

Peregrine

ServiceCenter

Guida per l'amministratore del sistema, Volume 1

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. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del 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

Capitolo 1	Guida introduttiva	9
	Panoramica	9
	Miglioramenti implementati nell'interfaccia di ServiceCenter per Windows NT/2000/XP	10
	Passaggio da una modalità all'altra.	11
	Client/server di ServiceCenter	13
	Panoramica sull'installazione del server	14
	Avvio e arresto di un server di ServiceCenter	14
	Avvio del server di ServiceCenter in Windows NT/2000/XP	15
	Arresto del server di ServiceCenter in Windows NT/2000/XP	19
	Avvio del server di ServiceCenter in Unix.	21
	Arresto del server di ServiceCenter in Unix	21
	Avvio del server di ServiceCenter in OS/390.	22
	Arresto del server di ServiceCenter in OS/390	22
	Arresto di un server di ServiceCenter da un client Windows	24
	Impostazione dei parametri di controllo del server	29
	Modifica dei parametri di controllo del server nel file di inizializzazione (sc.ini) 31	
	Finestra client dell'amministratore del sistema	33
	Riga di comando	34
	Pulsanti di sistema	35
	Scheda Servizi	35
	Scheda Supporto	35
	Scheda Utilità	36
	Scheda Toolkit	39
	Pulsante Fine sessione	39

Avvio delle applicazioni Network Discovery da ServiceCenter	39
Stato del sistema di ServiceCenter	41
Visualizzazione dello stato del sistema dalla riga di comando	42
Visualizzazione dello stato del sistema dal pulsante Stato sistema	43
Processi in background	44
Intestazioni di colonne	46
Pulsanti delle funzioni	47
File allegati e contenitori OLE	61
Inserimento di file allegati	62
Gestione file da un menu di scelta rapida	64
Definizione di limiti per le dimensioni dei file	65
Limitazione delle dimensioni dei file allegati	66
Impostazione di limiti di dimensione logici nel file di inizializzazione (sc.ini)	67
Reperimento di dati in campi di testo estesi	68
Aggiornamento automatico di elenchi di record	70
Creazione di una voce Ultime notizie per la Knowledge Base	70
Capitolo 2	
File di supporto	73
Panoramica	73
Gestione dei file.	74
Accesso a un record	75
Creazione di un record	76
Aggiornamento di un record	76
Eliminazione di un record	77
File contacts	77
Campi di intestazione	78
Scheda Società	79
Scheda Indirizzo	81
Scheda Numeri contatto	82
Scheda Altro	83
Scheda Commenti	84
Scheda Allegati	84
Scheda Immagine	85
File location	88
Campi di intestazione	89
Campi della scheda Generale	89

Scheda Piantina	90
File model	93
Scheda Generale	95
Scheda Quantità correnti.	96
Scheda Riordinazione	97
Scheda Fornitori	100
Scheda Catalogo	101
Scheda Software	102
Scheda Immagine.	102
Menu Opzioni - Record di modello attivo	102
Eliminazione di un record di modello	103
File vendor	106
Campi di intestazione	107
Campi della scheda Generale	107
Campi della scheda Vendite	108
Campi della scheda Servizio	109
Campi della scheda Ubicazione	110
File company	111
Campi del file company	112
Uso della modalità multi-società	113
File dept	114
Campi della scheda Informazioni reparto.	115
Scheda Posizioni	116
Scheda Organigramma	117
Voci del menu Opzioni	119
Menu Opzioni—record vuoto	120
Menu Opzioni—record attivo	121
Voci del menu Opzioni elenco	122
Capitolo 3 Controllo protezione e accesso utenti	125
Panoramica	125
Ruolo utente	126
Profili utente.	126
Utilità di amministrazione centrale	138
Utilità utente e contatto	140
Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente.	140

Aggiunta di utenti.	144
Creazione di un record operatore	144
Scheda Generale	146
Informazioni data.	148
Limiti di tempo.	148
Profilo applicazione.	149
Scheda Protezione (comprende i controlli di gestione account)	149
Informazioni password e informazioni reimpostazione blocco sistema	150
Informazioni di accesso	151
Informazioni LDAP.	152
Informazioni modello	152
Informazioni sessione utente	152
Informazioni blocco utente.	153
Cronologia password	154
Scheda Profili accesso/contatto	154
Profilo accesso	155
Profilo contatto.	156
Gruppi di assegnazione	156
Scheda Avvio (comprende le abilitazioni di sistema per l'operatore)	156
Applicazione iniziale	157
Mesi	158
Scheda Notifica (comprende le informazioni di reperibilità).	159
Stampa client.	160
Informazioni cercapersone	160
Scheda Gruppi di protezione	161
Scheda Informazioni fatturazione	162
Menu Opzioni del record operatore	166
Menu Opzioni elenco del record operatore	168
Parametri di abilitazione	169
Creazione di un menu di avvio	174
Creazione di un record di menu.	179
Verifica di un nuovo utente	185
Modelli operatore	186
Creazione di un modello.	186
Applicazione di un modello	187

Utenti autorizzati	188
Come determinare il numero di utenti autorizzati disponibili	189
Creazione di un file di testo di Utenti autorizzati.	190
Modifica del file <i>sc.ini</i>	191
Password	192
Restrizione degli accessi	195
Livelli di restrizione	195
Effetti generali	196
Arresto parziale del sistema per limitare gli accessi	196
Registrazione singola	198
Record società di sistema	199
Accesso al record società di sistema	199
Campi del record società di sistema	200
Scheda Informazioni accesso	201
Blocco utente	202
Scadenza account	203
Scheda Integrazioni attive	204
Scheda Informazioni menu.	205
Scheda Regole password	206
Scheda Composizione password.	207
Scheda Durata password	210
Durata massima password	210
Durata minima password	211
Scheda Informazioni data	212
Scheda Opzioni di stampa	213
Scheda Limiti di tempo	213
Scheda Tabelle mesi.	214
Scheda Altro	215
Scheda Processori messaggi.	217
Menu Opzioni del record società di sistema	218
Menu Opzioni elenco del record società di sistema.	218
Amministrazione utenti	219
Scheda Generale	219
Controllo dello stato dei profili di un utente	220
Aggiunta di un profilo utente	221

	Modifica di un profilo utente	222
	Scheda Gruppi di assegnazione/messaggi	224
	Modifica dei gruppi di assegnazione di Gestione incidenti.	224
	Modifica di gruppi messaggi di Gestione modifiche	225
	Utilità aggiunta rapida utente.	225
	Scheda Incidente	226
	Scheda Servizio	227
	Scheda Causa primaria	228
	Scheda Inventario.	229
	Scheda Contratto	230
	Scheda Modifica	231
	Scheda Richiesta	232
	Scheda Mandanten	234
Capitolo 4	Routine di stampa e impostazione stampante	235
	Panoramica	235
	Vantaggi delle routine di stampa avanzate	236
	Scelta delle routine di stampa utilizzare.	236
	Funzionamento delle routine di stampa in ServiceCenter	237
	Informazioni generali	237
	Database	237
	Gestione incidenti	237
	Gestione servizi.	238
	Gestione modifiche	238
	Gestione inventario	238
	Gestione SLA (Service Level Agreement)	239
	Selezione delle routine precedenti alla versione A9802	239
	Record società di sistema.	239
	Controllo modulo	241
	Configurazione della stampa	244
	Stampa in background in ServiceCenter per Windows NT.	244
	Creazione di un nuovo record di stampante per un server mainframe	253
Capitolo 5	Orologi e timer inattività	261
	Orologi	261
	Campi orologio.	264

	Funzionamento di un orologio?	265
	Avvio e arresto degli orologi	267
	Timer inattività	277
	Avvio del timer inattività.	277
	Arresto del timer inattività	279
	Riavvio del timer inattività	279
	Eliminazione del record di pianificazione inattività.	279
Capitolo 6	Funzione Fuso orario e formati data	281
	Panoramica	281
	Impostazione del fuso orario e del formato data predefiniti	282
	Impostazione del fuso orario e del formato data per i singoli operatori.	285
	Manutenzione del file tzfile	287
	Creazione di record di fuso orario	290
	Modifica di record di fuso orario	291
	Modifica di date di cambio	291
	Aggiunta di nuove differenze da GMT	292
Capitolo 7	Monitoraggio di eventi di sistema	293
	Panoramica	293
	Monitoraggio degli eventi di sistema di ServiceCenter.	293
	Definizione del record di pianificazione avvisi periodici.	294
	Impostazione dei parametri di avviso del sistema nel file di inizializzazione (sc.ini) 295	
	Registro messaggi: Categorie di avviso e descrizioni	298
	Variazione registro messaggi	304
Capitolo 8	Protezione database Mandanten	309
	Panoramica	309
	Funzionamento della protezione Mandanten	310
	File esclusi	310
	Struttura Mandanten	311
	Gruppi di protezione	311
	File <i>scsecurity</i>	311
	File <i>scmandant</i>	311
	File <i>scaccess</i>	311

Flusso di lavoro Mandanten	312
Protezione di un file	312
Selezione di un campo	313
Definizione dei Gruppi di protezione	313
Definizione dei valori Mandanten	316
Definizione del file e del campo Mandant.	319
Creazione di una query di limitazione	321
Mandanten condiviso	323
Appendice A Chiamate tramite il prompt della riga di comando.	325
Chiamate tramite prompt generiche	325
Chiamate tramite prompt dirette	326
Index	355

Contenuto della guida

Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter, Volume 1. La *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter* è composta da due volumi e fornisce un'introduzione a ServiceCenter dal punto di vista dell'amministratore del sistema.

Questa guida fornisce istruzioni per l'avvio, la configurazione e la gestione di ServiceCenter. Comprende istruzioni per l'utilizzo di strumenti del database, file di supporto e alcune utilità avanzate di amministrazione. La guida contiene inoltre informazioni sulla finestra principale di ServiceCenter, sull'uso delle applicazioni, sull'accesso e la disconnessione da ServiceCenter e sull'utilizzo di menu e pulsanti. Tutti i menu e i moduli rappresentati sono quelli visibili a un amministratore del sistema con accesso a tutti i componenti.

Il Volume 1 è suddiviso nelle seguenti sezioni:

- Guida introduttiva
- File di supporto
- Controllo protezione e accesso utenti
- Routine di stampa e impostazione stampante
- Orologi e timer inattività
- Funzione Fuso orario e formati data
- Monitoraggio di eventi di sistema
- Protezione database Mandanten
- Chiamate tramite il prompt della riga di comando, Appendice A

Il Volume 2 è suddiviso nelle seguenti sezioni:

- Utilità script di scaricamento
- Rimozione e archiviazione di record
- Mappatura dati
- Caricamento e scaricamento di record
- Utilità di esportazione
- Utilità di importazione
- Telefonia
- Interfaccia server LDAP
- Load Manager
- Report Writer
- Utilità di benchmark
- Tasti di scelta rapida, Appendice A

Informazioni specifiche sull'installazione e di riferimento sono reperibili in altre documentazioni di ServiceCenter. Per istruzioni introduttive sulle applicazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*. Per istruzioni sull'amministrazione del client Java, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java di ServiceCenter*.

Conoscenze richieste

Un amministratore di sistema necessita di una conoscenza approfondita dell'ambiente operativo in cui è installato e utilizzato ServiceCenter, nonché di una conoscenza di base delle applicazioni di ServiceCenter. Prima di iniziare a utilizzare questa guida, leggere completamente e acquisire dimestichezza con le informazioni contenute nella *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

I requisiti di installazione di ServiceCenter sono specifici per il computer su cui si installa ServiceCenter. Tali requisiti sono riportati nelle rispettive guide di installazione.

Struttura di questa guida

Questa guida è organizzata intorno alle principali attività di amministrazione del sistema associate alla configurazione e alla manutenzione delle applicazioni, dei componenti e della base di utenti di ServiceCenter. La seguente tabella mostra le parti del manuale da consultare per reperire le informazioni necessarie.

Per informazioni su	Vedere
Miglioramenti implementati nell'interfaccia di ServiceCenter, Client/Server di ServiceCenter, avvio e arresto di ServiceCenter, file di inizializzazione (sc.ini), finestra client dell'amministratore del sistema	<i>Guida introduttiva</i> a pagina 15.
Impostazione del menu	<i>Creazione di un menu di avvio</i> a pagina 180.
Utilità di amministrazione centrale	<i>Utilità di amministrazione centrale</i> a pagina 144.
Impostazione della stampa	<i>Configurazione della stampa</i> a pagina 250.
Avvio e arresto degli orologi	<i>Orologi</i> a pagina 267.
Allegare ed eliminare documenti – contenitori OLE (Object Linking and Embedding)	<i>File allegati e contenitori OLE</i> a pagina 67.
Limitazione delle dimensioni degli allegati, dei record e delle matrici	<i>Limitazione delle dimensioni dei file allegati</i> a pagina 72.
Ricerca su campi di testo esteso	<i>Reperimento di dati in campi di testo estesi</i> a pagina 74.
File di supporto	<i>File di supporto</i> a pagina 79.
Accesso, creazione, aggiornamento ed eliminazione di un record	<i>Gestione dei file</i> a pagina 80.
Aggiunta di utenti e accesso ai record operatore, parametri di abilitazione per consentire agli utenti l'accesso a funzionalità, modifica delle password utente, modifica di un record società, controllo centrale della manutenzione degli utenti	<i>Controllo protezione e accesso utenti</i> a pagina 131.

Per informazioni su	Vedere
Visualizzazione dello stato del sistema tramite riga di comando e pulsanti del sistema, funzioni relative allo stato del sistema	<i>Stato del sistema di ServiceCenter</i> a pagina 47.
Registri errori	<i>Monitoraggio degli eventi di sistema di ServiceCenter</i> a pagina 299.
Avvio, arresto e riavvio del timer inattività, eliminazione del record di pianificazione inattività	<i>Timer inattività</i> a pagina 283.
Protezioni dei record	<i>Protezione database Mandanten</i> a pagina 315.
Decidere quali routine di stampa utilizzare	<i>Routine di stampa e impostazione stampante</i> a pagina 241.
Limitare gli accessi in preparazione della manutenzione del sistema	<i>Restrizione degli accessi</i> a pagina 201.

Le Best Practice di ServiceCenter nei processi e nel flusso di lavoro

ServiceCenter utilizza i processi e il flusso di lavoro definiti dalla Information Technology Infrastructure Library (ITIL), consistente in una serie di standard e procedure sviluppate dalla Central Computer & Telecommunications Agency (CCTA), un'agenzia governativa del Regno Unito, per le proprie best practice nei processi e nel flusso di lavoro. Peregrine Systems ha messo a disposizione tutti gli strumenti necessari per eseguire determinate attività in ServiceCenter. Per ulteriori informazioni sulle best practice di ServiceCenter, consultare la guida *Introduzione e Best Practice di ServiceCenter*.

Dati di esempio del sistema

Il sistema standard ServiceCenter contiene dati di esempio (utenti, dispositivi, contatti, e così via) con i quali è possibile lavorare e apprendere l'utilizzo del sistema. È possibile utilizzare questi record come modello per i propri dati reali. Questa guida utilizza i dati di esempio per illustrare le utilità e i processi descritti. È possibile modificare o eliminare tali record man mano che si apprende l'utilizzo del sistema. È possibile inoltre creare nuovi record.

I dati di esempio comprendono:

- **Utenti:** una serie di utenti fittizi con profili, ticket di incidente e altri record ad essi associati.
- **Menu:** vari menu di avvio con diritti di sistema diversi. È possibile copiare questi dati per utilizzarli o modificarli al fine di adattarli agli utenti del proprio sistema.
- **Inventario:** un inventario di rete simulato (modem, PC, workstation, host mainframe e così via).
- **Contatti:** una serie di record di contatti. Ciascun soggetto nel file `contacts` è associato a un determinato dispositivo o a una risorsa primaria.

Altri file di supporto: dati di esempio aggiuntivi in file quali `location`, `company`, `model` e `vendor`. Le informazioni contenute in questi file vengono utilizzate in tutto il sistema ServiceCenter.

Schermate ed esempi

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

Sito Web sulla documentazione

Per un elenco completo della documentazione di ServiceCenter attualmente disponibile, consultare le pagine relative alla documentazione presenti nel sito Web CenterPoint di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo <http://support.peregrine.com/>.

Per accedere alla pagina Web saranno necessari un ID accesso e una password validi.

Le copie dei manuali potranno essere scaricate in formato PDF utilizzando Adobe Acrobat Reader (disponibile sul sito). È inoltre possibile ordinare copie cartacee della documentazione contattando il proprio rappresentante Peregrine Systems.

Come contattare Peregrine Systems

Per ulteriori informazioni e assistenza su ServiceCenter in generale, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Sito Web CenterPoint di Peregrine

Informazioni aggiornate sulle sedi di assistenza locali sono reperibili presso il sito Web CenterPoint di Peregrine all'indirizzo <http://support.peregrine.com/>.

Per visualizzare le informazioni di contatto di Peregrine Systems in tutto il mondo:

- 1 Immettere il nome utente e la password nella schermata di accesso.
- 2 Fare clic su **Go for CenterPoint**.
- 3 Selezionare **Whom Do I Call?** nella barra di navigazione sulla sinistra della pagina.

Saranno visualizzate le informazioni relative a Peregrine nel mondo per tutti i prodotti.

Come contattare Education Services

Sono disponibili servizi di formazione per l'intera gamma di prodotti Peregrine, incluso ServiceCenter.

Informazioni aggiornate sui servizi di formazione offerti possono essere ottenute presso la sede indicata di seguito o all'indirizzo:

<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 Guida introduttiva

CAPITOLO

Panoramica

Questo capitolo è una guida introduttiva all'utilizzo dell'applicazione ServiceCenter. Gli argomenti trattati sono i seguenti:

- Passaggio da una modalità di miglioramento interfaccia all'altra.
- Installazione di un nuovo server.
- Avvio e arresto di un server di ServiceCenter.
- Finestra client dell'amministratore del sistema.
- Impostazione di orologi per il rilevamento dei tempi in aree specifiche di ServiceCenter, come i ticket di incidente.
- Utilizzo di contenitori OLE (Object Linking and Embedding).
- Impostazione di limiti per le dimensioni dei file allegati.
- Utilizzo della funzione Trova per la ricerca di dati nei campi.
- Creazione di una voce Ultime notizie per la Knowledge Base.

Miglioramenti implementati nell'interfaccia di ServiceCenter per Windows NT/2000/XP

ServiceCenter dispone di due interfacce per Windows NT/2000/XP:

- MDI (Multiple Display Interface) attiva, che fornisce un desktop e una barra dei menu di ServiceCenter distinta (Figura 1-1 a pagina 11). Le finestre appaiono sotto forma di singoli thread collocati nell'ambito del desktop. Le opzioni di menu variano a seconda del thread attivo.
- SDI (Single Display Interface)

I vantaggi della funzione MDI sono i seguenti:

- Facilita l'organizzazione di più finestre sul desktop di lavoro. È possibile modificare le dimensioni del desktop per adattarlo a finestre di qualsiasi dimensione. Le finestre in modalità threading non possono superare i bordi del desktop MDI e non è possibile che scompaiano dietro altri oggetti presenti sullo schermo.
- Consente agli utenti di ridurre a icona più thread in un unico processo di desktop nella barra delle applicazioni. La modalità SDI (Single Display Interface) richiede agli utenti di ridurre a icona ciascuna finestra separatamente per ridurre l'ingombro sullo schermo. In tal modo, la barra delle applicazioni si può riempire rapidamente con pulsanti non identificati di ServiceCenter. La modalità MDI riduce l'intero desktop a un unico pulsante nella barra delle applicazioni, contenente tutte le finestre aperte.

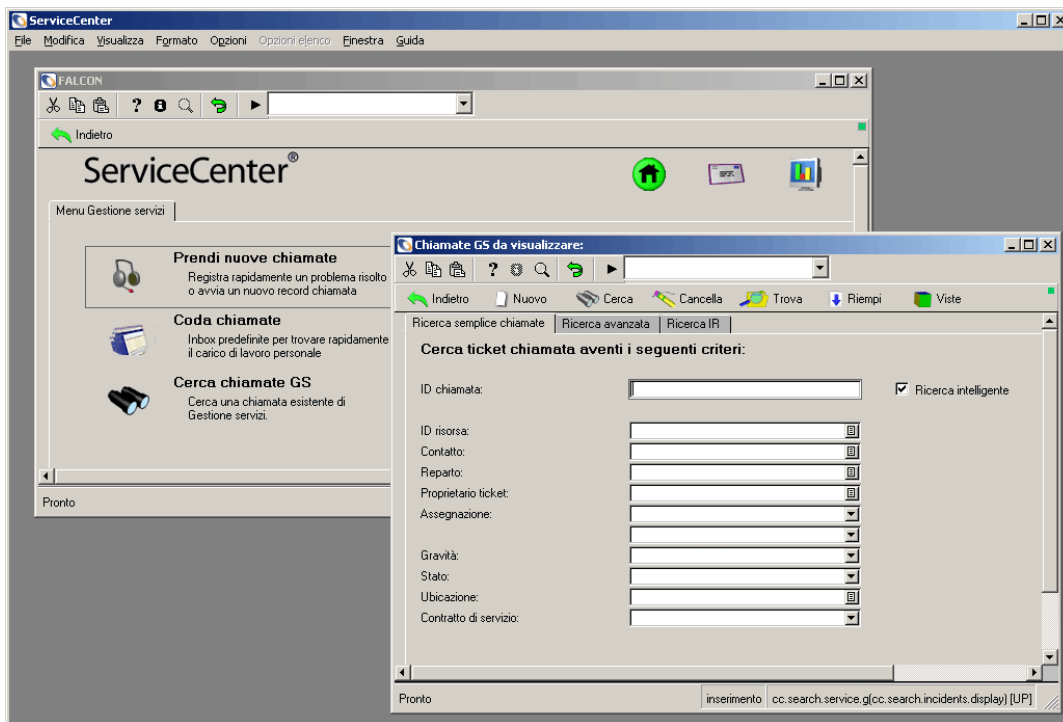


Figura 1-1: ServiceCenter in modalità MDI

Passaggio da una modalità all'altra

Sebbene la modalità predefinita dell'interfaccia di ServiceCenter 3.0 o successiva sia MDI, è possibile configurare il sistema per l'utilizzo della modalità SDI. Se si sta aggiornando il sistema da una versione precedente di ServiceCenter, è possibile far vedere agli utenti la stessa interfaccia con la quale hanno sempre lavorato. Per configurare il sistema per l'utilizzo della modalità SDI è possibile usare uno dei seguenti processi:

- Se il server di ServiceCenter è su Windows NT/2000/XP aggiungere un parametro al file di inizializzazione di ServiceCenter. Questo metodo riconfigura il server per la modalità SDI. Tutti gli utenti che si collegano al sistema opereranno in modalità Single Display Interface.
- Aggiungere un parametro al collegamento al client. Questo metodo configura un singolo client per la modalità SDI. A tutti gli altri utenti che si collegano al sistema sarà visibile la modalità MDI. Questa procedura può essere eseguita dall'utente con l'ausilio dell'amministratore del sistema.

File di inizializzazione (sc.ini)

Per modificare il file di inizializzazione:

- 1 Arrestare il server di ServiceCenter.
- 2 Accedere alla directory RUN di ServiceCenter.
- 3 Aprire il file sc.ini utilizzando il Blocco note.
- 4 Aggiungere la seguente riga al campo dei parametri:
sdi
- 5 Salvare il file e uscire dal Blocco note.
- 6 Riavviare il server di ServiceCenter.

Collegamento al client

Per modificare il collegamento al client:



- 1 Posizionare il cursore sul collegamento al client.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Proprietà** dal menu.
- 3 Selezionare la scheda Collegamento nella finestra Proprietà (Figura 1-2 a pagina 13).

4 Aggiungere il seguente parametro al percorso del collegamento:

-sdi

Ad esempio: "C:\Programmi\ServiceCenter\Run\scguiw32.exe"

-system:joe.user.12670

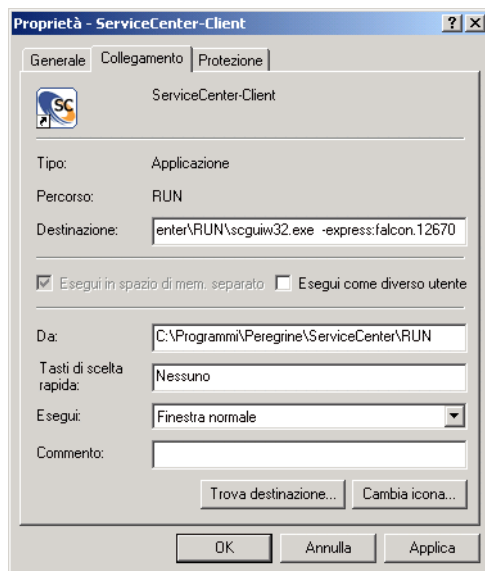


Figura 1-2: Proprietà del collegamento

5 Fare clic su OK.

Client/server di ServiceCenter

Come indicato in precedenza, ServiceCenter viene eseguito in ambiente client/server. La maggior parte degli utenti non si rendono conto della presenza del server, sebbene accedano ai dati di quest'ultimo. Il server di ServiceCenter contiene il database, le applicazioni e le utilità del sistema.

Gli utenti accedono alle applicazioni di ServiceCenter attraverso un client. Il client può eseguire le applicazioni in locale o dal server. L'elaborazione per il client di ServiceCenter viene effettuata sul server e i risultati sono visualizzati sullo schermo dell'utente.

I client di ServiceCenter operano su varie piattaforme, tra cui:

- Windows 98/NT/2000/XP
- Java
- Unix (solo in modalità testo)
- OS/390 (solo in modalità testo)

I server di ServiceCenter operano su:

- Windows NT/2000/XP
- Unix
- OS/390

È possibile eseguire i client e i server in ambienti diversi. Ad esempio, gli utenti finali possono utilizzare client basati su Windows, mentre il server di ServiceCenter viene eseguito su un computer Unix.

Panoramica sull'installazione del server

Le istruzioni di installazione per ServiceCenter dipendono dalla piattaforma su cui si intende installare il sistema (ossia OS/390, Unix, Windows, Macintosh, OS/2) e dal componente da installare, il software client o server. Ciascuna installazione è documentata in una guida diversa.

È possibile anche accedere a ServiceCenter dal PC di un utente collegandosi direttamente a un server di ServiceCenter mediante il client Java. Il client Java, un'interfaccia completa e totalmente funzionante verso le applicazioni di ServiceCenter, supporta la stessa funzionalità dei client Windows tradizionali di ServiceCenter, senza la necessità di personalizzare applicazioni o moduli. Per ulteriori informazioni sul Client Java, consultare la *Guida all'installazione e alla configurazione del client Java di ServiceCenter*.

Avvio e arresto di un server di ServiceCenter

Prima di avviare o eseguire sessioni client è necessario avviare il server di ServiceCenter.

Avvio del server di ServiceCenter in Windows NT/2000/XP

Il server di ServiceCenter viene eseguito come servizio su Windows NT/2000/XP. Il servizio può essere avviato da uno dei seguenti componenti:

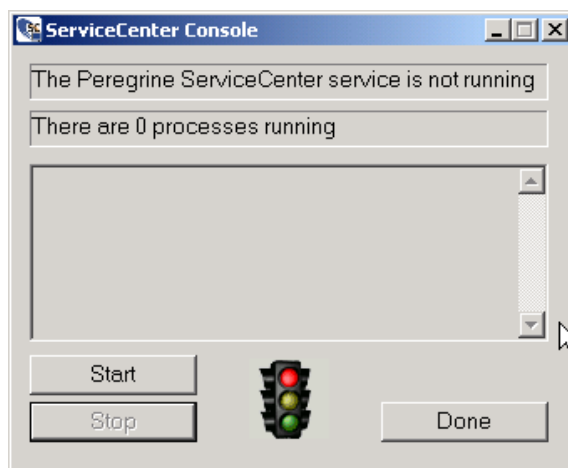
- ServiceCenter Console
- Finestra di dialogo Servizi del Pannello di controllo di Windows NT/2000/XP
- Prompt dei comandi DOS

ServiceCenter Console

Per avviare il servizio ServiceCenter dalla Console:

- 1 Visualizzare la Console di ServiceCenter.
 - a Dal menu **Start**, aprire il gruppo di programmi ServiceCenter e selezionare **ServiceCenter Console**.

– oppure –
 - b Fare doppio clic sul pulsante **ServiceCenter Console** del desktop.



- 2 Fare clic su **Start** per avviare il servizio ServiceCenter.

Dopo qualche secondo, nella finestra della Console verranno visualizzati dei messaggi per comunicare che il servizio è in esecuzione, indicando il numero di processi attivi.

Il pulsante **Stop** diventa attivo.

- È possibile uscire dalla Console chiudendo la finestra o facendo clic su **Done**. Il servizio di ServiceCenter rimarrà in esecuzione finché non si fa clic su **Stop**.
- È possibile accedere di nuovo alla Console facendo doppio clic sul pulsante ServiceCenter Console.

Pannello di controllo

Per avviare il server di ServiceCenter per Windows NT/2000/XP dal Pannello di controllo:



- 1 In Windows NT, aprire il Pannello di controllo e fare doppio clic su Servizi.

Nota: In Windows 2000/XP, scegliere:

Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizi di Windows NT/2000/XP.

2 Dall'elenco dei servizi, selezionare Peregrine ServiceCenter.

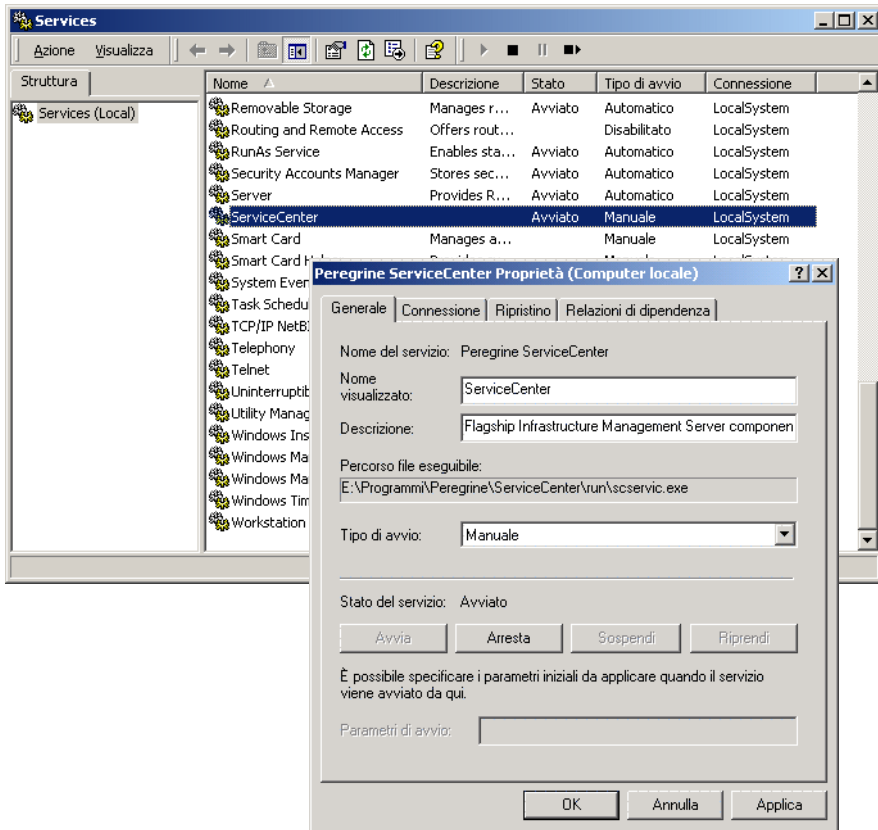


Figura 1-3: Servizi di Windows NT/2000—avvio del servizio

- 3 Fare clic su **Start** in Windows NT o selezionare **Azione > Avvia** in Windows 2000/XP.

Verrà visualizzata una finestra di messaggio in Window NT che indica: *Avvio del servizio ServiceCenter su <nome host> in corso* In Windows 2000 verrà visualizzato il seguente messaggio: *Tentativo di avvio del servizio: Peregrine ServiceCenter su Computer locale in corso.*

Dopo alcuni secondi, il servizio verrà avviato. Nel campo **Stato** della finestra di dialogo Servizi verrà visualizzato *Avviato*. Se il servizio ServiceCenter non si avvia, rivolgersi all'Assistenza Clienti Peregrine comunicando i dati pertinenti (messaggi di errore e così via).

Prompt dei comandi DOS

Per avviare il servizio di ServiceCenter per Windows NT/2000/XP dal prompt dei comandi DOS:

- 1 Dal menu **Start**, aprire un **Prompt dei comandi**.
- 2 Per avviare il server di ServiceCenter immettere il seguente comando:

```
net start servicecenter
```

- 3 Premere **Invio**.

Verrà visualizzato un messaggio che informa che il servizio di ServiceCenter è in fase di avvio.

Utilizzo del prompt dei comandi NetDOS per visualizzare altri comandi

Se si desidera visualizzare altri prompt di comandi Net DOS, digitare `net` per visualizzare opzioni aggiuntive.

Ad esempio, digitare `net statistics server` per ottenere statistiche.

Avvio automatico di ServiceCenter

È possibile configurare ServiceCenter per avviarsi automaticamente ad ogni riavvio del sistema. Questa è l'impostazione preconfigurata.

Per avviare automaticamente ServiceCenter al riavvio del sistema:

Per questo esempio verrà utilizzata la piattaforma Windows NT.

- 1 Nel menu **Start**, fare clic su **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Servizi**.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Servizi**.
- 2 Scorrere verso il basso fino a raggiungere **Peregrine ServiceCenter**. Selezionare **ServiceCenter** posizionando il cursore sulla voce **Peregrine ServiceCenter** ed evidenziando la selezione.
- 3 Fare clic su **Avvio...** nella finestra di dialogo **Servizi**.
- 4 Selezionare **Automatico** nel campo **Tipo di avvio** e fare clic su **OK** per salvare le modifiche e tornare alla finestra di dialogo **Servizi**.

ServiceCenter è ora impostato per avviarsi automaticamente al riavvio del sistema. Notare che la colonna **Tipo di avvio** nella finestra di dialogo **Servizi** indica ora *Automatico*.

Se si desidera modificare questa opzione riportandola su manuale o disattivare l'avvio di ServiceCenter, tornare alla finestra di dialogo **Servizi** come descritto in questi passaggi ed effettuare la modifica.

Arresto del server di ServiceCenter in Windows NT/2000/XP

Per arrestare un server di ServiceCenter in Windows NT/2000/XP, chiudere innanzitutto tutti i client. Ciò assicurerà che nessuna informazione venga persa durante il processo di arresto.

Nota: Se non verranno chiuse le sessioni su tutti i client, questi verranno terminati automaticamente.

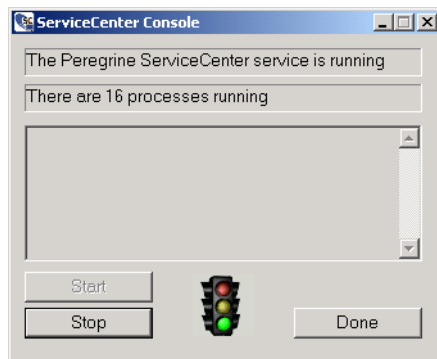
È possibile arrestare il server di ServiceCenter dai seguenti componenti:

- ServiceCenter Console
- Finestra di dialogo Servizi del Pannello di controllo di Windows NT/2000/XP
- Prompt dei comandi DOS

ServiceCenter Console

Per arrestare il server di ServiceCenter:

- 1 Fare doppio clic sul pulsante ServiceCenter Console del Desktop.
Verrà visualizzata la Console di ServiceCenter.



- 2 Fare clic su **Stop**.
Verrà visualizzato il seguente prompt: *Do you want to stop Peregrine ServiceCenter?*
- 3 Fare clic su **OK**.
Il pulsante **Stop** diventa grigio e viene evidenziato il pulsante **Start**. Nella finestra della Console verrà visualizzato il messaggio: *The Peregrine ServiceCenter service is not running.*
- 4 Fare clic su **Done** oppure chiudere la finestra per uscire da ServiceCenter Console.

Pannello di controllo

Per arrestare il servizio di ServiceCenter dal Pannello di controllo di Windows NT/2000/XP:



- 1 Aprire il Pannello di controllo, quindi fare doppio clic su Servizi.

Nota: Per Windows 2000/XP, scegliere: **Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi.**

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizi di Windows NT/2000/XP.

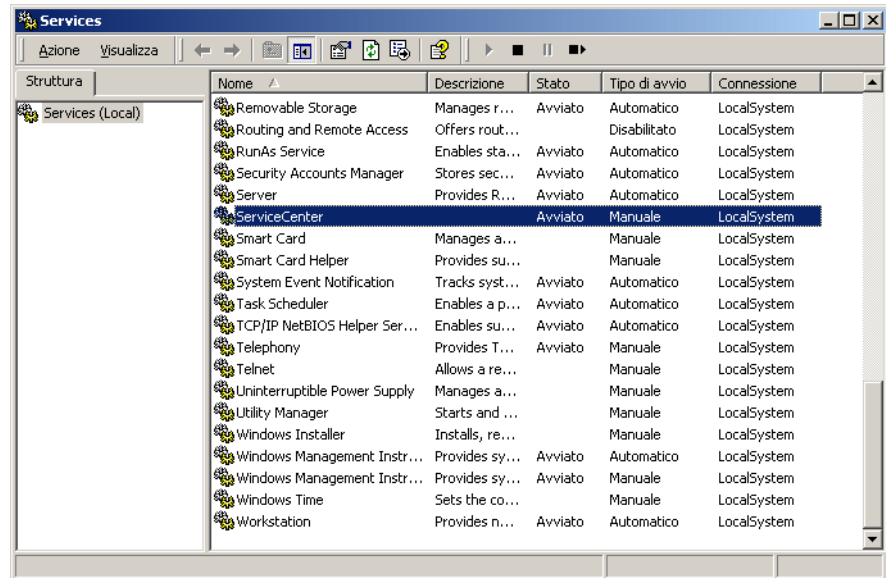


Figura 1-4: Servizi di Windows NT/2000—arresto del servizio

- 2 Dall'elenco Servizi, selezionare **Peregrine ServiceCenter**.
- 3 Per arrestare il servizio di ServiceCenter, fare clic su **Arresta servizio**.
Verrà visualizzata una richiesta di conferma dell'operazione di arresto di ServiceCenter
- 4 Fare clic su **OK**.

Prompt dei comandi DOS

Per arrestare il server di ServiceCenter per Windows NT/2000/XP dal prompt dei comandi DOS:

- 1 Dal menu Start, aprire un **Prompt dei comandi**.
- 2 Per arrestare il server di ServiceCenter immettere il seguente comando:

```
net stop servicecenter
```

3 Premere **Invio**.

Verrà visualizzato un messaggio che informa che il servizio di ServiceCenter è in fase di arresto.

Avvio del server di ServiceCenter in Unix

In ambiente Unix, il processo del server di ServiceCenter viene avviato da uno script. Lo script viene fornito con ServiceCenter. È anche possibile attivare l'accesso per il client.

Per avviare lo script:

1 Passare alla directory in cui è situato lo script *scstart*, ad esempio:

```
/Run
```

2 Immettere il comando *scstart* e premere **Invio**.

Per avviare un listener dal prompt dei comandi:

1 Passare alla directory **Run**.

2 Digitare il seguente comando:

```
scenter -express:<expressport> &
```

3 Premere **Invio**.

Arresto del server di ServiceCenter in Unix

Per arrestare un server di ServiceCenter in Unix:

► Digitare il seguente comando:

```
scstop u
```

Nota: Il parametro *u* indica che tutti i processi di ServiceCenter devono essere arrestati. Il processo di arresto può richiedere fino a cinque minuti.

► Per arrestare immediatamente ServiceCenter, digitare il seguente comando:

```
scstop u -i
```

► Digitare il seguente comando per forzare la chiusura di altri processi che non sono stati arrestati correttamente:

```
scstop u -f
```

Avvio del server di ServiceCenter in OS/390

Per avviare ServiceCenter:

- 1 Modificare il membro SC nel set di dati partizionato *HILEV.VERSION.SAMPLIB* creato durante l'installazione.
Questo membro contiene un JCL di esempio che avvia ServiceCenter come processo batch e inoltre note che indicano le modifiche necessarie.

- 2 Solo per i task avviati:

- a Copiare il membro SC sul PROCLIB del task avviato.
- b Cancellare JOBCARD e le istruzioni PEND ed EXEC SC (le ultime due istruzioni del membro). Se possibile, utilizzare i parametri predefiniti per REGION e TIME.

Nota: Per ulteriori informazioni su queste istruzioni DD, consultare l'Appendice A della *Client/Server Installation Guide for OS/390* (in inglese).

- 3 Inviare il processo batch oppure iniziare il task avviato. Entro un minuto, ServiceCenter produrrà il seguente messaggio di console:

```
SC001 SERVICECENTER LOGONS ENABLED -- APPLID
```

Se ServiceCenter non produce questo messaggio di console, consultare l'Appendice B della *Client/Server Installation Guide for OS/390* (in inglese).

Nota: Se non si è in grado di risolvere gli errori di avvio, rivolgersi all'Assistenza Clienti Peregrine. Prepararsi a fornire informazioni sugli eventuali messaggi diabend ricevuti e sulle relative misure adottate per trovare una soluzione.

Arresto del server di ServiceCenter in OS/390

Il server di ServiceCenter può essere arrestato internamente o esternamente in OS/390.

Arresto interno OS/390

Solo per OS/390, l'arresto interno è il metodo consigliato per l'arresto di ServiceCenter (rispetto al metodo esterno).

Per eseguire l'arresto interno di ServiceCenter:

- Nella riga di comando di ServiceCenter, digitare shutdown,
- oppure -
- Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, selezionare la scheda Utilità, fare clic su Manutenzione, scegliere la scheda Sistema, quindi fare clic su Arresto,
- oppure -
- Selezionare l'opzione di arresto dal Menu amministratore di sistema II (utente in modalità testo).

Nota: La selezione dell'opzione di arresto dal Menu amministratore di sistema II può essere effettuata solo da un operatore che disponga dell'abilitazione SysAdmin.

Per ulteriori informazioni sull'arresto interno e sulle opzioni disponibili, vedere *Arresto di un server di ServiceCenter da un client Windows* a pagina 24.

Arresto esterno OS/390

Sebbene l'arresto interno sia il metodo consigliato per arrestare ServiceCenter, sono disponibili due metodi *esterni*:

- Comando OS/390 Modify: /f*nomeprocesso*, SHUTDOWN
- Comando OS/390 P (stop).

Nota: Entrambi i metodi di arresto esterno consentono al sistema di completare le transazioni attive di I/O, proteggendo l'integrità del file system.

Avviso: Non utilizzare il comando OS/390 C (cancel) per arrestare ServiceCenter. L'annullamento di ServiceCenter impedisce a quest'ultimo di completare le transazioni attive di I/O, con possibili danni al file system.

Arresto di un server di ServiceCenter da un client Windows

L'*arresto* di un server è un processo diverso dalla *chiusura* di un server. Un server può essere arrestato dall'interno di ServiceCenter mentre i client sono collegati al sistema, consentendo loro di terminare il proprio lavoro e di uscire dal sistema stesso. Peregrine Systems raccomanda di chiudere un server solo dopo la disconnessione di tutti i client. Il modo in cui si arresta un server di ServiceCenter dipende dalla piattaforma su cui è in esecuzione.

È possibile arrestare il server di ServiceCenter da una finestra client di ServiceCenter, se si è collegati come amministratore. Sono possibili tre tipi di arresto:

- Immediato
- Differito
- Pianificato

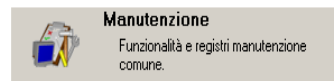
Gli utenti vengono avvertiti quando il server viene chiuso. È anche possibile controllare lo stato del sistema. Queste opzioni sono disponibili nel menu Manutenzione di ServiceCenter.

Nota: Se si esegue il server di ServiceCenter su Windows NT/2000/XP, è necessario chiudere il servizio del server di ServiceCenter al termine del processo di arresto.

Arresto immediato

Per arrestare immediatamente un server di ServiceCenter:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità.
- 2 Fare clic su **Manutenzione**.



Verrà visualizzato il menu Manutenzione di ServiceCenter.

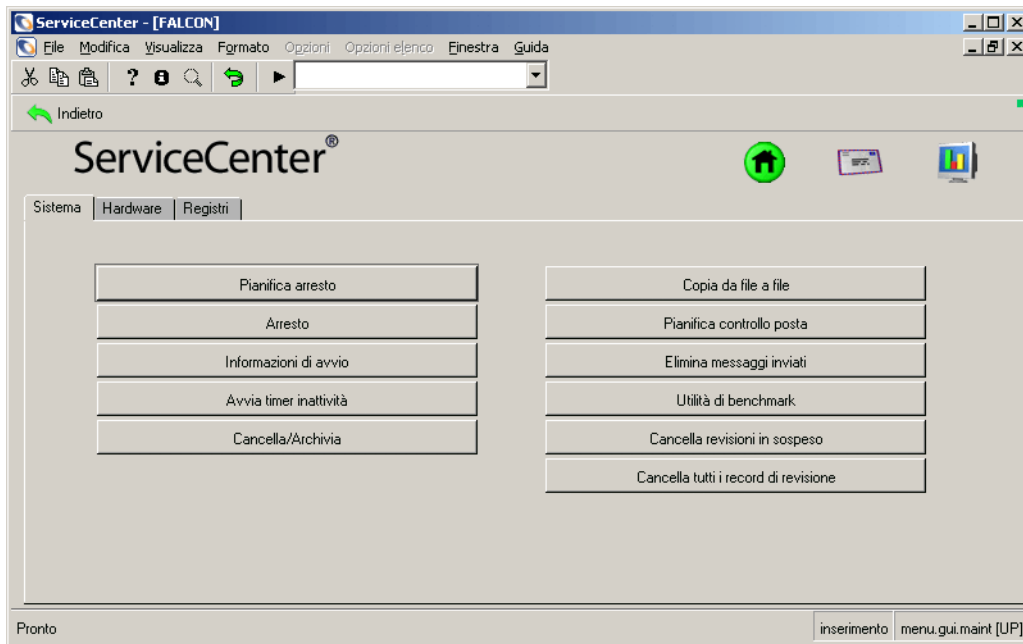


Figura 1-5: Menu Manutenzione di ServiceCenter

- 3 Nella scheda Sistema, fare clic su **Arresto**.
Verrà visualizzato un modulo di arresto del sistema che indica lo stato del sistema stesso.
- 4 Fare clic su **Arresta ORA** per arrestare il sistema senza avvertire gli utenti.
- 5 Una volta visualizzato il prompt di avviso, fare clic su **Conferma** per arrestare il servizio di ServiceCenter senza avvertire gli utenti.
- 6 Fare clic su **Stato** per visualizzare la finestra di Stato sistema.

Arresto differito

Per ritardare l'arresto di ServiceCenter:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda **Utilità**.
- 2 Fare clic su **Manutenzione**.
Verrà visualizzato il menu Manutenzione di ServiceCenter (Figura 1-5 a pagina 25).

3 Nella scheda Sistema, fare clic su Arresto.



Verrà visualizzato un modulo di arresto del sistema che indica lo stato del sistema stesso.

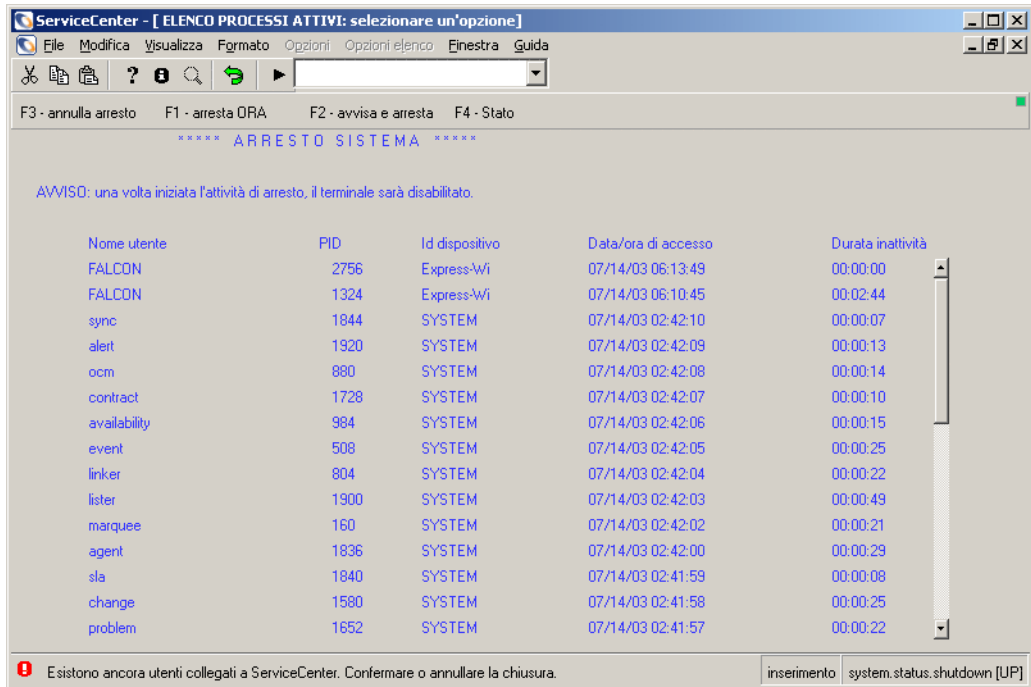


Figura 1-6: Modulo di arresto del sistema

4 Fare clic su Avvisa e arrestra.

Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà il numero di secondi di ritardo prima di iniziare l'arresto.

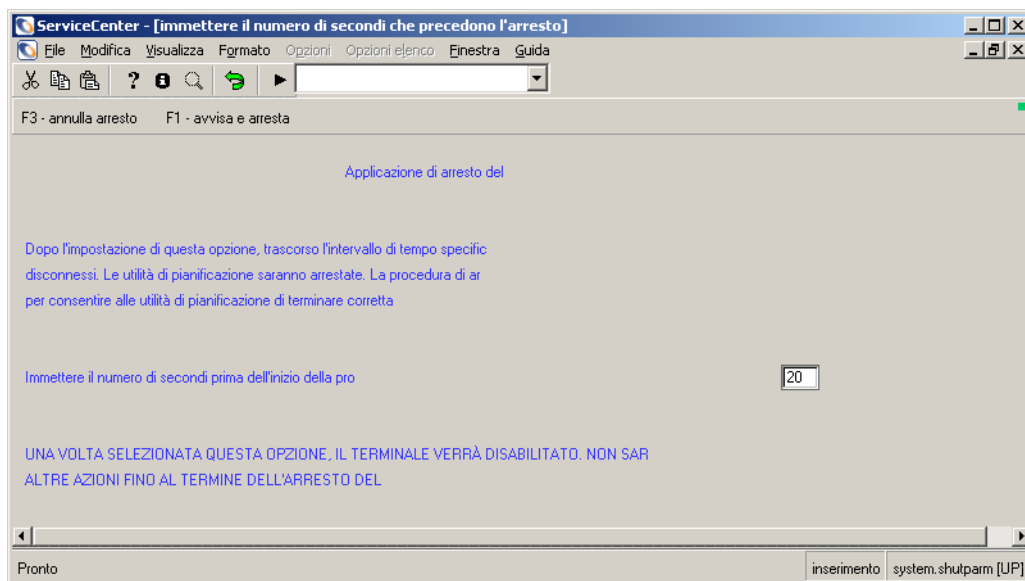


Figura 1-7: Impostazione del tempo di arresto

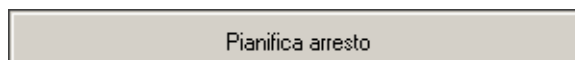
- 5 Immettere il numero di secondi, quindi fare clic su **Avvisa e arresta**. Il sistema resterà bloccato fino all'arresto del client.

Arresto pianificato

È possibile anche pianificare un arresto in un secondo momento. Questo arresto automatico può essere un evento singolo, oppure pianificato a intervalli regolari. Ad esempio, si può pianificare l'arresto del server di ServiceCenter ogni venerdì notte.

Per pianificare l'arresto di un server di ServiceCenter:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda **Utilità**.
- 2 Fare clic su **Manutenzione**.
Verrà visualizzato il menu **Manutenzione** di ServiceCenter (Figura 1-5 a pagina 25).
- 3 Nella scheda **Sistema**, fare clic su **Pianifica arresto**.



Verrà visualizzato un modulo di arresto automatico.

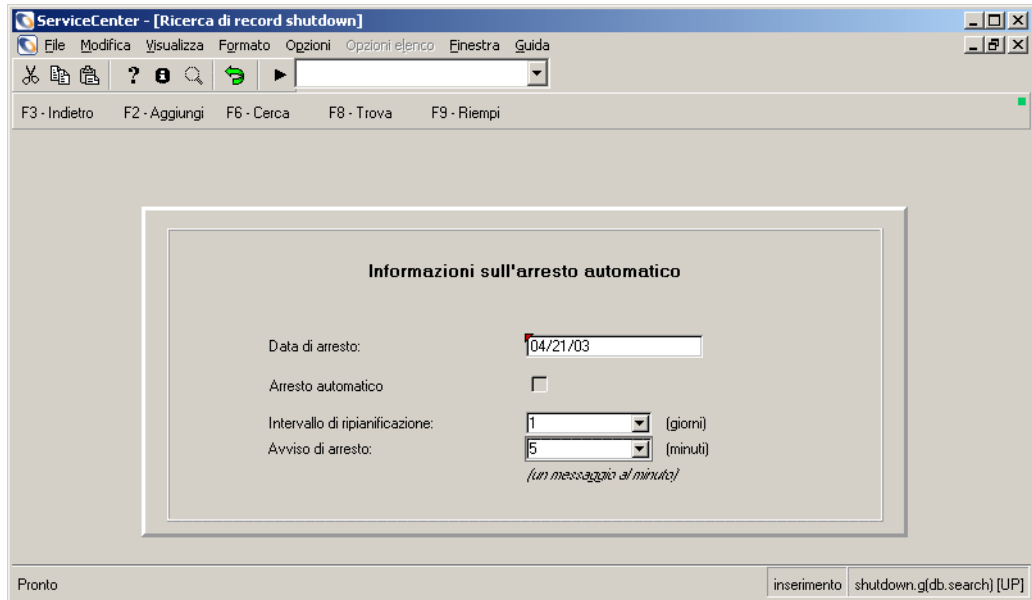


Figura 1-8: Modulo di arresto automatico

4 Compilare i seguenti campi per configurare l'arresto:

Campo	Descrizione
Data di arresto	Data in cui deve verificarsi l'arresto. Il formato è: mm/gg/aa HH:MM. È possibile utilizzare il pulsante Riempi per inserire nel campo la data e l'ora correnti, che è possibile modificare con la data e ora dell'arresto. Se esiste già un record per l'arresto, fare clic su Cerca.
Arresto automatico	Attiva l'arresto automatico per la data, l'ora e l'intervallo impostati, se esistenti.
Intervallo di ripianificazione	Numero di giorni tra gli arresti automatici pianificati. Per selezionare un intervallo è possibile utilizzare la freccia giù.
Avviso di arresto	Numero di minuti prima dell'arresto, durante i quali ServiceCenter deve generare un avviso per gli utenti sull'arresto imminente. Per selezionare un intervallo è possibile utilizzare la freccia giù.

- 5 Fare clic su **Aggiungi** o premere F2.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiunto al file di pianificazione.*

- 6 Dal menu **Opzioni** selezionare **update schd.**

Questa operazione aggiunge l'arresto automatico al file di pianificazione di ServiceCenter.



- 7 Fare clic su **Torna** per tornare al menu Manutenzione.

Impostazione dei parametri di controllo del server

Sono disponibili una serie di parametri che i client di norma stabiliscono per se stessi. ServiceCenter comprende un'utilità di controllo centrale che consente di impostare i controlli del server come le Opzioni di stampa, il Timer SC, la Guida in linea e il menu Visualizza. Ad esempio, è possibile impostare l'opzione Barra degli strumenti come attiva (1) o inattiva (0) per visualizzare o meno la barra degli strumenti sullo schermo dei client. È possibile modificare queste opzioni nel file di inizializzazione del server (file *sc.ini*) in base alle esigenze del client. Per i parametri di controllo utilizzabili per apportare modifiche, consultare la seguente tabella. Quando si utilizza l'impostazione 0 (zero), l'opzione non verrà selezionata. In questo modo verrà disattivata e lasciata in grigio, quindi non sarà disponibile come opzione di menu per il client. Quando si utilizza l'impostazione 1 (uno), l'opzione è attiva, ovvero verrà selezionata e usata dal client. Impostando questi parametri nel file *sc.ini* del server, il singolo utente non potrà esercitare alcun controllo su di essi.

Per dettagli in merito ai parametri di controllo del server, consultare la seguente tabella.

Parametri di controllo del server

Parametri di controllo del server	Descrizioni
viewtoolbar:0/1	0 = Opzione barra degli strumenti inattiva 1 = Opzione barra degli strumenti attiva
viewstatusbar:0/1	0 = Opzione barra di stato inattiva 1 = Opzione barra di stato attiva
viewkeynumbers:0/1	0 = Opzione numeri tasti inattiva 1 = Opzione numeri tasti attiva

Parametri di controllo del server

Parametri di controllo del server	Descrizioni
<code>viewtraycaptions:0/1</code>	0 = Opzione etichette pulsanti barra inattiva 1 = Opzione etichette pulsanti barra attiva
<code>viewtalltray:0/1</code>	0 = Opzione barra ingrandita inattiva 1 = Opzione barra ingrandita attiva
<code>viewdocktrayontop:0/1</code>	0 = Opzione aggancia barra in alto inattiva 1 = Opzione aggancia barra in alto attiva
<code>viewactivenotes:0/1</code>	0 = Opzione note attive inattiva 1 = Opzione note attive attiva
<code>viewpromptforsave:0/1</code>	0 = Opzione richiesta salvataggio inattiva 1 = Opzione richiesta salvataggio attiva
<code>viewrecordlist:0/1</code>	0 = Opzione elenco record inattiva 1 = Opzione elenco record attiva
<code>viewattachments:0/1</code>	0 = Opzione allegati inattiva 1 = Opzione allegati attiva
<code>clientprinting:0/nnn</code>	0 = I client connessi al server utilizzano la stampa da server. Le opzioni di stampa non possono essere modificate. nnn = I client connessi al server possono stampare solo un determinato numero di pagine per report. Ad esempio, per limitare ogni report a un massimo di 30 pagine, impostare il parametro a 30. Le opzioni di stampa non possono essere modificate.
<code>nohelponfield:0/1</code>	0 = Opzione guida per il campo attiva 1 = Opzione guida per il campo inattiva
<code>sctimeramount:n</code>	n = I client connessi al server utilizzano il timer heartbeat per un numero di secondi specificato. Ad esempio, per fare in modo che il server verifichi ciascun client ogni 20 secondi, impostare il parametro a 20 nel file <i>sc.ini</i> : <code>sctimeramount:20</code>

Le modifiche apportate a questi parametri client vengono impostate nel file di inizializzazione del server (*sc.ini*). Pertanto, le opzioni impostate nel file *sc.ini* del server avranno la precedenza sui parametri e sulle opzioni impostati nei file *ini* dei client.

Modifica dei parametri di controllo del server nel file di inizializzazione (sc.ini)

Il file *sc.ini* del server di ServiceCenter deve essere modificato al fine di includere i parametri di controllo del server desiderati.

Per modificare l'opzione di visualizzazione della barra degli strumenti affinché non appaia sullo schermo dei client:

- 1 Accedere alla directory dei file di programma di ServiceCenter.
- 2 Modificare il file *sc.ini* con un editor di testo.

Ad esempio, in Windows NT/2000, scegliere **Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione** per aprire il file *sc.ini* con il Blocco note. Il file *sc.ini* verrà aperto nel Blocco note (Figura 1-9 a pagina 32).

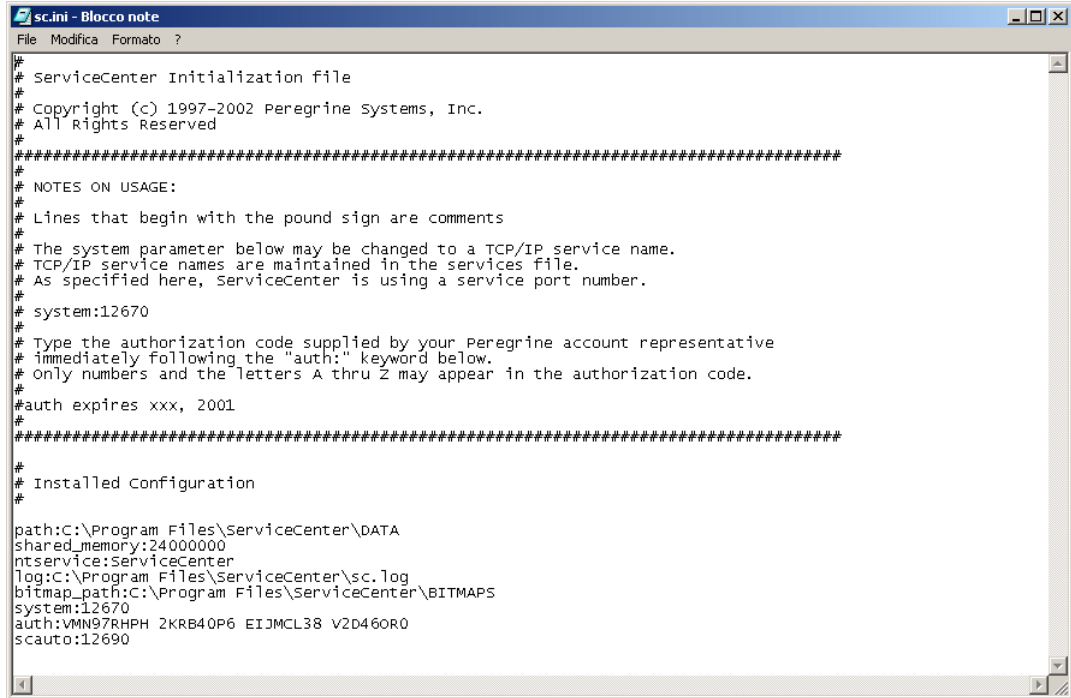
- 3 Aggiungere una nuova riga al campo dei parametri.

Esempio: Aggiungere la seguente riga al campo dei parametri:

```
viewtoolbar:0
```

- 4 Dal menu File scegliere Salva.
- 5 Uscire dal Blocco note.

6 Arrestare e riavviare ServiceCenter per rendere effettive le modifiche di sistema.



```
#
# ServiceCenter Initialization file
# Copyright (c) 1997-2002 Peregrine Systems, Inc.
# All Rights Reserved
#
#####
#
# NOTES ON USAGE:
# Lines that begin with the pound sign are comments
# The system parameter below may be changed to a TCP/IP service name.
# TCP/IP service names are maintained in the services file.
# As specified here, ServiceCenter is using a service port number.
#
# system:12670
#
# Type the authorization code supplied by your Peregrine account representative
# immediately following the "auth:" keyword below.
# only numbers and the letters A thru Z may appear in the authorization code.
#
#auth expires xxx, 2001
#
#####
#
# Installed Configuration
#
path:C:\Program Files\ServiceCenter\DATA
shared_memory:24000000
ntservice:ServiceCenter
log:C:\Program Files\ServiceCenter\sc.log
bitmap_path:C:\Program Files\ServiceCenter\BITMAPS
system:12670
auth:VMN97RHPH 2KRB40P6 EIJMCL38 V2D46OR0
scauto:12690
```

Figura 1-9: File sc.ini

Nota: Le modifiche non diverranno effettive fino al successivo accesso a ServiceCenter.

Ripetere questi passaggi per apportare ulteriori modifiche.

Finestra client dell'amministratore del sistema

Tutte le finestre client di ServiceCenter hanno un aspetto simile tra loro. Ciò rende il sistema uniforme e ne semplifica l'apprendimento. Il menu di avvio può variare, a seconda di come viene personalizzato il proprio sistema ServiceCenter. In qualità di amministratore del sistema, è possibile utilizzare Progettazione moduli di ServiceCenter per creare menu personalizzati per diversi tipi di utenti. Per informazioni dettagliate, consultare il capitolo *Forms Designer* della *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

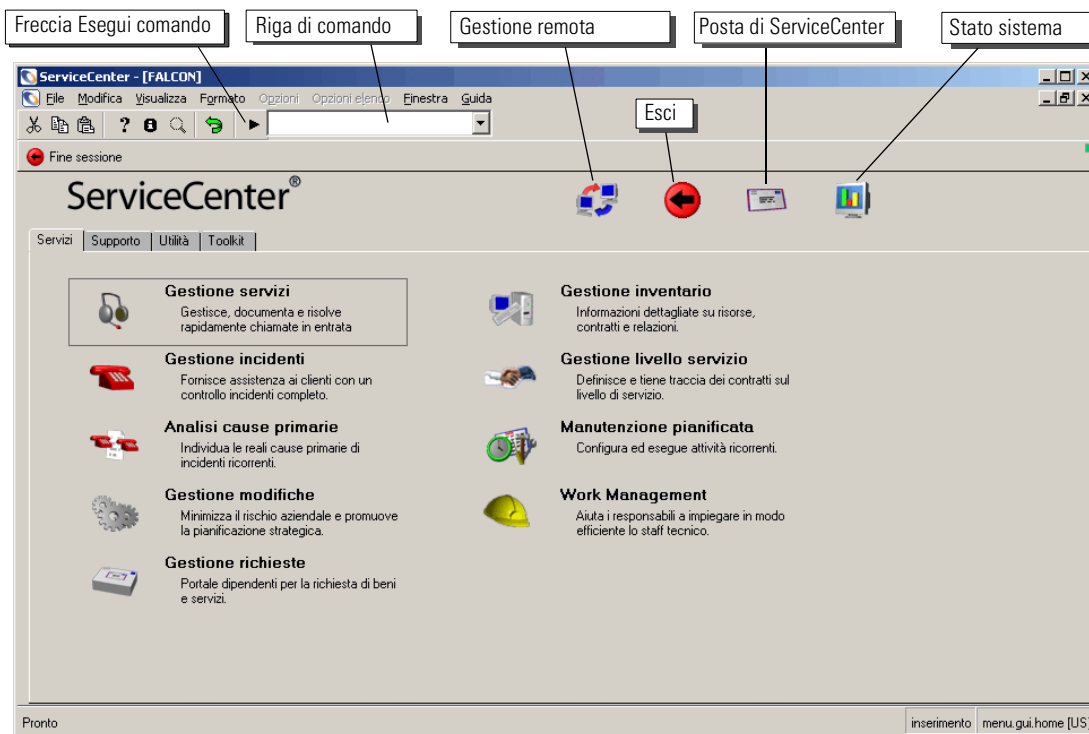


Figura 1-10: Menu iniziale dell'amministratore del sistema

Riga di comando

La riga di comando è accessibile da qualunque schermata di ServiceCenter e consente di immettere comandi per eseguire le seguenti operazioni:

- Accesso ai file
- Esecuzione di applicazioni, query, script e comandi rapidi
- Ricerca di comandi rapidi
- Modifica del menu correntemente attivo in Menu Manager

La riga di comando tiene traccia dei comandi precedentemente immessi. È possibile scegliere se visualizzare o meno la riga di comando selezionando o deselezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.

Ad esempio, per accedere al file *Contacts* in Gestione database:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.
- 2 Digitare `*fcontacts` nella riga di comando.
- 3 Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.

Verrà visualizzato il file *Contacts*.

È possibile rendere la riga di comando disponibile per l'uso all'avvio selezionando l'opzione **Attiva riga di comando all'avvio** nella scheda **Avvio** del record operatore. Per informazioni dettagliate, vedere *Scheda Avvio (comprende le abilitazioni di sistema per l'operatore)* a pagina 156.

Per rendere attivo il cursore nel prompt della riga di comando, premere **Maiusc+Ctrl+L**.

Vedere *Chiamate tramite il prompt della riga di comando* a pagina 325 per un elenco di chiamate tramite il prompt della riga di comando che è possibile immettere e per una descrizione della loro funzione.

Pulsanti di sistema

Campo	Descrizione
Gestione remota	Consente di accedere al prodotto InfraTools Remote Management di Peregrine.
Esci	Scollega l'utente dalla sessione client corrente di ServiceCenter.
Posta di ServiceCenter	Consente di accedere all'utilità di posta interna di ServiceCenter.
Stato sistema	Consente di accedere all'elenco sullo stato del sistema per visualizzare informazioni sugli utenti e sui processi.

Scheda Servizi

Utilizzare la scheda Servizi (Figura 1-10 a pagina 33) per accedere alle applicazioni principali di ServiceCenter. Sono attivi solo i pulsanti relativi alle applicazioni installate.

Scheda Supporto

La scheda Supporto fornisce l'accesso a importanti file di supporto utilizzati in ServiceCenter. Per dettagli su questi file, consultare il *Capitolo 3, File di supporto*.



Figura 1-11: Scheda Supporto—File di supporto di ServiceCenter

Scheda Utilità

Utilizzare la scheda Utilità per accedere alle utilità amministrative di ServiceCenter. Questa scheda consente di accedere ad altre funzioni chiave di ServiceCenter, quali record operatore, file di collegamento e Controllo modulo. In questa guida sono reperibili istruzioni funzionali amministrative per avviare, configurare e gestire ServiceCenter.

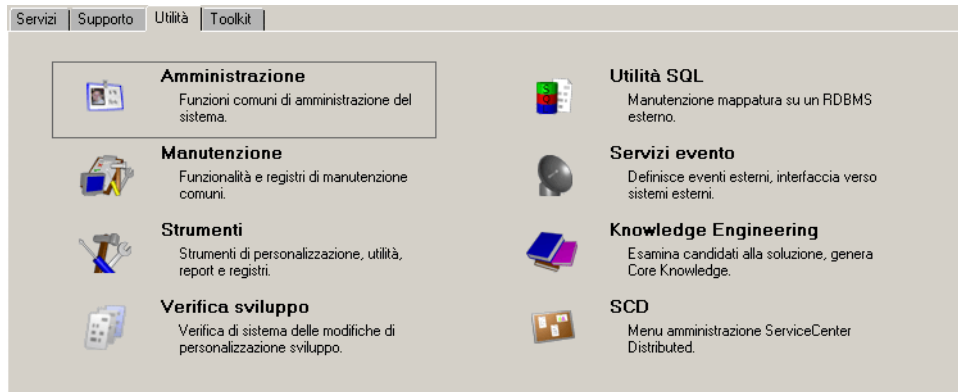


Figura 1-12: Scheda Utilità—utilità usate per l'amministrazione di ServiceCenter

Sono presenti inoltre istruzioni per l'utilizzo di strumenti del database, file di supporto e alcune utilità avanzate di amministrazione. Le informazioni riportate di seguito sono disponibili inoltre per la modifica da parte dell'amministratore del sistema. Per accedere a queste informazioni, fare clic sulla scheda Informazioni / Protezione / Insight dopo aver scelto il pulsante Amministrazione.

Informazioni

Le informazioni modificabili dall'amministratore di sistema nella utilità di amministrazione e richiamabili dagli utenti all'interno di ServiceCenter sono le seguenti:

- Bollettino di sistema
- Esegui report
- Coda di stampa
- Distribuzione

Bollettino di sistema

La funzione Bollettino di sistema viene utilizzata dall'amministratore del sistema per modificare le informazioni di bollettino di sistema visualizzate dagli utenti.

Per accedere al bollettino di sistema come analista dell'Help Desk:

- 1 Accedere al sistema come BOB.HELPDESK.
- 2 Fare clic sul pulsante Visualizza bollettino di sistema nella parte superiore destra del menu per visualizzare gli incidenti urgenti attivi (Figura 1-13).



Numero	Categoria	Data/ora apertura	Descrizione sintetica

Figura 1-13: Visualizzazione del bollettino di sistema

Esegui report

La funzione Esegui report consente di eseguire un report di sistema di ServiceCenter precedentemente creato in Report Writer. Per maggiori informazioni sulla creazione, sull'utilizzo e sull'esecuzione dei report da Report Writer, vedere il capitolo *Report Writer* nella *Guida per l'amministratore del sistema, Volume 2*.

Coda di stampa

Prima dell'implementazione della stampa dal lato client, la stampa veniva eseguita (e può ancora essere eseguita) su una stampante tramite il server (di solito un server Unix o OS/390). La pagine da stampare restavano memorizzate nel file "Coda di stampa" finché non venivano stampate mediante l'esecuzione del processore in background dello spooler di stampa. Il pulsante **Coda di stampa** consente di visualizzare gli eventuali documenti in coda in attesa di stampa o non elaborati. Premendo **Invio** nella pagina Spoolheader verranno visualizzate le eventuali pagine non stampate.

Distribuzione

La funzione Distribuzione consente di accedere al file `distgroup`, utilizzato per definire gli utenti destinatari e il tipo di consegna delle stampe o dei messaggi. Una volta definito un gruppo con un elenco di destinatari e il tipo di consegna, gli utenti possono inviare report da Report Writer e messaggi con annotazioni ad altri utenti di ServiceCenter tramite stampa, e-mail, fax o cercapersone. Questa funzionalità di distribuzione è anche integrata in Gestione modifiche e Gestione incidenti.

Per creare un gruppo di distribuzione all'interno del file `distgroup` vengono utilizzati i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Nome gruppo	Questo gruppo identifica un gruppo di distribuzione per il quale viene stampato un report di Report Writer o al quale viene inviato un messaggio di posta.
Tipo	Metodo di consegna delle stampe o della posta. <ul style="list-style-type: none"> ■ Modifica (Gestione modifiche) ■ E-mail ■ Fax ■ Cercapersone ■ Problema (Gestione incidenti)
Operatori/Contatti	Questo campo contiene l'elenco degli utenti ai quali vengono inviati i report o i messaggi. Tale elenco deve contenere i nomi degli operatori o dei contatti definiti in ServiceCenter.

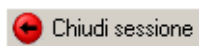
Scheda Toolkit

Utilizzare la scheda Toolkit per accedere al database, modificare i moduli di ServiceCenter e visualizzare le applicazioni con l'editor RAD. Le applicazioni utilizzate per personalizzare ServiceCenter sono:



Figura 1-14: Scheda Toolkit—applicazioni utilizzate per personalizzare ServiceCenter

Pulsante Fine sessione



Il pulsante Fine sessione termina la sessione client corrente di ServiceCenter ed ha la stessa funzione del pulsante Esci.

Avvio delle applicazioni Network Discovery da ServiceCenter

È possibile inoltre accedere ad alcune funzioni di Network Discovery (denominato precedentemente IND, InfraTools Network Discovery) da Gestione incidenti, Gestione inventario/configurazione e Gestione modifiche.

In queste applicazioni, la funzione Network Discovery viene avviata dal menu Opzioni di un record. Una volta selezionata l'opzione, verrà avviato il browser Web e inviata una richiesta HTTP al dispositivo di rete Network Discovery. Verrà quindi avviata la procedura di accesso a Network Discovery.

Vedere la Figura 1-15 per un'analisi dell'integrazione tra ServiceCenter e Network Discovery.

Per informazioni sull'utilizzo di Network Discovery, consultare la *Network Discovery User's Guide* (in inglese).

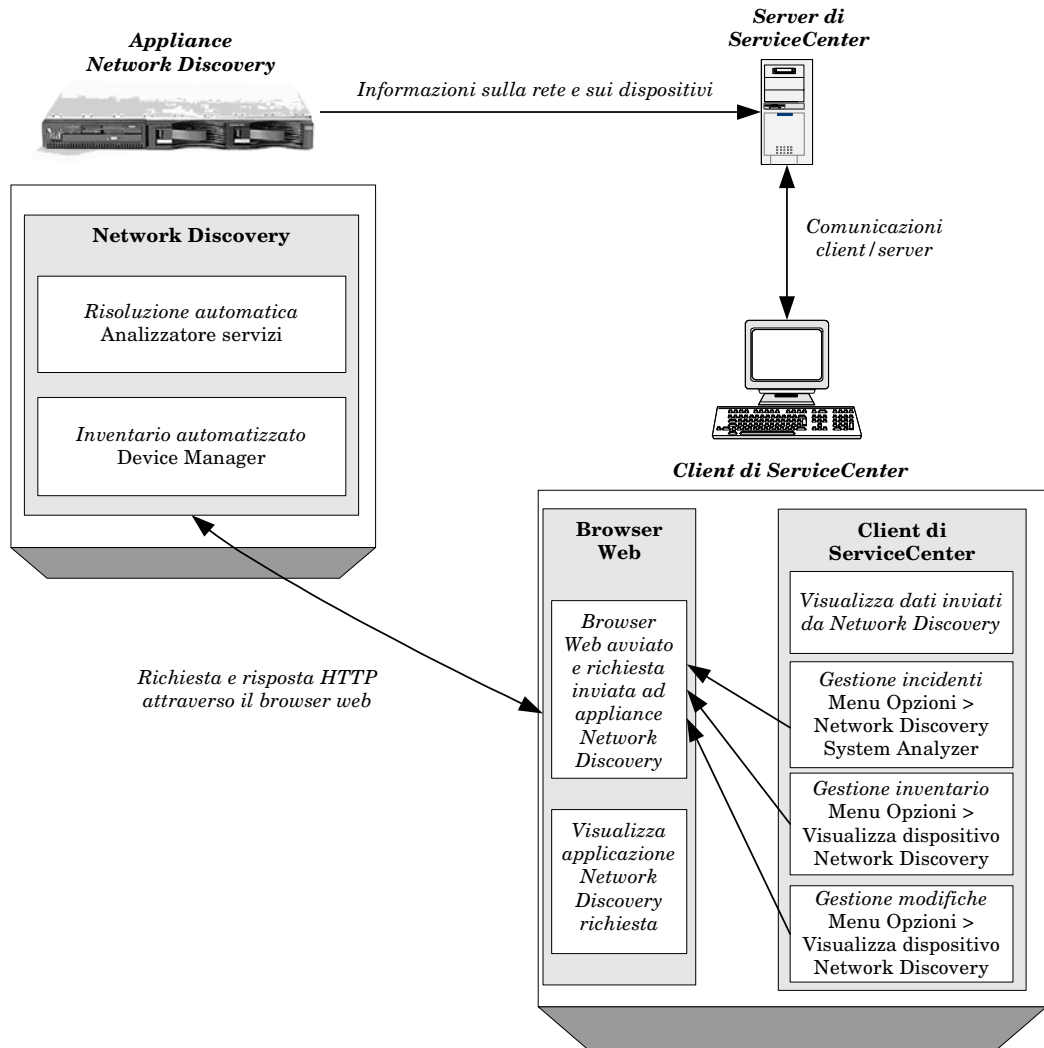


Figura 1-15: Avvio di Network Discovery da ServiceCenter

Configurazione di ServiceCenter per l'avvio delle funzioni di Network Discovery

Per configurare il record società per l'avvio delle funzioni di Network Discovery:

Importante: Per attivare queste funzioni sarà necessario arrestare e riavviare il server di ServiceCenter.

- 1 Accedere come amministratore.
- 2 Nel menu principale, selezionare la scheda Utilità.
- 3 Fare clic su Amministrazione.
- 4 Fare clic su **Record società di sistema** nella scheda Informazioni / Protezione / Insight.
- 5 Immettere il percorso del dispositivo Network Discovery nel campo Server dopo aver selezionato IND nella scheda Integrazioni attive.
Nota: Non è necessario immettere *http://* e le barre finali. È necessario immettere solo il computer ed eventuali estensioni di percorso.
- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Fare clic su OK per uscire dal record società.
- 8 Uscire da ServiceCenter.
- 9 Arrestare e riavviare il server di ServiceCenter.

Stato del sistema di ServiceCenter

Quando si accede alla finestra di Stato sistema, verrà visualizzato il modulo `system.status.list` che mostra un elenco corrente dei processi in background avviati e degli utenti collegati. Le attività eseguibili dalla finestra di Stato sistema comprendono:

- Verifica dello stato di un utente o di un task in background
- Arresto di una sessione utente o di un task
- Verifica dei blocchi di sistema
- Invio di messaggi agli utenti

In qualità di amministratore del sistema, dalla finestra di Stato sistema è possibile controllare lo stato di ServiceCenter, inclusi gli utenti attualmente collegati e i processi in esecuzione (Figura 1-17 a pagina 43).

Per maggiori informazioni sui processi in background, vedere *Processi in background* a pagina 44.

Per accedere alla finestra di Stato sistema è possibile usare uno dei seguenti due metodi:

- Riga di comando
- Pulsante Stato sistema

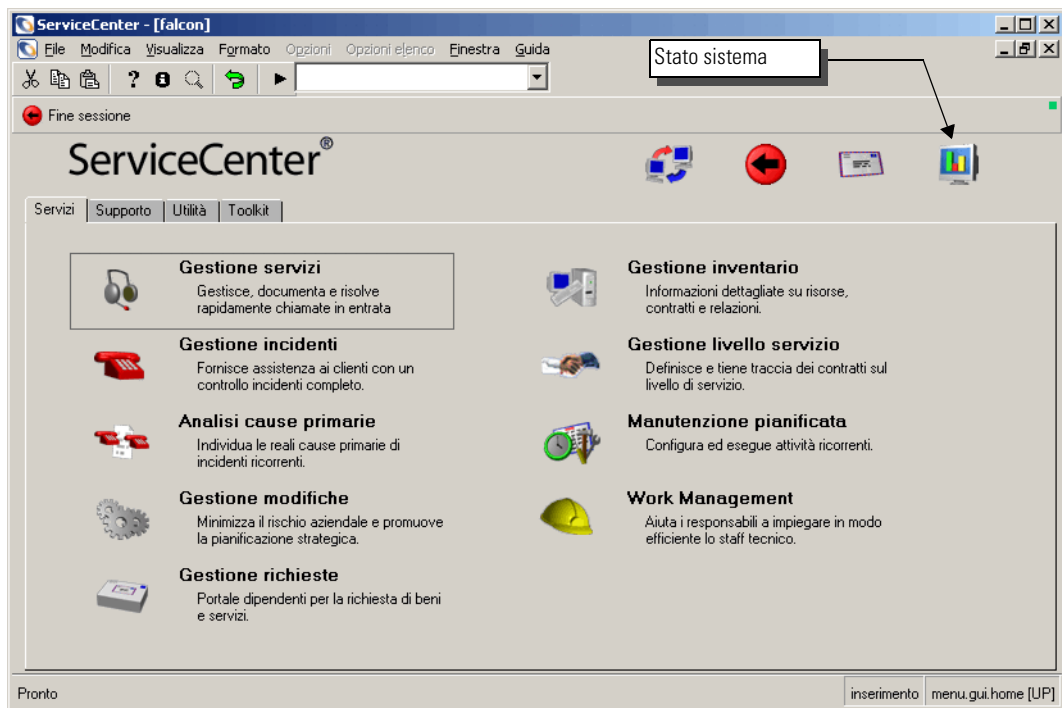


Figura 1-16: Pulsante Stato sistema nel menu iniziale

Visualizzazione dello stato del sistema dalla riga di comando

Per visualizzare lo stato del sistema dalla riga di comando:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.

- 2 Digitare status nella riga di comando.
- 3 Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.
Verrà visualizzata la finestra di Stato sistema (Figura 1-17 a pagina 43).

Visualizzazione dello stato del sistema dal pulsante Stato sistema

Per visualizzare la finestra di Stato sistema (Figura 1-17), fare clic su **Stato sistema** nel menu iniziale dell'amministratore del sistema (Figura 1-16 a pagina 42).

Da questo modulo è possibile controllare lo stato di un utente o di un task in background, interrompere la sessione o l'attività di un utente, controllare i blocchi, trasmettere un messaggio agli utenti e così via. La seguente schermata mostra le connessioni effettuate da un server NT/2000/XP, OS/390 o Unix.

The screenshot shows the 'ServiceCenter' application window with the 'status' menu item selected. The main area displays a table of active users and system tasks. The table has the following columns: Comando, Nome uten, PID, ID dispositr, Data/ora di e, and Durata inattività. The status bar at the bottom shows 'Pronto' and 'inserimento system.status.list.g [UP]'.

Comando	Nome uten	PID	ID dispositr	Data/ora di e	Durata inattività
	CLIENT-12E	1284	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:04
	CLIENT-12E	456	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:01
	spool	1916	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:02:55
	report	972	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:46
	problem	1964	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:50
	change	816	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:55
	sla	1492	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:40
	agent	2020	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:08
	marquee	1528	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:19
	lister	1212	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:26
	linker	512	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:47
	event	1588	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:49
	availability	1608	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:47
	contract	1580	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:44
	ocm	1644	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:46
	alert	1624	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:45
	sync	1744	SYSTEM	07/15/03 01:.	00:00:55
	falcon	3312	Express-Wir	07/15/03 02:.	00:00:41

Figura 1-17: Finestra di Stato sistema

Processi in background

I processi in background sono noti anche come agenti in background, utilità di pianificazione, processori e attività in background. La voce di avvio dell'agente in background definisce sia l'intervallo di inattività che la classe di pianificazione controllata.

Ad esempio, la durata dell'inattività del processore (o agente) linker è di 60 secondi e la classe di pianificazione predefinita è linker. L'agente in background resta inattivo per l'intervallo di tempo definito nella sua voce di avvio, quindi si attiva ed elabora i record di pianificazione aventi la classe corretta e una scadenza precedente alla data/ora corrente. Il record di pianificazione definisce l'applicazione RAD che viene eseguita ogni qual volta l'agente in background elabora il record di pianificazione. Nell'elaborazione linker, l'applicazione utilizzata è **apm.start.linked.close**, che esegue una ricerca di chiamate correlate al ticket di incidente, invia la risoluzione alla chiamata e infine aggiorna lo stato della chiamata stessa. Il record di pianificazione definisce inoltre i valori dei parametri necessari all'applicazione. I parametri per l'applicazione **apm.start.linked.close** comprendono il numero di incidente del ticket chiuso.

La sezione *Processi in background* a pagina 45 descrive i processi in background e la loro modalità di utilizzo.

Processi in background

Processo	Descrizione del processo
startup	Raccolta di processi in background avviati automaticamente al caricamento del sistema.
SLA	Processo che crea avvisi basati su SLA.
agent	Processo che crea grafici utilizzando query salvate. Nota: Se le query utilizzate sono di tipo senza chiave, il processo dell'agente può utilizzare una grande quantità di tempo CPU.
alert.startup (Problem)	Processo utilizzato per gestire messaggi e avvisi di problema.
availability.startup (Availability)	Processo utilizzato per determinare la disponibilità di una risorsa. Nota: Questo processo è precedente all'SLA e non viene di solito più utilizzato.
change.startup (Change)	Processo utilizzato per gestire eventi di Modifica.
contract	Processo che gestisce eventi di contratti come il tempo di gestione.
event.startup (Event)	Processo utilizzato per gestire eventi in ingresso asincroni (Eventin Queue).
gie.startup (gie)	Processo utilizzato per gestire eventi primari in ingresso. Nota: Non più utilizzato dal rilascio di Connect.It!.
inactive.startup (inactive)	Processo che disconnette automaticamente gli utenti di ServiceCenter rimasti inattivi per un determinato periodo di tempo.
linker.startup (Linker-Incident)	Processo utilizzato per gestire chiamate correlate a un incidente chiuso.
lister.startup (Lister)	Processo utilizzato per creare variabili globali, basate sulle definizioni del file <code>globallist</code> . Nota: Se le query nel file <code>globallist</code> sono di tipo senza chiave, questo processo può utilizzare una grande quantità di tempo CPU.
marquee	Processo che gestisce messaggi statici su testo scorrevole.
netview	Processo che legge file NAPA vsam da Netview.

Processo	Descrizione del processo
ocm.startup (OCM)	Processo utilizzato per gestire eventi di richieste.
printer.startup (Spool)	Processo che gestisce richieste di stampa del server.
report.startup (Report)	Processo che gestisce report di Report Writer. Viene utilizzato anche per importazioni/esportazioni in background.
scauto.startup (SCAUTO Server)	Interfaccia bidirezionale verso applicazioni esterne, come Tivoli e posta elettronica compatibile con MAPI.
scemail.startup (SCEMAIL)	Solo interfaccia in uscita. Non viene utilizzata insieme a SC Automate.
vsamin	Processo che esegue la lettura su un set di dati.
vsamout	Processo che esegue la scrittura da un set di dati.

Intestazioni di colonne

La tabella Stato sistema contiene le seguenti colonne:

Intestazione colonna	Descrizione
Comando	Campo in cui viene immesso il comando 's' o 'k'.
Nome utente	Indica l'utente o il task in background identificati nel database di ServiceCenter.
PID	Process Identification Number (numero identificativo processo) assegnato all'apertura di un nuovo thread. Questi numeri vengono utilizzati da ServiceCenter semplicemente per identificare i diversi processi. Per ulteriori informazioni sui valori visualizzati in questo campo, vedere <i>Pulsanti delle funzioni</i> a pagina 47. Queste informazioni identificano chi sta eseguendo un tipo di client o processo in background.
ID dispositivo	Indica il punto di esecuzione del processo o della sessione e il tipo di sessione.
Data/ora di accesso	Data e ora di avvio del processo o della sessione.
Durata inattività	Periodo di tempo trascorso dall'esecuzione di un'operazione nel processo o nella sessione.

Pulsanti delle funzioni

La finestra Stato sistema contiene una serie di pulsanti. Alcuni pulsanti eseguono una funzione, mentre altri accedono a dei moduli che forniscono ulteriori informazioni o funzionalità.

In questa sezione vengono trattate le seguenti funzioni:

- *Aggiorna visualizzazione* a pagina 47
- *Avvia pianificazione* a pagina 47
- *Invia* a pagina 49
- *Mostra blocchi* a pagina 50
- *Opzioni di visualizzazione* a pagina 50
- *Monitor di sistema* a pagina 52
 - *Pulsanti di accesso Monitor di sistema* a pagina 53
- *Elenco comandi* a pagina 58
- *Riepilogo* a pagina 59
- *Esegui comandi* a pagina 60

Aggiorna visualizzazione

Fare clic su **Aggiorna visualizzazione** (Figura 1-17 a pagina 43) per aggiornare la tabella con le informazioni correnti sul sistema.

Avvia pianificazione

Facendo clic su **Avvia pianificazione** (Figura 1-17 a pagina 43) è possibile avviare processi in background del server di ServiceCenter da un elenco di processi disponibili (Figura 1-18 a pagina 48).

Nota: L'utilità di pianificazione può essere avviata solo da un client di ServiceCenter (incluso Java) o in modalità testo.

Per avviare l'utilità di pianificazione da un client di ServiceCenter:

- 1 Fare clic su **Avvia pianificazione**.

Verrà visualizzato un elenco dei processi in background disponibili.

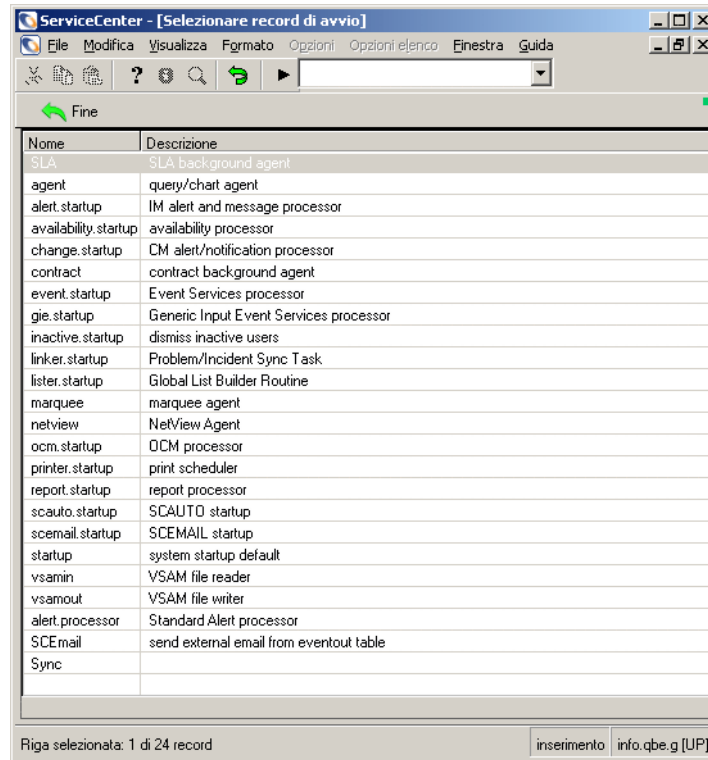


Figura 1-18: Elenco QBE di record di avvio

- 2 Fare doppio clic sul processo che si desidera avviare, oppure selezionarlo e premere **Invio**.

Si tornerà al modulo di stato, con l'attività appena avviata visualizzata nella parte inferiore dell'elenco. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Utilità di pianificazione in background del sistema: evento avviato il: mm/gg/aaaa 00:00:00.*

Invia

Fare clic su **Invia** (Figura 1-17 a pagina 43) per inviare un messaggio (Figura 1-20 a pagina 50) a tutti gli utenti di ServiceCenter attualmente collegati al sistema.

Per inviare un messaggio utilizzando la funzione **Invia**:

- 1 Fare clic su **Invia**.

Verrà visualizzato un modulo in cui è possibile creare e inviare un messaggio.

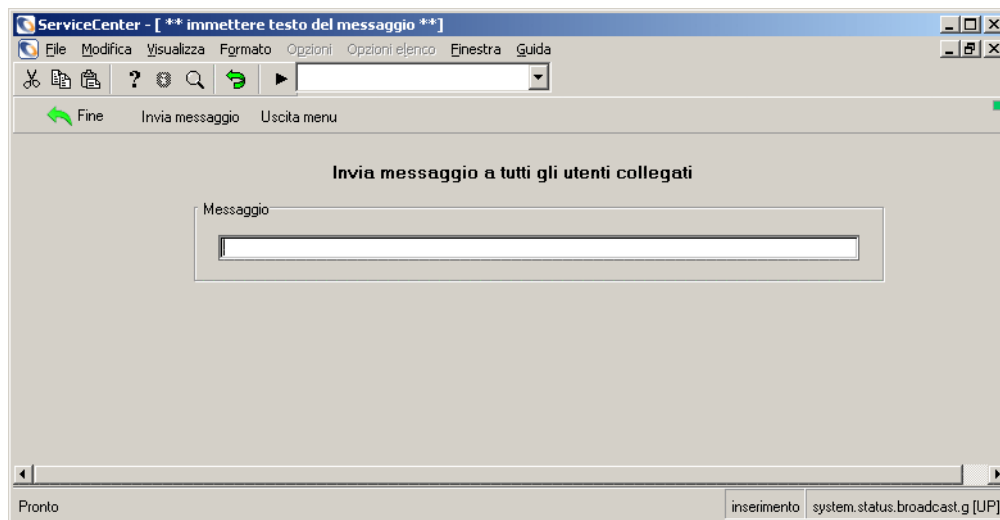


Figura 1-19: Messaggio agli utenti

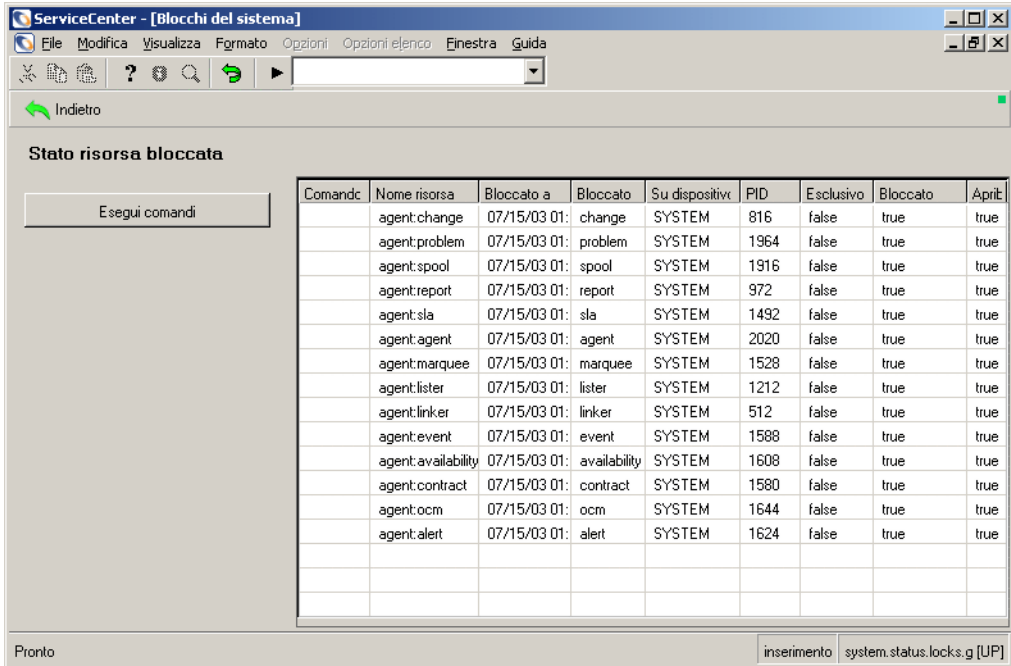
- 2 Immettere il messaggio nella casella **Messaggio**.
- 3 Fare clic su **Invia messaggio**.

Si tornerà alla console di Stato sistema. Il messaggio verrà visualizzato nella barra di stato del modulo.

- 4 Per annullare il messaggio prima di inviarlo, fare clic su **Uscita menu** per tornare alla schermata di ingresso (menu iniziale).

Mostra blocchi

Fare clic su **Mostra blocchi** (Figura 1-17 a pagina 43) per visualizzare un elenco di oggetti (Figura 1-20) bloccati.



ServiceCenter - [Blocchi del sistema]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

Indietro

Stato risorsa bloccata

Esegui comandi

Comandc	Nome risorsa	Bloccato a	Bloccato	Su dispositivi	PID	Esclusivo	Bloccato	Apri
	agent:change	07/15/03 01:	change	SYSTEM	816	false	true	true
	agent:problem	07/15/03 01:	problem	SYSTEM	1964	false	true	true
	agent:spool	07/15/03 01:	spool	SYSTEM	1916	false	true	true
	agent:report	07/15/03 01:	report	SYSTEM	972	false	true	true
	agent:sla	07/15/03 01:	sla	SYSTEM	1492	false	true	true
	agent:agent	07/15/03 01:	agent	SYSTEM	2020	false	true	true
	agent:marquee	07/15/03 01:	marquee	SYSTEM	1528	false	true	true
	agent:lister	07/15/03 01:	lister	SYSTEM	1212	false	true	true
	agent:linker	07/15/03 01:	linker	SYSTEM	512	false	true	true
	agent:event	07/15/03 01:	event	SYSTEM	1588	false	true	true
	agent:availability	07/15/03 01:	availability	SYSTEM	1608	false	true	true
	agent:contract	07/15/03 01:	contract	SYSTEM	1580	false	true	true
	agent:ocm	07/15/03 01:	ocm	SYSTEM	1644	false	true	true
	agent:alert	07/15/03 01:	alert	SYSTEM	1624	false	true	true

Pronto inserimento system.status.locks.g [UP]

Figura 1-20: Modulo Blocchi del sistema

Opzioni di visualizzazione

Fare clic su **Opzioni di visualizzazione** (Figura 1-17 a pagina 43) per visualizzare un menu di impostazione (Figura 1-18 a pagina 48) e configurare la visualizzazione dello Stato sistema. Le opzioni sono disponibili nell'area centrale dello schermo racchiusa in un riquadro e nella barra di sistema.

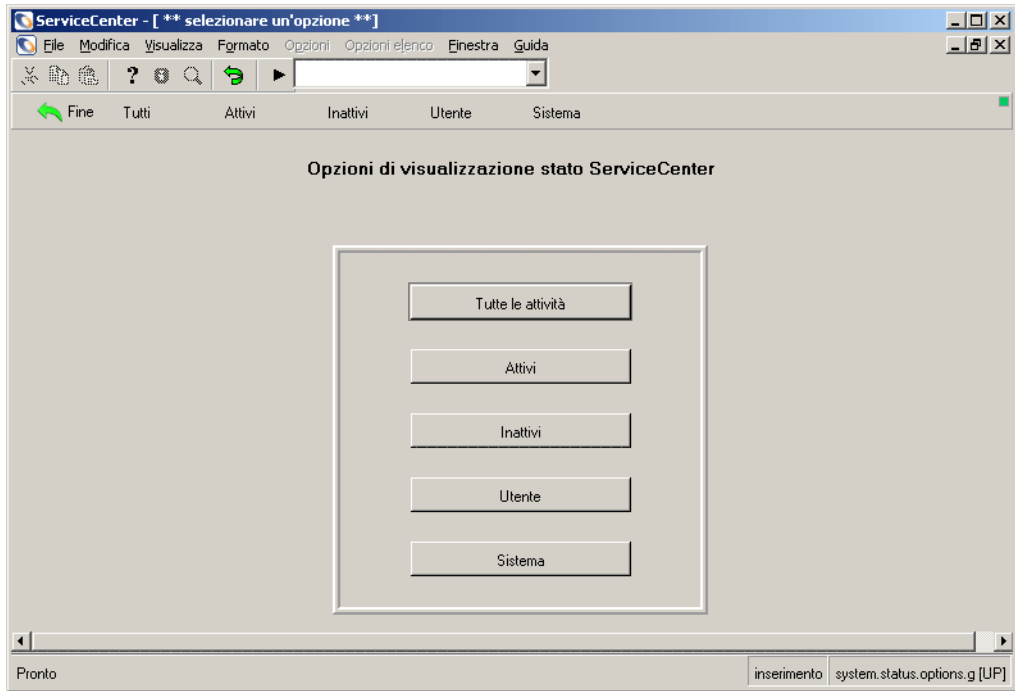


Figura 1-21: Opzioni di visualizzazione

Pulsanti delle opzioni

Pulsante	Azione
Tutte le attività	Visualizza lo stato di tutte le attività attualmente in esecuzione in ServiceCenter.
Attivi	Visualizza lo stato dei processi attivi attualmente in esecuzione in ServiceCenter.
Inattivi	Visualizza lo stato dei processi inattivi ancora presenti in ServiceCenter.
Utente	Visualizza lo stato degli utenti inattivi e attivi in ServiceCenter.
Sistema	Visualizza lo stato dei processi in background correnti in ServiceCenter.

Monitor di sistema

Fare clic su **Monitor di sistema** (Figura 1-17 a pagina 43) per visualizzare le statistiche sull'impatto dei processi di ServiceCenter. Il modulo Informazioni utente principale (Figura 1-22) è il primo di una serie di moduli contenenti tali dati.

The screenshot shows the 'Monitor di sistema - Informazioni utente principale' window. It displays system statistics on the right and a table of processes on the left. The table columns are: Nome, PID, Nome dispositivo, Durata inattiva, Applicazione, Indirizzo IP, Mem, CPU, and Istruzioni valutate.

Nome	PID	Nome dispositivo	Durata inattiva	Applicazione	Indirizzo IP	Mem	CPU	Istruzioni valutate
CLIENT-12690	456	SYSTEM	00:00:03	scheduler	190.100.1(4	1	70	
linker	512	SYSTEM	00:00:24	scheduler	190.100.1(5	1	32285	
change	816	SYSTEM	00:00:32	scheduler	190.100.1(5	1	32330	
report	972	SYSTEM	00:00:23	scheduler	190.100.1(6	2	38946	
lister	1212	SYSTEM	00:00:01	scheduler	190.100.1(6	50	1973869	
CLIENT-12670	1284	SYSTEM	00:00:01		190.100.1(4	1	125	
sla	1492	SYSTEM	00:00:14	scheduler	190.100.1(5	6	277819	
marquee	1528	SYSTEM	00:00:26	scheduler	190.100.1(5	1	47916	
contract	1580	SYSTEM	00:00:21	scheduler	190.100.1(6	2	64247	
event	1588	SYSTEM	00:00:24	scheduler	190.100.1(5	1	117300	
availability	1608	SYSTEM	00:00:24	scheduler	190.100.1(5	1	32280	
alert	1624	SYSTEM	00:00:22	scheduler	190.100.1(5	1	32285	
ocm	1644	SYSTEM	00:00:23	scheduler	190.100.1(5	1	32285	
sync	1744	SYSTEM	00:00:35		190.100.1(4	1	10	
spool	1916	SYSTEM	00:02:32	scheduler	190.100.1(5	2	28194	

Totale sistema:
 Tempo CPU (secondi): 23.863
 Dimensione file3 (byte): 145457152
 Memoria (byte): 49250304
 Ora: 04:08:41

Totale generali
 Informazioni CPU
 Informazioni IO
 Informazioni memoria condivisa
 Acquisisci
 Visualizza dati acquisiti

Riga selezionata: 1 di 19 record

inserimento system.monitor.1.g[sysmon.profile] [UP]

Figura 1-22: Monitor di sistema—modulo Informazioni utente principale

Colonne di Monitor di sistema

Campo	Descrizione
Nome	Nome del processo o dell'utente.
PID	Numero dell'ID processo.
Nome dispositivo	Computer su cui l'utente sta operando oppure su cui è in esecuzione il processo.
Durata inattività	Periodo di tempo trascorso dall'ultimo accesso al server da parte del processo o dell'utente.
Applicazione	Applicazione di ServiceCenter in cui sta operando il processo o l'utente.

Campo	Descrizione
Indirizzo rete	Indirizzo IP.
Mem %	Percentuale di RAM utilizzata dall'utente o dal processo in ServiceCenter.
CPU %	Percentuale della CPU del sistema utilizzata dall'utente o dal processo in ServiceCenter.
Istruzioni valutate	Numero di istruzioni valutate per il processo o l'utente.

Pulsanti di accesso Monitor di sistema

Nota: Il pulsante che attiva una finestra non è visualizzato insieme agli altri pulsanti, ma viene visualizzato solo quando si modifica la visualizzazione.

Totali generali: visualizza i totali di sistema relativi all'utilizzo (Figura 1-23). I pulsanti accanto a questi campi consentono di visualizzare altre statistiche di sistema.

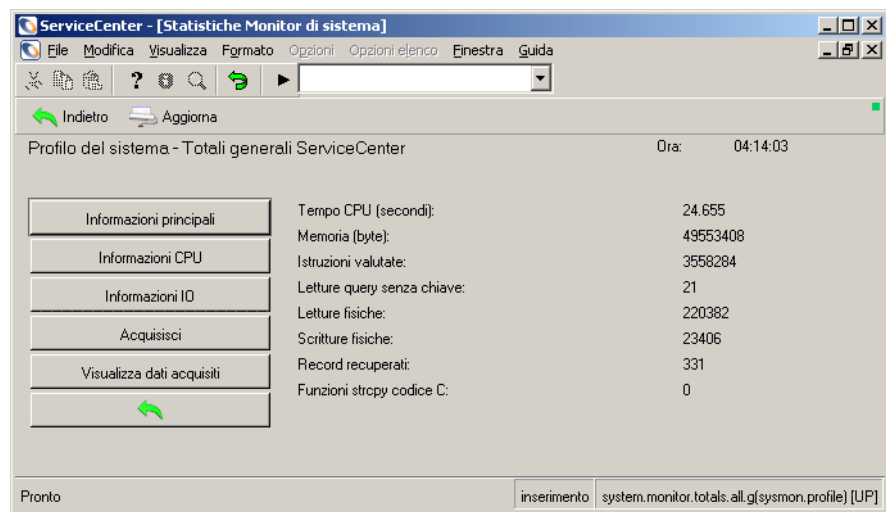


Figura 1-23: Monitor di sistema—Totali generali

Informazioni CPU: visualizza una tabella che mostra l'impatto di processi e utenti sul sistema su cui stanno operando.

ServiceCenter - [Statistiche Monitor di sistema]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

Indietro Aggiorna

Monitor di sistema - Informazioni CPU

Totale sistema:
 Tempo CPU (secondi): 24,825
 Dimensione file3 (byte): 145457152
 Memoria (byte): 49459200
 Ora: 04:16:00

Nome	Ora ultima attività	Tempo	Priorità	Applicazione	Memoria	Istruzioni valutate
CLIENT-1269	07/15/03 04:15:58	0.16	9		1863680	70
linker	07/15/03 04:15:18	0.25	4	scheduler	2412544	32537
change	07/15/03 04:15:10	0.18	9	scheduler	2564096	32582
report	07/15/03 04:15:18	0.41	4	scheduler	2772992	39198
lister	07/15/03 04:15:41	12.217	4	scheduler	2953216	2047903
CLIENT-1267	07/15/03 04:16:00	0.24	9		1937408	125
sla	07/15/03 04:15:28	1.501	9	scheduler	2703360	278071
marquee	07/15/03 04:15:45	0.33	4	scheduler	2564096	48952
contract	07/15/03 04:15:20	0.38	9	scheduler	2686976	65639
event	07/15/03 04:15:17	0.35	9	scheduler	2617344	121339
availability	07/15/03 04:15:18	0.32	9	scheduler	2412544	32532
alerit	07/15/03 04:15:20	0.26	9	scheduler	2412544	32537
ocm	07/15/03 04:15:19	0.21	9	scheduler	2412544	32537
sync	07/15/03 04:15:06	0.12	9		1867776	10
spool	07/15/03 04:11:09	0.41	9	scheduler	2568192	28230
problem	07/15/03 04:15:15	1.281	9	scheduler	2895872	180849
agent	07/15/03 04:15:59	4.666	4	scheduler	3072000	434236

Riga selezionata: 1 di 19 record

inserimento system.monitor.2.g[sysmon.profile] [UP]

Figura 1-24: Monitor di sistema—Informazioni CPU

Informazioni IO: visualizza statistiche sul numero di operazioni di ogni processo o utente di ServiceCenter.

ServiceCenter - [Statistiche Monitor di sistema]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

Indietro Aggiorna

Monitor di sistema - Informazioni IO

Totale sistema:
 Tempo CPU (secondi): 25.586
 Dimensione file3 (byte): 145457152
 Memoria (byte): 49483776
 Ora: 04:22:56

Nome	Istruzioni valutate	Copie stringa	Letture fisiche	Scritture fisiche	Query senza chiave	IO scherno
CLIENT-126	70	0	99	0	0	0
linker	32789	0	1199	14	0	0
change	32834	0	1285	14	0	0
report	39450	0	2593	214	1	0
lister	2122612	0	103485	7837	3	0
CLIENT-126	125	0	214	0	0	0
sla	278323	0	30476	638	0	0
marquee	49952	0	3397	410	0	0
contract	66553	0	4626	1162	0	0
event	125378	0	9951	3688	0	0
availability	32784	0	1199	14	0	0
alert	32789	0	1199	14	0	0
ocm	32789	0	1199	14	0	0
sync	10	0	28	0	0	0
spool	28302	0	1374	14	0	0
problem	184573	0	15049	5028	1	0
agent	457617	0	44776	4805	0	0

Riga selezionata: 1 di 19 record

inserimento system.monitor.3.g[sysmon.profile] [UP]

Figura 1-25: Monitor di sistema—Informazioni IO

Informazioni memoria condivisa: visualizza le specifiche sull'allocazione di memoria per il sistema ServiceCenter.

ServiceCenter - [Statistiche Monitor di sistema]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

Indietro

Statistiche memoria condivisa

Dimensioni correnti: 48000000
 Allocazione segmenti: 4919168
 Allocazione blocchi ampi: 2779392
 Spazio non utilizzato: 40301440
 Percentuale spazio libero: 83

Totali generali	Tipo	Allocazioni	Liberi	Allocati
Informazioni CPU	Not named	29	5	3728
Informazioni IO	User blocks	22	3	9728
Acquisisci	Messages	0	0	0
Visualizza dati acquisiti	Resource locks	62949	62920	1856
	Database Services	354	108	58736
	Cache overhead	20	0	11360
	Application cache	2799	358	3804560
	DBDICT cache	3356	1670	2518112
	**** not used ****	0	0	0
	SQL descriptor cache	0	0	0
	Join/ERD/T/type cache	326	0	42816
	**** not used ****	0	0	0
	Remote DBDICT cache	0	0	0
	Remote Record cache	0	0	0

Pronto inserimento system.shared_g[sysmon.profile] [UP]

Figura 1-26: Monitor di sistema—Informazioni memoria condivisa

Acquisisci: consente di impostare "istantanee" pianificate a intervalli regolari (Figura 1-27) delle informazioni del monitor di sistema. È possibile impostare una **Data/ora di inizio** e un **Intervallo di ripetizione**. Fare clic su **Pianificazione** per impostare l'acquisizione.

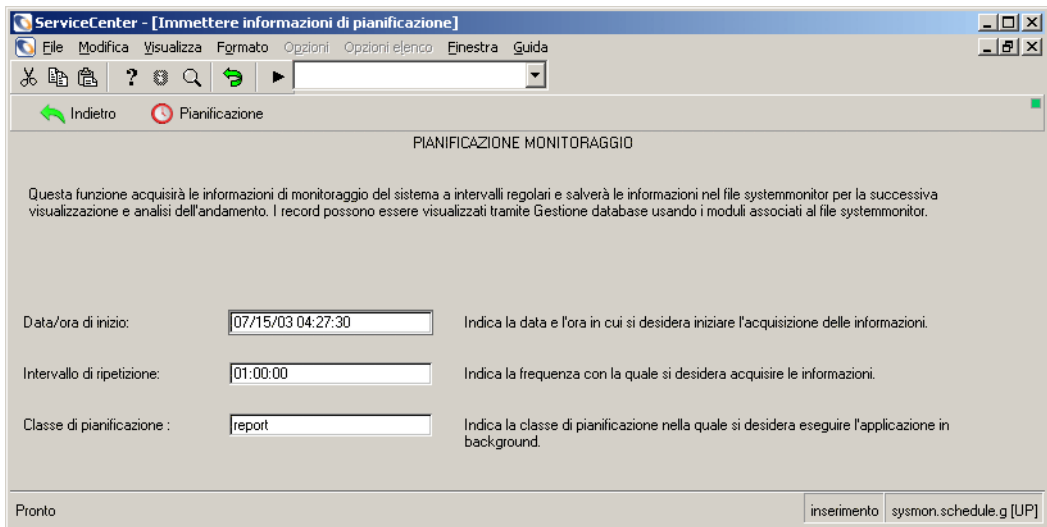


Figura 1-27: Monitor di sistema—Pianificazione monitoraggio

Visualizza dati acquisiti: consente di visualizzare le informazioni recuperate dall'acquisizione pianificata.

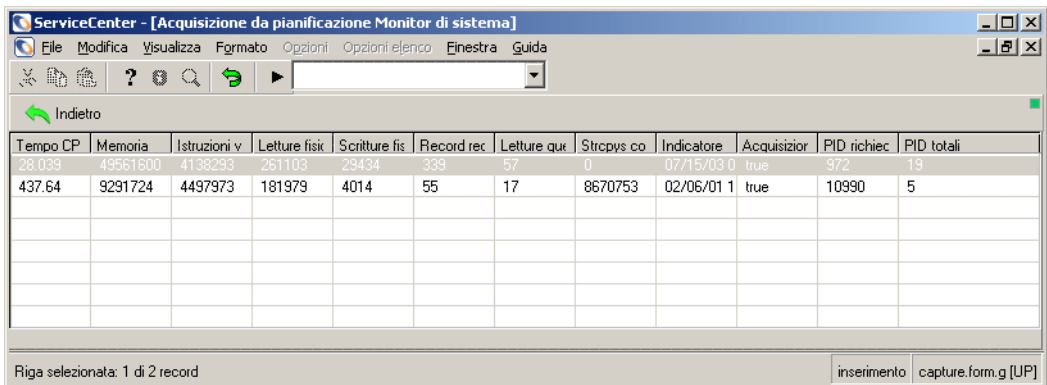


Figura 1-28: Monitor di sistema—visualizzazione dei dati acquisiti

Elenco comandi

Fare clic su **Elenco comandi** (Figura 1-17 a pagina 43) per visualizzare un modulo di sola lettura che descrive i comandi s e k utilizzati nell'utilità Stato sistema.

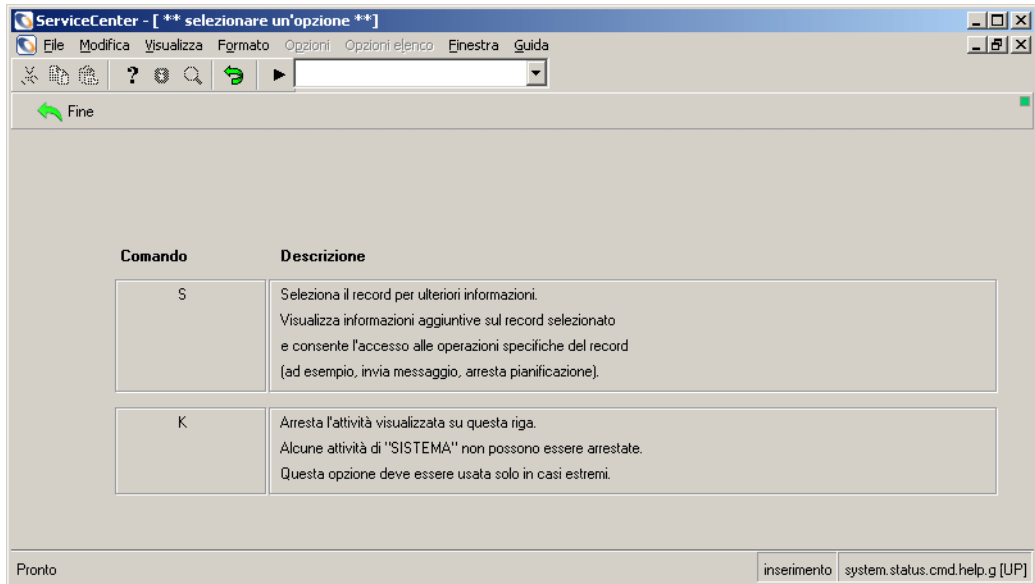


Figura 1-29: Descrizione comandi

Descrizioni dell'elenco comandi

Comando	Descrizione
S	Digitare S per selezionare un record di cui visualizzare ulteriori informazioni. Visualizza informazioni aggiuntive sul record selezionato e consente l'accesso a operazioni specifiche nel record, come l'invio di messaggi. Nota: È possibile selezionare solo un record per volta.
K	Digitare K per arrestare (terminare) un'attività. È possibile specificare K su più righe di attività per terminare più attività contemporaneamente. Nota: Alcune attività di sistema non possono essere terminate. Nota: Utilizzare questa opzione solo in casi estremi.

Riepilogo

Fare clic su **Riepilogo** (Figura 1-17 a pagina 43) per visualizzare il modulo **Riepilogo stato sistema** (Figura 1-30). Lo Stato sistema include:

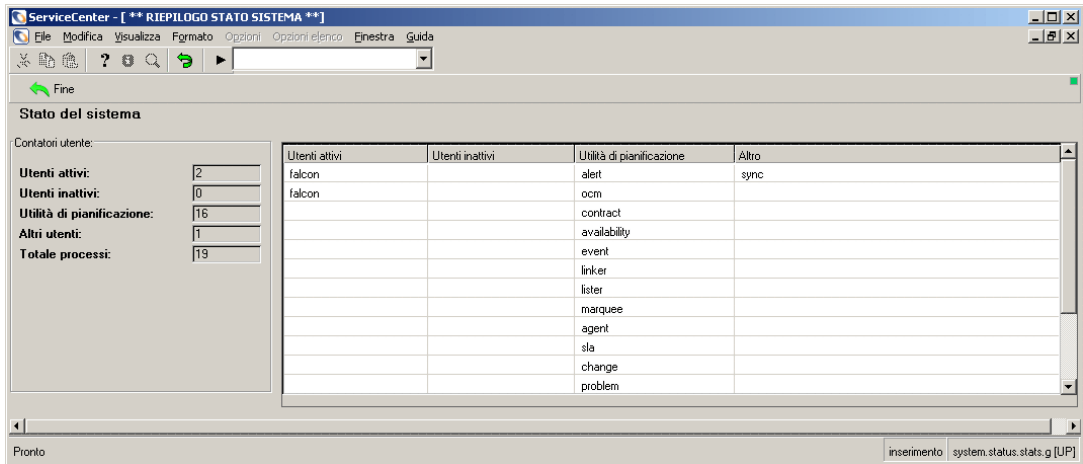


Figura 1-30: Riepilogo stato sistema

Campo	Descrizione
Totale processi	Fornisce il numero di utenti e processi in background attualmente in esecuzione.
Utenti attivi	Fornisce il numero di utenti attivi e ne elenca i nomi.
Utenti inattivi	Fornisce il numero di utenti collegati ma inattivi. Sono elencati anche i nomi di tali utenti.
Utilità di pianificazione	Fornisce il numero e il nome delle utilità di pianificazione attualmente attive.
Altri utenti	Fornisce il numero degli altri utenti di ServiceCenter.
Altro	Fornisce i nomi di altri processi di ServiceCenter in esecuzione.

Eseguì comandi

Il pulsante **Eseguì comandi** (Figura 1-17 a pagina 43) specifica al Monitor di sistema di eseguire il comando `s` o `k` inserito accanto a un utente o a un processo nell'elenco del Monitor di sistema stesso (Figura 1-31).

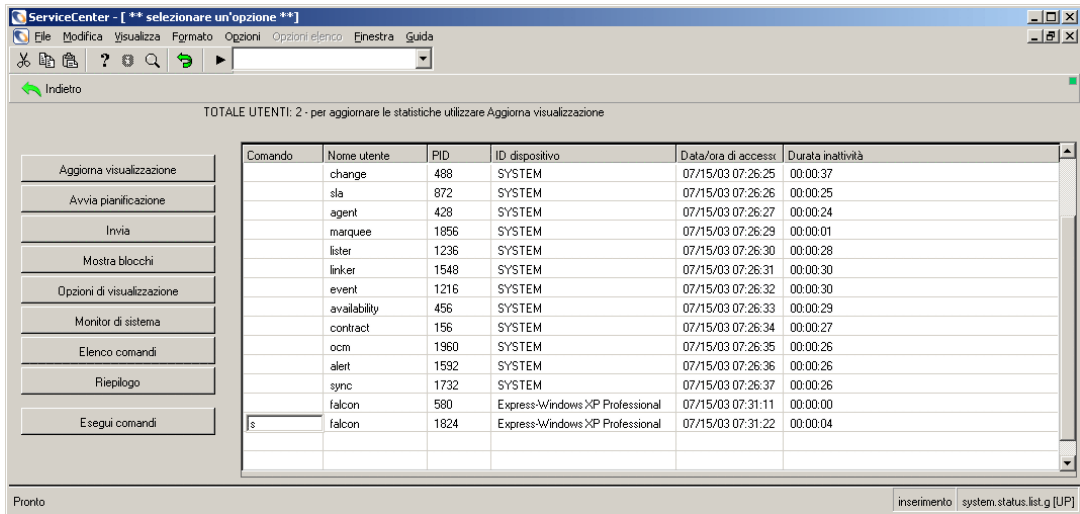


Figura 1-31: Comando per l'interruzione di un processo

Per eseguire un'operazione sulla sessione di un utente o su un task in background:

- 1 Posizionare il cursore nella colonna **Comando** accanto al task o all'utente indicati.
- 2 Immettere il comando da eseguire:
 - Digitare `s` accanto alla sessione dell'utente o al task per visualizzare i dettagli dei record di applicazione e pianificazione.
 - Digitare `s` accanto a una sessione utente per visualizzare i dettagli dell'applicazione eseguita dalla sessione stessa.
 - Digitare `s` accanto a un processo in background per visualizzare un elenco di tutti i record di pianificazione attualmente in esecuzione o in attesa di esecuzione per il processo stesso.
 - Digitare `k` accanto a un utente o a un task per interrompere la sessione utente o il task.

- 3 Fare clic su **Esegui comandi**.
 - Se viene eseguito il comando s, verrà visualizzato un modulo che fornisce lo stato dell'elemento.
 - Se viene eseguito il comando k, verrà visualizzato un messaggio di conferma nella barra di stato.

File allegati e contenitori OLE

Un *contenitore OLE* (Object Linking and Embedding) è un 'widget' di Progettazione moduli che consente agli utenti di incorporare file di altre applicazioni direttamente in un record di ServiceCenter. Quando un file viene allegato a un record in questo modo, può essere aperto nell'applicazione che lo ha creato direttamente dal record, facendo doppio clic sul pulsante visualizzato nel campo del contenitore OLE.

I contenitori OLE vengono utilizzati nelle schede Allegati dei seguenti record di ServiceCenter:

- richieste di modifica
- ticket di incidente
- record dispositivo
- contratti di servizio
- record contatto
- record SLA

È possibile utilizzare un contenitore OLE per allegare un'ampia gamma di tipi di file, quali fogli di calcolo, file di testo, file di immagini e diagrammi di flusso. Questi file possono essere aperti da qualsiasi utente di ServiceCenter che può accedere al record.

Nota: Con ServiceCenter 4.0 o successivo, gli allegati vengono gestiti come allegati file invece che come oggetti OLE. Gli allegati file sono supportati nei client OS/390 (solo modalità Windows) e Windows, OS/2, Macintosh Windows e Java. I client Java e Windows possono anche accedere e avviare oggetti OLE da versioni precedenti di ServiceCenter. I client Java eseguiti su OS/2 e Macintosh possono accedere a oggetti OLE da versioni precedenti di ServiceCenter, ma non possono avviarli.

Inserimento di file allegati

Per poter allegare file, l'opzione Attachment nel file *sc.ini* deve essere attivata (impostazione predefinita). Per informazioni dettagliate, vedere la descrizione del parametro *viewattachments* nella *Technical Reference* (in inglese).

Sono disponibili due metodi per allegare file a un contenitore OLE:

- Inserimento utilizzando un comando di menu
- Trascinamento selezione

Comando di inserimento

È possibile inserire un file esistente o crearne uno nuovo da inserire.

Per creare un nuovo file da inserire:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse nel campo della scheda Allegati, quindi scegliere **Inserisci oggetto** dal menu di scelta rapida.
Verrà visualizzata una finestra di dialogo con un elenco di oggetti che è possibile allegare.

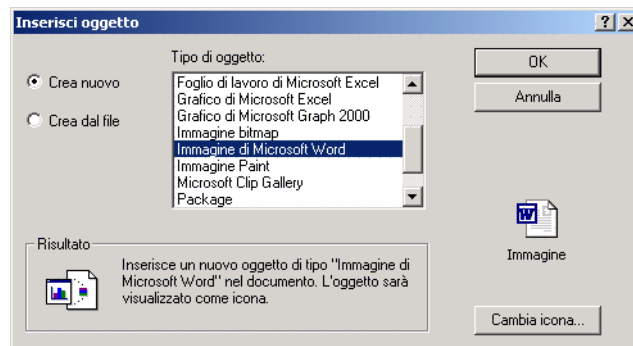


Figura 1-32: Finestra di dialogo Inserisci oggetto

- 2 Fare clic su **Crea nuovo** per creare un nuovo file (opzione predefinita).
- 3 Selezionare un formato dal campo **Tipo oggetto**, quindi fare clic su **OK**.
Verrà aperto un nuovo file (oggetto) nella relativa applicazione.
- 4 Creare l'allegato all'interno dell'applicazione selezionata.

5 Dal menu File, scegliere Esci e torna a SC.

L'allegato creato viene visualizzato come pulsante nella scheda Allegati.

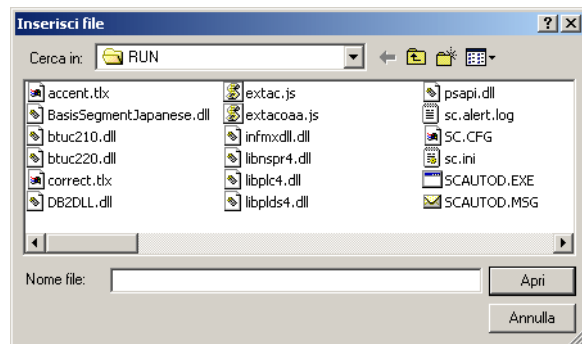
Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Il file viene incorporato nel record quando il relativo pulsante viene visualizzato nella scheda.

Nota: Gli allegati creati con questo metodo hanno solo un'etichetta generale (ad esempio Documento, Visio).

Per inserire un file esistente:

1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla scheda Allegati, quindi scegliere **Inserisci file** dal menu di scelta rapida.

Verrà visualizzata una finestra di ricerca dalla quale selezionare un file esistente.



2 Selezionare il file appropriato dal sistema.

3 Fare clic su Apri.

Verrà visualizzato un pulsante dell'oggetto selezionato nella scheda Allegati.

Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Il file viene incorporato nel record quando il relativo pulsante viene visualizzato nella scheda.

Nota: Gli oggetti allegati in questo modo a un contratto di Gestione contratti mostrano un'etichetta generica oltre al nome del file.

Trascinamento di file

Per trascinare file in un contenitore OLE:

- 1 Utilizzare un'utilità di gestione file per aprire la cartella contenente il documento che si desidera allegare al record contatto, oppure selezionare un file dal Desktop.

Assicurarsi che la scheda Allegati sia visibile sullo schermo.

Nota: È anche possibile trascinare (tagliare e incollare) file da un'istanza di ServiceCenter all'altra. Entrambe le istanze devono essere aperte sul Desktop, con le schede Allegati di entrambe visibili.

- 2 Fare clic sul documento che si desidera allegare e trascinarlo all'interno del contenitore OLE della scheda Allegati.
- 3 Rilasciare il pulsante del mouse. Il pulsante del documento verrà copiato nel campo bianco.

Nota: Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Il documento è incorporato nel record quando il relativo pulsante viene visualizzato nella scheda.

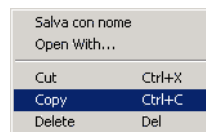
Gestione file da un menu di scelta rapida

Spostamento di file

È possibile tagliare, copiare e incollare da un record all'altro i file inseriti nella scheda Allegati utilizzando un menu di scelta rapida.

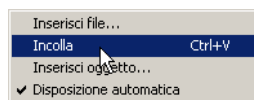
Per spostare file tra record:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul file da spostare. Verrà visualizzato un menu di scelta rapida.



- 2 Scegliere la funzione da eseguire sul file.
- 3 Aprire il record nel quale si vuole far apparire il file.

- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse nella scheda Allegati.
Verrà visualizzato un menu di scelta rapida.



- 5 Scegliere Incolla dal menu per copiare il file nella nuova destinazione.

Eliminazione di file

Per eliminare un file dalla scheda Allegati, selezionarlo e premere il tasto Canc, oppure scegliere Elimina dal menu di scelta rapida.

Nota: Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Il documento viene eliminato permanentemente dal record quando si preme il tasto Canc.

Definizione di limiti per le dimensioni dei file

Per definire limiti di dimensione per allegati OLE, record e matrici affinché i file non diventino troppo grandi, procedere come segue:

- Limitare le dimensioni di allegati file inseribili in un contenitore OLE definendone i limiti in tre aree di ServiceCenter:
 - Progettazione moduli
 - Record operatore
 - Record società
- Impostare limiti di dimensione logici nel file di inizializzazione (*sc.ini*) per evitare che i record assumano dimensioni eccessive e che vengano create matrici troppo grandi, con spreco di memoria.

Limitazione delle dimensioni dei file allegati

I limiti definiti interessano solo i singoli allegati. È possibile allegare qualunque numero di documenti, nella misura in cui ognuno di essi soddisfi i criteri di dimensione. I documenti già allegati ai moduli di ServiceCenter non vengono influenzati dall'impostazione di limiti di dimensione più restrittivi.

Record società

Il valore impostato nel campo **Dimensione massima allegati** del record società (`info.company.g`) è il valore predefinito per la società. Questo valore viene espresso in *byte*. Limita le dimensioni di qualunque documento allegabile dall'utente in un contenitore OLE del sistema (vedere *Record società di sistema* a pagina 199).

Record operatore

I limiti definiti nel campo **Dimensione massima allegati** di un record operatore prevalgono sul limite specificato nel record società (vedere *Modelli operatore* a pagina 186). Questo valore definisce le dimensioni massime di qualunque documento allegabile dall'utente in un contenitore OLE di ServiceCenter. Un valore di 0 (zero) nel campo **Dimensione massima allegati** consente all'utente di allegare documenti aventi la dimensione specificata nel valore di **Dimensione massima allegati** per il record società. Questo valore viene espresso in *byte*.

Progettazione moduli

Un valore diverso da zero specificato in Progettazione moduli ha la precedenza su qualunque valore specificato nel record società o operatore. I limiti di dimensione sono espressi in *byte* nell'utilità Progettazione moduli. In Progettazione moduli è possibile definire i limiti per ogni contenitore OLE visualizzato nel sistema. Per informazioni dettagliate sulla definizione delle proprietà dei contenitori OLE, consultare il capitolo *Forms Designer* della *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese). Tutti gli utenti che accedono a moduli che presentano tali contenitori sono soggetti agli stessi limiti di dimensione.

Un valore di 0 (zero) nel campo **Dimensione massima allegati** in Progettazione moduli consente agli utenti di allegare al modulo documenti aventi la dimensione specificata nel record operatore. Se anche questo valore è 0 (zero), gli utenti possono allegare documenti aventi la dimensione specificata nel record società. Se questo valore è anch'esso 0 (zero), gli utenti possono allegare documenti di qualunque dimensione.

Esempio 1: Se il valore **Dimensione massima allegati** specificato nel record società è 0 (zero), il valore specificato nel record operatore è 6.000 e il valore specificato per il contenitore OLE in Progettazione moduli è 0 (zero), il limite per la dimensione del file sarà di 6.000 per ciascun allegato.

Esempio 2: Se il valore **Dimensione massima allegati** specificato in entrambi i record società e operatore è 0 (zero) e il valore specificato per il contenitore OLE in Progettazione moduli è 12.000, il limite per la dimensione del file sarà di 12.000 per ciascun allegato.

Impostazione di limiti di dimensione logici nel file di inizializzazione (sc.ini)

La dimensione degli allegati per i record e le matrici è espressa in byte. Il file *sc.ini* dispone di due parametri con i quali è possibile impostare limiti logici per le dimensioni di record e matrici.

Per impostare i necessari limiti di dimensione:

- 1 Arrestare il server di ServiceCenter.
- 2 Accedere alla directory RUN di ServiceCenter e modificare il file *sc.ini*.
Aprire il file *sc.ini*.
- 3 Aggiungere la seguente riga per impostare il limite di dimensione dei record:
`recordsizelimit:nnnn`
Dove nnnn rappresenta le dimensioni massime di un record di database. Se questo numero non è specificato nel file *sc.ini*, il valore predefinito è 64000 byte (64 K).
- 4 Aggiungere la seguente riga per impostare il limite di dimensione delle matrici:
`arraysizelimit:nnnn`
Dove nnnn rappresenta il numero massimo di voci in una matrice. Se questo numero non è specificato nel file *sc.ini*, il valore massimo è impostato a 89478485.
- 5 Salvare le modifiche.

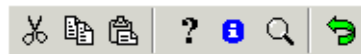
Reperimento di dati in campi di testo estesi

Vi sono numerosi campi di testo estesi in ServiceCenter, ad esempio il campo Dettagli incidente di un ticket, che contengono grandi quantità di dati, rendendo difficile la ricerca nella cronologia di un incidente riferito e il reperimento delle informazioni necessarie. ServiceCenter comprende la funzione Trova che aiuta a reperire facilmente le informazioni necessarie.

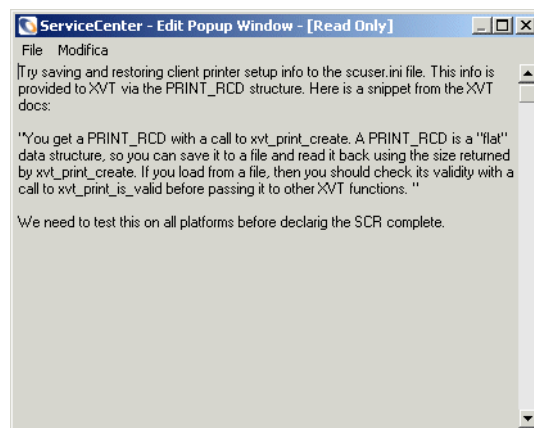
In un campo di testo esteso, come una descrizione dettagliata di un incidente in Gestione incidenti, è possibile avviare una ricerca all'interno del campo stesso per reperire le informazioni necessarie.

Per avviare una ricerca in un campo di testo:

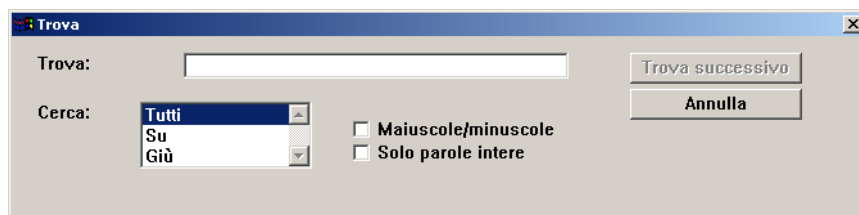
- 1 Posizionare il cursore nel campo di testo esteso nel quale eseguire la ricerca.
- 2 Scegliere il pulsante con la lente di ingrandimento nella barra degli strumenti.



Verrà visualizzata una finestra di scelta rapida di modifica con il testo selezionato.



- 3 Dal menu **Modifica**, selezionare **Trova** o premere Ctrl + F.
Verrà visualizzata una finestra di dialogo per la ricerca nel campo di testo.



- 4 Selezionare le opzioni necessarie per la ricerca dalla seguente tabella.

Campo	Descrizione
Trova	Avvia la ricerca IR Expert per trovare testo specifico all'interno del campo.
Cerca	Consente di eseguire la ricerca all'interno del campo di testo esteso e di reperire dati cronologici o commenti senza dover scorrere più righe di testo.
Maiuscole/minuscole	Consente di cercare parole o espressioni specifiche distinguendo tra lettere maiuscole o minuscole. Verranno ricercate solo le parole contenenti tutte le lettere maiuscole e minuscole corrispondenti al testo originale immesso. In questo modo è più semplice reperire istanze in cui sono stati utilizzati acronimi, limitando la ricerca al fine di identificare rapidamente le informazioni necessarie.
Solo parole intere	Consente alla ricerca di trovare solo istanze in cui sono utilizzate parole intere (le parole incomplete non verranno individuate).
Annulla	Consente di annullare la ricerca e tornare alla finestra di Visualizza messaggi.

- 5 Fare clic su **Trova successivo**.
Verrà evidenziata la prima istanza della ricerca.
- 6 Fare di nuovo clic su **Trova successivo** per trovare l'istanza successiva della ricerca.
- 7 Una volta terminata la ricerca, uscire dalla finestra di scelta rapida di modifica.
Verrà di nuovo visualizzato il campo originale in cui è stata avviata la ricerca.

Aggiornamento automatico di elenchi di record

Quando gli utenti di ServiceCenter hanno code di lavoro a loro assegnate, eseguono query specifiche sul database di ServiceCenter per ottenere elenchi di record che necessitano di attenzione. In ServiceCenter è stato introdotto l'aggiornamento automatico di elenchi di record. Non è più necessario aggiornare manualmente l'elenco di record per ottenere record aggiornati; le query eseguite per gli elenchi del database aggiorneranno automaticamente i record visualizzati sullo schermo. Ogni volta che i record oggetto di query vengono inseriti, aggiornati o eliminati nel database, queste modifiche vengono automaticamente incorporate nelle query visualizzate sullo schermo dei client.

La frequenza, in secondi, con la quale le query visualizzate vengono aggiornate sullo schermo del client viene impostata dall'amministratore del sistema. Non vi sono valori predefiniti, pertanto è necessario impostarli utilizzando l'utilità Progettazione moduli e impostando il numero di secondi nel campo **Refresh Rate** delle proprietà dell'oggetto Table (tabella) che verranno utilizzate per visualizzare i dati nei moduli. Per ulteriori dettagli sull'impostazione della frequenza di aggiornamento automatico degli elenchi di record, consultare il capitolo *Forms Designer* della *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Creazione di una voce Ultime notizie per la Knowledge Base

Le voci Ultime notizie hanno lo scopo di presentare informazioni sempre aggiornate all'analista dell'Help Desk, come interruzioni di servizio del server, altri malfunzionamenti dell'infrastruttura e qualunque tipo di informazione corrente. La *Guida per l'utente di ServiceCenter* tratta in dettaglio il modo in cui le voci Ultime notizie vengono utilizzate insieme alle altre opzioni della Knowledge Base.

Per creare una voce Ultime notizie:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, selezionare la scheda Toolkit.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
- 3 Immettere **core** nel campo **Modulo**. Verrà visualizzato un modulo *core.g* vuoto (Figura 1-33 a pagina 71).

- 4 Selezionare l'opzione **Ultime notizie** e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *true* per recuperare un elenco di tutte le voci di Ultime notizie correnti. Selezionare una voce **Ultime notizie** da utilizzare come base per iniziare a creare la nuova voce **Ultime notizie**.

- oppure -

Selezionare la casella **Ultime notizie** e iniziare a creare la voce **Ultime notizie** da zero.

Nota: È possibile anche creare le voci **Problema comune** e **Messaggio di errore**

Figura 1-33: Creazione di una voce Ultime notizie

I campi nel modulo *core.g* sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome file di origine	Il sistema inserisce il nome del file di origine se la voce Ultime notizie proviene da un ticket.
Chiave di origine	Identificatore univoco nel file di origine che genera la voce Ultime notizie .

Campo	Descrizione
Chiave secondaria	Secondo identificatore univoco nel file di origine che genera la voce Ultime notizie.
Chiave terziaria	Terzo identificatore univoco nel file di origine che genera la voce Ultime notizie.
Parole chiave	Parole chiave da utilizzare all'interno di questa voce Ultime notizie.
Descrizione problema	Descrizione della voce Ultime notizie.
Risoluzione	Risoluzione suggerita per la voce Ultime notizie annunciata.
Ultime notizie	Selezionare una delle seguenti opzioni:
Problema comune	Ultime notizie per impostare questa voce come voce Ultime notizie
Messaggio di errore	Problema comune per impostare come problema comune Messaggio di errore per impostare come messaggio di errore
Categoria	Immettere la categoria (Risorsa e/o Incidente) interessata da questa voce Ultime notizie.
Sottocategoria	Immettere la sottocategoria (Risorsa e/o Incidente) interessata da questa voce Ultime notizie.
Tipo prodotto	Immettere il tipo di prodotto interessato da questa voce Ultime notizie.
Società	Immettere la società interessata da questa voce Ultime notizie. L'invio a tutti gli utenti di questa voce sarà limitato alla società selezionata.
Tipo problema	Immettere il tipo di problema specifico interessato da questa voce Ultime notizie.
Ubicazione	Indica l'ubicazione in cui è applicabile la voce Ultime notizie. L'invio a tutti gli utenti di questa voce sarà limitato all'ubicazione selezionata.
Elemento interessato	Immettere il dispositivo interessato in questa voce Ultime notizie.

5 Una volta compilati tutti i campi pertinenti, fare clic su **Aggiungi**.

Quando si seleziona la casella di controllo **Ultime notizie**, appariranno dei campi di intervallo di date in cui è possibile digitare le date di validità delle notizie.

2 File di supporto

CAPITOLO

Panoramica

In qualità di amministratore del sistema, è possibile accedere direttamente ai seguenti file di supporto (e ai relativi menu di opzione) utilizzati nell'amministrazione di ServiceCenter:

- Contatti (file contacts)
- Posizioni (file location)
- Modelli (file model)
- Fornitori (file vendor)
- Società (file company)
- Reparti (file dept)
- Valute (file currency): discusso in dettaglio in *Gestione contratti di servizio* nella *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter*.
- Tassi di conversione (file curconvert): discusso in dettaglio in *Gestione contratti di servizio* nella *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter*.

Gestione dei file

È possibile accedere ai file di supporto descritti in questo capitolo mediante la scheda Supporto del menu principale dell'amministratore (Figura 2-1 a pagina 75). È possibile scegliere di accedere a questi file da Gestione database; tuttavia questo processo è più lento rispetto all'accesso diretto tramite il pulsante fornito nella scheda Supporto.

In qualità di amministratore è possibile creare, aggiornare ed eliminare record da questi file. Queste procedure non variano molto da file a file e sono descritte in modo generico all'inizio di questo capitolo; tuttavia l'eliminazione di un record nel file *model* richiede delle operazioni aggiuntive. Questa procedura è presentata in dettaglio nella sezione *File model* a pagina 93.

Accesso a un record

Per accedere a un record esistente:

- 1 Scegliere la scheda Supporto nel menu iniziale dell'amministratore del sistema.

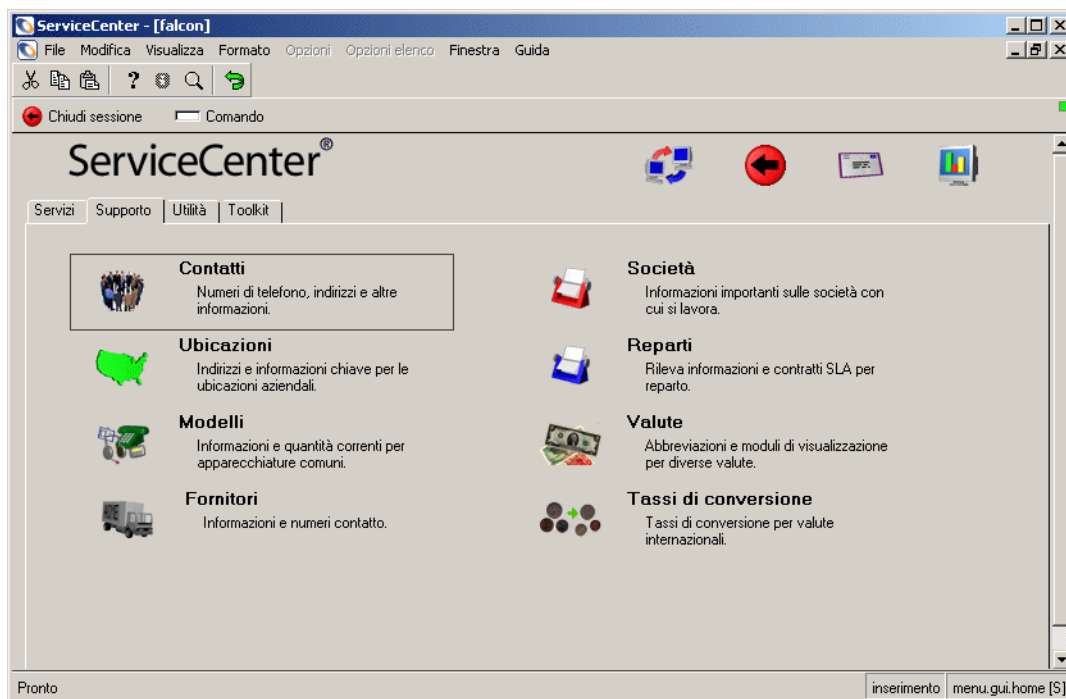


Figura 2-1: Scheda Supporto del menu iniziale

- 2 Fare clic sul pulsante del file cui si desidera accedere.
Verrà visualizzato un record vuoto.
- 3 Accedere a un record esistente utilizzando una delle seguenti procedure:
 - a Immettere le informazioni note sul record in un campo e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- oppure -
 - b Fare clic su **Cerca** e selezionare un record dall'elenco nella parte superiore del modulo.
Verrà visualizzato il record selezionato.

Creazione di un record

In qualità di amministratore, è necessario talvolta aggiungere record ai file di supporto.

Per creare un record:

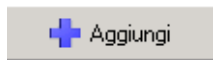
- 1 Scegliere la scheda Supporto nel menu iniziale dell'amministratore del sistema (Figura 2-1 a pagina 75).
- 2 Fare clic sul pulsante di un file in cui si desidera creare un record.
- 3 Verrà visualizzato un record vuoto.
- 4 Compilare il maggior numero di campi possibile, specie quelli obbligatori.



È possibile utilizzare il pulsante Riempi (o il pulsante di riempimento) per compilare i campi collegati ad altri file.

Nota: Per individuare i campi obbligatori, consultare le definizioni dei campi in ciascuna sezione del presente capitolo.

- 5 Fare clic su **Aggiungi** o premere F2.

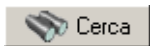


Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiunto al file <nome file>*.

Aggiornamento di un record

Per aggiornare un record esistente:

- 1 Scegliere la scheda Supporto nel menu iniziale dell'amministratore del sistema (Figura 2-1 a pagina 75).
- 2 Fare clic sul pulsante del file del quale si desidera aggiornare il record.
Verrà visualizzato un record vuoto.



- a Immettere le informazioni note sul record in un campo e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

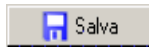
– oppure –

- b Fare clic su **Cerca** e selezionare un record dall'elenco nella parte superiore del modulo.

Nota: Accertarsi che l'opzione **Elenco record** sia attivata (selezionata) nel menu **Visualizza** (**Visualizza** > **Elenco record**).

Verrà visualizzato il record selezionato.

3 Modificare i campi desiderati.



4 Fare clic su **Salva** o premere F2 per salvare le modifiche.

Verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiornato nel file* <nome file>.

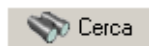
Eliminazione di un record

Per eliminare un record esistente:

1 Scegliere la scheda Supporto nel menu iniziale dell'amministratore del sistema (Figura 2-1 a pagina 75).

2 Fare clic sul pulsante del file contenente il record da eliminare.

Verrà visualizzato un record vuoto.



a Immettere le informazioni note sul record in un campo e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

– oppure –

b Fare clic su **Cerca** e selezionare un record dall'elenco nella parte superiore del modulo.

Verrà visualizzato il record selezionato.



3 Fare clic su **Elimina** o premere F5.

Verrà visualizzato un prompt che chiederà di confermare l'azione.

4 Per eliminare il record, fare clic su **Sì**.

Verrà visualizzato il messaggio: *Record* <nome file> *eliminato*.

File contacts

Il file **contacts** viene utilizzato in ServiceCenter per fornire informazioni di reperibilità complete su elementi quali ticket di incidente, richieste di modifica e record di inventario. Di norma i contatti sono associati anche a determinate risorse; in questo modo, l'attività di apertura di report di chiamata, ticket di incidente o richieste di modifica viene semplificata.

I record di contatto possono essere aggiunti o aggiornati dai tecnici di assistenza di primo livello nel corso di una chiamata. In questo caso, il tecnico aggiunge solo informazioni di reperibilità sufficienti per l'apertura del ticket. L'attività di compilazione del record di contatto è spesso di competenza dell'amministratore degli utenti.

Per accedere al file *Contacts*, scegliere la scheda Supporto nel menu iniziale di ServiceCenter, quindi fare clic su **Contatti**.

Nome contatto	Cognome	Nome	Telefono	Interno	Reparto	Società
BROWN, NICHOLAS	Brown	Nicholas	(770) 954-4	243	ACME/Administration	ACME
BUTLER, RICHARD	Butler	Richard	(800) 422-5	328	ACME/Customer Support	ACME
CHAN, HEATHER	Chan	Heather	(619) 455-7	214	ACME/Executive	ACME
EMPLOYEE, JOE	Employee	Joe	(317) 455-5	505	PRGN/Marketing	PRGN
EMPLOYEE, MARI	Employee	Marc	(619) 455-7	505	PRGN/Marketing	PRGN

Informazioni di reperibilità

Società | Indirizzo | Numeri contatto | Altro | Commenti | Allegati | Immagine

Contatto

Nome contatto: BROWN, NICHOLAS Cognome: Brown
 ID dipendente: ACME0005 Nome: Nicholas

Informazioni aziendali

Risorsa primaria: ACMEpc012 Valido dal: _____
 Società: ACME Al: _____
 Nome reparto: Administration Codice società: _____
 Titolo: Sr. Administrative Assistant Centro di costo: _____
 Gruppo: _____ Area personale: _____
 Turno: day Sottoarea: _____
 E-mail: NickBrown@acme.com Tipo utente: _____
 Responsabile: BUTLER, RICHARD Ruolo paga: _____
 Contratto di servizio: ACME US ID ServiceCenter: _____
 Struttura soc./Divisione: ACME/Administration Utente critico:
 Richiede autorizzazione:

Riga selezionata: 1 di 29 record inserimento contacts.qbe.g [UP]

Figura 2-2: Record di contatto

Campi di intestazione

Campo	Descrizione
Nome contatto	Chiave univoca del record di contatto (equivalente al cognome del contatto nel sistema preconfigurato).
ID dipendente	Numero di identificazione alfanumerico e univoco del contatto.

Campo	Descrizione
Cognome	Cognome del contatto.
Nome	Nome del contatto.

Scheda Società

Campo	Descrizione
Risorsa primaria	Risorsa associata più comunemente a questo contatto. Fare clic su Consulta per accedere al file asset e selezionare una risorsa.
Società	Nome della società per la quale questo contatto lavora.
Nome reparto	Nome del reparto per il quale questo contatto lavora.
Titolo	Qualifica del contatto (ad esempio, Responsabile, Agente di vendita, Tecnico).
Gruppo	Nome del gruppo o della divisione per cui questo contatto lavora.
Turno	Orario di lavoro del contatto (ad esempio diurno, notturno).
E-mail	Indirizzo di posta elettronica del contatto. Nota: Lasciando vuoto il campo dell'indirizzo e-mail, l'utente non riceverà notifiche e il mittente del messaggio e-mail non ne sarà a conoscenza.
Responsabile	Nome del responsabile associato a questo contatto. Questo campo viene utilizzato dall'applicazione Work Management.
Contratto di servizio	Campo di Gestione contratti che specifica un contratto di servizio associato al contatto.
Struttura soc./Divisione	Gerarchia dei reparti dell'ubicazione ricavata dal file dept.

Campo	Descrizione
Utente critico	Dipendenti del cliente che svolgono attività di importanza fondamentale durante parte o tutto l'orario di lavoro. Ciò significa che il tempo passivo di questi utenti ha un impatto maggiore nell'azienda rispetto a quello di altri utenti.
Richiede autorizzazione	Richiede all'utente di sottoporsi a una verifica dell'autorizzazione SLA in fase di apertura di un ticket di chiamata.

Campi SAP

ServiceCenter può essere integrato con alcune applicazioni SAP attraverso l'interfaccia SCAuto messa a disposizione da Peregrine Systems. I seguenti campi vengono usati dagli amministratori del sistema di ServiceCenter che utilizzano contemporaneamente applicazioni SAP per risorse umane mediante SCAuto.

Campo	Descrizione
Valido dal	Specifica l'inizio del periodo di validità.
Al	Specifica la data di conclusione del periodo di validità.
Codice società	Unità organizzativa nell'ambito della contabilità esterna.
Centro di costo	Unità organizzativa nell'ambito di un'area di controllo che rappresenta una sede separata di sostenimento dei costi.
Area personale	Entità organizzativa che rappresenta un'area interna a un'organizzazione definita da aspetti specifici dell'amministrazione del personale, della gestione dei tempi e della retribuzione.
Sottoarea	Entità organizzativa che rappresenta parte di un'area del personale distinta dalle altre per caratteristiche esclusive di amministrazione del personale, gestione dei tempi e contabilità delle retribuzioni.
Tipo utente	Tipo di utente. Le opzioni disponibili sono site, home o mobile.
Ruolo paga	ID univoco di ruolo paga del contatto.
ID ServiceCenter	Nome dell'operatore (proveniente dal file operator) per i contatti che sono anche operatori di ServiceCenter.

Scheda Indirizzo

The screenshot shows a web-based form for managing contact addresses. At the top, there are tabs for 'Società', 'Indirizzo', 'Numeri contatto', 'Altro', 'Commenti', 'Allegati', and 'Immagine'. The 'Indirizzo' tab is active. Below the tabs, there are two main sections: 'Indirizzo società' and 'Indirizzo abitazione'. The 'Indirizzo società' section contains several input fields: 'Ubicazione' (with a dropdown menu), 'Struttura ubicazione' (with a dropdown menu), 'Nome' (with a dropdown menu), 'Indirizzo' (with a dropdown menu), 'Orario - dalle' (with a date and time picker), 'Edificio' (with a text input), 'Piano' (with a text input), 'Stanza' (with a text input), and 'Ufficio/box' (with a text input). The 'Indirizzo abitazione' section contains a single large text input field.

Figura 2-3: Scheda Indirizzo di un record di contatto

Campi

Campo	Descrizione
Ubicazione	Posizione fisica, proveniente dal file location, che definisce l'area del paese in cui è situata la sede del contatto.
Struttura ubicazione	Gerarchia dei reparti per questa ubicazione.
Nome	Nome univoco proveniente dal file location della struttura in cui lavora il contatto (ad esempio, Data Center di Atlanta).
Indirizzo	Indirizzo completo della sede di lavoro del contatto.
Orario	Orario di lavoro del contatto.
Edificio	Numero dell'edificio (se esistente) in cui è situato l'ufficio del contatto.
Piano	Piano al quale è situato l'ufficio del contatto.
Stanza	Stanza del contatto.
Ufficio/box	Ufficio o box del contatto.
Indirizzo abitazione	Indirizzo completo dell'abitazione del contatto.

Scheda Numeri contatto

Società	Indirizzo	Numeri contatto	Altro	Commenti	Allegati	Immagine
Telefono						
Lavoro:		[(770) 954-4588]		Auto:		
Interno:		243		Portatile:		
Casa:		[(770) 529-4998]				
Cercapersone						
Numero:		[(770) 953-1142]		Nome:		
Pin:				Gruppo:		
Casella di posta:				Cercapersone bidirezionale:	<input type="checkbox"/>	
Tipo:		alphanumeric				
Fax						
Numero fax:		[(770) 954-4590]				

Figura 2-4: Scheda Numeri contatto di un record di contatto

Campi

Campo	Descrizione
Fax	Numero di fax del contatto.
Telefono	Numeri di telefono del contatto, comprendente: interno dell'ufficio, abitazione, telefono veicolare e cellulare.
Cercapersone	Informazioni complete sul cercapersone del contatto.
Cercapersone bidirezionale	Funzione di SCAutomate che consente a un utente di aggiornare o chiudere un ticket di incidente tramite cercapersone. Se questo campo restituisce <i>true</i> , il contatto dispone delle abilitazioni per cercapersone bidirezionali.

Scheda Altro

Figura 2-5: Scheda Altro di un record di contatto

Campi

Campo	Descrizione
Titolo nobileare	Titolo nobileare del contatto, se applicabile. Ad esempio, Conte o Contessa.
Lingua	Campo SAP che indica la lingua principale del contatto.
Titolo	Titolo con cui rivolgersi al contatto (ad esempio, Sig.re o Sig.ra). Il sistema assegnerà quindi la relativa chiave interna che indica il sesso del dipendente.
Tipo comunicazione	Campo SAP che descrive il tipo di dispositivo di comunicazione (ad esempio, telefono cellulare, fax).
Numero comunicazione	Campo SAP contenente il numero del dispositivo di comunicazione corrispondente.

Scheda Commenti

Il campo commenti è un campo facoltativo in cui è possibile immettere informazioni aggiuntive sul contatto che non sono già registrate nel record. Questi dati non vengono utilizzati in alcuna altra parte di ServiceCenter.

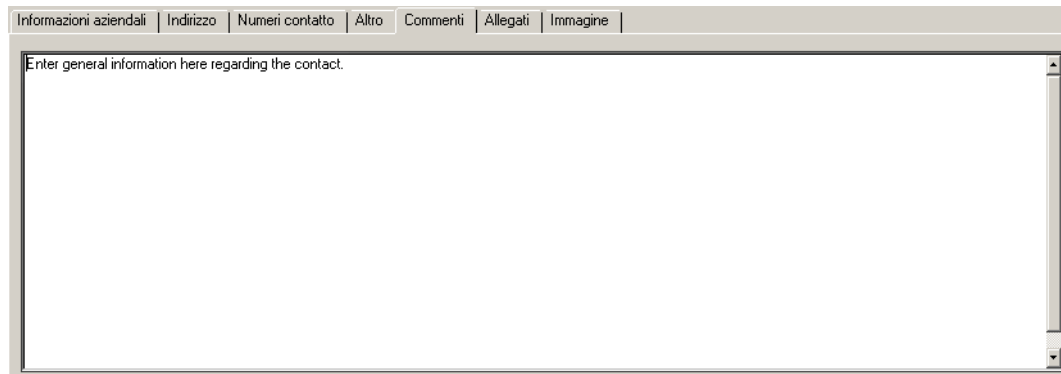


Figura 2-6: Scheda Commenti di un record di contatto

Scheda Allegati

La scheda Allegati utilizza un *contenitore OLE* per visualizzare gli allegati. Allegare eventuali documenti attinenti al contatto in questa scheda.

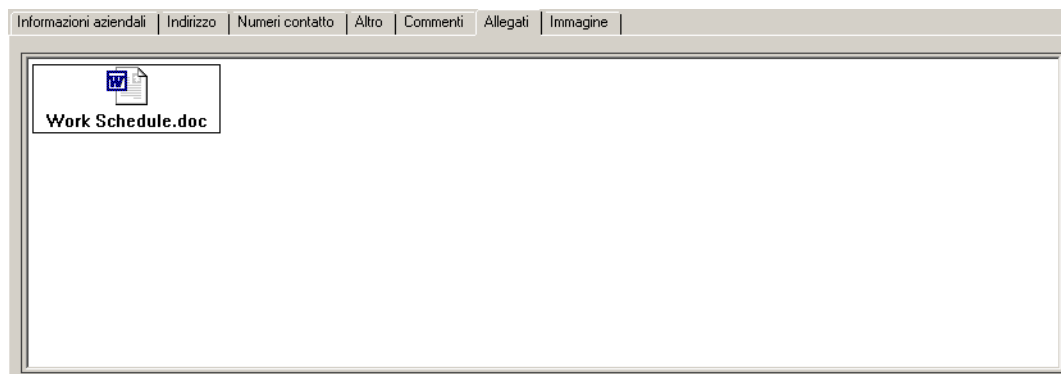


Figura 2-7: Scheda Allegati di un record di contatto

Sono disponibili due opzioni per allegare documenti a un record di contatto:

- **Menu di scelta rapida:** Fare clic con il pulsante destro del mouse nel campo della scheda Allegati e scegliere Inserisci dal menu di scelta rapida.
- **Trascinamento di documenti:** Trascinare i documenti da una cartella di file direttamente nella scheda Allegati.

Per una descrizione completa su come allegare i documenti a un contenitore OLE, consultare *Contenitori OLE* nel Capitolo 2.

Nota: Attualmente i contenitori OLE sono supportati solo dai sistemi operativi Windows, OS/2 e Macintosh.

Scheda Immagine

La scheda Immagine consente di visualizzare un'immagine bitmap (.bmp) del contatto. Questo campo è simile alla scheda Piantina del file location (pagina 90) e funziona nello stesso modo.

Aggiunta di un'immagine

Il sistema inserisce la bitmap nella cornice fornita. Affinché le proporzioni dell'immagine siano corrette, è necessario regolare le dimensioni della cornice per farle coincidere con quelle della bitmap che si intende utilizzare. Per istruzioni dettagliate sulla modifica dei moduli di ServiceCenter, consultare il capitolo *Forms Designer* della *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Per inserire una bitmap:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cornice vuota della scheda Immagine.

Verrà visualizzato un menu di scelta rapida (Figura 2-8 a pagina 86).

Nota: Se il menu non viene visualizzato, provare a fare clic all'esterno della cornice, quindi tornare al suo interno.

Nota: È possibile memorizzare solo una bitmap per volta.

- 2 Tenendo premuto il pulsante del mouse, selezionare l'opzione **Inserisci bitmap**.

Verrà visualizzata una finestra di dialogo per selezionare un'immagine.

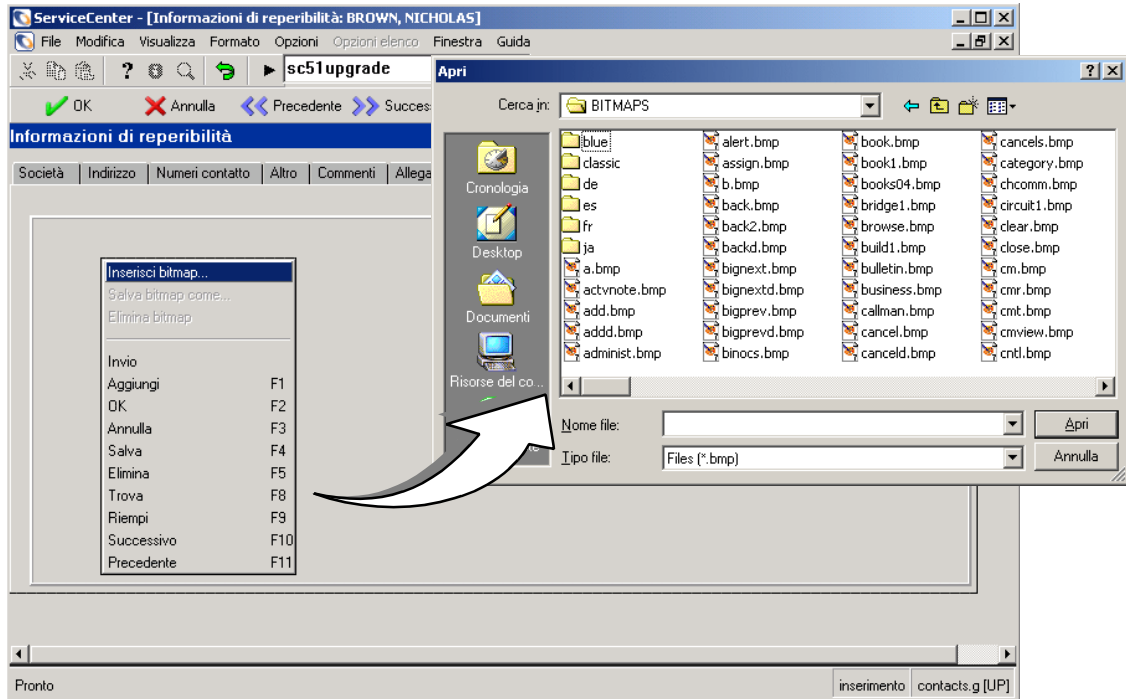


Figura 2-8: Menu di scelta rapida e finestra di dialogo per la selezione di un'immagine bitmap—Scheda Immagine

- 3 Selezionare il file bitmap che si desidera visualizzare nella scheda.
- 4 Fare clic su **Apri** per inserire l'immagine.

Nota: Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Se si seleziona questa opzione, l'immagine viene inserita nel record in modo permanente.

Eliminazione di un'immagine

Per eliminare un'immagine da un record di contatto:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'immagine bitmap della scheda Immagine.

Verrà visualizzato un menu di scelta rapida.

Nota: Se il menu non viene visualizzato, provare a fare clic all'esterno della cornice, quindi tornare al suo interno.

- 2 Tenendo premuto il pulsante del mouse, selezionare l'opzione **Elimina bitmap**.

L'immagine bitmap verrà eliminata dalla scheda.

Nota: Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Se si seleziona questa opzione, l'immagine verrà eliminata definitivamente dal record.

File location

ServiceCenter contiene un file location con record che elencano l'indirizzo fisico dei componenti. Questi dati vengono utilizzati per riempire il record società e le informazioni relative alle ubicazioni nei record di altre applicazioni di ServiceCenter, ad esempio in un ticket di Gestione incidenti.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [location: Atlanta]". The window contains a menu bar (File, Modifica, Visualizza, Formato, Opzioni, Opzioni elenco, Finestra, Guida) and a toolbar with various icons. Below the toolbar is a table of location records. The "Atlanta" record is selected and highlighted in blue. Below the table is a section titled "Informazioni ubicazione" which contains a form for editing the selected record. The form has two tabs: "Generale" (selected) and "Piantina". The "Generale" tab contains fields for address, contact information, and other details.

ID ubicazione	Nome ubicazione	Indirizzo	Città	Codice postale	Contatto principale	Paese
ACME HQ	Chicago HQ	5543 Windy Way	Chicago	98765	HAWTHORNE, GREG	USA
ASIA HQ	Taipei, Asia HQ	5543 Peitau	Taipei		HAWTHORNE, GREG	Taiwan, ROC
Atlanta	Atlanta	200 Mansell Court East	Roswell	30076	FALCON, JENNIFER	USA
Australia	Peregrine Australi	Level 14			Tim Duffy	Australia

Informazioni ubicazione

Ubicazione: Atlanta
 Codice ubicazione: atl
 Nome ubicazione: Atlanta
 Ubicazione principale:
 Struttura ubicazione: Atlanta
 Nome completo ubicazione: PRGN/Atlanta

Generale | Piantina

Indirizzo: 200 Mansell Court East Suite 100
 Città: Roswell
 Stato/Regione: GA
 Codice postale: 30076
 Paese: USA
 Orario - dalle: alle
 Commenti:

Contatto principale: FALCON, JENNIFER
 Categoria sito: B - Sito principale
 Reparto:
 Telefono: (770) 649-7955
 FAX: (770) 649-9981
 E-mail:

Riga selezionata: 3 di 29 record

inserimento location.qbe.g [UP]

Figura 2-9: Record di ubicazione

Campi di intestazione

Campo	Descrizione
Ubicazione	Nome univoco che identifica questa ubicazione.
Codice ubicazione	Insieme univoco di caratteri che identifica l'ubicazione. Ad esempio, l'Australia può apparire come 'aus', mentre una regione della California può essere indicata da 'ca1'.
Nome ubicazione	Nome del sito, ad esempio Sede centrale.
Ubicazione principale	Ubicazione primaria. Il valore di questo campo è composto dal codice società e dal nome dell'ubicazione principale (se esistente). Questo campo è facoltativo.
Struttura ubicazione	Definisce la struttura dell'ubicazione in base alle ubicazioni definite nella struttura principale ma non comprende il codice della società. Ad esempio, il valore di questo campo potrebbe essere il nome di un edificio specifico: Del Mar/BLDG1
Nome completo ubicazione	L'intera struttura gerarchica dell'ubicazione, composta dal prefisso dell'ubicazione principale e dall'ubicazione. Il valore di questo campo potrebbe essere: PRGN/Del Mar/BLDG1

Campi della scheda Generale

Campo	Descrizione
Indirizzo	Indirizzo della sede.
Orario	Orario in cui la sede è attiva.
Società	Nome della società proveniente dal file company. Questo nome può essere diverso dal valore presente nel campo Nome ubicazione.
Contatto principale	Contatto principale per questa ubicazione. Il valore di questo campo proviene dal file contacts.
Struttura soc./Divisione	Struttura completa dei reparti dell'ubicazione.

Campo	Descrizione
Categoria sito	Classificazione dell'ubicazione. I quattro tipi visualizzati nell'elenco a discesa sono: <ul style="list-style-type: none"> ■ A - Sito critico ■ B - Sito principale ■ C - Sito satellite ■ D - Sito locale
Reparto	Reparto in cui lavora il Contatto principale.
Telefono	Numero di telefono del Contatto principale.
FAX	Numero di fax del Contatto principale.
E-mail	Indirizzo di posta elettronica del Contatto principale.
Commenti	Campo per commenti generali. Il testo immesso in questo campo non viene utilizzato da altri processi nel sistema.

Scheda Piantina

La scheda Piantina visualizza un'immagine bitmap inserita. Questa opzione è disponibile solo per i client basati su Windows. Ad esempio, questa immagine può essere la piantina dell'ubicazione.

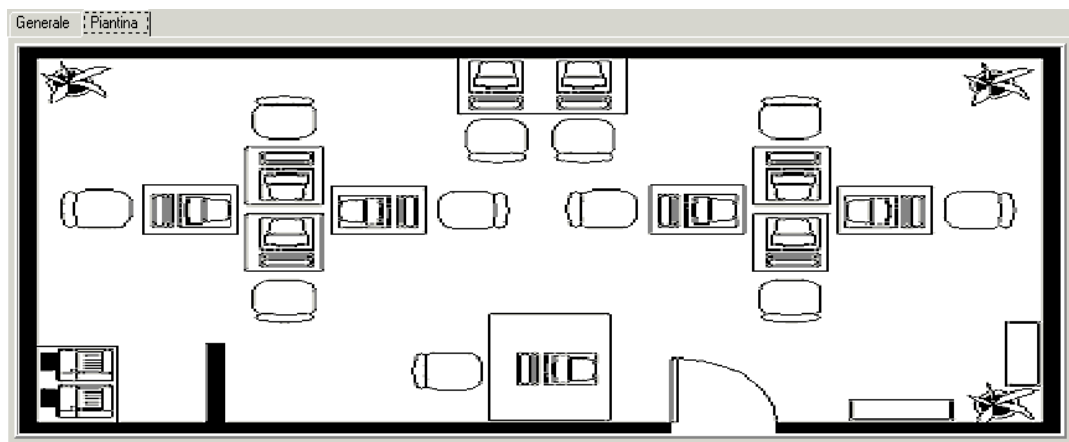


Figura 2-10: Scheda Piantina di un record di ubicazione

Aggiunta di un'immagine

Il sistema inserisce la bitmap (.bmp) nella cornice fornita. Affinché le proporzioni dell'immagine siano corrette, è necessario regolare le dimensioni della cornice per farle coincidere con quelle della bitmap che si intende utilizzare. Per istruzioni dettagliate sulla modifica dei moduli di ServiceCenter, consultare il capitolo *Forms Designer* della *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Per inserire una bitmap:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cornice vuota della scheda Piantina.
Verrà visualizzato un menu di scelta rapida (Figura 2-11 a pagina 92).
Nota: Se il menu non viene visualizzato, provare a fare clic all'esterno della cornice, quindi tornare al suo interno.
- 2 Tenendo premuto il pulsante del mouse, selezionare l'opzione **Inserisci bitmap**.

Verrà visualizzata una finestra di dialogo per selezionare un'immagine.

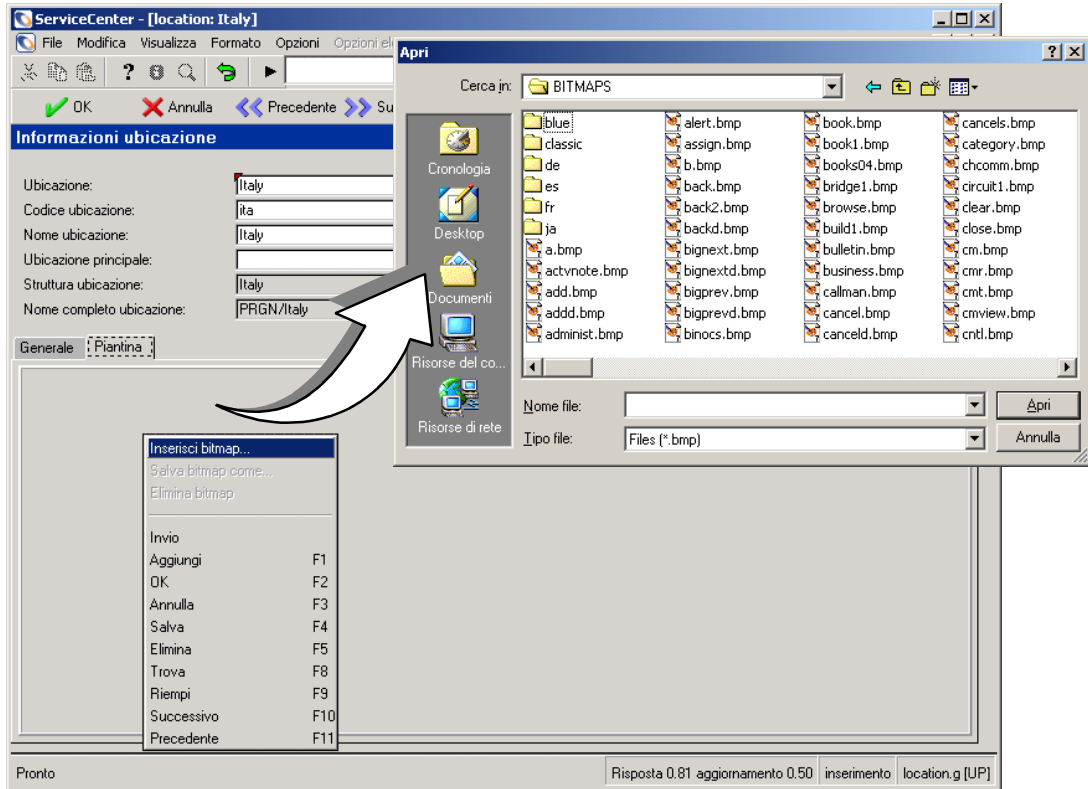


Figura 2-11: Menu di scelta rapida e finestra di dialogo per la selezione di un'immagine bitmap

- 3 Selezionare il file bitmap che si desidera visualizzare nella scheda.
- 4 Per inserire l'immagine, fare clic su **Apri** nella finestra di dialogo.

Nota: Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Se si seleziona questa opzione, la piantina viene inserita nel record in modo permanente.

Eliminazione di un'immagine

Per eliminare un'immagine da un record di ubicazione:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'immagine bitmap della scheda Piantina.

Verrà visualizzato un menu di scelta rapida.

Nota: Se il menu non viene visualizzato, provare a fare clic con il puntatore all'esterno della cornice, quindi tornare al suo interno.

- 2 Tenendo premuto il pulsante del mouse, selezionare l'opzione **Elimina bitmap**.

L'immagine bitmap verrà eliminata dalla scheda.

Nota: Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Se si seleziona questa opzione, l'immagine verrà eliminata definitivamente dal record.

File model

ServiceCenter contiene un file *model* per tenere traccia dei diversi modelli di componenti di rete. Ad esempio, il file **model** è collegato ai record di risorsa di Gestione inventario/configurazione. Il file **model** viene inoltre collegato al componente Gestione richieste di ServiceCenter, trattato in un manuale distinto. Se le informazioni sui modelli sono memorizzate in Gestione richieste, gli utenti possono apprendere quanto segue:

- 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.
- Le quantità di un componente che sono in uso, a disposizione, in fase di ordinazione e così via.

Figura 2-12: Record modello

A differenza del file *device* che contiene un record per ciascun componente della rete, il file *model* consente di creare record generali per ogni modello complessivo. I record modello sono collegati al campo **Modello** di altri record, come i record di risorsa.

Ad esempio, la propria azienda dispone di 300 PC di un particolare modello, Toshiba Tecra 8000. Il file *device* contiene 300 record di risorsa per questi PC, mentre il file *model* ne contiene solo uno con tutti i dettagli relativi al Tecra 8000.

Scheda Generale

Campo	Descrizione
N. parte	Numero di parte univoco utilizzato per identificare il modello. Se non viene immesso alcun numero di parte, ServiceCenter ne assegnerà automaticamente uno all'aggiunta di un record di modello; in alternativa, è possibile aggiungerlo manualmente.
Descrizione sintetica	Descrizione testuale del modello.
Produttore	Costruttore del modello. Questo campo deve corrispondere a un record fornitore esistente. Questo campo è obbligatorio.
Modello	Nome o numero univoco assegnato dal produttore per identificare la risorsa. Questo campo è obbligatorio. Ad esempio, una stampante Hewlett-Packard può essere una Laserjet.
Est. modello	Definisce il numero di estensione del modello. Ad esempio, l'estensione del modello per una HP Laserjet può essere 4SI. Notare che è altrettanto valido definire il Modello come Laserjet 4SI.
Serializzato	Campo logico che indica se il modello è serializzato o meno. Questo valore interessa il processo utilizzato nella generazione degli ordini.
Costo	Costo unitario nella valuta indicata nel campo Valuta.
Valuta	Nome della valuta utilizzata per calcolare i valori nel file model. Le valute sono definite nel file currency.
Numero CG	Numero di contabilità generale utilizzato per scopi contabili.
Priorità predefinita	<p>Controlla l'ordine di scelta in cui gli elementi vengono presentati all'utente quando si deve selezionare una parte in Gestione richieste.</p> <p>Nota: Per rilevare modelli serializzati non inventariati, selezionare questa casella e impostare il campo File di configurazione su non inventariato.</p>
Quantità predefinita	Quantità predefinita di questo elemento da ordinare.
File di configurazione	File a cui vengono inviati i dati quando questo tipo di modello viene ricevuto.

Campo	Descrizione
File attributi	Insieme al File di configurazione, campo che determina la posizione dell'inventario in cui deve essere definita una parte. Questo campo appare solo se il valore del File di configurazione è <i>device</i> . Per ulteriori informazioni sui file attributi, consultare il capitolo Gestione inventario nella <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni</i> .
Descrizione dettagliata	Descrizione testuale dettagliata della risorsa.
Istruzioni	Campo matriciale utilizzato con Gestione richieste per immettere istruzioni speciali necessarie per questo tipo di componente. Questa matrice può contenere istruzioni di montaggio o installazione, promemoria e così via.

Scheda Quantità correnti

Informazioni magazzino							
Magazzino	Installati	Disponibili	Riservati	Non disponibili	Ricevuti	In ordinaz	
ACME HQ	1	0	0	0	0	0	
BLDG2	1	0	0	0	0	0	
Warminster	0	0	0	0	0	1	

Figura 2-13: Scheda Quantità correnti di un record di modello

Nota: Se non si immette alcun valore nei campi della casella di gruppo Quantità correnti, i campi vengono impostati automaticamente a 0 (zero).

Campo	Descrizione
Informazioni magazzino	Ubicazione fisica del magazzino.
Installati	Per le apparecchiature serializzate, la quantità del modello in questione che ha lo stato Installato nel file device. Per le apparecchiature non serializzate, questo valore rappresenta la quantità fornita durante la vita utile del modello.

Campo	Descrizione
Disponibili	Per le apparecchiature serializzate, la quantità del modello in questione che ha lo stato Disponibile nel file device. Per le apparecchiature non serializzate, questo valore indica la quantità a disposizione.
Riservati	Per le apparecchiature serializzate, la quantità del modello in questione che ha lo stato Riservato nel file device. Questo campo non viene utilizzato per apparecchiature non serializzate.
Non disponibili	Quantità del modello che ha lo stato Non disponibile nel file dell'inventario dei dispositivi.
Ricevuti	Sia per apparecchiature serializzate che non serializzate, la quantità del modello in questione che ha lo stato Ricevuto. Un elemento si considera ricevuto quando è stato registrato durante il processo di ricezione di un elemento riga dell'ordine, ma non ancora inviato al relativo file di inventario.
In ordinazione	Sia per apparecchiature serializzate che non serializzate, la quantità del modello in questione attualmente ordinata.
In richiesta	Sia per apparecchiature serializzate che non serializzate, la quantità del modello in questione attualmente richiesta.
In backorder	Numero di unità di questo modello che presentano un ordine arretrato.

Scheda Riordinazione

Generale	Quantità correnti	Riordinazione	Fornitori	Catalogo	Software	Immagine
Informazioni riordinazione						
Quantità minima ordine:	<input type="text" value="0"/>	Gruppo di acquisto:	<input type="text"/>			
Quantità massima ordine:	<input type="text" value="0"/>	Gruppo materiali:	<input type="text"/>			
Dimensioni lotto (ordinato):	<input type="text" value="0"/>	Consuma disponibilità	<input type="checkbox"/>			
Unità di misura:	<input type="text" value="EA"/>	Combina	<input type="checkbox"/>			
Tipo riordinazione:	<input type="text" value="Batch"/>	Rileva ricezione	<input checked="" type="checkbox"/>			
Magazzino	Punto di riordinazione	Quantità di riordinazione				

Figura 2-14: Scheda Informazioni riordinazione di un record di modello

Nota: Se non si immette alcun valore nei campi Informazioni riordinazione, i campi vengono impostati automaticamente a 0 (zero).

Campo	Descrizione
Quantità minima ordine	Quantità minima ordinabile per questo modello.
Quantità massima ordine	Quantità massima ordinabile per questo modello.
Dimensioni lotto (ordinato)	Dimensioni del lotto utilizzate quando questo modello viene ordinato presso un fornitore. La quantità dell'ordine è sempre un multiplo di questo numero.
Unità di misura	Unità di misura standard di questa risorsa.
Tipo riordinazione	<p>Controlla l'elaborazione adottata nell'ordinare un modello. Il menu a discesa fornisce tre opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Batch: attiva i campi di Riordinazione. ■ Immediato: indica che questo modello deve essere ordinato immediatamente. ■ Phantom: questo modello non viene riordinato. I phantom sono segnaposto, o pseudo-parti, utilizzati per organizzare una raccolta di più elementi e rendere flessibile la definizione delle relazioni tra i componenti all'interno di un catalogo. Un phantom può essere considerato un tipo di livello ombrello per selezioni diverse di parti dello stesso tipo e non è di solito un elemento fisico.
Magazzino	Elenco di magazzini da cui ordinare.
Punto di riordinazione	Soglia per la riordinazione del modello. Quando la quantità indicata nel campo Disponibile scende al di sotto di questo valore, viene ordinata la quantità indicata nel campo Quantità di riordinazione. Per attivare questo campo, il campo Tipo di riordinazione deve essere impostato su Batch.
Quantità di riordinazione	Quantità ordinata quando la quantità Disponibile scende al di sotto del Punto di riordinazione. Per attivare questo campo, il campo Tipo di riordinazione deve essere impostato su batch.
Gruppo di acquisto	Indica un acquirente o un gruppo di acquirenti responsabili di alcune attività. Un gruppo di acquisto è responsabile a livello interno dell'approvvigionamento di alcuni tipi di materiale. Ad esempio, il reparto IT acquista tutto il materiale relativo ai computer, mentre il reparto Attrezzature gestisce l'approvvigionamento delle forniture per ufficio.

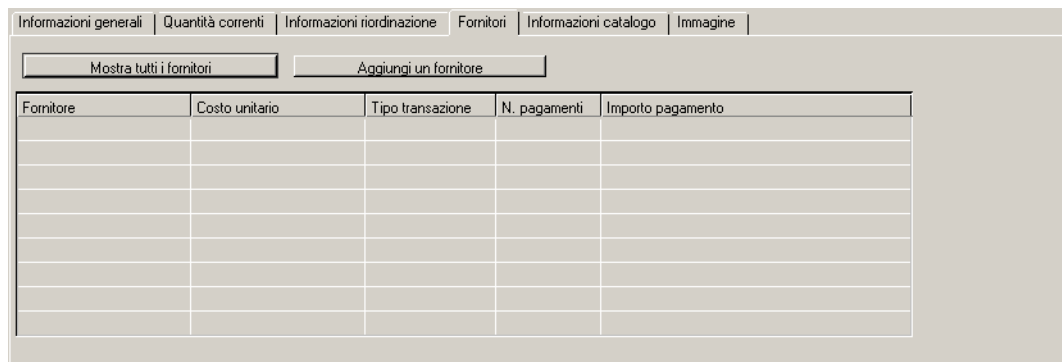
Campo	Descrizione
Gruppo materiali	Classifica i materiali simili all'interno di un'azienda. Questo campo tiene traccia delle categorie di materiale definite dall'utente. Ad esempio, è possibile che vi siano diverse classificazioni per attrezzature di produzione o materiali di costruzione. Una grande azienda, composta da diverse divisioni commerciali, può usare questo campo per rendere visibile uno stock esclusivo di una divisione solo ai membri della divisione stessa.
Consuma disponibilità	Campo logico che consente l'esaurimento dell'inventario per questo modello. Selezionare questa casella se l'inventario disponibile deve essere consumato quando gli Elementi riga preventivo vengono elaborati nell'applicazione <code>ocmo.create.order</code> . La casella non è selezionata come impostazione predefinita. Questa casella non è selezionata per apparecchiature non inventariate.
Combina	Campo logico che controlla l'elaborazione degli Elementi riga preventivo. Selezionare questa casella se le quantità degli Elementi riga preventivo vengono unificate durante la loro elaborazione in un unico Elemento riga ordine. Se questa casella non è selezionata, vengono creati un Ordine e un Elemento riga ordine esclusivi per ciascun Elemento riga preventivo. Questa casella non è selezionata come impostazione predefinita.
Rileva ricezione	Campo logico che controlla il rilevamento della ricezione di questo modello.

Nota: Il file *model* comprende anche numerosi dati di definizione catalogo per ogni modello, inclusi i componenti, le dipendenze, le condizioni di parti e componenti, approvazioni e avvisi correlati e regole di ricezione e invio. Per dettagli in merito ai campi di configurazione del catalogo all'interno del file *model*, vedere il manuale *ServiceCenter Request Management* (in inglese).

I dati del file *Model* possono anche essere visualizzati utilizzando moduli alternativi. In particolare, il modulo *ocmco.detail* consente di definire e visualizzare condizioni dettagliate in merito a parti e componenti di catalogo piuttosto che semplici condizioni true/false. Per utilizzare una vista alternativa, fare clic su *Viste* nella barra di sistema, quindi selezionare la vista desiderata.

Scheda Fornitori

La scheda Fornitori consente di accedere a tutti i fornitori che offrono servizi per questo componente. La ricerca viene eseguita sul file modelvendor ed è basata sul numero parte del record del modello corrente.



Fornitore	Costo unitario	Tipo transazione	N. pagamenti	Importo pagamento

Figura 2-15: Informazioni sui fornitori nel file model

Scheda Catalogo

La scheda Informazioni catalogo mostra le definizioni dei componenti di Gestione richieste sulla base del numero parte del record del modello corrente. Per ulteriori informazioni sui campi di questa scheda, vedere *Gestione richieste*.

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Ricerca di record model]' window. The 'Informazioni sul modello' section is active, with the 'Informazioni catalogo' tab selected. The 'Informazioni catalogo' section contains the following fields:

- Categoria ER:
- Sequenza:
- Reparto assegnato:

Below these fields are two tables:

Componenti

Gruppo	Numero parte	Descrizione	Quantità	Categoria	Tipo opzione

Dipendenze

Nome gruppo	Dipendente da	Tipo dipendenza

At the bottom of the window, the status bar shows 'Pronto' and 'inserimento model_g(db.search) [UP]'.

Figura 2-16: Definizioni dei componenti di Gestione richieste

Campo	Descrizione
Categoria ER	Consente di raggruppare voci simili sotto un nome comune. Questi dati provengono da Gestione richieste. Questo campo è obbligatorio.
Reparto assegnato	Campo utilizzato per assegnare un gruppo a una parte.
Sequenza	Sequenza definibile dall'utente utilizzata per ordinare gli elementi nel processo di selezione catalogo di Gestione richieste. I numeri di sequenza presentano un ordine ascendente in cui gli spazi vengono per primi.

Scheda Software

La scheda Software visualizza informazioni relative alle licenze e all'installazione del software. Usare questa scheda solo se i dati contenuti nel campo **Categoria ER** della scheda Catalogo fanno riferimento a una licenza software o a un'installazione di software. Per informazioni dettagliate su questa scheda, consultare la *Guida per l'amministratore delle applicazioni*.

Scheda Immagine

La scheda Immagine (Figura 2-17) è un contenitore OLE per immagini bitmap. Per istruzioni sull'inserimento e sulla gestione di tali immagini, vedere *File allegati e contenitori OLE* a pagina 61.



Figura 2-17: Contenitore OLE per immagini bitmap del componente

Menu Opzioni - Record di modello attivo

Il menu Opzioni di un record di modello attivo contiene opzioni che appartengono esclusivamente al file model. Per una descrizione delle opzioni disponibili in un modulo vuoto di un record di modello, vedere *Voci del menu Opzioni* a pagina 119.

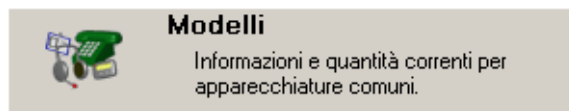
Campo	Descrizione
Stampa	Stampa il record corrente su una stampante del server.
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella tabella di validità di ServiceCenter.

Campo	Descrizione
Esporta/scarica	Consente di esportare il record in un file per importarlo in un foglio di calcolo, oppure fornisce opzioni per scaricare il DBdict o preparare una query per selezionare record da scaricare.
Query IR	Consente di accedere all'applicazione IR (Information Retrieval) Expert di ServiceCenter.
Espandi matrice	Visualizza una finestra separata con una versione espansa della matrice evidenziata, consentendo di inserire o rimuovere valori nella matrice stessa.
Summarize (Riepiloga)	Riepiloga le definizioni correnti di principale/componente in una matrice che mostra in sintesi i rapporti tra i vari record di modello.
Take Inventory (Esegui inventario)	Esegue l'applicazione model.take.inventory per cercare nel file del campo File di configurazione tutti gli elementi dell'inventario che hanno lo stesso Numero parte e calcola i totali in base allo Stato (installato, riservato, disponibile, non disponibile); quindi calcola nel file ocml il numero relativo ai campi in ordinazione, in richiesta e ricevuto.

Eliminazione di un record di modello

Per eliminare un record di modello esistente:

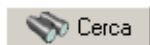
- 1 Scegliere la scheda Supporto nel menu iniziale dell'amministratore del sistema.
- 2 Fare clic su **Modelli**.



Verrà visualizzato un record di modello (**model**) vuoto.

- 3 Selezionare un record esistente utilizzando la seguente procedura:
 - a Immettere qualunque informazione sul record desiderato nei campi disponibili e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**, oppure
 - b Fare clic su **Cerca** e selezionare un record dall'elenco dei record dei modelli visualizzato nella parte superiore del modulo.

Verrà visualizzato il record richiesto.





- 4 Fare clic su **Elimina** o premere F6.

Verrà visualizzato un modulo che chiederà di confermare l'eliminazione del record.

- 5 Per confermare l'azione, fare clic su **Sì**.

Verrà richiesto di selezionare gli elementi corretti da eliminare dalla finestra di dialogo Visualizzazione di riepilogo delle relazioni Principale/Componente di Gestione richieste (ocmo.smry.g) (pagina 104).

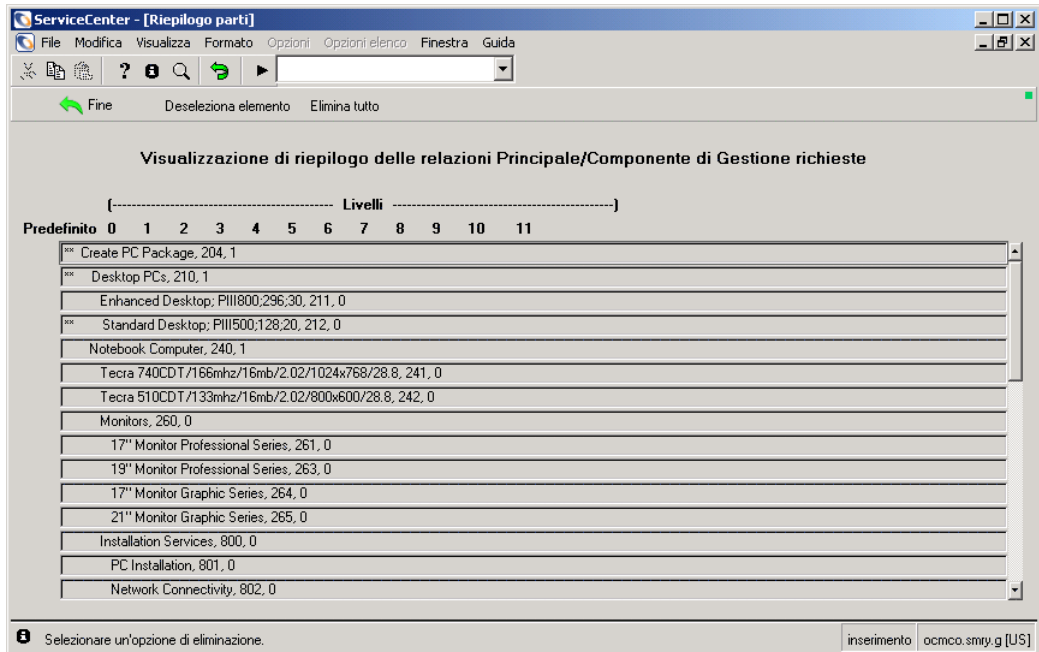


Figura 2-18: Elenco delle relazioni Principale/Componente

Questa schermata consente di eliminare tutti i componenti associati all'elemento, che potrebbe essere l'elemento principale di diversi elementi correlati.

- **Deselezione elemento** rimuove l'elemento dalla riga in cui si trova il cursore, lasciando tutti gli altri elementi nell'elenco di eliminazione.
- **Elimina tutto** consente di proseguire il processo di eliminazione, rimuovendo tutti gli elementi rimanenti nell'elenco.

- 6 Rimuovere tutti gli elementi che non si desidera eliminare, quindi fare clic su **Elimina tutto**.

Verrà visualizzato il modulo Definizioni componenti di Gestione richieste in modalità di consultazione come finestra di conferma per ogni elemento secondario, nel caso in cui debbano essere eliminati più elementi.

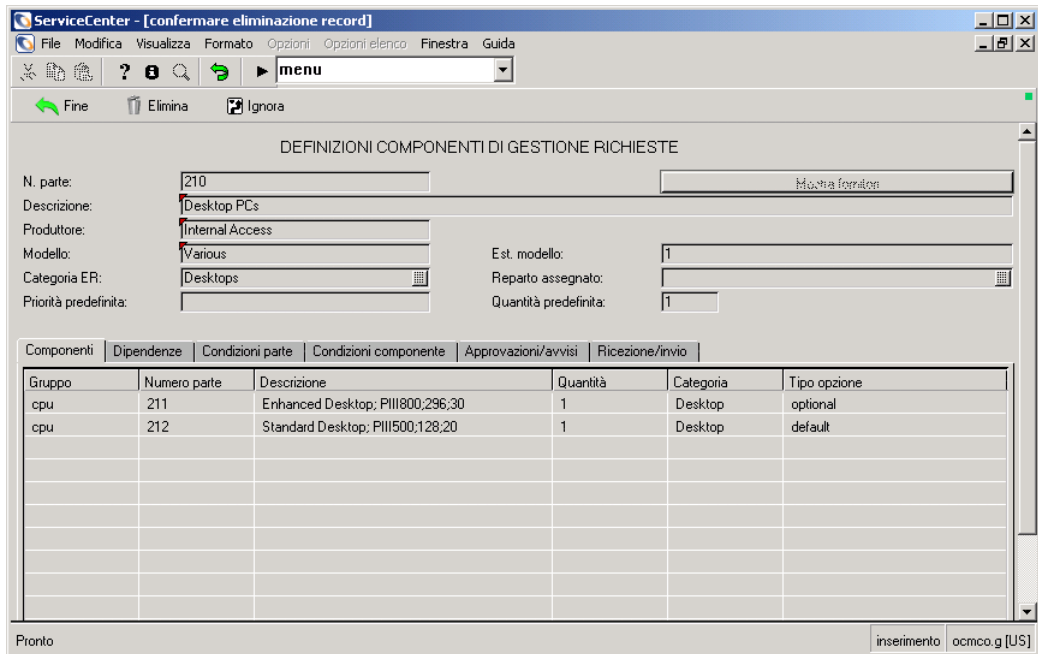


Figura 2-19: Modulo Definizioni componenti

- 7 Fare clic su **Elimina** per ciascun elemento.

Un messaggio nella barra di sistema indicherà: *Eliminazione parte <numero> riuscita*. Fare clic su **Elimina** per eliminare altri componenti correlati.

File vendor

ServiceCenter contiene un file **vendor** che memorizza i record di fornitori, produttori e appaltatori. Questi dati sono collegati a numerosi file correlati, come i file preventivi, ordini ed elementi riga di Gestione richieste, in cui le informazioni vengono collocate nel campo **Fornitore**. Questo file è anche 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*, ad esempio.

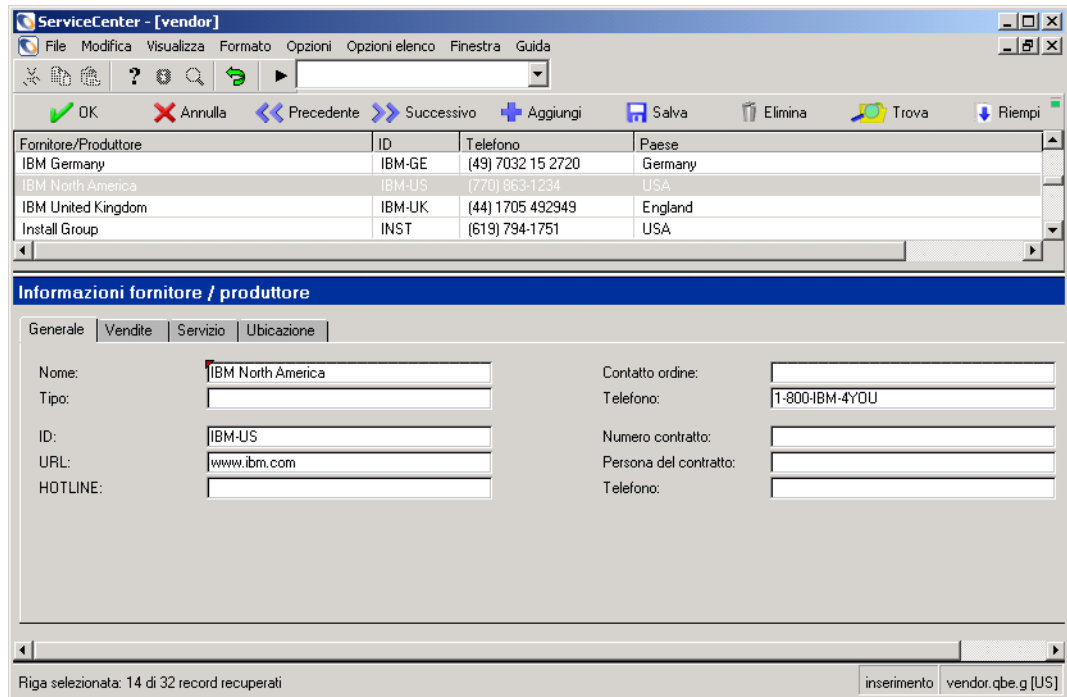


Figura 2-20: Record Fornitore

Campi di intestazione

I campi del record fornitore contengono le informazioni necessarie per contattare e lavorare con un fornitore o un produttore. I campi obbligatori sono evidenziati.

Campo	Descrizione
Fornitore/ Produttore	Nome del venditore, produttore, appaltatore, provider di servizi e così via.
ID	Identificativo alfanumerico univoco assegnato a questo record fornitore nel database di ServiceCenter.
Telefono	Numero di telefono del fornitore/produttore.
Paese	Nazione in cui si trova il fornitore/produttore.

Campi della scheda Generale

Generale | Vendite | Servizio | Ubicazione

Nome: Contatto ordine:

Tipo: Telefono:

ID: Numero contratto:

URL: Persona del contratto:

HOTLINE: Telefono:

Figura 2-21: Scheda Generale del record fornitore

Campo	Descrizione
Nome	Nome del venditore, produttore, appaltatore, provider di servizi e così via. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Campo facoltativo che definisce il tipo di servizio messo a disposizione dal fornitore.
ID	Identificatore alfanumerico univoco assegnato a questo record fornitore nel database di ServiceCenter.
URL	Indirizzo del sito Web del fornitore.
HOTLINE	Numero di telefono dell'assistenza tecnica.

Campo	Descrizione
Contatto ordine	Rappresentante del fornitore.
Telefono	Numero di telefono del contatto riportato nel campo Contatto ordine.
Numero contratto	Numero del contratto di servizio.
Persona del contratto	Contatto che rappresenta il fornitore nel contratto di servizio.
Telefono	Numero di telefono del contatto riportato nel campo Persona del contratto.

Campi della scheda Vendite

Generalmente, la scheda 'Vendite' è visualizzata con i seguenti campi:

- Responsabile commerciale:
- Telefono:
- Agente di vendita:
- Telefono:
- Orario d'ufficio - dalle: alle

Figura 2-22: Scheda Vendite del record fornitore

Campo	Descrizione
Responsabile commerciale	Nome del responsabile dell'ufficio commerciale di questo fornitore.
Telefono	Numero di telefono del responsabile commerciale.
Agente di vendita	Rappresentante del fornitore verso la propria azienda.
Telefono	Numero di telefono dell'agente di vendita.
Orario d'ufficio	Orario di lavoro dell'agente di vendita.

Campi della scheda Servizio

Generalmente, la scheda 'Servizio' è divisa in due sezioni principali:

- Informazioni servizio:** Contiene campi per il tecnico (nome, telefono, cercapersone) e l'orario di assistenza (dalle... alle...). Inoltre, include campi per la reperibilità dopo l'orario di lavoro (telefono e responsabile).
- Procedure di passaggio a livello superiore:** Una grande area di testo per descrivere le procedure da seguire in caso di mancata risoluzione del problema.

Figura 2-23: Scheda Servizio del record fornitore

Campo	Descrizione
Tecnico	Contatto nel reparto assistenza.
Telefono	Numero di telefono del tecnico.
Cercapersone	Numero di cercapersone del tecnico.
Orario	Orario del reparto di assistenza.
Reperibilità dopo orario di lavoro	Contatto per l'assistenza al di fuori dell'orario di lavoro.
Telefono	Numero di telefono del contatto.
Responsabile	Responsabile del reparto di assistenza.
Telefono	Numero di telefono del responsabile.
Procedure di passaggio a livello superiore	Misure necessarie per richiedere l'intervento dell'assistenza o trasferire i problemi al livello superiore in caso di mancata risoluzione.

Campi della scheda Ubicazione

The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top containing 'Generale', 'Vendite', 'Servizio', and 'Ubicazione'. The 'Ubicazione' tab is active. Below the tab, the title 'Ubicazione' is displayed. The form contains the following fields:

- Indirizzo:** A scrollable text box containing '1133 Westchester Avenue'. Below it are two smaller boxes: 'White Plains' and 'NT 10604'.
- Paese:** A dropdown menu showing 'USA'.
- Telefono:** A text box containing '(770) 863-1234'.
- FAX:** A text box containing '(770) 863-3030'.
- E-mail:** A text box containing 'askibm@vnet.ibm.com'.
- Fornitore:** A checkbox that is checked.
- Produttore:** A checkbox that is unchecked.

Figura 2-24: Scheda Ubicazione del record fornitore

Campo	Descrizione
Indirizzo	Matrice scorrevole con indirizzo di posta del fornitore, città, stato e codice postale della sede del fornitore.
Paese	Nazione in cui si trova il fornitore.
Telefono	Numero di telefono del fornitore.
FAX	Numero di fax del fornitore.
E-mail	Indirizzo di posta elettronica del fornitore.
Fornitore	La selezione di questa casella di controllo indica che si tratta di un record fornitore.
Produttore	La selezione di questa casella di controllo indica che si tratta di un record produttore.

File company

Le informazioni societarie contenute nel file **company** vengono utilizzate in ServiceCenter per compilare moduli e convalidare campi, come quelli di Gestione contratti. A differenza del *record società* che registra dettagli relativi alla propria azienda, il file **company** contiene informazioni di base sull'ubicazione e sui contatti relative ad altre società con le quali si hanno rapporti contrattuali.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [Società: 00000004]". The window contains a menu bar (File, Modifica, Visualizza, Formato, Opzioni, Opzioni elenco, Finestra, Guida) and a toolbar with various icons. Below the toolbar is a table with the following data:

Codice società	Nome società	ID cliente	Cliente dal	Città	Stato	Paese
DEFAULT	Default Company	00000001	01/01/99 00:00:00			
PRGN	Peregine Systems, Inc.	00000002	01/01/85 00:00:00	San Diego	CA	USA
ACME	ACME, INC.	00000003	01/01/99 00:00:00	San Diego	CA	USA
GENERICOM	Genericom Computer Resources	00000004	06/01/95 00:00:00	Chicago	IL	USA

Below the table is a section titled "Informazioni società" with the following fields:

- ID cliente: 00000004
- Codice società: GENERICOM (with a "Contatti" button)
- Nome società: Genericom Computer Resources
- SLA predefinito per la società: GEN Bronze (dropdown)
- Cliente dal: 06/01/95 00:00:00
- Indirizzo: 753 E. Northwest Highway
- Città/Provincia/Codice postale: Chicago | IL | 60004
- Paese: USA
- Numero telefono: (800) 555-6899
- Numero fax: (888) 555-1551
- Responsabile assistenza: MANAGER1
- Responsabile fornitura assistenza: SM 1
- Mostra società negli elenchi multi-società: Si (dropdown)
- Mostra sempre società negli elenchi: Si (dropdown)
- Elemento interessato OBBLIGATORIO:

At the bottom of the form, it says "Riga selezionata: 4 di 4 record" and "inserimento company.g [S]".

Figura 2-25: Informazioni sulla società—organizzazioni esterne

Campi del file company

I pulsanti **Contatti** e **Visualizza** su questo modulo fanno passare rispettivamente ai moduli *contacts.g* e *sla.edit*.

Campo	Descrizione
ID cliente	Numero univoco assegnato alla società per l'identificazione. Questo campo è obbligatorio.
Codice società	Identificatore univoco (definibile dall'utente) per questa società. Fare clic su Contatti per scorrere i record dei contatti.
Nome società	Nome completo della società. Questo campo è obbligatorio.
SLA predefinito per la società	Contratto sul livello di servizio predefinito per questa società. Collega l'incidente all'SLA su questo record società.
Cliente dal	Data in cui la società in questione è diventata cliente.
Indirizzo	Indirizzo della società.
Città/Provincia/ Codice postale	Città/provincia/codice postale da utilizzare come indirizzo della società.
Paese	Codice o nome del paese da utilizzare come indirizzo postale.
Numero telefono	Numero di telefono principale della società.
Numero fax	Numero di fax della società.
Mostra società negli elenchi multi-società	Visualizza questa società in un elenco di società per sistemi configurati in modalità multi-società. Per ulteriori informazioni sulla modalità multi-società, vedere <i>Uso della modalità multi-società</i> a pagina 113.
Mostra sempre società negli elenchi	Vedere sopra.
Elemento interessato OBBLIGATORIO	Non utilizzato in questa versione di ServiceCenter.
Responsabile assistenza	Responsabile dell'assistenza per questa società. Il valore di questo campo può essere utilizzato per scopi di notifica.
Responsabile fornitura assistenza	Responsabile della fornitura dell'assistenza per questa società, se diverso dal responsabile dell'assistenza. Il valore di questo campo può essere utilizzato per scopi di notifica.

Uso della modalità multi-società

L'esecuzione di ServiceCenter in modalità multi-società consente agli Help Desk di gestire più facilmente i dati per più società o reparti. I dati relativi ad una società vengono isolati mediante collegamenti e moduli personalizzati in combinazione con la modalità multi-società. Ciò consente di visualizzare solo le selezioni relative a una specifica società quando si apre un ticket o si generano fatture e report per una società specifica.

Ad esempio, un analista dell'Help Desk che gestisce più società può aprire un nuovo report di chiamata in base alle informazioni sul cliente ricevute. Se ServiceCenter viene eseguito in modalità multi-società, l'analista visualizzerà solo i dati relativi alla società di quel cliente specifico. Se ServiceCenter *non* viene eseguito in modalità multi-società, l'analista visualizzerà i dati relativi a tutte le società gestite dall'Help Desk.

È possibile isolare ulteriormente i dati e aumentare la sicurezza utilizzando la modalità multi-società con la funzione Mandanten. Per ulteriori informazioni su questa funzionalità, vedere [Protezione database Mandanten](#) a pagina 309.

Per impostare ServiceCenter per l'esecuzione in modalità multi-società, selezionare **Esegui in modalità multi-società** nella scheda Altro del Record società di sistema. Per informazioni dettagliate su questa scheda, vedere [Scheda Altro](#) a pagina 215.

File dept

Il file dept registra dati di base sui vari reparti della propria azienda, inclusi gli SLA (contratti sul livello di servizio) interni applicabili a un determinato reparto. I record dei reparti sono accessibili da altri file di ServiceCenter con la funzione Riempi.

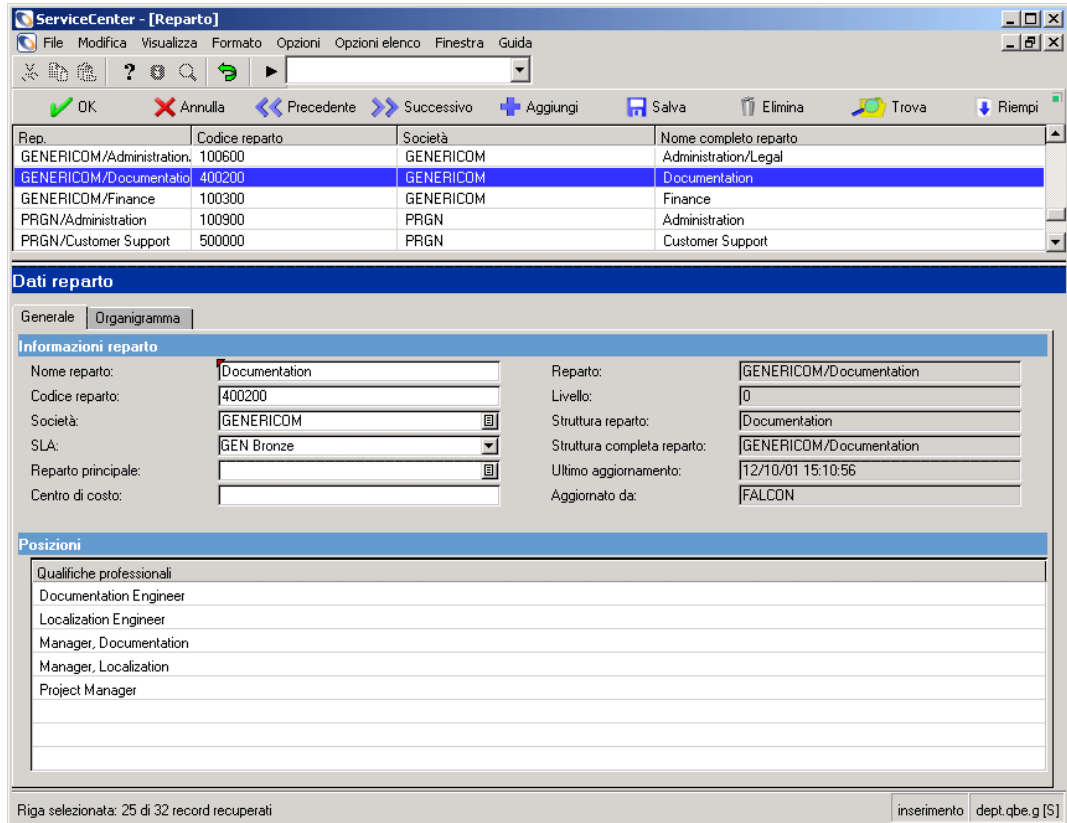


Figura 2-26: Record dei reparti

Campi della scheda Informazioni reparto

Campo	Descrizione
Reparto	Nome univoco del reparto composto dal codice società e dal nome del reparto stesso. Il valore di questo campo viene compilato automaticamente dal sistema ed è di sola lettura. Questo campo viene impostato nell'applicazione trigger.dept.structure nella finestra set.final e fornisce un identificativo univoco per il record. Questo campo non deve essere modificato dagli utenti.
Nome reparto	Nome completo del reparto. Questo campo è obbligatorio.
Codice reparto	Numero di identificazione univoco del reparto, assegnato dalla persona che crea il record. È possibile utilizzare qualsiasi combinazione di caratteri alfanumerici.
Società	Codice società univoco definibile dall'utente ricavato dal file company.
SLA	SLA relativo al reparto.
Reparto principale	Reparto principale di riferimento per i contratti sul livello di servizio (SLA). Il valore di questo campo è composto dal codice società e dal nome reparto.
Struttura reparto	Definisce la struttura del reparto al di sotto del reparto principale. Ad esempio, il valore di questo campo potrebbe indicare il gruppo di documentazione del reparto Ricerca e Sviluppo: Ricerca & Sviluppo/Documentazione
Struttura completa reparto	Intera struttura gerarchica del reparto, compreso il codice società e un sottogruppo di reparto. Il valore di questo campo potrebbe essere: PRGN/Ricerca & Sviluppo/Documentazione
Ultimo aggiornamento	Data dell'ultimo aggiornamento del record del reparto.
Aggiornato da	Nome della persona che ha eseguito l'ultimo aggiornamento del record.

Scheda Organigramma

La scheda Organigramma è un contenitore OLE in cui è possibile inserire un organigramma del reparto. Non tutti gli oggetti OLE possono essere inseriti; sono valide solo le immagini bitmap. Creare il grafico in un'altra applicazione (ad esempio MS Word o Visio) e salvarlo come bitmap (.bmp).

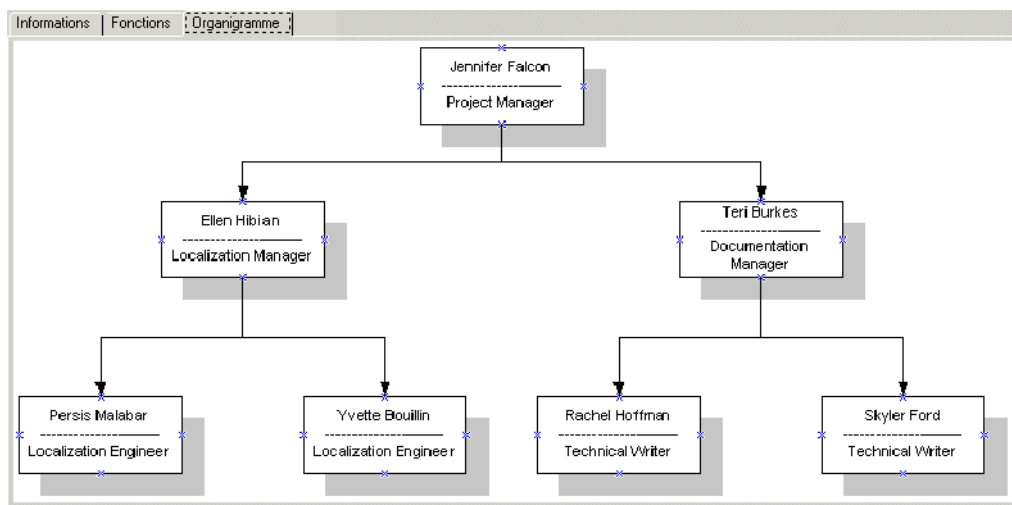


Figura 2-28: Scheda Organigramma

Inserimento di un'immagine

Per inserire l'immagine bitmap di un organigramma:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cornice vuota della scheda Organigramma.

Verrà visualizzato un menu di scelta rapida (Figura 2-29 a pagina 118).

Nota: Se il menu non viene visualizzato, provare a fare clic con il puntatore all'esterno della cornice, quindi tornare al suo interno.

- 2 Tenendo premuto il pulsante del mouse, selezionare l'opzione **Inserisci bitmap**.

Verrà visualizzata una finestra di dialogo per selezionare un'immagine.

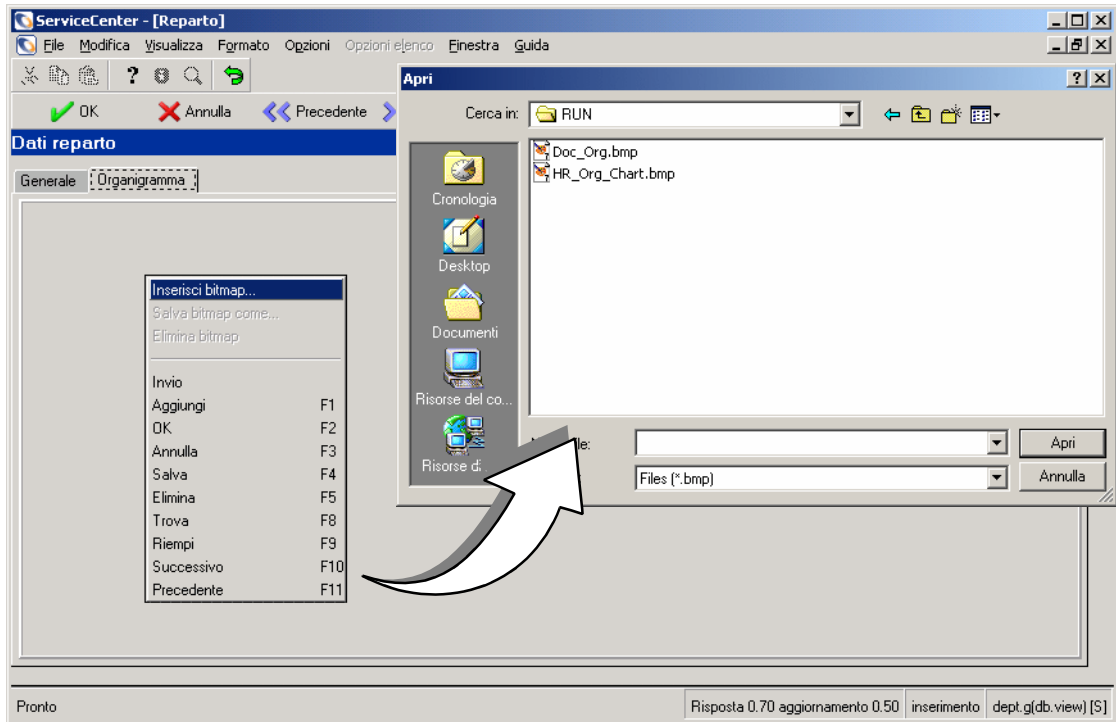


Figura 2-29: Menu di scelta rapida e finestra di dialogo per la selezione di un'immagine bitmap—Scheda Organigramma

- 3 Selezionare il file della bitmap (.bmp) da visualizzare nella scheda.
ServiceCenter cercherà il file nella directory Run come posizione predefinita.
- 4 Fare clic su **Apri** per inserire l'immagine.

Nota: Non è necessario fare clic su **Salva**. L'immagine viene salvata automaticamente insieme al record.

Eliminazione di un'immagine

Per eliminare l'immagine di un organigramma da un record di reparto:

- 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'immagine bitmap della scheda Organigramma.

Verrà visualizzato un menu di scelta rapida.

Nota: Se il menu non viene visualizzato, provare a fare clic con il puntatore all'esterno della cornice, quindi tornare al suo interno.

- 2 Tenendo premuto il pulsante del mouse, selezionare l'opzione **Elimina bitmap**.

L'immagine bitmap verrà eliminata dalla scheda.

Nota: Non è necessario fare clic su Salva per salvare le modifiche. Se si seleziona questa opzione, l'immagine viene eliminata definitivamente dal record.

Voci del menu Opzioni

Le voci del menu **Opzioni** sono identiche in tutti i moduli dei file di supporto, ad eccezione del menu **Opzioni** di un record di modello attivo. Per un approfondimento sulle opzioni disponibili nei record di modello, vedere *File model* a pagina 93.

Tutti i file di supporto di questo capitolo hanno diverse voci nel menu **Opzioni**, a seconda che sia visualizzato un record vuoto o attivo.

Menu Opzioni—record vuoto

Campo	Descrizione
Cancella	Cancella i dati immessi nel modulo.
Ripristina	Ripristina i valori precedenti dei campi. Questa opzione è disponibile solo nel modulo iniziale nel quale vengono immessi i dati.
Ricerca avanzata	Consente di visualizzare una finestra di ricerca che permette di scrivere una query personalizzata e di ordinare i risultati in base a campi codificati.
Query IR	Consente di accedere all'applicazione IR Expert di ServiceCenter.
Esporta/scarica	Consente di esportare il record in un file, per importarlo in un foglio di calcolo, oppure di scaricare questo set di dati per caricarlo in un altro sistema ServiceCenter. In pratica, è possibile esportare le informazioni verso qualsiasi prodotto con supporto DDE (Dynamic Data Exchange).
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella tabella di validità di ServiceCenter.
Reimposta	<p>Elimina tutti i record del file corrente.</p> <hr/> <p>Avviso: Non utilizzare l'opzione Reimposta a meno che non si desideri eliminare tutti i record nel file corrente.</p> <hr/>
Rigenera	Rigenera gli indici per il file corrente.
Apri Inbox	Consente all'utente di selezionare una query predefinita (Inbox) per eseguire ricerche sul file.
Espandi matrice	Visualizza una finestra separata con una versione espansa della matrice evidenziata, consentendo di inserire o rimuovere valori nella matrice stessa.

Menu Opzioni—record attivo

Campo	Descrizione
Stampa	Stampa il record corrente sulla stampante predefinita dell'utente.
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella tabella di validità di ServiceCenter.
Esporta/scarica	Consente di esportare il record in un file, per importarlo in un foglio di calcolo, oppure di scaricare questo set di dati per caricarlo in un altro sistema ServiceCenter. In pratica, è possibile esportare le informazioni verso qualsiasi prodotto con supporto DDE (Dynamic Data Exchange).
Query IR	Consente di accedere all'applicazione IR Expert di ServiceCenter.
Espandi matrice	Visualizza una finestra separata con una versione espansa della matrice evidenziata, consentendo di inserire o rimuovere valori nella matrice stessa.

Voci del menu Opzioni elenco

Il menu Opzioni elenco contiene le opzioni relative agli elenchi di record e agli elenchi QBE. Le Opzioni elenco sono disponibili nei file di supporto solo quando è attivo un elenco.

Campo	Descrizione
Aggiunta multipla	Consente di modificare i record selezionati in un file e di aggiungerli al database, lasciando i record originali al loro posto. Un esempio di questa procedura potrebbe essere la preparazione di un elenco di record PC dal file device per esportarlo in un altro sistema. Se il nuovo sistema richiede un prefisso di identificazione per ciascun PC, l'opzione aggiunta multipla può aggiungere al database record PC duplicati che hanno questo prefisso. È possibile quindi trovare con una query il nuovo sottoinsieme, che può essere esportato in un file esterno utilizzando l'opzione di scaricamento multiplo.
Aggiornamento multiplo	Consente di aggiornare tutti i record in un file. Questa procedura sovrascrive i record originali. Un esempio di questa procedura potrebbe essere l'aggiornamento dei numeri di parte nel file dei modelli per riflettere un nuovo schema di identificazione.
Eliminazione multipla	Consente di eliminare tutti i record che appaiono in un elenco dei record (o QBE). Eseguire una query per un determinato sottoinsieme di record e selezionare l'eliminazione multipla. Verrà richiesto di confermare l'operazione.
Scaricamento multiplo	Consente di scaricare in un file esterno tutti i record che appaiono in un elenco di record o QBE.
Conta	Conta i record che appaiono in un elenco di record o QBE. Il totale verrà visualizzato in una finestra di messaggio popup.
Stampa elenco	Consente di stampare l'elenco di record/QBE oppure tutti i record.
Aggiorna	Aggiorna la visualizzazione dell'elenco dei record o QBE.
Modifica colonne	Consente di modificare le intestazioni delle colonne di un elenco di record o QBE (vedere <i>Intestazioni di colonne</i> a pagina 46).

Campo	Descrizione
Esporta in Excel	<p>Esporta tutti record che appaiono in un elenco di record o QBE direttamente in Microsoft Excel. In pratica, è possibile esportare le informazioni verso qualsiasi prodotto con supporto DDE (Dynamic Data Exchange). La funzione DDE richiede l'uso di Excel 95 o versione successiva.</p> <p>Nota: Questa opzione è disponibile solo su client Windows.</p>
Esporta in file di testo	<p>Esporta tutti record che appaiono in un elenco di record o QBE direttamente in un file esterno in formato testo. Specificare un nome file e un delimitatore di testo nella finestra di dialogo visualizzata. Il file viene esportato nella directory RUN dell'installazione del proprio client. Questa opzione non è compresa nel supporto DDE e può essere eseguita dai client che non utilizzano Windows.</p>

3 | Controllo protezione e accesso utenti

CAPITOLO

Panoramica

L'amministratore del sistema ha il compito di gestire gli utenti del sistema mediante l'aggiunta, la modifica e la manutenzione di file di utenti, record operatore e profili, e di concedere agli utenti diritti di accesso al sistema.

L'amministratore del sistema concede l'accesso a tre livelli: accesso al sistema (livello di menu) e accesso alle applicazioni e alle funzionalità all'interno delle applicazioni di ServiceCenter (parametri di abilitazione). La protezione relativa agli utenti viene configurata nelle Utilità di amministrazione centrale utilizzando il file *Operator*, contenente il nome di accesso, la password, i codici di abilitazione e il *record società di sistema*.

ServiceCenter viene fornito con diversi modelli di operatore predefiniti nel sistema che consentono di scegliere di utilizzare alcuni di questi utenti predefiniti per creare la propria base di utenti all'interno di ServiceCenter. A ciascun tipo di utente sono assegnati diritti di sistema e viste differenti, presentati dal corrispondente menu di avvio. Vedere *Modelli operatore* a pagina 186 per l'utilizzo dei modelli operatore predefiniti. Questo capitolo descrive le attività di gestione della base utenti di ServiceCenter, mostrando le modalità di aggiunta e di modifica di utenti e dei loro diritti di accesso.

Per istruzioni su come eseguire queste attività, consultare le seguenti sezioni.

- Impostazione di profili basati su *Ruolo utente* a pagina 126.
- *Aggiunta di utenti* a pagina 144.
- *Creazione di un record operatore* a pagina 144.
- Uso di *Parametri di abilitazione* a pagina 169.
- *Creazione di un menu di avvio* a pagina 174.
- *Creazione di un record di menu* a pagina 179.
- Modifica delle password degli utenti, *Password* a pagina 192.
- Modifica di un *Record società di sistema* a pagina 199.
- Uso della *Scheda Gruppi di assegnazione/messaggi* a pagina 224

Ruolo utente

La disponibilità di Ruoli utente preconfigurati facilita la definizione di ruoli operatore all'interno delle applicazioni di ServiceCenter. L'assegnazione di Ruoli utente è alla base dell'assegnazione di tipi di profilo utente per attribuire correttamente gli operatori in ognuna delle applicazioni di ServiceCenter. Quando si seleziona un Ruolo utente preconfigurato, le impostazioni del profilo applicazione relative a quel Ruolo utente determinano l'accesso e i privilegi di un utente all'interno di ciascuna applicazione di ServiceCenter, dall'utente di base con accesso limitato all'amministratore del sistema con accesso completo. Quando l'amministratore del sistema assegna un determinato Ruolo utente a un individuo o a un tipo di gruppo specifico, quel ruolo assume le impostazioni del profilo utente assegnato con privilegi e viste definiti nell'ambito di ogni applicazione e determina le attività che l'operatore sarà in grado di eseguire all'interno delle applicazioni di ServiceCenter.

Profili utente

Nei profili utente sono disponibili diversi livelli di accesso alle applicazioni, adatti ai diversi livelli degli utenti di ServiceCenter. Di seguito sono descritti i Profili utente preconfigurati di ServiceCenter, utilizzabili per l'assegnazione dei ruoli utente agli utenti di sistema.

Profilo utente	Privilegi
ADMIN (amministratore)	<p>Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste per concedere un accesso senza restrizioni per compiti di amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tutte le opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di report di chiamata, ticket di incidente e ticket di Analisi cause primarie. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Apertura e chiusura di preventivi e ordini all'interno di Gestione richieste. ■ Approvazioni. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
APPROVER (approvatore)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione richieste per accordare l'autorizzazione all'approvazione delle richieste di modifica e dei preventivi e ordini di Gestione richieste. Altri privilegi comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Opzioni di base, quali il conteggio record e le funzioni trova e notifica. ■ Tutte le opzioni di query. ■ Tutte le opzioni di stampa.
ASSET MANAGEMENT (gestione risorse)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche per gestire tutte le risorse di Gestione inventario e accordare un accesso senza restrizioni per compiti di amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tutte le opzioni di base, comprese l'apertura, l'aggiornamento, la visualizzazione e la chiusura di ticket di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Approvazione di modifiche nei gruppi di approvazione CA e ONSITE. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.

Profilo utente	Privilegi
CLIENT SECURITY (protezione client)	<p>Utilizzato in Gestione incidenti per accordare i seguenti diritti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Riapertura, registrazione, stampa ed esecuzione di query non efficienti.
COORDINATOR (coordinatore)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche, Gestione inventario e Gestione richieste per accordare l'accesso amministrativo per il coordinamento tra le richieste di modifica di Gestione modifiche e i preventivi e ordini di Gestione richieste. I privilegi comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tutte le opzioni di base, comprese l'apertura, l'aggiornamento e la visualizzazione di richieste di modifica, preventivi e ordini. ■ Approvazioni e precedenze. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
DEFAULT (predefinito)	<p>Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste per accordare i seguenti diritti di accesso e privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Visualizzazione, registrazione, trova, riempimento, notifica, conteggio, ricerca, precedenza, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati per report di chiamata, ticket di incidente, ticket di Analisi cause primarie, richieste di modifica, preventivi e ordini. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ All'interno di Gestione modifiche, tutte le opzioni di base, oltre a tutte le opzioni di approvazione, stampa e query. ■ All'interno di Gestione richieste, la maggior parte delle opzioni di base, oltre a tutte le opzioni di approvazione e di stampa e alla maggior parte delle opzioni query.
EMERGENCY GROUP (gruppo emergenza)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche per velocizzare una modifica all'interno dell'applicazione. Sono accordate tutte le opzioni di base, di approvazione, di stampa e di query.</p>

Profilo utente	Privilegi
FACILITIES (attrezzature)	<p>Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per coordinare le attività relative alle attrezzature. Sono accordati i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La maggior parte delle opzioni di base, comprese visualizzazione, registrazione, trova, riempimento, notifica, conteggio, ricerca, precedenza, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati per ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Approvazioni senza precedenza. ■ Tutte le opzioni di query e di stampa. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter.
FIELD ENG	<p>Utilizzato in Gestione incidenti per accordare i seguenti diritti e privilegi di accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alcune delle opzioni di base, comprese visualizzazione, registrazione, trova, riempimento, notifica, conteggio, ricerca, precedenza, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati per ticket di incidente. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter.
HELPDESK	<p>Utilizzato in Gestione modifiche per accordare i seguenti diritti e privilegi di accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rilevazione avvisi. ■ Calcolo dei rischi. ■ Alcune delle opzioni di base, comprese visualizzazione, registrazione, trova, riempimento, notifica, salvataggio, conteggio, ricerca, precedenza, esecuzione di query non efficienti, revisione, ricerca di elementi principali modifiche, attività aperte e controllo duplicati per richieste di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Approvazioni senza precedenza. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
HELPDESK TECH	<p>Utilizzato in Gestione servizi e Gestione incidenti per accordare i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione, chiusura e disattivazione di ticket di incidente. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Riapertura, registrazione, stampa ed esecuzione di query non efficienti. ■ Accesso al database. ■ Creazione di nuove categorie.

Profilo utente	Privilegi
INITIATOR (iniziatore)	Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario e Gestione modifiche per accordare i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, visualizzazione, registrazione, trova, riempimento e notifica report e ticket di chiamata.■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter.■ Registrazione, stampa, conteggio ed esecuzione di query non efficienti.■ Creazione duplicati, nuove categorie e note.
ISP	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione, chiusura e disattivazione di ticket di incidente.■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Accesso al database.■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
ISPADMIN	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione, chiusura e disattivazione di ticket di incidente.■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Accesso al database.■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.■ Disattivazione e disattivazione multipla di ticket.■ Creazione di nuove categorie.

Profilo utente	Privilegi
LAN SUPPORT (assistenza LAN)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
M/F SUPPORT (Assistenza M/F)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione categorie, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
MANAGEMENT (gestione)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche per gestire tutte le richieste di modifica. Concede privilegi di accesso senza restrizioni per compiti di amministrazione, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tutte le opzioni di base, comprese l'apertura, l'aggiornamento, la visualizzazione e la chiusura di ticket di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Approvazione di modifiche nei gruppi di approvazione ASSET MANAGEMENT e CA. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.

Profilo utente	Privilegi
MASTER	Utilizzato in Gestione richieste, comprende i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Tutte le funzioni di base, escluse le attività di gestione database.■ Registro avvisi.■ Opzioni di approvazione, comprese approvazione, approvazione multipla, registro approvazioni, rivalutazione, reimpostazione e precedenza.■ Tutte le opzioni di stampa.■ Tutte le opzioni di query.
ONSITE SUPPORT (assistenza on site)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Alcune delle opzioni di base, tra cui apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente e richieste di modifica.■ Approvazioni per Gestione modifiche.■ Tutte le opzioni di stampa.■ Tutte le opzioni di query.
PROCUREMENT (approvvigionamento)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Alcune delle opzioni di base, tra cui apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente e richieste di modifica.■ Approvazioni per Gestione modifiche.■ Tutte le opzioni di stampa.■ Tutte le opzioni di query.
RECEIVER (ricevitore)	Utilizzato in Gestione richieste per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Alcune delle opzioni di base, tra cui apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di preventivi e ordini.■ Tutte le opzioni di approvazione.■ Tutte le opzioni di stampa.■ La maggior parte delle opzioni di query.

Profilo utente	Privilegi
REPLACEMENT (sostituzione)	<p>Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
REQUESTOR (richiedente)	<p>Utilizzato in Gestione richieste per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alcune delle opzioni di base, tra cui apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di preventivi e ordini. ■ Registrazione, riapertura, trova e riempimento. ■ Invio, riapertura, generazione ordini e così via. ■ Registro avvisi. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Alcune opzioni di query. ■ Nessuna opzione di approvazione disponibile.
REVIEWER (revisore)	<p>Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste per accordare i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alcune delle opzioni di base, tra cui verifica, chiusura, conteggio, trova ed elenco pagine. ■ Registro avvisi. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ La maggior parte delle opzioni di query. ■ Nessuna opzione di approvazione.
SEAGATE INFO	<p>Utilizzato in Gestione incidenti per accordare i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Consultazione. ■ Ricerca avanzata. ■ Stampa, viste e conteggio.

Profilo utente	Privilegi
SERVICE MANAGEMENT (gestione servizi)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alcune delle opzioni di base, tra cui avvisi, apertura, trova, riempimento, notifica e salvataggio di richieste di modifica. ■ Approvazioni. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
SERVICE TECH (tecnico servizio)	<p>Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La maggior parte delle opzioni di base, tra cui apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
SOFTWARE	<p>Utilizzato in Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Alcune delle opzioni di base, tra cui avvisi, apertura, trova, riempimento, notifica, salvataggio di richieste di modifica e Query IR. ■ Approvazioni. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
STANDARD	<p>Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La maggior parte delle opzioni di base, tra cui apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, trova, riempimento e stampa ticket. ■ Creazione nuove categorie e note, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.

Profilo utente	Privilegi
SYSADMIN	<p>Utilizzato in Gestione incidenti, Gestione servizi, Gestione inventario, Analisi cause primarie, Gestione modifiche e Gestione richieste per accordare i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di report di chiamata, ticket di incidente e ticket di Analisi cause primarie. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Apertura e chiusura di preventivi e ordini all'interno di Gestione richieste.
SYSTEMS ADMIN (amministratori sistemi)	<p>Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento e visualizzazione di ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca modifiche.
SYSTEMS SUPPORT (assistenza sistemi)	<p>Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.

Profilo utente	Privilegi
TECH (tecnico)	Utilizzato in Gestione inventario, Analisi cause primarie, Gestione modifiche e Gestione richieste... <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento e visualizzazione di ticket di Analisi cause primarie.■ Riapertura, trova e riempimento ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Creazione di Inbox personali.■ Approvazioni e avvisi all'interno di Gestione modifiche.■ Tutte le opzioni di query e di stampa all'interno di Gestione modifiche.■ Tutte le opzioni di approvazione e di stampa all'interno di Gestione richieste.■ La maggior parte delle opzioni di query all'interno di Gestione richieste.
TECH LEVEL 2 (tecnico livello 2)	Utilizzato in Analisi cause primarie per accordare i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento e visualizzazione di ticket di Analisi cause primarie.■ Riapertura, trova e riempimento ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Creazione di Inbox personali.
TELECOMS (telecomunicazioni)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente.■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Accesso al database.■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.

Profilo utente	Privilegi
TRAINING (formazione)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente.■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Accesso al database.■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
WAN SUPPORT (assistenza WAN)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: <ul style="list-style-type: none">■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente e richieste di modifica.■ Registrazione, riapertura, trova, riempimento e stampa ticket.■ Esecuzione di ricerche avanzate.■ Accesso al database.■ Creazione di duplicati, esecuzione di query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.■ Avvisi e approvazioni all'interno di Gestione modifiche.■ Tutte le opzioni di query e di stampa all'interno di Gestione modifiche.

Utilità di amministrazione centrale

Le Utilità di amministrazione centrale consentono di visualizzare e modificare gli utenti esistenti nel record operatore, nonché di modificare il record di contatto dell'utente, i gruppi di assegnazione e i gruppi messaggi da un'unica postazione centrale. Consentono inoltre all'amministratore del sistema di accedere alle funzioni di aggiunta di nuovi utenti e di impostazione dei controlli di protezione appropriati. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di utenti e sull'impostazione dei controlli di protezione, consultare le seguenti sezioni.

- *Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente* a pagina 140.
- *Aggiunta di utenti* a pagina 144.
- *Creazione di un record operatore* a pagina 144.
- *Parametri di abilitazione* a pagina 169.
- *Password* a pagina 192.
- *Record società di sistema* a pagina 199.
- *Amministrazione utenti* a pagina 219.

Consultare la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per maggiori informazioni sull'assegnazione di profili a ciascun utente per le applicazioni di ServiceCenter.

Esistono due modi per accedere alle funzioni delle Utilità di amministrazione centrale all'interno di ServiceCenter:

- Tramite i comandi inseriti in forma abbreviata nella **Riga di comando**.
- Tramite l'**opzione di menu**.

Accesso tramite riga di comando:

- ▶ Immettere cau nella riga di comando di qualsiasi menu.
- oppure -

Accesso da menu:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.
Verrà visualizzato il menu Informazioni/ Protezione/Insight.

- 3 Fare clic su **Amministrazione utenti** nella casella di gruppo *Protezione*.
Verrà visualizzato il menu Utilità di amministrazione centrale (Figura 3-1 a pagina 139).

Le schede del modulo mostrato nella Figura 3-1 rappresentano le opzioni utilizzabili dall'amministratore del sistema per gestire centralmente l'accesso e i privilegi degli utenti e per eseguire ricerche su contatti e operatori.

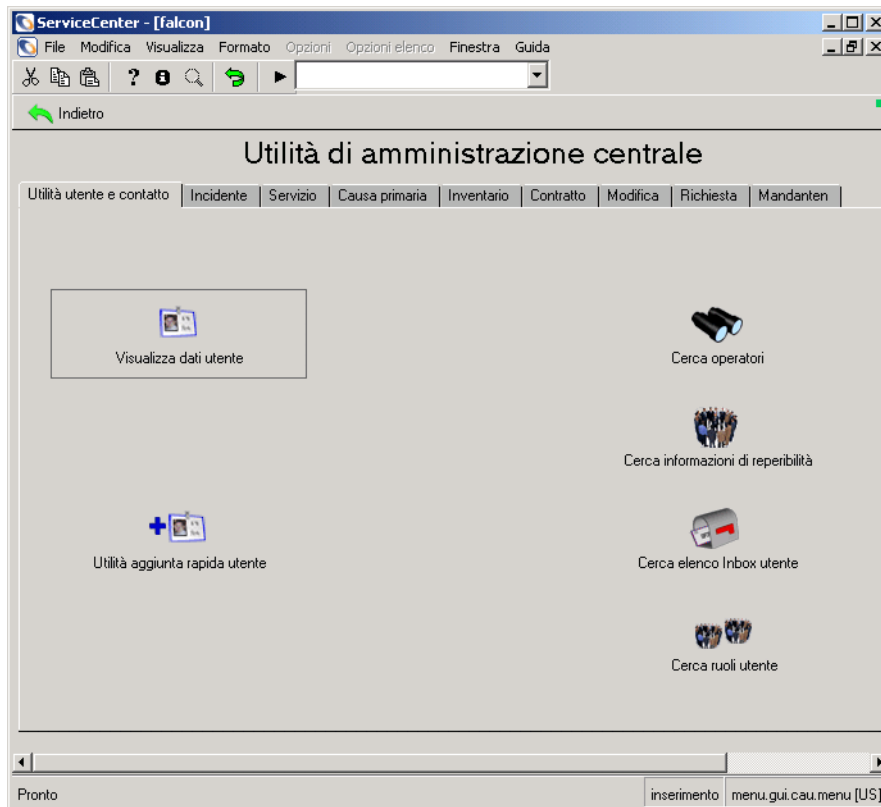


Figura 3-1: Menu iniziale di Utilità di amministrazione centrale

Utilità utente e contatto

Utilità	Descrizione
Visualizza dati utente	Consente di visualizzare e modificare utenti esistenti per l'aggiunta o la modifica di impostazioni di accesso e privilegi. Per informazioni dettagliate vedere la seguente sezione, <i>Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente</i> .
Utilità aggiunta rapida utente	Consente di aggiungere rapidamente nuovi utenti e relativi diritti di accesso alle applicazioni di ServiceCenter. Vedere <i>Utilità aggiunta rapida utente</i> a pagina 225 per informazioni dettagliate su come aggiungere rapidamente nuovi utenti e relativi contatti all'interno delle Utilità di amministrazione centrale.
Cerca operatori	Consente di ricercare operatori esistenti per selezionarne e modificarne i dati.
Cerca informazioni di reperibilità	Consente di ricercare informazioni di reperibilità esistenti per creare o modificare record di contatti.
Cerca elenco Inbox utente	Consente di ricercare elenchi Inbox utente esistenti.
Cerca ruoli utente	Consente di ricercare ruoli utente esistenti e visualizzare le abilitazioni di ciascun ruolo.

Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente

Visualizzare e modificare utenti esistenti per aggiungere o modificare impostazioni di accesso e privilegi all'interno dei seguenti record, profili e gruppi messaggi e di assegnazione.

- Utenti
- Contatti
- Profili di Gestione servizi
- Profili di Gestione incidenti
- Profili di Analisi cause primarie
- Profili di Gestione inventario/configurazione
- Profili di Gestione modifiche
- Profili di Gestione richieste
- Gruppi di assegnazione
- Gruppi messaggi di Gestione modifiche

Ciascuna scheda consente di visualizzare e modificare dati dell'utente per consentire di individuare facilmente dove sono necessarie modifiche alle informazioni dell'utente.

Per visualizzare e modificare utenti esistenti e le relative informazioni di protezione:

- 1** Fare clic su **Visualizza dati utente**.
- 2** Quando richiesto, selezionare un utente da visualizzare dall'elenco degli utenti esistenti.

Verranno visualizzate le informazioni sull'utente, come mostrato nella Figura 3-2. Questa schermata consente all'amministratore di vedere rapidamente che l'utente visualizzato, in questo caso *BOB.HELPDESK*, dispone di un profilo per Analisi cause primarie, Gestione servizi e Gestione incidenti. Questo utente avrà le stesse abilitazioni di Gestione servizi e Gestione incidenti di tutti gli altri membri dei gruppi HELPDESK. Tuttavia, l'accesso ad Analisi cause primarie di *BOB.HELPDESK* sarà definito in modo diverso dal suo profilo di Analisi cause primarie.

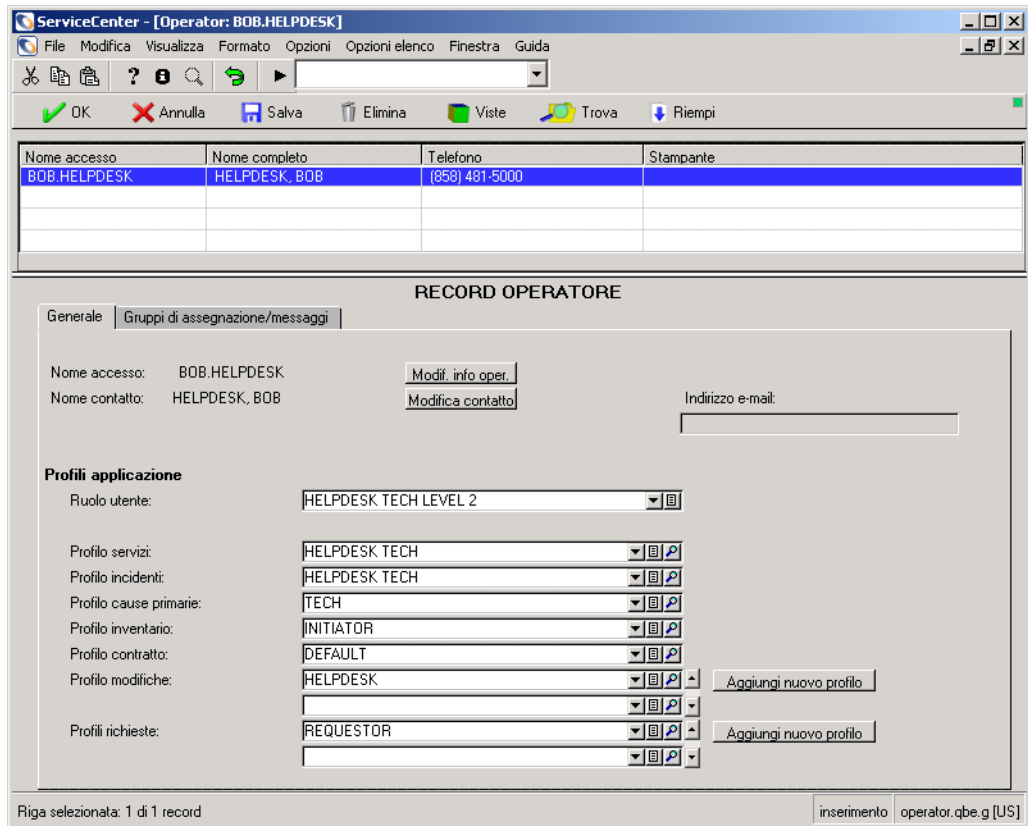


Figura 3-2: Visualizzazione e modifica di dati utente con le Utilità di amministrazione centrale

- 3 Quando si aggiungono o modificano informazioni sull'utente, fare clic su **Aggiungi** o **Salva** per aggiornare le informazioni.

Avviso: Non modificare il record operatore dell'utente collegato. Se è necessario modificare il record dell'amministratore del sistema con il quale si è effettuato l'accesso, creare un secondo record con un nome di accesso *diverso* e le *stesse* abilitazioni. È possibile effettuare questa operazione cambiando il nome di accesso e *aggiungendo* il record. Fare clic su **Aggiungi**, non **Salva**. Accedere quindi utilizzando il nuovo nome di accesso e modificare il proprio record.

Nota: Se un utente è collegato, le eventuali modifiche apportate al suo record verranno implementate *dopo* che l'utente si è disconnesso e ricollegato.

Per aggiungere un nuovo profilo vuoto, selezionare **Ruolo utente**. Per questo esempio, è stato selezionato **Helpdesk Tech**. Vedere *Ruolo utente* a pagina 126 per informazioni dettagliate di accesso su ciascuno dei ruoli utente.

Il Ruolo utente selezionato assegna il profilo dell'applicazione appropriato per quel ruolo utente.

Nota: Fare clic su **Riempi** per compilare correttamente tutte le informazioni di profilo applicazione quando viene selezionato un ruolo utente.

Per apportare modifiche al profilo dell'applicazione specifico per l'operatore da definire, compilare le informazioni di profilo o modificare le informazioni necessarie. Vedere la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per informazioni dettagliate sulla configurazione di profili utente e sulla selezione di privilegi e opzioni di viste.

- 4 Fare clic su **Aggiungi** per tornare al menu precedente.

Il nuovo profilo verrà salvato e aggiunto. Verrà visualizzato il seguente messaggio: *Record Profilo servizi utente aggiunto*.

È possibile continuare ad aggiungere o modificare profili, in base alle proprie necessità.

- 5 Fare clic su **Indietro** per tornare al menu principale di Utilità di amministrazione centrale.

Aggiunta di utenti

ServiceCenter viene fornito con numerosi utenti predefiniti dotati di record operatore predefinito. A ciascun tipo di utente sono assegnati vari diritti di sistema e viste presentati nel corrispondente menu di avvio. È possibile copiare e modificare record dal modello operatore di un utente predefinito per un nuovo utente, oppure creare nuovi record da zero.

Per aggiungere un utente al sistema è necessario completare le seguenti attività:

- *Creazione di un record operatore* a pagina 144, in cui sono definiti i campi del record operatore per facilitare la creazione di un nuovo utente.
 - *Parametri di abilitazione* a pagina 169, in cui si definiscono i parametri di abilitazione per il nuovo utente.
- *Creazione di un menu di avvio* a pagina 174 per l'utente.
- *Creazione di un record di menu* a pagina 179.

Creazione di un record operatore

Mentre il *record società di sistema* riporta impostazioni relative a tutto il sistema, il *record operatore* definisce impostazioni specifiche per ogni utente (*operatore*). Il *record operatore* identifica il nome di accesso e la password necessari per accedere al sistema di ServiceCenter. Questa sezione descrive i campi del *record operatore* e fornisce istruzioni per creare tale record. Verrà creato un nuovo *record operatore* utilizzando l'Utilità aggiunta rapida in CAU.

Esistono due modi per accedere al *record operatore* per aggiungere e modificare un utente all'interno di ServiceCenter:

- a Tramite il *record operatore*.
- ▶ Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic su **Amministrazione** nella scheda Utilità. Quindi, fare clic su **Operatori** nella casella di gruppo Protezione del menu Informazioni/Protezione/Insight.
- oppure -
- b Tramite **Utilità aggiunta rapida utente in CAU**.

Per accedere all'Utilità aggiunta rapida utente in CAU:

- 1 Fare clic su **Amministrazione** nella scheda Utilità.
- 2 Fare clic su **Amministrazione utenti** nella casella di gruppo Protezione della scheda Informazioni / Protezione / Insight.
- 3 Fare clic su **Utilità aggiunta rapida utente**.
Verrà visualizzata una finestra di dialogo con la richiesta di immettere il nome dell'utente da aggiungere.
- 4 Immettere il nome dell'utente da aggiungere.
Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se si desidera duplicare un utente esistente.
 - a Fare clic su **Sì** per duplicare un altro utente. Selezionare un utente esistente dall'elenco a discesa.
- oppure -
 - b Fare clic su **No** per creare un utente da zero.

Nota: Alcuni campi vengono compilati automaticamente da ServiceCenter.

Nota: Le seguenti definizioni (Figura 3-3 a pagina 146) utilizzano il record operatore *BOB.HELPDESK* come esempio.

Scheda Generale

Questa scheda contiene data, fuso orario, profilo applicazione e altre informazioni generali relative a un operatore selezionato (vedere Figura 3-3).

Nome accesso	Nome completo	Telefono	Stampante
ADMIN	Work Management Admin		
BOB.HELPDESK	HELPDESK, BOB	(858) 481-5000	
CA 1	CM TEST CA 1	(858) 481-5727	
CA 2	CM TEST CA 2	(858) 481-5728	

Record operatore

Generale | Protezione | Profili accesso/contatto | Avvio | Notifica | Gruppi di protezione | Informazioni fatturazione

Nome accesso: Nome completo:

Lingua: Società predefinita:

Informazioni data

Fuso orario: Modulo:

Limiti di tempo

Database: Gestione risorse: Gestione modifiche:

Profilo applicazione

Ruolo utente: Profilo servizi: Profilo incidenti: Profilo cause primarie: Profilo inventario: Profilo contratto: Profilo modifiche: Profili richieste:

Riga selezionata: 2 di 32 record recuperati

inserimento operator.qbe.g [US]

Figura 3-3: Scheda Generale del record operatore

Campo	Descrizione
Nome accesso	ID dell'operatore (ID di accesso) che verrà utilizzato per l'accesso a ServiceCenter. Questo campo è obbligatorio. Nota: <i>Non</i> usare caratteri di sottolineatura in un nome di accesso. In modalità testo, il carattere di sottolineatura viene convertito in uno spazio che impedisce il riconoscimento del nome.
Lingua	Controlla la lingua principale dell'operatore utilizzata all'interno di ServiceCenter. La lingua predefinita è l'inglese. Questo campo è obbligatorio.
Nome completo	Nome completo dell'operatore.
Società predefinita	Codice della società predefinita dell'utente. Può essere uno dei codici società visualizzati nel record società di sistema. Poiché ServiceCenter è in grado di gestire più codici società, è possibile specificare in questo campo un nome società diverso da quello predefinito. Per ulteriori informazioni, vedere <i>File company</i> a pagina 111.

Informazioni data

Campo	Descrizione
Fuso orario	Campo facoltativo contenente il fuso orario dell'operatore. Questo campo può essere lasciato vuoto per utilizzare il valore predefinito di fuso orario configurato nel <i>record società di sistema</i> . Se necessario, è possibile utilizzare la funzione Riempi per accedere al file <i>tzfile</i> . Per ulteriori informazioni sulla funzione Fuso orario e sui formati data, vedere <i>Funzione Fuso orario e formati data, Capitolo 6</i> .
Formato	Campo facoltativo contenente i formati data. È sufficiente immettere un formato per ignorare quello impostato nel record società di sistema. I formati disponibili sono: mm/gg/aa : formato standard statunitense gg/mm/aa : formato europeo aa/mm/gg : formato opzionale mm/gg/aaaa : formato standard statunitense gg/mm/aaaa : formato europeo aaaa/mm/gg : formato opzionale

Vedere *Funzione Fuso orario e formati data* a pagina 281 per ulteriori dettagli sulla funzione Formato data locale.

Limiti di tempo

Campo	Descrizione
Database, Gestione incidenti, Gestione modifiche	Periodo di tempo disponibile per effettuare ricerche in Gestione database (DB), Gestione incidenti (GI) e Gestione modifiche (GM) prima di chiedere all'operatore di continuare. Se non si immette alcun valore, viene immesso automaticamente il valore predefinito. Il valore predefinito è di 10 secondi, oppure l'intervallo definito nel record società di sistema. Il formato è hh:mm:ss .

Profilo applicazione

Campo	Descrizione
Ruolo utente	Base per l'assegnazione di tipi di profilo all'operatore per definire l'accesso e i privilegi all'interno di ciascuna applicazione di ServiceCenter. Vedere <i>Ruolo utente</i> a pagina 126 per ulteriori dettagli sui ruoli utente e sui diritti di accesso e i privilegi all'interno delle applicazioni di ServiceCenter. Nota: Fare clic su Riempi per compilare correttamente tutte le informazioni di profilo applicazione quando viene selezionato un ruolo utente.
Profilo servizi, Profilo incidenti, Profilo cause primarie, Profilo inventario, Profilo contratto, Profilo modifiche, Profili richieste	Assegnazioni di profili di Ruolo utente per ciascuna applicazione di ServiceCenter.

Scheda Protezione (comprende i controlli di gestione account)

Protezione comprende i controlli di gestione account relativi alle date e modalità di modifica delle password all'interno di ServiceCenter. Gestisce inoltre le misure per rilevare e impedire intrusioni di sicurezza nel sistema.

Generale	Protezione	Profili accesso/contatto	Avvio	Notifica	Gruppi di protezione	Informazioni fatturazione
Informazioni password						
Password:	<input type="text"/>					
Ultima reimpostazione:	<input type="text" value="10/02/02 11:59:32"/>					
Ultima reimpostazione di:	<input type="text" value="falcon"/>					
Accessi dalla reimpostazione:	<input type="text" value="1"/>					
Informazioni di accesso						
Ultimo accesso:	<input type="text" value="07/14/03 13:28"/>					
Contatore accessi non riusciti:	<input type="text" value="0"/>					
Bloccato fino al:	<input type="text"/>					
Informazioni LDAP						
Nome base LDAP:	<input type="text"/>					
Informazioni modello						
Modello:	<input type="text"/>					
Informazioni sessione utente						
Numero massimo di accessi:	<input type="text" value="2"/>	Predefinito	<input type="text" value="2"/>			
Disabilita fine sessione forzata	<input type="checkbox"/>					
Numero illimitato di sessioni	<input checked="" type="checkbox"/>					
Attiva scadenza password	<input type="checkbox"/>					
Informazioni blocco utente						
Impedisci blocco	<input type="checkbox"/>					
Blocco amministrativo	<input type="checkbox"/>					
Utente bloccato	<input type="checkbox"/>					
Motivo del blocco:	<input type="text" value="Non bloccato"/>					
Cronologia password						
Reimpostata da	<input type="text"/>					
Data di modifica	<input type="text"/>					
	<input type="text"/>					
	<input type="text"/>					

Figura 3-4: Scheda Protezione nel record operatore

Informazioni password e informazioni reimpostazione blocco sistema

La casella di gruppo Informazioni password gestisce l'impostazione di una password utente. Visualizza inoltre informazioni cronologiche relative ai blocchi effettuati su un utente.

Campo	Descrizione
Password	<p>Password dell'operatore, se richiesta in fase di accesso. Se questo campo viene lasciato vuoto, non verrà richiesta alcuna password a questo operatore. L'autorizzazione a <i>non</i> utilizzare una password viene definita nel record informativo <i>Società</i>. I caratteri di questo campo non vengono visualizzati al momento dell'accesso. È possibile modificare la password di un operatore in questo campo. Gli utenti possono modificare le proprie password solo se dispongono dell'autorizzazione definita nei relativi record operatore.</p> <p>Nota: Se il <i>record società di sistema</i> specifica la scadenza delle password, dovrà esserne definita una per ogni utente. Se la password non viene specificata in questo campo e il <i>record società di sistema</i> la richiede, la prima volta che l'utente accederà al sistema verrà visualizzato un prompt che chiederà di immettere una password. Questa verrà quindi salvata nel record <i>operatore</i> dell'utente. Questa opzione consente agli utenti di "scegliere" la propria password in occasione del primo accesso.</p>

Informazioni cronologiche blocco utente

All'interno della casella di gruppo Informazioni password, il sistema visualizza informazioni cronologiche relative ai blocchi effettuati su un utente.

Per reimpostare il blocco dell'accesso al sistema per un utente, l'amministratore del sistema può accedere al record operatore dell'utente e selezionare **Opzioni > Reimpostazione blocco utente**.

Per una spiegazione delle voci del menu Opzioni del record operatore e altri aspetti relativi al controllo di protezione, consultare le seguenti sezioni.

- *Menu Opzioni del record operatore* a pagina 166.
- *Informazioni blocco utente* a pagina 153.
- *Password* a pagina 192.
- *Restrizione degli accessi* a pagina 195.
- *Scheda Avvio (comprende le abilitazioni di sistema per l'operatore)* a pagina 156.
- *Parametri di abilitazione* a pagina 169.
- *Livelli di restrizione* a pagina 195.
- *Arresto parziale del sistema per limitare gli accessi* a pagina 196.

Informazioni di accesso

Campo	Descrizione
Ultima reimpostazione	Ultima data in cui l'operatore ha modificato la propria password. Se è impostata la scadenza della password, all'utente verrà chiesto di immettere una nuova password al momento della scadenza stessa. Questo campo viene riempito automaticamente da ServiceCenter in quel momento.
Ultima reimpostazione di	Nome della persona di supporto sul posto che ha reimpostato per ultima la password.
Accessi dalla reimpostazione	Numero di accessi dall'ultima reimpostazione della password.
Ultimo accesso	Data e ora dell'ultimo accesso dell'operatore a ServiceCenter. Questo record viene gestito dall'applicazione di accesso. L'attivazione e la scadenza nel record società di sistema sono basate su questa data.
Contatore accessi non riusciti	Numero di volte in cui l'accesso dell'utente non è riuscito. Quando viene reimpostato il blocco utente, questa casella viene svuotata e l'utente non è più bloccato.
Bloccato fino al	Data e ora in cui è stato sbloccato l'account, se precedentemente bloccato a causa di accessi non riusciti (l'opzione Bloccato fino al viene impostata nel record società di sistema). Quando viene reimpostato il blocco utente, questa casella viene svuotata e l'utente non è più bloccato.

Informazioni LDAP

Campo	Descrizione
Nome base LDAP	Definisce un ramo diverso della struttura di directory LDAP per l'utente. Per ulteriori informazioni sui campi LDAP, consultare il capitolo <i>Interfaccia server LDAP</i> nella <i>Guida per l'amministratore del sistema, Volume 2</i> .

Informazioni modello

Campo	Descrizione
Modello	Nome del modello utilizzato per unire il record operatore dell'utente. Per ulteriori informazioni sui modelli, vedere <i>Modelli operatore</i> a pagina 186. Nota: Se si sta creando un utente con un nome di accesso e un nome di modello, è preferibile utilizzare un modello vuoto invece di compilare tutti i campi vuoti.

Informazioni sessione utente

Campo	Descrizione
Numero massimo di accessi	Consente a un utente di effettuare accessi multipli (se la casella di controllo Numero illimitato di sessioni non è selezionata). Il valore predefinito è basato sul record società di sistema.
Disabilita fine sessione forzata	Impedisce l'interruzione della sessione dell'utente da parte di altri utenti o processi.
Numero illimitato di sessioni	Consente all'operatore di accedere continuamente e di aprire un numero illimitato di sessioni di ServiceCenter. L'impostazione predefinita è <i>disattivato</i> .
Attiva scadenza password	Se selezionata (<i>true</i>), questa opzione forza l'utente a cambiare la propria password al successivo accesso.

Informazioni blocco utente

Questa casella di gruppo determina il modo in cui verranno gestiti i blocchi di sistema e di amministrazione con questo accesso utente e visualizza informazioni sulle modalità con cui si sono verificati i blocchi e la data in cui è stato reimpostato un utente bloccato (azzeramento dei blocchi). Quando viene reimpostato un blocco utente, i campi **Contatore accessi non riusciti**, **Bloccato fino al** e **Utente bloccato** vengono azzerati.

Campo	Descrizione
Impedisci blocco	Impedisce il blocco della sessione dell'utente da parte del sistema.
Blocco amministrativo	Utilizzato dall'amministratore del sistema per bloccare manualmente un utente. Nota: Questa opzione può essere disattivata nel record società di sistema.
Utente bloccato	Opzione per scopo informativo. Questa casella di controllo è selezionata (<i>true</i>) se questo utente è stato bloccato. Quando viene reimpostato il blocco utente, questa casella viene deselezionata (<i>false</i>) e l'utente non è più bloccato. Nota: Sebbene questa opzione possa essere modificata da alcune applicazioni RAD o tramite Controllo modulo, è consigliabile non modificare manualmente le informazioni in questo campo.
Motivo del blocco	Motivo per cui l'accesso dell'utente al sistema è stato bloccato dall'amministratore del sistema. I motivi del blocco sono: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bloccato da amministratore: l'utente è stato bloccato dall'amministratore del sistema. ■ Num. max accessi non riusciti: l'utente ha raggiunto il numero massimo di accessi non riusciti. ■ Disattivazione account: l'account utente è stato disattivato. ■ Scadenza account: l'account utente è scaduto. Se l'utente è stato bloccato per questo motivo, questo blocco non può essere reimpostato. È necessario a questo punto aggiungere un nuovo record operatore. L'opzione Scadenza account viene definita nel record società di sistema. Se l'accesso dell'utente al sistema non è stato bloccato, verrà visualizzato il seguente messaggio: <ul style="list-style-type: none"> ■ Non bloccato: l'utente non è stato bloccato. Nota: Se l'accesso dell'utente al sistema è stato bloccato, il campo Utente bloccato viene automaticamente selezionato (<i>true</i>).

Cronologia password

Campo	Descrizione
Reimpostata da	Informazione utilizzata per scopo di cronologia. Nome della persona di supporto sul posto che ha reimpostato la password dell'utente.
Data di modifica	Informazione utilizzata per scopo di cronologia. Data dell'ultima modifica della password dell'utente. Questo campo viene riempito automaticamente da ServiceCenter in tempo reale.

Scheda Profili accesso/contatto

La scheda Profili accesso/contatto include i profili di configurazione dell'accesso e delle informazioni di reperibilità, nonché i gruppi di assegnazione di Gestione incidenti.

Figura 3-5: Scheda Profili accesso/contatto nel record operatore

Profilo accesso

Campo	Descrizione
Tipo risorsa	Utilizzato per assegnare ticket nell'applicazione Work Management. Ad eccezione dei modelli, questo campo è obbligatorio.
Livello messaggio	<p>Livello di messaggi da memorizzare nella coda messaggi per l'operatore. Se questo campo viene lasciato vuoto, il sistema adotta il livello predefinito <i>Informazione</i> e <i>tutti</i> i messaggi vengono memorizzati.</p> <p>Le opzioni nell'elenco a discesa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Informazioni: scrive nella coda messaggi informativi, e relativi ad azioni ed errori. ■ Azione: scrive nella coda messaggi solo i messaggi relativi ad azioni ed errori. ■ Errore: scrive nella coda messaggi solo i messaggi di errore. <p>Nota: I livelli dei messaggi influenzano solo i messaggi che appaiono sullo schermo e non riguardano il file <code>msglog</code>.</p>
Dimensione massima allegati	Definisce la dimensione massima di un file che l'operatore può inserire in un contenitore OLE. Per ulteriori informazioni sui contenitori OLE, vedere <i>File allegati e contenitori OLE</i> a pagina 61.
Conteggio messaggi	Numero di messaggi da salvare nella coda.
Coda messaggi	Attiva la coda messaggi. L'impostazione predefinita è <i>disattivato</i> .
Utente autorizzato	Identifica l'utente come <i>utente autorizzato</i> cui viene concessa una connessione garantita al sistema. Per ulteriori informazioni sugli utenti autorizzati, vedere <i>Utenti autorizzati</i> a pagina 188.

Profilo contatto

Campo	Descrizione
Telefono	Numero di telefono dell'operatore.
Reparto	Nome del reparto dell'operatore.
Responsabile	Nome del responsabile dell'operatore.
Stanza	Numero della stanza, nome del reparto o qualsiasi altro identificativo relativo all'operatore.

Gruppi di assegnazione

Creare gruppi di assegnazione di Gestione incidenti al fine di poter assegnare i ticket di incidente ai reparti e alle persone appropriati per la loro risoluzione. Vedere la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per ulteriori dettagli.

Scheda Avvio (comprende le abilitazioni di sistema per l'operatore)

I campi della scheda Avvio definiscono i diritti di sistema dell'operatore (abilitazioni) e identificano il menu iniziale dell'utente che consente l'accesso ad applicazioni e utilità specifiche di ServiceCenter.

The screenshot displays the 'Avvio' (Startup) tab within the ServiceCenter interface. At the top, there are navigation tabs: Generale, Protezione, Profili accesso/contatto, Avvio (selected), Notifica, Gruppi di protezione, and Informazioni fatturazione. Below the tabs, the 'Applicazione iniziale' (Initial Application) section contains a text field for 'Nome RAD:' with the value 'menu.manager' and a checkbox for 'Attiva riga di comando all'avvio'. A table below lists parameters and their values:

Nomi parametri	Valori parametri
name	USER MENU
prompt	menu.prompt.1
string1	USER

Below this, there are three main sections:

- Abilitazioni di esecuzione** (Execution Permissions): A list of permissions with dropdown menus and icons, including 'partial.key', 'problem management', 'query.stored', 'inventory management', 'change request', and 'change task'.
- Gruppi Query** (Query Groups): A list of query groups with dropdown menus, including 'Basic', 'Intermediate', and 'Advanced'.
- Mesi** (Months): A table with two columns: 'Nome completo' (Full Name) and 'Abbreviazione' (Abbreviation).

Figura 3-6: Scheda Avvio del record operatore

Applicazione iniziale

Campo	Descrizione
Nome RAD	<p>Nome dell'applicazione RAD (ServiceCenter) iniziale da eseguire per l'operatore. Se il campo viene lasciato vuoto, verrà eseguito <code>menu.manager</code>.</p> <p>Nota: L'applicazione <code>menu.manager</code> consente di passare da un menu all'altro. Ad esempio, Menu manager consente di accedere al menu di Gestione incidenti dal menu iniziale dell'amministratore del sistema.</p>
Attiva riga di comando all'avvio	<p>Se questa casella di controllo è selezionata (<i>true</i>), la riga di comando disponibile per l'uso all'avvio.</p>
Nomi parametri	<p>Nome del parametro. I parametri vengono stabiliti dall'applicazione. Vengono utilizzati principalmente tre nomi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ name: record di menu cui si accede se la sessione viene eseguita in modalità testo. ■ prompt: modulo di testo cui si accede per il menu. ■ string1: menu cui si accede se la sessione viene eseguita in modalità Windows.
Valori parametri	<p>Valori passati all'applicazione attraverso i nomi dei parametri. Questo tipo di valore aiuta a identificare ciò che viene visualizzato quando un utente avvia una sessione. Il valore può essere il nome di un menu o di un modulo, a seconda del parametro.</p> <p>Nota: Se il campo Valori parametri viene lasciato vuoto, il valore predefinito è Main Menu (menu principale). Al momento del collegamento viene visualizzato il menu iniziale dell'amministratore del sistema. Per indirizzare l'utente a un altro menu, è possibile specificare <code>menu.manager</code> come nome dell'applicazione iniziale da eseguire e immettere un nome di menu esistente come valore del parametro.</p>

Campo	Descrizione
Abilitazioni di esecuzione	<p>Abilitazioni da concedere all'utente. Questa matrice definisce a quali funzioni di ServiceCenter può accedere l'operatore. Su questa matrice è possibile utilizzare la funzione Trova.</p> <p>Nota: Queste abilitazioni sono quelle consentite all'operatore e devono essere presenti nel file <i>capability</i>.</p>
Gruppi Query	<p>Definisce i gruppi di Gestione modifiche a cui appartiene l'operatore. È possibile immettere i seguenti tipi di gruppi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>gruppo responsabile modifiche</i>: gruppo di approvazione del responsabile dell'operatore. ■ <i>gruppi revisione modifiche</i>: gruppi di revisori cui l'operatore appartiene (i revisori esaminano le attività e le fasi di una modifica, ma non dispongono di autorizzazione all'approvazione). ■ <i>gruppi approvazione modifiche</i>: gruppi per i quali l'operatore può approvare modifiche. <p>Nota: Consultare la <i>Guida per l'utente di ServiceCenter</i> per un'introduzione a Gestione modifiche e la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per ulteriori informazioni sui gruppi di approvazione.</p>

Mesi

Lingua utilizzata per indicare i mesi per l'utente nei record di ServiceCenter.

Campo	Descrizione
Nome completo	Nome completo dei mesi.
Abbreviazione	Abbreviazione di tre lettere per i nomi dei mesi. Se questi campi vengono lasciati vuoti, i mesi verranno indicati in inglese.

Scheda Notifica (comprende le informazioni di reperibilità)

La scheda Notifica contiene informazioni di reperibilità sull'operatore.

Figura 3-7: Scheda Notifica del record operatore

Campo	Descrizione
Indirizzo e-mail	Indirizzo di posta elettronica dell'operatore.
FAX	<p>Campo informativo facoltativo per il numero di fax dell'operatore.</p> <p>Nota: L'utilizzo di ServiceCenter per la posta elettronica, i fax e i cercapersone è trattato nella documentazione <i>ServiceCenter Event Services</i> (in inglese).</p>
Casella di posta	Nome della casella di posta di Microsoft Outlook da utilizzare per l'applicazione Work Management. Il sistema controlla il calendario nella casella di posta dell'utente e integra eventuali impegni nella pianificazione di Work Management. Per ulteriori informazioni, consultare l'Appendice B della <i>Work Management User Quick Start Guide</i> (in inglese).
Stampante	<p>Campo facoltativo che consente di selezionare il nome di un dispositivo di stampa valido. Questo campo imposta la stampante predefinita per l'operatore e deve essere definito nel file di configurazione dell'hardware. Se il campo viene lasciato vuoto, verrà utilizzata la stampante predefinita del sistema.</p> <p>In questo esempio è stata utilizzata l'opzione Riempi per selezionare la stampante di Windows NT (sysprint).</p>

Stampa client

Campo	Descrizione
Righe per pagina	Numero massimo di righe per pagina che la stampante è in grado di stampare. L'impostazione predefinita è 60. Questa opzione è relativa solo alla stampa da client.
Larghezza pagina	Larghezza massima delle righe (numero di spazi) per assicurare che la pagina sia stampata correttamente. Ottanta (80) è l'impostazione per i fogli formato 8,5 x 11 pollici. Questa opzione è relativa solo alla stampa da client.
Modulo intestazione	Nome del modulo per l'intestazione di un report diversa da quella predefinita. Questa opzione è relativa solo alla stampa da client.

Informazioni cercapersone

Per far sì che si verifichi un evento di cercapersone, è necessario immettere le informazioni relative al cercapersone del contatto o dell'operatore. Per ulteriori informazioni sugli eventi di cercapersone, consultare la *ServiceCenter Guide to Event Services* (in inglese).

Campo	Descrizione
N. di telefono	Numero di cercapersone dell'operatore.
Fornitore	Nome del fornitore cui è associato questo contatto.
Gruppo	Nome del gruppo cui appartiene l'operatore.
Tipo	Tipo di risorsa dell'operatore.
Nome	Nome completo dell'operatore.
PIN	Numero di identificazione personale dell'operatore.
Casella vocale	Casella di posta vocale dell'operatore.
Cercapersone bidirezionale	Funzione di SCAutomate che consente a un utente di aggiornare o chiudere un ticket di incidente tramite cercapersone. Se questo campo restituisce <i>true</i> (selezionato), il contatto dispone delle abilitazioni per cercapersone bidirezionali.

Scheda Gruppi di protezione

La scheda Gruppi di protezione (Figura 3-8) stabilisce l'appartenenza dell'utente a un gruppo il cui accesso ad alcuni file del sistema è limitato dalla funzione Mandanten. Questa funzione consente all'amministratore del sistema di limitare l'accesso del gruppo ad alcuni dati o di consentire a determinati gruppi di condividere dati specifici.

Ad esempio, la designazione di un gruppo di protezione di un reparto potrebbe consentire ai suoi membri di accedere al database solo per i ticket di incidente appartenenti a tale reparto. Per ulteriori informazioni sulla funzione Mandanten, vedere *Protezione database Mandanten, Capitolo 8*.

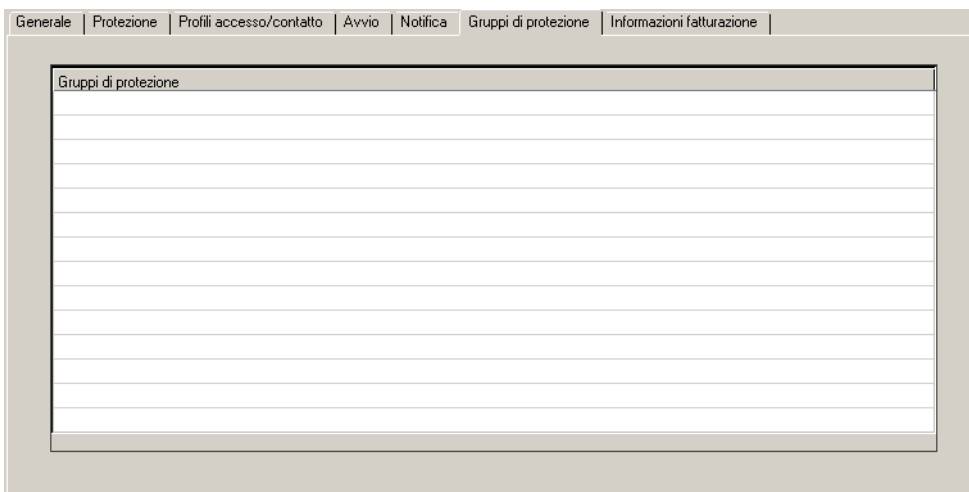


Figura 3-8: Scheda Gruppi di protezione del record operatore

Scheda Informazioni fatturazione

La scheda Informazioni fatturazione registra la tariffa relativa alla manodopera per l'operatore nella valuta selezionata per il sistema. La tariffa indicata in questa scheda viene utilizzata per calcolare il costo delle attività relative a un contratto nell'applicazione Gestione contratti. Ad esempio, quando un tecnico ripara un dispositivo, il sistema moltiplica il tempo impiegato per la tariffa della manodopera visualizzata nella scheda Informazioni fatturazione e fattura il contratto appropriato.

Figura 3-9: Scheda Informazioni fatturazione nel record operatore

Campo	Descrizione
Tariffa oraria	Tariffa oraria utilizzata per calcolare il costo di fatturazione per un ticket completato.
Valuta tariffa	Tasso di cambio tra valute in vigore al momento della stipula del contratto.
Valuta di visualizzazione	Valuta associata al costo stimato.
Numero CG	Numero di contabilità generale.

Esempio

Il modo più semplice per aggiungere un utente consiste nell'accedere alle Utilità di amministrazione centrale, aprire il record di un utente esistente che disponga di diritti di sistema simili e aggiungere un nuovo record operatore al database. Ad esempio, per aggiungere un amministratore di sistema che disponga degli stessi diritti dell'utente *FALCON* nel sistema standard, modificare il **Nome accesso** e le informazioni di reperibilità e aggiungere il record al database facendo clic su **Aggiungi**.

Per aggiungere un utente di ServiceCenter da zero:

- 1 Fare clic su **Amministrazione** nella scheda **Utilità**.
- 2 Fare clic su **Amministrazione utenti** nella casella di gruppo **Protezione** della scheda **Informazioni / Protezione / Insight**.
- 3 Fare clic su **Utilità aggiunta rapida utente**.
- 4 Immettere il nome dell'utente da aggiungere e fare clic su **OK**.
- 5 Immettere il nome di un operatore nel campo **Nome accesso** e fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzata una finestra di dialogo con la richiesta di immettere il nome dell'utente da aggiungere.

- 6 Immettere il nome dell'utente da aggiungere
Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se si desidera duplicare un utente esistente.
- 7 Fare clic su **No** per creare un utente da zero.

Nota: Alcuni campi vengono compilati automaticamente da ServiceCenter.

- 8 Compilare i campi della scheda **Generale** (Figura 3-3 a pagina 146).
 - a Creare un utente con il Nome accesso **JOE.USER**.
 - b Selezionare **Inglese** come lingua principale da utilizzare.
 - c Immettere **Joe User** nel campo **Nome completo**.
 - d Impostare i Limiti di tempo per Database (**DB**), Gestione incidenti (**GI**) e Gestione modifiche (**GM**).
Per questo esempio, impostare ciascun campo a dieci secondi (**00:00:10**).
 - e Impostare il fuso orario e il formato in **Informazioni data**.
Per questo esempio selezionare il fuso orario **US/Pacific**. Il formato della data viene impostato automaticamente a **mm/gg/aa**; tuttavia è possibile selezionare un altro formato. Per ulteriori informazioni sul fuso orario e sui formati data, vedere *Funzione Fuso orario e formati data*, [Capitolo 6](#).
 - f Assegnare **Helpdesk Tech** come **Ruolo utente**.
Poiché il **Ruolo utente** controlla i diritti di accesso e i privilegi per i Profili applicazione, questi verranno inseriti automaticamente quando si seleziona il **Ruolo utente**.

Quando un utente tenta di accedere a una applicazione di ServiceCenter, il sistema determina il profilo da utilizzare. Ad esempio, se un utente tenta di accedere a Gestione incidenti, esiste un profilo memorizzato nel file **pmenv** con un nome di accesso. Se tale record viene trovato, il sistema consente all'utente di accedere all'applicazione in base al profilo assegnato. Se il sistema non riesce ad individuare un record di profilo per l'utente, cerca il profilo predefinito. Se ne viene trovato uno ed è attivo, tale profilo verrà utilizzato per determinare i diritti dell'utente. Se non viene trovato alcun profilo, l'accesso verrà negato. Vedere la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per informazioni dettagliate sulla configurazione di profili utente e sulla selezione di privilegi e opzioni di viste.

- 9 Immettere le informazioni di **Protezione** (Figura 3-4 a pagina 149).
 - a Immettere una password predefinita per l'utente. L'utente può modificare questa password in seguito. La password è necessaria nel caso in cui nel record informativo sulla società sia selezionata la casella di controllo **Richiedi sempre password** o sia specificato un Intervallo di scadenza password. In caso contrario, il campo della password può essere lasciato vuoto.
 - b Impostare il numero di sessioni per questo utente selezionando la casella di controllo **Numero illimitato di sessioni**.

- 10 Immettere le informazioni relative a **Profili accesso/contatto** (Figura 3-5 a pagina 154).
 - a Selezionare **Responsabile** come **Tipo risorsa** da utilizzare nell'applicazione Work Management.
 - b Selezionare **Informazioni** come **Livello messaggio** da memorizzare nella coda messaggi per questo operatore.
 - c Impostare il numero massimo di messaggi nella coda immettendo 5 nel campo **Conteggio messaggi**.
 - d Attivare la coda messaggi selezionando la casella di controllo **Coda messaggi**.
 - e Immettere il numero di telefono dell'utente nel campo **Telefono**.
 - f Immettere **supporto** come nome del **Reparto** in cui lavora Joe User.
 - g Immettere il nome del responsabile di Joe User.
 - h Immettere un numero di stanza nel campo **Stanza**.
 - i Selezionare **HELPDESK** come gruppo di assegnazione.

- 11** Immettere le informazioni di **Avvio** (Figura 3-6 a pagina 156).
- a** Immettere il nome dell'applicazione RAD iniziale da eseguire quando l'utente effettua l'accesso.
Per questo esempio, immettere **menu.manager**.
 - b** Immettere i **Nomi parametri** e i **Valori parametri** corrispondenti.
Nell'esempio di **joe.user**, il campo del nome è impostato su **USER** per indicare che si accederà al record del menu testuale **USER**, qualora *joe.user* si colleghi in modalità testo. Il prompt di **menu.prompt.1** è il modulo di testo contenente il menu definito nel record **USER**. Se **joe.user** si collega in modalità Windows, **string1** indica che è necessario accedere al record di menu **START**. Questo record identifica il modulo (**start.fmt**) cui si deve accedere per questo menu.
 - c** Immettere i parametri di abilitazione che definiscono l'accesso dell'utente al sistema in ServiceCenter.
Per questo esempio, utilizzare i seguenti parametri di abilitazione:
 - problem management
 - query.stored
 - change request
 - change task
 - d** Immettere i gruppi query di Gestione modifiche a cui appartiene l'operatore.
Per questo esempio, lasciare i campi vuoti. Questi campi definiscono i gruppi di revisione e approvazione per Gestione modifiche. Poiché questo utente non è un responsabile, le abilitazioni di revisione e approvazione non sono necessarie.
 - e** Immettere le informazioni sui mesi.
Poiché l'utente lavora in lingua inglese, non è richiesta alcuna definizione dei mesi.

- 12 Compilare i campi della scheda Notifica (vedere pagina 159). Questi campi sono facoltativi.
 - a Immettere l'indirizzo di posta elettronica dell'operatore.
Ad esempio, immettere `juser@company.com` per Joe User.
 - b Selezionare una stampante predefinita per l'utente.
Ad esempio, se l'utente opera su un sistema Windows NT, si può selezionare `sysprint.winnt`.
 - c Immettere le informazioni sul cercapersone dell'utente.
Ad esempio, è sufficiente immettere il numero di telefono del cercapersone dell'utente.
- 13 Immettere il nome di un gruppo nella scheda Gruppi di protezione (Figura 3-8 a pagina 161).
Ai fini di questo esempio, Joe User non è un membro di un gruppo di protezione che ha un accesso limitato al sistema. Lasciare questa scheda vuota.
- 14 Immettere le relative Informazioni fatturazione per Joe User (vedere pagina 162).
Ad esempio, immettere una tariffa oraria di **45 in dollari USA**.
- 15 Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere il record operatore al database.
Verrà visualizzato il messaggio: *Record Operator aggiunto*.

Menu Opzioni del record operatore

Il menu di opzioni di CAU contiene le seguenti voci.

Opzione	Descrizione
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella <i>tabella di validità</i> di ServiceCenter.
Esporta/scarica	Consente di scaricare in un file esterno tutti i record che appaiono in un elenco di record o QBE.
Reimposta password operatore	Imposta la password per l'operatore elencato in base alle impostazioni specificate nel record società di sistema, come la richiesta di immissione di un valore o la reimpostazione al nome utente. Per ulteriori informazioni sul record società di sistema, vedere <i>Record società di sistema</i> a pagina 199.

Opzione	Descrizione
Reimpostazione blocco utente	<p>Reimposta il campo utente bloccato nel record operatore. Questa operazione non può essere eseguita se l'operatore è già scaduto.</p> <p>Nota: Per completare la reimpostazione del blocco è necessario salvare il record operatore. Se il record operatore viene modificato prima della reimpostazione del blocco o prima del suo salvataggio, il blocco dell'utente non verrà reimpostato e nella barra di stato verrà visualizzato un punto esclamativo rosso (!) con il seguente messaggio: <i>*Record modificato dall'ultima selezione.</i></p>
Visualizza operatore	Consente di accedere al record operatore dell'utente.
Espandi matrice	Visualizza una finestra separata con una versione espansa della matrice evidenziata, consentendo di inserire o rimuovere valori nella matrice stessa.
Rimuovi completamente utente	<p>Consente di eliminare il record operatore, il record di contatto e i profili di questo utente. Rimuove inoltre l'utente da tutti i gruppi di assegnazione e di messaggi.</p> <hr/> <p>Avviso: Le informazioni verranno eliminate definitivamente dal sistema ServiceCenter.</p> <hr/>

Menu Opzioni elenco del record operatore

Il menu Opzioni elenco è disponibile quando è visualizzato un elenco QBE di record.

Opzione elenco	Descrizione
Aggiunta multipla	Consente di modificare i record selezionati in un file e di aggiungerli al database, lasciando i record originali al loro posto. Un esempio di questa procedura potrebbe essere la preparazione di un elenco di record operatore per l'esportazione in un altro sistema. Se il nuovo sistema richiede un prefisso di identificazione per ciascuno, l'opzione aggiunta multipla può aggiungere al database record duplicati che hanno questo prefisso. È possibile quindi trovare con una query il nuovo sottoinsieme, che può essere esportato in un file esterno utilizzando l'opzione di scaricamento multiplo.
Aggiornamento multiplo	Consente di aggiornare tutti i record in un file. Questa procedura sovrascrive i record originali. Un esempio possono essere le informazioni di reperibilità dal file dei contatti.
Eliminazione multipla	Consente di eliminare tutti i record visualizzati in un elenco di record (o QBE). Eseguire una query per un determinato sottoinsieme di record e selezionare Eliminazione multipla. Verrà richiesto di confermare l'operazione.
Scaricamento multiplo	Consente di accedere al modulo della funzione di Scaricamento/Esportazione in cui è possibile creare una copia esterna di tutti i record visualizzati nell'elenco QBE dei contatti.
Attiva scadenza password	Consente di far scadere le password di tutti i record visualizzati in un elenco QBE di record. Eseguire una query per un determinato sottoinsieme di record e selezionare Attiva scadenza password.
Conta	Conta il numero di record nell'elenco QBE di record corrente.
Aggiorna	Aggiorna l'elenco corrente.
Modifica colonne	Visualizza una finestra di dialogo dove è possibile modificare i campi corrispondenti alle intestazioni di colonna dell'elenco QBE di record.

Opzione elenco	Descrizione
Esporta in Excel	Esporta l'elenco QBE di record corrente in un foglio di calcolo di Microsoft Excel. Excel si apre automaticamente con l'elenco inserito in un foglio di calcolo. In pratica, è possibile esportare le informazioni verso qualsiasi prodotto con supporto DDE (Dynamic Data Exchange). La funzione DDE richiede l'uso di Excel 95 o versione successiva. Nota: Questa opzione è disponibile solo su client Windows.
Esporta in file di testo	Esporta l'elenco QBE di record in un file di testo. Questa opzione non è compresa nel supporto DDE e può essere eseguita dai client che non utilizzano Windows.

Parametri di abilitazione

Le *abilitazioni* dell'utente vengono definite mediante i *parametri di abilitazione*. Nel record *operatore*, i *parametri di abilitazione* consentono all'utente di accedere ad applicazioni e utilità specifiche di ServiceCenter. Le abilitazioni forniscono anche protezione. Ad esempio, un utente finale non riceve abilitazioni amministrative.

Le abilitazioni vengono assegnate nel record *operatore*, attraverso la matrice *Abilitazioni di esecuzione*. Vedere *Scheda Protezione (comprende i controlli di gestione account)* a pagina 149.

Nota: I profili utente impostati in ciascuna applicazione di ServiceCenter possono avere la precedenza su queste abilitazioni.

I *parametri di abilitazione* predefiniti sono memorizzati nel file *capability*. È possibile accedere al file *capability* da due punti:

- Menu Amministrazione
- Record *operatore*

Le applicazioni e le utilità di ServiceCenter riconoscono i seguenti parametri, che definiscono le abilitazioni che è possibile concedere a un utente:

Parametro di abilitazione	Descrizione
AlwaysAdmin	Imposta automaticamente la modalità Amministrazione su <i>true</i> quando si utilizza Gestione database.
CM3Admin	Consente l'accesso a tutte le applicazioni CM3 (Gestione modifiche) per l'amministrazione. Il parametro CM3Admin non fornisce l'accesso ad attività e modifiche. Questa abilitazione viene fornita dai parametri attività e modifica di Gestione modifiche.
Db2Admin	Fornisce l'abilitazione di Amministratore DB2.
Debug	Consente a un utente non SysAdmin di eseguire debugging per scopi di verifica. Questa abilitazione non deve essere concessa agli utenti normali, a meno che un utente di questo tipo non si occupi di debugging.
Endevor	Esegue le operazioni di spostamento ENDEVOR-C1.
ICMAdmin	Consente l'accesso completo a Gestione inventario e configurazione per le funzioni di utente e amministratore.
OCMAdmin	Consente l'accesso completo a tutte le applicazioni di Gestione richieste per le funzioni di utente e amministratore.
OCML	Consente l'accesso alle applicazioni di elementi riga di Gestione richieste.
OCMO	Consente l'accesso alle applicazioni di ordinazione di Gestione richieste.
OCMQ	Consente l'accesso alle applicazioni di preventivo di Gestione richieste.
ProbAdmin	Consente l'accesso completo alle funzioni utente e amministratore di Gestione incidenti.

Parametro di abilitazione	Descrizione
QueryAdmin	Fornisce l'accesso completo alle opzioni e alla gestione di query, incluse: finestra query, utilizzo e modifica di query salvate e così via. Questa abilitazione deve essere usata come SysAdmin, ovvero per amministratori, non per utilizzo generale. Scegliere accuratamente gli utenti cui assegnare questa abilitazione, poiché consente di creare e modificare le query memorizzate. Modifiche improprie alle query memorizzate possono compromettere le prestazioni del sistema.
SMAAdmin	Consente l'accesso all'amministrazione di Gestione servizi.
SQLAdmin	Autorità di amministrazione SQL.
SysAdmin	Abilitazione di amministratore del sistema. Consente di eseguire qualunque operazione.
amend suspension	Consente all'utente di modificare i diritti del profilo di Gestione incidenti per la sospensione e l'annullamento della sospensione.
change request	Consente l'accesso alle modifiche di Gestione modifiche.
change task	Consente l'accesso alle attività di Gestione modifiche.
data administrator	Consente all'utente di salvare, aggiungere o aggiornare tabelle di supporto da Gestione servizi e Gestione incidenti.
expedite change	Consente all'utente di accelerare modifiche in Gestione modifiche.
getit.admin	Fornisce l'accesso al componente Amministrazione di OAA.
getit.advancedrequester	Abilita l'accesso alle funzioni avanzate del modulo di richiesta in Get-Resources.
getit.answers	Fornisce l'accesso a risposte/knowledge base mediante l'interfaccia Get.It!.
getit.approver	Consente all'utente di approvare richieste tramite l'interfaccia Get.It!.
getit.change.approver	Per l'approvazione di modifiche.
getit.change.request	Per gli utenti di ESS modifiche.

Parametro di abilitazione	Descrizione
<code>getit.change.technician</code>	Concede l'accesso al componente Gestione modifiche di Get-Services.
<code>getit.itemployee</code>	Concede l'accesso ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi.
<code>getit.itmanager</code>	Concede l'accesso ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi.
<code>getit.personalization.limited</code>	Consente agli utenti di eseguire personalizzazioni limitate.
<code>getit.portal</code>	Consente agli utenti di visualizzare la pagina iniziale di OAA e i componenti di Peregrine Portal.
<code>getit.receiver</code>	Consente all'utente di ricevere elementi per richieste tramite l'interfaccia Get.It!.
<code>getit.requester</code>	Consente all'utente di inoltrare richieste tramite l'interfaccia Get.It!.
<code>getit.service</code>	Fornisce l'accesso a Gestione problemi tramite l'interfaccia Get.It!.
<code>help</code>	Fornisce all'utente la possibilità di aggiungere o aggiornare i record della guida attraverso la funzione HELP .
<code>inventory management</code>	Consente l'accesso alle funzioni utente di Gestione inventario e configurazione.
<code>knowledge engineer</code>	Concede l'abilitazione a modificare i record di adaptive learning.
<code>menu.commands</code>	Fornisce l'accesso mediante riga di comando alle funzioni di un menu.
<code>mobile.admin</code>	Concede l'accesso a Peregrine Portal per l'amministrazione degli utenti Mobile.
<code>mobile.user</code>	Concede l'accesso a Peregrine Portal per gli utenti Mobile.
<code>mod.time.limit</code>	Consente all'utente di modificare il limite di tempo predefinito per una query con chiave parziale immessa in Gestione database o Gestione modifiche.
<code>partial.key</code>	Consente all'utente di eseguire una query con chiave parziale in Gestione database o Gestione modifiche.

Parametro di abilitazione	Descrizione
<code>partial.key.msg.skip</code>	Consente all'utente di ignorare il messaggio di query con chiave parziale in Gestione database.
<code>pfkey</code>	Consente ai singoli operatori di rimappare i tasti funzione.
<code>problem management</code>	Consente l'accesso a Gestione incidenti.
<code>programmer</code>	Consente l'accesso all'editor RAD.
<code>query.stored</code>	Consente agli utenti di accedere alle query salvate quando nel menu Opzioni di un'applicazione viene selezionato Ricerca avanzata . L'utente può eseguire qualsiasi query salvata assegnata a lui o al gruppo a cui appartiene (i gruppi query del record operator).
<code>query.stored.mod</code>	Consente all'utente di eseguire o modificare query salvate quando nel menu Opzioni di un'applicazione viene selezionato Ricerca avanzata . L'accesso in modifica consiste nella possibilità di modificare una query salvata <i>sul momento</i> , non nella modifica del database delle query. L'utente può eseguire qualsiasi query salvata assegnata a lui o al gruppo a cui appartiene (l'elenco Gruppi query del record operator). L'utente può eseguire una modifica <i>una tantum</i> della query prima che venga eseguita. L'utente non dispone dell'accesso per aggiornare il file delle query.
<code>query.window</code>	Consente di accedere alla funzione della finestra query nell'applicazione query.window.
<code>system.build</code>	Consente all'utente di accedere alle opzioni di scaricamento nel vecchio formato di testo binario. Queste abilitazioni vengono utilizzate per creare da zero un file system di ServiceCenter e devono sempre essere disponibili per qualcuno.
<code>user</code>	Abilitazione di base per l'utente finale. Questa abilitazione non fornisce l'accesso a funzioni come aggiunta, eliminazione, reimpostazione e così via.

Accesso al file capability

È possibile accedere al file capability dal menu dell'amministratore o da un record operator.

Per accedere al file capability dal menu dell'amministratore:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.
- 3 Nel menu **Amministrazione**, fare clic su **Parametri di abilitazione**.



Verrà visualizzato un record vuoto dei parametri di abilitazione.

- 4 Fare clic su **Cerca**.
Verrà visualizzato un elenco di record dei parametri di abilitazione.

Per accedere al file capability da un record operatore:

- ▶ Eseguire la funzione **Riempi** dalla matrice Abilitazioni di esecuzione nella scheda Avvio del record operatore.
Posizionare il cursore su una riga vuota della matrice e fare clic su **Riempi** (Figura 3-6 a pagina 156).
Verrà visualizzato l'elenco QBE di tutti i parametri di abilitazione del sistema.
– oppure –
- ▶ Posizionare il cursore su un parametro di abilitazione specifico della matrice e fare clic su **Trova** (Figura 3-6 a pagina 156).
Verrà visualizzato il record del parametro di abilitazione.

Creazione di un menu di avvio

Il nuovo utente necessita di un menu di avvio iniziale che visualizzi i controlli relativi ai diritti di sistema che gli sono stati assegnati nel record operatore. Utilizzare l'utilità Progettazione moduli di ServiceCenter per creare il modulo GUI da cui viene costruito il menu. Per istruzioni dettagliate sull'uso di questa utilità, consultare il capitolo *Forms Designer* nella *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Per creare un menu di avvio con pulsanti di comando:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema selezionare la scheda Toolkit.
- 2 Fare clic su **Progettazione moduli**.
Verrà visualizzata una finestra di dialogo di Progettazione moduli per l'inserimento del nome di un modulo.

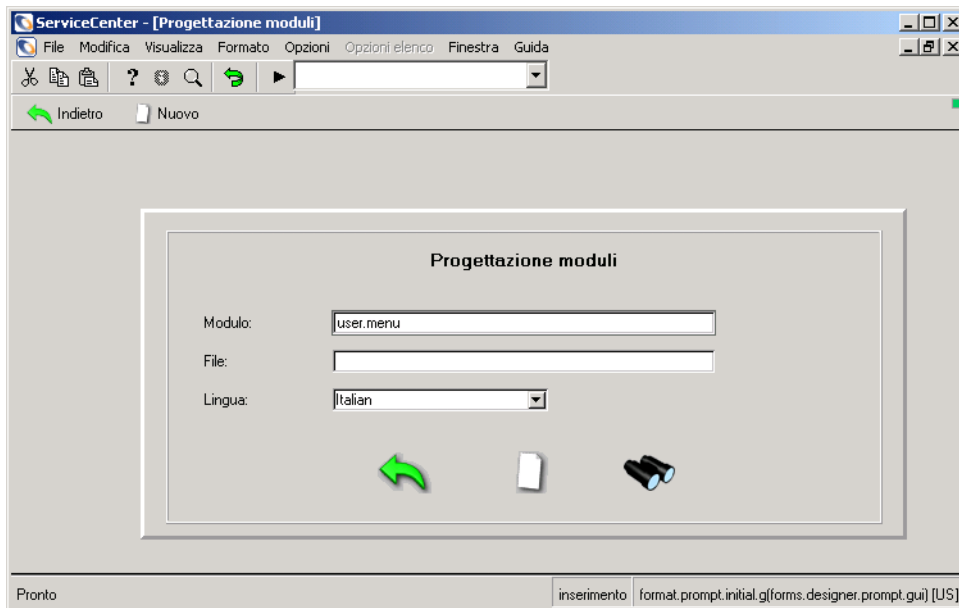
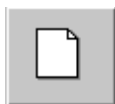
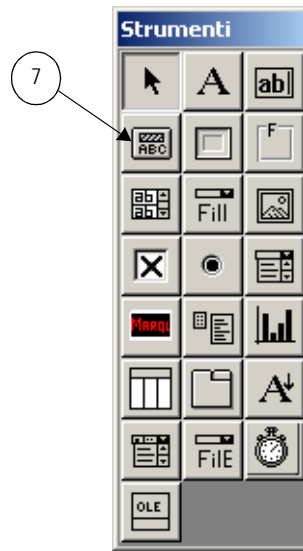


Figura 3-10: Finestra di dialogo di Progettazione moduli

- 3 Immettere il nome di un modulo nel campo **Modulo**.
Ad esempio, creare un modulo denominato **user.menu**.
- 4 Selezionare una lingua di visualizzazione dall'elenco a discesa.
Se il campo **Lingua** viene lasciato vuoto, il sistema utilizzerà la lingua in cui è stato installato ServiceCenter.
- 5 Fare clic su **Nuovo**.
Verrà visualizzato un prompt che chiederà se si desidera utilizzare la procedura di Creazione guidata moduli.
La procedura guidata collega automaticamente il modulo a un file esistente, mentre guida l'utente nel processo di creazione.



- 6 Fare clic su **No** per passare direttamente a Progettazione moduli.
Verrà visualizzata un'area di lavoro vuota di Progettazione moduli, con una finestra Proprietà e una tavolozza Strumenti.
Il nome del modulo che si sta creando verrà visualizzato nell'angolo inferiore destro del modulo.
È possibile aggiungere qualsiasi altra funzione al menu, inclusi testo scorrevole o grafici. Per istruzioni sull'aggiunta di varie funzioni, consultare le sezioni *ServiceCenter Publish and Subscribe* o *Forms Designer della ServiceCenter System Tailoring Guide* (in inglese).
- 7 Selezionare lo strumento **Button** (pulsante) dalla tavolozza degli strumenti.

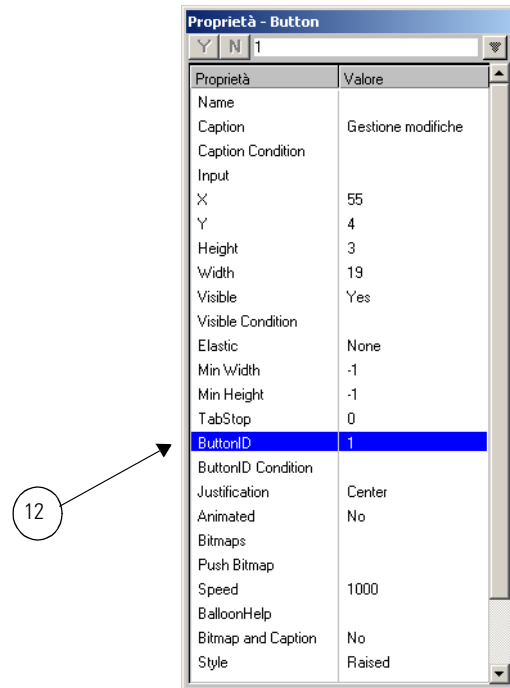


- 8 Tenere premuto il pulsante principale del mouse, utilizzando il cursore per disegnare un pulsante.
Quando si rilascia il pulsante del mouse, viene visualizzato un pulsante vuoto.



I *quadratini* agli angoli del pulsante indicano che è selezionato.

La finestra Proprietà fornisce informazioni specifiche sull'oggetto selezionato, in questo caso il pulsante, e consente di configurarlo.



- 9 Nell'elenco **Proprietà**, selezionare **Caption** (didascalia).
- 10 Immettere una didascalia per il pulsante nel campo di input.
La didascalia verrà visualizzata sul pulsante. Ad esempio, per creare un pulsante di accesso alla schermata della query di richiesta di modifica di Gestione modifiche si potrebbe immettere la didascalia Gestione modifiche.
- 11 Premere **Invio** oppure fare clic su **Y** nella finestra **Proprietà**.
- 12 Nell'elenco **Proprietà**, selezionare **Button ID** (ID pulsante).

13 Immettere un numero per il pulsante.

Questo numero corrisponde al numero dell'opzione specificato nel record del menu.

Ad esempio, è possibile aggiungere i seguenti pulsanti:

- **Progettazione moduli** (Button ID 2): consente di accedere a Progettazione moduli.
- **Gestione database** (Button ID 4): consente di accedere all'applicazione Gestione database.
- **Chiudi sessione** (Button ID 3): consente all'utente di disconnettersi. Il Button ID 3 è riservato da ServiceCenter per i comandi *Indietro* e *Chiudi sessione*.

14 Premere **Invio** oppure fare clic su **Y** nella finestra Proprietà.

15 Aggiungere eventuali altri pulsanti o elementi funzionali o estetici.

Per inserire un'immagine bitmap su un pulsante, selezionare un file *.bmp nel campo Bitmaps.

16 Fare clic su **OK** per uscire dalla modalità progettazione, quindi fare di nuovo clic su **OK** per salvare il nuovo modulo.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiornato nel file format.*

La Figura 3-11 mostra un esempio di menu personalizzato. Notare che i pulsanti sono in rilievo, per motivi estetici.

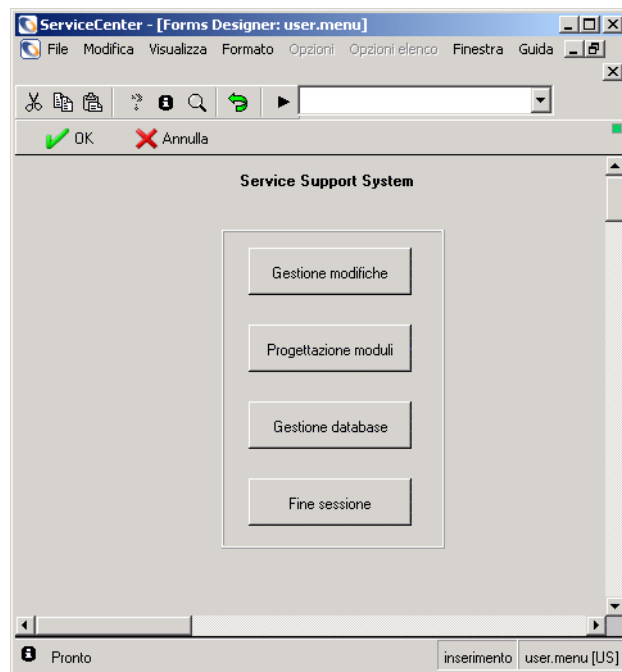


Figura 3-11: Menu personalizzato

Creazione di un record di menu

Per visualizzare all'avvio il menu creato nella procedura precedente, è necessario creare un record di menu. I menu di ServiceCenter sono memorizzati nel file menu. I record di questo file vengono creati utilizzando l'impostazione menu di ServiceCenter.

Per creare un record di menu:

Esistono due modi per creare un record di menu.

- Tramite i comandi inseriti in forma abbreviata nella Riga di comando.
- Tramite l'opzione di menu.

Accesso tramite riga di comando:

- 1 Per creare un record di menu dalla riga di comando, effettuare le seguenti operazioni:
 - a Assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.
 - b Digitare menu nella riga di comando.
 - c Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.

- oppure -

Accesso da menu:

- 1 Fare clic sulla scheda **Utilità** nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, quindi scegliere **Strumenti > Menu**.
Verrà visualizzato un modulo di menu vuoto.
Nota: A seconda delle dimensioni del modulo, può essere necessario utilizzare la barra di scorrimento inferiore per accedere ai campi sul lato destro del modulo stesso.
- 2 Immettere il nome del menu in lettere maiuscole nel campo **Nome menu**. Il nome del menu viene immesso nel campo **Valore parametro** del record operatore. Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiunta di utenti* a pagina 144. Ad esempio, creare un menu denominato **START**.
- 3 Nel campo **Modulo**, immettere il nome del modulo creato in **Progettazione moduli** da utilizzare con questo record di menu.

Ad esempio, immettere `user.menu`, il nome del modulo creato nei passaggi precedenti.

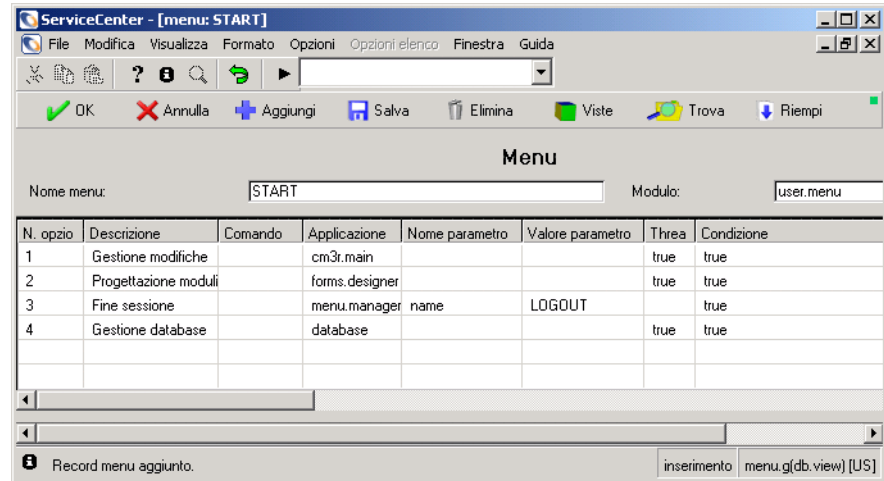


Figura 3-12: Modulo di impostazione menu

4 Creare le opzioni di menu.

La disponibilità delle opzioni dipende dalle Abilitazioni di esecuzione dell'utente, definite nel suo record operatore. I record operatore sono descritti nelle sezioni precedenti di questo capitolo.

Immettere il numero dell'opzione di menu nel campo **N. opzione**. Se questo menu è un modulo Windows, il numero di opzione è associato a un ID (Button ID) assegnato al pulsante nella finestra Proprietà di Progettazione moduli. Consultare la sezione precedente, *Creazione di un menu di avvio* a pagina 174, per istruzioni sulla progettazione di moduli di menu Windows. La Figura 3-13 mostra la correlazione tra il pulsante e il numero dell'opzione.

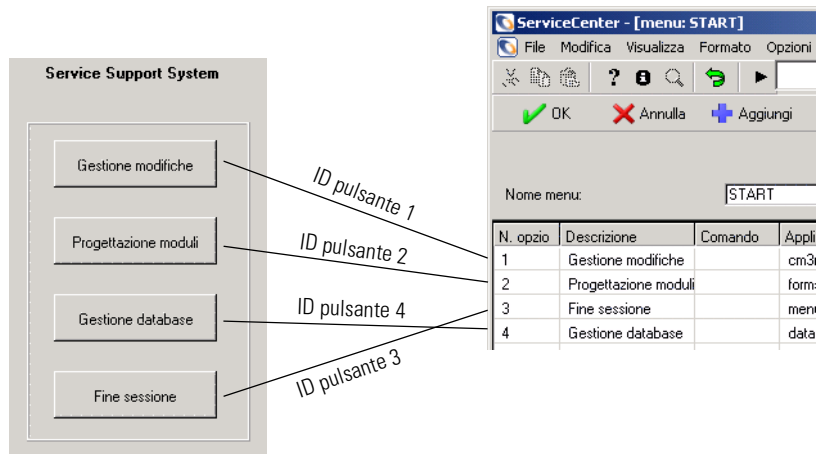


Figura 3-13: Definizione delle opzioni di menu

In questo esempio:

- **N. opzione 1:** definisce il pulsante **Gestione modifiche**.
 - **N. opzione 2:** definisce il pulsante **Progettazione moduli**.
 - **N. opzione 3:** definisce il pulsante **Chiudi sessione**.
 - **N. opzione 4:** definisce il pulsante **Gestione database**.
- 5 Immettere una descrizione sintetica dell'opzione nel campo **Descrizione**. Questa descrizione serve solo a identificare l'opzione, non è un campo obbligatorio. Questa descrizione *non* colloca una didascalia sul pulsante. La didascalia viene aggiunta in Progettazione moduli.
 - 6 Se l'opzione può essere avviata da un comando di ServiceCenter, immettere la relativa sintassi nel campo **Comando**.
Ad esempio, è possibile immettere **back** se l'opzione è progettata per far tornare l'utente al modulo precedente. Nel nostro esempio, nessuna delle opzioni richiede un comando.

- 7 Nel campo **Applicazione**, immettere l'applicazione cui deve accedere questa opzione.

In questo esempio, immettere:

- `cmr3.main` per aprire una nuova richiesta di modifica di Gestione modifiche o accedere alla schermata query dal pulsante **Modifica**.
- `forms.designer` per accedere a Progettazione moduli dal pulsante **Progettazione moduli**.
- `database` per accedere a Gestione database dal pulsante **Gestione database**.
- `menu.manager` per accedere al processo di chiusura sessione dal pulsante **Chiudi sessione**.

- 8 Immettere nel campo **Nome parametro** il tipo di parametro che si desidera passare da questa opzione.

Questo campo contiene di solito **name**, che rappresenta il nome del parametro richiesto dall'applicazione specificata. Sebbene **name** venga comunemente usato in questo campo, è opportuno verificare l'applicazione per stabilire il nome di parametro corretto.

In questo esempio, *name* viene utilizzato per l'utilità **Chiudi sessione**.

- 9 Immettere il **Valore parametro**.

Questo valore è il parametro che viene passato all'applicazione specificata nel campo **Applicazione**. Ad esempio, se l'applicazione specificata è **menu.manager**, è necessario immettere il nome di un record di menu. Se l'applicazione è **link.edit**, nel campo del valore parametro viene inserito un record di collegamento.

In questo esempio, l'unico parametro necessario è **LOGOUT** per l'opzione **Chiudi sessione**.

- 10 Immettere **true** nella colonna **Thread** per avviare un thread separato per l'applicazione selezionata.

Se il campo è **NULL**, non verrà avviato alcun thread.

- 11 Immettere, se necessario, la condizione affinché questa opzione sia disponibile a un utente.
 - Impostare la condizione su **true** per rendere l'opzione disponibile a tutti gli utenti.
 - oppure -
 - Immettere un puntatore per consentire all'opzione di controllare le Abilitazioni di esecuzione dell'utente nel record operatore. Utilizzare il seguente comando:

```
index("parametro di abilitazione", $lo.ucapex)>0
```

dove il *parametro di abilitazione* è indicato nella matrice Abilitazioni di esecuzione del record operatore dell'utente.

I parametri di abilitazione sono descritti nelle sezioni precedenti di questo manuale.

\$lo.ucapex è una variabile definita dal programma, assegnata quando l'utente effettua l'accesso. Tale variabile contiene le abilitazioni di esecuzione dell'utente definite nella matrice **Abilitazioni di esecuzione**.

Se ServiceCenter non trova il parametro di abilitazione nel record operatore, l'espressione restituisce 'false' e l'opzione non sarà disponibile per l'utente.

Per questo esempio, impostare tutte le condizioni su **true**.

- 12 Continuare ad aggiungere le opzioni necessarie per il menu.
- 13 Fare clic su **Aggiungi** oppure premere **F2** per aggiungere il record del menu. Verrà visualizzato un messaggio per indicare che il record è stato aggiunto al file menu.
- 14 Fare clic su **OK** oppure premere **F3** per tornare a un modulo di menu vuoto.

Verifica di un nuovo utente

Se sono stati creati un modulo di menu, un record di menu e un record operatore utilizzando gli esempi forniti, è possibile collegarsi come `joe.user`.

Se il menu di prova non viene visualizzato:

- 1 Accedere come amministratore di rete (*FALCON*).
- 2 Controllare la sintassi nella casella di gruppo Applicazione iniziale del record operatore. Verificare che:
 - a Nel campo **Nome RAD** sia immessa l'applicazione corretta. In questo esempio, l'applicazione è `menu.manager`.
 - b Il nome del menu sia immesso nel campo **Valori parametri**. Utilizzando l'esempio, `START` viene immesso come Nome parametro di `string1`.
- 3 Verificare il record di menu (per istruzioni sulla creazione di record di menu, vedere *Creazione di un record di menu* a pagina 179).
 - a Eseguire una query per il menu `START`.
 - b Quando viene visualizzato il record del menu, assicurarsi che nel campo **Modulo** sia immesso il nome di modulo corretto. In questo esempio deve essere immesso il nome `user.menu`.
- 4 Controllare il modulo in Progettazione moduli. Eseguire una query per il nome del modulo immesso nel record del menu, cioè `user.menu`.

Per verificare i dati di esempio:

- 1 Assicurarsi che il server di ServiceCenter sia in esecuzione. Per ulteriori informazioni, vedere *Avvio e arresto di un server di ServiceCenter* a pagina 14.
- 2 Avviare una sessione client.
- 3 Al prompt di accesso, immettere `joe.user`.
- 4 Se è stata inserita una password nel record operatore, immettere tale password.

Verrà visualizzato il menu creato in Progettazione moduli. Vedere *Avvio e arresto di un server di ServiceCenter* a pagina 14.

Modelli operatore

In qualità di amministratore del sistema, è possibile utilizzare modelli operatore per creare e gestire i record operatore. Ad esempio, è possibile progettare un modello per i responsabili e un altro per gli operatori di Help Desk di primo livello. Utilizzare questo modello per creare un gruppo di utenti; quindi modificare il record del modello per cambiare le abilitazioni di tutti gli utenti di tale gruppo. È possibile definire tanti modelli diversi quanti sono i gruppi di utenti che devono utilizzarli.

Creazione di un modello

È possibile creare un modello di record operatore da zero oppure copiare un record esistente. In genere, è più facile copiare il record di un utente corrente le cui abilitazioni siano maggiormente simili a quelle del gruppo di utenti desiderato.

Per creare un modello da un record operatore esistente:

- 1 Aprire il record operatore dell'utente dal quale copiare le abilitazioni.
Ad esempio, utilizzare **BOB.HELPDESK**.
- 2 Sostituire il nome dell'operatore con quello del proprio modello.
Ad esempio, digitare **tecnico** nel campo **Nome accesso**.
- 3 Rimuovere tutti i dati personali relativi all'operatore, ad esempio il nome completo, le informazioni lavorative e tutte le informazioni di reperibilità elencate nella scheda **Notifica**.
- 4 Lasciare vuoti tutti i campi relativi a dati personali.
- 5 Riempire qualsiasi campo inerente al nuovo gruppo di utenti.
Ad esempio, i nuovi utenti potrebbero essere membri dello stesso reparto.
- 6 Fare clic su **Aggiungi**.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record operatore aggiunto.*

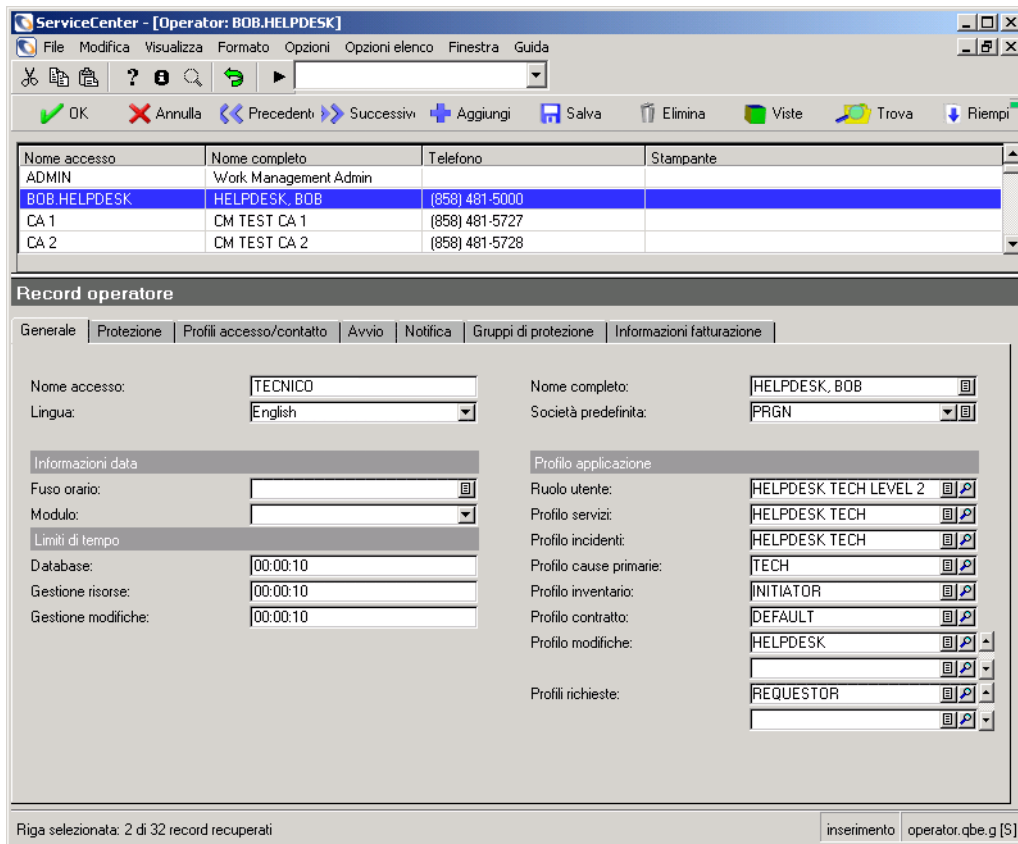


Figura 3-14: Record operatore con un modello applicato

Applicazione di un modello

Una volta creato un modello, utilizzarlo per creare un gruppo di nuovi utenti con abilitazioni identiche.

Per creare un utente da un modello di record operatore:

- 1 Aprire il modello.
- 2 Nel campo **Nome accesso**, sostituire il nome del modello con il nome del nuovo utente.
- 3 Aggiungere al record le relative informazioni aziendali e di reperibilità, quindi fare clic su **Aggiungi**.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record operator aggiunto.*

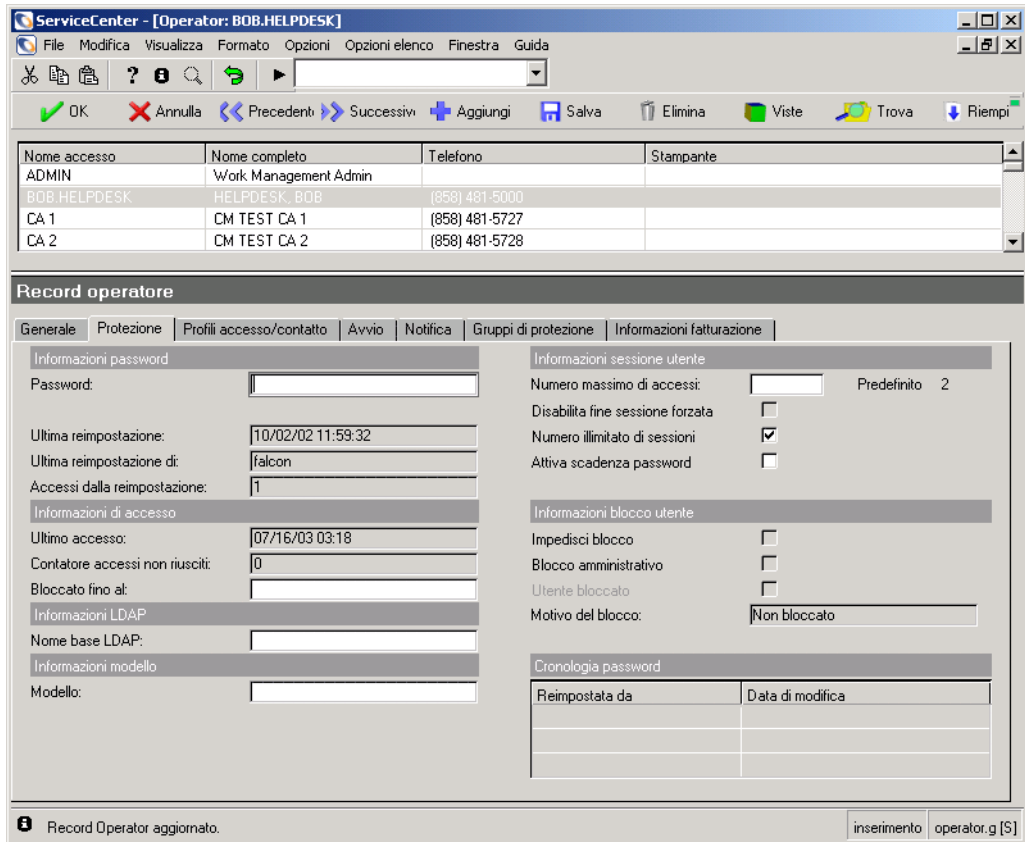


Figura 3-15: Record operatore creato da un modello

Utenti autorizzati

L'uso di ServiceCenter viene concesso tramite il Contratto di licenza software Peregrine Systems, che mette a disposizione due tipi di utenti con licenza: Utenti autorizzati e Utenti mobili.

Gli Utenti autorizzati sono utenti che possono accedere a ServiceCenter in uno stato diverso da quello di Utenti mobili. Il numero di utenti autorizzati di un sistema è codificato nel codice di autorizzazione che abilita le varie funzioni del sistema stesso. Non è correlato al numero di Utenti mobili.

Gli Utenti autorizzati possono essere definiti con un flag nel relativo record operatore, oppure attraverso l'inclusione in un elenco di nomi di accesso per utenti autorizzati in un file di testo distinto, il cui percorso viene visualizzato nel file di inizializzazione (`sc.ini`) del server. Questo file, quando presente, prevale sui record operatore.

Definire un numero di utenti autorizzati pari al numero delle relative licenze. Gli utenti non definiti come Utenti autorizzati utilizzeranno delle licenze per utenti mobili al momento dell'accesso. Una volta utilizzate tutte le licenze per utenti mobili, non saranno più consentiti ulteriori accessi regolari. Tuttavia, gli Utenti autorizzati possono sempre accedere al sistema di ServiceCenter, anche una volta esaurite le licenze per utenti mobili disponibili.

Per selezionare singoli utenti come Utenti autorizzati, selezionare l'opzione *Utente autorizzato* nella scheda Generale di ogni record operatore. Per ulteriori informazioni vedere *Scheda Generale* a pagina 146.

Per creare e utilizzare un file di utenti autorizzati sul proprio sistema sono necessarie tre operazioni:

- Determinare il numero di licenze per utenti autorizzati disponibili nel proprio sistema.
- Creare un file di testo contenente i nomi di accesso dei propri utenti autorizzati.
- Modificare il file di inizializzazione (`sc.ini`) affinché accetti gli accessi di utenti autorizzati.

Come determinare il numero di utenti autorizzati disponibili

Se non si è sicuri del numero di licenze per Utenti autorizzati acquistate con il proprio sistema di ServiceCenter, è possibile eseguire un report sulle licenze da un prompt dei comandi per determinare il numero di utenti autorizzati disponibili.

Per eseguire un report sulle licenze:

- 1 Aprire una finestra di prompt dei comandi.
- 2 Aprire la directory RUN della propria installazione di ServiceCenter.
- 3 Digitare `scenter -reportlic`.
Ad esempio, è possibile immettere:
`C:\programmi\sc\RUN\scenter -reportlic`
- 4 Premere **Invio**.
Verrà visualizzato un elenco completo di licenze e funzioni.
- 5 Controllare il numero di licenze per Utenti autorizzati disponibili.

Creazione di un file di testo di Utenti autorizzati

È necessario creare un semplice file di testo contenente i nomi di accesso degli Utenti autorizzati e farvi riferimento nel file di inizializzazione (`sc.ini`) con un parametro speciale. Specificare solo un numero di nomi pari a quello delle licenze.

Per creare un file di testo di Utenti autorizzati:

- 1 Aprire un qualsiasi editor di testo.
In questo esempio verrà utilizzato Blocco note di Windows.
- 2 Digitare i nomi di questi utenti *esattamente* come appaiono nel campo **Nome accesso** del record operatore di ciascun utente.
Digitare un solo nome per riga. Sono consentiti spazi tra i nomi.

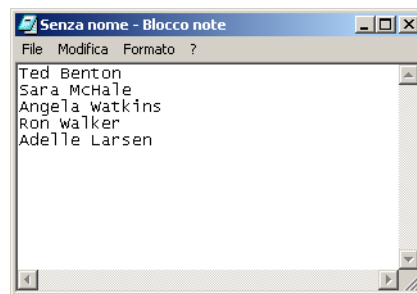


Figura 3-16: File di testo di Utenti autorizzati

- 3 Scegliere **Salva** dal menu **File**.
- 4 Assegnare un nome al file e salvarlo nella directory RUN del server della propria installazione di ServiceCenter.

Modifica del file `sc.ini`

Affinché ServiceCenter accetti gli accessi degli Utenti autorizzati definiti, è necessario aggiungere il parametro *namedusersfile* al file di inizializzazione di ServiceCenter (`sc.ini`), insieme al percorso completo del file di testo contenente i nomi.

Per modificare il file `sc.ini`:

- 1 Accedere alla directory dei file di programma di ServiceCenter.
- 2 Modificare il file `sc.ini` con un editor di testo.
Ad esempio, in Windows NT, seguire il percorso **Avvio > Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione** per aprire il file `sc.ini` con Blocco note.
- 3 Aggiungere il parametro per gli Utenti autorizzati (**namedusersfile**) alla fine del file `sc.ini`, seguito dai due punti e dal percorso del file di testo contenente i nomi di accesso di tali utenti.

Esempio:

```
#
# Installed Configuration
#

path:c:\programmi\sc\DATA
shared_memory:4800000
ntservice:ServiceCenter
log:c:\programmi\sc\sc.log
bitmap_path:c:\programmi\sc\BITMAPS
system:12670
auth:9FG756J2 VF375908 95281GGL 1A23JJ56
scauto:12690
namedusersfile:c:\programmi\sc\RUN\names.txt
```

- 4 Scegliere **Salva** dal menu **File**.
- 5 Uscire dal Blocco note.
- 6 Arrestare e riavviare ServiceCenter per rendere effettive le modifiche di sistema.

A questo punto gli Utenti autorizzati definiti potranno accedere al sistema.

Password

Le password hanno un ruolo fondamentale nel controllo della sicurezza del sistema nell'ambiente ServiceCenter. Vedere *Record società di sistema* a pagina 199 per informazioni sulla definizione di standard, requisiti e limiti temporali per le password.

In qualità di amministratore del sistema ServiceCenter, è possibile modificare la propria password e quella di qualsiasi altro utente. Gli utenti possono anch'essi modificare le proprie password, se sono configurati per eseguire questa operazione.

Per modificare la password di un altro utente:

- 1 Accedere al record operatore dell'utente. Per istruzioni sull'accesso e la modifica di un record operatore, vedere *Creazione di un record operatore* a pagina 144.
- 2 Immettere la nuova password nel campo **Password**.

Se l'utente ha una password corrente, quest'ultima (occultata da asterischi) viene visualizzata nel campo.

The screenshot shows the 'Record operatore' window in the ServiceCenter application. The window title is 'ServiceCenter - [Operator: Joe Employee]'. The interface includes a menu bar (File, Modifica, Visualizza, Formato, Opzioni, Opzioni elenco, Finestra, Guida), a toolbar with icons for search, undo, redo, and other actions, and a list of operators at the top. The main area is divided into several sections:

- Informazioni password:** Password field (masked with asterisks), Ultima reimpostazione: 10/04/02 11:25:43, Ultima reimpostazione di: falcon, Accessi dalla reimpostazione: 0.
- Informazioni di accesso:** Ultimo accesso: 09/27/02 14:45, Contatore accessi non riusciti: 0, Bloccato fino al: (empty field).
- Informazioni LDAP:** Nome base LDAP: (empty field).
- Informazioni modello:** Modello: TECHNICIAN.
- Informazioni sessione utente:** Numero massimo di accessi: 3 (Predefinito 2), Disabilita fine sessione forzata: , Numero illimitato di sessioni: , Attiva scadenza password: .
- Informazioni blocco utente:** Impedisci blocco: , Blocco amministrativo: , Utente bloccato: , Motivo del blocco: Non bloccato.
- Cronologia password:** Reimpostata da: (empty field), Data di modifica: (empty field).

At the bottom, it shows 'Riga selezionata: 47 di 64 record recuperati' and a status bar with 'inserimento operator.g [S]'.

Figura 3-17: Campo Password del record operatore

3 Fare clic su Salva o premere F2.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record operator aggiornato*.

Al successivo collegamento dell'utente, verrà richiesta la nuova password. Se l'utente tenta di avviare un'altra sessione mentre quella corrente è in corso, verrà richiesta la nuova password.

Per modificare la propria password:

Nota: ServiceCenter contiene un modulo per la modifica della propria password.

- 1 Assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.
- 2 Digitare **password** nella riga di comando.
- 3 Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.



Nota: Alcuni menu e moduli utente, ad esempio *menu.gui.user*, contengono un pulsante per accedere al modulo della password.

Verrà visualizzato un modulo di password contenente il proprio **Nome utente**.

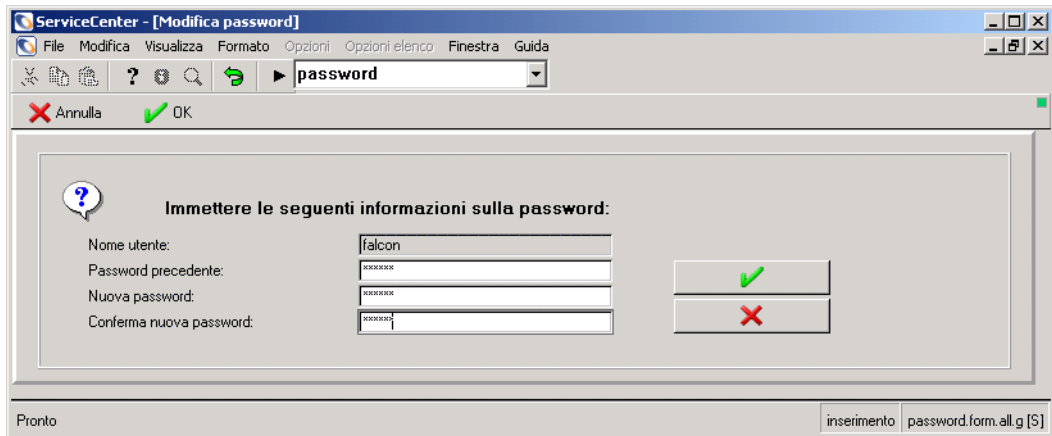


Figura 3-18: Modulo di modifica della password

- 4 Immettere la propria password corrente nel campo **Password precedente**.

Nota: Le password immesse non vengono visualizzate; ServiceCenter occulta i caratteri con degli asterischi (*).
- 5 Immettere la nuova password nel campo **Nuova password**.
- 6 Reimmettere la nuova password nel campo **Conferma nuova password**, quindi fare clic su **OK**.

La nuova password avrà effetto al collegamento successivo. Anche se si avvia un'altra sessione utilizzando il proprio nome di accesso mentre la sessione corrente è ancora aperta, è comunque necessario utilizzare la nuova password.

Restrizione degli accessi

L'applicazione `system.quiesce` consente a un amministratore del sistema di limitare gli accessi al sistema ServiceCenter durante i tentativi di manutenzione del sistema. System Quiesce attiva periodi di inattività del sistema necessari per poter eseguire le procedure indicate di seguito senza che si verifichino interferenze durante la manutenzione del sistema.

- Aggiornamento da una versione all'altra di ServiceCenter.
- Conversione del database P4 in un RDBMS.
- Esecuzione della manutenzione del sistema, ad esempio creazione o modifica di record, collegamenti o categorie di Controllo modulo.

Livelli di restrizione

A seconda dell'attività di manutenzione eseguita sul sistema ServiceCenter, l'amministratore del sistema può applicare tre livelli di restrizione dell'accesso, ossia:

■ Livello 0

Vengono accettati tutti i tentativi di accesso.

■ Livello 1

L'accesso è consentito solo agli amministratori del sistema. Quando un utente che non dispone dei diritti di amministratore del sistema tenta di accedere ad un sistema al Livello 1, l'accesso viene negato e viene visualizzato il seguente messaggio: *Sistema disattivato. Impossibile accedere in questo momento.*

■ Livello 2

Non vengono accettati ulteriori tentativi di accesso. Quando un utente tenta di accedere ad un sistema al Livello 2, l'accesso viene negato e viene visualizzato il seguente messaggio: *Sistema disattivato. Accessi al momento limitati.*

Effetti generali

Quando i livelli di restrizione di un sistema sottoposto ad arresto parziale sono attivi e il sistema inizia ad applicare la restrizione dell'accesso al sistema, a seconda dei livelli di accesso degli utenti, gli utenti connessi al sistema in quel momento non vengono disconnessi in modo forzato. Tuttavia, l'accesso viene impedito ai nuovi utenti.

Quando l'amministratore del sistema pone il sistema al Livello 2 e si disconnette, il server deve essere arrestato e riavviato per riattivare le normali funzioni di accesso.

Arresto parziale del sistema per limitare gli accessi

Per arrestare parzialmente un sistema:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.

Verrà visualizzato il menu Amministrazione (Figura 3-19).

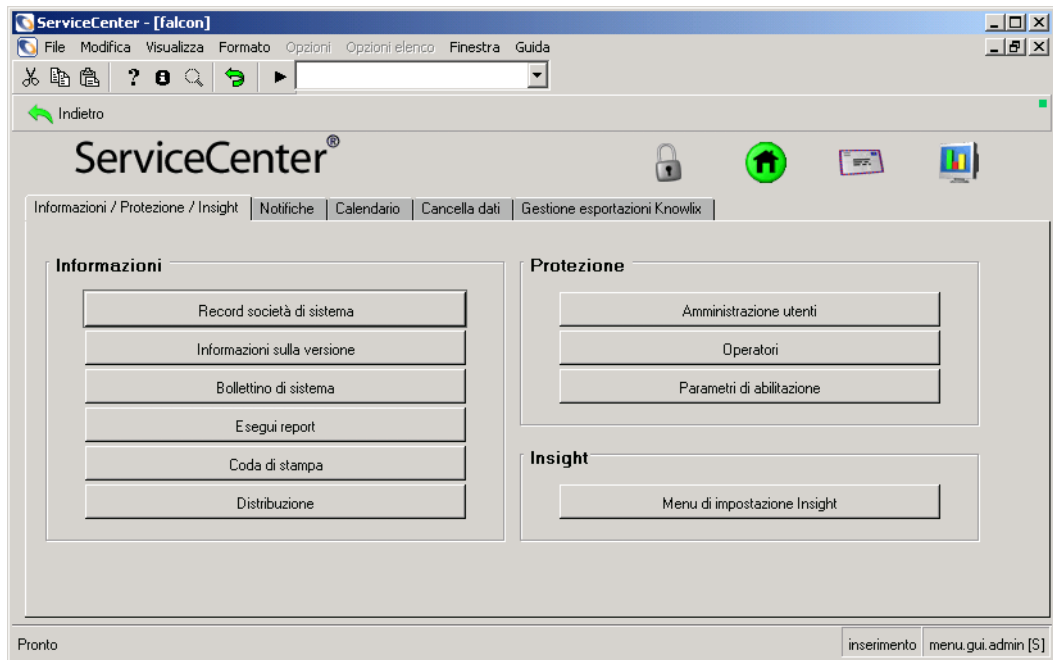


Figura 3-19: Menu dell'amministratore



3 Fare clic su **Restrizioni connessione**.

Verrà visualizzata la console di controllo del livello di accesso (Figura 3-20).

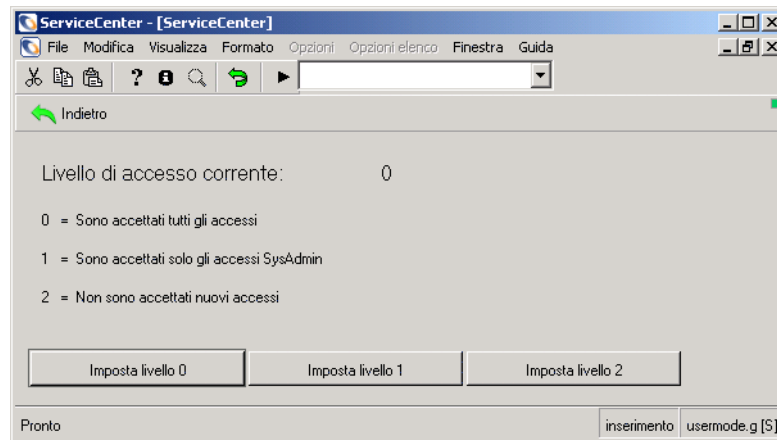


Figura 3-20: Console del livello di accesso

4 Fare clic sul pulsante del livello di accesso che si desidera applicare al sistema:

- **Imposta livello 0**
- **Imposta livello 1**
- **Imposta livello 2**

Il livello corrente viene visualizzato sulla console.

5 Fare clic su **Indietro** per tornare al menu dell'amministratore.

Registrazione singola

Registrazione singola è una funzione che consente agli utenti connessi alla rete di bypassare la schermata di accesso a ServiceCenter e di accedere automaticamente al sistema ServiceCenter. Per abilitare la registrazione singola, l'amministratore aggiunge il parametro **trustedsignon** al lato server del file **sc.ini** e crea i record operatore per ciascuna Userid NT che utilizzerà la funzione registrazione singola. Una volta completata la configurazione del file **parameter** e la creazione di tutti i record operatore necessari da parte dell'amministratore del sistema, la funzionalità di registrazione singola sarà disponibile al client alla sua prima connessione al server. Quando il client riceve la notifica dal server che le registrazioni singole sono consentite, verrà utilizzata la Userid NT per accedere a ServiceCenter e non verrà richiesta alcuna password. La schermata di accesso non verrà più visualizzata, purché la Userid NT sia definita in un record operatore.

- Per impostare un record operatore per una Userid NT di un utente, vedere *Aggiunta di utenti* a pagina 144.

Per aggiungere il parametro di registrazione singola al file **sc.ini**:

- 1 Accedere alla directory dei file di programma di ServiceCenter.
- 2 Modificare il file **sc.ini** con un editor di testo.

Ad esempio, in Windows NT, seguire il percorso **Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione** per aprire il file **sc.ini** con Blocco note. Aggiungere il seguente parametro al file **sc.ini**:

```
trustedsignon
```

- 3 Scegliere **Salva** dal menu **File** e uscire da Blocco note.
- 4 Arrestare e riavviare ServiceCenter per rendere effettive le modifiche di sistema.

Nota: Una volta creati i record operatore per le Userid NT che utilizzeranno la funzionalità di registrazione singola, gli utenti potranno connettersi alla rete e bypassare la schermata di accesso di ServiceCenter.

Record società di sistema

Ciascun sistema di ServiceCenter contiene un Record società di sistema. Questo record contiene informazioni utilizzate dalle applicazioni di ServiceCenter che accedono al server.

Il record società di sistema consente alle applicazioni di:

- Visualizzare le intestazioni dei report (quando si utilizza l'intestazione *principale*).
- Osservare i limiti logici delle dimensioni dei file.
- Comporre password e definire standard e limiti temporali.
- Creare un record univoco quando si scaricano/caricano i record *msgclass*.
- Calcolare il numero di giorni di validità delle password di ServiceCenter.
- Fornire una lista di controllo *syslog*.
- Impostare il formato predefinito di fuso orario, data e mese per il sistema.
- Impostare le opzioni di stampa predefinite per Gestione modifiche e Gestione incidenti.
- Impostare il periodo di tempo per le query.
- Stampare una pagina di intestazione di ServiceCenter insieme ai report.
- Calcolare il mese in cui si conclude l'esercizio fiscale.
- Impostare ServiceCenter per l'esecuzione in modalità multi-società.

Accesso al record società di sistema

È possibile accedere al record società di sistema dal menu dell'amministratore:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità (Figura 3-21 a pagina 200).
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.

- Nel menu Amministrazione, fare clic su **Record società di sistema**.
Verrà visualizzato il modulo Record società di sistema (Figura 3-21). Il sistema viene fornito con le informazioni del record società di Peregrine come impostazione predefinita.

ServiceCenter - [Information]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

OK Annulla Salva Trova Riempi

Definizione informazioni sistema

Informazioni società

Nome società: Peregrine Systems Inc.

Indirizzo: 3611 Valley Centre Drive

Città: San Diego

Stato: CA

CAP: 92130

Informazioni accesso | Integrazioni attive | Informazioni menu | Regole password | Composizione password | Durata password | Informazioni data

Informazioni generali di accesso

Numero max accessi per utente: 2

Tentativi per sessione accesso: 5

Modello operatore:

Utilizza blocco utente

Utilizza blocco utente

Tentativi fino al blocco: 10

Blocco completo:

Blocco periodo di tempo: 00:10:00

Scadenza account

Intervallo di disattivazione:

Intervallo di scadenza:

Riga selezionata: 1 di 1 record

inserimento info.qbe.g [5]

Figura 3-21: Record società di sistema

- Modificare queste informazioni per creare il proprio record società di sistema.

Campi del record società di sistema

Intestazione

Campo	Descrizione
Nome società/Indirizzo/Città/Stato/CAP	Nome e indirizzo della propria società, tra cui città, abbreviazione di due caratteri dello stato e codice postale.

Scheda Informazioni accesso

La scheda Informazioni accesso (Figura 3-21 a pagina 200) consente di limitare il numero di accessi e tentativi di accesso possibili per un utente e di attivare il blocco dell'utente e la scadenza dell'account.

Campo	Descrizione
Numero max accessi per utente	<p>Numero massimo di accessi concomitanti consentiti per ogni ID utente. Se questo campo viene lasciato vuoto, un utente può eseguire un numero illimitato di sessioni concomitanti.</p> <p>Nota: Il numero massimo di accessi contenuto nel record operatore ha la precedenza su questa impostazione.</p> <p>Nota: La casella di controllo Numero illimitato di sessioni del record operatore (pagina 152) ha la precedenza sul valore contenuto in questo campo. Se la casella di controllo Numero illimitato di sessioni non è selezionata, il sistema utilizza il valore presente nel campo Numero per utente.</p>
Tentativi per sessione accesso	<p>Numero di tentativi di accesso errati consentiti a un utente prima che l'accesso gli venga impedito nella finestra di accesso corrente. Per ottenere una nuova finestra di accesso, l'utente dovrebbe riavviare il client. Se questo campo viene lasciato vuoto, gli utenti hanno cinque tentativi di accesso a disposizione.</p>
Modello operatore	Modello operatore predefinito per utenti LDAP.

Blocco utente

Per poter accedere a ServiceCenter, è necessario definire una password nel record operatore di tutti gli utenti. La casella di gruppo **Utilizza blocco utente** consente di impostare il tempo di blocco e l'intervallo di inattività. Di seguito sono descritti i campi della casella di gruppo.

Nota: Se l'opzione **Impedisci blocco sistema su questo utente** è selezionata (*true*) nella scheda Protezione del record operatore, verrà impedito il blocco manuale o di sistema dell'accesso dell'utente.

Campo	Descrizione
Utilizza blocco utente	Determina se verrà utilizzato o meno il blocco utente. Se questa casella di controllo è selezionata (restituisce <i>true</i>), verrà utilizzata la funzione di blocco utente ed è necessario impostare gli altri campi per specificare il periodo di blocco e l'intervallo di tempo di inattività.
Tentativi fino al blocco	Scegliere uno dei seguenti valori di reimpostazione del blocco. <ul style="list-style-type: none"> ■ Blocco completo: impedisce completamente all'utente l'accesso al sistema fino a quando l'amministratore del sistema non reimposta il blocco. ■ Blocco periodo di tempo: impedisce all'utente l'accesso al sistema per un periodo di tempo specificato in giorni, ore, minuti e secondi (GG_:HH:MM:SS). Ad esempio: 60 giorni = 60 00:00:00 <p>Nota: Se si preme F9 per riempire il campo, verrà inserito un tipo di struttura data errato e si avranno risultati non affidabili. Il formato corretto è GG:HH:MM.</p>

Scadenza account

Campo	Descrizione
Intervallo di disattivazione	Intervallo di tempo in giorni, ore e minuti (GG:HH:MM) terminato il quale l'utente verrà considerato inattivo e bloccato dal sistema. L'amministratore del sistema dovrà reimpostare la password dell'utente per rimuovere lo stato di inattivo.
Intervallo di scadenza	Intervallo di tempo in giorni, ore e minuti (GG:HH:MM) terminato il quale una password inattiva verrà considerata scaduta.

Nota: Se si preme F9 per riempire il campo, verrà inserito un tipo di struttura data errato e si avranno risultati non affidabili. Il formato corretto è GG:HH:MM.

Nota: Se l'*Intervallo di disattivazione* è stato superato ma l'*Intervallo di scadenza* non è stato raggiunto, la password dell'utente può essere reimpostata.

In base ai processi e alle best practice, se l'*Intervallo di disattivazione* è stato superato e l'*Intervallo di scadenza* è stato raggiunto, la password dell'utente non può essere reimpostata e sarà necessario creare un nuovo record operatore.

Ad esempio: Se l'*Intervallo di disattivazione* è impostato su 60 giorni e l'*Intervallo di scadenza* su 90 giorni, l'amministratore del sistema può reimpostare il blocco su una password utente inattiva per un periodo massimo di 89 giorni.

Se l'*Intervallo di disattivazione* è stato di 90 giorni o più e l'*Intervallo di scadenza* è stato raggiunto, l'accesso dell'utente viene considerato scaduto e non può essere reimpostato. Sarà necessario creare un nuovo record operatore.

Scheda Integrazioni attive

La scheda Integrazioni attive (Figura 3-22) consente di abilitare o disabilitare le integrazioni e controlla quali opzioni di integrazione sono disponibili per gli utenti.

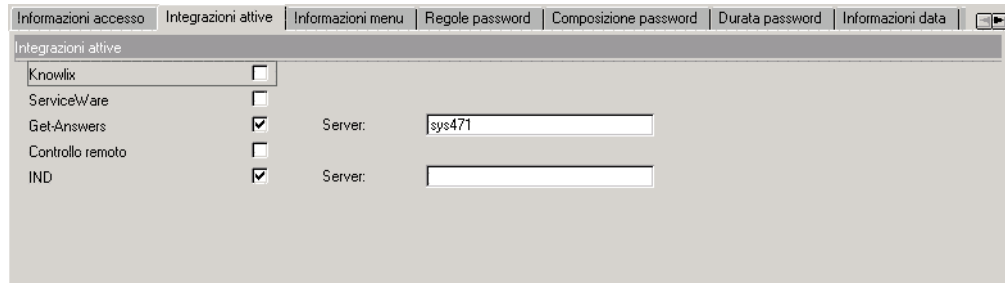


Figura 3-22: Record società di sistema — scheda Integrazioni attive

Le integrazioni disponibili comprendono:

- Knowlix
- ServiceWare
- Get-Answers
- Controllo remoto
- IND

La selezione (ossia abilitazione) di un'integrazione determina la visualizzazione delle opzioni per quella integrazione nel menu Opzioni. Quando si abilitano le integrazioni Get-Answers e/o IND, accanto al nome dell'integrazione apparirà un campo in cui digitare il nome del server su cui è installata l'integrazione. Tutte le integrazioni sono disabilitate come impostazione preconfigurata.

Scheda Informazioni menu

La scheda Informazioni menu (Figura 3-23) consente di impostare il valore di visualizzazione per tutte le schermate di menu, le pagine di intestazione dei report stampati di ServiceCenter e le intestazioni dei report di testo (quando si utilizza l'intestazione principale).

Figura 3-23: Scheda Informazioni menu

Campo	Descrizione
Titolo menu	<p>Utilizzato solo in modalità testo. Valore visualizzato nella parte superiore di tutte le schermate di menu e nell'intestazione principale dei report di testo, come mostrato nel seguente esempio.</p> <p>ServiceCenter—RELEASE ____ Date: category listing 06/21/02 16:52 Page: 1 Operator: FALCON Selection: all records Sequence:</p>
Prompt menu	Sui menu, sostituisce il <i>prompt</i> sullo schermo. Può essere utilizzato per contrassegnare diversi sistemi di sviluppo e così via.
ID intestazione	ID stampato sulle pagine di intestazione, qualora queste siano state attivate nel file di configurazione della stampa.

Scheda Regole password

La scheda Regole password (Figura 3-24) consente di impostare i requisiti per le password utente e di memorizzare una cronologia delle password.

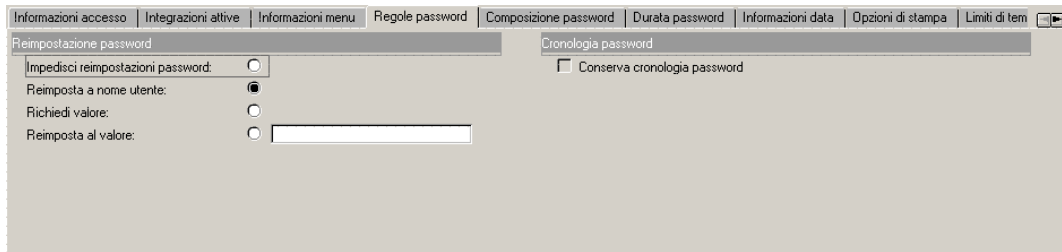


Figura 3-24: Record società di sistema — scheda Regole password

Reimpostazione password

Scegliere uno dei seguenti valori di reimpostazione password. I seguenti valori sono anche opzioni del record operatore o di Utilità di amministrazione centrale, Visualizza dati utente. Quando si utilizza la funzione di reimpostazione password, l'utente è costretto a cambiare la sua password al successivo accesso.

Valore di Reimpostazione password	Descrizione
Impedisci reimpostazioni password	Impedisce la reimpostazione della password con l'opzione a discesa di reimpostazione password.
Reimposta a nome utente	Reimposta la password al nome di accesso dell'utente.
Richiedi valore	Richiede all'utente di immettere una password. In questo modo, all'utente che reimposta la password dell'operatore verrà richiesto di immettere una nuova password. Se si utilizza questa opzione, è necessario impostare una scadenza della password (nel record operatore), costringendo l'utente ad aggiornare la sua password all'accesso successivo.
Reimposta al valore	Reimposta la password al valore indicato nel campo adiacente. Reimpostare ad esempio la password sul nome della società.

Cronologia password

Campo	Descrizione
Conserva cronologia password	<p>Se questo campo restituisce <i>true</i> (selezionato), la cronologia delle password dell'utente verrà conservata.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Impedisci utilizzo ultime_____ password: impedisce automaticamente all'utente di utilizzare il numero di ultime password specificato come nuova password. In questo esempio, non possono essere utilizzate le ultime 10 password per creare una nuova password. <p>Nota: Esiste tuttavia un'eccezione che consente il riutilizzo dell'ultima password. Se la password dell'utente è stata reimpostata, la password reimpostata (come il nome dell'utente o della società) può essere riutilizzata.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Impedisci riutilizzo di tutte le password: impedisce il riutilizzo di tutte le password precedenti quando vengono definite nuove password. <p>Nota: Esiste tuttavia un'eccezione che consente il riutilizzo delle password precedenti. Se la password dell'utente è stata reimpostata utilizzando un nome standard (come il nome dell'utente o della società), la password reimpostata può essere riutilizzata.</p>

Scheda Composizione password

La scheda Composizione password (Figura 3-25 a pagina 207) consente di definire le regole, come la lunghezza minima e massima della password, secondo le quali è possibile comporre le password.

Importante: Gli utenti non devono avere requisiti di composizione di password in conflitto tra loro. Vedere i campi nella Figura 3-25 e le relative descrizioni che seguono.

Figura 3-25: Record società di sistema — scheda Composizione password

Campo	Descrizione
Lunghezza minima password	Numero minimo di caratteri da utilizzare per creare una password. Il numero minimo ideale è di almeno sei caratteri.
Lunghezza massima password	Numero massimo di caratteri da utilizzare per creare una password. La piattaforma OS/390 richiede un massimo di otto caratteri.
Consenti caratteri alfabetici	<p>Selezionare questa opzione per consentire l'uso di caratteri alfabetici per creare una password.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Richiedi caratteri alfabetici: selezionare questa opzione per forzare l'uso obbligatorio di caratteri alfabetici.■ Minimi richiesti: richiede automaticamente un numero minimo specificato di caratteri alfabetici da utilizzare per creare una password.■ Richiedi caratteri maiuscoli e minuscoli: selezionare questa opzione se la password deve richiedere caratteri maiuscoli e minuscoli.
Consenti caratteri numerici	<p>Selezionare questa opzione per consentire l'uso di caratteri numerici per creare una password.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Richiedi caratteri non alfabetici: selezionare questa opzione per forzare l'uso obbligatorio di caratteri non alfabetici.■ Minimi richiesti: richiede automaticamente un numero minimo specificato di caratteri non alfabetici da utilizzare per creare una password.

Campo	Descrizione
Consenti caratteri simbolo	<p>Selezionare questa opzione per consentire l'uso di caratteri simbolo, come un trattino (-), per creare una password. Gli utenti OS/390 possono utilizzare solo tre caratteri simbolo.</p> <hr/> <p>Avviso: Se si utilizzano i caratteri simbolo cancelletto (#), segno di uguale (=), tilde (~), maggiore di (>) o minore di (<) all'inizio di una password, questi non verranno riconosciuti dal sistema.</p> <hr/> <p>■ Non consentire spazi: selezionare questa opzione se si desidera impedire l'uso della barra spaziatrice (carattere spazio vuoto) per la creazione di una password.</p> <p>Nota: Può essere opportuno impedire l'uso del carattere se ciò causa problemi agli utenti in fase di creazione di nuove password.</p>
Richiedi sempre password	<p>Stabilisce se la password è necessaria o meno. Se questa casella è selezionata (<i>true</i>), tutti gli utenti devono avere una password definita nel proprio record operatore per accedere a ServiceCenter.</p> <p>Nota: ServiceCenter non richiede una password se questa non è contenuta nel record operatore. Se questo campo è selezionato e l'utente ha una password nulla (vuota), l'utente può continuare ad accedere fino a quando non viene forzato a cambiare la password. Fino a quando la password è valida, l'utente può continuare ad utilizzarla.</p> <p>Se non viene imposto un limite temporale massimo, l'utente può disporre di una password nulla a tempo indeterminato.</p>

Scheda Durata password

La scheda Durata password (Figura 3-26) controlla i limiti temporali minimo e massimo in base a un periodo di tempo o al numero di accessi effettuati.

Nota: È consigliabile specificare lo stesso periodo di tempo o lo stesso numero di accessi sia per la casella di gruppo Durata massima password che per quella Durata minima password.

Figura 3-26: Record società di sistema — scheda Durata password

Campo	Descrizione
Notifica modifica password per e-mail	Invia all'utente una notifica via e-mail quando la password viene cambiata da un altro utente.

Durata massima password

Selezionare una delle seguenti opzioni per impostare il periodo di tempo massimo consentito per l'uso di una password.

Campo	Descrizione
Nessuna durata massima	Non imposta nessuna durata massima per una password. Questa impostazione deve essere identica a quella di Nessuna durata minima .
Utilizza periodo di tempo	Utilizza un periodo di tempo per determinare la durata massima di una password. È consigliabile specificare lo stesso periodo di tempo per Durata minima password. Fare clic sul pulsante per visualizzare il campo.
Utilizza numero di accessi	Utilizza il numero di accessi per determinare la durata massima di una password. Fare clic sul pulsante per visualizzare il campo.

Durata minima password

Selezionare una delle seguenti opzioni per impostare il periodo di tempo minimo consentito per l'uso di una password.

Campo	Descrizione
Nessuna durata minima	Non imposta nessuna durata minima per una password. Questa impostazione deve essere identica a quella di Nessuna durata massima .
Utilizza periodo di tempo	Se selezionata (<i>true</i>), verrà visualizzato un campo denominato Durata minima password per consentire di definire il periodo di tempo. È consigliabile specificare lo stesso periodo di tempo per Durata massima password . Fare clic sul pulsante per visualizzare il campo.
Utilizza numero di accessi	Se selezionata (<i>true</i>), verrà visualizzato un campo denominato Numero minimo prima della modifica per consentire di definire il valore. Fare clic sul pulsante per visualizzare il campo.

Scheda Informazioni data

The screenshot shows a window with several tabs: 'Informazioni accesso', 'Standard password', 'Composizione password', 'Durata password', 'Informazioni data', 'Opzioni di stampa', and 'Limiti di tempo'. The 'Informazioni data' tab is active. It contains two fields: 'Fuso orario' with a dropdown menu showing 'US/Pacific' and a 'Formato' field with a dropdown menu showing 'mm/gg/aaaa'.

Figura 3-27: Record società di sistema — scheda Informazioni data

Campo	Descrizione
Fuso orario	<p>Definisce l'impostazione predefinita del fuso orario per tutto il sistema. I record di fuso orario vengono conservati nel file di definizione del fuso orario (tzfile). Questa impostazione si applica a tutti gli operatori del sistema, a meno che non prevalga l'impostazione del proprio record operatore. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un record operatore a pagina 144.</p> <p>Nota: ServiceCenter viene fornito con l'impostazione predefinita US/Pacific.</p>
Formato	<p>Formato in cui le date vengono immesse e visualizzate in tutto il sistema di ServiceCenter. Questa impostazione si applica a tutti gli operatori del sistema, a meno che non prevalga l'impostazione del proprio record operatore. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un record operatore a pagina 144.</p> <p>I formati disponibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ mm/gg/aa: formato standard statunitense ■ gg/mm/aa: formato europeo ■ aa/mm/gg: formato opzionale ■ mm/gg/aaaa: formato standard statunitense ■ gg/mm/aaaa: formato europeo ■ aaaa/mm/gg: formato opzionale

Per modificare l'impostazione di Fuso orario:

- 1 Eliminare i dati nel campo.
 - 2 Fare clic sul pulsante **Riempi**.
- Verrà visualizzato un elenco QBE di fusi orari.

- 3 Selezionare un record di fuso orario dall'elenco facendo doppio clic sul fuso orario desiderato.

Il fuso orario verrà inserito nel campo.

Solo un amministratore del sistema può modificare i record di fuso orario. Per ulteriori informazioni sulle funzioni di Fuso orario, vedere *Funzione Fuso orario e formati data*, *Capitolo 6*.

Nota: I record di fuso orario di ServiceCenter possono specificare le date di conversione tra ora legale e ora solare.

Scheda Opzioni di stampa

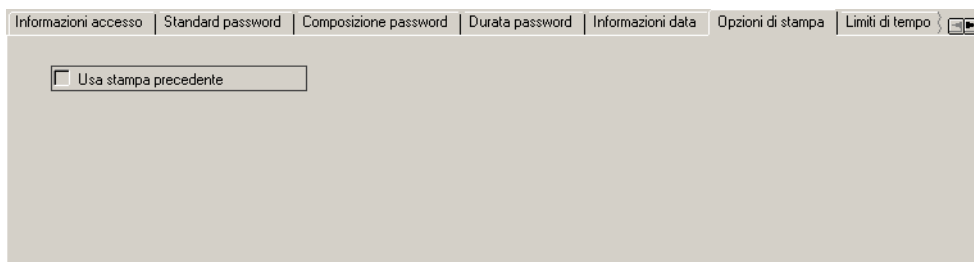


Figura 3-28: Record società di sistema — scheda Opzioni di stampa

Campo	Descrizione
Usa stampa precedente	Seleziona le routine di stampa precedenti. A partire dalla versione A9802 di ServiceCenter, sono state aggiunte nuove routine di stampa a ServiceCenter.

Scheda Limiti di tempo

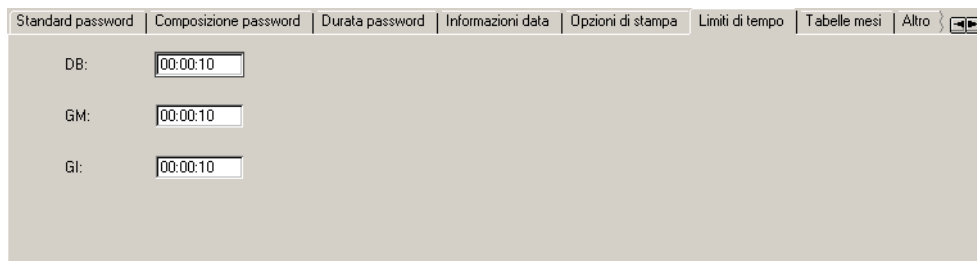


Figura 3-29: Record società di sistema — scheda Limiti di tempo

Campo	Descrizione
DB	Limite di tempo predefinito del sistema per le query senza chiave o con chiave parziale in Gestione database. Il formato è hh:mm:ss . ServiceCenter viene fornito con un'impostazione predefinita di dieci secondi, ovvero 00:00:10 .
GM	Limite di tempo predefinito del sistema per le query senza chiave o con chiave parziale in Gestione modifiche. Il formato è hh:mm:ss . ServiceCenter viene fornito con un'impostazione predefinita di dieci secondi, ovvero 00:00:10 .
GI	Limite di tempo predefinito del sistema per le query senza chiave o con chiave parziale in Gestione incidenti. Il formato è hh:mm:ss . ServiceCenter viene fornito con un'impostazione predefinita di dieci secondi, ovvero 00:00:10 .

Nota: È possibile solo se il record operatore per l'utente contiene il parametro di abilitazione che consente di eseguire ricerche senza chiave parziale.

Scheda Tabelle mesi

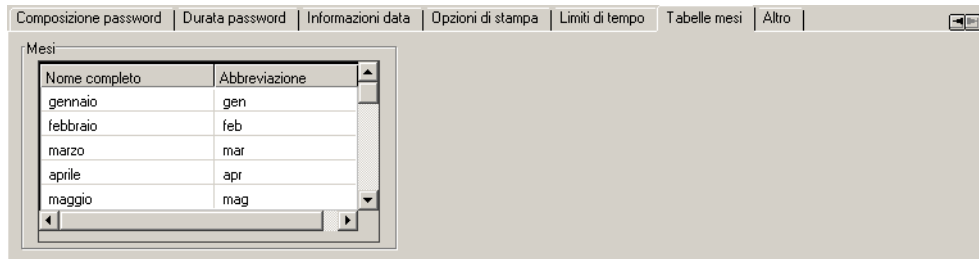


Figura 3-30: Record società di sistema — scheda Tabelle mesi

Utilizzata per selezionare versioni estese e abbreviate dei 12 mesi.

Scheda Altro

Figura 3-31: Record società di sistema — scheda Altro

Campo	Descrizione
Dimensioni coda messaggi	Dimensioni predefinite della coda messaggi per ogni operatore. Il valore massimo è 500. Questa impostazione si applica a tutti gli operatori del sistema, a meno che non prevalga l'impostazione del proprio record operatore.
Anno fiscale	<i>Questo campo non è più utilizzato.</i>
Codice lingua	Controlla la lingua utilizzata dall'operatore all'interno di ServiceCenter, a meno che non prevalga il valore della lingua del record operatore. Per ulteriori dettagli, vedere Creazione di un record operatore a pagina 144.
Valuta di base	Selezionare dalla casella di riepilogo la valuta di base utilizzata dalla società per le transazioni, a meno che non prevalga il record operatore. Per ulteriori dettagli, vedere Creazione di un record operatore a pagina 144.
Dimensione massima allegati	Definisce la dimensione massima dei file che tutti gli utenti di ServiceCenter possono inserire in un contenitore OLE. I contenitori OLE sono solo storici. Con ServiceCenter Versione 4.0 o successiva, tutti gli allegati consistono in file esterni. Per ulteriori informazioni sui contenitori OLE, vedere File allegati e contenitori OLE a pagina 61.

Campo	Descrizione
Maiuscole/minuscole	Indica l'impostazione di sistema per la rilevazione di maiuscole/minuscole. Il sistema può essere impostato o meno per la rilevazione di maiuscole/minuscole. Per ulteriori informazioni sulla rilevazione di maiuscole/minuscole, consultare la documentazione <i>P4 Filesystem</i> nella guida <i>ServiceCenter Database Management and Administration Guide</i> (in inglese).
Avvio sistema	Valore inserito automaticamente ad ogni avvio del server.
Coda messaggi	Se selezionata, questa casella di controllo specifica al sistema di utilizzare il campo Dimensioni coda messaggi per impostare le dimensioni della coda messaggi; in caso contrario verrà utilizzato il valore predefinito di sistema. Questa impostazione si applica a tutti gli operatori del sistema, a meno che non prevalga l'impostazione del proprio record operatore.
Controllo Syslog	Campo logico che controlla le funzioni di registrazione. Se questa casella di controllo è selezionata, ogni volta che l'utente si collega o si scollega viene scritto sul file syslog un record contenente l'ora e l'ID utente. In caso contrario, il record non viene scritto sul file syslog .
Disabilita Work Management	Selezionare questa casella di controllo (<i>true</i>) per disabilitare il componente Work Management. Ciò può migliorare le prestazioni su alcuni sistemi. Questa opzione rimuoverà inoltre l'icona Work Management dal menu iniziale.
Esegui in modalità multi-società	Selezionare questa casella di controllo per impostare la variabile globale \$G.multi su <i>true</i> per eseguire il sistema in modalità multi-società. Per informazioni dettagliate sulla modalità multi-società, vedere <i>Uso della modalità multi-società</i> a pagina 113.
Utilizza apprendimento per Knowledge Base SC	Attiva l'apprendimento per la Knowledge Base di SC aggiungendo un record di apprendimento (record adrelation) quando si utilizza l'opzione Utilizza risoluzione dopo aver individuato una soluzione valida.
Consenti modifica record apprendimento	Consente a questo utente di modificare il record di apprendimento (record adrelation) se si utilizza la funzione di apprendimento. Se si aggiungono termini alla stringa di ricerca originale, l'apprendimento avverrà anche in base a questi termini.

Scheda Processori messaggi

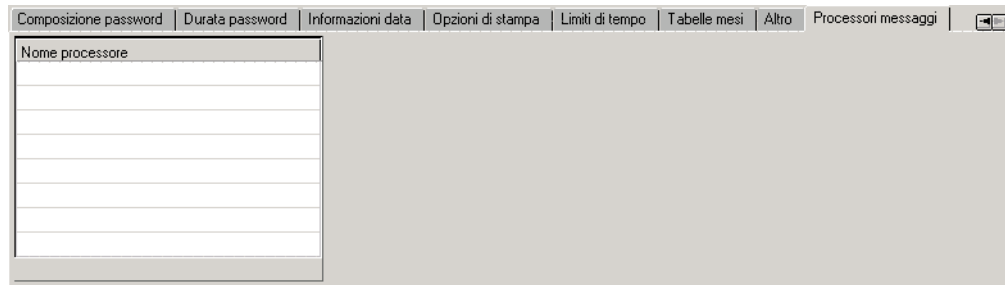


Figura 3-32: Scheda Processori messaggi

Campo	Descrizione
Nome processore	<p>Nome dei processori con cui si desidera gestire il traffico di messaggi standard. I messaggi vengono gestiti a rotazione tra tutti i processori specificati, lasciando libero il processore problemi di gestire gli avvisi di problema.</p> <p>Se non si specifica alcun processore, come impostazione predefinita il sistema gestirà tutto il traffico di messaggi utilizzando il processore problemi.</p> <p>Importante: L'amministratore avrà la responsabilità dell'avvio e della gestione delle utilità di pianificazione in background corrette.</p>

Menu Opzioni del record società di sistema

Il menu **Opzioni** contiene collegamenti che consentono di accedere ad altre applicazioni di ServiceCenter e alle funzioni di Gestione, Ricerca e Inbox incidenti.

Opzione	Descrizione
Ricerca validità	Controlla il campo selezionato confrontandolo con le tabelle di validità di ServiceCenter.
Imposta modalità senza distinzione tra maiusc. e min.	Attiva la ricerca senza applicare la distinzione tra maiuscole e minuscole. Consultare la <i>ServiceCenter Database Management and Administration Guide</i> (in lingua inglese) per maggiori informazioni sulla modifica della modalità di distinzione maiuscole/minuscole.
Record di configurazione Get-Answers	Visualizza un elenco di tutti i record di configurazione necessari per definire la modalità di recupero dei dati e di creazione di nuove informazioni di knowledge base in Get-Answers.
Record di configurazione Knowlix	Visualizza un elenco di tutti i record di configurazione necessari per definire la modalità di creazione di nuove informazioni di knowledge base in Knowlix.
Espandi matrice	Visualizza una finestra separata con una versione espansa della matrice evidenziata, consentendo di inserire o rimuovere valori nella matrice stessa.
Set Parm (Imposta parametri)	Reinizializza il valore del fuso orario interno di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni sulle funzioni di Fuso orario e sull'impostazione del fuso orario predefinito e dei formati data mediante l'opzione Imposta parametri, vedere <i>Impostazione del fuso orario e del formato data predefiniti</i> a pagina 282.

Menu Opzioni elenco del record società di sistema

Il menu Opzioni elenco è disponibile quando è visualizzato un elenco QBE di record.

Opzione elenco	Descrizione
Scaricamento multiplo	Consente di scaricare in un file esterno tutti i record che appaiono in un elenco di record o QBE.
Conta	Conta il numero di record nell'elenco.

Opzione elenco	Descrizione
Aggiorna	Aggiorna l'elenco QBE con le informazioni di sistema correnti.
Modifica colonne	Consente di modificare le intestazioni di colonna nell'elenco QBE di record.
Esporta in Excel	Esporta l'Elenco incidenti corrente in un foglio di calcolo Microsoft® Excel. Excel viene aperto automaticamente e l'elenco inserito in un foglio di calcolo. In pratica, è possibile esportare le informazioni verso qualsiasi prodotto con supporto DDE (Dynamic Data Exchange). La funzione DDE richiede l'uso di Excel 95 o versione successiva. Nota: Questa opzione è disponibile solo su client Windows.
Esporta in file di testo	Esporta l'elenco incidenti corrente in un file di testo. Questa opzione non è compresa nel supporto DDE e può essere eseguita dai client che non utilizzano Windows.

Amministrazione utenti

Scheda Generale

Le abilitazioni dell'utente all'interno di una determinata applicazione (come Gestione servizi e Gestione incidenti) sono definite da un record di Profilo applicazione di un utente.

Nella scheda Generale del record operatore (vedere Figura 3-3 a pagina 146) è possibile individuare e aggiornare informazioni sul Profilo applicazione dell'utente per ciascuna applicazione di ServiceCenter, tra cui Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste.

Vedere le opzioni aggiuntive negli elenchi a discesa Opzioni disponibili nella barra dei menu superiore e le descrizioni di ciascuna opzione disponibile.

Controllo dello stato dei profili di un utente

Nella scheda Generale del record operatore viene visualizzata una vista d'insieme dei profili di un utente. Se non è selezionato un *Ruolo utente* come base per i profili applicazione, verrà visualizzato il tipo di profilo "DEFAULT" nel campo profilo, che indica che viene utilizzato un profilo predefinito. Tuttavia, in base al *Ruolo utente* selezionato, vi sarà un'assegnazione di un profilo utente per ciascuna applicazione di ServiceCenter. Se si desidera selezionare un profilo diverso o creare un profilo univoco, selezionare un nuovo profilo dall'elenco a discesa, definire impostazioni di profilo specifiche per questo utente, oppure aggiungere l'operatore come membro di un profilo esistente.

I profili e i tipi di profilo relativi a Profilo modifiche e Profilo richieste vengono registrati nelle rispettive caselle di stato. Man mano che i profili vengono aggiunti o aggiornati, le caselle di stato riflettono i dati correnti per ciascun profilo elencato (vedere la Figura 3-2 a pagina 142).

■ Profili di Gestione modifiche

I profili di Gestione modifiche sono creati per controllare l'accesso all'applicazione Gestione modifiche. I privilegi di accesso per questi profili sono:

- Modifiche
- Attività
- Tutti

Se i privilegi di accesso predefiniti DEFAULT restano invariati, l'utente ha un accesso limitato a Gestione modifiche, che gli consentirà di accedere alle informazioni generalmente disponibili a tutti gli utenti. Non saranno disponibili abilitazioni di aggiornamento.

Se viene creata una delle aree di accesso di profilo, come ad esempio **Modifiche** o **Attività** *insieme* all'accesso di profilo **Tutti**, il sistema sceglierà l'area specifica (**Modifiche** o **Attività**) rispetto a quella **Tutti**, concedendo l'accesso solo alle modifiche o alle attività. Tuttavia, se vengono create tutte le aree di accesso di profilo (**Modifiche**, **Attività** e **Tutti**), il sistema concederà i privilegi di accesso in base alla categoria di privilegi di accesso **Tutti**. Utilizzare la vista d'insieme delle Utilità di amministrazione centrale per assicurarsi di aver impostato correttamente tutti i privilegi di accesso per ciascun utente.

■ Profili di Gestione richieste

I profili di Gestione richieste sono creati per controllare l'accesso all'applicazione Gestione richieste. I privilegi di accesso per questi profili sono:

- Preventivi
- Ordini
- Elementi riga
- Tutti

Se i privilegi di accesso predefiniti **DEFAULT** restano invariati, l'utente ha un accesso limitato a Gestione richieste, che gli consentirà di accedere alle informazioni generalmente disponibili a tutti gli utenti. Non sono disponibili altre abilitazioni, come l'ordinazione dal catalogo.

Se viene creata una delle categorie di accesso di profilo, come **Preventivi**, **Ordini** o **Elementi riga** *insieme* alla categoria di accesso di profilo **Tutti**, il sistema sceglierà la categoria specifica (**Preventivi**, **Ordini** o **Elementi riga**) rispetto a quella **Tutti**. L'utente avrà accesso alla categoria specifica assegnata (preventivi, ordini o elementi riga) rispetto a tutti i diritti di accesso. Tuttavia, se vengono create tutte le categorie di accesso di profilo, compresa **Tutti**, il sistema concederà i privilegi di accesso in base alla categoria di privilegi di accesso **Tutti**. Utilizzare la vista d'insieme delle Utilità di amministrazione centrale per assicurarsi di aver impostato correttamente i privilegi di accesso per ciascun utente.

Aggiunta di un profilo utente

Aggiungere un profilo utente nella scheda Generale del record operatore. Vedere *Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente* a pagina 140 per informazioni su come iniziare a visualizzare e modificare i dati degli utenti. Vedere anche la Figura 3-2 a pagina 142.

Modifica di un profilo utente

Modificare un profilo utente nella scheda Generale del record operatore. Vedere *Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente* a pagina 140 per informazioni su come iniziare a visualizzare e modificare i dati degli utenti.

Per modificare un profilo utente, come il profilo di Gestione servizi, selezionare il profilo applicazione che si desidera visualizzare e fare clic sulla freccia destra. Ad eccezione di due applicazioni, apparirà il modulo di profilo per poter effettuare le modifiche desiderate. Se è necessario aggiungere un profilo, fare clic su **Aggiungi nuovo profilo** per richiamare la finestra di dialogo che consente di effettuare l'aggiunta. Consultare la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per maggiori dettagli sul modulo di profilo.

Quando si inizia a modificare il profilo di un utente per le applicazioni Gestione modifiche e Gestione richieste, apparirà la finestra di dialogo relativa al profilo.

Avviso: Se si apportano modifiche a un profilo che comprende un elenco membri, verranno interessati tutti i membri nell'elenco.

Profilo con più membri

Quando si sceglie di modificare un profilo con più membri, verrà visualizzato l'elenco dei membri del profilo. È possibile aggiungere, modificare o eliminare utenti dall'elenco dei membri.

Avviso: Se si desidera rimuovere un utente da un elenco di membri del profilo, non eliminare né il profilo né l'elenco dei membri, ma rimuovere gli utenti dall'elenco dei membri utilizzando l'opzione *Modifica elenco membri*.

Rimozione di utenti e delle informazioni di profilo correlate da ServiceCenter

È possibile eliminare un utente dal sistema e cancellare tutte le informazioni di profilo utente correlate utilizzando l'utilità *Visualizza dati utente*.

Per rimuovere un utente e tutte le informazioni di profilo correlate:

- 1 Dal menu iniziale di ServiceCenter, selezionare la scheda Utilità e fare clic su **Amministrazione**.
- 2 Sulla scheda Informazioni / Protezione / Insight, nella sezione Protezione, fare clic su **Amministrazione utenti**.
- 3 Fare clic su **Visualizza dati utente**.
- 4 Alla richiesta di selezionare un utente esistente, immettere il nome dell'utente da rimuovere dal sistema, oppure utilizzare la freccia dell'elenco a discesa per selezionare l'utente dall'elenco.

Verranno visualizzate le informazioni sull'utente, come mostrato nella Figura 3-2 a pagina 142.

- 5 Selezionare **Opzioni > Rimuovi completamente utente** nella barra dei menu superiore.
- 6 Verrà richiesto di confermare l'eliminazione dell'utente e delle sue informazioni di reperibilità e di profilo correlate.
 - Per continuare il processo di eliminazione, fare clic su **Sì**.
 - Fare clic su **No** per tornare alla schermata di visualizzazione delle informazioni sull'utente.

Avviso: Quando si sceglie **Sì** per rimuovere completamente un utente e tutte le informazioni correlate, l'eliminazione non può essere annullata. Tutte le informazioni sull'utente verranno eliminate definitivamente da ServiceCenter.

Scheda Gruppi di assegnazione/messaggi

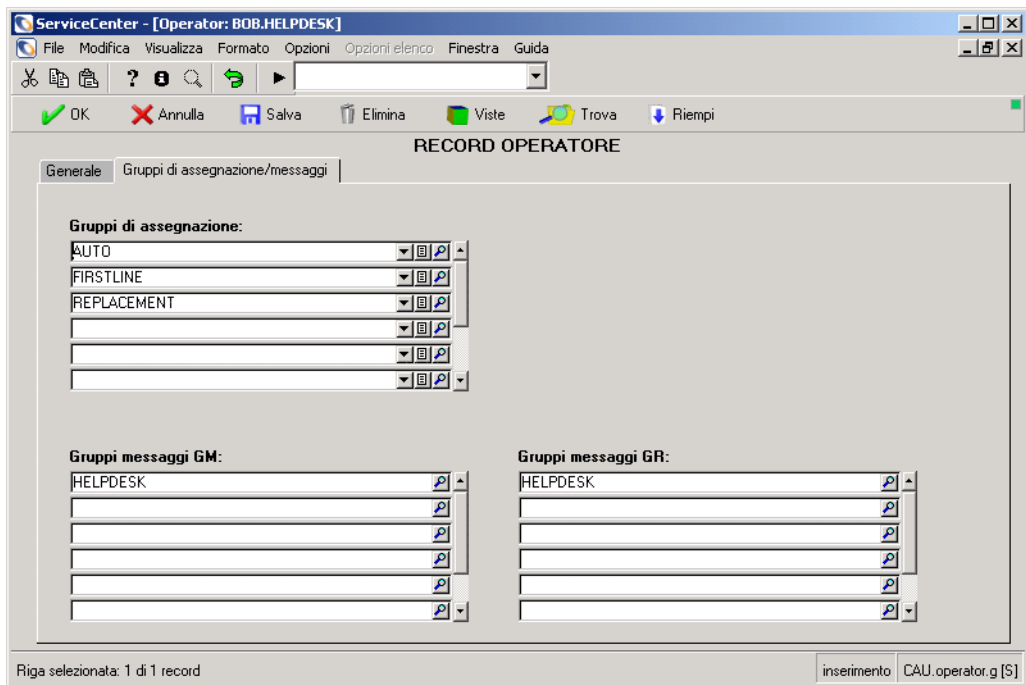


Figura 3-33: Scheda Gruppi di assegnazione/messaggi

Modificare i gruppi di assegnazione di Gestione incidenti e i gruppi messaggi di Gestione modifiche utilizzando i pulsanti di opzione del menu.

Modifica dei gruppi di assegnazione di Gestione incidenti

Modificare i gruppi di assegnazione di Gestione incidenti nella scheda Gruppi di assegnazione/messaggi nel menu Visualizza dati utente.

Fare clic su **Modifica gruppi di assegnazione** per modificare un gruppo di assegnazione. Quando viene visualizzato il modulo *assignment.util.g*, selezionare il gruppo che si desidera modificare. Vedere la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per maggiori informazioni sulla modifica e sull'assegnazione di gruppi di assegnazione.

Per maggiori informazioni sulla visualizzazione e la modifica dei dati di un utente all'interno delle Utilità di amministrazione centrale, vedere *Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente* a pagina 140.

Modifica di gruppi messaggi di Gestione modifiche

Modificare i gruppi messaggi di Gestione modifiche nella scheda **Gruppi di assegnazione/messaggi** nel menu **Visualizza dati utente**.

Fare clic su **Modifica gruppi messaggi** per modificare un gruppo messaggi. Quando viene visualizzato il modulo *cm3groups.g*, selezionare il gruppo che si desidera modificare. Sarà possibile effettuare modifiche, come aggiungere ed eliminare utenti dagli elenchi degli approvatori e dei revisori. Vedere la *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* per maggiori informazioni sulla modifica di gruppi messaggi.

Per maggiori informazioni sulla visualizzazione e la modifica dei dati di un utente all'interno delle Utilità di amministrazione centrale, vedere *Visualizzazione e modifica dei dati dell'utente* a pagina 140.

Utilità aggiunta rapida utente

- 1 Nel menu principale delle **Utilità di amministrazione centrale**, fare clic su **Utilità aggiunta rapida utente**.
- 2 Quando richiesto, inserire il nome del nuovo utente nella finestra di dialogo. Stabilire se si desidera duplicare un utente esistente o creare un nuovo utente da zero. Vedere *Aggiunta di utenti* a pagina 144 per maggiori informazioni sull'aggiunta di utenti e parametri di abilitazione, e sulla modifica delle password.
- 3 Al termine dell'inserimento delle informazioni per il nuovo utente, fare clic su **Aggiungi**.
- 4 Quando richiesto, aggiungere le informazioni di reperibilità.
- 5 Fare clic su **Aggiungi**.

Scheda Incidente

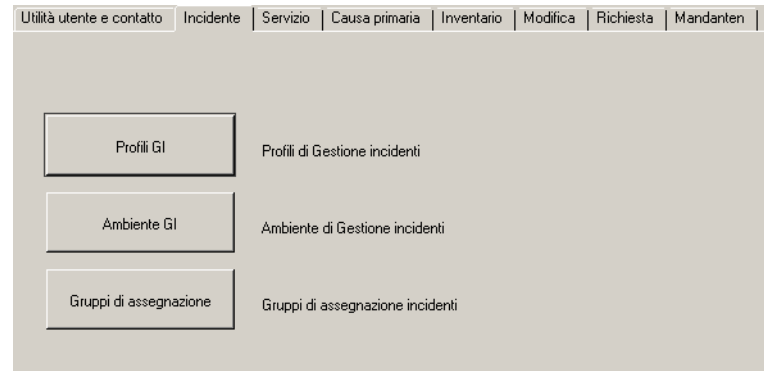


Figura 3-34: Utilità di amministrazione centrale—scheda Incidenti

Pulsante	Descrizione
Profili di Gestione incidenti	Consente di definire un profilo per ciascun utente all'interno di Gestione incidenti.
Ambiente di Gestione incidenti	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Gestione incidenti, come consentire l'accesso con o senza record operatore e se consentire o meno query non efficienti. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i> .
Gruppi di assegnazione incidenti	Consente di creare gruppi di assegnazione di lavori per incidenti, al fine di poter assegnare i ticket di incidente ai reparti e alle persone appropriati per la loro risoluzione.

Scheda Servizio

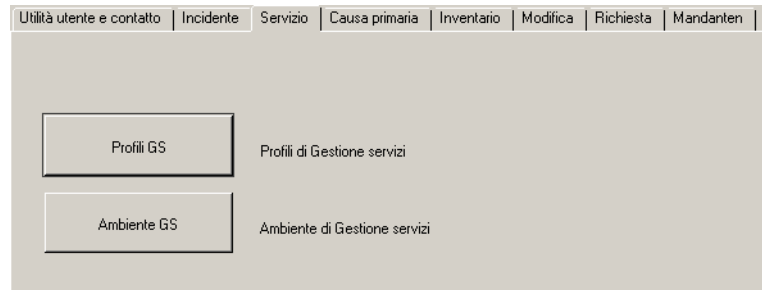


Figura 3-35: Utilità di amministrazione centrale — scheda Servizi

Pulsante	Descrizione
Profili di Gestione servizi	Consente di definire un profilo per ciascun utente all'interno di Gestione servizi.
Ambiente di Gestione servizi	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Gestione servizi per determinare le convenzioni da osservare in fase di creazione delle chiamate, come se notificare o meno a determinate persone la chiusura di una chiamata o se una chiamata deve essere chiusa prima o dopo la chiusura di tutti i record correlati. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i> .

Scheda Causa primaria

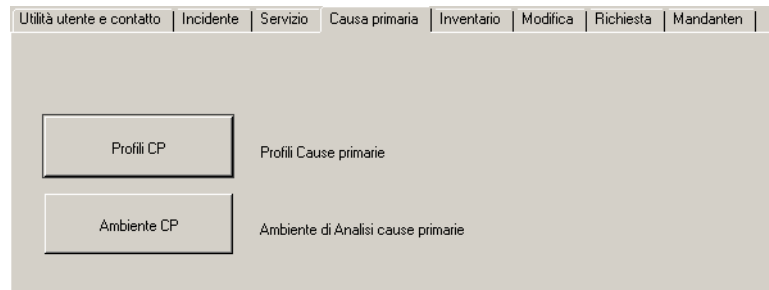


Figura 3-36: Utilità di amministrazione centrale — scheda Cause primarie

Pulsante	Descrizione
Profili Cause primarie	Consente di definire un profilo per ciascun utente all'interno di Analisi cause primarie.
Ambiente di Analisi cause primarie	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Analisi cause primarie relative alle convenzioni da osservare in fase di determinazione della causa primaria di particolari incidenti o incidenti correlati in Gestione incidenti e Gestione modifiche. Ad esempio, determinare e definire i moduli di gestione, ricerca ed elenco al fine di poter individuare e risolvere le cause primarie e gli errori che queste producono. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i> .

Scheda Inventario

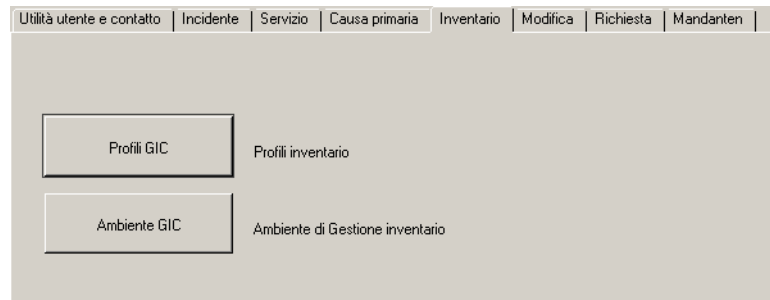


Figura 3-37: Utilità di amministrazione centrale — scheda Inventario

Pulsante	Descrizione
Profili inventario	Consente di definire un profilo per ciascun utente all'interno di Gestione inventario e configurazione.
Ambiente di Gestione inventario	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Gestione inventario e configurazione per determinare le convenzioni da osservare in fase di rilevamento dell'hardware e del software nella propria rete. Ad esempio, determinare e definire se vi saranno restrizioni sul tipo di dispositivo o se saranno richieste password. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i> .

Scheda Contratto

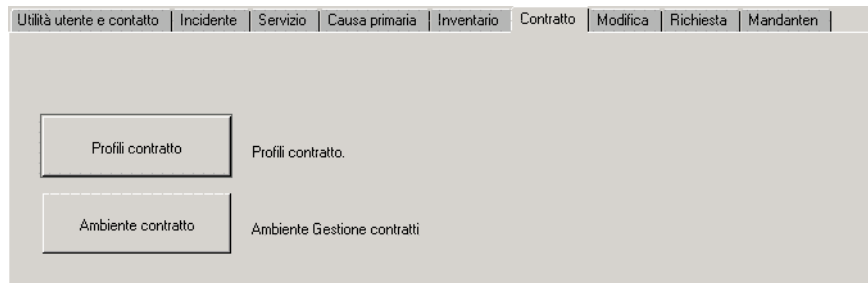


Figura 3-38: Utilità di amministrazione centrale — scheda Contratto

Pulsante	Descrizione
Profili contratto	Consente di definire profili per ciascun utente all'interno di Gestione contratti.
Ambiente di Gestione contratti	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Gestione contratti per determinare le convenzioni da osservare in fase di definizione dei contratti, esecuzione dei pagamenti, allocazione di risorse e applicazione di termini e condizioni contrattuali. Per ulteriori informazioni sul record di ambiente, consultare la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni</i> .

Scheda Modifica

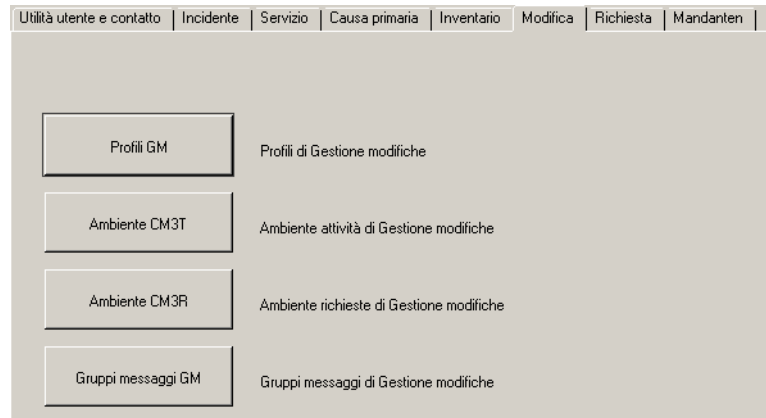


Figura 3-39: Utilità di amministrazione centrale — scheda Modifica

Pulsante	Descrizione
Profili di Gestione modifiche	Consente di definire profili per ciascun utente all'interno di Gestione modifiche per: <ul style="list-style-type: none"> ■ Modifiche ■ Attività ■ Tutti
Ambiente attività di Gestione modifiche	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Gestione modifiche per determinare le convenzioni da osservare in fase di richiesta, elencazione e rilevamento delle modifiche presso una struttura. Ad esempio, impostare avvisi, opzioni di approvazione e opzioni di query. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i> .

Pulsante	Descrizione
Ambiente richieste di Gestione modifiche	Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno di Gestione modifiche per determinare le convenzioni da osservare in fase di rilevamento delle modifiche presso una struttura. Ad esempio, definire i moduli di gestione modifiche e impostare le limitazioni di categoria. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i> .
Gruppi messaggi di Gestione modifiche	Consente di creare gruppi messaggi di Gestione modifiche, al fine di poter riportare le richieste di modifica ai gruppi o persone appropriati.

Scheda Richiesta

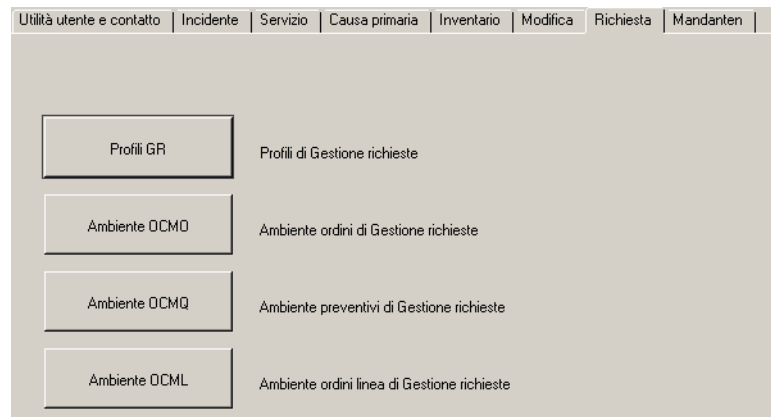


Figura 3-40: Utilità di amministrazione centrale — scheda Richiesta

Pulsante	Descrizione
Profili di Gestione richieste	<p>Consente di definire profili per ciascun utente all'interno di Gestione richieste per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Preventivi ■ Ordini ■ Elementi riga ■ Tutti
Ambiente ordini di Gestione richieste	<p>Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno dell'ambiente ordini di Gestione richieste per determinare le convenzioni da osservare in fase di ordinazione di elementi dal catalogo. Ad esempio, definire uno schema di numerazione di controllo univoco per tenere traccia dei propri ordini. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i>.</p>
Ambiente preventivi di Gestione richieste	<p>Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno dell'ambiente preventivi di Gestione richieste per determinare le convenzioni da osservare in fase di ricezione di preventivi per gli elementi ordinati. Ad esempio, definire se contrassegnare o meno un elemento come "in magazzino" quando un elemento è stato completamente ricevuto. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i>.</p>
Ambiente ordini linea di Gestione richieste	<p>Consente di specificare parametri funzionali generali per l'applicazione all'interno dell'ambiente ordini linea di Gestione richieste per determinare le convenzioni da osservare in fase di richiesta di elementi dal catalogo. Ad esempio, definire se consentire o meno l'accesso senza un profilo operatore o se devono essere pianificate eventi. Vedere la <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter</i> per maggiori informazioni sul record <i>Ambiente</i>.</p>

Scheda Mandanten

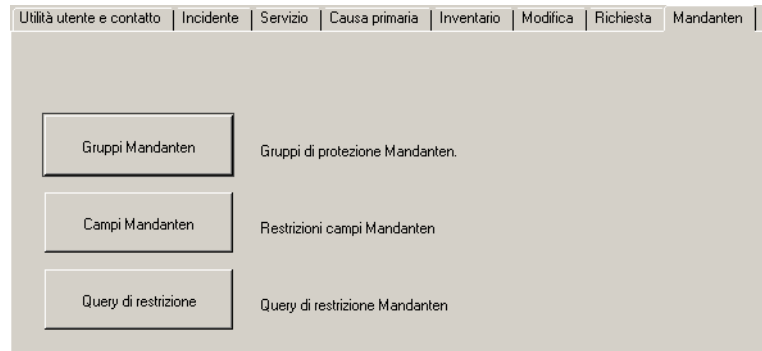


Figura 3-41: Utilità di amministrazione centrale — scheda Mandanten

Pulsante	Descrizione
Gruppi di protezione Mandanten	Consente di definire le società da includere ed escludere per ciascun gruppo di protezione Mandanten.
Restrizioni campi Mandanten	Consente di definire i campi da proteggere e collegare con i relativi campi origine. Definisce inoltre quali campi devono essere esclusi.
Query di restrizione Mandanten	Assegnare un formato ai valori Mandanten nel file <i>scaccess</i> per creare query di restrizione. Per ulteriori informazioni sulla funzione Mandanten, vedere <i>Protezione database Mandanten, Capitolo 8</i> .

4 Routine di stampa e impostazione stampante

CAPITOLO stampante

Panoramica

A partire dalla versione A9802, in ServiceCenter sono state introdotte routine di stampa avanzate predefinite. Le routine `us.print` vengono utilizzate in tutte le applicazioni principali (eccetto in Gestione inventario). Queste routine supportano la stampa sia da client che da server.

In questo capitolo vengono descritte le seguenti attività:

- Funzionamento delle routine di stampa nelle applicazioni di ServiceCenter stampando dal database.
- Scelta delle routine di stampa da utilizzare.
- Selezione di routine precedenti alla versione A9802 (per l'utilizzo in Gestione inventario).
- Attivazione delle routine di stampa precedenti alla versione A9802 con Controllo modulo.

Nota: Se si stampa dal database, vengono utilizzate sempre le routine di stampa avanzate.

Vantaggi delle routine di stampa avanzate

Le routine avanzate offrono i seguenti miglioramenti rispetto alle routine di stampa precedenti:

- Maggiore velocità e stabilità.
- Espansione automatica dei campi matrice per far sì che venga stampata ogni riga di una matrice. Ciò significa che è sufficiente eseguire una sola stampa per ottenere tutte le informazioni nel campo di descrizione di un record di incidente.
- I record che si estendono su più pagine verranno stampati con numeri di pagina.

Scelta delle routine di stampa utilizzare

ServiceCenter consente di selezionare tra le routine avanzate e le routine precedenti alla versione A9802 a seconda della propria situazione. Le seguenti indicazioni generali aiuteranno a decidere quali routine di stampa utilizzare:

- Se si sta implementando ServiceCenter per la prima volta con la versione 3 o successiva, utilizzare le routine di stampa avanzate installate automaticamente nel sistema. L'unica eccezione è costituita da Gestione inventario che non utilizza le nuove routine di stampa.
- Se è stato effettuato un aggiornamento alla versione 3 o successiva da un'altra versione di ServiceCenter che utilizza le routine di stampa precedenti (versioni precedenti alla A9802), potrebbe essere preferibile utilizzare tali routine fino a quando l'aggiornamento non è consolidato. In tal modo, si ridurrà il lavoro richiesto durante il processo di aggiornamento. In particolare, sarà possibile stampare immediatamente senza dover ridefinire i moduli di stampa all'interno delle applicazioni principali. In un secondo momento, sarà possibile passare alle routine avanzate per sfruttare le nuove funzioni di stampa. Per abilitare le routine di stampa precedenti, vedere *Selezione delle routine precedenti alla versione A9802* a pagina 239.

Funzionamento delle routine di stampa in ServiceCenter

Informazioni generali

I valori di formattazione dei parametri di *larghezza pagina* e di *righe per pagina* vengono determinati nel modo seguente:

- Stampa dal lato client: basata sui valori specificati nella scheda *Notifica del record operatore*. Vedere *Scheda Notifica (comprende le informazioni di reperibilità)* a pagina 159.
- Stampa dal lato server: basata sui valori nel record di configurazione stampante selezionato per la stampante di sistema del server. Vedere *Creazione di un nuovo record di stampante nel file di configurazione* a pagina 248.

I valori di formattazione predefiniti per la stampa da client e da server sono:

- Larghezza pagina: 80
- Righe per pagina: 60

Database

Se si stampa dal database, vengono utilizzate sempre le routine di stampa avanzate. Le regole per la selezione del modulo da stampare sono le stesse delle routine precedenti alla versione A9802 (vedere *Selezione delle routine precedenti alla versione A9802* a pagina 239).

Gestione incidenti

Gestione incidenti utilizza le routine di stampa avanzate, a meno che non vengano selezionate le routine di stampa precedenti utilizzando uno dei metodi descritti in *Selezione delle routine precedenti alla versione A9802* a pagina 239. Quando si utilizzano le routine di stampa avanzate, lo stato di un ticket di incidente determina quale modulo verrà stampato.

Nella scheda Moduli di un record di categoria problema (`apm.category.g`), i campi Moduli di stampa vengono riempiti automaticamente con la prima riga della matrice utilizzata nelle routine di stampa precedenti alla versione A9802.

Se il modulo da utilizzare non è specificato nel record di categoria associato, le routine di stampa utilizzeranno il modulo specificato nel campo **Predefinito** dell'area Moduli di stampa nel record di categoria. Se anche questo campo è vuoto, le routine di stampa utilizzeranno il modulo corrente del ticket.

Una finestra di dialogo di conferma della stampa offre all'utente le seguenti opzioni di stampa:

- stampa solo l'elenco
- stampa i record dei problemi
- stampa tutte le pagine dei record dei problemi.

Gestione servizi

Gestione servizi utilizza le routine di stampa avanzate. Quando si utilizzano le routine avanzate, il campo **Modulo di stampa** del record Profilo di protezione GS (**cc.profile.g**) determinerà quale modulo verrà stampato. Se questo valore è nullo, il sistema utilizza il modulo definito nel campo **Modulo modifica**. Infine, se anche questo campo è nullo, il sistema utilizzerà il modulo **cc.incident**.

Gestione modifiche

Gestione modifiche utilizza le routine di stampa avanzate. Quando si utilizzano le routine avanzate, il campo **Stampa** (scheda Script/Viste) del record di fase associato determinerà quale modulo verrà stampato. Se questo campo è nullo, verrà utilizzato il modulo corrente della modifica o dell'attività.

Gestione inventario

Gestione inventario utilizza le routine di stampa avanzate, a meno che non vengano selezionate le routine di stampa precedenti utilizzando uno dei metodi descritti in *Selezione delle routine precedenti alla versione A9802* a pagina 239. Quando si utilizzano le routine avanzate, il campo **Nome modulo di stampa** nel record associato del tipo di dispositivo (file **devtype**) determinerà quale modulo verrà stampato. Se questo campo è nullo, verrà utilizzato il modulo del dispositivo corrente.

Gestione SLA (Service Level Agreement)

Gestione SLA utilizzerà sempre le routine di stampa avanzate.

Selezione delle routine precedenti alla versione A9802

Le routine di stampa avanzate sono quelle predefinite in tutte le versioni di ServiceCenter a partire dalla A9802. Se si desidera abilitare le routine di stampa precedenti, utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Modificare il record società di sistema.
- Applicare il Controllo modulo.

Record società di sistema

Per mantenere le routine precedenti alla versione A9802, è possibile impostare facilmente un flag globale che abilita queste routine per la maggior parte delle applicazioni. È possibile impostare questo flag per tutti gli utenti accedendo al record società di sistema e selezionando la casella di controllo **Usa stampa precedente** nella scheda Opzioni di stampa.

Per attivare le routine di stampa precedenti alla versione A9802 nel record società di sistema:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda **Utilità**.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**. Verrà visualizzato il menu **Amministrazione**.
- 3 Fare clic su **Record società di sistema**.

Verrà visualizzato il record della società di sistema (Figura 4-1).

The screenshot shows the 'ServiceCenter - [Information]' window. The main area is titled 'Definizione informazioni sistema'. Under the 'Informazioni società' tab, the following fields are visible:

- Nome società: Peregrine Systems Inc.
- Indirizzo: 3611 Valley Centre Drive
- Città: San Diego
- Stato: CA
- CAP: 92130

Below this, there are several sub-sections for access information:

- Informazioni generali di accesso:**
 - Numero max accessi per utente: 2
 - Tentativi per sessione accesso: 5
- Utilizza blocco utente:**
 - Utilizza blocco utente:
 - Tentativi fino al blocco: 10
 - Blocco completo:
 - Blocco periodo di tempo: 00:10:00
- Scadenza account:**
 - Intervallo di disattivazione: []
 - Intervallo di scadenza: []

At the bottom, it shows 'Riga selezionata: 1 di 1 record' and buttons for 'inserimento' and 'info.qbe.g [S]'.

Figura 4-1: Scheda Informazioni accesso del Record società di sistema

4 Fare clic sulla scheda Opzioni di stampa.

The screenshot shows the 'Opzioni di stampa' tab selected. A single checkbox labeled 'Usa stampa precedente' is checked.

Figura 4-2: Scheda Opzioni di stampa nel record società di sistema

- 5 Selezionare la casella di controllo Usa stampa precedente.
- 6 Fare clic su Salva.

Da questo momento verranno utilizzate le routine di stampa con stile precedente per Gestione incidenti, Gestione servizi, Gestione modifiche e Gestione inventario.

Nota: La stampa dal database e da Gestione SLA utilizzerà sempre le routine di stampa avanzate.

Controllo modulo

Per impostare un flag che consenta l'utilizzo delle routine di stampa precedenti alla versione A9802, è possibile anche utilizzare la variabile *\$G.old.print* nel record di accesso di Controllo modulo.

Per attivare le routine di stampa precedenti alla versione A9802 con Controllo modulo:

- 1 Assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.
- 2 Digitare `fc` nella riga di comando.
- 3 Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.
Verrà visualizzato il modulo Manutenzione Controllo modulo.
- 4 Digitare `login.DEFAULT` nel campo **Nome** per impostare la variabile per tutti gli utenti. Questa procedura viene utilizzata nel seguente esempio.
Per impostare la variabile per un utente specifico (ad esempio, FALCON), digitare `login.<NOME DI ACCESSO>`.
- 5 Premere **Invio**.

Verrà visualizzato il modulo login.DEFAULT (Figura 4-3).

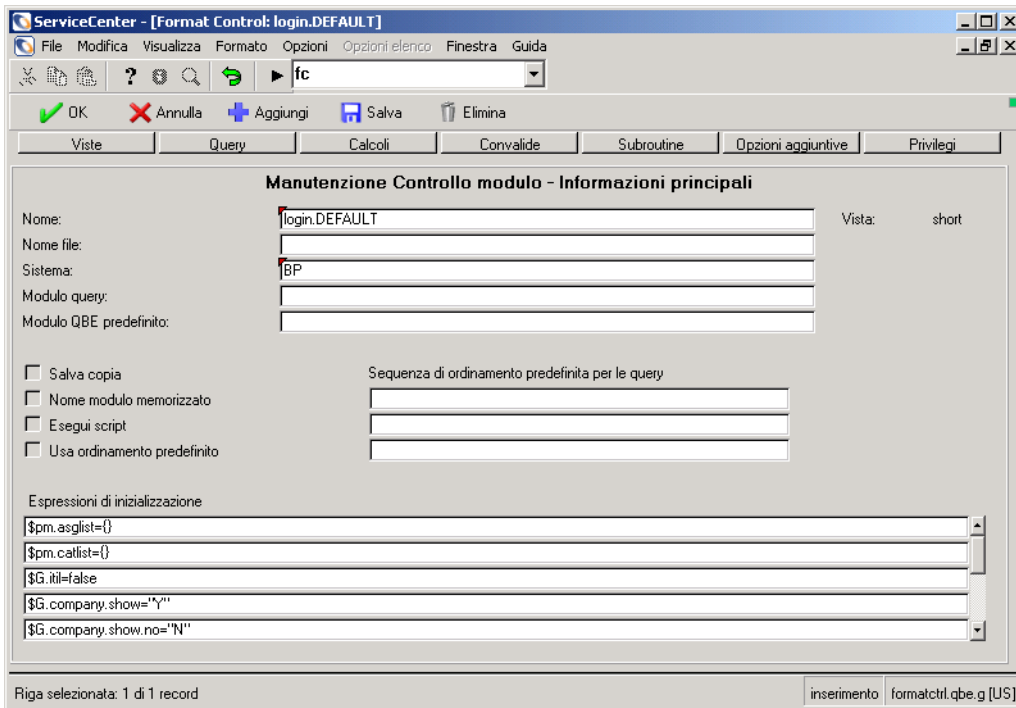


Figura 4-3: Record di Controllo modulo per accesso utente

6 Fare clic su **Calcoli** o selezionare **Calcoli** dal menu **Opzioni**.

Verrà visualizzato il modulo Manutenzione Controllo modulo - Calcoli (Figura 4-4).

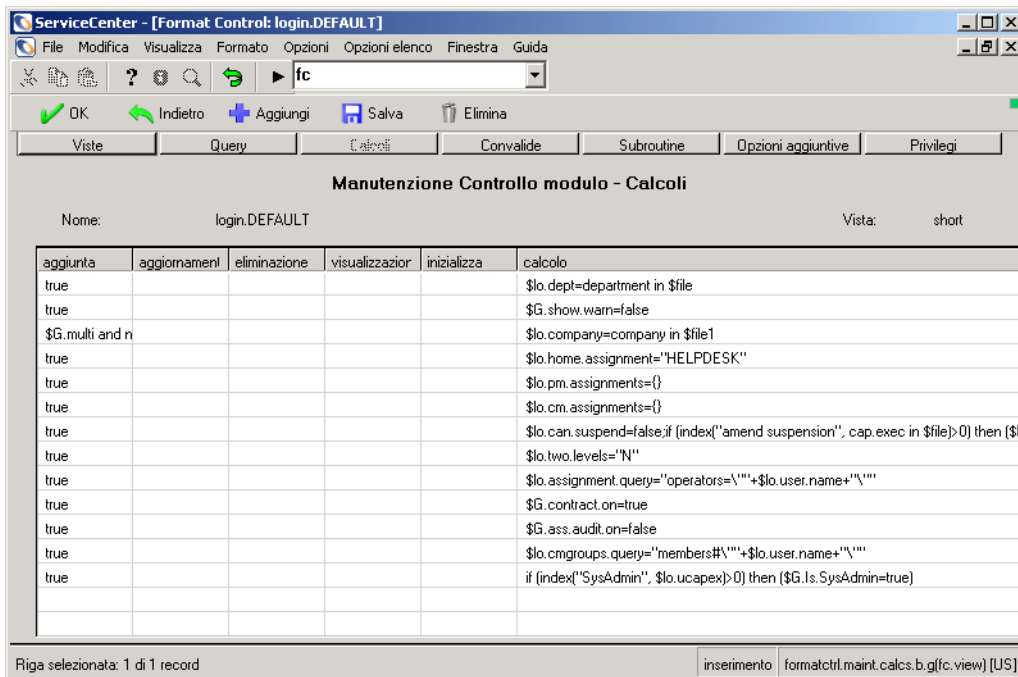


Figura 4-4: Manutenzione Controllo modulo - Calcoli

- 7 Nel successivo campo calcolo disponibile, digitare `$G.old.print=true`.
- 8 Nel campo aggiunta, digitare `true`.
- 9 Fare clic su **Salva**.

Da questo momento verranno utilizzate le routine di stampa con stile precedente per Gestione incidenti, Gestione servizi, Gestione modifiche e Gestione inventario.

Nota: La stampa dal database e da Gestione SLA utilizzerà sempre le routine di stampa avanzate.

Configurazione della stampa

ServiceCenter consente di:

- Stampare un modulo (stampa di schermata)

Per stampare la schermata esattamente come appare, selezionare Stampa schermata dal menu File. La stampa della schermata è diversa dalla stampa di un record. La stampa della schermata riproduce solo il modulo correntemente visualizzato e i dati nei campi visualizzati.

- Stampare un record da un'applicazione

Per stampare record come ticket di incidente o richieste di modifica, selezionare Stampa record oppure Stampa dal menu Opzioni. La stampa di un record riproduce tutte le informazioni contenute nel record, inclusi gli aggiornamenti.

- Selezionare e configurare una stampante

Nel caso dei record, le stampanti utilizzate dai client di ServiceCenter e per la stampa da server vengono definite in un record di configurazione. Il tipo di stampante configurato dipende dalla piattaforma su cui è in esecuzione il server. ServiceCenter consente di configurare:

- Stampanti standard (Windows NT o Unix)
- Stampanti JES (mainframe)

Per selezionare e configurare una stampante client e definire un carattere, selezionare Opzioni di stampa dal menu File. Questa opzione è descritta nella *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Stampa in background in ServiceCenter per Windows NT

La stampa in background in ServiceCenter per Windows NT richiede l'impostazione dei servizi di stampa per il servizio ServiceCenter sotto Windows NT. Questa sezione illustra come:

- Configurare il servizio di ServiceCenter in modo che venga eseguito con uno specifico ID utente per le stampanti definite in Print Manager;
- Creare un nuovo record di stampante nel file di configurazione di ServiceCenter.

Impostazione con un ID utente

È necessario impostare il servizio di ServiceCenter in modo che venga eseguito con un ID utente che disponga delle stampanti definite in Print Manager di Windows NT. Durante l'installazione, il programma di configurazione installa il servizio di ServiceCenter in modo che venga eseguito con l'ID utente predefinito *LocalSystem* che non accede ad alcuna stampante. Per consentire al processo in background di *spool* di ServiceCenter di accedere a una stampante, il servizio di ServiceCenter deve essere eseguito con un ID utente per il quale siano state definite delle stampanti.

Nota: L'ID utente deve appartenere al gruppo Administrators o Power Users.

Per impostare il servizio di ServiceCenter affinché venga eseguito con un ID utente specifico:



Servizi

- 1 Aprire il Pannello di controllo, quindi fare doppio clic su **Servizi**.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizi di Windows NT/2000.
Nota: Per Windows 2000, scegliere: **Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi**.
- 2 Nell'elenco **Servizi** in Windows NT, selezionare **Peregrine ServiceCenter**, quindi fare clic su **Tipo di avvio**. In Windows 2000, fare doppio clic su **Peregrine ServiceCenter** nell'elenco Servizi.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Servizio.

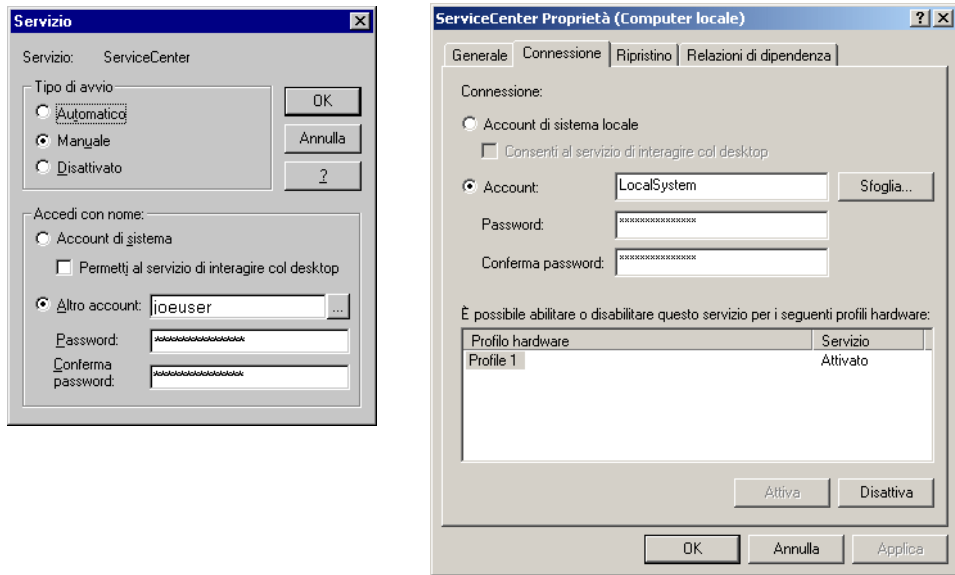


Figura 4-5: Finestra Servizio—Windows NT e Windows 2000



3 Fare clic su Sfoglia nel campo Account.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi utente** in Windows NT (Seleziona utente in Windows 2000).

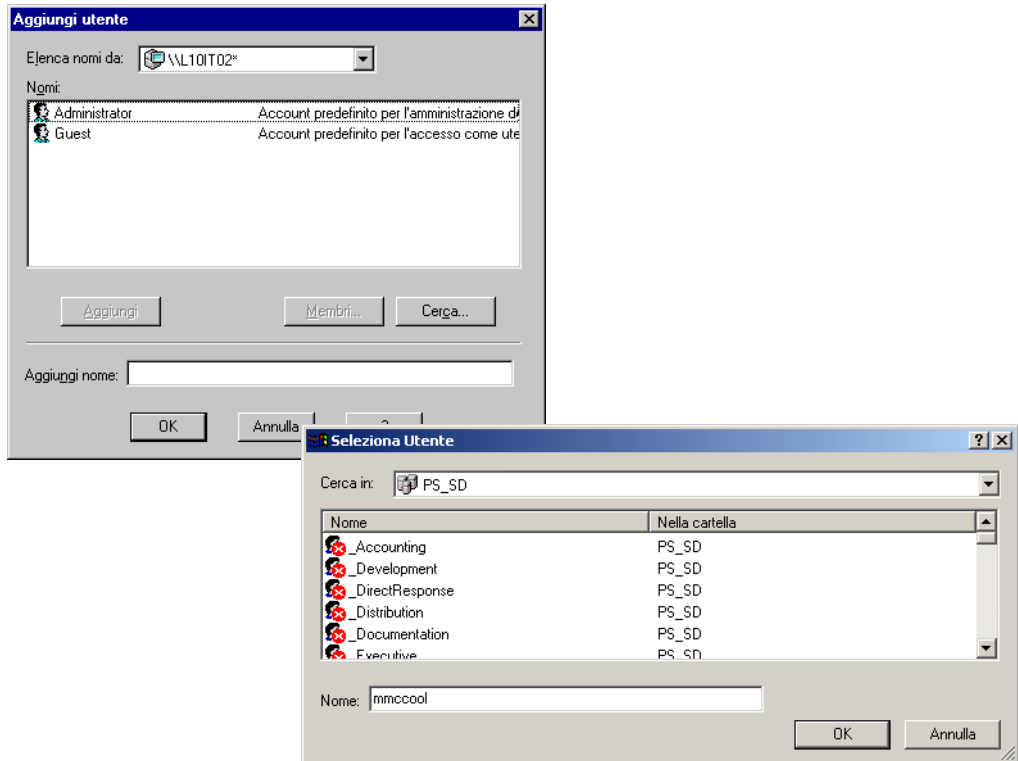


Figura 4-6: Finestra Aggiungi/Seleziona utente

- 4 Selezionare un nome di dominio dall'elenco a discesa **Elenca nomi da** in Windows NT o dall'elenco a discesa **Cerca in** in Windows 2000.

- 5 Fare doppio clic su un nome nell'elenco visualizzato.

Il nome selezionato appare nel campo **Aggiungi nome** in Windows NT e nel campo **Nome** in Windows 2000.

- 6 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Servizi di Windows NT** (Figura 1-3 a pagina 17). Il campo **Altro account** mostrerà ora l'ID utente.

- 7 Immettere la **Password**.

- 8 Reimmettere la password nel campo **Conferma password**, quindi fare clic su **OK**.

Verrà visualizzato un messaggio che indica che *Il diritto Accesso come servizio è stato concesso all'account* <nome account>.

- 9 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzata di nuovo la finestra di dialogo Servizi di Windows NT. Quando si avvierà il servizio ServiceCenter, questo verrà eseguito con il nuovo ID utente al posto dell'ID utente *LocalSystem*.

Creazione di un nuovo record di stampante nel file di configurazione

Sarà quindi necessario creare un nuovo record di stampante nel file di configurazione di ServiceCenter. Il file di configurazione della Stampante standard consente di impostare la stampa di ServiceCenter per Windows NT o Unix. La stampa da un server mainframe è descritta nella sezione seguente.

ServiceCenter viene fornito con due record di stampante standard, **sysprint.winnt** e **sysprint.unix**, per i server di ServiceCenter eseguiti rispettivamente su Windows NT e Unix. Il record di stampante non specifica una stampante di destinazione, ma utilizza a tale scopo la stampante predefinita di Print Manager di Windows NT o di Unix. Quando si seleziona **sysprint.winnt** o **sysprint.unix** nel File di configurazione di ServiceCenter, il processo di spool in background indirizza l'output di stampa alla stampante predefinita per il server di ServiceCenter. Questa impostazione funziona solo per le stampanti collegate in locale e per le stampanti di rete Novell. Questa impostazione non si applica alle stampanti condivise in ambiente Windows NT.

Se si definiscono più stampanti nell'ID utente su cui è in esecuzione ServiceCenter, l'utente può creare più record di stampante nel sistema.

Per accedere al file di configurazione stampante:

È possibile accedere al file di configurazione stampante in due modi:

Dalla riga di comando:

- a Assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.
- b Digitare **stdptrs** nella riga di comando.
- c Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.

Dal menu Manutenzione:

- a Fare clic sulla scheda Utilità.
- b Fare clic su **Manutenzione**.
- c Fare clic sulla scheda Hardware.
- d Fare clic su **Stampante standard**.

Verrà visualizzato il modulo File di configurazione per stampanti standard.

Per creare un record stampante nel file di configurazione del sistema di ServiceCenter:

- 1 Accedere a ServiceCenter come amministratore del sistema.
- 2 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità (Figura 1-12 a pagina 36).
- 3 Fare clic su **Manutenzione**.
Verrà visualizzato il menu Manutenzione di ServiceCenter.
- 4 Selezionare la scheda Hardware.

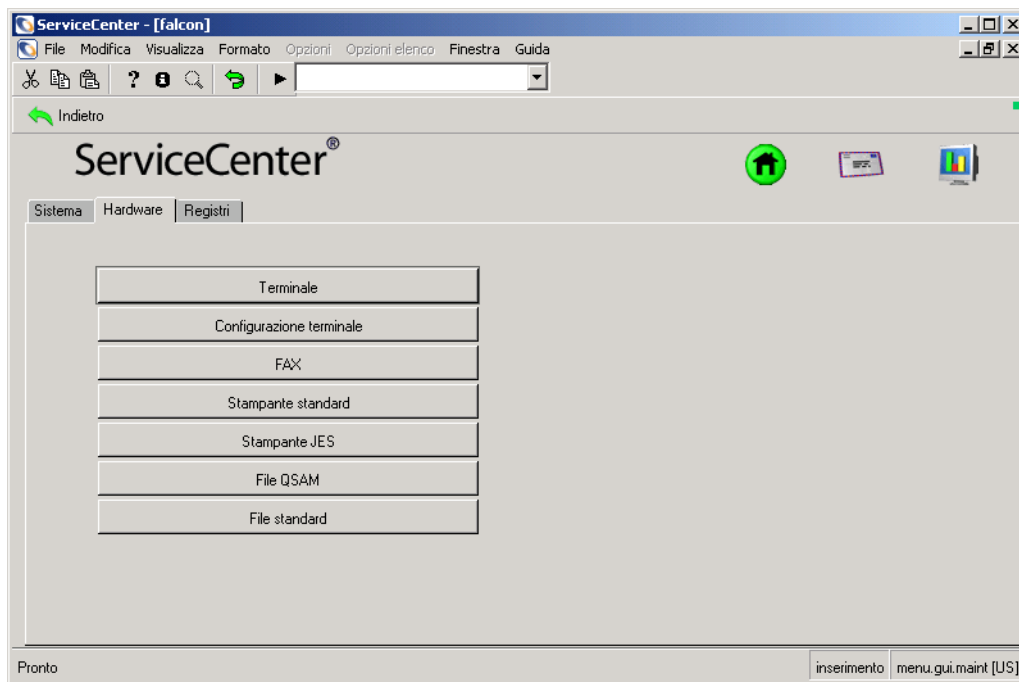
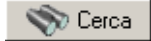


Figura 4-7: Scheda Hardware del menu Manutenzione

- 5 Fare clic su **Stampante standard**.



- Verrà visualizzato il modulo File di configurazione per stampanti standard.
- 6 Fare clic su Cerca.
- Verrà visualizzato un record con l'elenco delle configurazioni delle stampanti.

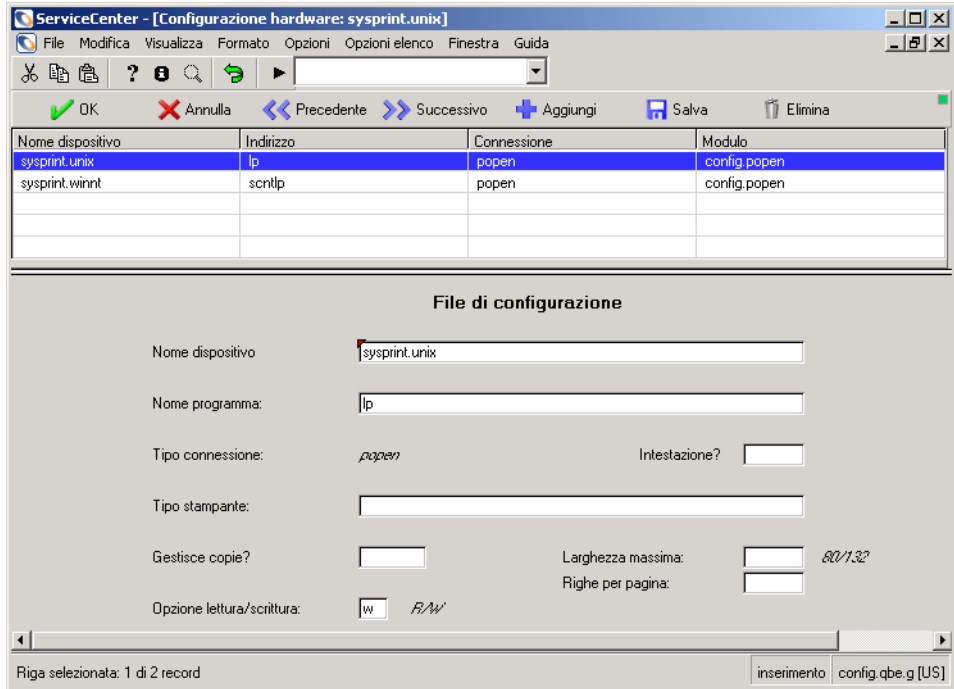


Figura 4-8: Record di configurazione stampanti standard

- 7 Selezionare una stampante per il sistema utilizzato dal proprio server, Windows NT o Unix.
 - *sysprint.winnt* per Windows NT.
 - *sysprint.unix* per Unix.
- 8 Riempire tutti i campi per identificare in modo corretto la stampante utilizzata dal server di ServiceCenter.
Per le descrizioni dei campi, consultare la sezione seguente.
- 9 Fare clic su **Aggiungi** o premere F2.
Nella parte inferiore della finestra verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiunto al file config*.
- 10 Fare clic su **OK** o premere F3, quindi fare clic su **Indietro** per tornare al menu Manutenzione.

Campi del file di configurazione

Campo	Descrizione
Nome dispositivo	Nome univoco assegnato alla stampante in ServiceCenter (ad esempio, <i>sysprint.contabilità</i> per una stampante situata nel reparto Contabilità).

Campo	Descrizione
Nome programma	<p>Comando di stampa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Per Unix, immettere: <code>lpr</code> ■ Per Windows NT, immettere: <code>scentprt</code> <p>Selezionare questa opzione per stampare in lingue diverse dall'inglese. L'output di stampa verrà inviato alla stampante predefinita di Windows del computer dal quale viene eseguita la stampa.</p> <p>Assicurarsi che la configurazione di stampa di ServiceCenter sia impostata su Stampante server invece che su Stampante client. Per verificare la configurazione di stampa, aprire il menu File e selezionare Opzioni di stampa. Quando viene visualizzato il prompt di comandi per la stampa, fare clic sull'icona della stampante e selezionare il nome della stampante appena creata dall'elenco QBE.</p> <p>—Oppure—</p> <p><code>scentlp -d <nome_nuova_stampante></code> dove <code>-d</code> indica il parametro della destinazione e <code><nome_nuova_stampante></code> è il nome della stampante di destinazione definita in Print Manager di Windows NT/Windows 2000.</p> <p>Se la stampante è una stampante condivisa di Windows NT/Windows 2000: il <code><nome_nuova_stampante></code> è <code>\\nome_server\nome_condivisione</code> dove <code>nome_condivisione</code> è il nome che proviene dal campo Nome condivisione della finestra di dialogo Proprietà stampante di Print Manager.</p> <p>Ad esempio, se il nome della stampante condivisa è <code>contab_prt</code> ed è connessa al server <code>CONTAB</code>, il <code><nome_nuova_stampante></code> sarà <code>\\CONTAB\contab_prt</code>.</p> <p>Se la stampante è collegata in locale oppure è una stampante di rete Novell: il <code><nome_nuova_stampante></code> deve essere il nome che proviene dal campo Nome stampante della finestra di dialogo Proprietà stampante di Print Manager.</p> <p>Se non è selezionata alcuna stampante di destinazione, l'output di stampa verrà inviato alla stampante predefinita di Windows del computer dal quale viene eseguita la stampa.</p>

Campo	Descrizione
Tipo connessione	Utilizzato per distinguere tra tipi diversi di periferica nel file di configurazione.
Intestazione?	Campo booleano per stabilire se stampare una pagina di intestazione. <ul style="list-style-type: none"> ■ Immettere true per includere una pagina di intestazione in ciascun processo di stampa. ■ Lasciare il campo vuoto o immettere false per omettere la pagina di intestazione.
Tipo stampante	Campo carattere in cui è possibile immettere una descrizione della stampante.
Gestisce copie?	Campo booleano. Questo campo deve essere impostato su 'true' per le stampanti Unix. L'immissione di 'false' farà sì che ServiceCenter ignori eventuali dati immessi nel campo relativo alle copie quando si stampa un report.
Larghezza massima	Larghezza massima delle righe (numero di spazi) per assicurare che la pagina sia stampata correttamente. Ottanta (80) è l'impostazione per i fogli formato 8,5 x 11 pollici.
Opzione lettura/scrittura	Deve essere impostata su w per la scrittura.
Righe per pagina	Numero massimo di righe per pagina che la stampante è in grado di stampare. L'impostazione predefinita è 60.

Creazione di un nuovo record di stampante per un server mainframe

ServiceCenter viene fornito con un file di configurazione per la stampa JES. È possibile accedere al modulo del file di configurazione JES in due modi:

- Riga di comando
- Menu Manutenzione

Nota: Queste istruzioni presuppongono la conoscenza di OS/390. In caso di dubbi, contattare l'amministratore del sistema OS/390.

Per accedere al file di configurazione JES dalla riga di comando:

- 1 Assicurarsi che la riga di comando sia visibile selezionando **Riga di comando** dal menu **Visualizza**.
- 2 Digitare `jesptrs` nella riga di comando.
- 3 Fare clic sulla freccia **Esegui comando** o premere **Invio**.

Verrà visualizzato il modulo File di configurazione per stampanti JES.

Per accedere al file di configurazione JES dal menu Manutenzione:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda **Utilità** (Figura 1-12 a pagina 36).
- 2 Fare clic su **Manutenzione**. Verrà visualizzato il menu **Manutenzione di ServiceCenter**.
- 3 Selezionare la scheda **Hardware** (Figura 4-7 a pagina 249).
- 4 Fare clic su **Stampante JES**. Verrà visualizzato un modulo vuoto del file di configurazione JES.
- 5 Fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzato un elenco QBE di stampanti disponibili.

ServiceCenter - [Configurazione hardware: sysprint.mvs]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

OK Annulla Precedente Successivo Aggiungi Salva Elimina

File di configurazione

Nome dispositivo: sysprint.mvs

Tipo connessione: jes Classe Sysout: 1

Tipo stampante: Intestazione? false

Gestisce copie? true Larghezza massima:

Converte i caratteri da:

A:

Opzioni

Instradamento:		<i>DEST=(RMTrnn)</i>
In attesa:		<i>HOLD=</i>
Numero di copie:		<i>COPIES=nnn</i>
Modulo:		<i>SYSOUT=(,nome modulo)</i>
UCS:		<i>UCS=(codice set di caratteri)</i>
Fold:		<i>UCS=(codice set di caratteri,FOLD)</i>
FCB		<i>FCB=nome fcb</i>
Verifica allineamento:		<i>FCB=(nome fcb,ALIGN)</i>
Verifica set di caratteri		<i>FCB=(nome fcb,VERIFY)</i>
Nome programma SYSOUT:		<i>SYSOUT=(,nome autore)</i>
Limite output:		<i>LINE S=nnn</i>
ID utente		<i>DEST=(,userid)</i>
3800 Tabella caratteri:		<i>CHARS=(nome tabella)</i>
3800 Nome overlay:		<i>FLASH=(nome overlay)</i>
3800 Conteggio overlay:		<i>FLASH=(nome overlay, conteggio)</i>
3800 Output:		<i>OUTPUT="referback"</i>
3800 Titolo:		<i>TITLE='titolo'</i>
3800 Nome:		<i>NAME='nome'</i>
3800 Indirizzo 1:		<i>ADDRESS='indirizzo1,indirizzo2'</i>
3800 Indirizzo 2:		
3800 Edificio:		<i>BUILDING='edificio'</i>
3800 Reparto:		<i>DEPT='reparto'</i>
3800 Stanza:		<i>FLOOR='stanza'</i>
3800 Definizione modulo:		<i>FORMDEF=membrno</i>
3800 Definizione pagina:		<i>PAGEDEF=membrno</i>

Riga selezionata: 2 di 2 record

inserimento config.qbe.g [US]

Figura 4-9: Modulo File di configurazione per stampanti JES

- 6 Selezionare il sistema operativo del server dall'elenco di record visualizzato:
 - sysprint.mvs per OS/390.
 - intrdr per un lettore interno JES.

Il record visualizzato contiene le informazioni predefinite per il record di stampa. È necessario riempire correttamente tutti i campi per identificare la stampante utilizzata dal server di ServiceCenter. Vedere *Opzioni stampante JES* a pagina 257, *Opzioni JES per stampanti 3800* a pagina 259 e *Opzioni JES non specifiche delle stampanti 3800* a pagina 260 per la descrizione di campi e opzioni.

- 7 Fare clic su **Aggiungi** oppure premere F2 per aggiungere un record.
Nella parte inferiore della finestra verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiunto al file config.*



- 8 Fare clic su **Torna** per tornare al menu Manutenzione.

Campi del file di configurazione JES

Campo	Descrizione
Nome dispositivo	Nome univoco assegnato alla stampante in ServiceCenter (ad esempio, sysprint.contabilità per una stampante situata nel reparto Contabilità).
Classe Sysout	Contiene la classe JES sysout da assegnare a tutti i report stampati su questa stampante.
Tipo connessione	Deve contenere jes per tutte le stampanti JES. Questo campo viene utilizzato per distinguere tra tipi diversi di dispositivo nel file di configurazione.
Intestazione?	Stabilisce se stampare una pagina di intestazione con ciascun processo di stampa. <ul style="list-style-type: none"> ■ Immettere 'true' per stampare una pagina di intestazione. ■ Immettere 'false' o lasciare il campo vuoto per omettere la pagina di intestazione.
Tipo stampante	Campo descrittivo facoltativo.
Gestisce copie?	Il valore deve essere 'true' per le stampanti JES (JES gestisce la stampa del numero corretto di copie di ciascun report). L'immissione di 'false' farà sì che ServiceCenter ignori eventuali dati immessi nel campo relativo alle copie quando si stampa un report da ServiceCenter.

Campo	Descrizione
Larghezza massima (80/132)	È consigliabile immettere la larghezza massima delle righe per assicurare la stampa corretta dell'intestazione. Ottanta (80) è l'impostazione per i fogli formato 8,5 x 11 pollici.
Converti caratteri da	Caratteri che la stampante non è in grado di stampare. Ad esempio, se la stampante stampa solo in maiuscolo, immettere in questo campo tutte le lettere minuscole.
A	Caratteri sostitutivi per i caratteri che questa stampante non è in grado di stampare. Ad esempio, se la stampante stampa solo in maiuscolo, immettere in questo campo tutte le lettere maiuscole.

Opzioni stampante JES

Opzione	Equivalente JCL	Definizione
Instradamento	DEST=RMTnnn	ID di instradamento remoto JES. Se si omette l'ID del nodo, i record vengono instradati a una destinazione RJE al di fuori del nodo locale.
In attesa	HOLD=	Contiene il parametro di attesa JES. Qualsiasi carattere immesso in questo campo corrisponderà alla messa in attesa dell'output.
Numero di copie	COPIES=nnn	Contiene il numero di copie che verranno stampate su questa stampante. Questo campo viene riempito automaticamente quando si specifica il numero di copie al momento dell'esecuzione del report.
Modulo	SYSOUT=(,nome-modulo)	Contiene il parametro relativo ai moduli JES. Specifica moduli o carta speciali.
UCS	UCS=codice-set-caratteri	Contiene il parametro JES che specifica la coda di stampa da utilizzare.

Opzione	Equivalente JCL	Definizione (segue)
Fold	UCS=(codice-set-caratteri, FOLD)	Questo campo forzerà i caratteri minuscoli in maiuscoli. Questa è una funzione specifica della stampante ed è indipendente dalla funzione di conversione.
FCB	FCB=nome-fcb	Contiene i parametri dei buffer di controllo JES.
Verifica allineamento	FCB=(nome-fcb,ALIGN)	Qualsiasi carattere immesso in questo campo genererà la richiesta alla console dell'operatore di controllare l'allineamento dei moduli nella stampante prima di stampare. Questo campo non può essere usato con stampanti 3800.
Verifica set di caratteri	FCB=(nome-fcb,,VERIFY)	Analogo a <i>Verifica allineamento</i> , ma invia anche una richiesta alla console operatore di verificare che l'immagine visualizzata sulla stampante sia quella desiderata.
Nome programma SYSOUT	SYSOUT=(,nome-autore)	Questo parametro contiene il nome di un autore dell'output JES.
Limite output	LINES=nnn	Specifica il numero massimo di righe da stampare.
ID utente	DEST=(,userid)	Destinazione valida dell>ID utente stabilita dalla propria installazione.

I campi seguenti sono utilizzati insieme alle stampanti 3800 o equivalenti.

Opzioni JES per stampanti 3800

Opzione	Equivalente JCL	Definizione
Tabella caratteri	CHARS=(nome-tabella)	Contiene una tabella di caratteri validi stabiliti dalla propria installazione per le stampanti 3800.
Nome overlay	FLASH=(nome-overlay)	Contiene il nome valido di un modulo di overlay per le stampanti 3800.
Conteggio overlay	FLASH=(nome-overlay, conteggio)	Contiene il numero di copie in cui si desidera far apparire il modulo di overlay.
Output	OUTPUT=*.referback	Contiene le opzioni di elaborazione per il set di dati di un output di sistema (sysout).
Titolo	TITLE='titolo'	Utilizzato per stampare una descrizione dell'output sulle pagine di separazione dell'output di un set di dati sysout.
Nome	NAME='nome'	Utilizzato per stampare un nome preferito sulle pagine di separazione dell'output di un set di dati sysout. Il nome preferito è il nome associato all'output.
Indirizzo 1 Indirizzo 2	ADDRESS='indirizzo1, indirizzo2'	Utilizzato per stampare un indirizzo sulle pagine di separazione di un set di dati di output.
Edificio	BUILDING='edificio'	Utilizzato per stampare l'identificazione di un edificio sulle pagine di separazione di un set di dati di output.
Reparto	DEPT='reparto'	Utilizzato per stampare l'identificazione di un reparto sulle pagine di separazione di un set di dati di output.
Stanza	ROOM='stanza'	Utilizzato per stampare l'identificazione di una stanza sulle pagine di separazione dell'output di un set di dati sysout.

Opzione	Equivalente JCL	Definizione (segue)
Definizione modulo	FORMDEF=membro'	Identifica un membro della libreria che contiene le istruzioni che comunicano alla PSF (Print Services Facility) il modo in cui stampare il sysout.
Definizione pagina	PAGEDEF='membro'	Identifica un membro della libreria contenente le istruzioni che comunicano alla PSF (Print Services Facility) il modo in cui stampare il set di dati sysout su una stampante in modalità pagina.

Opzioni JES non specifiche delle stampanti 3800

Opzione	Equivalente JCL	Definizione
Lunghezza record	LRECL=nnnn	Specifica la lunghezza dei record in un nuovo set di dati.
Dimensione blocco	BLKSIZE=nnnn	Specifica la lunghezza massima di un blocco in byte.
Modulo record	RECFM=ccc (FB, FBA o VBA)	Specifica il formato e le caratteristiche dei record in un nuovo set di dati.

5 Orologi e timer inattività

CAPITOLO

Orologi

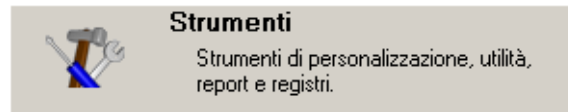
La funzione Orologi consente di rilevare il tempo in aree specifiche di ServiceCenter. Questa sezione utilizza i ticket di incidente come esempio. I ticket di incidente possono essere associati a più orologi, a un solo orologio o a nessun orologio. Gli orologi consentono di rilevare:

- Il tempo trascorso da un ticket di incidente in uno stato di problema o in stati diversi.
- Il tempo impiegato da un operatore per la modifica di un ticket.
- Il tempo trascorso da un ticket in un gruppo di assegnazione o in più gruppi.

Gli orologi sono basati sui record del file `clocks`. Per maggiori informazioni su un orologio e sulla sua funzione all'interno dei gruppi di assegnazione, consultare la *ServiceCenter System Tailoring Guide* (in inglese).

Per accedere a un record di orologio:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità (Figura 1-12 a pagina 36).
- 2 Fare clic su **Strumenti**.



Verrà visualizzato il menu Strumenti.

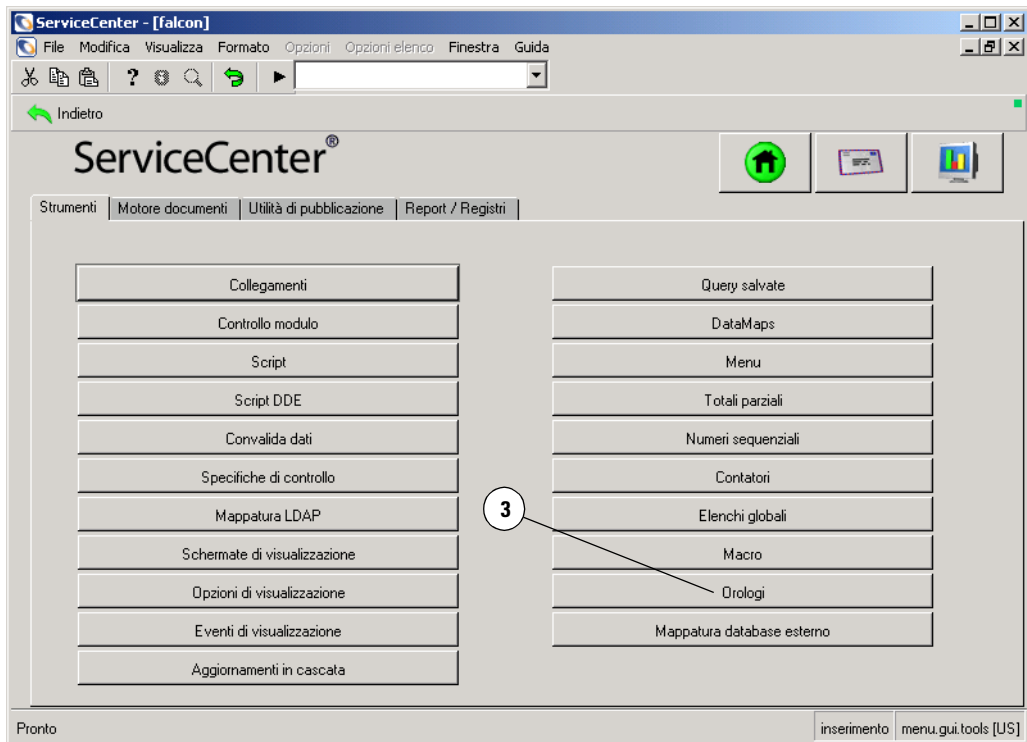


Figura 5-1: Menu Strumenti

- 3 Fare clic su Orologi.
Verrà visualizzato un record vuoto di orologio.
- 4 Immettere il nome dell'orologio da visualizzare, oppure fare clic su Cerca per visualizzare un elenco di tutti gli orologi presenti nel file.

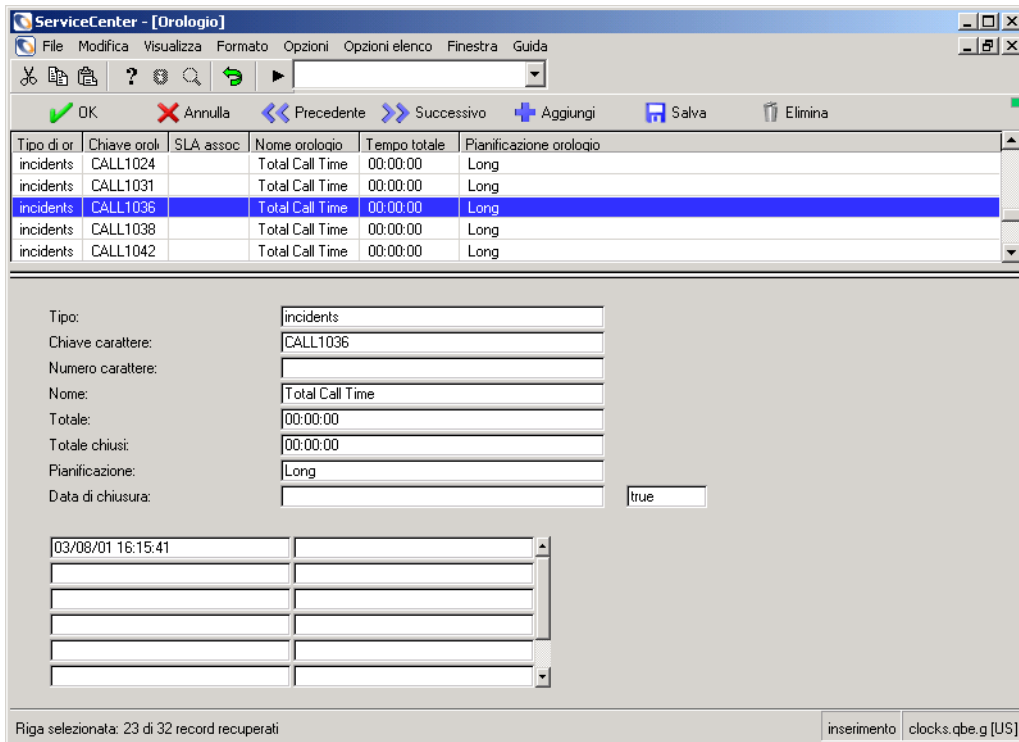


Figura 5-2: Record orologi

Campi orologio

Campo	Tipo dati	Descrizione
type	carattere	Tipo di orologio, <i>problem</i> , <i>downtime</i> , <i>cm3r</i> , <i>SLA</i> o <i>incident</i> . Tutti gli orologi associati ai ticket di incidente sono di tipo <i>problem</i> o <i>SLA</i> .
key.char	carattere	Chiave carattere utilizzata per associare un orologio a un particolare record esterno. Tutti gli orologi associati a ticket di incidente memorizzano il numero di incidente in questo campo.
key.numeric	numero	Chiave numerica utilizzata per associare un orologio a un record esterno particolare. Tutti gli orologi associati a ticket di incidente hanno NULL in questo campo (in Gestione incidenti, il numero incidente è un campo carattere).
name	carattere	Il nome di questo orologio, ad esempio <i>Time locked by: <ID utente></i> .
total	data/ora	Tempo complessivo di <i>attività</i> dell'orologio. Notare che questo valore potrebbe non essere sempre preciso per gli orologi correntemente attivi.
closed.total	data/ora	Tempo complessivo in cui questo orologio è stato attivo, dall'avvio all'arresto.
schedule	carattere	Nome della tabella turni di lavoro dal file <i>caldaily</i> (calendario) valida per questo orologio. Serve a coordinare le funzioni dell'orologio con un particolare turno di lavoro.
closed.date	data/ora	Data e ora dell'ultimo arresto dell'orologio.
running	logico	Indica se questo orologio è ancora attivo o meno.
start (matrice strutturata)	data/ora	Elenco di tutte le date e le ore di avvio dell'orologio. Notare che un orologio può essere avviato e arrestato più volte nell'arco della sua durata.
stop (matrice strutturata)	data/ora	Elenco di tutte le date e le ore di arresto dell'orologio. Notare che un orologio può essere avviato e arrestato più volte nell'arco della sua durata.

Funzionamento di un orologio?

La Figura 5-3 a pagina 266 fornisce un esempio del funzionamento degli orologi con i ticket di incidente. L'esempio seguente utilizza tre stati: Aperto, In attesa e Chiuso.

- Ogni qual volta un incidente entra nello stato Aperto, viene avviato un orologio denominato *Total Time*.
- Ogni qual volta un incidente entra nello stato In attesa, l'orologio *Total Time* viene arrestato e viene avviato un orologio denominato *Pending Time*.
- Ogni qual volta un ticket di incidente esce dallo stato In attesa, l'orologio *Total Time* viene riavviato, mentre l'orologio *Pending Time* viene arrestato.
- Ogni qual volta un ticket di incidente entra nello stato Chiuso, gli orologi *Total Time* e *Pending Time* vengono arrestati.

Applicando questo modello all'esempio della Figura 5-3 a pagina 266:

- 1 Alle 13:00 del 1° luglio, il *ticket di incidente 104* viene creato e salvato nello stato Aperto. Viene creato e avviato un orologio denominato *Total Time*.
- 2 Alle 16:00 del 2 luglio, il ticket di incidente passa allo stato In attesa.
 - L'orologio *Total Time* viene arrestato, dopo essere stato attivo per 27 ore.
 - Viene creato e avviato l'orologio *Pending Time*.

- 3 Alle 14:00 del 4 luglio, il ticket torna allo stato **Aperto**.
- Quando il ticket esce dallo stato **In attesa** e passa allo stato **Aperto**, l'orologio **Pending Time** viene arrestato, dopo essere stato attivo per 46 ore.
 - Quando il ticket esce dallo stato **In attesa**, l'orologio *Total Time* viene riavviato.

			total.time	pending.time
1	1 luglio 13:00	Ticket di incidente 104 Aperto	avvio—00:00	non avviato
2	2 luglio 16:00	Ticket di incidente 104 In attesa	arresto—27:00	avvio—00:00
3	4 luglio 14:00	Ticket di incidente 104 Aperto	riavvio—27:00	arresto—46:00
4	4 luglio 14:30	Ticket di incidente 104 Chiuso	arresto—27:30	arrestato—46:00

Figura 5-3: Esempi di orologio

- 4 Alle 14:30 del 4 luglio, il ticket viene **chiuso**.
- Quando il ticket entra nello stato **Chiuso**, ServiceCenter tenta di arrestare l'orologio **Pending Time**, che è già fermo.
 - Quando il ticket entra nello stato **Chiuso**, il sistema arresta l'orologio *Total Time*. Questo orologio è stato attivo per 30 minuti da quando è stato riavviato.

I tempi totali degli orologi sono:

- *Total Time*: attivo dalle ore 13:00 del 1° luglio alle ore 16:00 del 2 luglio: 27 ore; attivo inoltre dalle 14:00 del 4 luglio alle 14:30 del 4 luglio per 0,5 ore. Tempo complessivo di attivazione: $27 + 0,5 = 27,5$ ore.
- *Pending Time*: attivo dalle 16:00 del 2 luglio alle 14:00 del 4 luglio, per un tempo complessivo di attivazione di 46 ore.

Avvio e arresto degli orologi

ServiceCenter fornisce cinque metodi per avviare e arrestare gli orologi. È possibile avviare e arrestare gli orologi per mezzo di:

- Modifiche dello stato.
- Rilevamento operatore.
- Controllo modulo.
- Modifiche RAD.
- Editor delle macro.

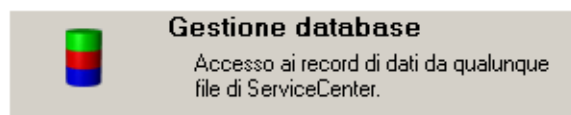
Nota: Quando si avvia un orologio, viene creato automaticamente un record nel file `clocks`.

Avvio e arresto degli orologi mediante modifiche dello stato

In Gestione incidenti, è possibile definire lo *stato* di un incidente. Queste definizioni di stato sono memorizzate nel file `pmstatus`. Ogni volta che un ticket di incidente cambia stato, ServiceCenter controlla se devono essere avviati o arrestati eventuali orologi. Ad esempio, se il ticket di incidente passa da In attesa ad Aperto, ServiceCenter controlla se debbano essere arrestati o avviati eventuali orologi associati a tali stati.

Per accedere a un record `pmstatus`:

- 1 Scegliere la scheda Toolkit nel menu iniziale dell'amministratore del sistema (Figura 1-14 a pagina 39).
- 2 Fare clic su **Gestione database**.



Verrà visualizzata la finestra di dialogo di Gestione database.

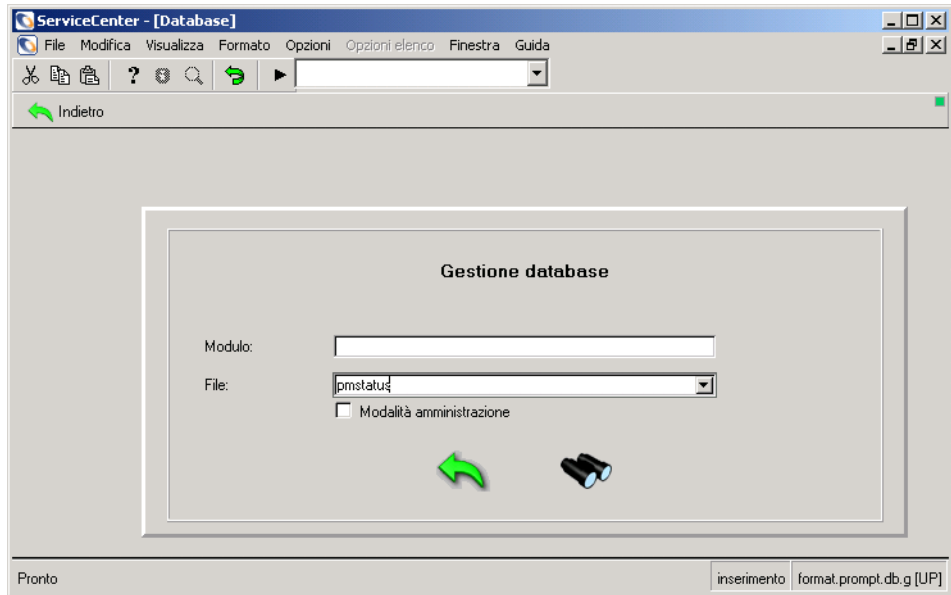


Figura 5-4: Finestra di dialogo di Gestione database

- 3 Digitare `pmstatus` nel campo **File**, quindi fare clic su **Cerca**.
- 4 Selezionare `apm.status` dall'elenco QBE visualizzato.
Verrà visualizzato un record vuoto.
- 5 Fare clic su **Cerca**, quindi selezionare dall'elenco dei record il nome dello stato per il quale si desidera impostare un orologio.

Ad esempio, è possibile avviare un orologio ogni volta che viene immesso un ticket di incidente che si trova nello stato Cliente in attesa selezionando **Pending customer**.

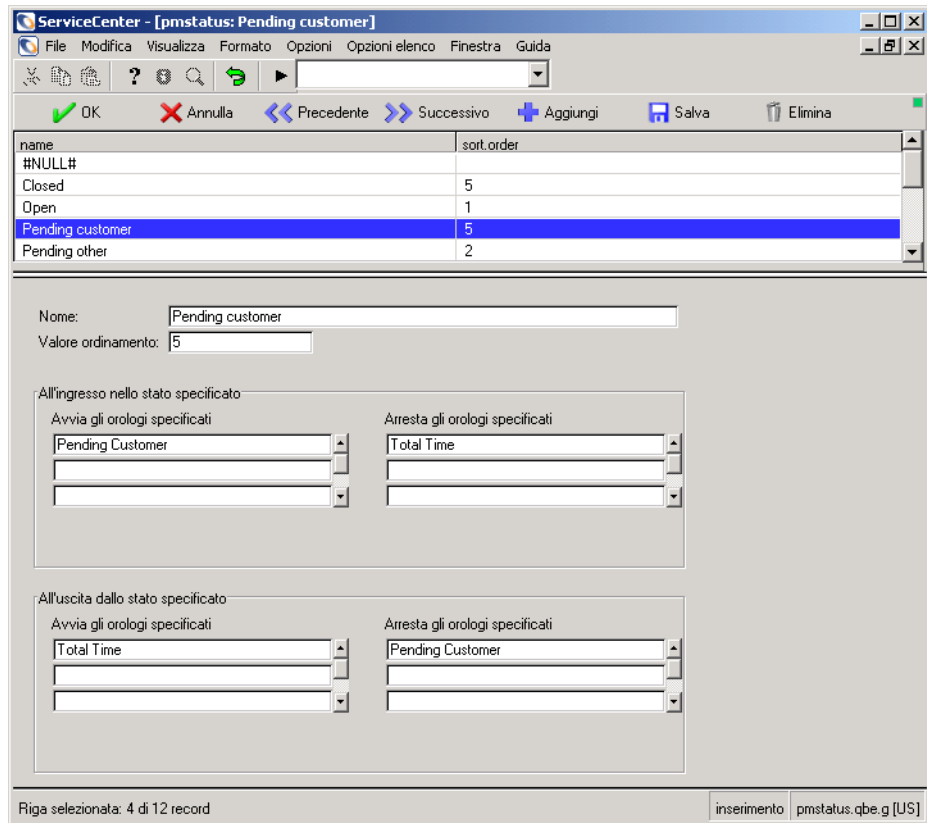


Figura 5-5: Record PMStatus

6 Apportare le modifiche necessarie ai seguenti campi:

Campo	Descrizione
Nome	Nome dello stato di Gestione incidenti che attiverà l'orologio.
Valore ordinamento	Ordine in cui gli stati verranno visualizzati in una casella combinata.

All'ingresso nello stato specificato

Gli orologi elencati in questa casella di gruppo vengono avviati o arrestati quando un ticket di incidente entra nello stato indicato nel campo **Nome**.

Campo	Descrizione
Avvia gli orologi specificati	<p>Orologi che si desidera far avviare dall'applicazione Gestione incidenti quando un ticket entra nello stato indicato nel campo Nome.</p> <p>Nell'esempio mostrato, ogni volta che un ticket di incidente entra nello stato <i>Cliente in attesa</i>, viene avviato un orologio denominato <i>Pending Customer</i>. Questo orologio rileva per quanto tempo il ticket rimane nello stato <i>Cliente in attesa</i>.</p> <p>I nomi di orologio comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Closed ■ Open ■ Pending customer ■ Pending other ■ Pending vendor ■ Referred ■ Reject ■ Replaced Problem ■ Resolved ■ Suspended ■ Work in progress
Arresta gli orologi specificati	<p>Orologi che si desidera far arrestare da Gestione incidenti quando un ticket entra nello stato indicato nel campo Nome.</p> <p>Nell'esempio mostrato, ogni volta che un ticket di incidente entra nello stato <i>Cliente in attesa</i>, viene arrestato l'orologio <i>Total Time</i>. Questo orologio rileva per quanto tempo il ticket è rimasto in stati diversi da <i>Cliente in attesa</i>.</p>

All'uscita dallo stato specificato

Gli orologi elencati in questa casella di gruppo vengono avviati o arrestati quando un ticket di incidente entra in uno stato diverso da quello indicato nel campo Nome.

Campo	Descrizione
Avvia gli orologi specificati	<p>Orologi che si desidera far avviare dall'applicazione Gestione incidenti quando un ticket abbandona questo stato.</p> <p>Nell'esempio mostrato, ogni volta che un ticket di incidente esce dallo stato Cliente in attesa, viene avviato un orologio denominato Total Time. Questo orologio rileva per quanto tempo il ticket è rimasto in stati diversi da Cliente in attesa.</p>
Arresta gli orologi specificati	<p>Orologi che si desidera far arrestare da Gestione incidenti quando un ticket esce da questo stato.</p> <p>Nell'esempio mostrato, ogni volta che un ticket di incidente esce dallo stato Cliente in attesa, viene arrestato l'orologio Pending Time. Questo orologio rileva per quanto tempo il ticket rimane nello stato Cliente in attesa.</p>

7 Scegliere una delle seguenti opzioni:

- Fare clic su **Salva** o premere F2 per salvare le modifiche al record.
Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record aggiornato nel file pmstatus.*
- Per creare un nuovo record *pmstatus*, rinominare il record, quindi fare clic su **Aggiungi** o premere F5.

Avvio e arresto degli orologi mediante il rilevamento operatore

ServiceCenter comprende un'opzione disponibile nel record di ambiente di Gestione incidenti denominata **Tieni traccia dei tempi operatore**. Quando questa opzione restituisce *true*, il sistema avvia automaticamente un orologio ogni volta che un operatore inizia a modificare un record. L'orologio viene arrestato quando l'operatore interrompe la modifica del record. Il nome di questo orologio è **Time viewed by: <operatore>**, dove *<operatore>* è l'utente che modifica il record. Ad esempio, se FALCON sta modificando un record, l'orologio sarà denominato **Time viewed by: FALCON**.

Avvio e arresto degli orologi mediante Controllo modulo

È possibile avviare e arrestare gli orologi attraverso l'utilità Controllo modulo di ServiceCenter. Vengono utilizzate due routine di Controllo modulo:

- *apm.start.clock*: avvia un orologio
- *apm.stop.clock*: arresta un orologio

Per avviare o arrestare un orologio da Controllo modulo, è sufficiente richiamare la subroutine appropriata e passarle i relativi parametri. Per istruzioni dettagliate sull'uso dell'utilità Controllo modulo, consultare la *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Per eseguire questo esempio, avviare l'utilità Controllo modulo eseguendo i passaggi indicati di seguito:

- 1 Aprire la riga di comando e digitare `fc`.
- 2 Immettere `problem.sw.desktop.open` e fare clic su **Cerca**.
- 3 Quando il record è visualizzato, selezionare **Subroutine** dal menu **Opzioni**.
- 4 Una volta nelle Subroutine, fare clic su **Opzioni** e selezionare **Mostra modulo espanso**.
- 5 Immettere `apm.start.clock` nel campo **Nome applicazione**.

La figura seguente mostra un record di Controllo modulo che avvierà un orologio denominato *elvis*.

The screenshot shows the 'Manutenzione di controllo modulo - Subroutine' window. The 'Nome' field is 'problem.sw.desktop.open' and 'Visualizza' is 'long'. The 'Subroutine' section contains the following fields:

- Nome applicazione: apm.start.clock
- Commenti: Starts a clock called "Elvis"
- Nomi: A table with two columns, 'Nomi' and 'Valori', containing parameters and their values.
- Messaggio di errore: (empty)
- Aggiungi: (empty)
- Aggiorna: true
- Elimina: (empty)
- Prima: true
- Visualizza: (empty)
- Inizializza: (empty)

The 'Nomi' and 'Valori' table is as follows:

Nomi	Valori
name	problem
prompt	elvis
query	number in \$file
time1	NULL

At the bottom of the window, it shows 'Riga selezionata: 1 di 1 record' and 'inserimento formatctrl.maint.subs.v.g[fc.view] [US]'.

Figura 5-6: Impostazione degli orologi in Controllo modulo

La tabella che segue descrive i parametri che vengono immessi nelle matrici Nomi e Valori per *apm.start.clock*:

Parametri per l'applicazione `apm.start.clock`

Nome	Tipo	Descrizione/valori
<code>name</code>	carattere	<i>Tipo di orologio</i> da avviare. Ad esempio, tutti gli orologi di Gestione incidenti sono di tipo <code>problem</code> o <code>SLA</code> .
<code>prompt</code>	carattere	Nome di questo orologio, ad esempio <code>elvis</code> . Il valore immesso in questo campo deve essere univoco nell'ambito di un determinato ticket di incidente. Non è possibile avere due orologi denominati <code>boris</code> associati allo stesso ticket di incidente. Al tentativo di aprire un secondo orologio denominato <code>boris</code> , il sistema riavvierebbe l'orologio <code>boris</code> esistente. Non è necessario che i nomi degli orologi siano univoci tra ticket di incidente diversi. È possibile avere diverse migliaia di ticket di incidente, ciascuno con un orologio denominato <code>Total Time</code> .
<code>query</code>	carattere	Chiave carattere univoca per questo orologio. Per un orologio di incidente, passare il numero di incidente del ticket al quale si desidera associare questo orologio, ad esempio <code>numero</code> in <code>\$file</code> .
<code>time1</code>	data/ora	Data e ora in cui deve essere avviato l'orologio (il valore predefinito è la data e l'ora corrente). Notare che l'inserimento di un'ora precedente a quella corrente ripristina allo stato precedente tutti gli eventi di orologio verificatisi da tale ora in poi. Di norma, questo campo deve essere lasciato vuoto per consentire l'utilizzo del parametro predefinito <code>tod()</code> .

La tabella che segue descrive i parametri che vengono immessi nelle matrici **Nomi e Valori** per `apm.stop.clock`.

Parametri per l'applicazione `apm.stop.clock`

Nome	Tipo	Descrizione/valori
<code>name</code>	carattere	<i>Tipo di orologio</i> da arrestare. Tutti gli orologi di incidente sono di tipo <code>problem</code> o <code>SLA</code> .
<code>prompt</code>	carattere	Nome di questo orologio, ad esempio <code>elvis</code> . Il valore immesso in questo campo deve essere univoco nell'ambito di un determinato ticket di incidente. Non è possibile avere due orologi denominati <code>boris</code> associati allo stesso ticket di incidente. Al tentativo di arrestare un secondo orologio denominato <code>boris</code> , il sistema arresterebbe l'orologio <code>boris</code> esistente. Non è necessario che i nomi degli orologi siano univoci tra ticket di incidente diversi. È possibile avere diverse migliaia di ticket di incidente, ciascuno con un orologio denominato <code>Total Time</code> .
<code>query</code>	carattere	Chiave carattere univoca per questo orologio. Per un ticket di incidente, passare il numero di incidente del ticket al quale si desidera associare questo orologio, ad esempio <code>numero in \$file</code> .
<code>string1</code>	carattere	Può essere <code>stop</code> oppure <code>strobe</code> . Se si desidera arrestare un orologio, impostare questo valore su <code>stop</code> . Effettuare lo <code>strobe</code> di un orologio significa semplicemente costringerlo a ricalcolare il suo tempo di attivazione corrente.
<code>time1</code>	data/ora	Data e ora in cui questo orologio deve essere arrestato (il valore predefinito è la data e l'ora corrente).

Avvio e arresto degli orologi mediante RAD

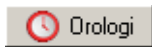
È possibile avviare e arrestare facilmente gli orologi attraverso la programmazione RAD di ServiceCenter.

- È possibile avviare gli orologi richiamando `apm.start.clock`.
- È possibile arrestare gli orologi richiamando `apm.stop.clock`.

Nota: Gli orologi possono trovarsi in diverse applicazioni di ServiceCenter, oltre a Gestione incidenti. Se si sceglie di utilizzare un orologio per un'applicazione diversa da Gestione incidenti, selezionare un tipo di orologio che non sia già in uso.

Accesso a un orologio

Per visualizzare tutti gli orologi associati a un ticket di incidente:



- Fare clic su Orologi durante la modifica di un record di incidente. Verrà visualizzata una finestra (Figura 5-7) con tutti gli orologi attualmente associati a questo ticket e il tempo di attività di ciascuno. Questa schermata è un'istantanea dei vari orologi e può essere aggiornata facendo di nuovo clic su Orologi.

ServiceCenter - [Orologi per modifica C14]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

Esci

Nome	Tempo di esecuzione
2.plan	512:15:13:15
SLA estimate response	147:22:00:00
SLA open time	147:22:00:00
1.assess	00:13:35

Riga selezionata: 1 di 4 record inserimento apm.list.clocks.g [US]

Figura 5-7: Orologi

Timer inattività

Il timer inattività consente di interrompere le sessioni degli utenti che sono rimasti inattivi per un periodo di tempo specificato. Il timer inattività arresterà tutti gli utenti del sistema trascorso un intervallo di tempo predefinito, ad eccezione di quelli indicati nel *record di pianificazione inattività*.

Nota: Per utilizzare il timer inattività, è necessario che il processo in background *inactive* sia in esecuzione sul server di ServiceCenter. Vedere *Avvia pianificazione* a pagina 47 per informazioni sulle procedure di avvio dei processi in background.

È possibile avvisare gli utenti prima di un arresto pianificato per inattività definendo un intervallo di avviso nel record di pianificazione inattività. Il messaggio di avviso viene visualizzato nelle Note attive.

Quando l'intervallo di tempo definito per l'inattività è scaduto, il client viene interrotto senza ulteriori notifiche.

Avvio del timer inattività

Per definire un arresto pianificato per inattività:

- 1 Scegliere la scheda Utilità nel menu iniziale dell'amministratore del sistema.
- 2 Fare clic su **Manutenzione**.
Verrà visualizzato il menu Manutenzione.
- 3 Fare clic su **Avvia timer inattività**.

Verrà visualizzato il record di pianificazione inattività (Figura 5-8 a pagina 278). Se non è stato pianificato alcun intervallo di arresto per inattività, il record è vuoto con un intervallo predefinito di 30 minuti nel campo **Numero di minuti di inattività utente consentiti**.

4 Modificare l'intervallo di inattività in base alle proprie esigenze.

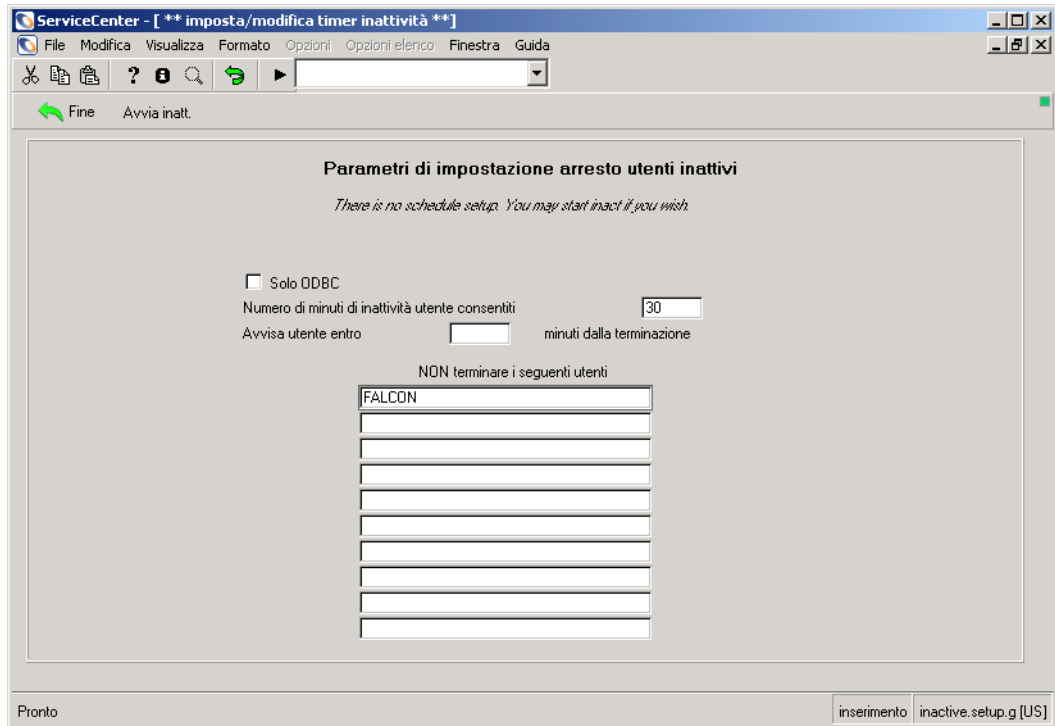


Figura 5-8: Definizione dei parametri di inattività definiti

- 5 Per avvertire gli utenti che le loro sessioni stanno per essere terminate a causa di inattività, definire un intervallo di avviso nel campo **Avvisa utente entro <n> minuti dalla terminazione**.

Nota: Per visualizzare il messaggio di avviso, gli utenti devono selezionare **Note attive** dal menu **Visualizza**.

- 6 Immettere nella matrice **NON terminare i seguenti utenti** i nomi degli utenti per i quali non si desidera terminare le relative sessioni per inattività.
- 7 Fare clic su **Avvia inatt.** per pianificare l'intervallo di arresto per inattività.

Il sistema tornerà al menu **Manutenzione**. Nella barra di stato verrà visualizzato il seguente messaggio: *Il processo di inattività è stato impostato per la ricerca di utenti inattivi dopo 30 minuti.*

Arresto del timer inattività

Per interrompere l'arresto pianificato degli utenti inattivi:

- 1 Aprire il record di pianificazione inattività seguendo le procedure descritte nei passaggi 1-3 di *Avvio del timer inattività* a pagina 277.
- 2 Fare clic su **Arresta inatt.**

Il sistema tornerà al menu Manutenzione. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record di pianificazione inattività rinviato a mm/gg/aaaa hh:mm:ss.*

Nota: L'interruzione del record di inattività con questa procedura disattiva l'utilità di pianificazione, ma non modifica l'aspetto del record.

Riavvio del timer inattività

È possibile riavviare il timer inattività utilizzando i parametri correnti, oppure modificarli prima di reimpostare il record.

Per riavviare il timer:

- 1 Aprire il record di pianificazione inattività seguendo le procedure descritte nei passaggi 1-3 di *Avvio del timer inattività* a pagina 277 (Figura 5-8 a pagina 278).
- 2 Fare clic su **Reimposta inatt.**

Il sistema tornerà al menu Manutenzione. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Il processo di inattività è stato impostato per la ricerca di utenti inattivi dopo 30 minuti.*

Eliminazione del record di pianificazione inattività

L'eliminazione del record dal file di pianificazione fornisce a tutti gli utenti un tempo di inattività illimitato. Per riapplicare il timer, è necessario ridefinire i limiti di tempo e gli utenti esclusi.

Per eliminare il record di pianificazione inattività:

- 1 Aprire il record di pianificazione inattività seguendo le procedure descritte nei passaggi 1-3 di *Avvio del timer inattività* a pagina 277 (Figura 5-8 a pagina 278).
- 2 Fare clic su **Elimina inatt.**

Il parametri dei campi del record di pianificazione inattività vengono cancellati (ad eccezione dell'intervallo di inattività predefinito di 30 minuti) e nella barra di stato viene visualizzato il messaggio: *Record eliminato dal file di pianificazione.*

6

Funzione Fuso orario e formati data

CAPITOLO

Panoramica

La funzione Fuso orario di ServiceCenter è stata studiata per consentire una gestione interna avanzata dei campi data/ora. Le caratteristiche principali di questa funzione sono:

- Adeguamento automatico ai cambiamenti di orario nel passaggio da un fuso orario all'altro, come ad esempio il passaggio tra ora legale e ora solare.
- Calcolo accurato degli intervalli di data/ora con adeguamento automatico per qualunque eventuale variazione di fuso orario durante l'intervallo di tempo.
- Possibilità di definire fusi orari locali fino al livello di singolo operatore, se necessario. Ciò consente agli utenti, locali o remoti, di visualizzare le stesse informazioni di data/ora e di convertirle automaticamente nella propria ora locale corretta.
- Possibilità di impostare vari Formati data per poter visualizzare le date nello standard locale.
 - Formato standard statunitense (mm/gg/aa)
 - Formato europeo (gg/mm/aa)
 - Formato opzionale (aa/mm/gg)

Il fuso orario e/o il formato data possono essere impostati come predefiniti per l'intero sistema all'interno del record società di sistema. Questa impostazione predefinita può essere ignorata impostando un fuso orario e/o un formato data diversi nei singoli record *operatore*. Tale funzione è utile nei casi in cui utenti remoti si trovino in fusi orari diversi o utilizzino un formato data diverso presso la loro sede.

Il file system di ServiceCenter include record di fuso orario relativi a numerose zone geografiche del mondo. Questi record contengono gli scostamenti rispetto all'Ora di Greenwich (GMT) e le definizioni di cambiamento d'orario locali. Vedere la sezione *Manutenzione del file tzfile* a pagina 287 per le avvertenze e le istruzioni sul file *tzfile*. In questo capitolo viene descritto come eseguire le seguenti operazioni:

- Impostare il fuso orario e i formati data predefiniti.
- Impostare il fuso orario e i formati data per i singoli operatori.
- Creare e modificare i record di fuso orario.

Impostazione del fuso orario e del formato data predefiniti

La funzione Fuso orario consente di impostare un fuso orario e un formato data predefinito per tutti gli operatori del sistema ServiceCenter. Questa operazione viene eseguita all'interno del record società di sistema, tuttavia le impostazioni predefinite possono essere sovrascritte all'interno del record operatore (vedere *Impostazione del fuso orario e del formato data per un operatore* a pagina 286).

L'esempio che segue illustra come impostare il fuso orario predefinito USA Pacifico e il formato data standard statunitense (mm/gg/aa) all'interno del record società di sistema.

Per accedere al record società di sistema:

- 1 Fare clic sulla scheda Utilità nel menu iniziale di ServiceCenter.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.
Verrà visualizzato il menu Amministrazione.
- 3 Fare clic su **Record società di sistema** nella casella di gruppo *Informazioni*.
Verrà visualizzato il modulo Definizione informazioni sistema (info.company.g).

- 4 Fare clic sulla scheda Informazioni data e posizionare il cursore nel campo **Fuso orario** (Figura 6-1).

Informazioni accesso | Standard password | Composizione password | Durata password | **Informazioni data** | Opzioni di stampa | Limiti di tempo

Fuso orario:

Formato:

Figura 6-1: Record società di sistema—Scheda Informazioni data

- 5 Immettere il nome del fuso orario in questo campo. Per questo esempio, digitare **US** nel campo per visualizzare tutti i record di fuso orario che iniziano con 'US'.

Nota: Se non si conosce il nome, è possibile fare clic sul pulsante **Riempi** per visualizzare i dati di fuso orario disponibili.

- 6 Fare clic su **Riempi**.

Verrà visualizzato un elenco QBE di record che iniziano con **US** nel file tzfile (Figura 6-2). Ciascun record rappresenta un fuso orario diverso.

ServiceCenter - [Selezione record correlati]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

Indietro

Nome	Formato data	Descrizione
US/Alaska	mm/gg/aa	United States Alaska Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election
US/Aleutian	mm/gg/aa	United States Aleutian Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election
US/Arizona	mm/gg/aa	United States Arizona Time Zone Standard Time ONLY since 1946
US/Central	mm/gg/aa	United States Central Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election
US/East Indiana	mm/gg/aa	United States East Indiana Time Zone Standard Time ONLY since 1946
US/Eastern	mm/gg/aa	United States Eastern Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election
US/Hawaii	mm/gg/aa	United States Hawaii Time Zone Currently ONLY Standard Time
US/Mountain	mm/gg/aa	United States Mountain Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election
US/Pacific	mm/gg/aa	United States Pacific Time Zone Standard, Daylight, War, Presidential Election Definitions. Presidential Election
US/Samoa	mm/gg/aa	United States Samoan Time Zone Standard time ONLY

Al campo "tzfile" corrisponde più di un record del file time.zone. inserimento tzfile.qbe.g(us.fill.qbe) [US]

Figura 6-2: Selezione di un fuso orario

- 7 Per questo esempio, selezionare **US/Pacific**.

Verrà visualizzato nuovamente il modulo Definizione informazioni sistema con il campo **Fuso orario** contenente *US/Pacific*.

Notare che nel campo **Formato** viene immesso automaticamente un formato data corrispondente al fuso orario USA/Pacifico. Questo formato data è *mm/gg/aa*, ossia il formato data standard statunitense (vedere Figura 6-1 a pagina 283).

- 8 Fare clic su **Salva** per salvare il record aggiornato.
- 9 Selezionare **Opzioni > Set Parm** (Imposta parametri).

Nella parte inferiore del modulo verrà visualizzato un messaggio di conferma dell'impostazione del fuso orario per l'intero sistema ServiceCenter:

La funzione di impostazione dei parametri di sistema ha impostato il fuso orario utilizzando il record: *US/Pacific*.

- 10 Fare clic su **OK** per tornare al menu precedente.

Importante: È necessario arrestare e riavviare il sistema ServiceCenter per rendere effettive le impostazioni di fuso orario e formato data.

Da questo momento in poi, tutte le informazioni di data/ora visibili a tutti gli operatori del sistema verranno convertite nel fuso orario USA Pacifico e visualizzate nel formato standard statunitense *mm/gg/aa*, a meno che non prevalgano le impostazioni definite all'interno dei singoli record operatore. Vedere *Impostazione del fuso orario e del formato data per i singoli operatori* a pagina 285.

Impostazione del fuso orario e del formato data per i singoli operatori

Le impostazioni di fuso orario e formato data vengono gestite a livello di operatore per permettere di controllarle localmente. Ciò consente agli utenti remoti situati in fusi orari diversi da quello in cui è situata la CPU di visualizzare i campi data/ora con conversione automatica nella propria ora locale corretta. Allo stesso modo, è possibile controllare il formato data.

Ad esempio, ServiceCenter è in esecuzione su un server situato a San Diego, California, con il fuso orario locale della costa del Pacifico e le date in formato standard statunitense (mm/gg/aa). Gli utenti remoti che si connettono a ServiceCenter dall'Europa occidentale sono ora in grado di visualizzare le stesse informazioni di data/ora con l'ora convertita nel fuso orario locale dell'Europa occidentale e le date in formato europeo (gg/mm/aa).

L'impostazione di fusi orari e formati data locali all'interno di un record operatore ha la precedenza sui valori di sistema predefiniti nel record società di sistema.

Il seguente esempio mostra le operazioni da eseguire per ignorare l'impostazione di sistema predefinita per un operatore specifico.

Per accedere a un record operatore:

- 1 Fare clic sulla scheda **Utilità** nel menu iniziale di ServiceCenter.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.
Verrà visualizzato il menu **Amministrazione**.
- 3 Fare clic su **Operatori** nella casella di gruppo *Protezione*.
Verrà visualizzato il modulo **operator** (Figura 6-3 a pagina 286).

- 4 Posizionare il cursore nel campo **Nome accesso** e immettere il nome dell'operatore di cui si desidera modificare il record. Premere **Invio**.

- oppure -

Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record operatore correnti. Per visualizzare e modificare un record, fare doppio clic sul nome del record nella schermata della coda.

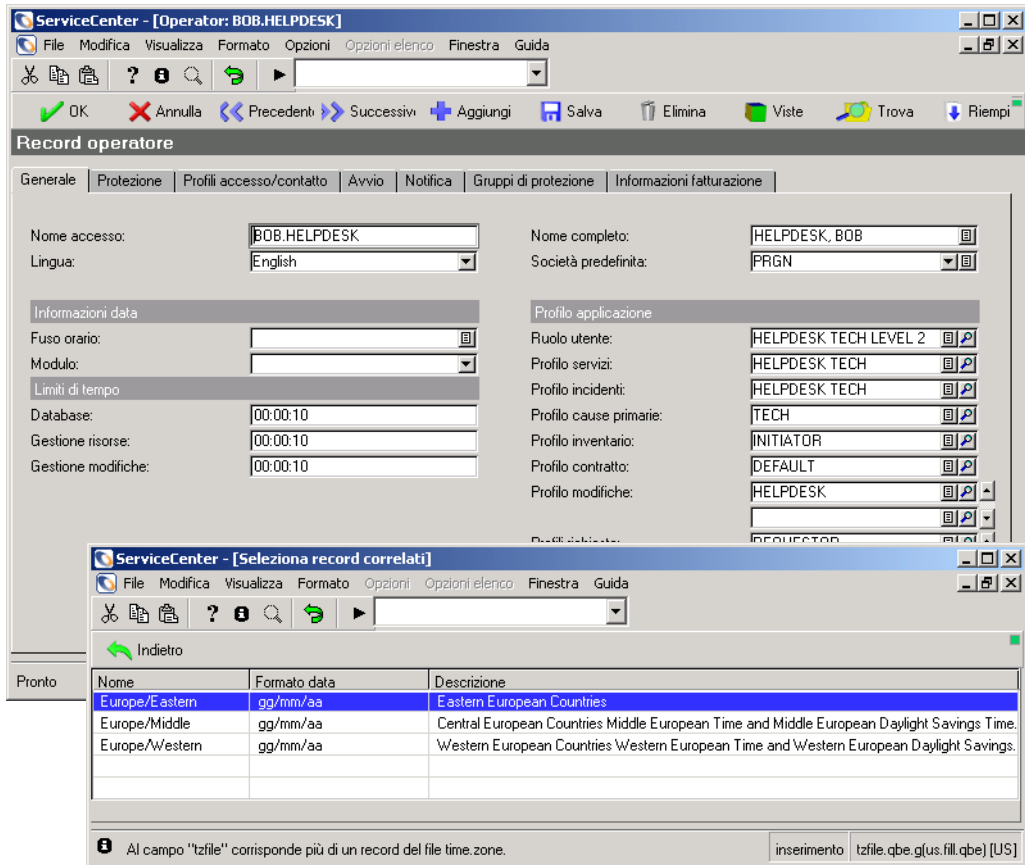


Figura 6-3: Impostazione del fuso orario e del formato data per un operatore

- 5 Posizionare il cursore nel campo **Fuso orario**.
- 6 Immettere il nome del record di fuso orario in questo campo. Per questo esempio, digitare **Europe** nel campo per visualizzare tutti i record di fuso orario che iniziano con 'Europe'.

Nota: Se non si conosce il nome del fuso orario, fare clic sul pulsante **Riempi** per visualizzare i dati di fuso orario disponibili.

7 Fare clic su **Riempi**.

Verrà visualizzato un elenco QBE di record che iniziano con *Europe* nel file *tzfile*, simile a quello mostrato nella Figura 6-2 a pagina 283). Ciascun record rappresenta un fuso orario diverso dell'Europa.

8 Per questo esempio, fare clic su **Europe/Western**.

Verrà visualizzato nuovamente il modulo *operator* con il valore *Europe/Western* inserito nel campo **Fuso orario**.

Notare che nel campo **Formato** viene immesso automaticamente un formato data corrispondente al fuso orario *Europe/Western*. Questo formato data è *gg/mm/aa*, ossia il formato data standard europeo.

9 Fare clic su **Salva** o premere **OK** per salvare le modifiche al record.

Se si sta modificando un record operatore diverso dal proprio, le modifiche diventeranno effettive al successivo accesso tramite quell'ID operatore.

Se l'utente era già connesso, sarà necessario disconnettersi e accedere nuovamente al sistema per rendere effettive le modifiche.

Manutenzione del file *tzfile*

Trattandosi di un file critico, l'accesso al file *tzfile* è limitato agli amministratori del sistema per attività di manutenzione.

Importante: Il file *tzfile* è uno dei file più sensibili e critici di tutti i database di ServiceCenter. A differenza della maggior parte dei database utente, il sistema ServiceCenter si basa sul file *tzfile* per eseguire calcoli a basso livello sulle date. Ciò significa che le modifiche al file *tzfile* hanno un impatto sull'intera comunità di utenti e su tutti i processi di ServiceCenter, inclusa la pianificazione dei processi in background.

Nota: Il file system di ServiceCenter include record di fusi orari relativi a numerose zone geografiche del mondo. Poiché i fusi orari locali dipendono da fattori sociali e politici variabili, la precisione dei record di fuso orario predefiniti non può essere garantita. L'amministratore del sistema ha tra le sue responsabilità quella di monitorare gli eventi mondiali legati ai fusi orari e di registrarli nel file *tzfile*.

Per accedere al file tzfile:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema di ServiceCenter, selezionare la scheda Toolkit.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
Verrà visualizzato il modulo iniziale di Gestione database (*format.prompt.db*).
- 3 Digitare **tzfile** nel campo **Modulo** e premere **Invio**.
Verrà visualizzato il modulo *tzfile*.
- 4 Premere **Invio** oppure fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco QBE dei circa quaranta record predefiniti.
- 5 Scorrere i record per selezionare un record da visualizzare. Per questo esempio, cercare e fare clic su **US/Eastern**.

Verrà visualizzato nuovamente il modulo *tzfile* con i campi compilati in base al fuso orario US/Eastern (Figura 6-4).

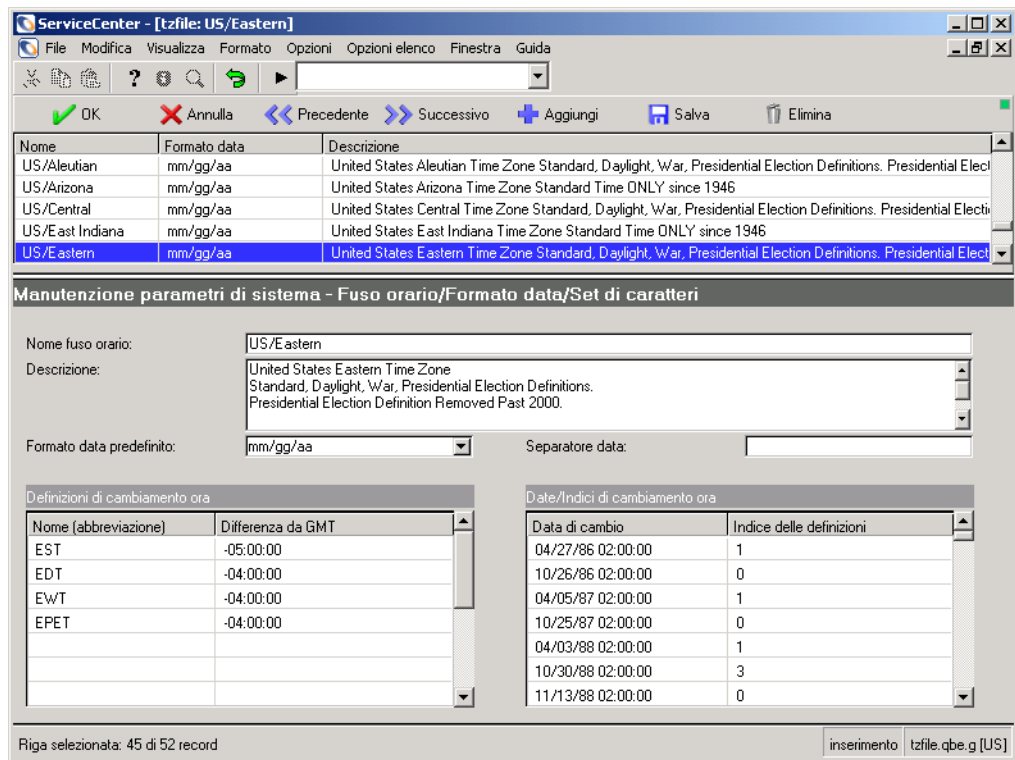


Figura 6-4: Scorrimento dei record predefiniti nel file tzfile

Le seguenti definizioni di campo identificano il tipo di dati necessario per il record.

Campo	Descrizione
Nome fuso orario	Chiave univoca tramite cui questo record viene referenziato sul record società di sistema e sui singoli record operatore. Ad esempio, un utente il cui record operatore specifica US/Eastern nel campo Fuso orario è vincolato da questo record.
Descrizione	Descrizione testuale del nome del fuso orario, comprendente regione e fuso orario.
Formato data predefinito	<p>Campo facoltativo contenente i formati data. È sufficiente immettere un formato per ignorare quello impostato nel record società di sistema. I formati disponibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ mm/gg/aa: formato standard statunitense in cui mm/gg/aa equivale a mese, giorno e anno. ■ gg/mm/aa: formato standard europeo in cui gg/mm/aa equivale a giorno, mese e anno. ■ aa/mm/gg: formato opzionale in cui aa/mm/gg equivale a anno, mese e giorno. ■ mm/gg/aaaa: formato opzionale in cui mm/gg/aaaa equivale a mese, giorno e anno. ■ gg/mm/aaaa: formato opzionale in cui gg/mm/aaaa equivale a giorno, mese e anno. ■ aaaa/mm/gg: formato opzionale in cui aaaa/mm/gg equivale a anno, mese e giorno.
Separatore data	Definisce il carattere di separazione da utilizzare nel formato data, come / per separare mese, giorno e anno. Ad esempio: MM/GG/AA, che è anche il carattere separatore predefinito.
Definizioni di cambiamento ora	Questo gruppo di campi definisce ogni possibile scostamento rispetto all'Ora di Greenwich (GMT) nell'ambito di questo fuso orario.
Nome (abbreviazione)	Le abbreviazioni facilitano all'amministratore l'interpretazione degli scostamenti; a queste abbreviazioni non è associata alcuna elaborazione di sistema.

Campo	Descrizione
Differenza da GMT	I record di fuso orario relativi a numerose zone geografiche del mondo contengono gli scostamenti rispetto all'Ora di Greenwich (GMT) e le definizioni di cambiamento d'orario locali. Le differenze di ora vengono referenziate tramite la loro posizione (indice) all'interno della matrice strutturata, ossia la prima differenza (EST -05:00:00) occupa la posizione 0; la seconda (EDT -04:00:00) la posizione 1, ecc.
Date/Indici di cambiamento ora	Questo gruppo di campi definisce la data e l'ora in cui avviene il cambiamento d'ora.
Data di cambio e Indice delle definizioni	<p>I cambiamenti comuni comportano la ridefinizione della data di cambio. Ad esempio, prima del 1987 la data di passaggio statunitense per l'ora legale fuso orientale (GMT -4) era definita come l'<i>ultima</i> domenica di aprile. La prima voce di questo campo specifica a ServiceCenter di iniziare a usare la seconda differenza da GMT (la differenza rispetto alla posizione 1 alle 02:00:00 del 27 aprile 1986). Esempio: Il record di fuso orario US/Eastern avrebbe definito conseguentemente date di passaggio future:</p> <p style="padding-left: 40px;">04/27/86 02:00:00__ 1____</p> <p>Questa differenza di quattro ore dal GMT è rimasta in vigore fino alla voce successiva:</p> <p style="padding-left: 40px;">10/26/86 02:00:00__ 0____</p> <p>Questa voce specifica a ServiceCenter di iniziare a usare la prima differenza da GMT (la differenza rispetto alla posizione 0) alle 02:00:00 del 26 ottobre 1986. Analogamente, la differenza seguente resta in vigore fino alla successiva voce di cambio, e così via.</p>

Creazione di record di fuso orario

Se una definizione di fuso orario necessaria non è compresa nel file *tzfile* fornito o se si desidera creare un nuovo fuso orario a scopo di test, è possibile creare il nuovo fuso orario aggiungendo un altro record al file *tzfile*. È possibile definire il nuovo fuso orario partendo da un record esistente, oppure immettere manualmente i valori per ciascun campo. Il nuovo record viene identificato assegnando un **Nome fuso orario** univoco.

Per istruzioni sull'uso del nuovo fuso orario, fare riferimento alle precedenti sezioni *Impostazione del fuso orario e del formato data predefiniti* a pagina 282 e *Impostazione del fuso orario e del formato data per i singoli operatori* a pagina 285.

Modifica di record di fuso orario

Modifica di date di cambio

Una variazione comune comporta la ridefinizione di una data di cambio. Ad esempio, prima del 2001 la data di cambio statunitense per l'ora legale fuso orientale (differenza da GMT -04:00:00) era definita come l'*ultima* domenica di ottobre 2000. Il record di fuso orario US/Eastern avrebbe definito conseguentemente date di cambio future.

Nota: La Figura 6-5 riportata di seguito indica le date di cambio per la prima domenica di aprile e l'ultima domenica di ottobre 2001.

Definizioni di cambiamento ora		Date/Indici di cambiamento ora	
Nome (abbreviazione)	Differenza da GMT	Data di cambio	Indice delle definizioni
EST	-05:00:00	04/05/98 02:00:00	1
EDT	-04:00:00	10/25/98 02:00:00	0
EWT	-04:00:00	04/04/99 02:00:00	1
EPET	-04:00:00	10/31/99 02:00:00	0
		04/02/00 02:00:00	1
		10/29/00 02:00:00	0
		10/29/00 02:00:00	0
		04/01/01 02:00:00	1
		10/28/01 02:00:00	0

Figura 6-5: Date di cambio

Nel 1986 fu annunciata una nuova definizione per l'ora legale del fuso orientale. Il nuovo passaggio doveva avvenire la *prima* domenica di aprile a partire dal 1987. Per implementare questo cambiamento, un amministratore di sistema avrebbe dovuto semplicemente modificare le date di cambio.

Aggiunta di nuove differenze da GMT

Per definire una nuova differenza, aggiungerla all'ultima posizione del gruppo **Definizioni di cambiamento ora** nel campo **Nome (abbreviazione)** del record di fuso orario. Annotare la posizione della nuova differenza nel campo **Indice delle definizioni** nella matrice strutturata *Date/Indici di cambiamento ora* e usare questo indice per definire le date di cambio.

In questo esempio, viene aggiunta una differenza (*NUOVO*) nel campo **Differenza da GMT** di (GMT -04:30:00) in fondo alla matrice strutturata **Definizioni di cambiamento ora**. Nel gruppo di campi **Date/Indici di cambiamento ora** viene inserita nella sua sequenza cronologica corretta una **Data di cambio** appropriata per questa nuova differenza.

Nota: La seguente figura illustra la **Differenza da GMT NEW** impostata su -4.30. Viene inserita nella sua sequenza cronologica corretta una **Data di cambio** appropriata (come *04/06/03*) e l'**Indice delle definizioni** riflette la posizione 5.

Definizioni di cambiamento ora		Date/Indici di cambiamento ora	
Nome (abbreviazione)	Differenza da GMT	Data di cambio	Indice delle definizioni
EST	-05:00:00	04/27/86 02:00:00	1
EDT	-04:00:00	10/26/86 02:00:00	0
EWI	-04:00:00	04/05/87 02:00:00	1
EPET	-04:00:00	10/25/87 02:00:00	0
NUOVO	-04:30:00	04/03/88 02:00:00	1
		10/30/88 02:00:00	3
		11/13/88 02:00:00	0

Figura 6-6: Aggiunta di nuove differenze da GMT

7 Monitoraggio di eventi di sistema

CAPITOLO

Panoramica

Questa sezione descrive il modo in cui l'amministratore del sistema può:

- Impostare avvisi di sistema per il monitoraggio degli eventi di sistema di ServiceCenter (vedere *Monitoraggio degli eventi di sistema di ServiceCenter* a pagina 293).
- Impostare intervalli di tempo in modo che i dati delle query registrate visualizzate vengano automaticamente aggiornati sul monitor dell'utente (vedere *Aggiornamento automatico di elenchi di record* a pagina 70).

Monitoraggio degli eventi di sistema di ServiceCenter

In qualità di amministratore del sistema, è necessario conoscere gli eventi di sistema che possono provocare problemi in termini di prestazioni o instabilità. ServiceCenter fornisce un modo per monitorare tali eventi senza dover cercare i messaggi all'interno del file log.

Per monitorare gli eventi di sistema e agire proattivamente per assicurare che il sistema stesso funzioni alla capacità massima, ServiceCenter esegue un proprio monitoraggio e crea un registro avvisi che genera messaggi e richiama l'attenzione sulle prestazioni del sistema.

In ServiceCenter vengono monitorati i seguenti database e attività.

- Database P4
- Database SQL
- Risorse bloccate
- Memoria virtuale o condivisa

Definizione del record di pianificazione avvisi periodici

Alcune operazioni di monitoraggio del sistema eseguite da ServiceCenter sono troppo dispendiose in termini di risorse per essere effettuate su base continuativa. Pertanto, è possibile impostare la frequenza con la quale ServiceCenter eseguirà il proprio monitoraggio utilizzando l'utilità di pianificazione per avviare l'applicazione di avvisi periodici in modo intermittente. Una volta definite le impostazioni, l'applicazione controllerà periodicamente le funzioni da monitorare.

Configurare la frequenza di monitoraggio di ServiceCenter aggiornando le impostazioni del campo **Intervallo di ripetizione** e **Applicazione** nel record di pianificazione degli avvisi periodici. Ad esempio, impostando il campo **Intervallo di ripetizione** su quattro ore, ServiceCenter eseguirà il proprio monitoraggio ogni quattro ore per verificare l'utilizzo di memoria virtuale e le dimensioni delle varie code. Per definire le impostazioni, procedere come segue.

Nota: I passaggi descritti si riferiscono a Windows NT. Vi possono essere leggere differenze con altre piattaforme.

Per pianificare l'applicazione di avvisi periodici:

- 1 Scegliere la scheda Toolkit nel menu iniziale dell'amministratore del sistema.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
- 3 Immettere **schedule** nel campo **Modulo** della finestra di dialogo di **Gestione database**.
- 4 Premere **Invio** o fare clic su **Cerca**.
- 5 Selezionare **schedule** dall'elenco QBE.
Verrà visualizzato un record File di pianificazione vuoto.
- 6 Immettere **Alert Periodic** nel campo **Nome**, quindi fare clic su **Cerca**.

- 7 Aggiornare i valori del campo **Intervallo di ripetizione** per riflettere la frequenza desiderata per la verifica degli avvisi.

Ad esempio, volendo verificare gli avvisi ogni quattro ore, impostare il tempo come segue:

`04:00:00`

- 8 Se necessario, aggiornare il valore del campo **Applicazione** per richiamare l'applicazione corretta:

`us.alert.periodic`

- 9 Fare clic su **Salva** e uscire.

Modifiche al record di pianificazione degli avvisi periodici

Per apportare modifiche alla frequenza di monitoraggio di ServiceCenter, tornare al record di pianificazione degli avvisi periodici e seguire i passaggi della procedura precedente, impostando la nuova frequenza nel campo **Intervallo di ripetizione**.

Impostazione dei parametri di avviso del sistema nel file di inizializzazione (*sc.ini*)

Il sistema rileva anomalie all'interno dell'ambiente di ServiceCenter tenendo traccia di alcune funzioni di sistema necessarie per le applicazioni, ad esempio richieste di database e blocco. L'amministratore rileva gli eventi di sistema in base ai parametri impostati nel file *sc.ini*. Se viene generato un avviso per un evento di sistema che non rientra tra quelli rilevati dall'amministratore, quest'ultimo può impostare il parametro **alertfilters** nel file di inizializzazione (*sc.ini* file) al fine di ignorare l'avviso. Ad esempio, se viene registrato un avviso e l'amministratore del sistema stabilisce che tale avviso non è dannoso per il sistema, il parametro **alertfilter** può essere utilizzato per interrompere la registrazione dell'avviso stesso. Una volta che gli avvisi sono stati analizzati e ritenuti non dannosi è opportuno filtrarli. In questo modo, il registro degli avvisi conserva la propria efficacia, riportando solo le voci che richiedono attenzione. Per una descrizione dei parametri di avviso, vedere *Parametri di avviso* a pagina 296.

Per apportare modifiche al file *sc.ini* al fine di includere, escludere o aggiornare avvisi:

- 1 Accedere alla directory dei file di programma di ServiceCenter.
- 2 Modificare il file *sc.ini* con un editor di testo.
Ad esempio, in Windows NT, scegliere **Start > Programmi > Peregrine ServiceCenter > File di inizializzazione** per aprire il file *sc.ini* con il Blocco note.
- 3 Aggiungere una nuova riga al campo dei parametri.
Esempio: Per impostare un limite medio di CPU o memoria che ogni utente non deve superare, impostare il parametro nel file *sc.ini* come segue:
 alertcpulimit:2
- 4 Scegliere **Salva** dal menu **File**.
- 5 Uscire dal Blocco note.
- 6 Arrestare e riavviare ServiceCenter per rendere effettive le modifiche di sistema.

Impostare i seguenti parametri di avviso in base alle proprie esigenze.

Parametri di avviso

Parametri di avviso	Descrizioni
alertcpulimit:n ("n" rappresenta il numero che verrà impostato per il limite di utilizzo medio della CPU)	Il sistema stabilisce se un utente utilizza troppa CPU confrontando la CPU usata da ogni utente con quella usata dalla media di tutti gli utenti. La maggior parte degli utenti rientrerà in una o due deviazioni standard rispetto alla media. Il numero fornito da questo parametro indica il numero di deviazioni standard consentite. Ad esempio, alertcpulimit:2 indica che tutti gli utenti con due deviazioni standard dalla media sono accettabili.
alertydtqueuelimit:n ("n" rappresenta il numero di record)	Impostare il numero di record accettabili nella coda dati di ServiceCenter Distributed (SCD) prima che venga generato un avviso.

Parametri di avviso Descrizioni

alertfilters:	<p>Impostare gli avvisi che possono essere filtrati e non riportati nel registro degli errori. Specificare un unico avviso o più avvisi separati da punto e virgola. Per una descrizione delle categorie di avviso vedere <i>Categorie di avviso</i> a pagina 300.</p> <p>Ad esempio, per eliminare tutti gli avvisi relativi alle prestazioni, digitare:</p> <p style="padding-left: 40px;">alertfilters:Performance*</p> <p>Per specificare tutti gli avvisi di mappatura e un avviso per esecuzione prolungata di query sul file <i>contacts</i>, digitare:</p> <p style="padding-left: 40px;">alertfilters:Mapping*;Performance-5-contacts</p> <p>Dopo aver valutato un registro degli avvisi e verificato che ogni avviso query performance-1 (scansione completa file) e performance-2 (chiave parziale) non costituisce un problema, è possibile procedere alla relativa eliminazione. Digitare:</p> <p style="padding-left: 40px;">alertfilters:performance-1*;performance-2*</p> <p>L'aggiunta di un asterisco (*) alla fine specifica tutti gli avvisi all'interno della categoria.</p>
alertholdlimit:n ("n" rappresenta il tempo in millisecondi)	<p>Il sistema ottiene un blocco quando è necessario controllare l'accesso a una risorsa. Ad esempio, gli indici IREXPRT possono essere aggiornati solo da un processo alla volta, pertanto se il file <i>ir.probsummary</i> è in fase di aggiornamento, il sistema ottiene un blocco su quella risorsa. Dato che i blocchi sono di norma di breve durata, è possibile impostare <i>alertholdlimit</i> affinché venga generato un avviso in caso di eccessiva protrazione del blocco stesso.</p> <p>Impostare il tempo consentito per il mantenimento di un blocco, in millisecondi, prima che venga considerato una situazione di avviso.</p> <p>Nota: Gli avvisi <i>alertholdlimit</i> e <i>alertwaitlimit</i> sono strettamente collegati tra loro, dato che entrambi rilevano i blocchi all'interno del sistema. Il mantenimento di un blocco (<i>alertholdlimit</i>) per un lungo periodo di tempo non è necessariamente un evento negativo. Tuttavia, l'attesa di un blocco (<i>alertwaitlimit</i>) è di norma da evitare.</p>
alertirqueuelimit:n ("n" rappresenta il numero di record)	<p>Impostare il numero di record accettabili nella coda IR prima che venga generato un avviso.</p>

Parametri di avviso	Descrizioni
alertlog:sc.name.log ("name" rappresenta il nome del registro)	Impostare il file in cui scrivere gli avvisi specificando il percorso completo. Il file predefinito sarà alert.log all'interno della directory corrente, di solito la directory RUN.
alertquerylimit:n ("n" rappresenta il tempo in millisecondi)	Impostare il tempo, in millisecondi, per l'esecuzione di una query prima che venga generato un avviso.
alertsqueueelimit:n ("n" rappresenta il numero di record)	Impostare il numero di record accettabili nella coda di replica SQL prima che venga generato un avviso.
alertvirtuallimit:n ("n" rappresenta la quantità di memoria in kilobyte)	Impostare la quantità di memoria utilizzabile, in kilobyte, prima che venga generato un avviso.
alertwaitlimit:n ("n" rappresenta il tempo in millisecondi)	Impostare il tempo di attesa consentito, in millisecondi, prima che venga generato un avviso. Questo avviso è probabilmente più importante di quello controllato dal parametro <i>alertholdlimit</i> , dato che indica che i client sono in attesa di risorse, con conseguenti ripercussioni sui loro tempi di risposta.

Nota: Gli avvisi *alertwaitlimit* e *alertholdlimit* sono strettamente collegati tra loro, dato che entrambi rilevano i blocchi all'interno del sistema. Il mantenimento di un blocco (*alertholdlimit*) per un lungo periodo di tempo non è necessariamente un evento negativo. Tuttavia, l'attesa di un blocco (*alertwaitlimit*) è di norma da evitare.

Registro messaggi: Categorie di avviso e descrizioni

A seconda della frequenza impostata dall'amministratore, il sistema verifica periodicamente gli eventi, rileva gli avvisi e li stampa nel relativo registro. Gli eventi problematici come talune query, attività SQL, tempi e blocchi di sistema vengono rilevati in base ai parametri di avviso impostati nel file *sc.ini* e registrati. In questo modo, l'amministratore del sistema è in grado di identificare i potenziali problemi e agire proattivamente nella gestione delle conseguenze.

Gli avvisi all'interno di ServiceCenter vengono classificati in categorie e scritti nel registro con un numero che identifica il tipo di avviso rilevato. Ad esempio, se un utente ha superato il limite di utilizzo della CPU specificato, nel registro apparirà una voce nella categoria Limits. Per informazioni dettagliate sulle categorie di avviso e le relative descrizioni, vedere *Categorie di avviso* a pagina 300.

Gli avvisi scritti nel registro hanno la seguente intestazione in ogni riga.

categoria-tipo-elemento

Vedere *Categorie di avviso* a pagina 300 per le definizioni delle categorie e i tipi di ciascuna categoria, e specificare la causa dell'avviso. Ad esempio, in presenza di un blocco protratto sul file dbdict, l'intestazione dell'avviso sarà:

performance-4-dbdict

Categorie di avviso

Categoria di avviso	Descrizioni
Limits-n ("n" rappresenta il numero di avviso Limits)	Limits-1 = Il pool del database P4 è quasi pieno. L'elemento di avviso è il numero del pool.
	Limits-2 = L'utente ha superato la soglia di memoria virtuale (<i>alertvirtuallimit</i>). L'elemento di avviso è il nome dell'utente.
	Limits-3 = L'utente ha superato il limite di utilizzo della CPU specificato (<i>alertcpulimit</i>). L'elemento di avviso è il nome dell'utente.
	Limits-4 = La memoria condivisa è pressoché esaurita.
Mapping-n ("n" rappresenta il numero di avviso Mapping)	Mapping-1 = Il campo è troncato e mappato in formato RC. L'elemento di avviso è il nome file e il nome campo troncato.
	Mapping-2 = Mappatura duplicata. Più campi di ServiceCenter in un unico campo SQL. L'elemento di avviso è il nome file con la mappatura duplicata. Il testo dell'avviso identifica i campi interessati dalla mappatura duplicata.
	Mapping-3 = Impossibile convertire la query in SQL. L'elemento di avviso è il nome del file. Il testo dell'avviso identifica la query e la funzione che non possono essere convertite in SQL.
	Mapping-4 = Impossibile usare il campo in una query SQL a causa del tipo di dati. L'elemento di avviso è il nome file e il nome campo.

Categoria di avviso	Descrizioni
Performance-n ("n" rappresenta il numero di avviso Performance)	<p>Performance-1 = Query senza chiave. Il limite di query a esecuzione prolungata viene emesso quando una query supera l'<i>alertquerylimit</i> specificato, oppure in caso di mancata impostazione di un limite. L'avviso è costituito dal nome del file oggetto della query. È opportuno creare una chiave che soddisfi la query al fine di evitare problemi di prestazioni in futuro con l'aumentare delle dimensioni del database.</p> <p>Performance-2 = Query con chiave parziale. Il limite di query a esecuzione prolungata viene emesso quando una query supera l'<i>alertquerylimit</i> specificato, oppure in caso di mancata impostazione di un limite. L'avviso è costituito dal nome del file oggetto della query. È opportuno creare una chiave che soddisfi la query al fine di evitare problemi di prestazioni in futuro con l'aumentare delle dimensioni del database.</p> <p>Performance-3 = Sistema in attesa per un periodo protratto. L'attesa del sistema ha superato il limite specificato (<i>alertwaitlimit</i>). L'elemento di avviso è il nome del blocco.</p> <p>Performance-4 = Un blocco si è protratto per un lungo periodo di tempo. Il limite di mantenimento blocco viene emesso al superamento del limite (<i>alertholdlimit</i>) specificato. Molte condizioni possono provocare la protrazione di un blocco, ad esempio l'aggiornamento di un ticket. In questo caso, infatti, il ticket viene bloccato dal momento della sua apertura fino alla chiusura. L'elemento di avviso è il nome del blocco.</p> <p>Performance-5 = Query a esecuzione prolungata. Il limite di query a esecuzione prolungata viene emesso quando una query supera l'<i>alertquerylimit</i> specificato, oppure in caso di mancata impostazione di un limite. L'avviso è costituito dal nome del file oggetto della query. È opportuno creare una chiave che soddisfi la query al fine di evitare problemi di prestazioni in futuro con l'aumentare delle dimensioni del database.</p> <p>Performance-6 = Il rapporto di riscontri di una query è il rapporto tra il numero di record valutati e il numero di record selezionati. Utilizzando una query con chiave completa, il rapporto riscontri è sempre 100%, dato che per selezionare i record viene usato un indice. In caso di query con chiave parziale, il rapporto riscontri varierà a seconda del numero di record selezionabili mediante l'indice, piuttosto che richiedere che il record venga recuperato e valutato. Un basso rapporto riscontri indica che il sistema deve valutare molti record per identificare quelli interessanti ai fini della query corrente. Un rapporto riscontri del 50% denota che ServiceCenter valuta e scarta la metà dei record controllati. Il valore predefinito di <i>alerthitratio</i> è 90%.</p>

Categoria di avviso	Descrizioni
Stalled-n ("n" rappresenta il numero di avviso Stalled)	<p>Stalled-1 = Dtqueue SCD bloccato. Il numero di record del dtqueue aumenta superando il limite (<i>alertdtqueueulimit</i>) specificato.</p> <p>Stalled-2 = Sqlqueue SQL bloccato. Il numero di record del sqlqueue aumenta superando il limite (<i>alertsqlqueueulimit</i>) specificato.</p> <p>Stalled-3 = Irqueue IR bloccato. Il numero di record di irqueue aumenta superando il limite (<i>alertirqueueulimit</i>) specificato.</p> <p>Stalled-4 = Dtqueue SCD interrotto. Il primo record del dtqueue non cambia.</p> <p>Stalled-5 = Sqlqueue SQL interrotto. Il primo record del sqlqueue non cambia.</p> <p>Stalled-6 = Irqueue IR interrotto. Il primo record di irqueue non cambia.</p>

Al primo rilevamento all'interno del sistema, l'avviso viene inserito nel registro. Una volta inserito l'avviso nel registro, il sistema rileva il numero di ricorrenze dell'avviso stesso nell'ultima ora e quindi scrive un riepilogo nel registro, indicando il numero di volte in cui l'avviso si è verificato dall'ultimo inserimento. La sezione *Esempi di messaggi di errore* a pagina 303 mostra alcuni messaggi di esempio che possono essere presenti nel registro dei messaggi di avviso.

Esempio di messaggio di sistema

Esempio di messaggio per il rapporto riscontri di una query:
 1976 01/22/01 10:33:18 Performance-6-application, Rapporto riscontri non raggiunto su file application e query (commenti>"M"): dei 47179 record verificati sinora, 44643 non corrispondevano alla query;utente(FALCON), applicazione(display),finestra (show.rio)

Esempi di messaggi di errore

1496 02/21/2001 13:57:17 Performance-4-dbdict, Risorsa (dbdict) in attesa per 150 millisecondi; utente(N/A), applicazione(Unknown), finestra(Unknown)

2272 02/21/2001 14:02:48 Performance-5-scmessage, Query (syslanguage="en" and class="scgui") completata in 130 millisecondi; utente(N/A), applicazione(login), finestra(prompt.for.password)

2272 02/21/2001 14:02:55 Performance-4-code, Risorsa (codice) in attesa per 140 millisecondi; utente(FALCON), applicazione(ocml.setup.environment), finestra(build.admin)

2272 02/21/2001 14:02:56 Performance-1-erdddef, Scansione completa file per query (distributed=true); utente(FALCON), applicazione(syslog.add), finestra(add.syslog)

2272 02/21/2001 14:02:57 Performance-5-mail, Query (user.to="FALCON" o user.to="broadcast") e status="sent" e date.to.send<= '01/21/2001 14:02:56') completata in 711 millisecondi; utente(FALCON), applicazione(mail.check), finestra(select.mail)

Variazione registro messaggi

La funzione di variazione del registro messaggi consente agli utenti di far scrivere il registro di ServiceCenter in un nuovo file in base a una pianificazione. La variazione dei file impedisce che un file di registro diventi di dimensioni eccessive e consente l'archiviazione o eliminazione di vecchie parti del registro stesso. Ciò è particolarmente utile per client attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, quindi privi di momenti di inattività per eseguire operazioni di backup e cancellazione del registro. Se non si configurano le opzioni di variazione del registro, questo non cambierà e continuerà semplicemente ad aumentare di dimensioni.

Per attivare l'opzione di variazione del registro, è necessario immettere `numberoflogfiles:n` nel file `sc.ini`, dove `n` = numero dei file registro. Per ulteriori informazioni, vedere *Definizione dei parametri per la variazione del registro* a pagina 307.

La funzione di variazione del registro presenta due opzioni:

- dimensione massima registro
- intervallo variazione registro

È possibile impostare le dimensioni massime del registro immettendo `maxlogsize:n` nel `sc.ini`, dove `n` = dimensioni massime del registro in byte. Per ulteriori informazioni vedere *Definizione dei parametri per la variazione del registro* a pagina 307.

È possibile impostare l'intervallo di variazione registro nel file di pianificazione di SC.

Per impostare l'intervallo di variazione del registro:

- 1 Scegliere la scheda Toolkit nel menu iniziale dell'amministratore del sistema.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
- 3 Immettere **schedule** nel campo **Modulo** della finestra di dialogo di Gestione database.
- 4 Premere **Invio** o scegliere **Cerca**.
- 5 Selezionare **schedule** dall'elenco QBE.

Verrà visualizzato un record File di pianificazione vuoto (Figura 7-1).

Figura 7-1: File di pianificazione

- 6 Immettere Log Switch nella casella Nome.
- 7 Fare clic su Cerca.

Verrà visualizzato il record Log Switch (Figura 7-2) con alcuni dati.

The screenshot shows the ServiceCenter application window titled "ServiceCenter - [schedule: 1793492]". At the top, there is a menu bar with options: File, Modifica, Visualizza, Formato, Opzioni, Opzioni elenco, Finestra, Guida. Below the menu is a toolbar with icons for help, search, refresh, and play. A status bar contains buttons for OK, Annulla, Salva, and Elimina.

A table displays a single record:

ID	Nome	Numero	Scadenza	Classe
1793	Log Switch		01/01/10 00:00:00	problem

Below the table is the "File di pianificazione" form. It contains the following fields:

- Nome: Log Switch
- Numero: [empty]
- ID: 1793492
- Classe: problem
- Scadenza: 01/01/10 00:00:00
- Stato: [empty]
- Classe pianificata: [empty]
- Data/ora azione: [empty]

There are tabs for "Descrizione", "Stringhe", "Numeri", "Booleani / Data/ora", and "Query in pila". The "Descrizione" tab is active, showing a large empty text area. To the right, there is a section for "Intervallo di ripetizione" with radio buttons for Mensile (checked), Trimestrale, Semestrale, and Annuale.

At the bottom of the form, there are fields for:

- Stato problema: [empty]
- Applicazione: us.switch.log
- Query: [empty]

The status bar at the bottom indicates "Riga selezionata: 1 di 1 record" and "inserimento schedule.qbe.g [US]".

Figura 7-2: Variazione registro

- 8 Modificare la data di scadenza a seconda del momento in cui si desidera avviare la variazione del registro.
Utilizzare il formato mm/gg/aa hh:mm:ss.
 - 9 Immettere la frequenza di variazione del registro nel campo **Intervallo di ripetizione**. Utilizzare il formato mm/gg/aa hh:mm:ss.
- Nota:** Gli altri campi del record di pianificazione non sono applicabili alla variazione del registro, oppure non devono essere modificati.
- 10 Fare clic su **Salva** e uscire.

Definizione dei parametri per la variazione del registro

Parametro	Definizione
numberoflogfiles:n	<p>Obbligatorio. n = numero di file di registro, Minimo =1, Massimo =7. Quando il registro raggiunge le dimensioni massime, oppure al raggiungimento dell'intervallo di variazione, il registro attivo viene rinominato in log 1 e viene creato un nuovo registro vuoto. Quando anche questo raggiunge le dimensioni massime, o al raggiungimento dell'intervallo di variazione successivo, il registro attivo viene rinominato in log 2 e così via, finché il numero di registri non è uguale a n. A quel punto, il registro attivo verrà di nuovo rinominato in log 1. E così via. Questo parametro viene impostato nel file sc.ini.</p> <p>Nota: Questo parametro deve essere impostato sul server.</p>
maxlogsize:n	<p>Facoltativo. n = dimensione massima del registro in byte, dimensione predefinita = 5000. Quando il registro attivo raggiunge queste dimensioni, viene creato un registro nuovo, a prescindere dall'intervallo di variazione. Questo parametro viene impostato nel file sc.ini e non avrà alcun effetto a meno che in sc.ini non sia presente anche il parametro numberoflogfiles.</p> <p>Nota: Questo parametro deve essere impostato sul server.</p>
intervallo variazione registro	<p>Facoltativo. Allo scadere di questo intervallo, verrà creato un nuovo registro, a prescindere dalle dimensioni del registro stesso. Questo parametro viene impostato nel file di pianificazione di ServiceCenter. Questa opzione non è attiva a meno che in sc.ini non sia presente il parametro numberoflogfiles.</p>

8

Protezione database Mandanten

CAPITOLO

Panoramica

La funzione Mandanten di ServiceCenter protegge i record di più client, separando in modo logico un database condiviso. Ciascun client vede solo i dati ai quali ha diritto di accesso. È possibile differenziare ulteriormente i diritti all'interno dei gruppi di client, consentendo agli amministratori di sistema di nascondere in modo selettivo i record di un reparto all'interno di un'azienda. Ad esempio, ai record del reparto Finanze può accedere il gruppo di tale divisione, ma non quello incaricato del marketing.

A differenza di Controllo modulo, che fornisce protezione a livello applicativo, la funzione Mandanten opera a livello di database. Le limitazioni sui dati sono invisibili per le applicazioni e la protezione è presente a prescindere da come sono strutturate le applicazioni stesse.

In questo capitolo viene descritto quanto segue:

- Definizione dei gruppi di protezione e dei nomi nel record operatore.
- Definizione dei valori Mandanten in Gestione database.
- Definizione della sequenza di valori escludibili in un intervallo.
- Definizione del file e del campo Mandant.
- Creazione di campi di unione virtuale.
- Creazione di un campo Mandant.
- Creazione di una query di limitazione.
- Creazione di Mandanten condivisi.
- Attivazione della funzione di protezione Mandanten.
- Costruzione di una query mediante indice.

Funzionamento della protezione Mandanten

La funzione Mandanten consente all'amministratore del sistema di definire un elenco di valori campo di tipo *carattere* per più client che condividono lo stesso database. Tali valori vengono assegnati ai gruppi di protezione definiti in un record operatore e quindi associati a un *campo Mandant* in un file di ServiceCenter da proteggere.

Quando un utente si collega a ServiceCenter, il sistema definisce un elenco di valori per l'accesso a livello di database. Solo i record che contengono valori definiti del campo Mandant possono essere visualizzati dall'utente.

File esclusi

Avviso: 1. Non tentare di proteggere campi di un record operatore; in questo caso, l'utente definito non potrà collegarsi a ServiceCenter.

2. Non tentare di applicare la protezione Mandanten ai seguenti file di sistema: `formatctrl`, `format`, `link`, `code`, `tzfile`, `menu`, `environment` e `dbdict`.

Struttura Mandanten

La protezione Mandanten è gestita da quattro elementi presenti nel database:

- Matrice Gruppi di protezione
- file `scsecurity`
- file `scmandant`
- file `scaccess`

Gruppi di protezione

L'accesso ai campi con valori protetti è controllato dalla scheda Gruppi di protezione del record operatore. I *gruppi* definiti in questa scheda consentono di stabilire i valori Mandanten disponibili per l'utente. È possibile definire il possesso condiviso di record indicando diversi Gruppi di protezione per un unico operatore.

File `scsecurity`

Gli elenchi di valori sono definiti nel file `scsecuritygroup` e associati al nome di un gruppo di protezione. È possibile creare elenchi di valori inclusi e di valori che si desidera escludere (di solito gerarchici).

File `scmandant`

Nel file `scmandant` vengono contrassegnati file specifici per la protezione Mandanten. Viene inoltre definito il campo Mandant (protetto) di tale file. È anche possibile creare un'unione virtuale con lo stesso campo in un secondo file, se i dati del campo Mandant sono contenuti nel secondo file.

File `scaccess`

Il file `scaccess` consente di definire i valori Mandanten come query di limitazione per ottenere un maggior livello di sicurezza all'interno di un gruppo di protezione. Ad esempio, è possibile far vedere all'utente solo i propri ticket di incidente presenti nella Fase di avviso 3.

Flusso di lavoro Mandanten

I file Mandanten (*scsecurity*, *scmandant* e *scaccess*) creano un *filtro* Mandanten. Quando un utente membro di un gruppo di protezione esegue una query sul database, il sistema utilizza questo filtro per estrarre dal database stesso i *sottoinsiemi di dati* corretti e restituirli all'utente.

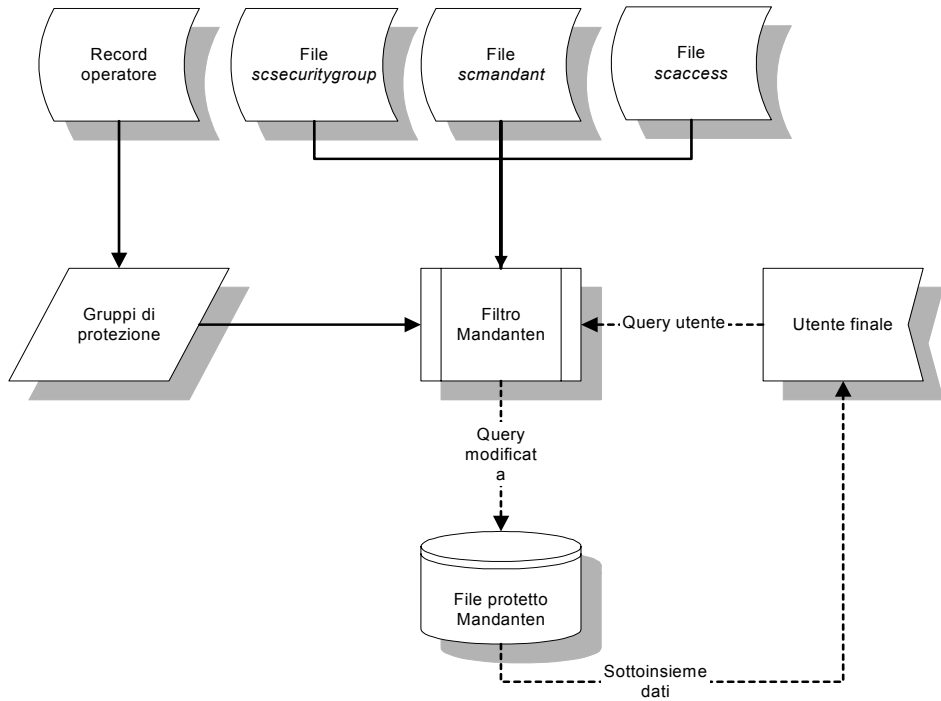


Figura 8-1: Flusso di lavoro Mandanten

Protezione di un file

La protezione Mandanten è applicabile a qualsiasi file di ServiceCenter; tuttavia è più logico proteggere certi file rispetto ad altri. Ad esempio, i record di dispositivo e i ticket di incidente possono necessitare di una protezione maggiore su un sistema in cui diverse aziende condividono lo stesso database.

L'amministratore del sistema può selezionare un campo esistente da proteggere, oppure creare un campo Mandant specifico allo scopo di proteggere i file dei client. Il possesso condiviso può essere utile, specialmente nell'assegnazione di diritti agli amministratori del sistema.

Per applicare la protezione Mandanten a un file procedere come segue:

- 1 Scegliere un campo adeguato da utilizzare per proteggere i dati dei client. È possibile selezionare un campo esistente o crearne uno appositamente. Il tipo di dati del campo deve essere *carattere*.
- 2 Indicare i propri Gruppi di protezione nel record operatore.
- 3 Definire i valori Mandanten nel file `scsecurity`.
- 4 Indicare il file da proteggere e il campo Mandant utilizzando il file `scmandant`.
- 5 Creare eventuali query di limitazione per i valori elencati utilizzando il file `scaccess`.

Selezione di un campo

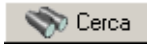
È possibile ad esempio decidere di proteggere il campo **Ubicazione** del file `device`. Il valore presente in questo campo indica l'ubicazione fisica dell'apparecchiatura, di solito la stessa del client o reparto correlato. Per differenziare ulteriormente il livello di protezione, è possibile utilizzare il campo **Nome rete** per definire una query di limitazione. Quando l'utente esegue una query sul database cercando i record del file `device`, vengono presentati solo i dispositivi di un'ubicazione e una rete prestabilite.

Definizione dei Gruppi di protezione

Indicare i nomi dei Gruppi di protezione nel record operatore. Utilizzare nomi significativi che un amministratore del sistema responsabile della gestione di un database condiviso possa riconoscere. Ad esempio, se si è scelto di proteggere il campo **Ubicazione** del file `device`, è possibile creare gruppi di protezione che riflettano l'ubicazione fisica del client (ad esempio, Atlanta, Dallas e così via) o utilizzare semplicemente un nome società.

Per assegnare un nome ai Gruppi di protezione:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema, fare clic sulla scheda Utilità.
- 2 Fare clic su **Amministrazione**.
Verrà visualizzato il menu Amministrazione.
- 3 Fare clic su **Operatori**.
Verrà visualizzato un modulo vuoto di record operatore.
- 4 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- 5 Selezionare un operatore o un modello dall'elenco dei record visualizzato (Figura 8-2).



ServiceCenter - [Operator: BOB.HELPDESK]

File Modifica Visualizza Formato Opzioni Opzioni elenco Finestra Guida

OK Annulla Precedenti Successivi Aggiungi Salva Elimina Viste Trova Riempi

Record operatore

Generale Protezione Profili accesso/contatto Avvio Notifica Gruppi di protezione Informazioni fatturazione

Nome accesso: BOB.HELPDESK Nome completo: HELPDESK, BOB

Lingua: English Società predefinita: PRGN

Informazioni data

Fuso orario: Profilo applicazione

Modulo: Ruolo utente: HELPDESK TECH LEVEL 2

Limiti di tempo

Database: 00:00:10 Profilo servizi: HELPDESK TECH

Gestione risorse: 00:00:10 Profilo incidenti: HELPDESK TECH

Gestione modifiche: 00:00:10 Profilo cause primarie: TECH

Profilo inventario: INITIATOR

Profilo contratto: DEFAULT

Profilo modifiche: HELPDESK

Profili richieste: REQUESTOR

Pronto inserimento operator.g(operator.view) [US]

Figura 8-2: Elenco QBE di operatori

- 6 Selezionare la scheda Gruppi di protezione nel modulo del record operatore (Figura 8-3).

Figura 8-3: Gruppi di protezione nel record operatore

- 7 Immettere il nome del gruppo o dei gruppi di protezione di cui fa parte l'utente.

In questo esempio, BOB.HELPDESK fa parte di un Gruppo di protezione denominato **Headquarters**.

Nota: In questo campo è possibile immettere una matrice di gruppi, qualora l'utente abbia il diritto di condividere record di altri Gruppi di protezione.

- 8 Fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzato il messaggio *Record operator aggiornato*.

Definizione dei valori Mandanten

I valori Mandanten sono definiti nel file `scsecurity`. È possibile elencare tutti i valori desiderati. Il sistema restituisce solo i record i cui valori del campo Mandant corrispondano alle voci del campo dei Valori inclusi di tale record.

Per accedere alla scheda Mandanten attraverso le Utilità di amministrazione centrale:

- ▶ Se si ha familiarità con le Utilità di amministrazione centrale, è possibile accedere alla scheda Mandanten attraverso tali utilità. Per ulteriori informazioni sull'accesso e sull'uso delle Utilità di amministrazione centrale, vedere *Controllo protezione e accesso utenti* a pagina 125 e leggere la sezione sulle *Utilità di amministrazione centrale* a pagina 138.

Per definire i valori Mandanten:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema scegliere la scheda Toolkit.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
- 3 Immettere `scsecurity` nel campo **Modulo** della finestra di dialogo di Gestione database (Figura 8-4).

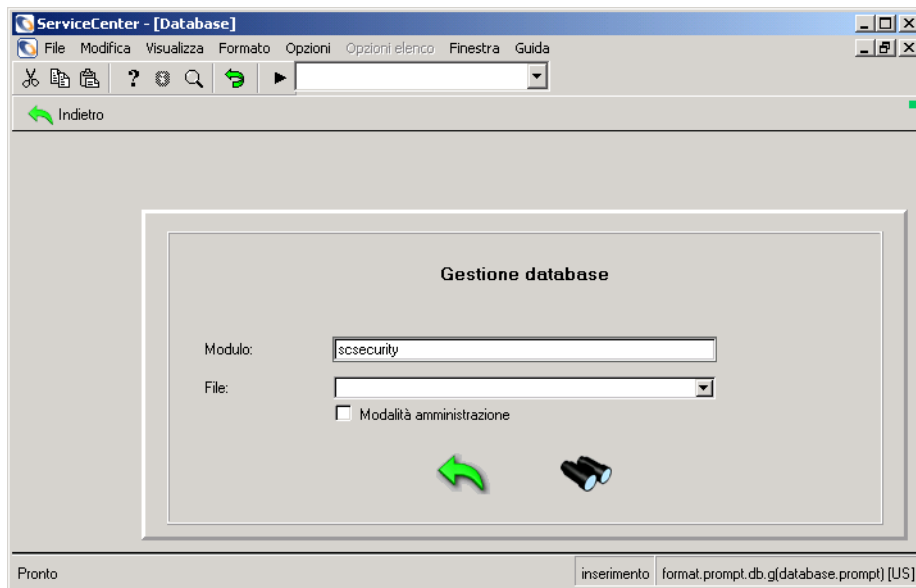


Figura 8-4: Finestra di dialogo di Gestione database

- 4 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
Verrà visualizzato il record vuoto di un Gruppo di protezione.
- 5 Immettere il nome del gruppo di protezione nel campo **ID protezione**, ad esempio **Headquarters**.
- 6 Immettere tutti i valori dei campi nei record visualizzabili dall'utente nell'**Elenco valori da includere**.

In questo esempio, si desidera visualizzare solo i record di dispositivi appartenenti a PRGN.

Nota: Per questi valori è necessario distinguere tra maiuscole e minuscole. Assicurarsi che il formato maiuscolo/minuscolo del valore presente nel file `scsecurity` corrisponda a quello del valore presente nei record di dispositivo.

- 7 Immettere i valori che si desidera escludere nell'**Elenco valori da escludere**.
Questo campo viene utilizzato quando i valori Mandanten hanno una struttura gerarchica che prevede valori ampi. È possibile escludere una determinata sequenza nell'ambito dell'intervallo di valori, come nel caso di una grande azienda che utilizza codici di ubicazione come valori Mandanten.

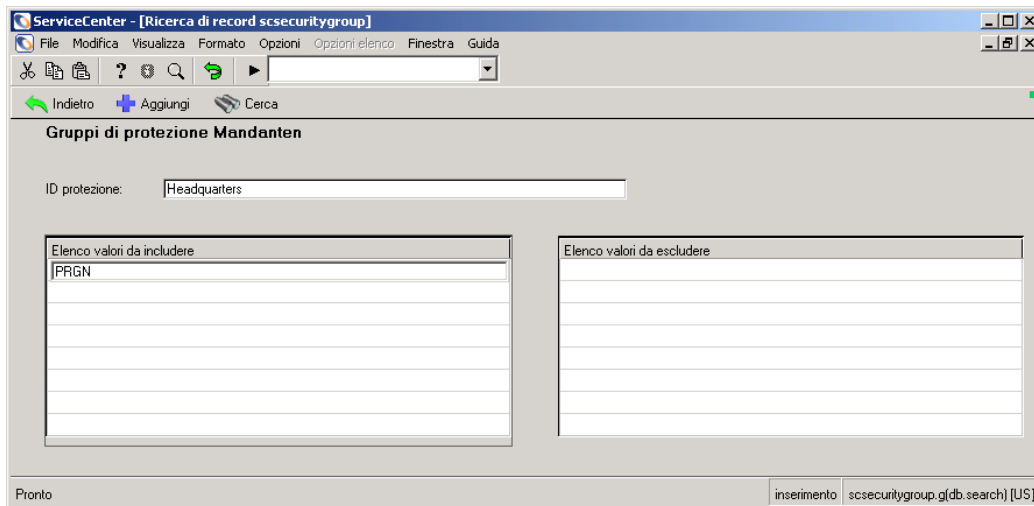


Figura 8-5: Valori del campo Mandant definiti in un record di Gruppo di protezione

- 8 Per aggiungere il record al database, fare clic su **Aggiungi**.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record scsecuritygroup aggiunto*.

Caratteri jolly

È possibile utilizzare un asterisco (*) come *carattere jolly* per definire l'intero intervallo di un elenco di valori (Figura 8-6 a pagina 319). Se una grande azienda dispone di numerose divisioni principali, è possibile includere i record di tutte le divisioni immettendo un unico valore delimitato da un asterisco.

Ad esempio, supponiamo che un'azienda disponga di quattro divisioni principali. Il carattere jolly esegue la ricerca di questi valori nel campo **Nome campo Mandant**:

- PRGN A
- PRGN B
- PRGN C
- PRGN D

In qualità di amministratore del sistema, è possibile rendere disponibili al gruppo di protezione Headquarters i record per *tutte* le divisioni PRGN immettendo PRGN* nell'**Elenco valori da includere**.

Si può immaginare che la divisione *PRGN C* sia l'unità finanziaria dell'azienda e che i suoi record debbano essere protetti dall'accesso da parte delle altre tre divisioni. In questo caso è sufficiente immettere *PRGN C* nell'**Elenco valori da escludere** per rendere i record finanziari inaccessibili al gruppo di protezione Headquarters.

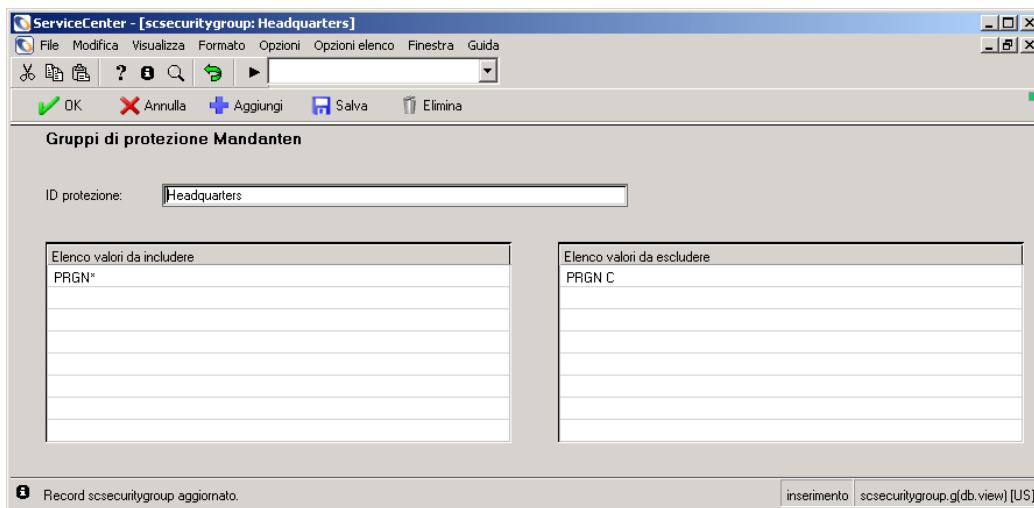


Figura 8-6: Intervallo di valori definito con un carattere jolly

Per rendere i record di *PRGN C* visibili alla divisione finanziaria, creare un record *scsecurity* che definisca un nuovo gruppo di protezione (ad esempio Finanziario) immettendo *PRGN C* nell'**Elenco valori da includere**.

Definizione del file e del campo Mandant

Specificare il file da proteggere e un campo Mandant nel file *scmandant* (Figura 8-7 a pagina 321). È possibile associare un solo campo Mandant a un file. Se i dati per il campo Mandant sono contenuti in un file diverso da quello che si intende proteggere (ad esempio, un file unito virtualmente a un altro), è necessario utilizzare la funzione di collegamento del file *scmandant*.

Campi di unione virtuale

Campo	Descrizione
Nome campo di collegamento	Nome del campo Mandant che si desidera collegare a un secondo file.
Nome file origine	File di origine unito virtualmente in cui sono memorizzati i dati per il campo Mandant.
Nome campo origine	Nome del campo nel file di origine contenente i valori Mandanten specificati.
Escludi campo	Elenco di esclusioni record per record utilizzato di rado. Questo campo utilizza gli stessi criteri di Elenco valori da escludere del file scsecurity.

Creazione di record

Per accedere alla scheda Mandanten attraverso le Utilità di amministrazione centrale:

- ▶ Se si ha familiarità con le Utilità di amministrazione centrale, è possibile accedere alla scheda Mandanten attraverso tali utilità. Per ulteriori informazioni sull'accesso e sull'uso delle Utilità di amministrazione centrale, vedere *Controllo protezione e accesso utenti* a pagina 125 e leggere la sezione sulle *Utilità di amministrazione centrale* a pagina 138.

Per creare un campo Mandant:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema scegliere la scheda Toolkit.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
- 3 Immettere scmandant nel campo **Modulo** della finestra di dialogo di Gestione database.
- 4 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
Verrà visualizzato il record di un campo Mandant vuoto.
- 5 Immettere nel campo **Nome file** il nome del file che si desidera proteggere.

In questo esempio, verrà protetto il file device.



Figura 8-7: Record del campo Mandant

- 6 Immettere il nome del campo Mandant nel campo **Nome campo Mandant**. In questo esempio, abbiamo selezionato il campo Mandant **company**.

Nota: Il valore presente in questo campo deve corrispondere al tipo di dati negli elenchi dei valori da includere o escludere.
- 7 Per aggiungere il record al database, fare clic su **Aggiungi**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record scmandant aggiunto*.

Creazione di una query di limitazione

Il file `scaccess` consente di definire i valori Mandanten come query di limitazione (Figura 8-8 a pagina 322). Ad esempio, è possibile scrivere una query che limiti l'accesso di un utente esclusivamente ai record dei dispositivi che gli appartengono e che fanno parte di una rete specifica.

Nota: Si tratta di un livello di protezione facoltativo. Viene utilizzato in aggiunta alla normale protezione dei campi Mandanten.

Per creare una query di limitazione:

- 1 Nel menu iniziale dell'amministratore del sistema scegliere la scheda Toolkit.
- 2 Fare clic su **Gestione database**.
- 3 Immettere `scaccess` nel campo **Modulo** della finestra di dialogo di Gestione database.
- 4 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
Verrà visualizzato un record di query di limitazione.
- 5 Immettere nel campo **Nome file** il nome del file che si desidera proteggere.
In questo esempio, verrà protetto il file `device`.

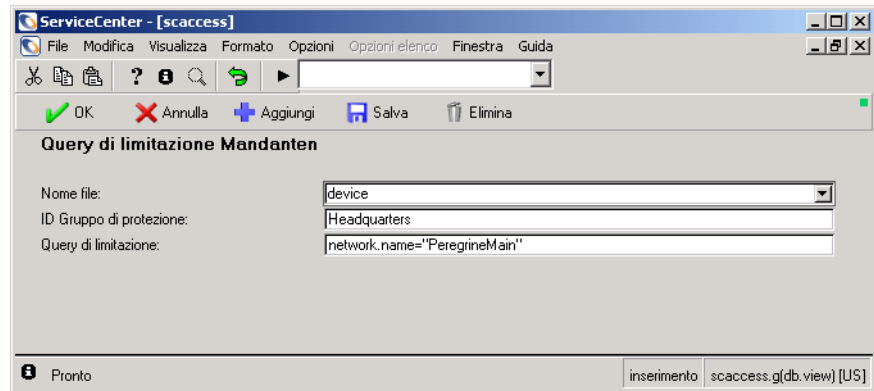


Figura 8-8: Record della query di limitazione

- 6 Immettere nel campo **ID Gruppo di protezione** il nome del Gruppo di protezione associato al file da proteggere.
In questo esempio, il Gruppo di protezione è **Headquarters**. Si tratta del nome di un Gruppo di protezione definito nel record operatore.
- 7 Creare una query nel campo **Query di limitazione** per selezionare tipi specifici di record appartenenti all'utente.
In questo esempio, la query `network.name="PeregrineMain"` consente a un utente di vedere solo i dispositivi presenti nella rete Peregrine principale.
- 8 Per aggiungere il record al database, fare clic su **Aggiungi**.
Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Record scaccess aggiunto.*

Mandanten condiviso

Nell'utilizzo più comune della funzione Mandanten, i singoli record di un database segmentato appartengono a client particolari. Tuttavia, vi sono dei casi in cui un record è *condiviso* nell'ambito di un database segmentato tra i client. Un esempio possono essere le categorie o gli elenchi di assegnazione di Gestione incidenti. Più client potrebbero desiderare una categoria hardware. Piuttosto che definire le categorie hardware-A e hardware-B, è possibile definire un'unica categoria di hardware e indicare che il client A e il client B condividono la categoria. Questa operazione viene eseguita definendo una matrice nel file che elenca i client che possono condividere il record. Qualsiasi utente che, nel proprio elenco di accesso, abbia almeno un valore che coincida con uno dei valori della matrice avrà accesso al record.

Molto spesso i valori Mandanten hanno una gerarchia interna; ad esempio:

- Peregrine-East
- Peregrine-West
- Peregrine-West-Development
- Peregrine-West-Financial
- Peregrine-West-Sales
- Peregrine-North

Per facilitare la gestione degli elenchi di accesso Mandanten, è possibile utilizzare un carattere jolly (*) nei valori Mandanten. È possibile concedere a un utente l'accesso a tutti i record Peregrine immettendo un'unica voce **Peregrine***. Per rendere utilizzabili i caratteri jolly, tuttavia, deve esistere un elenco al quale l'utente non può accedere. Di conseguenza, se si volesse concedere agli utenti l'accesso a tutti i dati Peregrine ad eccezione di quelli finanziari, l'elenco di accesso dovrebbe contenere **Peregrine*** e l'elenco di accessi negati dovrebbe contenere **Peregrine-West-F***.

I caratteri jolly semplificano la manutenzione; tuttavia, quando la funzione Mandanten *condivisa* viene utilizzata su un database di grandi dimensioni e la query eseguita non esclude efficacemente il numero di record applicabili, può verificarsi un problema di prestazioni. Ciò si verifica perché ciascun record deve essere selezionato e analizzato per verificare se le matrici di inclusione/esclusione all'interno del record coincidono con le matrici dei valori di inclusione ed esclusione definiti per l'utente. Poiché questa analisi viene effettuata su quattro matrici, ognuna delle quali può contenere il carattere jolly, non è possibile modificare la query originale in modo che si possa utilizzare un indice per selezionare i record come avviene con le normali query Mandanten.

Parametro di inizializzazione

La funzione Mandanten *condivisa* viene attivata aggiungendo il parametro `sharedmandantquery` al file di inizializzazione del server (`sc.ini`). I processi del server di ServiceCenter controllano la presenza del parametro `sharedmandantquery` e, se quest'ultimo è presente, la query immessa dall'utente verrà modificata per contenere le specifiche del filtro Mandanten.

Costruzione della query

Se non devono essere utilizzati caratteri jolly, è possibile costruire una query che utilizzi un indice. Pertanto, `sharedmandantquery` comunica al sistema di modificare la query quando viene effettuata su file Mandanten *condivisi*, allo stesso modo in cui vanno modificate le query quando vengono effettuate sui normali file Mandanten. Con una query modificata, il motore di ricerca (P4 o SQL) sarà in grado di utilizzare un indice per soddisfare la query.

Utilizzando l'elenco gerarchico interno mostrato in precedenza, un esempio di query modificata avrebbe la seguente frase aggiunta:

```
<query utente> And mandant.file isin {"Peregrine-East",
  "Peregrine-West","Peregrine-West-Development", "Peregrine-West-Financial",
  "Peregrine-West-Sales", "Peregrine-North"}
```

La ricerca modificata consente al motore di ricerca di trovare i record validi, purché il campo `Mandant` sia definito come parte della chiave. Per l'SQL, la matrice del campo `Mandant` deve essere mappata come matrice a righe multiple, come avviene automaticamente per qualsiasi campo chiave.

A Chiamate tramite il prompt della riga di comando

APPENDICE

Questa appendice riporta l'elenco delle chiamate generiche e dirette che l'utente può immettere dalla riga di comando di ServiceCenter, nonché l'applicazione RAD richiamata e la funzione di ciascun comando.

Chiamate tramite prompt generiche

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
*a<nome applicazione>	l'applicazione specificata	Esegue la routine RAD specificata. Esempio: *adatabase accede a Gestione database.
*f<nome file>	database	Accede al file specificato Esempio: *fcontacts accede al file contacts.
*m<nome menu>	menu.manager	Passa al menu specificato. Esempio: *mCM3 accede al menu di Gestione modifiche.
*q<nome query>	query.stored	Esegue una query salvata. Esempio: *qcm3r.user.all accede all'elenco delle richieste di modifica.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
*s<nome script>	script.execute	Esegue lo script specificato. Esempio: *socmq.open.hr.quote apre un ticket di richiesta di risorse umane.
#<nome comando rapido>	non applicabile	Cerca un elenco di comandi rapidi. Esempio: #do richiama un elenco di tutti i comandi che iniziano con "do."

Chiamate tramite prompt dirette

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
about	bulletin.key	Visualizza il bollettino di sistema e tutti gli incidenti urgenti.
admin	menu.manager	Visualizza il menu dell'amministratore del sistema in modalità testo.
ag	encl.appl	Visualizza il prompt dell'Editor RAD (denominato in precedenza Application Generator).
agcompare	compare.applications	Visualizza il modulo Confronto applicazioni RAD.
agentrev	query.stored	Esegue la query "agentrev" che visualizza un elenco dei record di pianificazione per tutti gli agenti SCAuto.
agentstat	scauto.check.setup	Visualizza un modulo contenente opzioni che consentono di interrompere gli agenti SCAuto attualmente disponibili.
agmap	agmap.sched	Visualizza il modulo Mappatura applicazioni.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
agr	report.exerciser	Esegue il report "OPEN PROBLEM ANALYSIS REPORTS - ASSIGNMENT GROUP" tramite l'Utilità di esercitazione report.
alert	database	Visualizza il modulo Definizione avviso.
alertdefs	se.search.engine	Visualizza il modulo Definizione avviso.
alertlogs	se.search.engine	Visualizza il modulo Registro avvisi.
am	menu.manager	Visualizza il menu Amministrazione in modalità testo.
appr	database	Visualizza il modulo Definizione approvazioni.
approvaldefs	se.search.engine	Visualizza il modulo Definizione approvazioni.
approvallogs	se.search.engine	Visualizza il modulo Registro approvazioni.
asgnlist	report.exerciser	Esegue il report "assignment group listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
asr	report.exerciser	Esegue il report "ALERT STATUS REPORT" tramite l'Utilità di esercitazione report.
assign	problem.management	Visualizza il modulo Gruppi di assegnazione.
audit	menu.manager	Visualizza il menu Verifica in modalità testo.
auditdelta	audit.unload.front	Visualizza il modulo per lo scaricamento di un Delta verifica.
audithist	database	Visualizza il modulo Cronologia verifiche.
auditonoff	database	Visualizza il modulo Controllo verifiche.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
audlog	database	Visualizza il modulo Registro di controllo.
audspec	database	Visualizza il modulo Tabella specifiche verifica.
autoshut	database	Visualizza il modulo Informazioni sull'arresto automatico.
back	menu.manager	Esce dal modulo corrente e visualizza il Menu principale in modalità testo.
bm	database	Visualizza il modulo di accesso alle informazioni del campo Benchmark.
bmconfig	database	Visualizza il modulo Record di configurazione benchmark.
bmparms	database	Visualizza il modulo Parametri benchmark.
bulletin	database	Visualizza il modulo Bollettino di sistema.
caldaily	database	Visualizza il modulo Aggiunta/modifica evento di calendario.
caldefs	menu.manager	Visualizza il menu Calendario in modalità testo.
calduty	database	Visualizza il modulo Orario di lavoro standard per gruppo di assegnazione.
calholiday	database	Visualizza il modulo Nomi festività.
call	exercise	Visualizza il modulo Utilità di esercitazione applicazione per effettuare direttamente il testing o l'esecuzione di un'applicazione RAD.
callqueue	sc.setup.manage	Visualizza la Coda chiamate.
category	database	Visualizza il modulo Categoria per Gestione servizi.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
catlist	report.exerciser	Esegue il report "category listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cau	menu.manager	Visualizza il menu Utilità di amministrazione centrale.
cc	menu.manager	Visualizza il menu Gestione servizi in modalità testo.
chgqueue	sc.setup.manage	Visualizza la Coda modifiche.
clavail	availability.clear	Consente di cancellare le informazioni di disponibilità.
cls	pm.access	Visualizza la Coda incidenti.
cm3	menu.manager	Visualizza il menu Principale CM3 in modalità testo.
cm3grp	database	Visualizza il modulo Definizione gruppi di Gestione modifiche.
cm3maint	menu.manager	Visualizza il menu Manutenzione CM3 in modalità testo.
cm3msg	database	Visualizza il modulo Definizione eventi di Gestione modifiche.
cm3profile	database	Visualizza il modulo Profilo di protezione GM.
cm3r	se.search.engine	Visualizza il modulo di ricerca richieste di Gestione modifiche.
cm3rcat	cm3r.category.maint	Visualizza il modulo Categoria richiesta di Gestione modifiche.
cm3renv	se.search.engine	Visualizza il modulo Ambiente applicazione di Gestione modifiche.
cm3ropen	cmc.open.from.menu	Avvia lo script per l'apertura di un nuovo ticket di richiesta di modifica.
cm3rpt1	report.exerciser	Esegue il report "All Requests Planned to Start Within the Next 30 Days" tramite l'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
cm3rpt10	report.exerciser	Esegue il report "Summary Manhour and Leadtime Totals by Request Group" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt2	report.exerciser	Esegue il report "Aging Totals by Business Area" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt4	report.exerciser	Esegue il report "Summary Manhour and Leadtime Totals by Category" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt5	report.exerciser	Esegue il report "Summary Manhour and Leadtime Totals by Assignment Group" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt6	report.exerciser	Esegue il report "Summary Manhour and Leadtime Totals by Request Group" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt7	report.exerciser	Esegue il report "Aging Totals by Business Area" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt8	report.exerciser	Esegue il report "Summary Manhour and Leadtime Totals by Category" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpt9	report.exerciser	Esegue il report "Summary Manhour and Leadtime Totals by Assignment Group" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3rpts	menu.manager	Visualizza il menu Report CM3 in modalità testo.
cm3t	se.search.engine	Visualizza il modulo di ricerca attività di Gestione modifiche.
cm3tcat	cm3t.category.maint	Visualizza il modulo Categoria attività di Gestione modifiche.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
cm3tenv	se.search.engine	Visualizza il modulo Ambiente applicazione di Gestione modifiche.
cm3topen	cmt.open.from.menu	Avvia lo script per l'apertura di una nuova attività di modifica.
cm3upg1	report.exerciser	Esegue il report "Compare and Report DBDICT" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3upg2	report.exerciser	Esegue il report "Compare and Report cm3t DBDICT" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cm3upg5	report.exerciser	Esegue il report "Convert CM2 Capability Words" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cmcontrol	cm.edit.config	Visualizza il modulo Controllo di Gestione modifiche.
cmdlist	report.exerciser	Esegue il report "Menu Command List" tramite l'Utilità di esercitazione report.
cmsla	database	Visualizza il modulo SLA di Gestione modifiche.
commlst	report.exerciser	Esegue il report "communications listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
commtype	database	Visualizza il modulo Tipo comunicazione.
commun	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Comunicazioni.
comp	se.search.engine	Visualizza il modulo Definizione informazioni sistema (record di sistema Società).
compare	compare.applications	Visualizza il modulo Confronto applicazioni RAD.
configure sla	sla.edit.config	Visualizza il modulo Controllo contratto sul livello di servizio.
contacts	database	Visualizza il modulo Contatti.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
contract	menu.manager	Visualizza il menu Gestione contratti in modalità testo.
copyfile	copy.database.file	Avvia lo script per la copia di un file di database.
costcntr	database	Visualizza il modulo Centro di costo SAP.
cpnycode	database	Visualizza il modulo Codice società.
createcat	create category	Avvia lo script per l'aggiunta di una categoria di Gestione incidenti.
createschd	database	Visualizza il modulo Pianificazione.
curalerts	se.search.engine	Visualizza un elenco degli avvisi correnti.
curapprovals	se.search.engine	Visualizza un elenco delle richieste correnti in attesa di approvazione.
curconvert	database	Visualizza il modulo Informazioni tasso di cambio.
currency	database	Visualizza il modulo Valuta.
datamap	database	Visualizza il modulo Mappa dati.
db	database	Visualizza il prompt di Gestione database.
dbdict	dbdict.utility database	Visualizza il prompt di Dizionario database.
de	database	Visualizza il modulo Definizione eventi applicazione visualizzazione.
delmail	database	Visualizza il modulo per l'invio di posta interna di ServiceCenter a tutti gli utenti.
device	icm.access	Visualizza il modulo Informazioni risorsa.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
devloc	report.exerciser	Esegue il report "INVENTORY LISTING BY LOCATION" tramite l'Utilità di esercitazione report.
devrpt	report.exerciser	Esegue il report "DEVICE LISTING" tramite l'Utilità di esercitazione report.
devtype	icm.create.device	Visualizza il modulo Tipi di dispositivo in inventario.
devvend	report.exerciser	Esegue il report "INVENTORY LISTING BY VENDOR" tramite l'Utilità di esercitazione report.
directory	report.exerciser	Esegue il report "USER DIRECTORY" tramite l'Utilità di esercitazione report.
dist	database	Visualizza il modulo Gruppo di distribuzione.
dmrpts	menu.manager	Visualizza il menu Report analisi Gestione documenti in modalità testo.
do	database	Visualizza il modulo Definizione opzioni applicazione visualizzazione.
doc	menu.manager	Visualizza il menu con opzioni per la manutenzione del motore documenti.
drc	report.exerciser	Esegue il report "OPEN PROBLEM ANALYSIS REPORTS - CATEGORY" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ds	database	Visualizza il modulo Definizione schermate applicazione visualizzazione.
dtqueue	database	Visualizza il modulo Coda gestione distribuita ticket.
dtrace	report.exerciser	Esegue il report "Downstream Devices" tramite l'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
dtshad	database	Visualizza il modulo Replica gestione distribuita ticket.
edit gkn	database	Visualizza il modulo per la modifica di Core Knowledge.
enduser	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Utente finale.
enduserlst	report.exerciser	Esegue il report "enduser listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
entitle	database	Visualizza il modulo Autorizzazione al servizio.
erp	menu.manager	Visualizza il menu ERP in modalità testo.
err	report.exerciser	Esegue il report "EXCESSIVE REASSIGNMENT REPORT" tramite l'Utilità di esercitazione report.
es	menu.manager	Visualizza il menu Servizi evento in modalità testo.
esadmin	menu.manager	Visualizza il menu Amministrazione servizi evento in modalità testo.
evemail	sca.window	Visualizza il modulo per l'invio di un evento via e-mail.
eventbld	axces.build.maps	Avvia la procedura guidata per la creazione di mappature evento.
eventfltr	database	Visualizza il modulo Filtri evento.
eventin	database	Visualizza la coda di input di Servizi evento.
eventmap	database	Visualizza il modulo Mappa eventi.
eventout	database	Visualizza la coda di output di Servizi evento.
eventreg	database	Visualizza il modulo Registrazione evento.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
evfax	sca.window	Visualizza il modulo per l'invio di un evento via fax.
evicmbld	scauto.build.maps	Avvia lo script per la creazione di mappature GIC.
evpage	axces.page.window	Visualizza il modulo per l'invio di un evento via cercapersone.
evwrite	sca.window	Visualizza il modulo per l'invio di un evento di incidente, inventario o generico.
exceedcall	query.stored	Esegue la query "contratti con eccesso chiamate" che visualizza un elenco di tutti i contratti di servizio che hanno superato il limite di allocazione di chiamate.
exceedim	query.stored	Esegue la query "contratti con eccesso di problemi" che visualizza un elenco di tutti i contratti di servizio che hanno superato il limite di allocazione di problemi.
expired	query.stored	Esegue la query "contratti scaduti" che visualizza un elenco di tutti i contratti di servizio scaduti.
expline	database	Visualizza il modulo Informazioni riga spese.
faxinfo	database	Visualizza il modulo Configurazione fax.
fc	format.ctrl.maint	Visualizza il modulo Controllo modulo.
fd	forms.designer	Visualizza il prompt di Progettazione moduli.
fep	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Front-end.
fep1st	report.exerciser	Esegue il report "front end processor listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
file	database	Visualizza il modulo File di configurazione per le operazioni di scaricamento database.
fixed	database	Visualizza il modulo Tasti funzione fissi per terminali 327x.
formatctrl	format.ctrl.maint	Visualizza il modulo Controllo modulo.
formofad	database	Visualizza il modulo Titolo.
from sql	pmc.sql.unfront	Avvia la procedura di importazione dei dati da un database RDBMS in P4.
gen core	ke.gencore.verify	Visualizza il prompt per la generazione del file core della Knowledge Base.
gl	database	Visualizza il modulo Elenchi globali.
hardware	menu.manager	Visualizza il menu Configurazione hardware in modalità testo.
hd	pm.access	Visualizza la Coda incidenti.
help	database	Visualizza il modulo Guida.
hfield	database	Visualizza il modulo Guida per il campo in modalità testo.
History	query.stored	Visualizza risultati temporali per SLA su grafici a barre.
Home	menu.manager	Visualizza il menu Principale.
host	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Host.
hostdev	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Dispositivi Host.
hostdevlst	report.exerciser	Esegue il report "host peripherals listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
hostlst	report.exerciser	Esegue il report "host listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
hrcontacts	erp.request.batch	Visualizza il prompt per l'importazione di dati PeopleSoft HR.
hrimport	erp.request.batch	Visualizza il prompt per l'importazione di dati PeopleSoft HR.
hrsupport	database	Visualizza il modulo Stati.
htopic	database	Visualizza il modulo Guida.
icm	menu.manager	Visualizza il menu Gestione inventario in modalità testo.
icmapplev	database	Visualizza il modulo Ambiente applicazione di Gestione risorse.
icmconvert	icm.convert.files	Visualizza il record di collegamento per la creazione di record di inventario durante il processo di aggiornamento.
icmenv	menu.manager	Visualizza il menu Gestione inventario in modalità testo.
icmgroups	database	Visualizza il modulo Gruppi di Gestione inventario.
icmprofile	database	Visualizza il modulo Profilo di protezione inventario.
icmreports	menu.manager	Visualizza il menu Report di Gestione inventario in modalità testo.
im	menu.manager	Visualizza il menu Gestione incidenti in modalità testo.
im admin	menu.manager	Visualizza il menu Ambiente di Gestione incidenti in modalità testo.
imapplev	database	Visualizza il modulo Ambiente di Gestione incidenti.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
imassign	database	Visualizza il modulo Gruppi di assegnazione.
imbuild	pm.build.probsum	Avvia lo script per la creazione di record probsummary.
imconvert	pm.convert.format	Visualizza il modulo Conversione moduli incidente.
imgroups	database	Visualizza il modulo Gruppi di Gestione incidenti.
imm	menu.manager	Visualizza il menu Gestione incidenti in modalità testo.
improfile	database	Visualizza il modulo Profilo di protezione GI.
imreset	pm.clear.downtime	Consente di cancellare le informazioni di disponibilità.
inact	kill.inactive.setup	Visualizza il modulo Parametri di impostazione arresto utenti inattivi.
incident	menu.manager	Visualizza il menu Gestione incidenti in modalità testo.
incidentqueue	sc.setup.manage	Visualizza la Coda incidenti.
info	database	Visualizza il modulo Registro inizializzazione agente.
inventory	menu.manager	Visualizza il menu Gestione inventario in modalità testo.
invlist	database	Visualizza il menu Elenchi di Gestione inventario/configurazione in modalità testo.
irassg	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Assignment" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ircomp	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Component" tramite l'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
irloc	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Location" tramite l'Utilità di esercitazione report.
irq	ir.query.window	Visualizza il modulo per l'esecuzione di una query IR.
irvend	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Vendor" tramite l'Utilità di esercitazione report.
jesptrs	database	Visualizza il modulo File di configurazione per jes.
ke	menu.manager	Visualizza il menu Knowledge Engineering in modalità testo.
knowledge	sc.knowledge	Visualizza il modulo di ricerca informazioni Knowledge Base.
line	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Linea.
linelst	report.exerciser	Esegue il report "line listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
link	edit.link	Visualizza il modulo Collegamento.
linklist	report.exerciser	Esegue il report "Link File Listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
load transfer	apm.upgrade.load.transfer	Richiama il modulo Utilità di aggiornamento ServiceCenter.
loc	database	Visualizza il modulo Informazioni ubicazione.
location	database	Visualizza il modulo Informazioni ubicazione.
loclist	report.exerciser	Esegue il report "location listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
loclst	report.exerciser	Esegue il report "location listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
logmsg	database	Visualizza il modulo File classe messaggio tipo "log".
Logoff	menu.manager	Chiude completamente la sessione.
logoff	menu.manager	Visualizza il prompt Chiudi sessione in modalità testo.
Logout	menu.manager	Visualizza il prompt Fine sessione.
mailmsg	database	Visualizza il modulo File classe messaggio tipo "mail".
main	menu.manager	Visualizza il menu Principale in modalità testo.
mcf	database	Visualizza il modulo File abilitazioni.
menu	database	Visualizza il modulo Menu.
message	database	Visualizza il modulo Messaggio ServiceCenter.
mmm	menu.manager	Visualizza il menu Principale in modalità testo.
model	database	Visualizza il modulo Informazioni sul modello.
modelicm	database	Visualizza il modulo File Model.
modelven	database	Visualizza il modulo Informazioni fornitore modello.
modlist	report.exerciser	Esegue il report "MODEL LISTING" tramite l'Utilità di esercitazione report.
moduli	forms.designer	Visualizza il prompt di Progettazione moduli.
monitor	system.monitor	Visualizza il modulo Monitor di sistema.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
moresa	menu.manager	Visualizza il menu Amministratore di sistema in modalità testo (2° modulo).
moreutil	menu.manager	Visualizza il menu Utilità utente in modalità testo (2° modulo).
moreutil2	menu.manager	Visualizza il menu Utilità utente in modalità testo (3° modulo).
msg	database	Visualizza il modulo File classe messaggio generico.
msgclass	menu.manager	Visualizza il menu Classe messaggio in modalità testo.
msglog	database	Visualizza il modulo File registro messaggi.
msgtype	database	Visualizza il modulo Tipo di messaggio.
napainfo	query.stored	Esegue la query "napainfo" che visualizza il record per la manutenzione di informazioni NAPA.
new call	cc.first	Visualizza un modulo di chiamata vuoto per l'immissione di un ticket.
new incident	apm.first	Visualizza un modulo di incidente vuoto per l'immissione di un ticket.
new prob	apm.first	Visualizza un modulo di incidente vuoto per l'immissione di un ticket.
new sla	sla.edit.objects	Visualizza il modulo Contratto sul livello di servizio.
note	database	Visualizza il modulo Definizione notifica.
number	database	Visualizza il modulo File numeri sequenziali.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
ocm	menu.manager	Visualizza il menu Principale di Gestione richieste in modalità testo.
ocmbldlvl	ocm.co.bld.lvls	Visualizza il prompt per aggiornare tutti i numeri di livello per tutti i componenti nel file model.
ocmcatalog	menu.manager	Visualizza il menu Catalogo di Gestione richieste in modalità testo.
ocmco	database	Visualizza il modulo Definizioni componenti di Gestione richieste.
ocmdeliv	report.exerciser	Esegue il report "Delivery Forecast for Next 7 Days" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ocmdreqj	report.exerciser	Esegue il report "Daily Quote Log" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ocmdrj	report.exerciser	Esegue il report "Daily Receipt Journal" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ocmevents	database	Visualizza il modulo Eventi di Gestione richieste.
ocmexample	menu.manager	Visualizza il menu Utente di esempio di Gestione richieste in modalità testo.
ocmgroups	database	Visualizza il modulo Definizione gruppo di Gestione richieste.
ocml	ocml.access	Visualizza il modulo di ricerca elementi riga di Gestione richieste.
ocmlcat	database	Visualizza il modulo Categoria elemento riga di Gestione richieste.
ocmlcreate	ocm.category.create	Visualizza il modulo Categoria elemento riga di Gestione richieste.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
ocmlenv	menu.manager	Visualizza il menu Ambiente elemento riga di Gestione richieste in modalità testo.
ocmlenvir	query.stored	Visualizza il modulo Ambiente applicazione elementi riga di Gestione richieste.
ocmlmast	database	Visualizza il modulo Categorie di selezione catalogo di Gestione richieste.
ocmlphase	database	Visualizza il modulo Fase elemento riga di Gestione richieste.
ocmlrec	database	Visualizza il modulo Registro di ricevimento di Gestione richieste.
ocmmain	menu.manager	Visualizza il menu Principale di Gestione richieste in modalità testo.
ocmo	ocmo.access	Visualizza il modulo di ricerca ordini di Gestione richieste.
ocmoappr	ocmo.access	Visualizza un elenco di ordini approvati.
ocmocat	database	Visualizza il modulo Categoria ordine di Gestione richieste.
ocmocavail	database	Visualizza il modulo Record di pianificazione controllo disponibilità/generazione ordine di Gestione richieste.
ocmocreate	ocm.category.create	Visualizza il modulo Categoria ordine di Gestione richieste.
ocmodemand	database	Visualizza il modulo Record di pianificazione generazione ordine in background di Gestione richieste.
ocmoenv	menu.manager	Visualizza il menu Ambiente ordini di Gestione richieste in modalità testo.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
ocmoenvir	query.stored	Visualizza il modulo Ambiente applicazione ordini di Gestione richieste.
ocmoopen	ocmo.access	Avvia lo script per la creazione di un nuovo ordine di Gestione richieste.
ocmophase	database	Visualizza il modulo Fase ordine di Gestione richieste.
ocmphaselg	database	Visualizza il modulo Registro fasi Gestione richieste.
ocmpo	report.exerciser	Esegue il report "Print Purchase Orders" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ocmprofile	database	Visualizza il modulo Profili di Gestione richieste.
ocmq	ocmq.access	Visualizza il modulo di ricerca preventivi di Gestione richieste.
ocmqcat	database	Visualizza il modulo Categoria preventivo Gestione richieste.
ocmqcreate	ocm.category.create	Visualizza il modulo Categoria preventivo Gestione richieste.
ocmqenv	menu.manager	Visualizza il menu Ambiente preventivi di Gestione richieste in modalità testo.
ocmqenvir	query.stored	Visualizza il modulo Ambiente applicazione preventivi di Gestione richieste.
ocmqopen	ocmq.access	Avvia lo script per la creazione di un nuovo preventivo di Gestione richieste.
ocmqphase	database	Visualizza il modulo Fase preventivo di Gestione richieste.
ocmrpts	menu.manager	Visualizza il menu Report di Gestione richieste in modalità testo.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
ocmsupport	menu.manager	Visualizza il menu File di supporto di Gestione richieste in modalità testo.
ocmvenper	report.exerciser	Esegue il report "Vendor Performance Based on Line Item Dates" tramite l'Utilità di esercitazione report.
odr	report.exerciser	Esegue il report "OPEN PROBLEM ANALYSIS REPORTS - DOCUMENT NUMBER" tramite l'Utilità di esercitazione report.
oncall	database	Visualizza il modulo Pianificazione personale in servizio.
oncallsched	database	Visualizza il modulo calendario di Pianificazione personale in servizio.
operator	database	Visualizza il modulo Operatore.
opn	pm.access	Visualizza la Coda incidenti.
order	query.stored	Visualizza un elenco degli ordini di lavoro dell'utente.
overspent	query.stored	Esegue la query "contratti con eccesso di spesa" che visualizza un elenco di tutti i contratti di servizio che hanno superato il limite di budget finanziario.
password	password.change	Visualizza il prompt per la modifica della password di accesso.
pfkeys	database	Visualizza il modulo Informazioni riassegnazione per i tasti funzione.
pm	menu.manager	Visualizza il menu Gestione problemi in modalità testo.
pm admin	menu.manager	Visualizza il menu Ambiente di Gestione problemi in modalità testo.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
<code>pmapplev</code>	database	Visualizza il modulo Profilo ambiente di Gestione incidenti.
<code>pmassign</code>	database	Visualizza il modulo Gruppo di assegnazione.
<code>pmbuild</code>	pm.build.probsum	Visualizza il modulo per la creazione di record probsummary.
<code>pmconvert</code>	pm.convert.format	Visualizza il modulo Conversione moduli incidente.
<code>pmgroups</code>	database	Visualizza il modulo Gruppi di Gestione incidenti.
<code>pmprofile</code>	database	Visualizza il modulo Profilo di protezione GI.
<code>pmreset</code>	pm.clear.downtime	Visualizza il modulo Cancella informazioni disponibilità.
<code>position</code>	database	Visualizza il modulo Titoli e qualifiche.
<code>prassg</code>	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Assignment" tramite l'Utilità di esercitazione report.
<code>prcomp</code>	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Component" tramite l'Utilità di esercitazione report.
<code>print</code>	report.exerciser	Esegue il report "Print of Application" tramite l'Utilità di esercitazione report.
<code>printappl</code>	report.exerciser	Esegue il report "Print of Application" tramite l'Utilità di esercitazione report.
<code>prloc</code>	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Location" tramite l'Utilità di esercitazione report.
<code>problem</code>	menu.manager	Visualizza il menu Gestione problemi in modalità testo.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
prtmsg	database	Visualizza il modulo File classe messaggio tipo "print".
prvend	report.exerciser	Esegue il report "Problem Response Analysis By Vendor" tramite l'Utilità di esercitazione report.
ps	menu.manager	Visualizza il menu Peoplesoft in modalità testo.
psnlarea	database	Visualizza il modulo Area personale HR.
psnsuba	database	Visualizza il modulo Sottoarea personale.
purgarch	pa.main.appl	Visualizza il modulo Cancellazione/Archiviazione.
purgeaudit	audit.purge	Visualizza il modulo Cancellazione cronologia verifiche.
qsamfiles	database	Visualizza il modulo File di configurazione per qsam.
quiesce	system.quiesce	Su sistemi MVS, impedisce l'accesso a ulteriori utenti fino al completamento dell'arresto del sistema.
RAD	database	Visualizza il prompt Editor RAD.
rad	encl.appl	Visualizza il prompt Editor RAD.
rca	menu.manager	Visualizza il menu Cause primarie.
re	report.exerciser	Visualizza il prompt dell'Utilità di esercitazione report.
recalc partials	sla.recalc.totals	Visualizza il prompt per il ricalcolo delle informazioni SLA per un determinato periodo di tempo.
region	database	Visualizza il modulo Divisione paese.
report	report.exerciser	Visualizza il prompt dell'Utilità di esercitazione report.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
resetbm	benchmark.reset	Azzera i risultati del benchmark di sistema.
reslist	report.exerciser	Esegue il report "resolution code listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
resol	database	Visualizza il modulo Codici risoluzione.
review cc	cc.setup.manage	Visualizza la Coda chiamate.
review im	apm.setup.manage	Visualizza la Coda incidenti.
review pm	sc.setup.manage	Visualizza la Coda incidenti.
rmail	read mail	Visualizza il prompt per la selezione del tipo di posta interna di ServiceCenter da leggere.
rt	menu.manager	Visualizza il menu Text RT in modalità testo.
run	encl.appl	Visualizza il modulo Utilità di esercitazione applicazione per effettuare direttamente il testing o l'esecuzione di un'applicazione RAD.
rv	pm.access	Visualizza la Coda incidenti.
rw	report.writer	Visualizza il prompt di Report Writer.
sap	menu.manager	Visualizza il menu SAP in modalità testo.
sapconfig	query.stored	Esegue la query "sapconfig" che visualizza il record di configurazione Connessioni aziendali.
sarpts	menu.manager	Visualizza il menu Report amministratore di sistema in modalità testo.
sc5upgrade	menu.manager	Visualizza il menu Aggiornamento applicazione.
sc5upgradetext	menu.manager	Visualizza il menu Aggiornamento applicazione in modalità testo.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
scd	menu.manager	Visualizza il menu SCD (ServiceCenter Distributed) in modalità testo.
scdsites	database	Visualizza il modulo dei siti di gestione distribuita ticket.
sch	database	Visualizza il modulo File di pianificazione.
schedule	database	Visualizza il modulo File di pianificazione.
schmail	mail.set.schedule	Visualizza il modulo per la pianificazione di posta in background.
scknowledge	sc.knowledge	Visualizza il modulo Knowledge Base.
scm	menu.manager	Visualizza il menu Principale.
scmsg	database	Visualizza il modulo Messaggio ServiceCenter.
scr	report.exerciser	Esegue il report "shift change report" tramite l'Utilità di esercitazione report.
scripts	script.maint	Visualizza il modulo Definizione script.
search cal	cc.search.incidents	Visualizza il modulo di ricerca chiamate di Gestione servizi.
search calls	cc.search.incidents	Visualizza il modulo di ricerca chiamate di Gestione servizi.
search incident	apm.search.problems	Visualizza il modulo di ricerca incidenti di Gestione incidenti.
search prob	apm.search.problems	Visualizza il modulo di ricerca incidenti di Gestione incidenti.
search sla	sla.search.objects	Visualizza il modulo di ricerca Contratti sul livello di servizio.
servcont	database	Visualizza il modulo Contratto di servizio.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
shadow	pmc.sql.front	Avvia la procedura di replicazione dei dati tra SQL e P4.
arresto	system.shutdown	Avvia la procedura di arresto del server di ServiceCenter.
SLA	sla.graph	Visualizza il grafico a barre sui valori metrici di risposta correnti dell'SLA.
sla	menu.manager	Visualizza il menu SLA in modalità testo.
sm	menu.manager	Visualizza il menu Gestione servizi in modalità testo.
sm admin	menu.manager	Visualizza il menu Ambiente di Gestione servizi in modalità testo.
smaill	mail.send.appl	Visualizza il prompt per la conferma dell'invio di posta interna di ServiceCenter.
smapplenv	database	Visualizza il modulo Ambiente di Gestione servizi.
smgroups	database	Visualizza il modulo Gruppi di Gestione servizi.
smprofile	database	Visualizza il modulo Profilo di protezione Gestione servizi.
softlist	report.exerciser	Esegue il report "software product listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
software	database	Visualizza il modulo Informazioni software installato.
sol cans	se.search.engine	Visualizza il modulo Elementi della Knowledge Base in attesa.
spool	spool.scheduler	Visualizza il modulo Spoolheader.
sq	database	Visualizza il modulo Manutenzione query salvata.
sql	menu.manager	Visualizza il menu SQL in modalità testo.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
start	apm.upgrade.main	Avvia la procedura guidata Utilità di aggiornamento.
startbm	benchmark.start	Visualizza il modulo Utilità benchmark di ServiceCenter.
status	system.status	Visualizza il modulo Stato sistema.
stdptrs	database	Visualizza il modulo File di configurazione per stampanti standard.
subtotals	database	Visualizza il modulo Definizione totale parziale.
sw	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Software.
swlst	report.exerciser	Esegue il report "software product listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
sysadm2	menu.manager	Visualizza il Menu amministratore di sistema II in modalità testo.
sysadmin	menu.manager	Visualizza il menu Amministratore di sistema in modalità testo.
syslog	database	Visualizza il modulo File registro di sistema.
task	query.stored	Visualizza un elenco delle attività di modifica dell'utente.
terminals	database	Visualizza il modulo Configurazione terminale.
termtype	database	Visualizza il modulo Definizione tipo terminale.
titles	database	Visualizza il modulo Titoli nobiliari.
to sql	pmc.sql.front	Avvia la procedura di conversione dei dati P4 in un database RDBMS.
tpdev	database	Visualizza il modulo attributi per il tipo di dispositivo Elaborazione remota.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
tplst	report.exerciser	Esegue il report "tp devices listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
triggers	database	Visualizza il modulo Trigger.
tskqueue	sc.setup.manage	Visualizza la Coda attività.
tsomsg	database	Visualizza il modulo File classe messaggio tipo "tso".
unload	us.unload	Visualizza un elenco di script di scaricamento.
unshadow	pmc.sql.unfront	Avvia la procedura di disattivazione della replicazione dei dati tra SQL e P4.
uoperprof	query.stored	Visualizza il modulo Visualizzazione stato operatore.
upd	pm.access	Visualizza la Coda incidenti.
userlevel	us.userlevel	Visualizza il livello di accesso dell'utente corrente e le opzioni per modificare questo accesso.
userstats	report.userstats	Visualizza il prompt per l'esecuzione del Report statistiche d'uso.
userutil	menu.manager	Visualizza il menu Utilità utente in modalità testo (1° modulo).
usrcmr	cm3r.main	Visualizza un elenco delle categorie di richieste correnti di Gestione modifiche.
usrdir	database	Visualizza il modulo Contatti.
usricm	icm.access	Visualizza il modulo Informazioni risorsa.
usrknow	database	Visualizza il modulo di ricerca informazioni Knowledge Base.
usrocma	ocmo.access	Visualizza un elenco degli ordini correnti di Gestione richieste.
usrocmo	ocmo.access	Visualizza il modulo di ricerca ordini di Gestione richieste.

Comando	Applicazione RAD richiamata	Funzione
usrprof	menu.manager	Visualizza il menu Profili in modalità testo.
validity	se.search.engine	Visualizza il modulo Specifiche tabella validità.
vend	database	Visualizza il modulo Informazioni fornitore / produttore.
vendlist	report.exerciser	Esegue il report "vendor listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
vendor	database	Visualizza il modulo Informazioni fornitore / produttore.
venlist	report.exerciser	Esegue il report "vendor listing" tramite l'Utilità di esercitazione report.
viewbm	benchmark.avg.results	Visualizza il modulo Risultati benchmark di ServiceCenter.
vsaminfo	query.stored	Esegue la query "vsaminfo" che visualizza il record per la manutenzione di informazioni VSAM.

Indice

A

accesso

- impostazione blocchi utente 153
- informazioni di accesso 151
- numero sessioni consentito 201
- profilo nel record operatore 155
- restrizione durante la manutenzione 195, 196–197
- sessioni consentite 152

aggiornamento

- elenco record 70

aggiunta

- utenti 144–184
 - esempio 162–166

allegati

- record contatto 84

amministratore del sistema, menu iniziale

- accesso 36

Analisi cause primarie

- profili 228
- profilo ambiente 228

applicazioni

- profili 149

arresto

- server
 - differito 25
 - immediato 24–25
 - pianificato 27–29

arresto parziale

- vedere anche: sistema, arresto parziale

attività in background 44

autorizzati, utenti 155

- creazione file nomi 190
- determinazione numero di licenze 189
- modifica del file sc.ini 191

autorizzazione, codice

- utenti autorizzati 188

avvisi

- alertcpulimit 296
- alrtdtqueueulimit 296
- alertfilters 297
- alertholdlimit 297
- alrtirqueueulimit 297
- alertlog 298
- alertquerylimit 298
- alertsqueueulimit 298
- alrtvirtuallimit 298
- alertwaitlimit 298
- categorie 298–302
 - limits 300
 - mapping 300
 - performance 301
 - stalled 302
- definizione 294, 295–298
- sistema 294, 295–298

B

background, utilità di pianificazione

- timer inattività 277–278

blocco

- accessi utente 153

- cronologia 150–151
- impostazione per gli utenti 202
- visualizzazione processi bloccati 50
- bollettino di sistema 36

C

campi

- file company 112
- file dept 115–117
- file location 89–90
- file model 95–99
- file vendor 107–109
- record contatto 78–84
- record società 200–205, 215, 216

- capability, file 173–174

- caratteri jolly 318

categorie

- avvisi 298–302

- chiamate tramite prompt della riga di comando

- dirette 326–353

- generiche 325–326

client

- menu amministratore del sistema 33–41

- componenti principali

- dell'applicazione 35

- file di supporto 35

- pulsanti del sistema 35

- pulsanti della barra di sistema 39

- toolkit 39

- utilità 36

stampa

- larghezza pagina 160, 237

- modulo intestazione 160

- righe per pagina 160, 237

client/server

- piattaforme disponibili 13

- coda di stampa 36

- company, file 111

- accesso 35

- campi 112

console

- arresto del server di ServiceCenter 19

- avvio del server di ServiceCenter 15

- contacts, file 77–84

- accesso 35

- immagini 85–87

- schede e campi 78–87

- contatto, record

- allegati 84

- commenti 84

- indirizzi 81

- numeri contatto 82

- contenitori OLE 61, 84

- creazione di nuovi documenti 62

- definizione dimensioni allegati 155, 215

- documenti allegati

- comando inserimento 62–63

- trascinamento selezione 64

- eliminazione di documenti 65

- limiti dimensioni 65

- spostamento di file tra record 64

Controllo modulo

- avvio e arresto di orologi 272–275

- impostazione routine di stampa precedenti

- alla versione A9802 241

creazione

- voce Ultime notizie 70

- curconvert, file

- accesso 35

- currency, file

- accesso 35

D

database

- protezione Mandanten 309

dati utente

- aggiunta 221

- aggiunta rapida 225

- Gestione incidenti

- modifica di gruppi di assegnazione

- profili 224

- Gestione modifiche

- modifica di gruppi messaggi 225

- profili 220

- gruppi di assegnazione profili, modifica 224

- modifica di gruppi messaggi 224

- modifica di profili 222

- profili di Gestione richieste 221

- stato profili 220

- visualizzazione 221

- DDE 123, 219

- dept, file 114–119

- accesso 35
- campi 115–117
- eliminazione di organigrammi 119
- inserimento di organigrammi 117
- dispositivo, record
 - documenti allegati 62–64
- distribuzione 36
- Dizionario database
 - accesso 39

E

- elenco comandi 58
- elenco QBE
 - modifica di colonne 123
- elenco record
 - aggiornamento automatico 70
 - modifica di colonne 123
- errori
 - descrizioni 298–302
 - problemi di prestazioni da registrare 298–302
- esegui report 36
- esportazione 103, 120, 121
- esportazione in Excel 123
- eventi
 - sistema monitorato 293
- Excel
 - esportazione in 219

F

- file
 - limiti dimensioni allegati OLE 65
 - protezione Mandanten 309
 - supporto 73
- file di configurazione (sc.cfg)
 - record stampante 248–253
- file di configurazione JES 253–260
 - accesso dal menu Manutenzione 254
 - accesso dalla riga di comando 254
- file di inizializzazione (sc.ini)
 - passaggio da una modalità di visualizzazione all'altra 12
 - utenti autorizzati 189, 191
- file di supporto 73
- file registro
 - avvisi 298–302

- errori di sistema 298–302
- eventi 293
- file, gestione 74–77
- formato data 148, 281
 - impostazione predefinita 282–284
 - singoli operatori 285–287
- fuso orario
 - calcoli interni 281
 - creazione record 290–291
 - differenze da GMT 292
 - formati data 281
 - impostazione predefinita 282–284
 - modifica di record 291–292
 - precisione 282, 287
 - predefinito 281
 - record operatore 148
 - record società 212, 213
 - singoli operatori 285–287

G

- Gestione contratti
 - accesso dal menu iniziale 35
 - ambiente 230
 - contratti allegati 62–64
 - profili 230
- Gestione database
 - accesso 39
- gestione dei file 74–77
- gestione file
 - accesso ai record 75
 - aggiornamento di record 76
 - creazione di record 76
 - eliminazione di record 77
- Gestione incidenti
 - accesso 35
 - ambiente 226
 - gruppi di assegnazione 226
 - profili 226
 - routine di stampa avanzate 237
- Gestione inventario
 - accesso dal menu iniziale 35
 - ambiente 229
 - profili 229
 - routine di stampa avanzate 238
- Gestione modifiche

- accesso 35
 - ambiente attività 231
 - ambiente richieste 232
 - gruppi messaggi 232
 - gruppi query 158
 - modifiche
 - file allegati 62–64
 - profili 231
 - routine di stampa avanzate 238
 - Gestione richieste
 - accesso dal menu iniziale 35
 - ambiente elementi riga 233
 - ambiente ordini 233
 - ambiente preventivi 233
 - Gestione servizi
 - accesso 35
 - profili 227
 - record ambiente 227
 - report chiamata
 - documenti allegati 62–64
 - routine di stampa avanzate 238
 - Gestione SLA (Service Level Agreement)
 - accesso dal menu iniziale 35
 - routine di stampa avanzate 239
 - GMT
 - definizioni di cambiamento ora 289
 - fusi orari 282, 290, 292
 - gruppi di assegnazione
 - definizione per gli utenti 156
 - Gestione incidenti 226
 - modifica 224
 - gruppi di protezione 161, 311
 - definizione 313–315
 - gruppi messaggi
 - Gestione modifiche 232
 - modifica 225
- I**
- ID fornitore 107
 - immagini
 - aggiunta di immagini 85
 - eliminazione di immagini 87
 - file contacts 85–87
 - informazioni
 - bollettino di sistema 36
 - coda di stampa 36
 - distribuzione 36
 - esegui report 36
 - interfaccia
 - miglioramenti 10–13
 - intestazione, modulo 160
 - invio di messaggi agli utenti 49
- L**
- larghezza pagina 160, 237
 - LDAP
 - record operatore 152
 - licenze
 - visualizzazione 189
 - limitazione
 - query 321–322
 - location, file 88–93
 - accesso 35
 - campi 89–90
 - piantina 90–93
- M**
- Macintosh
 - contenitore OLE 85
 - Mandanten
 - campi di unione virtuale 320
 - campo Mandant 310, 313
 - condiviso 323–324
 - costruzione di query 324
 - parametro di inizializzazione 324
 - creazione di record 320
 - definizione 310
 - definizione campo Mandant 319
 - definizione di file 319
 - definizione di valori 316–319
 - caratteri jolly 318
 - file esclusi 310
 - file scaccess 311
 - file scmandant 311
 - file scsecurity 311
 - flusso di lavoro 312
 - gruppi di protezione 161, 311, 313–315
 - procedure per la protezione di un file 313
 - protezione file database 309
 - query di limitazione 321–322

- Utilità di amministrazione centrale
 - gruppi di protezione 234
 - restrizioni campi 234
 - valori da escludere 317
 - valori da includere 317
- Mandanten condiviso, vedere Mandanten
- matrici
 - espansione 218
- MDI, modalità 10–13
 - passaggio da una modalità all'altra
 - collegamento al client 12
 - file sc.ini 12
- memoria condivisa
 - allocazione 56
- menu
 - creazione record 179–184
 - manutenzione 36
 - parametri di abilitazione 184
- menu di avvio
 - creazione in Progettazione moduli 174–179
- menu strumenti
 - accesso 36
- messaggi
 - invio a tutti gli utenti 49
- model, file 93–105
 - accesso 35
 - campi 95–99
 - eliminazione di record 103–105
 - menu Opzioni 102
- modelli
 - record operatore 152, 186–188
- modifica
 - profili con più membri 222
- monitor
 - eventi di sistema 293
- monitor di sistema 52–57
 - acquisizione di informazioni ("istantanee") 57
 - Informazioni CPU 54
 - Informazioni IO 55
 - Informazioni memoria condivisa 56
 - Totali generali 53
- multi-società, modalità 112, 113, 216

N

- Network Discovery
 - avvio da ServiceCenter 39
 - configurazione nel record società 41
- Note attive 277

O

- operatore, record 144–166
 - accesso al file capability 174
 - applicazione iniziale 157
 - controllo protezione 149–154
 - gruppi di protezione 161
 - gruppi query 158
 - impostazione blocchi 153
 - informazioni di accesso 151
- LDAP
 - definizione struttura directory 152
 - limiti dimensioni allegati OLE 65, 155
 - modelli 152, 186–188
 - opzioni stampa 159
 - parametri di abilitazione 156–158
 - password
 - cronologia 154
 - impostazione 150
 - scadenza 150, 152
 - profilo accesso 155
- Opzioni elenco, menu 122
- Opzioni, menu
 - file di supporto
 - record attivo 121
 - record vuoto 120
 - file model 102
- organigramma
 - eliminazione 119
 - inserimento 117
- orologi 261–276
 - accesso 276
 - avvio e arresto
 - mediante Controllo modulo 272–275
 - mediante modifiche dello stato 267–271
 - mediante RAD 275
 - mediante rilevamento operatore 271
 - campi 264
 - definizione 265

OS/2

- contenitore OLE 85
- OS/390
 - server
 - avvio 22
 - avvio e arresto 22
- P**
- pannello di controllo
 - arresto del server di ServiceCenter 20
 - avvio del server di ServiceCenter 16
- parametri
 - impostazione controlli del server 29–32
 - opzioni di controllo del server
 - Aggancia barra 30
 - allegati 30
 - Barra degli strumenti 29
 - Barra di stato 29
 - Barra ingrandita 30
 - Barra numeri tasti 29
 - Elenco record 30
 - Etichette pulsanti barra 30
 - Guida per il campo 30
 - Note attive 30
 - Richiedi salvataggio 30
 - Stampa 30
- parametri di abilitazione 169–173
 - record del menu 184
- password
 - cronologia 154, 207
 - limite di tempo 210–211
 - modifica 192–195
 - regole di composizione 207–209
 - reimpostazione 206
 - requisiti 209
 - scadenza 150, 152, 203
- pianificazione avvisi periodici 294
- pianificazione, record
 - avvisi di sistema 294
- piantina
 - aggiunta di immagini 91
 - eliminazione di immagini 93
- PMStatus, campi 269
- processi
 - stato sistema 59
- processi in background 44
- processo
 - interruzione 60
- processori 44
- profili 149
 - Analisi cause primarie 228
 - Gestione contratti 230
 - Gestione incidenti 226
 - Gestione inventario 229
 - Gestione modifiche 231
 - Gestione richieste 232, 233
 - Gestione servizi 227
 - modifica
 - elenco membri 222
 - rimozione di utenti e di informazioni di profilo correlate 223
- Progettazione moduli
 - accesso 39
 - creazione di menu di avvio 174–179
 - limiti dimensioni allegati OLE 65
 - procedura guidata 175
 - proprietà 177
 - tavolozza degli strumenti 176
- prompt dei comandi DOS
 - arresto del server di ServiceCenter 20
 - avvio del server di ServiceCenter 18
- protezione 149–154
- Q**
- query
 - gruppi query 158
 - limitazione 321–322
 - limiti di tempo 148
- query IR 103, 120, 121
- R**
- RAD
 - accesso a sviluppo RAD 39
 - avvio e arresto degli orologi 275
- Record società di sistema
 - Vedere società, record
- registrazione
 - registrazione singola 198
- registrazione singola 198
- registro messaggi 298–302
- restrizione
 - accessi 195, 196–197
- ricerca

- dati
 - funzione trova 68
- riga di comando 34, 157
- righe per pagina 160, 237
- S**
- sc.ini, file
 - impostazione avvisi di sistema 295–298
 - modalità MDI/SDI 12
 - parametri di controllo del server 31
 - utenti autorizzati 191
- scaccess, file 311
- scmandant, file 311
- scsecurity, file 311
- SDI, modalità 10–13
 - passaggio da una modalità all'altra
 - collegamento al client 12
 - file sc.ini 12
- server
 - arresto 14
 - OS/390 22–23
 - Unix 21
 - Windows NT 19–21
 - avvio 14
 - OS/390 22
 - Unix 21
 - Windows NT 15–18
 - installazione
 - panoramica 14
 - parametri
 - controllo 29–32
 - stampa 237
- ServiceCenter
 - licenze 189
 - piattaforme 13
- sistema
 - descrizione errori 298–302
 - impostazione avvisi 295–298
 - manutenzione
 - restrizione degli accessi durante 195
 - problemi di prestazioni da registrare 298–302
 - pulsanti 35
- sistema, arresto parziale
 - applicazione 196–197
 - effetti generali 196
 - livelli di restrizione 195
 - panoramica 195
- società, record 199–234
 - accesso 199–200
 - campi 200–205, 215, 216
 - configurazione avvio Network Discovery 41
 - formato data 281
 - impostazione predefinita 282–284
 - singoli operatori 285–287
 - fuso orario
 - calcoli interni 281
 - creazione record 290–291
 - differenze da GMT 292
 - impostazione predefinita 282–284
 - modifica di record 291–292
 - singoli operatori 285–287
 - limiti dimensioni allegati OLE 65, 215
 - manutenzione tzfile 287–290
 - password
 - cronologia 207
 - intervallo di scadenza 203
 - limite di tempo 210–211
 - regole di composizione 207–209
 - reimpostazione 206
 - routine di stampa (precedenti alla versione A9802) 213, 217, 239
- stampa
 - client 237
 - larghezza pagina 160
 - modulo intestazione 160
 - righe per pagina 160
 - configurazione 244–260
 - file di configurazione 250
 - campi 251
 - record stampante 248–253
 - in background in Windows NT
 - con un ID utente 245–248
 - JES (mainframe)
 - file di configurazione 253–260
 - larghezza pagina predefinita 237
 - numero di righe per pagina predefinito 237
 - routine 236
 - routine avanzate
 - Gestione database 237
 - Gestione incidenti 237

- Gestione inventario 238
- Gestione modifiche 238
- Gestione servizi 238
- Gestione SLA 239
- panoramica 235
- vantaggi 236
- routine precedenti alla versione A9802 213, 217
 - abilitazione 239–243
 - impostazione con Controllo modulo 241–243
 - impostazione nel record società 239–240
- selezione stampante 159
- server 237
- stato sistema 41–61
 - accesso
 - pulsante menu 43
 - riga di comando 42
 - intestazioni colonne 46
 - processi visualizzati 59
 - pulsanti funzioni 47–61
 - aggiorna visualizzazione 47
 - avvia pianificazione 47
 - elenco comandi 58
 - esegui comandi 60
 - invia 49
 - monitor di sistema 52–57
 - mostra blocchi 50
 - opzioni di visualizzazione 50
 - riepilogo 59
 - utilità di pianificazione attive 59

T

- threading 10, 183
- ticket di incidente
 - file allegati 62–64
- timer inattività 277–279
 - arresto 279
 - avvio 277–278
 - eliminazione di record di pianificazione 279
 - reimpostazione 279
- trova, funzione
 - ricerca di dati 68
- tzfile
 - manutenzione 287–290

- precauzioni 287

U

Unix

- arresto di un server 21
- avvio di un server 21

utente

- aggiunta 144–184
- rimozione da profili 223
- ruoli
 - profili 149
- verifica nuovo utente 185

- utenti attivi elencati 59

- utenti autorizzati 188–191

- utenti inattivi elencati 59

utilità

- accesso 36
- aggiunta rapida utente 140
- ricerca di elenchi Inbox utente 140
- ricerca di informazioni di reperibilità 140
- ricerca di operatori 140
- ricerca di ruoli utente 140
- utente e contatto 140
- visualizzazione e modifica dati utente 140

Utilità di amministrazione centrale (CAU)

- aggiunta di dati utente 221
- aggiunta rapida dati utente 225

Analisi cause primarie

- profili 228
- profilo ambiente 228

Gestione contratti

- ambiente 230
- profili 230

Gestione incidenti

- ambiente 226
- gruppi di assegnazione 226
- modifica di gruppi di assegnazione
 - profili 224
 - profili 226

Gestione inventario

- ambiente 229
- profili 229

Gestione modifiche

- ambiente attività 231
- ambiente richieste 232

- gruppi messaggi 232
- profili 220, 231
- Gestione richieste
 - ambiente elementi riga 233
 - ambiente ordini 233
 - ambiente preventivi 233
 - profili 221, 232, 233
- Gestione servizi
 - ambiente 227
 - profili 227
- modifica di gruppi messaggi 224, 225
- modifica di profili utente 222
- protezione Mandanten 234
- ricerca di elenchi Inbox utente 140
- ricerca di informazioni di reperibilità 140
- ricerca di operatori 140
- ricerca di ruoli utente 140
- stato profili 220
- utilità aggiunta rapida utente 140
- utilità utente e contatto 140
- visualizzazione e modifica dati utente 140
- utilità di pianificazione 44
 - avvio di processi in background 47
 - timer inattività 277–278

V

- vendor, file 106–109
 - accesso 35
 - campi 107–109
- voce Ultime notizie
 - creazione 70

W

- Windows
 - contenitore OLE 85
- Windows NT
 - arresto del server SC
 - console 19
 - pannello di controllo 20
 - prompt dei comandi DOS 20
 - avvio del server SC
 - console 15
 - pannello di controllo 16
 - prompt dei comandi DOS 18
- Work Management

