizzazione record (vedere *Applicazione Visualizzazione* a pagina 130);
- Elenchi globali (vedere *Utilità Elenchi globali* a pagina 131);
- Menu (vedere *Menu Manager* a pagina 131);
- Collegamenti (vedere *Utilità Collegamenti* a pagina 131).

Utilità Controllo modulo

Controllo modulo consente di applicare processi speciali ai file di ServiceCenter tramite singoli moduli, come:

- convalida campi;
- privilegi utente;
- visualizzazione di moduli QBE alternativi;
- calcoli e convalide basati su campi in altre aree del database;
- chiamate a routine RAD;
- definizione di opzioni e menu aggiuntivi;
- aggiornamento o inserimento automatico di dati in altre aree del database.

I record di Controllo modulo possono essere allegati a qualsiasi modulo o file all'interno di ServiceCenter e la loro implementazione non richiede particolari conoscenze di programmazione. Le routine definite in Controllo modulo possono essere interattive o trasparenti per l'utente e vengono attivate quando un record è visualizzato o quando un utente aggiunge, aggiorna o elimina un record dal database.

Controllo modulo è un'utilità di facile applicazione e modifica. Per essendo concepita come strumento di supporto all'utente, è opportuno non farne un uso eccessivo, in quanto ciò potrebbe degradare delle prestazioni del sistema. In alternativa, per alcuni tipi di modifiche è consigliabile ricorrere a Criteri dati (vedere *Utilità Criteri dati* a pagina 130).

Numeri sequenziali

Numeri sequenziali è una subroutine di Controllo modulo che aggiunge automaticamente numeri di identificazione ai record di database man mano che vengono creati. I numeri sequenziali possono essere usati, ad esempio, per il controllo dell'inventario, per i ticket di incidente o per i record dei dipendenti.

Convalida dati

La Convalida dati si applica a determinati campi delle applicazioni di ServiceCenter al fine di migliorare l'efficienza delle attività e assicurare la qualità delle informazioni. La Convalida dati è definita in record di convalida richiamati da Controllo modulo.

Ad esempio, i campi di Gestione incidenti possono essere convalidati per migliorare l'efficienza dell'apertura dei ticket. Convalide tipiche di Gestione incidenti sono:

- verifica che un campo soddisfi determinati criteri (ad esempio, `open.date <=data e ora corrente`);
- verifica che il contenuto di un campo corrisponda a una voce di un elenco di valori accettabili (ad esempio `contact.name` deve essere un nome di contatto valido).

Utilità Criteri dati

Criteri dati è un'utilità standard di ServiceCenter che consente di definire e applicare regole di dati globali per i singoli file di ServiceCenter. Opera a livello di tabella e può essere usata per ottenere molti dei risultati di Controllo modulo senza introdurre modifiche complesse e senza incidere negativamente sulle risorse di sistema.

Criteri dati è una semplice interfaccia mediante la quale gli sviluppatori possono applicare valori predefiniti, campi obbligatori o controlli di validità a una determinata tabella. Una volta impostati, questi criteri vengono applicati all'intero sistema, indipendentemente dal modulo utilizzato per la visualizzazione dei dati.

Applicazione Visualizzazione

L'applicazione Visualizzazione consente di personalizzare numerose funzioni senza alterare il codice RAD. I file di dati di Visualizzazione contengono i singoli record (detti record "displayscreen") che definiscono opzioni, eventi e controlli delle finestre.

Schermate

Un record displayscreen definisce gli attributi di una schermata e fornisce accesso ai singoli record di opzioni ed eventi.

Nota: Una schermata non equivale a un *modulo*: in Schermate di visualizzazione, le schermate consistono in record individuali identificati da un ID di schermata univoco.

Opzioni

Le opzioni di visualizzazione possono essere mostrate nel menu Opzioni o come pulsanti sulla barra di sistema nella modalità GUI dei client Windows e Java e come tasti funzioni nella modalità testo. Le varie opzioni di visualizzazione possono essere impostate nel file `displayoption`.

Eventi

Eventi di visualizzazione definisce gli *eventi* gestiti da una schermata. Le definizioni, come condizioni ed espressioni, possono essere impostate nel file `displayevent`.

Utilità Elenchi globali

L'utilità Elenchi globali consente di creare elenchi disponibili per tutti i componenti di ServiceCenter. Un elenco globale può essere utilizzato, ad esempio, come casella combinata di un modulo che visualizza un elenco di operatori basato su una tabella del database.

Menu Manager

Menu Manager consente di definire tutti i menu del sistema. Ogni menu è costituito da un record nel file **Menu**. L'accesso ai menu e alle voci di menu dipende dal profilo dell'utente, definito nel proprio record operatore.

Utilità Collegamenti

L'utilità Collegamenti consente di stabilire relazioni tra i file dei componenti di ServiceCenter i cui dati devono corrispondere. Ad esempio, un file di Gestione inventario può essere collegato a un file di Gestione incidenti, abbinando dati e definizioni di collegamenti e creando le condizioni necessarie a stabilire una relazione tra i dati collegati.

Macro, script e query salvate

Gli sviluppatori possono servirsi di macro, script e query salvate per automatizzare processi e personalizzare l'accessibilità delle informazioni dati per utenti specifici.

Macro

Le macro sono operazioni distinte, attivate da condizioni predefinite, che vengono eseguite quando un record viene salvato nel database. Vengono create con l'utilità Macro di ServiceCenter. Le operazioni macro sono associate ai file e riflettono determinate condizioni dei record di tali file.

Script

Tramite gli script è possibile interrompere la normale sequenza di visualizzazione di una serie di moduli o indurre l'elaborazione di una struttura di comandi senza modificare il codice RAD originale.

Gli script sono particolarmente indicati per i processi che richiedono l'immissione di una serie di informazioni predeterminate, dal momento che la sequenza delle schermate in uno script può essere basata su dati immessi dall'utente.

A seconda della risposta fornita dall'utente a una domanda (ad esempio "Si tratta di un problema della stampante o del terminale?"), lo script può determinare la schermata da visualizzare successivamente. Durante l'esecuzione dello script, i dati immessi dall'utente sono raccolti in una variabile di file; al termine dell'esecuzione dello script, questa viene restituita all'applicazione che ha richiamato lo script.

Script DDE (Dynamic Data Exchange)

ServiceCenter supporta la funzionalità DDE di Microsoft Windows in due modi:

- ServiceCenter funge da server DDE, consentendo a un'applicazione Microsoft esterna di "ottenere e impostare dati" (rispettivamente DDE Request e DDE Poke). L'applicazione che avvia l'operazione è quella esterna, ad esempio Excel.
- ServiceCenter può attivare chiamate DDE ad applicazioni esterne mediante la finestra DDE Script.

Query salvate

L'utilità Manutenzione query salvata consente di definire e salvare query che generano elenchi di determinati record o popolano oggetti a visualizzazione dinamica come grafici e testo scorrevole.

Le query salvate possono servire ad esempio per individuare i ticket di incidente che hanno raggiunto un certo stato, per tracciare un grafico che visualizza i ticket aperti per categoria o per visualizzare l'elenco delle richieste di modifica assegnate a un determinato gruppo di approvazione.

Aggiunta o modifica di moduli e record

Un modulo è un layout di schermata della GUI che consente di aggiungere, modificare e visualizzare record nei file di ServiceCenter. Viene anche definito modulo un layout di schermata in modalità testo. Gli sviluppatori possono aggiungere o rimuovere pulsanti, testo scorrevole e campi in qualsiasi modulo, nonché stabilire quali moduli devono essere visualizzati, in base al ruolo dell'utente.

Progettazione moduli

Progettazione moduli consente di progettare, realizzare e modificare i moduli di ServiceCenter con i seguenti strumenti:

- un'area di disegno per la progettazione dei moduli;
- una tavolozza degli strumenti per la creazione degli oggetti;
- una finestra Proprietà per impostare gli attributi degli oggetti.

È inoltre disponibile una utilità di Creazione guidata modulo che consente di creare moduli automaticamente in base a un dizionario di database specificato (vedere la sezione seguente, *Dizionari database (dbdict)*, per ulteriori informazioni).

Dizionari database (*dbdict*)

I dizionari database, definiti collettivamente *dbdict*, definiscono i file logici del database di ServiceCenter. Un file è creato mediante la generazione dei suoi record *dbdict*.

I dati possono essere personalizzati manualmente con lo strumento *dbdict* o con la funzione **Crea file** di Progettazione moduli, a partire da un modulo contenente tutti i campi attualmente noti (il *dbdict* viene generato automaticamente utilizzando questo metodo). Un file può essere creato o modificato mediante l'aggiunta di campi per l'immissione di ulteriori informazioni sui record specificati, ad esempio ticket di incidente o record di inventario.

Gestione database

Gestione database consente di creare e accedere a record di dati attraverso i moduli di ServiceCenter. Tutti i dati di ServiceCenter e le informazioni definite dal sistema sono memorizzati sotto forma di record nei file. I moduli che sono stati associati a un file sono a disposizione degli utenti per la visualizzazione e l'elaborazione dei dati.

Con Gestione database, è possibile accedere ai file con un unico tasto funzione. Se il file è definito in modo univoco, il sistema visualizza immediatamente il modulo corrispondente. Se il nome del file non è definito in modo univoco, il sistema visualizza un elenco QBE di file che soddisfano i parametri di ricerca, dal quale è possibile selezionare il file che si desidera visualizzare.

Gestione database individua un modulo e il dizionario database associato (il file `dbdict`) e permette di accedere e gestire il database a tre livelli:

- a livello di singolo record, consentendo di aggiungere, aggiornare, eliminare, recuperare, caricare e scaricare i singoli record;
- a livello di record multipli, consentendo di eseguire tutte le operazioni eseguibili sui singoli record su un sottoinsieme di record del database;
- a livello di file, consentendo di ricostruire le chiavi in un file di database o svuotarlo.

Per ulteriori dettagli sull'utilizzo di Gestione database, consultare la *Database Management and Administration Guide* (in inglese).

Specifiche di verifica

Le funzioni di verifica controllano le variazioni in determinati campi di un file del database di ServiceCenter e tengono traccia degli aggiornamenti dei record all'interno di tale file.

Il file delle *Specifiche di verifica* contiene istruzioni su quando e in che modo deve essere effettuato il controllo, e definisce i file e i campi da controllare. Esiste un record di specifiche per ciascun file `dbdict`.

Generazione automatica di notifiche e pubblicazione di messaggi

ServiceCenter dispone di utilità che facilitano la generazione di notifiche attivate in base all'attività del sistema e l'invio di messaggi a tutti gli utenti.

Notifiche

Il Motore di notifica è preposto all'invio dei messaggi generati da eventi di ServiceCenter, quali l'apertura o la chiusura di un ticket di incidente. Gli sviluppatori possono modificare i messaggi, aggiungerne di nuovi, cambiarne le condizioni di invio e stabilire i destinatari dei messaggi.

Il Motore di notifica, in quanto utilità di generazione messaggi centralizzata, presenta diversi vantaggi:

- uniformità dei messaggi fra i vari componenti di ServiceCenter;
- facilità di aggiornamento e personalizzazione;
- possibilità di personalizzare le notifiche con espressioni RAD, senza compromettere l'integrità del codice RAD o dover disporre di una licenza RAD.

Utilità di pubblicazione

Le Utilità di pubblicazione utilizzano agenti, ossia speciali processi in background che svolgono determinate attività per l'utente, per pubblicare semplici messaggi statici o a testo scorrevole nei moduli di ServiceCenter.

Ad esempio, un messaggio statico può essere annesso a un menu per comunicare a un gruppo di utenti il tempo medio di risoluzione di un ticket aperto.

9 Ulteriori informazioni e assistenza

CAPITOLO

Peregrine Systems mette a disposizione un'ampia scelta di materiali di consultazione su supporti diversi e corsi di formazione. È disponibile anche un servizio di assistenza clienti.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Documentazione su ServiceCenter* a pagina 138
- *Peregrine Education Services* a pagina 140
- *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 141

Documentazione su ServiceCenter

La documentazione di ServiceCenter comprende guide per l'installazione, la configurazione e l'amministrazione del sistema e delle applicazioni e per la personalizzazione.

Generale

- *Note sulla versione*
- *Introduzione e best practice**

Installazione e aggiornamento

- *Guida all'installazione client/server per Windows*
- *Guida all'installazione del client Java*
- *Guida all'installazione client/server per Unix*
- *Distributed Services Quick Start Guide (in inglese)*
- *Client/Server Installation Guide for OS/390 (MVS) (in inglese)*
- *SC3270 Client Installation Guide (in inglese)*
- *Utilità di aggiornamento*

Configurazione e amministrazione del sistema

- *Guida per l'amministratore del sistema**
- *Database Management and Administration Guide (in inglese)**
- *Guida per l'amministratore delle applicazioni**
- *Event Services* (in inglese)*
- *Technical Reference* (in inglese)*

Supporto ai servizi giornalieri

- *Guida per l'utente**
- *ReportCenter Guide* (in inglese)*
- *Request Management Guide* (in inglese)*
- *Work Management Guide* (in inglese)*

Personalizzazione del sistema

- *System Tailoring** (in inglese)
- *Rapid Application Development (RAD) Guide* (in inglese) - disponibile solo su licenza

*Disponibili come guide in linea in formato HTML.

Supporti disponibili

Tutta la documentazione è disponibile in formato elettronico PDF stampabile (vedere *Guide stampabili* a pagina 139).

Il software di ServiceCenter è accompagnato da una serie di manuali di installazione su carta e dalle Note sulla versione. Guide in linea in formato HTML sono disponibili per la maggior parte della documentazione standard non relativa all'installazione (vedere *Guide in linea* a pagina 140).

Guide stampabili

Un elenco completo della documentazione su ServiceCenter è reperibile all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Dopo aver immesso il proprio nome e password di accesso,

- 1** Selezionare **Go** per passare a **CenterPoint**.
- 2** Scegliere **ServiceCenter** dall'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina.
- 3** Dalla sezione **Contents** sulla sinistra scegliere **ServiceCenter Product Documentation** o **ServiceCenter Product Release Notes**. Seguire il percorso per la versione di ServiceCenter e per la categoria di documentazione desiderata.

Per ottenere copie stampabili dei manuali, scaricare i file della documentazione in formato PDF. Questo formato richiede Adobe Acrobat Reader, disponibile presso il sito *www.adobe.com*.

È inoltre possibile acquistare copie cartacee della documentazione contattando l'Assistenza Clienti (vedere *Come contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 141).

Guide in linea

Con l'installazione standard di ServiceCenter su piattaforme Windows e Unix vengono scaricate le guide in linea in formato HTML. Per un elenco delle guide in linea, vedere *Documentazione su ServiceCenter* a pagina 138.

L'opzione della documentazione in linea è disponibile anche con l'installazione personalizzata.

Per accedere alle guide in linea in un'installazione Windows:

- 1 Scegliere Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > Documentazione.
- 2 Fare clic sul titolo della guida in linea che si desidera visualizzare.
- 3 All'inizio di ogni documento sono fornite istruzioni su come spostarsi all'interno delle guide in linea. Sulla sinistra è visualizzato un sommario. Fare clic su un argomento per visualizzarlo. Sono inoltre disponibili altre funzioni di ricerca e indice.

Testo di guida

L'utilità Guida di ServiceCenter consente alle organizzazioni di aggiungere una guida a livello di campo specifica per il proprio sito. Inoltre, ServiceCenter 5 contiene una guida preconfigurata per i campi dei flussi di lavoro di Gestione servizi e Gestione incidenti.

Peregrine Education Services

Education Services offre una selezione di corsi destinati ai tecnici addetti all'implementazione e all'amministrazione al fine di garantire che le loro organizzazioni traggano il massimo vantaggio dall'investimento nelle soluzioni Peregrine.

Il catalogo dei corsi copre tutti gli aspetti dell'evoluzione di un'organizzazione attraverso i quattro livelli di gestione dei servizi. Le offerte formative si basano su metodi di apprendimento composti di provata efficacia, quali:

- corsi nei laboratori di informatica presso i modernissimi centri di formazione Peregrine;
- training basato sul Web, che ciascuno può seguire secondo i propri ritmi;
- sessioni Internet dal vivo o registrate.

Tutte i corsi di formazione sono concepiti e condotti da istruttori esperti.

I corsi tecnici su ServiceCenter sono volti a soddisfare le esigenze dei vari ruoli, dagli amministratori del sistema, agli sviluppatori, ai responsabili.

I corsi attualmente disponibili sono:

- Introduction
- ServiceCenter Tailoring
- System Administration
- Change Management
- Request Management
- Service Level Agreements
- ServiceCenter DVD and the Display Application
- ServiceCenter Automate Lab
- Upgrade Lab
- Rapid Application Development (RAD)

Peregrine organizza inoltre corsi personalizzati e training per gli utenti finali presso le sedi dei clienti. Informazioni dettagliate su tutti i corsi, sull'ordine consigliato in cui seguire i corsi e sull'iscrizione sono reperibili all'indirizzo:

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

Come contattare l'Assistenza Clienti

Informazioni aggiornate sulle sedi di assistenza locali possono essere ottenute presso gli indirizzi indicati di seguito o all'indirizzo

<http://support.peregrine.com>.

Immettere il nome e la password di accesso.

- Selezionare **Go** per passare a **CenterPoint**.
- Selezionare **Whom Do I Call?** dalla sezione **Contents** sulla sinistra della pagina. Verrà visualizzata la pagina **Peregrine Worldwide Contact Information**.

Sede centrale

I paesi che non rientrano nell'area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) possono contattare l'Assistenza Clienti presso la sede centrale di Peregrine:

Indirizzo: Peregrine Systems, Inc.
Attn: Customer Support
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130 USA

Telefono: (1) (800) 960-9998 (solo negli Stati Uniti e Canada, numero verde)
+(1) (858) 794-7428

Fax: +(1) (858) 480-3928

E-mail: support@peregrine.com

Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)

Tutti i paesi in Europa, Medio Oriente e Africa (area EMEA) possono contattare l'Assistenza Clienti all'indirizzo:

Telefono: +44 (0) 800-834-7700
+44 (0) 208-334-5844

E-mail: uksupport@peregrine.com

Glossario

Terminologia utilizzata nell'interfaccia e nella documentazione di ServiceCenter

Termine	Definizione
Access Control List (ACL)	Tabella che specifica al sistema operativo del computer i diritti di accesso di cui dispone ciascun utente rispetto a un particolare oggetto di sistema, quale una directory di file o un singolo file. Microsoft Windows NT/2000 e i sistemi basati su Unix sono alcuni dei sistemi operativi per computer che utilizzano elenchi di controllo di accesso. Ciascun oggetto dispone di un attributo di protezione che identifica l'elenco di controllo di accesso, contenente a sua volta una voce per ciascun utente del sistema con privilegi di accesso. I privilegi più comuni comprendono la possibilità di leggere file in una directory, scrivere su file ed eseguire file.
accesso	L'avvio di una sessione client individuale di ServiceCenter immettendo un nome di accesso e una password corrispondenti ai valori contenuti in un record operatore esistente di ServiceCenter. Vedere accesso.
accesso	Nome accesso. Nome utilizzato dall'utente per l'accesso. Processo di avvio di una sessione client individuale di ServiceCenter. Vedere accesso.
ACL	Vedere Access Control List (ACL).
ACP	Vedere Analisi cause primarie (ACP).
adattatore	Vedere interfacce e adattatori.

Termine	Definizione
Advanced Interactive Executive (AIX)	Versione IBM del sistema operativo Unix.
AG	Vedere Generatore applicazioni (AG).
agente in background	Processo che viene eseguito in background sul server applicazioni e che esegue le attività assegnate.
aggiornamento	Modifica di un record esistente in un file di ServiceCenter.
aggiunta	Creazione (inserimento) di un nuovo record in un file di ServiceCenter.
AIX	Vedere Advanced Interactive Executive (AIX).
allegato	In ServiceCenter 4 e versioni successive, consiste in un file allegato associato a record ServiceCenter che può essere aperto con un doppio clic o utilizzando il pulsante destro del mouse.
amministratore	Vedere amministratore del sistema.
amministratore del sistema	Utente di ServiceCenter responsabile della manutenzione del sistema con privilegi sysadmin.
Analisi cause primarie (ACP)	Il componente ServiceCenter in cui un incidente che non può essere risolto da un Analista di Service Desk (SDA) viene passato a un'Unità di fornitura assistenza (SDU) per essere risolto. All'analisi viene collegato il record di chiamata associato, se ne esiste uno, per facilitare il monitoraggio, la registrazione e l'analisi stessa.
API	Acronimo di "Application Programming Interface", interfaccia di programmazione delle applicazioni.
approvatore	Membro del gruppo di approvazione autorizzato ad approvare o disapprovare richieste per conto del gruppo stesso.
approvazione	L'approvazione è la conferma che il processo di modifica o di richiesta può avere inizio. Le approvazioni consentono alle fasi e alle attività delle fasi di procedere. In mancanza di approvazione in Gestione modifiche (GM), il ciclo di vita della modifica viene sospeso. Qualora determinate attività non vengano completate entro i tempi indicati, vengono generati degli avvisi. Le approvazioni possono essere approvate o disapprovate. In Gestione richieste, il processo di approvazione automatizza e formalizza la valutazione di preventivi e ordini da parte dei soggetti responsabili appropriati. Il processo di approvazione indirizza rischio, costo e responsabilità associati alla richiesta verso i livelli competenti. Le approvazioni possono essere approvate, revocate o respinte.

Termine	Definizione
arresta	<p>Comando del monitor di stato di ServiceCenter per terminare un processo che sta eseguendo un agente in background o una sessione client utente.</p> <p>Comando del monitor di stato di ServiceCenter per rimuovere un blocco di ServiceCenter.</p>
associare	<p>Possibilità di collegare diversi tipi di record di ServiceCenter. Ad esempio, le chiamate possono essere collegate agli incidenti riportati in Analisi cause primarie secondo uno schema uno-a-uno, uno-a-molti o multi-a-uno. Analogamente, gli incidenti possono essere collegati ad altri incidenti.</p>
attività	<p>Processo di lavoro necessario per completare una Richiesta di modifica (RdM) di Gestione modifiche (GM) o la fase di una richiesta di modifica. Ad esempio, una RdM relativa alla sostituzione di una unità disco rigido con un modello di capacità superiore può comportare diverse attività, tra cui ordinare una nuova unità, eseguire il backup dell'unità esistente e installare la nuova unità.</p>
attività di modifica	<p>Ticket di modifica di ServiceCenter. Le attività sono molto simili alle richieste di modifica. La differenza consiste nel fatto che un'attività deve appartenere a una richiesta di modifica principale e che le relative date di inizio e fine devono essere comprese all'interno delle date di inizio e fine della richiesta di modifica principale. Le attività di modifica sono classificate per categoria.</p>
attributi	<p>Nel contesto di Gestione inventario (GIC), ciascun elemento di configurazione (EC) possiede una serie di caratteristiche e funzioni denominate attributi. Per configurare il database di Gestione inventario è necessario stabilire quali attributi devono essere inclusi.</p>
autenticazione utente	<p>Insieme di requisiti per verificare l'identità di un chiamante prima di completare modifiche alla protezione di accesso ai dati.</p>
autorità di modifica	<p>Nel contesto di Gestione modifiche (GM), gruppo cui è stata concessa l'autorità di approvare modifiche.</p>
avvisi	<p>Gli avvisi supportano varie funzioni all'interno di ServiceCenter. Gli avvisi attivano una serie di punti di arresto definiti per una modifica, un'attività, un preventivo, un ordine o un elemento riga al fine di garantire lo svolgimento delle attività di lavoro necessarie entro i tempi specificati.</p>
barra di sistema	<p>Sezione di una finestra di modulo sotto la barra degli strumenti contenente pulsanti sensibili al contesto, come Indietro, OK, Salva, Trova, Riempi, Fine sessione e Comando.</p>

Termine	Definizione
barra di stato	Porzione inferiore di una finestra di ServiceCenter, che visualizza messaggi, dati di stato e il nome del modulo corrente.
BLOB	Nel contesto RDBMS (Relational Database Management System, sistema di gestione di database relazionale): Binary Large Object, oggetto binario di grandi dimensioni. Vedere CLOB e LOB.
btree	Organizzazione gerarchica e duplicata a indice dei file.
CA	Acronimo di "Concept Approval".
Calendario	Il calendario di ServiceCenter è una raccolta di file di supporto delle definizioni degli orari di lavoro per gruppi di lavoro diversi. Le definizioni delle ore di lavoro e dei file calendario sono: File ore giornaliere (caldaily). Contiene una definizione per ciascun gruppo di lavoro o di assegnazione per ciascun giorno dell'anno e viene utilizzato per calcolare intervalli di date e date degli avvisi. File orari di lavoro (calduthyhours). Definisce l'orario di lavoro normale per un determinato gruppo di lavoro o di assegnazione. File festività (calholiday). Definisce le date di inizio e di fine delle festività riconosciute dall'azienda. Nota: quando si eseguono gli eventi in ServiceCenter, è necessario tenere conto delle differenze di fuso orario. Il calendario è basato su un unico fuso orario e non compensa le differenze di fuso orario.
campo	Singolo elemento di dati all'interno di un record di ServiceCenter. Ad esempio, nome è un campo del file operator il cui valore potrebbe essere Mario (un campo equivale a una colonna di un sistema di gestione di database relazionale (RDBMS)).
categoria	Classificazione all'interno di Gestione modifiche (GM) di elementi di configurazione (EC), documenti di modifica, chiamate, incidenti, preventivi e richieste. ServiceCenter include una serie di categorie predefinite. Ciascun record di modifica deve avere una categoria. Gli amministratori del sistema possono creare nuove categorie. Ciascuna categoria deve prevedere almeno una fase. Vedere fase.
categoria di attività	Classificazione dell'attività in una modifica richiesta. La categoria determina i dati da raccogliere per una particolare attività, i moduli da presentare all'utente per l'inserimento dati, le approvazioni necessarie e gli intervalli ai quali devono essere inviati gli avvisi. ServiceCenter include una serie di categorie predefinite. Gli amministratori del sistema possono creare nuove categorie.
categoria di modifica	Elemento costitutivo fondamentale di una modifica. La categoria definisce il tipo di modifica richiesta.

Termine	Definizione
categoria impatto	Rischio aziendale posto dall'implementazione della modifica richiesta.
categoria sito	Utilizzata per definire l'estensione di un sito o di un campus in base al numero di utenti, che influenza il modo in cui viene fornito supporto al sito e le risorse sul sito allocate.
CAU	Vedere Utilità di amministrazione centrale (CAU).
causa primaria	Problema che è causa di altri problemi. Una causa primaria necessiterà sempre di una valutazione approfondita e richiederà generalmente una risoluzione. A una causa primaria possono essere associati nessuno, uno o molti incidenti. Le chiamate non sono normalmente associate a cause primarie. Vedere anche Analisi cause primarie (ACP).
Causa probabile	Descrizione predefinita della causa di una chiamata o di un incidente. I ticket contengono un campo Codice causa facoltativo che collega il ticket a un record di Causa probabile. Quando si aggiunge un codice causa a un ticket utilizzando la funzione Riempi, vengono inserite nel ticket anche le informazioni associate, come la categoria e la descrizione predefinite, prelevandole dal record di Causa probabile corrispondente. ServiceCenter viene fornito con un file probcause contenente record di cause probabili. Vedere anche codice causa.
CCM	Vedere Consiglio consultivo per le modifiche (CCM).
CCM/CE	Vedere Consiglio consultivo per le modifiche/Commissione emergenze (CCM/CE).
Change Transport System (CTS)	Change Transport System. Funzione SAP che funge da meccanismo di controllo delle modifiche dell'origine del sistema SAP.
chiamata	Strumento per stabilire una linea di comunicazione con il Service Desk. Record di chiamata o ticket di incidente generato da una chiamata all'Help Desk. Il ticket può essere risolto dall'operatore che prende la chiamata o dal team dell'Help Desk. Può inoltre essere associato a un record di incidente o di errore noto in Analisi cause primarie (ACP) oppure a un record di modifica in Gestione modifiche (GM).
chiave IR	Il campo della chiave è indicizzato da IR Expert. Vedere chiavi e tipi di chiave.
chiavi	Indici utilizzati per eseguire ricerche rapide e recupero dei dati da file di ServiceCenter. Vedere tipi di chiave.

Termine	Definizione
chiusura	La chiusura descrive il momento in cui una chiamata, un incidente o una causa primaria sono stati risolti. Le chiamate vengono chiuse nel momento in cui non è più necessario alcun servizio in seguito alla risoluzione del problema o al passaggio della chiamata al livello superiore di Gestione incidenti (GI). Gli incidenti vengono chiusi quando il problema segnalato viene corretto, solitamente quando il servizio viene ripristinato. Le cause primarie vengono chiuse nel momento in cui i problemi sottostanti sono stati corretti.
chiusura sessione	Terminare una sessione client individuale di ServiceCenter. questa operazione è diversa da un arresto del server. Vedere fine sessione.
chiusura sessione	Chiusura sessione o "logout". Il processo che termina una sessione client individuale di ServiceCenter. La fine di una sessione utente. Vedere chiusura sessione.
ciclo di vita	Serie di stati connessi tra loro da passaggi consentiti. Il ciclo di vita rappresenta un processo di approvazione per elementi di configurazione (EC), report di Cause primarie e documenti di Gestione modifiche (GM).
client Serviceinfo	Speciale client non compreso nella licenza concessa da ServiceCenter a un'installazione. Visualizza moduli a sola visualizzazione con grafici e caselle di testo scorrevole.
CLOB	Acronimo di "Character Large Object", oggetto carattere di grandi dimensioni. Vedere BLOB e LOB.
CM	Vedere Controllo modulo (CM).
coda attività	Elenco di attività (Inbox) destinate a un tecnico.
coda incidenti	Elenco predefinito di ticket di incidente di interesse per un determinato operatore; consiste di solito nei ticket di incidente assegnati a un operatore o ai suoi gruppi di assegnazione. La visualizzazione dell'elenco è basata sulla Inbox predefinita per questo operatore.
coda modifiche	Elenco delle modifiche assegnate a un operatore, come risulta dalla Inbox predefinita dell'operatore in Gestione modifiche (GM).

Termine	Definizione
codice causa	Codice facoltativo che consente di collegare un ticket di incidente a un record di causa probabile. I codici causa semplificano la classificazione e l'assegnazione dei ticket di incidente. L'impiego di codici causa standard facilita per l'utente la segnalazione e il monitoraggio degli incidenti aventi una causa comune. Il campo Codice causa collega un ticket a un record di Causa probabile correlato. Vedere anche Causa probabile.
codice di autorizzazione	Codice alfanumerico univoco fornito da Peregrine Systems, Inc. che abilita le licenze utente e le funzioni di ServiceCenter all'interno dei componenti corrispondenti. Il codice di autorizzazione viene immesso durante la procedura di installazione e viene memorizzato nel file di inizializzazione.
colonna	Componenti verticali di un elenco di record o di una tabella. I file di ServiceCenter contengono campi, non colonne.
componente	Applicazione principale di ServiceCenter. Tra questi: Gestione modifiche (GM) Gestione incidenti (GI) Gestione inventario (GIC) Manutenzione pianificata Gestione servizi (GS) Contratto sul livello di servizio Analisi cause primarie (ACP) Work Management (WM)
Computer Telephony Integration (CTI)	Integrazione computer telefonia. Software, hardware e attività di programmazione necessari all'integrazione di computer e apparecchi telefonici per un'efficace interazione.
configurazione	Impostazione di ServiceCenter effettuata mediante i file di configurazione (<code>sc.cfg</code> o i set di dati CONFIG) e di inizializzazione.
Consiglio consultivo per le modifiche (CCM)	Nel contesto di Gestione modifiche (GM), gruppo di persone in grado di fornire consulenza esperta a Gestione modifiche in merito all'implementazione di modifiche. Il consiglio è generalmente composto da rappresentanti di tutti i settori IT e da rappresentanti delle unità operative.

Termine	Definizione
Consiglio consultivo per le modifiche/Commissione emergenze (CCM/CE)	Nel contesto di Gestione modifiche (GM), quando si verificano problemi di grave entità, potrebbe non essere possibile convocare l'intero Consiglio consultivo per le modifiche. È opportuno quindi identificare un organismo più ridotto avente l'autorità di prendere decisioni di emergenza. Tale organismo è detto Consiglio consultivo per le modifiche/Commissione emergenze (CCM/CE).
consultazione	Modalità di visualizzazione senza abilitazione all'aggiunta o all'aggiornamento.
contatti	Utenti dei componenti registrati in Gestione inventario (GIC) e che contattano l'Enterprise Service Desk (ESD) per dare origine a chiamate, incidenti, richieste e ecc. Da non confondere con gli operatori, che fanno parte del personale che utilizza le applicazioni ServiceCenter.
contratto	Accordo vincolante tra due parti, registrato e gestito nel componente di ServiceCenter Gestione contratti.
Contratto sul livello di servizio	Contratto con una società o reparto per la manutenzione e riparazione di apparecchiature o la fornitura di altri servizi.
Controllo modulo (CM)	Utilità di ServiceCenter che consente all'amministratore del sistema di definire regole che avviano elaborazioni in background in condizioni controllate.
coordinatore	Operatore di ServiceCenter responsabile di una chiamata, ticket o richiesta.
Core	File di Global Knowledge di ServiceCenter utilizzato come file predefinito per le ricerche da IR Expert.
CORE	Acronimo di "Common object repository".
creazione	Nel contesto di Gestione modifiche (GM), fase finale della generazione di una configurazione utilizzabile. Il processo comporta l'acquisizione di uno o più elementi di configurazione (EC) di input e la loro elaborazione (creazione) al fine di creare uno o più EC di output, come la compilazione e il caricamento di un software.
criteri dati	Utilità standard di ServiceCenter che consente di definire e applicare regole di dati globali per i singoli file di ServiceCenter.
CSD	Consolidated Service Desk.
CTI	Vedere Computer Telephony Integration (CTI).
CTS	Vedere Change Transport System (CTS).
cutover	Tempo che intercorre tra la fine dell'implementazione primaria di ServiceCenter da parte di un implementatore e l'inizio della gestione di ServiceCenter da parte del cliente.

Termine	Definizione
Data Definition Language (DDL, linguaggio di definizione dati)	Linguaggio utilizzato per definire database e tabelle di sistemi di gestione di database relazionali (RDBMS).
database	Repository di tutti i file di ServiceCenter. I dati di ServiceCenter risiedono in un database. All'interno di ServiceCenter, il Dizionario database (dbDict) definisce il campo e le chiavi per ciascun file. Un file (file di applicazione) è una raccolta di record, ciascuno dei quali contenente valori in campi. Ciascun record descrive una singola entità, come un'ubicazione, contatto, dispositivo o chiamata. In P4, il database di ServiceCenter, i dati risiedono fisicamente in diversi file di sistema ai quali ci si riferisce collettivamente con il termine "file system". Il file system di P4 è organizzato in "pool", ciascuno contenente uno o più file fisici. Quando i dati di ServiceCenter vengono mappati su un sistema di gestione di database relazionale (RDBMS), ogni campo di ciascun file diventa una colonna di una tabella RDBMS. Ciascun file di ServiceCenter è mappato su una o più tabelle nel RDBMS, e ciascun record del file di ServiceCenter viene convertito in una o più righe nelle corrispondenti tabelle RDBMS.
DB	Vedere Gestione database (DB).
dbdict	Vedere Dizionario database(dbdict).
DDE	Vedere Dynamic Data Exchange (DDE).
DDL	Vedere Data Definition Language (DDL).
Debugger RAD	Strumento per la ricerca di errori nei processi Rapid Application Development (RAD) in ServiceCenter.
delimitato da carattere	File di testo nel quale i valori sono separati da un determinato carattere, come una virgola. Ad esempio, "alfa, beta, gamma, delta" è delimitato da virgola.
dichiarazione di lavoro	Documento dettagliato che descrive il lavoro che verrà eseguito durante un'implementazione di ServiceCenter.
disponibilità	Percentuale di tempo durante il quale l'hardware, il software o altri componenti funzionano come previsto nell'ambito delle ore di esercizio garantite.
Disponibilità generale (GA)	Lo stato di un prodotto e il relativo documento quando questo viene rilasciato al pubblico. Vedere anche Disponibilità gestita (MA).
Disponibilità gestita (MA)	Lo stato di un prodotto e il relativo documento quando questo viene rilasciato solo a pochi clienti selezionati. Vedere anche Disponibilità generale (GA).

Termine	Definizione
dispositivo	Apparecchiatura o componente, come un PC o un'applicazione software installata su un PC, registrato in un record di dispositivo in Gestione inventario (GIC).
Dizionario database (dbdict)	Utilità di ServiceCenter che consente di definire campi, chiavi, percorso e struttura globale di un file di ServiceCenter. Repository di ServiceCenter contenente tutte le definizioni di Dizionario database (dbDict).
DLL	Vedere Dynamic Link Library (DLL).
Dynamic Data Exchange (DDE)	ServiceCenter utilizza il supporto Dynamic Data Exchange (DDE) per effettuare l'esportazione di elenchi di chiamate e incidenti in un foglio di calcolo Excel. Ad esempio, selezionando l'opzione del menu di esportazione in Excel, viene aperto automaticamente un foglio di calcolo e vi vengono inseriti i dati. La funzione di supporto DDE richiede Excel 95 o successivo. Il supporto DDE di ServiceCenter fornisce inoltre un'interfaccia verso prodotti di telefonia per consentire all'utente di gestire chiamate telefoniche in ServiceCenter.
Dynamic Link Library (DLL)	Libreria di collegamento dinamico. Una libreria di dati e funzioni eseguibili, memorizzati in file con estensione DLL, che può essere richiamata da un'applicazione.
EC	Vedere elemento di configurazione (EC).
elemento di configurazione (EC)	Componente o elemento (ad esempio una Richiesta di modifica) associato a un'infrastruttura che è attualmente o sarà successivamente controllata da Gestione inventario (GIC). Gli elementi di configurazione variano notevolmente per complessità, dimensioni e tipi. Qualsiasi oggetto o processo all'interno dell'infrastruttura della Gestione servizi IT memorizzato nel database, che può andare da un intero sistema (comprendente tutto l'hardware, software e l'intera documentazione) a un singolo componente software o un dispositivo hardware secondario.
elemento riga	Record dettagliato che identifica un singolo componente o servizio associato a un preventivo o a un ordine di Gestione richieste.
elenco attività	Elenco di attività, basato su una Inbox.
elenco record	Vista di ServiceCenter che comprende un elenco QBE (Query-by-Example) nella parte superiore di una finestra di modulo e un modulo sottostante che visualizza un singolo record dell'elenco, separati da una barra di divisione.

Termine	Definizione
Enterprise Service Desk (ESD)	Un Enterprise Service Desk include persone, gestione, processi, strumenti e informazioni necessari per fornire risposte ai problemi posti dalla comunità di utenti. In quasi tutti i casi, l'ESD è responsabile dell'interazione con la comunità di utenti, in particolare della prima notifica dei problemi. Vedere Service Desk e Help Desk.
ERP	Acronimo di "Enterprise Resource Planning" (pianificazione delle risorse aziendali).
errore noto	Incidente di cui si è riusciti a diagnosticare la causa primaria e per il quale è stata individuata una soluzione alternativa temporanea o una soluzione permanente. Se esiste un caso aziendale, viene aperta una RdM (richiesta di modifica) in Gestione modifiche (GM). Un errore noto resta valido fino a quando non viene risolto permanentemente da una modifica in Gestione modifiche.
esci	Pulsante di uscita che consente di disconnettersi o di terminare una sessione client di ServiceCenter.
ESD	Vedere Enterprise Service Desk (ESD).
eseguibili	Programmi di sistema dell'ambiente di runtime di ServiceCenter eseguiti dal prompt dei comandi di un sistema operativo o da un file batch. Il termine in genere è utilizzato in ambiente Windows.
ESS	Acronimo di "Employee Self Service".
false	Operatore logico equivalente a no o 0.
FAQ	Acronimo di "Frequently Asked Questions", domande frequenti.
fase	Passaggi amministrativi all'interno di modifiche, attività, preventivi o ordini. Le fasi sono passaggi sequenziali e ripetibili caratteristici di una categoria di modifica, preventivo o ordine. Una fase può essere approvata, completata, annullata o chiusa. Dopo aver intrapreso un'azione per una fase, è possibile passare a quella successiva. Ciascuna fase può comprendere nessuna, una o più attività. Quando tutte le attività sono state completate, la fase è completa, ma non può essere chiusa finché non sono state chiuse le attività. Quando non esistono altre fasi per l'elemento in questione, l'elemento può essere chiuso.
fase attività	Passaggio sequenziale all'interno di un'attività. Vedere anche fase.

Termine	Definizione
fase di modifica	Stadio all'interno di una richiesta di modifica. La fase di modifica è il cuore dell'applicazione di Gestione modifiche (GM). La fase identifica i componenti di base necessari al sistema per gestire la modifica attraverso questo particolare stadio del processo di modifica. Per ogni modifica deve essere definita almeno una fase. Per ciascuna fase di una modifica è possibile impostare degli approvatori. La successiva fase della sequenza non può avere inizio prima della chiusura della fase precedente. È possibile chiudere una fase solo dopo la chiusura di tutte le attività di modifica previste dalla fase stessa.
file	Raccolta di singoli record che condividono la stessa struttura di Dizionario database (dbDict). Ad esempio, i singoli record di dispositivo sono contenuti nel file device. Un file di ServiceCenter, ad esempio il file application, può risiedere in un file P4 o essere mappato e convertito in una o più tabelle RDBMS (sistemi di gestione di database relazionali) equivalenti.
file attribute	File di supporto in Gestione inventario (GIC) contenente dati specifici di un determinato tipo di dispositivo. Se per un tipo di dispositivo esiste un file attribute, ciascun record di dispositivo appartenente a quel tipo avrà un record attributi corrispondente nel file attribute del tipo di dispositivo. Ad esempio, un record attributi switch può identificare il numero massimo di porte che lo switch è in grado di supportare, mentre un record attributi modem identificherebbe la velocità di trasmissione.
file binari	Programmi di sistema dell'ambiente di runtime di ServiceCenter eseguiti da una riga di comando. Il termine in genere è utilizzato in ambiente Unix.
file contacts	File di ServiceCenter contenente tutti i record dei contatti.
file device	File di ServiceCenter contenente tutti i record dei dispositivi.
file di inizializzazione	Un file che memorizza impostazioni di programma, quali il file <code>sc.ini</code> , lo script <code>scstart</code> o il set di dati <code>parametri</code> , contenente i parametri di configurazione generale e informazioni di controllo. Il file <code>sc.ini</code> può essere modificato manualmente utilizzando un editor di testo. I file di inizializzazione devono risiedere nella stessa directory del file eseguibile.
file eseguibile	Applicazione concepita per l'esecuzione dal prompt dei comandi di un sistema operativo, e quindi destinata a essere avviata da altre applicazioni. Ad esempio, <code>report.exe</code> , il motore di stampa primario di ReportCenter, è un file eseguibile.

Termine	Definizione
file fisico	File di sistema P4. Si tratta di un file Unix o Windows NT, o di un set di dati OS/390, riconoscibile dal sistema operativo, che risiede in una directory su un'unità. Un file fisico di ServiceCenter può contenere numerosi file di applicazione, come definito all'interno del Dizionario database di ServiceCenter (dbDict). Ciascun pool di ServiceCenter risiede in uno o più file fisici. ServiceCenter 4.0 supporta fino a 75 file fisici.
file location	File contenente tutti i record delle ubicazioni, utilizzato in numerosi componenti di ServiceCenter.
file model	File contenente i dettagli di tutti i modelli registrati in ServiceCenter. Ciascun record di modello tiene traccia dei dettagli (come numero modello, produttore e informazioni sull'ordinazione) di un particolare tipo di componente o sistema fornito da un determinato produttore.
file number	File di controllo di ServiceCenter contenente l'ultimo numero utilizzato per i numeri di controllo assegnati dal sistema (ad esempio, numeri di ticket di incidente, richieste di modifica e numeri di modello).
file operator	File contenente i dettagli di tutti gli utenti che si connettono a ServiceCenter, comprendenti nome di accesso e password, società, nome completo, menu iniziale, parametri di abilitazione e stampante predefinita dell'utente, fuso orario, formato data e valuta.
file system	File fisici contenenti tutti i dati non RDBMS (sistemi di gestione di database relazionali) per l'implementazione di ServiceCenter. Tali file comprendono i file di sistema P4 (i cui nomi iniziano con scdb.) e gli indici IR Expert (i cui nomi iniziano con ir.).
file vendor	File di ServiceCenter contenente record di fornitori, produttori e appaltatori di servizi per l'organizzazione.
finestra	Vedere modulo (grafico), modulo (testuale) e schermata.
finestra client	Finestra principale contenente i menu client e tutte le finestre di modulo per una sessione client di ServiceCenter.
finestra di dialogo	Modulo in cui un utente deve specificare informazioni aggiuntive prima di poter procedere.
finestra di modulo	Finestra all'interno di una finestra client complessiva che visualizza un modulo.
finestra popup	Finestra di dialogo temporanea che visualizza un messaggio o un prompt.
fornitore	Produttore, organizzazione fornitrice o appaltatore di servizi memorizzato nel file vendor di ServiceCenter.

Termine	Definizione
framework	Insieme complessivo dei servizi e dei processi di gestione, strumenti, istruzioni operative e livelli di servizio che costituiscono una piattaforma per ottenere livelli di produttività costanti del centro servizi.
frequenza di aggiornamento	Vedere frequenza di aggiornamento automatico.
frequenza di aggiornamento automatico	Frequenza (espressa in secondi) con quale le query visualizzate vengono aggiornate sullo schermo del client. Tale frequenza viene impostata dall'amministratore del sistema.
funzione	Processo o calcolo incorporato in ServiceCenter. Le funzioni sono seguite da parentesi che possono contenere o meno altri parametri. Ad esempio, la funzione <code>tod()</code> restituisce la data e l'ora correnti del sistema.
GA	Vedere Disponibilità generale (GA). Vedere anche Disponibilità gestita (MA).
Generatore applicazioni (AG)	Nome utilizzato in precedenza per Rapid Application Development (RAD, sviluppo rapido applicazioni).
Generic Input Event (GIE)	Evento di input generico. Tipo di registrazione di Servizi evento di ServiceCenter utilizzato per passare dati Connect.It! da AssetCenter a ServiceCenter. Vedere anche Generic Output Event (GOE).
Generic Output Event (GOE)	Evento di output generico. Tipo di registrazione di Servizi evento di ServiceCenter utilizzato per passare dati Connect.It!, come uno o più operatori assegnati a un'area di responsabilità comune, da ServiceCenter ad AssetCenter. Ad esempio: i gruppi di assegnazione usati in Gestione incidenti (GI) e i gruppi di modifica usati in Gestione modifiche (GM). Vedere anche Generic Input Event (GIE).
Gestione contratti	Componente di ServiceCenter che consente di tenere traccia e gestire i contratti di servizio durante il loro ciclo di vita.
Gestione database (DB)	Utilità di ServiceCenter che consente di aggiungere, aggiornare, eliminare, visualizzare, stampare e ricercare i record nei file di ServiceCenter.
Gestione del livello di servizio (SLM)	Componente di ServiceCenter che consente di registrare e gestire i contratti sul livello di servizio.
Gestione incidenti (GI)	Componente di ServiceCenter per l'elaborazione dei record di incidente durante il loro ciclo di vita, progettato per velocizzare e gestire l'identificazione, l'inoltro e la risoluzione di incidenti. Denominato in precedenza Gestione problemi (GP).
Gestione infrastruttura (GI)	Gestione dei componenti di supporto facenti parte dell'impianto di base di un ufficio, come rete, sistema telefonico, sistema di riscaldamento e di climatizzazione.

Termine	Definizione
Gestione inventario (GIC)	Componente di ServiceCenter per il controllo di componenti e delle relazioni che intercorrono tra di essi. Denominato in precedenza Gestione inventario/configurazione.
Gestione modifiche (GM)	Componente applicativo di ServiceCenter per la gestione amministrativa dei record di modifica durante il loro ciclo di vita. Gestione modifiche è il componente di ServiceCenter in cui vengono risolte le cause primarie. Processo di controllo delle modifiche apportate alle infrastrutture o ad altri aspetti dei servizi che consente di implementare le modifiche approvate con la minima interruzione delle attività.
Gestione problemi (GP)	Ora denominato Gestione incidenti (GI).
Gestione richieste (GR)	Il componente di ServiceCenter per l'elaborazione delle richieste di modifica (RdM) e dei relativi record di modifica nel loro ciclo di vita. Un record di modifica viene aperto quando si rende necessaria una modifica all'infrastruttura IT per prevenire ulteriori malfunzionamenti degli elementi di configurazione (EC).
Gestione servizi (GS)	In Information Technology Infrastructure Library (ITIL), gestione dei servizi in modo da soddisfare le esigenze del cliente. Il componente di ServiceCenter per la gestione dei servizi in modo da soddisfare le esigenze del cliente. Componente di Gestione servizi per l'elaborazione di record di chiamata durante il loro ciclo di vita. Il componente è inoltre responsabile della definizione delle relazioni tra chiamate e incidenti.
GI	Vedere Gestione incidenti (GI). Vedere Gestione infrastruttura (GI).
GIC	Vedere Gestione inventario (GIC).
GIE	Vedere anche Generic Input Event (GIE).
GL	Graphics Language. Applicazione SGI Unix.
GM	Vedere Gestione modifiche (GM).
GOE	Vedere Generic Output Event (GOE).
GR	Vedere Gestione richieste (GR).
grafici	Illustrazioni (o immagini) utilizzate su menu e moduli per raffigurare informazioni quantitative e riepilogare lo stato di componenti, modifiche, ticket e così via.

Termine	Definizione
grafico	Grafico in un menu o in un modulo che riassume lo stato di un'area gestita da ServiceCenter e dall'Enterprise Service Desk (ESD), come modifiche e ticket. Vedere grafici.
gruppo	Uno o più operatori assegnati a un'area di responsabilità comune. Ad esempio, i gruppi di assegnazione sono usati in Gestione incidenti (GI) e i gruppi modifiche in Gestione modifiche (GM).
gruppo di approvazione	Personale responsabile dell'accettazione o disapprovazione del completamento di una modifica, attività o fase. I gruppi di approvazione vengono collocati in sequenze secondo l'ordine in cui è richiesta la loro approvazione. Se i gruppi hanno lo stesso numero di sequenza, le loro approvazioni possono avvenire indipendentemente le une dalle altre.
gruppo di assegnazione	Utente o gruppo di utenti responsabile dell'implementazione di una soluzione di un ticket di incidente. Questo gruppo riceve una notifica all'apertura o al passaggio a un livello superiore di un ticket di incidente.
GS	Vedere Gestione servizi (GS).
GUI	Acronimo di "Graphical User Interface", Interfaccia grafica per l'utente.
hardware interessato	Apparecchiature, come ad esempio un PC, interessate da una modifica, da un incidente o da un'altra attività.
Help Desk	Gruppo di assistenza centrale la cui funzione principale è quella di gestire, coordinare e risolvere incidenti nel più breve tempo possibile e di assicurare che nessuna richiesta vada persa, dimenticata o ignorata. Vedere Service Desk ed Enterprise Service Desk (ESD).
Hewlett Packard Unix (HPUX)	Versione Hewlett Packard del sistema operativo Unix.
HPUX	Vedere Hewlett Packard Unix (HPUX).
HTML	Acronimo di "Hypertext Markup Language".
I/O	Vedere Input/Output (I/O).
IMAC	Se riferito a un PC o a un computer portatile, acronimo di "Installations Moves Additions & Changes", installazione, spostamento, modifica o aggiornamento.
Importazione guidata	Utilità di ServiceCenter che semplifica l'importazione di dati batch in ServiceCenter da altre applicazioni.

Termine	Definizione
Inbox	Le Inbox consentono di salvare le query per poter eseguire ricerche predefinite con gli stessi parametri, permettendo agli utenti di ripetere rapidamente e facilmente ricerche nella coda di lavoro e altre ricerche ripetitive. Le Inbox sono utilizzate in tutti i file e record di ServiceCenter.
incidente	<p>Il termine ITIL (Information Technology Infrastructure Library) per un problema all'infrastruttura segnalato all'Help Desk. L'incidente viene registrato completando prima un record di chiamata.</p> <p>Qualunque evento che richieda attività di gestione oltre l'operatività standard del Service Desk e che causi o possa causare un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio. A differenza delle chiamate, gli incidenti richiedono di solito azioni risolutive. La differenza tra una chiamata e un incidente consiste nel livello di supporto richiesto per risolvere il problema. Questo può essere basato sulla complessità del problema, sul numero di persone coinvolte o sulla quantità di lavoro necessario.</p> <p>a un incidente possono essere correlate nessuna, una o molte chiamate. Si presuppone che la risoluzione di un incidente determini la risoluzione delle chiamate a esso correlate.</p>
indirizzo di rete	Identificativo univoco per un dispositivo collegato a una rete, come un PC. L'indirizzo IP è uno degli indirizzi utilizzati più di frequente. Un indirizzo IP contiene quattro serie di numeri separate da punti (ad esempio, 111.22.333.44).
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	Insieme di best practice e processi per la gestione dell'erogazione e del supporto di servizi IT. Sviluppato originariamente per il governo britannico negli anni '80, l'ITIL è diventato uno standard mondiale di fatto nel supporto e nella fornitura della gestione dei servizi.
Information Technology Service Management (ITSM)	Terminologia usata in ambiente ITIL (Information Technology Infrastructure Library) per riferirsi alla gestione dei servizi forniti da un reparto IT.
informazioni sul servizio	Dati di contratto di servizio, comprendenti appaltatore, numero di contratto, numero di serie, modello, orario di lavoro, date di installazione e garanzia, procedure, prezzi e informazioni di risposta.
iniziatore modifica	Nel contesto di Gestione modifiche (GM), persona che avvia il processo di Richiesta di modifica.
Input/Output (I/O)	In una finestra RIO di ServiceCenter, I/O significa che gli utenti possono sia immettere che visualizzare dati, anziché avere accesso in sola visualizzazione.
interfacce e adattatori	Software che permette lo scambio di dati tra applicazioni, come l'interfaccia SC Auto tra ServiceCenter e altre applicazioni non Peregrine.

Termine	Definizione
IP	Acronimo di "Internet Protocol", Protocollo Internet.
IR	Acronimo di "Information Retrieval", reperimento delle informazioni.
IR Expert	IR Expert è un motore di ricerca di informazioni (information retrieval, IR) intelligente, basato su concetti, che cerca nel database di ServiceCenter informazioni simili o correlate, in base a una semplice query in linguaggio naturale. Ad esempio, invece di basarsi su parole chiave di corrispondenza esatta per selezionare incidenti analoghi dal database di Gestione incidenti di ServiceCenter, IR Expert utilizza la descrizione di un incidente per individuare eventuali problemi simili.
IT	Acronimo di "Information Technology", tecnologia dell'informazione.
ITIL	Vedere Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
ITSM	Vedere Information Technology Service Management (ITSM).
JCL	Acronimo di "Job Control Language" (linguaggio di controllo processo).
JES	Vedere Job Entry Subsystem (JES).
Job Entry Subsystem (JES)	Sottosistema del sistema operativo per mainframe OS/390 (precedentemente noto come MVS) che gestisce processi (unità di lavoro) eseguiti dal sistema. Ciascun processo viene specificato al sistema operativo dall'amministratore del sistema o da altri utenti in linguaggio JCL. Il sistema operativo invia quindi il processo al programma JES che riceve il processo, lo esegue in base alla sua priorità e lo elimina infine dal sistema.
LAN	Vedere Rete locale (LAN).
larghezza fissa	Testo in un file separato da un numero specificato di caratteri a larghezza fissa, anziché delimitato da carattere.
lingua	Lingua selezionata da un utente di ServiceCenter, ad esempio inglese, francese, tedesco o italiano. Quando un utente seleziona una lingua al momento dell'accesso, i moduli di ServiceCenter vengono automaticamente adattati alla larghezza predefinita per i moduli nella lingua scelta. Questa operazione viene eseguita per adattare i moduli alle proporzioni delle diverse lingue. Nel sistema di base, i moduli in inglese vengono ampliati del 25%. I moduli di tutte le altre lingue vengono allargati del 50%. È possibile modificare ulteriormente la larghezza premendo i tasti MAIUSC+CTRL+W. Questo comando allargherà il modulo con incrementi del 25%. Per restringere il modulo, premere MAIUSC+CTRL+N.
lingua di sistema	Vocabolario utilizzato da ServiceCenter per comunicare al suo interno con le varie routine e processi e per interagire all'esterno con gli utenti.

Termine	Definizione
livello di servizio	Espressione di un aspetto di un servizio in termini definitivi e quantificabili; specifica un termine in un SLA e ne quantifica le misure associate.
load library	In OS/390, programmi di ambiente di runtime eseguiti dal JCL o come attività avviata.
LOB	Acronimo di "Large object", oggetto di grandi dimensioni. Vedere BLOB e CLOB.
localizzazione	Configurazione di un'applicazione per permettere la sua corretta esecuzione in un ambiente locale. Essa comprende, fra l'altro, moduli, messaggi, guida in linea e formati di data e valuta appropriati specifici di una lingua.
logico	Tipo di dati di ServiceCenter usato per contenere un valore true, false, unknown o null oppure per contenere un'espressione che restituisca uno dei suddetti valori.
MA	Vedere Disponibilità gestita (MA). Vedere anche Disponibilità generale (GA).
manager	Persona incaricata della supervisione di un progetto fino al suo completamento.
manodopera	Attività di lavoro registrate a fronte di un contratto e gestite e monitorate da Gestione contratti di ServiceCenter.
Manutenzione pianificata	Componente di ServiceCenter per la pianificazione, il completamento e la registrazione di attività di routine su componenti e tipi di dispositivi diversi presenti presso ubicazioni diverse.
MAPI	Acronimo di "Messaging Application Programming Interface", interfaccia di programmazione delle applicazioni di messaging.
MDI	Vedere Multi-Document Interface (MDI).
menu	Modulo di ServiceCenter contenente pulsanti per l'avvio di applicazioni di ServiceCenter, inclusi altri menu.
menu a discesa	Menu accessibile da un campo tramite uno specifico pulsante freccia (di solito rivolta verso il basso o verso destra).
menu client	Menu standard situati nella parte superiore della finestra principale del client di ServiceCenter: File, Modifica, Visualizza, Modulo, Opzioni, Opzioni elenco, Finestra e Guida.
menu di scelta rapida	Menu accessibile premendo il secondo o terzo pulsante del mouse. Questo menu non fa parte della barra dei menu.

Termine	Definizione
menu iniziale	Il primo menu visibile all'operatore dopo l'accesso. Detto anche menu principale.
menu principale	Il primo menu visibile all'operatore dopo l'accesso. Detto anche menu iniziale.
messaggio	Notifica di ServiceCenter. Vedere notifica.
MIB	Management Information Base. Relativo a SNMP.
MIS	Acronimo di "Management Information Systems", responsabile sistemi informativi.
modifica	Nome alternativo per indicare una richiesta di modifica o un record di modifica. Operazione di aggiunta, variazione o rimozione di elementi approvati e supportati, come hardware, rete e software.
modulo (grafico)	<p>Layout di schermata GUI di ServiceCenter utilizzata per accedere, aggiungere, modificare e visualizzare record di un file specifico di ServiceCenter, o utilizzata come parte dell'interazione utente in un'applicazione di ServiceCenter. I moduli vengono creati e modificati tramite l'utilità Progettazione moduli (PM) di ServiceCenter.</p> <p>Con Gestione database (DB), un modulo può essere associato a un solo file di ServiceCenter, tuttavia a un file possono essere associati più moduli. Di conseguenza, quando si seleziona un file nel modulo iniziale di Gestione database, se a tale file è associato più di un modulo occorre specificare quale modulo deve essere utilizzato.</p> <p>Ad esempio, selezionando il modulo location (ubicazione) durante l'esecuzione di un client GUI, si accede al file ubicazioni (location) utilizzando il modulo location.g. ServiceCenter rileva automaticamente che un client GUI è in esecuzione e fornisce la versione .g del modulo, se disponibile. Se si seleziona il file location (ubicazioni), viene visualizzato un elenco di 21 moduli associati fra i quali scegliere. Tutti questi moduli funzionano con il file location, ma solo uno è denominato location.</p> <p>Di solito, il modulo principale associato a un file ha lo stesso nome del file. Ad esempio, si utilizza il modulo device (o device.g) per accedere al file dei dispositivi (device). Tuttavia moduli e file non sono identici né sinonimi, pertanto è necessario porre particolare attenzione alle differenze fra di essi quando si seleziona un modulo.</p> <p>Vedere anche modulo (testuale), schermata e finestra.</p>

Termine	Definizione
modulo (testuale)	Equivalente in modalità testo di un modulo grafico, I moduli testuali consistono in layout di schermata in modalità testo. I moduli grafici consistono in layout di schermata in modalità GUI. Vedere anche modulo (grafico), schermata e finestra.
Modulo di stampa	Raccolta di DLL Seagate e file di supporto utilizzati da ReportCenter per stampare file di report creati con Crystal Reports. Affinché ReportCenter funzioni, il modulo di stampa deve essere installato sul computer di ciascun utente.
Monitoraggio SLA	Grafico utilizzato per monitorare la corrispondenza del contratto sul livello di servizio.
Motore documenti	Utilità di ServiceCenter che consente agli amministratori del sistema di definire regole di elaborazione complete per i file di ServiceCenter.
Multi-Documnt Interface (MDI)	Struttura standard dell'interfaccia grafica di ServiceCenter basata su una finestra client principale, contenente menu client nella parte superiore (File, Modifica e Guida) e una o più finestre di modulo.
MVS	Sistema operativo per mainframe. Le versioni più recenti sono denominate OS/390.
nessun duplicato	Tipo di chiave di ServiceCenter. Il valore del campo o della combinazione di campi della chiave non può essere uguale a quello di qualunque altro campo. Vedere chiavi e tipi di chiave.
nessun valore nullo	Tipo di chiave di ServiceCenter. Almeno un campo della chiave non deve essere Null (vuoto o mancante). Vedere chiavi e tipi di chiave.
Network Node Manager (NNM)	Componente principale di HP Openview.
NFS	Acronimo di "Network File System", file system di rete.
NNM	Vedere Network Node Manager (NNM).
nome completo	Nome completo di un contatto. Ad esempio, il nome completo del contatto identificato come IRWIN è Jonathan Irwin.
nome contatto	Campo che identifica l'utente di un componente o il nome contatto principale della società per chiamate, incidenti e richieste.
nome di rete	Nome della rete o del segmento di rete in cui risiede un dispositivo. Ad esempio, la rete principale di Peregrine Systems potrebbe essere denominata Peregrine Main.

Termine	Definizione
nome logico	Campo che identifica in modo univoco ciascun dispositivo. Ad esempio, il PC di Jonathan Irwin ha come nome logico 'pc001'.
nome modulo	Nome univoco che identifica un modulo. Vedere anche modulo (grafico).
Note attive	Finestra di dialogo di ServiceCenter che visualizza messaggi in una finestra popup.
notifica	Messaggio di ServiceCenter visualizzato su una Nota attiva a video, nella barra di stato della finestra di modulo o nel file di posta di ServiceCenter. Indica inoltre un messaggio inviato dall'esterno tramite posta elettronica, cercapersone o fax.
NSM	Acronimo di "Network and Systems Management", gestione della rete e del sistema.
numero attività	Numero univoco assegnato a un'attività.
numero modifica	Numero univoco di monitoraggio assegnato alla modifica quando viene inoltrata da Gestione modifiche (GM).
OBID	OBject ID (ID oggetto)
obiettivo manutenzione di servizio	Tempo massimo di non disponibilità di un componente IT prima che il servizio sia ripristinato.
Object Linking and Embedding (OLE)	Tecnologia che consente di associare file esterni a record di ServiceCenter, sostituita in ServiceCenter 4.0 e versioni successive da file allegati.
OCI	Vedere Oracle Call Interface (OCI).
OCM	Order and Catalog Management.
ODBC	Vedere Open Database Connectivity (ODBC).
OK	Pulsante frequentemente utilizzato all'interno di ServiceCenter che salva il record correntemente visualizzato sullo schermo, quindi esce dal modulo corrente e torna al menu o al modulo precedente.
OLAP	Vedere Online Analytical Processing (OLAP).
OLE	Vedere Object Linking and Embedding (OLE).

Termini	Definizione
Open Database Connectivity (ODBC)	Set di API di accesso a database di tipo diverso sviluppate da Microsoft. Tutte le richieste di accesso ai dati effettuate a un driver ODBC utilizzano lo stesso set di chiamate a basso livello e di protocolli contenuti nelle API ODBC. Il compito del driver ODBC è quello di convertire queste chiamate in istruzioni specifiche per un particolare sistema di gestione di database relazionale (RDBMS). Il vantaggio dell'uso di ODBC come piattaforma di accesso ai dati consiste nella possibilità per la stessa applicazione client, come ReportCenter, di accedere a più server di database diversi (ad esempio, Oracle, Sybase e Informix) senza richiedere una versione distinta per ognuno di essi. L'applicazione effettua le stesse chiamate al driver ODBC che le converte in chiamate di database specifiche del fornitore.
operatore	Utenti che si connettono a ServiceCenter. Si tratta di solito di un gruppo più ristretto rispetto ai contatti che utilizzano i dispositivi, il software e i servizi supportati da ServiceCenter. Vedere anche contatti.
operatore di stringa	Detto anche operatore di concatenamento. Dispone le stringhe di caratteri in un elenco concatenato.
opzione	Una selezione effettuata del menu Opzioni.
Oracle Call Interface (OCI)	lo strumento principale utilizzato per la comunicazione tra ServiceCenter e Oracle in ServiceCenter 3.0 SP3 e versioni successive.
ordine	Record generato quando un preventivo di Gestione richieste è stato approvato ed è pronto per l'ordine. Un preventivo può generare uno o più ordini. Ciascun ordine può avere zero, uno o molti elementi riga.
OS/390	Sistema operativo per mainframe. Le versioni precedenti sono denominate MVS.
P4	Database proprietario Peregrine di tipo flat utilizzato per archiviare i dati di ServiceCenter. Può essere sostituito con qualunque sistema di gestione di database relazionale (RDBMS) supportato da ServiceCenter.
pagina	Singolo record di cronologia in un set di record comuni. Ad esempio, a ogni aggiornamento di una richiesta di modifica (RdM), è possibile scrivere una nuova pagina se questa opzione è attivata per la fase di modifica. La nuova pagina entra a far parte della cronologia RdM.
parametro	Impostazione di controllo passata a una funzione o a un servizio di ServiceCenter, oppure a un'applicazione RAD (Rapid Application Development) in un file di inizializzazione o in un promp dei comandi.
parametro di abilitazione	Valore nella sezione Abilitazioni di esecuzione di un record operatore che concede l'accesso ad applicazioni e utilità specifiche di ServiceCenter.

Termine	Definizione
parole riservate	Termini o parole riservate per uso esclusivo all'interno di programmi Rapid Application Development (RAD), query o personalizzazione del sistema.
parti	Componenti verificati a fronte di un contratto all'interno di Gestione contratti.
password	Codice di autenticazione crittografato utilizzato per accedere a ServiceCenter.
PDA	Acronimo di "Personal Digital Assistant", computer palmare.
Peregrine Repository Interface Manager (PRIM)	PRIM è stato in larga parte sostituito da Connect.It in ServiceCenter 4!
personalizzazione	Modifiche effettuate su ServiceCenter tramite la creazione e modifica dei record di controllo, utilizzando le utilità di ServiceCenter. La personalizzazione è il metodo standard per adattare ServiceCenter ai requisiti di ciascuna installazione. Tale attività non comporta programmazione Rapid Application Development (RAD) o modifiche al codice.
PID	Vedere Process Identification (PID).
PM	Vedere Progettazione moduli (PM).
pool	Raccolta logica di dati. In P4, tutti i dati sono memorizzati in pool. Tutti i file, come i file di applicazione definiti da un record di Dizionario database (dbDict), appartengono a un pool (impostazione predefinita pool 3). ServiceCenter utilizza altri pool per registrare indici, elenchi liberi e record di associazione.
posta	Posta interna di ServiceCenter, archiviata nel file di posta di ServiceCenter. Questa funzionalità è diversa dalla posta elettronica esterna standard gestita tramite server MAPI o SMTP.
preventivo	Richiesta all'interno dell'applicazione Gestione richieste di ServiceCenter. Un preventivo può contenere molti elementi riga, che identificano nel loro insieme i beni e i servizi richiesti da un utente. Una volta approvato, un preventivo può generare uno o più ordini correlati.
PRIM	Vedere Peregrine Repository Interface Manager (PRIM).
priorità	Sequenza in cui deve essere risolta una causa primaria o una modifica, basata sull'impatto e sull'urgenza.
priorità modifica	Urgenza della modifica richiesta, in base alle esigenze dell'azienda.
privilegi amministrativi	Diritti assegnati mediante il parametro di abilitazione sysadmin all'utente di ServiceCenter preposto alla manutenzione del sistema.

Termine	Definizione
problema	Motivo di una chiamata di richiesta di assistenza. Un problema può riguardare l'indisponibilità di un servizio, una domanda semplice oppure una richiesta di assistenza o di informazioni.
problema	Ora denominato incidente.
Process Identification (PID)	numero identificativo univoco per ciascun processo in esecuzione su un computer.
processo	Serie collegata di azioni, attività, modifiche, ecc. eseguite dagli agenti al fine di soddisfare un'esigenza o raggiungere un obiettivo. Istanza di un programma in esecuzione su un computer. In ServiceCenter, si tratta di una sessione client utente o di un agente in background.
profilo	Record di protezione che definisce le opzioni e le autorità disponibili all'operatore o al gruppo che appartiene al profilo.
Progettazione moduli (PM)	Utilità di ServiceCenter che consente di creare, modificare, copiare, rinominare e convalidare moduli GUI nei file associati.
Progettazione tabelle	Denominato ora utilità Dizionario database (dbDict).
prompt	Finestra di dialogo visualizzata in punti strategici del programma, fornendo all'utente alcune opzioni di azione possibili (ad esempio Sì, No, OK, Annulla).
prompt dei comandi	Prompt di interfaccia utente del sistema operativo mediante la quale gli utenti possono avviare applicazioni e funzioni di sistema.
proprietario modifica	Nel contesto di Gestione modifiche (GM), persona che deve fornire l'approvazione tecnica per la prosecuzione della fase.
provider di servizi	Fornitore/organizzazione terza che fornisce servizi o prodotti ai clienti, ad esempio, la società telefonica.
pulsante	Oggetto grafico che consente agli utenti di avviare un'operazione di ServiceCenter, situato sulla barra di sistema di una finestra di modulo o sul modulo stesso.
pulsante Indietro	Il pulsante che riporta al modulo precedente.
QBE	Vedere Query-by-Example (QBE).

Termine	Definizione
Query-by-Example (QBE)	Ricerca di file che utilizza valori immessi a video. Se esistono più record corrispondenti ai parametri di ricerca, verrà visualizzato un elenco QBE (noto anche come elenco di record) dal quale è possibile selezionare il record che si desidera visualizzare.
RAD	See Rapid Application Development (RAD).
RAID	Acronimo di "Redundant Array of Inexpensive Disks", array ridondante di dischi economici.
Rapid Application Development (RAD)	Metodo di programmazione che utilizza una serie di finestre per creare ed eseguire applicazioni e utilità di ServiceCenter.
RC	Vedere ReportCenter (RC).
RDBMS	Vedere Relational Database Management System (RDBMS).
record	Set di campi di dati contenuti in un file, che descrive una singola entità (ad esempio, un dispositivo, un ticket, una ubicazione o un contatto). Una voce in un file corrisponde approssimativamente a una riga in una tabella RDBMS. Vedere anche Relational Database Management System (RDBMS).
record chiamata	Documentazione di un problema nel database di ServiceCenter.
record contatti	Informazioni relative a un singolo contatto.
record di causa primaria	Documentazione del database di ServiceCenter delle informazioni segnalate dall'utente su un problema, unita ai dettagli di ricerca relativi al problema sottostante. È possibile copiare dati da un record di incidente a un record di causa primaria.
record di errore noto	Un record di errore noto viene aperto nel componente Analisi cause primarie quando viene individuato un problema sottostante o la causa primaria o di un incidente. Gli errori noti sono quindi usati per avviare il processo di Gestione modifiche (GM).
record dispositivo	Record di dati contenente i dettagli di un'apparecchiatura o di un altro componente.

Termine	Definizione
record incidente	<p>Record aperto in Gestione incidenti (GI) dopo aver trovato la causa di un incidente segnalato. Documentazione del database di ServiceCenter che comprende le informazioni segnalate dall'utente sul problema, elemento interessato, cronologia del lavoro, stato del passaggio al livello superiore e azioni risolutive intraprese per risolvere il problema. Denominato anche ticket di incidente o semplicemente ticket.</p> <p>Il processo di chiusura in due fasi consente all'utente di suddividere l'operazione di chiusura di un ticket in due passaggi:</p> <p>Risoluzione di un ticket. Il ticket si considera risolto quando il tecnico ha terminato il suo intervento e viene avviata la procedura di chiusura.</p> <p>Disattivazione di un ticket. Il ticket si considera disattivato quando l'Help Desk termina la chiusura del ticket dopo aver contattato il cliente e confermato l'esito. Nota: il trasferimento di informazioni dal record di chiamata al record di incidente per un particolare problema è un'operazione normale.</p>
record modifica	<p>Record che richiedono, identificano e gestiscono le modifiche del sistema. Ciascuna modifica ha un ciclo di vita costituito da approvazioni, notifiche, attività, fasi e chiusura.</p> <p>Vedere Richiesta di modifica (RdM), Gestione modifiche (GM) e Gestione richieste (GR).</p>
record operatore	<p>Dettagli di un utente di ServiceCenter, archiviati nel file operator.</p>
record ubicazione	<p>Dettagli relativi a una singola ubicazione.</p>
registrazione	<p>In Gestione inventario (GIC), metodo per identificare e registrare un oggetto o un'entità.</p>
registro di controllo implementazioni	<p>Registrazione di tutte le modifiche effettuate alle applicazioni di base di ServiceCenter durante il processo di implementazione.</p>
Relational Database Management System (RDBMS)	<p>Uno dei diversi database utilizzati per archiviare i dati di ServiceCenter se non è in uso P4.</p>
relazioni	<p>Nel contesto di Gestione inventario (GIC), connettività, collegamento e/o dipendenza tra due o più elementi di configurazione (EC).</p>
report	<p>File con estensione .rpt, forniti insieme a ReportCenter o creati con Crystal Reports.</p> <p>Report creati con l'utilità Report Writer di ServiceCenter, forniti insieme a ServiceCenter o creati con Report Writer.</p> <p>Output creato dall'utente, sotto forma di riepilogo o dettaglio, creato con qualunque strumento di reporting.</p>

Termine	Definizione
report di chiamata	Record aperto nel componente Gestione servizi (GS) di ServiceCenter quando un utente chiama l'Help Desk per assistenza. ServiceCenter utilizza Gestione servizi per la registrazione di tutte le chiamate, anche se non sono necessarie ulteriori azioni.
ReportCenter (RC)	Applicazione per Windows che consente agli utenti di generare report grafici basati sui dati di ServiceCenter.
repository	Database o contenitore per tutti i dati di ServiceCenter. Solo per P4, questo include il file system.
rete	Connessione fisica e logica tra i dispositivi installati in un'azienda. Una rete situata in un'ubicazione viene denominata rete locale (LAN). Una rete sparsa su un'ampia area geografica viene denominata rete geografica (WAN).
Rete geografica (WAN)	Connessione di più computer su un'ampia area, utilizzando di solito circuiti di dati digitali.
Rete locale (LAN)	Connessione di più computer presenti all'interno di un edificio per consentire la condivisione di informazioni, applicazioni e periferiche. Vedere anche Rete geografica (WAN).
revisori	Personale in grado di esaminare le attività e le fasi di una modifica di Gestione modifiche (GM), ma privo di autorizzazioni di approvazione.
RFC	Vedere Richiesta di modifica (RdM).
ricerca	Tentativo di individuazione di record di ServiceCenter. Vedere Query-by-Example (QBE).
richiesta	Vedere Richiesta di modifica (RdM).
richiesta di modifica	Ticket di modifica di ServiceCenter. Le richieste di modifica rappresentano il livello più alto di un ticket di modifica e vengono create quando è necessario modificare un elemento dell'infrastruttura di un'organizzazione. Le richieste di modifica sono classificate per categoria. Non è necessario che una richiesta di modifica comprenda delle attività di modifica.

Termine	Definizione
Richiesta di modifica (RdM)	<p>Modulo utilizzato per registrare dettagli.</p> <p>Richiesta di modifica su un qualsiasi elemento di configurazione (EC) esistente all'interno di una infrastruttura o su procedure ed elementi associati all'infrastruttura.</p> <p>Categoria di richieste di modifica standard fornita con ServiceCenter 4.0 e versioni successive. Un record di modifica viene aperto quando si rende necessaria una modifica all'infrastruttura IT per prevenire ulteriori malfunzionamenti degli elementi di configurazione (EC).</p> <p>Vedere Gestione richieste (GR).</p>
Riempi	<p>Funzione che consente di compilare rapidamente un record, in base a un campo di origine e alle corrispondenti regole relazionali definite in un record di collegamento. Ad esempio, la funzione Riempi può essere utilizzata per immettere il nome del chiamante nel campo Segnalato da di un record di chiamata. Nome completo, numero di telefono, ubicazione e indirizzo e-mail del chiamante verranno automaticamente inseriti nei relativi campi del record chiamata.</p>
riga	<p>Raccolta di dati (colonna) che descrivono una singola entità in una tabella sistema di gestione di database relazionale (RDBMS).</p>
riga di comando	<p>Finestra di comando accessibile dal menu iniziale dell'amministratore del sistema ServiceCenter che consente agli amministratori di immettere comandi rapidi di ServiceCenter.</p>
rilevazione	<p>Funzione di debugging che consente all'utente di visualizzare le finestre incontrate dal flusso Rapid Application Development (RAD).</p> <p>Vedere anche Debugger RAD.</p>
RIO	<p>Record Input/Output</p> <p>Vedere anche Input/Output (I/O).</p>
Rischio	<p>Livello dell'esposizione alla quale può essere sottoposta un'organizzazione. È una combinazione della probabilità che si verifichi una interruzione delle attività aziendali e della possibile perdita risultante da tale interruzione.</p>
risoluzione	<p>Azione intrapresa per risolvere un incidente. Tale azione può consistere anche in una soluzione alternativa.</p>
risoluzione massima	<p>Intervallo di tempo entro il quale devono essere risolti tutti gli incidenti. Questo è un caso limite di SLA e non deve essere utilizzato come parametro di allocazione risorse da parte della SDU.</p>
risoluzione minima	<p>Livello minimo di risultati che deve essere offerto da un SLA. Il mancato raggiungimento di questo livello determinerà l'attribuzione di penalità di servizio.</p>

Termine	Definizione
risorsa	Componente di un processo aziendale. Le risorse possono comprendere individui, sedi, sistemi di computer, reti, documentazione cartacea, apparecchi fax e così via. Nel contesto di Gestione incidenti (GI), le risorse come dispositivi, componenti software o altre apparecchiature vengono registrate nel file device.
risultati obiettivo	Livello minimo di risultati che deve essere offerto da un contratto sul livello di servizio (SLA). Vedere contratto sul livello di servizio.
RTE	Vedere Run-Time Environment (RTE).
Run-Time Environment (RTE)	Livelli binario, di load library o eseguibile di ServiceCenter contenenti codice server e client.
ruolo	Insieme di responsabilità, attività e autorizzazioni.
Ruolo utente	Campo del record operatore contenente informazioni su vari ruoli utente. Quando viene selezionato un ruolo, i profili dell'applicazione relativi al record operatore verranno caricati in base alle informazioni contenute all'interno di quel particolare ruolo utente.
salvataggio	Registrazione delle modifiche apportate a un record. Le revisioni possono essere salvate manualmente o automaticamente. Vedere anche salvataggio automatico.
salvataggio automatico	Aggiornamenti dei record ServiceCenter effettuati automaticamente quando un utente sceglie i pulsanti Indietro, Successivo o Precedente o preme i tasti corrispondenti.
SAP	Vedere Selective Alternative Process (SAP).
SC Auto	Vedere ServiceCenter Automated (SCAuto).
SC Distributed	Vedere ServiceCenter Distributed (SCD).
SCAuto	Vedere ServiceCenter Automated (SCAuto).
SCD	Vedere ServiceCenter Distributed (SCD).
schede	Oggetto di Progettazione moduli (PM) che fornisce aree sovrapposte con informazioni diverse su un singolo modulo. L'utente fa clic sulla scheda desiderata per portarla visivamente in primo piano davanti a tutte le altre e accedere ai relativi campi.
schermata	Vedere modulo (grafico), modulo (testuale) e finestra.
SCM	Acronimo di "Supply Chain Management".
SDA	Acronimo di Service Desk Analyst, analista di Service Desk.

Termini	Definizione
SDK	Vedere Software Development Kit (SDK).
SDU	Vedere Service Delivery Unit (SDU).
Selective Alternative Process (SAP)	Strumento ERP (Enterprise Resource Planning), comprendente componenti per la gestione della produzione, distribuzione, finanza e risorse umane.
sequenza di approvazione	Ordine di attivazione dei requisiti di approvazione. In Gestione modifiche (GM), il processo rende innanzitutto disponibili per l'approvazione i numeri di sequenza più bassi. Quando questi vengono approvati, viene reso disponibile il numero più alto immediatamente successivo.
server	Computer sul quale risiede un'applicazione server, come il server di ServiceCenter, un server di database o di stampa. Porzione del software del server di un'applicazione client/server.
Service Delivery Unit (SDU)	Acronimo di "Service Delivery Unit", unità di fornitura assistenza. Gruppo di supporto responsabile della risoluzione di incidenti appropriati per le competenze dell'unità.
Service Desk	Singolo punto di contatto all'interno dell'organizzazione IT per utenti di servizi IT. Vedere Help Desk ed Enterprise Service Desk (ESD).
ServiceCenter Automated (SCAuto)	prodotto di base per interfacce asincrone che gestisce lo scambio di dati in tempo quasi reale tra ServiceCenter e altre applicazioni.
ServiceCenter Distributed (SCD)	Per permettere la condivisione dei dati di ciascun sito con altri siti della rete, SC Distributed si occupa della propagazione degli aggiornamenti effettuati presso qualunque sito a tutti i siti in cui è presente una copia di un ticket di incidente. Sebbene ciascun sito abbia i propri file e ticket, tali ticket possono essere assegnati o condivisi con altri siti. SC Distributed si occupa della propagazione degli aggiornamenti effettuati presso qualunque sito a tutti i siti in cui è presente una copia di un ticket di incidente.
servizio	Programma, routine o processo che esegue una specifico funzione di sistema per supportare altri programmi, in particolare a un livello basso (prossimo all'hardware).
sessione	Vedere sessione client.
sessione client	Interfaccia utente dei componenti di ServiceCenter. Il client si connette al server applicazioni di ServiceCenter.
Simple Mail Transport Protocol (SMTP)	Protocollo di posta elettronica TCP/IP.

Termine	Definizione
SLM	Vedere Gestione del livello di servizio (SLM).
SMTP	Vedere Simple Mail Transport Protocol (SMTP).
SNA	Acronimo di Systems Network Architecture.
SNMP	Acronimo di "Simple Network Management Protocol", protocollo semplificato per la gestione della rete.
Software Development Kit (SDK)	Kit utilizzato per creare interfacce ServiceCenter Automated (SCAuto) personalizzate.
soluzione alternativa	Metodo per evitare un problema o un incidente, che consiste in un rimedio provvisorio o in una tecnica che eviti al cliente di basarsi su un aspetto particolare di un servizio di cui è nota l'esistenza di un problema.
sponsor modifica	Nel contesto di Gestione modifiche (GM), persona che deve concedere l'autorizzazione alla modifica valutandola dal punto di vista del cliente. Se uno sponsor della modifica non ha accesso a ServiceCenter, agli amministratori della modifica (AM) è attribuita la responsabilità di ottenere l'autorizzazione dallo sponsor della modifica. Gli amministratori delle modifiche devono approvare la RdM da parte dello sponsor sul sistema di ServiceCenter.
SQL	Vedere Structured Query Language (SQL).
stato	Concetto utilizzato nel Motore documenti in ServiceCenter 4.0 e versioni successive. Indipendentemente dal componente, un oggetto, come cm3profile, viene referenziato ogni qual volta viene aperto un modulo e determina il comportamento dello stato del modulo (ad esempio, apertura, elenco o ricerca).
stato	Stato corrente di un record o dispositivo.
stato avviso	Posizione corrente del ticket nella sequenza di avviso.
stato modifica	Criteri utilizzati per definire il progresso di una modifica attraverso ciascuna fase del processo di gestione delle RdM.
Structured Query Language (SQL)	Linguaggio di interrogazione strutturato. Linguaggio standard interattivo e di programmazione per estrarre/scrivere dati da/su un sistema di gestione di database relazionale (RDBMS).

Termine	Definizione
applicazioni suite di applicazioni	Componenti di ServiceCenter.
tabella	Raccolta di righe di un sistema di gestione di database relazionale (RDBMS). Per ulteriori informazioni, vedere database. ServiceCenter ha solo file, non tabelle; è possibile tuttavia mappare un file di ServiceCenter e convertirlo in una o più tabelle RDBMS. Oggetto di Progettazione moduli (PM) con righe e colonne multiple.
TCO	Acronimo di "Total Cost of Ownership", costo complessivo di gestione.
TCP	Acronimo di "Transmission Control Protocol", protocollo di controllo della trasmissione.
team di risoluzione	Tecnici di livello due e superiore: persone, dirigenti, processi, strumenti e informazioni responsabili della risoluzione dei problemi. In alcuni casi, i tecnici dell'Enterprise Service Desk (ESD) sono in grado di risolvere i problemi segnalati da una chiamata. In molti altri casi tuttavia, il problema deve essere trasferito al team di risoluzione appropriato.
TEC	Tivoli Enterprise Console
tecnico	Persona che effettua il lavoro ed esegue le attività associate a incidenti, modifiche e richieste di ServiceCenter.
tempi di risposta	Tempo necessario per far passare un ticket di incidente da uno stato all'altro (ad esempio, da Aperto a Risolto).
testo scorrevole	Barra di messaggi scorrevoli che può essere aggiunta da un amministratore di sistema a qualunque modulo o menu selezionando lo strumento Testo scorrevole in Progettazione moduli (PM).
ticket di incidente	Vedere record incidente.
ticket urgenti	Ticket di incidente contrassegnati come urgenti o critici.
Time Sharing Option (TSO)	In OS/390, sottosistema che consente a una sessione utente di terminale di richiamare in modo interattivo le funzionalità OS/390.

Termine	Definizione
tipi di chiave	<p>ServiceCenter utilizza tipi di chiavi per definire i campi chiave nel Dizionario database (dbDict) di un file. Tali campi chiave creano a loro volta indici che vengono utilizzati nelle query per rendere veloce ed efficiente la ricerca di record. I tipi di chiave sono inoltre di ausilio nella gestione dell'integrità dei dati controllando i valori di campo. I seguenti tipi di chiave di ServiceCenter sono impiegati per consentire o proibire determinati valori in tutti i record all'interno del file per i campi combinati che compongono la chiave:</p> <ul style="list-style-type: none"> univoca nessun valore nullo nessun duplicato valori nulli e duplicati chiave IR <p>Vedere chiavi.</p>
tipo	Classificazione ampia di dispositivi. Detto anche "tipo di dispositivo".
tipo di attività	<p>Campo definibile dall'utente utilizzato in Gestione incidenti per indicare il motivo dell'aggiornamento di un record di incidente. I tipi di attività sono registrati nel file activity type e possono essere utilizzati per generare altri eventi, come l'aggiornamento dello stato del ticket di incidente. L'impiego dei campi Record attività e Tipo attività è facoltativo nell'ambiente di record di Gestione incidenti ed è un'alternativa al paging (elenco pagine).</p>
tipo di dispositivo	Vedere tipo.
trigger	<p>Attività di database automatizzata definita da una regola nel file trigger e attivata da un'attività correlata in un file di ServiceCenter. Ad esempio, quando un utente aggiorna un ticket di incidente, il record correlato probsummary viene aggiornato automaticamente secondo le regole definite nel record trigger.</p>
Trova	<p>Funzione che consente di cercare informazioni da un campo di origine. Analogamente alla funzione Riempi, la funzione Trova è controllata dalle regole relazionali definite in un record di collegamento. Quando il cursore è in un campo origine, la funzione Trova consente di accedere direttamente al file correlato. Ad esempio, se il cursore si trova nel campo Segnalato da di un record di chiamata, la funzione Trova consente di accedere al record contatti corrispondente e visualizzare i dettagli completi sul chiamante.</p>
true	Operatore logico equivalente a sì o 1.
TSO	Vedere Time Sharing Option (TSO).
UCS	Vedere Universal Character Set (UCS).

Termine	Definizione
Universal Character Set (UCS)	Set di caratteri universale. In contesto IBM, utilizzato nel sottosistema di stampa 3800 sull'istruzione Data Definition (DD) o di output nel linguaggio JCL. Specifica il nome (composto da uno a quattro caratteri) dell'area di stampa da utilizzare per stampare il set di dati.
univoca	<p>Tipo di chiave di ServiceCenter. I valori composti di ciascun record relativi ai campi comprendenti la chiave siano diversi da qualunque altro record all'interno dello stesso file.</p> <p>Almeno un campo della chiave non deve essere vuoto e il valore complessivo della chiave deve essere univoco all'interno dell'indice. Vedere chiavi e tipi di chiave.</p>
utente mobile	Tipologia di utenti che dipende da un computer portatile per svolgere le sue normali funzioni aziendali e che non è di solito in grado di recarsi presso una postazione client per ricevere assistenza.
utenti	<p>Personale che utilizza ServiceCenter per le proprie attività. Detto anche operatore.</p> <p>Personale supportato dagli utenti di ServiceCenter. Noti anche come utenti finali o contatti.</p>
Utenti autorizzati	<p>Gli Utenti autorizzati sono utenti univoci autorizzati ad accedere a ServiceCenter con uno stato diverso da quello di Utenti mobili. Gli Utenti autorizzati hanno accesso a ServiceCenter in qualunque momento, sulla base di un codice di autorizzazione e un contratto di licenza con Peregrine Systems. Le loro postazioni sono riservate in ServiceCenter e sono sempre disponibili per l'accesso. Se un Utente autorizzato accede contemporaneamente più volte dalla stessa workstation, il sistema utilizzerà solo una postazione di licenza. Se un Utente autorizzato accede contemporaneamente da più workstation, verrà utilizzata al primo accesso la licenza Utente autorizzato, mentre ciascun accesso successivo userà una postazione di licenza mobile. Vedere anche Utenti mobili.</p>
Utenti mobili	<p>Gli Utenti mobili sono definiti come id utente collegati in quel momento al server del sistema. Agli Utenti mobili è consentito l'accesso al sistema in base al numero di postazioni mobili disponibili nel pool di licenze. Un ID di Utente mobile può collegarsi al server del sistema più di una volta. Ogni volta che quello stesso ID accede al server del sistema ed esegue una sessione del prodotto, l'utente verrà conteggiato come un Utente mobile relativo a quel sistema. Quando il numero di Utenti mobili collegato raggiunge il numero massimo di licenze per un determinato sistema, nessun ulteriore Utente mobile potrà connettersi a quel sistema. Vedere anche Utenti autorizzati.</p>

Termine	Definizione
utilità	Strumento di amministrazione di ServiceCenter usato di solito durante l'impostazione o la manutenzione di più componenti di ServiceCenter, anziché eseguire personalizzazioni specifiche per ciascun componente.
Utilità di amministrazione centrale (CAU)	Strumento di ServiceCenter che consente la gestione centralizzata di utenti, diritti di accesso e di protezione, profili e gruppi di assegnazione.
utilità di pianificazione in background	Vedere agente in background.
valore	Voce per un campo su un modulo o in un record.
valori nulli e duplicati	<p>Tipo di chiave di ServiceCenter. Tutti i campi possono essere Null (vuoti o mancanti) e il valore complessivo della chiave può essere duplicato all'interno dell'indice.</p> <p>Sia valori nulli (vuoti o mancanti) che duplicati sono consentiti in tutti i record all'interno del file per i campi combinati che compongono la chiave.</p> <p>Vedere chiavi e tipi di chiave.</p>
variabile	Valore residente solo in memoria, non associato ad alcun record e non memorizzato nel database di ServiceCenter.
Virtual Telecommunication Access Method (VTAM)	Fornisce un controllo centralizzato sui dispositivi collegati a un sistema OS/390.
viste SQL	Istruzione SQL SELECT che può essere trattata come una tabella. Tali istruzioni possono essere utilizzate per limitare l'accesso a determinate sezioni di dati, rimappare uno schema di database modificato o includere campi calcolati a livello di database.
VTAM	Vedere Virtual Telecommunication Access Method (VTAM).
WAN	Vedere Rete geografica (WAN).
WM	Vedere Work Management (WM).
Work Management (WM)	Componente di ServiceCenter che consente di visualizzare graficamente e ottimizzare le attività pianificate dei tecnici.
XML	Extensible Markup Language.

Indice

A

- Access Control List 143
- accesso 143
- ACL 143
- ACP 24, 66, 144
- Advanced Interactive Executive 144
- AG 144, 156
- agente 135
- agente in background 144
- aggiornamento 144
- aggiunta 144
- AIX 144
- allegato 144
- ambiente di runtime 172
- amministratore 144
- amministratore del sistema 144
- Analisi cause primarie 144
 - attività di base 70
 - best practice
 - controllo errori 72
 - controllo problemi 70
 - componente 24, 25, 66
 - definizione 24, 66
 - diagramma di flusso dei processi 69
 - e Gestione incidenti 67
 - funzionamento 68
 - introduzione 65
 - preventiva 70
 - ticket 68

- API 144
- applicazione Visualizzazione 130
- applicazioni 175
- approvatore 144
- approvazione 144
- architettura 14
- arresta 145
- AssetCenter 19
- assistenza clienti 141
- Assistenza Clienti, come contattare 141
- associare 145
- attività 145
- attività di modifica 145
- attribute, file 154
- attributi 145
- autenticazione dell'utente 109, 145
- Automation, suite 18
- autorità di modifica 145
- autorizzazione al servizio, determinazione 109
- avvisi 145

B

- barra di sistema 145
- barra di stato 146
- best practice, fasi
 - Gestione inventario 97–106
- BLOB 146
- btree 146

C

CA 146
 Calendario 146
 campo 146
 categoria 146, 147
 categoria di attività 146
 categoria di modifica 146
 categoria impatto 147
 categoria sito 147
 CAU 178
 causa primaria 147
 definizione 10
 causa probabile 147
 CCM 149
 CCM/CE 150
 Cerca 170
 Change Transport System 147
 chiamata 147
 chiamata, record 168
 chiave IR: 147
 chiavi 147
 chiusura 148
 chiusura sessione 148
 ciclo di vita 148
 client 14
 tipi 15
 client di ServiceCenter 15
 client Java 15, 16, 138
 client Serviceinfo 148
 client testo 17
 client Windows 15
 CLOB 148
 CM 150
 coda 148
 coda attività 148
 coda incidenti 148
 coda modifiche 148
 codice causa 149
 codici di chiusura 59
 codici di chiusura fasi e modifiche 81
 Collegamenti, utilità
 descrizione 131
 uso con Motore documenti 126
 colonne 149
 componente 149

computer palmari 19
 Computer Telephony Integration 149
 configurazione 149
 Consiglio consultivo per le modifiche 149
 Consiglio consultivo per le modifiche/
 Commissione emergenze 150
 consultazione 150
 contacts, file 154
 contatti 150
 contatti, record 168
 contratto 150
 Contratto sul livello di servizio 150, 156
 Controllo modulo 150
 editor 126
 uso con Motore documenti 126
 uso generale 128
 controllo revisioni 126
 convalida campi 128
 convalida dati 129
 coordinatore 150
 CORE 150
 Core 150
 corsi di formazione 140
 creazione 150
 Criteri dati 130, 150
 Crystal Reports 20
 CSD 150
 CTI 17, 149
 CTS 147
 cutover 150

D

Data Definition Language 151
 database 14, 151
 DB 156
 DB2 Universal 112
 dbDict 152
 dbdict 133
 DDE 152
 DDE (Dynamic Data Exchange)
 script 132
 DDL 151
 Debugger RAD 151
 definizioni delle categorie di sito 110
 delimitato da carattere 151

Desktop Administration 18
 Desktop Inventory 18
 device, file 154
 diagrammi di flusso dei processi
 Analisi cause primarie 69
 dichiarazione di lavoro 151
 displayevent, file 130
 displayoption, file 130
 displayscreen, record 130
 disponibilità 151
 Disponibilità generale 151
 Disponibilità gestita 151
 dispositivo 152
 Dizionari database 133
 Dizionario 152
 Dizionario database 152
 DLL 152
 documentazione 138, 139
 Dynamic Data Exchange 152
 Dynamic Link Library 152

E

EC 152
 EC (elementi di configurazione) 10, 28
 EC (elemento di configurazione) 95
 Editor collegamenti 126
 Education Services 11, 140
 elementi di configurazione 10, 28
 elemento di configurazione 95, 152
 elemento riga 152
 elenco attività 152
 elenco record 152
 Enterprise Service Desk 153
 ERP 153
 errore noto 153
 definizione 10
 errore noto, record 168
 esci 153
 ESD 153
 eseguibili 153
 esempio, dati 18
 database di inventario 30
 report di chiamata e incidenti 31
 richieste di modifica 31
 ESS 153

F

false 153
 FAQ 153
 fase attività 153
 fase di modifica 154
 fasi 153
 fasi di best practice
 Gestione inventario 97–106
 Federated Database 19
 file 154
 file binari 154
 file di inizializzazione 154
 file di scaricamento, creazione 127
 file eseguibile 154
 file fisico 155
 file system 155
 finestra 155
 finestra client 155
 finestra di dialogo 155
 finestra di modulo 155
 finestra popup 155
 formato data 113
 fornitore 155
 framework 156
 frequenza di aggiornamento 156
 funzione 156
 fuso orario 113

G

GA 151
 Generatore applicazioni 156
 Generic Input Event 156
 Generic Output Event 156
 Gestione contratti 156
 Gestione contratti di servizio 29
 Gestione database 126, 133, 156
 gestione dei servizi aziendali 13
 Gestione incidenti 156
 attività di base 40
 classificazione e supporto iniziale 41
 indagine e diagnosi 41
 rilevamento e registrazione incidenti 40
 cenni generali 21
 definizioni di gravità dell'incidente 110
 e SLA 109

- fasi di best practice 46
 - analisi iniziale 54
 - registrazione chiamate 51
 - ricezione chiamata 46
 - risoluzione incidenti aperti 59
 - introduzione 38
 - Gestione incidenti, componente 22, 39
 - Gestione infrastruttura 156
 - Gestione inventario 28, 95, 96, 157
 - attività di base 97
 - best practice, fasi 97–106
 - fasi di best practice 97–106
 - generazione report 104
 - identificazione e raccolta dati 100
 - manutenzione inventario 102
 - pianificazione 98
 - verifica e riscontro 105
 - Gestione modifiche 157
 - categorie
 - definizioni 79–80
 - obiettivo 74
 - priorità 78
 - Richiesta di modifica (RdM) 77
 - stato 80
 - Gestione modifiche, componente 25, 26, 74, 75
 - Gestione problemi 157
 - Gestione richieste, componente 27
 - Gestione servizi 157
 - Gestione servizi, componente 21, 38
 - Gestione SLA (Service Level Agreement)
 - autenticazione dell'utente 109
 - categorie di incidenti 42–43
 - codici di chiusura fasi e modifiche 81
 - definizioni delle categorie di sito 110
 - determinazione dell'autorizzazione
 - al servizio 109
 - introduzione 107
 - reimpostazione della password 110
 - sito critico 110
 - sito locale 110
 - sito principale 110
 - sito satellite 110
 - stato modifica 80
 - utenti e apparecchiature critici 109
 - utenti mobili e locali 110
 - Gestione SLA (Service Level Agreement),
 - componente 107, 108
 - Get-Answers e ServiceCenter 18
 - GI 22, 38, 39, 156
 - GIC 28, 157
 - GIE 156
 - GL 157
 - GM 25, 74, 157
 - GOE 156
 - GP 157
 - GR 27
 - grafici 157
 - grafico 158
 - gruppo 158
 - gruppo di approvazione 158
 - gruppo di assegnazione 158
 - GS 21, 157
 - GUI 158
 - guide in linea 139, 140
 - guide stampabili 139
- ## H
- hardware interessato 158
 - Help 158
 - Hewlett Packard Unix 158
 - HPUX 158
 - HTML 158
- ## I
- I/O 159
 - identificativo processo 167
 - IMAC 158
 - Importazione guidata 158
 - Inbox 159
 - incidente 159
 - categorie 42–43
 - gravità 110
 - incidente, record 169
 - indirizzo di rete 159
 - Information Technology Infrastructure
 - Library 159
 - Information Technology Service
 - Management 159
 - informazioni sul servizio 159
 - Informix 112

iniziatore modifica 159
 Input/Output 159
 installazione del sistema 112
 integrazione telefono-computer 17
 interfacce 159
 interfacce e adattatori 159
 Interfaccia a documenti multipli 163
 invio di messaggi agli utenti 134
 IP 160
 IR 160
 IR Expert 160
 IT 160
 ITIL 159
 ITIL (Information Technology Infrastructure
 Library) 24, 32, 34, 66
 conformità 32
 ITSM 159

J

JCL 160
 JES 160
 Job Entry Subsystem 160

L

LAN 170
 larghezza fissa 160
 lingua 160
 lingua di sistema 160
 livello applicazione 14
 livello di servizio 161
 livello presentazione 14
 load library 161
 LOB 161
 localizzazione 161
 localizzazione di ServiceCenter 35
 location, file 155
 logico 161

M

MA 151
 macro 131
 manager 161
 manodopera 161
 Manutenzione pianificata 161
 Manutenzione pianificata, componente 29

MAPI 161
 MDI 163
 menu 161, 162
 menu a discesa 161
 menu client 161
 menu di scelta rapida 161
 menu iniziale 162
 Menu Manager 131
 menu principale 162
 messaggio 162
 MIB 162
 Microsoft
 sistema operativo Windows 112
 SQL Server for Windows 112
 MIS 162
 model, file 155
 modifica 162
 modifica, record 169
 modifica, stato 174
 moduli 14
 moduli e record, aggiunta o modifica 132
 modulo (grafico) 162
 modulo (testuale) 163
 Modulo di stampa 163
 motore di notifica 134
 Motore documenti 126, 163
 MVS 112, 138, 163

N

nessun valore nullo, chiave 163
 nessuna duplicato, chiave 163
 network 170
 Network Discovery 18
 Network Node Manager 163
 NFS 163
 NNM 163
 nome completo 163
 nome contatto 163
 nome di rete 163
 nome logico 164
 nome modulo 164
 Note attive 164
 notifica 164
 NSM 164
 number, file 155

numeri sequenziali, subroutine 129
 numero attività 164
 numero modifica 164

O

OBID 164
 obiettivo manutenzione di servizio 164
 Object Linking and Embedding 164
 OCI 165
 OCM 164
 ODBC 165
 OK, pulsante 164
 OLE 164
 Open Database Connectivity 165
 operator, file 155
 operatore 165
 operatore di stringa 165
 operatore, record 169
 opzione 165
 opzione di condivisione tempo 175
 Oracle 112
 Oracle Call Interface 165
 ordine 165
 OS/390 112, 138, 165

P

P4 165
 pagina 165
 Palm OS 19
 parametri 14
 parametro 165
 parametro di abilitazione 165
 parole riservate 166
 parti 166
 password 166
 reimpostazione 110
 PDA 19, 166
 Peregrine Repository Interface Manager 166
 personalizzazione 166
 personalizzazione di ServiceCenter 126
 PID 167
 PM 167
 pool 166
 Posta 166
 preventivo 166

PRIM 166
 priorità 166
 priorità modifica 166
 privilegi amministrativi 166
 privilegi utente 128
 problema 167
 processi e best practice 31, 33
 processo 167
 profili applicazione 30
 profili operatore 30
 profilo 167
 Progettazione 167
 Progettazione moduli 127, 133, 167
 Progettazione tabelle 167
 prompt 167
 prompt dei comandi 167
 proprietario modifica 167
 provider di servizi 167
 pulsante 167
 punti di integrazione 18

Q

QBE 168
 query salvate 132
 query-by-example 168

R

RAD 168
 RAD (Rapid Application Development) 126
 RAID 168
 Rapid Application Development 168
 RC 170
 RDBMS 169
 RDBMS (Relational Database Management System) 14
 record 168
 registrazione 169
 registro di controllo implementazioni 169
 Relational Database Management System 169
 relazioni 169
 report 169
 report di chiamata 170
 ReportCenter 20, 170
 repository 170

- requisiti
 - client Java 11
 - Rete geografica 170
 - Rete locale 170
 - revisori 170
 - RFC 171
 - richiesta 170
 - Richiesta di modifica 170, 171
 - Richiesta di modifica (RdM) 77
 - assegnazione di categorie alle richieste 78
 - definizione 10
 - Riempi 171
 - riga 171
 - riga di comando 171
 - rilevazione 171
 - RIO 171
 - rischio 171
 - risoluzione 171
 - risoluzione massima 171
 - risoluzione minima 171
 - risorsa 172
 - risultati obiettivo 172
 - RTE 172
 - RTE (ambiente di runtime) 15
 - ruoli utente 30
 - ruolo 172
 - ruolo utente 172
- S**
- salvataggio 172
 - salvataggio automatico 172
 - SAP 173
 - sc.ini, file 14
 - SC3270
 - client testo 17
 - guida all'installazione 138
 - SCAuto 173
 - SCD 173
 - schede 172
 - schermata 172
 - schermate 130
 - SCM 172
 - script 131
 - SDK 174
 - SDU 173
 - Selective Alternative Process 173
 - sequenza di approvazioni 173
 - server 173
 - Service Delivery Unit 173
 - Service Desk 153, 173
 - Service Wisdom 34
 - ServiceCenter
 - panoramica
 - Analisi cause primarie 24, 66
 - Gestione inventario 28
 - Gestione modifiche 25, 74
 - Gestione richieste 27
 - Gestione servizi 21
 - Gestione SLA (Service Level Agreement) 29, 107
 - Manutenzione pianificata 29
 - Work Management 19
 - terminologia 10
 - ServiceCenter Automated 173
 - ServiceCenter Distributed 173
 - ServiceCenter Distributed Services 138
 - ServiceCenter Mobile 19
 - servizi di formazione 11
 - servizio 173
 - sessione 173
 - sessione client 173
 - Simple Mail Transport Protocol 173
 - sistema e applicazioni, configurazione 112
 - sito critico 110
 - sito locale 110
 - sito principale 110
 - sito satellite 110
 - SLA 29, 107, 156
 - SLA (Service Level Agreement)
 - Gestione incidenti 109
 - SLA, monitoraggio 163
 - SMTP 173
 - SNA 174
 - SNMP 174
 - Software Development Kit 174
 - soluzione alternativa 174
 - sponsor modifica 174
 - SQL 174
 - stato 174
 - stato di avviso 174

Structured Query Language 174
 strumenti di personalizzazione 128
 suite di applicazioni 175
 supporto linguistico 34–36
 abilitazione 34
 localizzazione 35–36
 parametro file di inizializzazione 35
 Sybase 112

T

tabella 175
 TCO 175
 TCP 175
 team di risoluzione 175
 TEC 175
 tecnici 175
 tempi di risposta 175
 testo di guida 140
 testo scorrevole 175
 ticket di incidente 175
 ticket urgenti 175
 tipi 176
 tipi di chiave 176
 tipo 176
 tipo di attività 176
 tipo di dispositivo 176
 Tracking revisioni 127
 tracking revisioni, vedere Verifica sviluppo,
 utilità
 trigger 176
 Trova 176
 true 176
 TSO 175

U

ubicazione, record 169
 UCS 177
 Universal Character Set 177
 univoca, chiave 177
 Unix 112, 138, 140

utente mobile 177
 utenti 177
 utenti autorizzati 177
 utenti e apparecchiature critici 109
 utenti mobili 177
 utenti mobili e locali 110
 utilità 178
 Utilità di aggiornamento 138
 Utilità di amministrazione centrale 178
 Utilità di amministrazione centrale (CAU) 114
 Utilità di pianificazione in background 178
 Utilità di pubblicazione 135
 Utilità script di scaricamento 127

V

valore 178
 valori nulli e duplicati, chiave 178
 variabile 178
 vendor, file 155
 verifica, specifiche 134
 Virtual 178
 Virtual Telecommunication Access Method 178
 viste SQL 178
 VTAM 178

W

WAN 170
 Windows 138, 140
 WM 178
 Work Management 178
 Work Management, componente 19

X

XML 178

