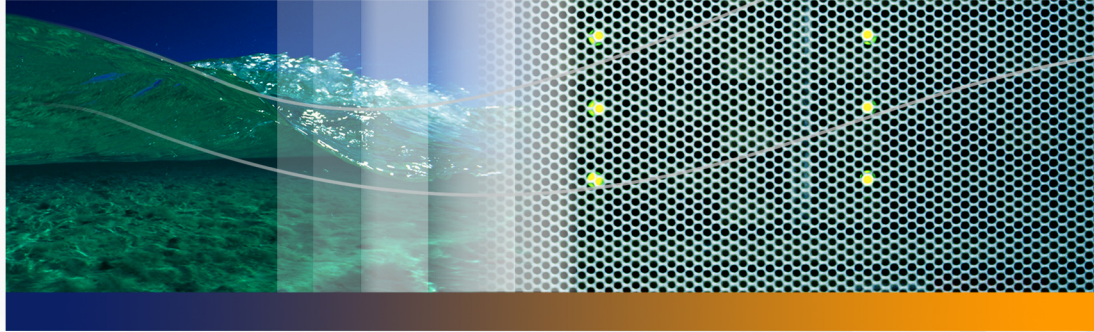


Peregrine Systems, Inc.

Get-Answers 4.2



Guida per l'amministratore



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

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

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

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

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

Parti della presente documentazione sono fornite da Convera Technologies, Inc. Copyright 1998, 2002 di Convera Technologies, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti. Oltre al nome e logo di progettazione Convera™, sono marchi internazionali di Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom™, Visual RetrievalWare™ e Screening Room®. Edit-on® Pro: edit-on Pro Copyright © 2001 RealObjects GmbH, Saarbrücken, Germany; edit-on è un marchio registrato di RealObjects GmbH, Saarbrücken, Germany. Tutti gli altri nomi o marchi possono essere marchi registrati o marchi commerciali appartenenti ai rispettivi proprietari.

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

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



Sommario

Informazioni sulla guida	15
Destinatari della guida	15
Documentazione correlata	16
Convenzioni tipografiche.	17
Elementi speciali.	17
Organizzazione della guida.	18
Come contattare l'Assistenza Clienti	19
Assistenza Clienti.	19
Sito Web sulla documentazione	19
Sito Web per i servizi di formazione.	20
Capitolo 1	
Panoramica dell'architettura	21
Panoramica di Peregrine OAA	21
Adattatori	23
Bizdoc	24
Architettura di Peregrine OAA	24
Scalabilità OAA.	26

	Architettura Archway interna.	26
	Richieste Archway	27
	Document Manager	28
Capitolo 2	Impostazione di Get-Answers	29
	Utenti e ruoli	29
	Utenti	30
	Impostazione delle password di manutenzione del sistema	31
	Impostazione delle password di amministrazione	32
	Ruoli	34
	Parametri di abilitazione	35
	Gestione dei ruoli	40
	Gestione di utenti e ruoli	43
	Categorie e team proprietari di documenti	50
	Team proprietari di documento	50
	Categorie	51
	Gestione di categorie e team proprietari di documenti	52
	Gestione dei team proprietari di documenti.	52
	Gestione delle categorie	58
	Configurazione dei file spider (programma di ricerca sul Web).	67
	Avvio e arresto del programma di ricerca sul Web	67
	Automatizzazione dei processi spider.	68
	File di configurazione di Spider	70
	Impostazione del firewall.	89

	Cancellazione degli indici di KMSpider	90
	Integrazione di Get-Answers con ServiceCenter	91
	Configurazione dell'integrazione di Get-Answers con SeviceCenter.	91
	Creazione di mappature di ricerca personalizzate	103
	Visualizzazione limitata della voce di menu Audit Trail	106
	Importazione di utenti da ServiceCenter a Get-Answers	106
	Integrazione di Get-Answers con AssetCenter	110
	Utilizzo di Crystal Reports con Get-Answers	111
Capitolo 3	Utilizzo di Peregrine Portal	113
	Accesso a Peregrine Portal	114
	Utilizzo del menu delle attività	115
	Personalizzazione di Peregrine Portal	116
	Aggiunta di componenti	116
	Modifica del layout.	119
	Modifica dei temi	121
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli	123
Capitolo 4	Personalizzazione di Peregrine Portal	125
	Installazione delle varianti del tema "classic"	126
	Modifica del tema predefinito	127
	Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi	128
	Creazione di un tema personalizzato	130
	Proprietà dei livelli	134
	Modifica dei set di frame	136

	Creazione di estensioni di script	138
	Traduzione di Get-Answers.	140
	Modifica di file di stringhe tradotte esistenti	142
	Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte	143
Capitolo 5	Personalizzazione	145
	Panoramica della personalizzazione	145
	Moduli e funzioni	146
	Interfaccia di personalizzazione.	146
	Aggiunta e rimozione delle personalizzazioni	149
	Configurazione di campi	150
	Configurazione di documenti secondari	151
	Configurazione di raccolte	153
	Supporto alla personalizzazione	155
	Attivazione della personalizzazione.	155
	Attività di personalizzazione	159
	Aggiunta di campi a un modulo	159
	Configurazione di attributi dei campi	161
	Modifica dell'etichetta di un campo.	162
	Impostazione di un campo a sola lettura	162
	Impostazione di un campo obbligatorio	163
	Modifica delle dimensioni e ampiezza di un campo	163
	Rimozione di campi da un modulo	164
	Spostamento delle personalizzazioni in un ambiente di produzione.	164

Capitolo 6	Schemi	167
	Nozioni sulle definizioni di schema di documento	167
	Uso degli schemi.	168
	Estensioni di schema.	169
	Schema di esempio	169
	Opportunità di utilizzo delle estensioni di schema	170
	Sviluppo delle estensioni di schema in Get-Answers	171
	Modifica dei file di estensione di schema	172
	Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili	172
	Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili.	174
	Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili	175
	Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo.	176
	Modifica della mappatura fisica di un campo	177
	Estensioni di schema di esempio per Get-Answers.	178
	Estensione dello schema rKmDocument	178
	Campi estesi per indicizzazione ed evidenziazione di risultati.	183
	Estensione di ricerca avanzata	188
	Estensioni di schema di esempio per il modulo di feedback di un documento	189
	Elementi e attributi di schema	195
	<?xml>	195
	<schema>	195
	<documents>	195

	<document>	196
	<attribute>	200
	Documenti	204
	Conservazione dei campi di selezione personalizzati	205
Capitolo 7	Amministrazione di Get-Answers	207
	Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal	208
	Utilizzo del Pannello di controllo	211
	Visualizzazione delle versioni distribuite	212
	Uso della pagina Impostazioni	212
	Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione.	213
	Registro	215
	Formato del registro	217
	Aggiornamento del file di registro	220
	Visualizzazione del registro del server.	221
	Verifica dello stato degli script	222
	Visualizzazione delle code messaggi	223
	Visualizzazione dello stato della coda.	224
	Importazione ed esportazione di personalizzazioni	225
	Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore.	226
	Utilizzo di IBM WebSphere Portal	227
	Scaricamento del file local.xml	228
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli	228
	Visualizzazione dei dettagli dei moduli	230

	Registrazione automatica degli utenti	231
	Modifica delle password	231
	Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente	232
	Descrizione del file usage.log	232
	Scheda Get-Answers	233
	Gestione dei documenti collegati	235
Capitolo 8	Protezione di Get-Answers	237
	Protezione dei sistemi back-end	238
	Gestione di account e password utente	238
	Autenticazione con ServiceCenter o Rome	241
	Registrazione degli utenti	244
	Abilitazione dell'adattatore E-mail	245
	Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter	246
	Autenticazione degli utenti.	246
	Configurazione di protezione predefinita	247
	Configurazione JAAS personalizzata	248
	Flag di controllo di LoginModule JAAS	250
	Opzioni di configurazione JAAS.	252
	Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP.	256
	Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems.	257
	Opzioni della riga di comando	257
	Autenticazione integrata di Windows.	258
	Configurazione di Autenticazione integrata di Windows.	259

	Verifica delle impostazioni	269
	Integrazione con strumenti di registrazione singola	270
	Verifica dell'accesso a Get-Answers da uno strumento di registrazione singola	272
	Modelli di autenticazione	272
	Componenti di autenticazione di ServiceCenter.	272
	Associazioni di contatto e operatore in OAA	273
	Autenticazione di un operatore normale	274
	Algoritmo per ricerca di contatti	274
	Creazione di un contatto	275
	Autenticazione basata sul contatto	276
	Personalizzazione dell'autenticazione basata sul contatto	280
	Creazione di una pagina di accesso alternativa	281
	Creazione di una pagina Web di accesso	281
	Definizione di un metodo di autenticazione alternativo	283
Capitolo 9	Personalizzazione di Get-Answers	285
	Elenco delle parole non significative per il motore di ricerca	286
	Eccezioni all'elenco delle parole non significative	286
	Parole non significative nuove ed eliminate.	287
	Modifica dell'elenco delle parole non significative.	289
	Elenco e livello di espansione delle parole in una ricerca in modalità concetti	291
	Utilizzo dei dizionari del motore di ricerca	296
	Aggiornamento degli indici dopo la modifica di un dizionario del motore di ricerca.	297

	Impostazione di dizionari personalizzati	297
	expand.wgt e semantic.db	298
	Creazione delle cartelle del dizionario utente	298
	Modifica di expand.wgt	299
	Modifica di semantic.db	300
	Impostazione del motore di ricerca	302
	Riavvio e verifica del motore di ricerca di Get-Answers.	304
	Modifica della password di database nei file di configurazione del motore di ricerca di Get-Answers	305
	Personalizzazione di edit-on Pro	308
	Impostazioni del browser.	309
	Considerazioni sulla sicurezza Java	309
	Personalizzazione del correttore ortografico di edit-on Pro	311
	Traduzioni di caratteri speciali	311
	Traduzioni dei caratteri speciali per integrazioni tra ServiceCenter e Get-Answers	311
	Traduzione di caratteri speciali per integrazioni DDE.	313
Capitolo 10	Workflow di Get-Answers	315
	Definizione dei modelli di workflow.	316
	Creazione di un modello di workflow	317
	Creazione di un modello di workflow da un altro modello	342
	Modifica di un modello di workflow.	343
	Eliminazione di un modello di workflow.	345
	Creazione di un modello di componente	346

Utilizzo di Amministrazione di Workflow	348
Accesso alla funzione Amministrazione	349
Monitoraggio delle istanze di processo	350
Aggiornamento di un'istanza di processo	351
Eliminazione di un'istanza di processo	353
Avvio di una nuova istanza di processo	354
Visualizzazione della coda eventi	355
Amministrazione dei messaggi di lavoro	356
Impostazione dell'elenco richieste	358
Caricamento dei file JavaScript	364
Importazione/esportazione di modelli di workflow	367
Uso dell'elenco delle richieste	370
Accesso a Richieste personali	370
Visualizzazione dei dettagli della richiesta.	372
Avvio di una nuova richiesta	372
Visualizzazione delle richieste scadute	373
Impostazioni di Amministrazione per Workflow	374
Configurazione delle notifiche via e-mail	375
Configurare il collegamento dell'adattatore E-mail	376
Importazione dei modelli di notifica	376
Ricarica dei plug-in.	377
Aggiunta della notifica via e-mail a ciascuna azione di workflow.	377
Aggiunta di indirizzi e-mail per gli utenti	378
Test della notifica via e-mail	379

Capitolo 11	Tipi e visualizzazioni di documenti	381
	Tipi di documento	381
	Visualizzazioni documento	382
	Utilizzo dei tipi di documento per la gestione dei documenti	382
	Aggiunta di una visualizzazione a un tipo di documento.	383
	Aggiunta di un ruolo a una visualizzazione di documento	390
	Aggiunta di un nuovo tipo di documento	392
	Aggiunta di un modulo di immissione e di modifica	393
Capitolo 12	Importazione di dati preesistenti	399
	Conversione di dati preesistenti	400
	Panoramica	401
	Importazioni singole	403
	Tipi di documenti da importare	403
	Documenti creati esternamente	404
	Documenti .xml con metadati	404
	Documenti creati in formato .xml	405
	Creazione di file XML di esportazione	407
	Creazione dei documenti XML	407
	Modifica della dimensione del campo nel database	413
	Aggiunta di campi per l'indicizzazione del motore di ricerca (importazione)	414
	Aggiunta di campi per l'indicizzazione del motore di ricerca	414

Conversione di dati Knowlix	415
Preparazione per la conversione da Knowlix	416
Esecuzione della migrazione da Knowlix	417
Importazione dei dati in Get-Answers.	418
Gestione dei documenti migrati	420
Impostazione delle autorizzazioni	421
Utilizzo dei campi estesi nelle ricerche	422
Estensione del database	422
Creazione di moduli di immissione e di modifica	422
Creazione di visualizzazioni.	426
Rimozione dei tipi di documenti con nomi uguali	427
Aggiornamento di estensioni di schema	427
Uso delle estensioni di schema per l'aggiunta manuale di nuovi campi.	428
Appendice A Risoluzione dei problemi di Get-Answers	431
Risoluzione degli errori.	431
Messaggi di workflow mancanti o duplicati	431
Glossario	437
Indice	445



Informazioni sulla guida

Get-Answers è un'applicazione di gestione delle informazioni basata sul Web che consente di acquisire e memorizzare informazioni in un database e di cercarle quando occorrono. Get-Answers consente di migliorare la qualità e l'accuratezza delle informazioni utilizzate dai dipendenti nello svolgimento delle attività evitando di ricorrere all'Help Desk.

La [Guida per l'amministratore](#) descrive i concetti e fornisce istruzioni passo passo per la configurazione e l'amministrazione di Get-Answers.

Get-Answers si basa sulla piattaforma software Peregrine OAA (Open Application Architecture) che fornisce le funzioni e i comandi comuni ai prodotti Get-Answers, Get-Services e Get-Resources di Peregrine. I prodotti sono eseguiti sulla versione 4.2 della piattaforma Peregrine OAA, che è compresa in questi prodotti e non può essere venduta separatamente.

Destinatari della guida

La [Guida per l'amministratore](#) è stata redatta per gli amministratori di Get-Answers. Per un uso efficace della guida, è necessario che l'utente possieda conoscenze su:

- Processo aziendale relativo all'installazione dei software e proprie responsabilità in tale ambito
- Prodotti Peregrine precedentemente installati
- Architettura del sistema
- Interfaccia utente del sistema operativo

- Configurazione e manutenzione di reti locali (LAN)
- Attività di amministrazione di sistema nel proprio ambiente
- Attività di amministrazione di sistema in relazione ai prodotti back-end associati

Documentazione correlata

Nell'ambito di Get-Answers, è possibile fare riferimento alla seguente documentazione:

- **Note sulla versione di Get-Answers:** fornisce informazioni sulle nuove funzioni, sui problemi risolti e sui problemi noti. Questa documentazione è disponibile in formato cartaceo.
- **Guida all'installazione di Get-Answers:** fornisce informazioni sull'installazione di Get-Answers, della piattaforma Peregrine® OAA (Open Application Architecture), del motore di ricerca di Get-Answers; sulla configurazione del server Web e dei server applicazioni, sulla creazione del database di Get-Answers e sull'inserimento di dati di esempio nel database. Questa documentazione è disponibile in formato cartaceo.
- **Guida per l'utente di Get-Answers:** fornisce informazioni sulle modalità di ricerca nella raccolta di documenti di Get-Answers, sulla gestione dei documenti, sulla creazione di nuovi documenti e la generazione di report. Questo manuale è disponibile sul CD di Get-Answers.
- **Guida introduttiva di Servizi di notifica:** illustra i concetti fondamentali, fornisce istruzioni passo passo e descrive le attività che è possibile svolgere tramite Servizi di notifica. Vengono inoltre fornite informazioni sulla configurazione e amministrazione di Servizi di notifica. Servizi di notifica si integra con le altre applicazioni Peregrine per consentire lo scambio di notifiche di eventi tra gli utenti.

Convenzioni tipografiche

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

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

Elementi speciali

Nella seguente tabella sono riportati gli elementi speciali che aiutano ad individuare le informazioni contenute nella guida:

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

Organizzazione della guida

La Guida per l'amministratore di Get-Answers contiene i seguenti capitoli.

- [Capitolo 1, Panoramica dell'architettura](#) descrive la struttura della piattaforma Peregrine OAA utilizzata da Get-Answers.
- [Capitolo 2, Impostazione di Get-Answers](#) fornisce informazioni sulla gestione degli utenti e delle raccolte di documenti in Get-Answers.
- [Capitolo 3, Utilizzo di Peregrine Portal](#) descrive Peregrine Portal, l'interfaccia a disposizione degli utenti che accedono a Get-Answers.
- [Capitolo 4, Personalizzazione di Peregrine Portal](#) tratta la personalizzazione dell'aspetto di Peregrine Portal.
- [Capitolo 5, Personalizzazione](#) descrive la modalità di impostazione di Get-Answers per consentire agli utenti la modifica dei moduli accessibili nell'applicazione.
- [Capitolo 6, Schemi](#) descrive le definizioni di schema di documento e illustra come queste determinano la mappatura dei dati tra Get-Answers e il database.
- [Capitolo 7, Amministrazione di Get-Answers](#) fornisce una panoramica del componente Amministrazione di Get-Answers.
- [Capitolo 8, Protezione di Get-Answers](#) fornisce informazioni sulla concessione e la protezione degli accessi a Get-Answers.
- [Capitolo 9, Personalizzazione di Get-Answers](#) fornisce informazioni sulla modifica dell'elenco delle parole non significative, sulla creazione di dizionari e sulla personalizzazione del correttore ortografico associato all'editor HTML.
- [Capitolo 10, Workflow di Get-Answers](#) fornisce informazioni generali sui workflow e informazioni dettagliate sui workflow editoriale e triage.
- [Capitolo 12, Importazione di dati preesistenti](#) tratta la conversione dei dati da applicazioni come Tivoli Service Desk o Knowlix in formato Get-Answers.
- [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#) descrive come operare con i tipi e le visualizzazioni di documenti.

Come contattare l'Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione, scaricare la documentazione o pianificare la formazione.

Assistenza Clienti

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

Per contattare l'Assistenza Clienti:

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

Sito Web sulla documentazione

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

Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su Documentation o Release Notes in cima alla pagina.

- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Answers.
- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per la versione richiesta di Get-Answers.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

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

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

Sito Web per i servizi di formazione

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

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

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



1

CAPITOLO

Panoramica dell'architettura

Peregrine Open Application Architecture (OAA) è una piattaforma software che consente l'hosting di una serie di applicazioni Web su una Intranet aziendale. La piattaforma è basata sulla tecnologia Java più recente e comprende servlet Java, autenticazione di accesso JAAS e pagine JSP per la visualizzazione dinamica dei dati nelle pagine Web.

Panoramica di Peregrine OAA

Peregrine OAA è l'architettura alla base di numerosi prodotti Peregrine comprendenti, tra gli altri, la suite Get-It di applicazioni Employee Self-Service.

Applicazione OAA	Descrizione
AssetCenter Web	Applicazione su Web che consente a tutti gli utenti di accedere al database di AssetCenter senza bisogno di installare il client di AssetCenter.
BI Portal	Strumento di reporting basato sul Web che consente di creare ed eseguire query su dati di ServiceCenter 5.1 per la generazione di report e grafici.
Get-Answers	Applicazione di gestione delle informazioni basata sul Web che consente di acquisire e memorizzare informazioni in un database e di cercarle quando occorrono. Get-Answers consente di migliorare la qualità e l'accuratezza delle informazioni utilizzate dai dipendenti nello svolgimento delle attività evitando di ricorrere al Service Desk.

Applicazione OAA	Descrizione
Get-Resources™	Soluzione basata sul Web che si integra con Acquisti di AssetCenter, Parco di AssetCenter o Gestione richieste di ServiceCenter per consentire ai dipendenti di creare richieste di risorse, nonché di semplificare l'iter di approvazione di tali richieste all'interno dell'organizzazione.
Get-Services™	Estensione di ServiceCenter basata sul Web che consente agli utenti di segnalare problemi che si verificano nell'ambiente di lavoro tramite l'apertura di ticket in Get-Services e relativa memorizzazione nel sistema back-end ServiceCenter. Ciò consente agli utenti di visualizzare ticket in Get-Services e ServiceCenter. I componenti includono Service Desk e Gestione modifiche.

Peregrine OAA fornisce un portale Web, Peregrine Portal, dal quale gli utenti possono accedere alle applicazioni Web. Peregrine Portal consente inoltre l'accesso al componente Amministrazione, dal quale vengono monitorati e gestiti tutti gli aspetti di Peregrine OAA.

La base di Peregrine OAA comprende:

Componente	Descrizione
Archway	Servlet Java che elabora le richieste HTTP di un browser, le invia al sistema back-end mediante un adattatore e restituisce dati XML da visualizzare nel browser.
File principali	Peregrine OAA contiene file JSP e XML. Il nucleo è costituito principalmente da classi di utilità Java di basso livello utilizzate dalle applicazioni del portale Web basate sul framework OAA.
Peregrine Portal	Presenta una pagina di accesso e consente di accedere alle applicazioni Web di Peregrine e al componente Amministrazione per la configurazione dell'applicazione.
Skin e fogli di stile	Opzioni che consentono di personalizzare l'aspetto delle pagine Web.

Peregrine OAA comprende una serie di componenti che possono essere utilizzati con le applicazioni Web quando necessario. Tra questi:

Componente	Descrizione
Adattatori	Consentono il collegamento al database del sistema back-end. L'adattatore richiesto dalla propria applicazione Web viene installato durante la procedura di installazione.
Persistenza OAA (solo Get-Answers)	Fornisce un database per uso generico utilizzato da alcune applicazioni Web di Peregrine. La persistenza OAA fornisce la persistenza di dati a un database.
Workflow OAA (solo Get-Answers)	Abilita le funzionalità di workflow utilizzate da alcune applicazioni Web di Peregrine OAA.
Servizi di notifica (solo Get-Answers)	Servizio centralizzato per l'invio e la ricezione di notifiche mediante diversi dispositivi di comunicazione; viene inoltre utilizzato per monitorare lo stato di tali notifiche.

La documentazione relativa ai Servizi di notifica viene fornita separatamente con le applicazioni Web che utilizzano questa funzionalità.

Adattatori

L'adattatore KMAadapter recupera mediante chiamate API (Application Programming Interface) un elenco di risultati dal motore di ricerca. Le chiamate API sono documentate nel kit per sviluppatori di software Convera RetrievalWare SDK.

Per ogni documento di Get-Answers, il motore di ricerca RetrievalWare utilizza un file flat di dati contenente le parole indicizzabili associate. Il file flat contiene inoltre le categorie di documenti superiori e il team proprietario associati al documento. RetrievalWare legge questi dati dal database utilizzando una propria connessione indipendente rispetto a Get-Answers o bizdoc e ogni 5 minuti controlla se sono state apportate modifiche alle informazioni dei documenti. I campi del documento vengono indicizzati da RetrievalWare in base ai file di configurazione KML i b di Get-Answers.

Il programma di ricerca sul Web (Spider) non è associato ad alcun database relazionale. I campi, quali titolo e prima riga, dei documenti oggetto di ricerca sono indicizzati da RetrievalWare in base ai file di configurazione KMSpider di Get-Answers.

Bizdoc

L'adattatore bizdoc rome è parte integrante del codice di base OAA. KMAdapter utilizza l'adattatore bizdoc rome per autenticare l'utente al momento dell'accesso e determinare le autorizzazioni dello stesso relativamente a una categoria o a un team proprietario di documento.

L'applicazione Web Get-Answers utilizza inoltre l'adattatore bizdoc rome per inserire, aggiornare ed eliminare campi di tabelle nel database relazionale.

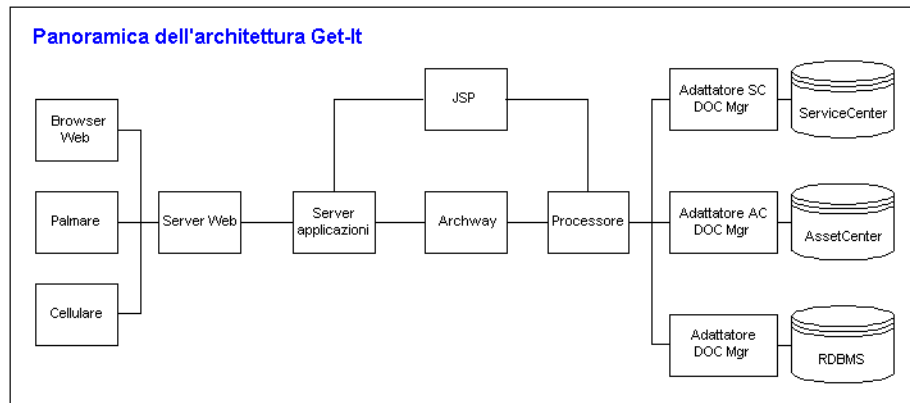
Architettura di Peregrine OAA

Le applicazioni e interfacce di Peregrine OAA utilizzano elementi basati sul Web tra cui:

HTTP	Protocollo semplice e ampiamente supportato per l'invio di richieste da un client a un server. Varianti come l'HTTPS offrono anche funzioni di protezione.
XML	Acronimo di "Extensible Markup Language". Metalinguaggio di documentazione che consente la formattazione di dati che potranno poi essere visualizzati mediante un browser Web. A differenza dell'HTML, i tag XML possono essere liberamente creati e definiti dall'utente.
Server Web commerciali	I servizi forniti dall'architettura Archway possono essere erogati da qualunque server Web commerciale, inclusi IIS e Apache.
Server applicazioni	Peregrine OAA supporta Apache Tomcat, WebSphere e WebLogic.
Client comuni	Le applicazioni possono essere distribuite mediante browser Web (ad esempio, IE, Netscape e Mozilla), dispositivi palmari (Palm Pilot) o telefoni cellulari (mediante HDML).

Il server applicazioni elabora i dati (pagine JSP, XML e così via) ricevuti dal database o dal client configurato per l'utilizzo delle applicazioni Web di Peregrine Systems. Il server Web converte i dati in un formato (HTML) visualizzabile in un browser Web.

Il seguente schema illustra l'architettura:



Il componente Archway riceve le richieste HTTP dai client, le invia al server appropriato e restituisce dati o documenti. Le richieste supportate da Archway possono variare, ma consistono principalmente in query, aggiornamenti di dati o eventi di sistema.

Ad esempio, un client può connettersi ad Archway e richiedere l'esecuzione di una query sul database per la ricerca di un elenco di ticket di problema. Un altro client può connettersi ad Archway e fornire una nuova richiesta di acquisto da inserire nel database.

Tutte le richieste e le risposte sono in formato XML come il ticket di problema riportato di seguito.

```

<problem>
  <number> PM5670 </number>
  <contact> Joe Smith </contact>
  <description> Carta esaurita nella stampante </description>
</problem>
  
```

I client che interagiscono con Archway possono eseguire qualunque operazione con il codice XML restituito come risposta. Molto spesso, il client che inoltra la richiesta è un'interfaccia utente, ad esempio un browser Web. Un client di questo tipo è in grado di visualizzare i documenti XML restituiti da Archway. Tuttavia, per una maggiore utilità, i documenti XML vengono spesso visualizzati all'interno di una pagina in formato HTML. Questa operazione viene eseguita mediante Java Server Pages (JSP).

JSP fornisce una sintassi per la creazione di pagine HTML; questa sintassi viene pre-elaborata dal server Web prima dell'invio al browser. Durante questa elaborazione, i dati XML ottenuti da Archway vengono uniti nella pagina HTML.

L'architettura Archway comprende un supporto speciale per la generazione automatica delle pagine HTML e JSP che costituiscono un'applicazione Web.

Scalabilità OAA

È possibile assicurare l'efficace funzionamento delle applicazioni OAA man mano che cresce il numero di utenti nell'organizzazione. Per informazioni dettagliate, consultare la [Guide to OAA architecture and optimization](#) (in lingua inglese), scaricabile in formato PDF dalla sezione Employee Self Service di Product News all'indirizzo <http://support.peregrine.com/support/Get-Answers>.

Architettura Archway interna

L'architettura Archway è implementata come servlet Java. La servlet Java è un'applicazione eseguita da un server Web che elabora richieste HTTP da browser Web client e le invia a un database mediante un adattatore. La servlet recupera quindi dal database le informazioni richieste e le restituisce al client. Archway richiede un ambiente Java e un server Web.

Ogni richiesta viene interpretata per stabilire la sua destinazione. Archway è in grado di comunicare con una serie di sistemi back-end, tra cui i prodotti AssetCenter o ServiceCenter di Peregrine.

Le richieste possono essere gestite in uno dei tre seguenti modi:

- Le richieste possono essere inviate direttamente a un adattatore che comunica con il server back-end. Ad esempio, una richiesta di query sui ticket aperti può essere inoltrata a un adattatore in grado di comunicare con ServiceCenter.
- Le richieste possono essere inviate a un interprete di script presente su Archway. Ciò consente di definire i servizi specifici per l'applicazione. All'interno di uno script, è possibile richiamare Archway per accedere al sistema back-end con operazioni di database ed eventi.

- Infine, le richieste possono essere inviate a un componente denominato Document Manager. Questo componente fornisce servizi automatizzati per combinare documenti logici.

Archway comunica con i sistemi back-end con l'ausilio di appositi adattatori che supportano un set predefinito di interfacce per eseguire connessioni, operazioni di database, eventi e autenticazioni. Tutti gli adattatori utilizzano DLL per comunicare con ciascuna applicazione.

I messaggi possono essere inviati a un interprete di script presente su Archway. L'interprete supporta ECMAScript, uno standard europeo basato sul linguaggio Core JavaScript utilizzato da Netscape (JavaScript) e Microsoft Internet Explorer (JScript).

I messaggi possono essere inviati al componente Document Manager. Questo componente legge le particolari definizioni di schema che descrivono i documenti delle applicazioni in base a entità logiche quali richieste di acquisto, ticket di problema o cataloghi di prodotti. L'interprete di script utilizza questi schemi per generare automaticamente operazioni di database per l'esecuzione di query, inserimenti o aggiornamenti su tali documenti.

Richieste Archway

Archway supporta una serie di richieste, tutte basate su due tecnologie principali: HTTP e XML. Il protocollo HTTP definisce una modalità semplice per la richiesta di dati a un server da parte di client. Le richieste sono stateless (prive di stato) e la connessione client/server viene mantenuta solo per la durata della richiesta. Tutto ciò porta diversi vantaggi ad Archway, inclusa la capacità di supportare un elevato numero di richieste con l'ausilio di qualunque server Web commerciale attualmente disponibile.

Un altro importante vantaggio è costituito dal fatto che qualunque sistema in grado di eseguire richieste HTTP può comunicare con Archway. Ciò, ovviamente, comprende i browser Web. Inoltre, tutti i moderni ambienti di programmazione supportano l'HTTP. Ciò rende estremamente semplice la scrittura di nuovi adattatori per la comunicazione con i server Peregrine senza la necessità di apposite API.

Document Manager

Archway utilizza il linguaggio XML per lo scambio di dati e documenti tra client e sistemi back-end supportati. I dati XML restituiti da Archway fondamentalemente sono il risultato di query eseguite su uno o più sistemi. Le query possono essere eseguite da una richiesta URL diretta, oppure indirettamente, all'interno di una funzione ECMAScript.

Le query semplici possono solo restituire set di record di dati. I client, tuttavia, richiedono più spesso lo scambio di documenti. Un documento è un'entità logica costituita da diversi dati provenienti da vari database fisici di origine.

Document Manager utilizza degli schemi per stabilire gli elementi XML da utilizzare e i dati che tali elementi devono contenere. I dati utilizzati da Document Manager dipendono dal sistema back-end in uso.



2 Impostazione di Get-Answers

CAPITOLO

Get-Answers rappresenta un ottimo strumento di gestione a livello aziendale della memorizzazione e dell'accesso ai documenti sui più svariati argomenti. L'applicazione crea una struttura nella quale l'amministratore assegna agli utenti ruoli e abilitazioni per l'accesso a tali informazioni. Prima di utilizzare Get-Answers, è necessario impostare utenti e ruoli nel sistema. Questo capitolo descrive come configurare Get-Answers in modo da sfruttarne il vasto insieme di funzioni.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- [Utenti e ruoli a pagina 29](#)
- [Categorie e team proprietari di documenti a pagina 50](#)
- [Gestione di categorie e team proprietari di documenti a pagina 52](#)
- [Configurazione dei file spider \(programma di ricerca sul Web\) a pagina 67](#)
- [Integrazione di Get-Answers con ServiceCenter a pagina 91](#)
- [Utilizzo di Crystal Reports con Get-Answers a pagina 111](#)

Utenti e ruoli

Utenti, ruoli e abilitazioni operano in modo sinergico per agevolare il lavoro dei dipendenti. Gli utenti sono le persone che utilizzano Get-Answers. I ruoli sono le mansioni svolte dagli utenti quando operano in Get-Answers. Le abilitazioni sono i privilegi o le autorizzazioni di cui gli utenti dispongono per lavorare in Get-Answers. Questa sezione descrive in dettaglio utenti, ruoli e abilitazioni. La sezione [Gestione di categorie e team proprietari di documenti a pagina 52](#) descrive come impostare e aggiornare utenti, ruoli e abilitazioni.

Utenti

Esistono tre tipi di utenti: utenti Amministratore (Admin), utenti Anonimo e utenti standard.

Utenti Amministratore e Anonimo

Questa sezione, oltre a descrivere le caratteristiche degli utenti Amministratore e Anonimo, spiega come aggiungere una password per questi utenti al primo avvio di Get-Answers. Gli utenti Amministratore e Anonimo svolgono tutte le funzioni di amministrazione per Get-Answers.

Utenti Amministratore

Esistono due tipi di utente Amministratore: il primo è l'utente amministratore di OAA denominato System, che dispone dei privilegi necessari per configurare Get-Answers.

Il secondo è l'utente amministratore denominato Admin, che viene utilizzato dagli adattatori di Get-Answers per autenticare gli utenti rispetto al database. L'accesso al database dell'utente Admin viene trasferito ad ogni accesso di un utente per consentire al sistema di eseguire l'autenticazione rispetto al database. L'utente amministratore può effettuare delle modifiche per gli utenti nel database. Ad esempio, la maggior parte degli utenti non è autorizzata ad apportare alcun tipo di modifica nel database tramite Get-Answers. Se un utente intende modificare la propria password, il sistema deve trasferire questa informazione al database. L'utente Admin può intervenire sulle informazioni presenti nel database e modificarle per conto dell'utente.

La prima procedura a [pagina 31](#) illustra come aggiungere una password per l'utente amministratore di OAA, la seconda procedura a [pagina 32](#) spiega come effettuare la stessa operazione per l'utente amministratore che interagisce con il database.

Utente Anonimo

Le funzioni di polling degli script utilizzate dal componente Workflow di Get-Answers richiedono delle autorizzazioni. L'utente Anonimo fornisce tali autorizzazioni.

Importante: Per motivi di sicurezza, al primo avvio di Get-Answers è necessario modificare la password per ciascun utente amministratore.

Impostazione delle password di manutenzione del sistema

Questa sezione descrive come modificare la password dell'amministratore per la manutenzione del sistema.

Per modificare la password utente per la manutenzione del sistema:

- 1 Accedere a Get-Answers tramite la pagina `admin.jsp`.

Ad esempio, specificare `http://<nomeserver>/oaa/admin.jsp`, dove `<nomeserver>` è il nome del server di Get-Answers.

Nota: Questo esempio presuppone l'utilizzo della porta predefinita 80. In caso contrario, sarà necessario specificare il numero della porta: ad esempio, `<nomeserver>:8085`.

- Immettere **System** nel campo Nome utente.
- Lasciare il campo Password vuoto.

- 2 Fare clic su **Accedi alla manutenzione del sistema**.

Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

- 3 Nel riquadro sinistro, fare clic su **Impostazioni**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazioni di Amministrazione.

- 4 In **Password di manutenzione del sistema**, immettere una password.

- 5 Scorrere fino alla fine della pagina e fare clic su **Salva**.

Nella parte superiore della pagina verrà visualizzato un messaggio di conferma che le modifiche sono state salvate.

Nota: Le modifiche diventano effettive solo dopo aver riavviato il server facendo clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

- 6 Nel riquadro sinistro, fare clic su **Pannello di controllo**.
- 7 Fare clic su **Riavvia Peregrine Portal** nella parte inferiore della pagina.

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

Impostazione delle password di amministrazione

Questa sezione descrive come modificare la password per l'utente amministratore e amministrazione (utenti anonimi) che interagiscono con il database.

Per aggiungere una password per gli utenti amministratore e anonimo:

- 1 Accedere a Get-Answers tramite la pagina login.jsp. Ad esempio, specificare `http://<nomeserver>/oaa/login.jsp`, dove <nomeserver> è il nome del server di Get-Answers.

- Nel campo Nome utente digitare **Admin**.
- Lasciare il campo Password vuoto.

- 2 Fare clic su **Accedi**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Persone**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca Persona.

- 4 Nel campo Nome di accesso della pagina Ricerca Persona, digitare **Admin**.
- 5 Fare clic su **Cerca**.

Nota: Se per prima viene visualizzata la pagina Risultati ricerca Persona, selezionare Admin nell'elenco. Procedere al passaggio 6 della procedura senza effettuare la ricerca.

- 6 Nella pagina Risultati ricerca Persona, fare clic sul collegamento **Admin**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Persona.

- 7 Nel campo **Password di accesso**, digitare una password per Admin.
- 8 Fare clic su **Invia modifiche**.

Verrà visualizzata la pagina Risultati ricerca Persona con un messaggio di conferma nella parte superiore della pagina.
- 9 Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.
- 10 Nel riquadro sinistro, fare clic su **Impostazioni**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazioni di Amministrazione.
- 11 Fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 12 Nel campo Password amministratore, immettere la stessa password utilizzata nel passaggio 7.
- 13 Se il valore nel campo Nome accesso anonimo è "admin" o "Admin", nel campo Password utente anonimo immettere la stessa password utilizzata nel passaggio 7.
- 14 Scorrere fino alla fine della pagina e fare clic su **Salva**.
- 15 Fare clic sulla scheda **rome**.
- 16 Nel campo Password amministratore, immettere la stessa password utilizzata nel passaggio 7.
- 17 Se il valore nel campo Nome utente anonimo è "admin" o "Admin", nel campo Password utente anonimo immettere la stessa password utilizzata nel passaggio 7.
- 18 Scorrere fino alla fine della pagina e fare clic su **Salva**.

19 Verrà visualizzato il Pannello di controllo. Fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Nota: Le modifiche diventano effettive solo dopo aver riavviato il server facendo clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Importante: La procedura dal [passaggio 9](#) al [passaggio 19](#) deve essere ripetuta quando si modifica la password dell'amministratore nel database tramite la scheda Persone o al momento dell'accesso dell'utente amministratore. Verificare che le password dell'utente "admin" o "Admin" della scheda Get-Answers siano identiche alle password immesse nella scheda rome per l'utente "admin" o "Admin".

Utenti standard

Un utente standard è un utente che non dispone dei privilegi di amministratore di OAA. Questi utenti accedono mediante la pagina `http://<nomeserver>/oaa/login.jsp`, dove `<nomeserver>` è il server di Get-Answers.

Dopo aver creato un account Amministratore e aver utilizzato tale account per impostare i ruoli, l'amministratore del sistema può iniziare ad aggiungere utenti standard al sistema.

Ruoli

I ruoli raggruppano gli utenti sulla base delle abilitazioni e responsabilità. Ad esempio, il ruolo Editor concede a tutti gli utenti associati a tale ruolo l'autorizzazione per leggere, creare o aggiornare documenti appartenenti a uno specifico team proprietario. Ciascun utente del sistema appartiene al ruolo Predefinito. Oltre a Predefinito, Get-Answers comprende i seguenti ruoli preconfigurati: Proprietario, Editor, Revisore e Lettore.

Di norma i ruoli consentono di eseguire le seguenti funzioni:

- Assegnare le mansioni ai team di documentazione.
- Gestire l'accesso alle categorie di documenti.
- Gestire l'invio di documenti alle categorie.
- Gestire l'accesso a campi di documenti collegando la visualizzazione dei documenti a ruoli.

Ad un singolo utente è possibile assegnare più ruoli. Inoltre, le autorizzazioni per l'accesso al sistema possono essere assegnate a singoli utenti, a ruoli o a entrambi.

Per ulteriori informazioni, consultare le sezioni [Team proprietari di documento a pagina 50](#) e [Gestione di categorie e team proprietari di documenti a pagina 52](#).

Parametri di abilitazione

Questa sezione descrive la funzione dei parametri di abilitazione nel controllo della visualizzazione delle voci di menu. Presenta inoltre alcuni esempi di stringhe di parametri di abilitazione per i ruoli.

Nota: Il parametro di abilitazione `Roles.ga_admin` dell'amministratore Get-Answers differisce da quello di cui dispone l'amministratore di sistema.

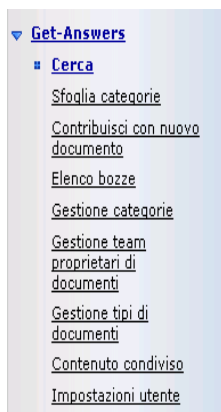
Voce di menu

I parametri di abilitazione predefiniti per le voci di menu della scheda Get-Answers sono i seguenti:

Voce di menu	Parametro di abilitazione	Ruolo
Get-Answers	<code>ga.document.read</code>	Amministratore, Proprietario, Editor, Revisore, Lettore, Proponente, Membro
Cerca	<code>ga.document.read</code>	Amministratore, Proprietario, Editor, Revisore, Lettore, Proponente, Membro
Sfoggia categorie	<code>ga.document.read</code>	Amministratore, Proprietario, Editor, Revisore, Lettore, Proponente, Membro
Contribuisci con nuovo documento	<code>ga.document.new</code>	Proprietario, Editor, Revisore e Lettore
Elenco bozze	<code>ga.document.new</code> <code>Roles.ga_admin</code>	Proprietario, Editor, Revisore e Lettore

Voce di menu	Parametro di abilitazione	Ruolo
Documenti ritirati	Roles.ga._admin	Nome utente amministratore (selezione della casella Amministratore Get-Answers nel modulo Impostazione abilitazioni di protezione)
Gestione categorie	ga.domain.manage	Proprietario (ga.domain.create per creare nuove categorie; Proprietario)
Gestione team proprietari di documenti	ga.docteam.manage ga.docteam.create	Amministratore, Proprietario per creare nuovi team;
Gestione tipi di documenti	ga.manage.doctype	Proprietario
Contenuto condiviso	ga.document.own	Proprietario, Editor
Importa documenti	Roles.ga._admin	Nome utente amministratore (selezione della casella Amministratore Get-Answers nel modulo Impostazione abilitazioni di protezione)
Impostazioni utente	ga.document.read	Amministratore, Proprietario, Editor, Revisore, Lettore, Proponente, Membro
Riconcilia documenti collegati	Roles.ga._admin	(selezione della casella Amministratore Get-Answers nel modulo Impostazione abilitazioni di protezione)

La schermata seguente mostra le voci di menu gestite dai relativi parametri di abilitazione per la scheda Get-Answers.



Il codice seguente riguarda le voci del menu Report.

Voce di menu	Parametro di abilitazione	Ruolo
Report	Roles.ga_rptview	Nome utente amministratore
Documenti	Roles.ga_rptview	Nome utente amministratore
Feedback documento	Roles.ga_rptview	Nome utente amministratore
Cronologia utilizzi	Roles.ga_rptview	Nome utente amministratore
Cronologia ricerche	Roles.ga_rptview	Nome utente amministratore
Attività team di documentazione	Roles.ga_rptview	Nome utente amministratore

Il codice seguente riguarda le voci di menu della scheda Workflow.

Voce di menu	Parametro di abilitazione	Ruolo
Workflow	oaa.workflow.user	Amministratore, Proprietario, Editor, Revisore, Lettore
Messaggi personali	oaa.workflow.user	Amministratore, Proprietario, Editor, Revisore, Lettore
Richieste personali, pagina	oaa.workflow.request	nessuno
Progettazione modelli	oaa.workflow.designer	Amministratore
Amministrazione	oaa.workflow.admin	Amministratore

Stringhe di parametri di abilitazione per utente e ruolo

Stringhe di parametri di abilitazione dell'utente amministratore aggiunte da Get-Answers alle stringhe di parametri di abilitazione *preconfigurate*:

```
Roles.ga_rptview;Roles.ga_admin;oaa.ns.admin;oaa.ns.gui;
oaa.ns.preferences;
oaa.ns.send;oaa.ns.view;oaa.workflow.user;
oaa.workflow.designer;oaa.workflow.admin;
oaa.workflow.processeditor
```

Stringhe di parametri di abilitazione per il ruolo Proprietario:

```
ga.user.process;ga.document.read;ga.document.new;
ga.document.edit;ga.document.own;ga.doctype.manage;
ga.domain.manage;
ga.domain.create;ga.domain.delete;oaa.workflow.user;
ga.manage.doctype
```

Stringhe di parametri di abilitazione per il ruolo Editor:

```
ga.user.process;ga.document.read;ga.document.new;
ga.document.edit;
oaa.workflow.user
```

Stringhe di parametri di abilitazione per il ruolo Revisore:

```
ga.user.process;ga.document.read;oa.workflow.user
```

Stringhe di parametri di abilitazione per il ruolo Lettore:

```
ga.user.process;ga.document.read;oa.workflow.user
```

Stringhe di parametri di abilitazione per il ruolo Proponente:

```
ga.document.read;ga.document.new
```

Stringhe di parametri di abilitazione per il ruolo Membro:

```
ga.document.read
```

Nella scheda Persone, la pagina Dettagli Persona presenta due caselle di controllo di Get-Answers accanto ad Impostazione abilitazioni di protezione, corrispondenti ai seguenti parametri di abilitazione:

Amministratore Get-Answers:

```
ga.docteam.admin;ga.docteam.create;ga.docteam.manage;  
ga.docteam.own;  
ga.docteam.delete;ga.document.read;ga.documents.submit_batch;  
ga.manage.doctype
```

Report Get-Answers:

```
Roles.ga_rptview
```

Pulsanti

I parametri di abilitazione determinano inoltre i pulsanti visualizzati in una pagina. Ad esempio, `ga.document.own` è l'autorizzazione necessaria per visualizzare i pulsanti Modifica, Trasferisci e Ritira nella finestra Gestione della schermata documento.

The screenshot shows a window titled "Personalizza pagina" with the following content:

Collegamento diretto a questo documento: `http://localhost/oa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_basicSearch.do%3FdirectUrl%3Dtrue%26id%3D1393%26format%3Dnative`

Entry Form

Titolo:	SC 5.0 Introduction	Autore:	Admin, System
	This is an external pdf doc, written in French.	Stato editoriale:	Published
Riepilogo:		Tipo di documento:	External
		Team proprietario di documento:	Peregrine Get-Answers
Data creazione:	02/12/04		
Data di scadenza:	02/12/05		
Data ultima modifica documento:	02/12/04		

Azioni

Visualizza feedback Modifica Trasferisci Ritira Chiudi

`ga.document.own` è l'autorizzazione necessaria per visualizzare questi pulsanti.

Gestione dei ruoli

I privilegi di amministratore consentono di creare, modificare ed eliminare gruppi di utenti assegnando loro dei ruoli. Sebbene sia possibile personalizzare il modulo Dettagli Ruoli funzionali per aggiungere ruoli secondari a ruoli già esistenti, Get-Answers ignora i ruoli appartenenti ad altri ruoli. Utilizzare quindi un solo livello di ruoli. Sono preconfigurati i ruoli Proponente, Membro, Proprietario, Editor, Revisore e Lettore.

Costituiscono un ruolo funzionale un insieme di persone raggruppabili in base a qualifiche professionali, reparto o attività funzionali svolte. Ad una singola persona è possibile associare un numero illimitato di ruoli. In Get-Answers, le autorizzazioni per Proprietario, Editor, Revisore o Lettore di un team proprietario di documento sono associate a una singola persona o a un ruolo funzionale (un gruppo di persone) tramite la voce di menu Gestione team proprietari di documenti. Le autorizzazioni per Proponente e Membro per una categoria di documenti pubblicati sono associate a una singola persona o a un ruolo funzionale tramite la voce di menu Gestione categorie.

Get-Answers non prevede ruoli di protezione. I ruoli di protezione sono ruoli a cui viene associato un filtro di protezione al momento della creazione che limita l'accesso utente ai dati in base alle regole aziendali definite nell'entità di ruolo.

Aggiunta di ruoli

L'amministratore aggiunge un ruolo per associare ad esso degli utenti e gestire l'accesso ai documenti nel sistema.

Per aggiungere un ruolo:

- 1 Fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Nel menu Impostazione, fare clic sul collegamento **Ruoli funzionali**.
- 3 Per creare un nuovo ruolo, fare clic su **Nuovo**.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Ruolo.

The screenshot shows a web application interface for creating a role. The top navigation bar includes tabs for 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Approvvigionamento', 'Get-Answers', 'Persone', 'Richiesta', 'Service Desk', and 'Workflow'. The 'Persone' tab is active. A left-hand navigation menu is expanded to show 'Impostazione' with sub-items: 'Elenchi', 'Categorie entità', 'Ruoli funzionali' (highlighted), 'Ruoli di protezione', and 'Filtri di protezione'. The main content area is titled 'Creazione Ruolo' and contains the instruction: 'Immettere le informazioni richieste e fare clic sul pulsante di invio.' Below this are two text input fields: 'Nome:' and 'Descrizione:'. At the bottom of the form are two buttons: 'Invia' and 'Annulla'. A 'portal Peregrine' watermark is visible in the bottom left corner of the screenshot.

- 4 Immettere un nome per il ruolo.
- 5 Immettere una descrizione per il ruolo.
- 6 Al termine, fare clic su **Invia**.

Modifica di ruoli

Una volta creato un ruolo, l'amministratore può modificarne il nome o la descrizione.

Per modificare un ruolo:

- 1 Fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Nel menu Impostazione, fare clic sul collegamento **Ruoli funzionali**.
- 3 Immettere il nome e la descrizione del ruolo quindi fare clic su **Cerca**.

Nota: Per visualizzare l'elenco di tutti i ruoli, fare clic su **Visualizza tutti** senza immettere il nome di un ruolo.

Verrà visualizzata la finestra Risultati ricerca Ruolo.

- 4 Selezionare il ruolo da modificare.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Ruolo.

- 5 Nella pagina Dettagli Ruolo, apportare le modifiche desiderate e fare clic su **Invia modifiche**.

Nella parte superiore della pagina Risultati ricerca Ruolo verrà visualizzato un messaggio di conferma.

Eliminazione di ruoli

L'amministratore può eliminare ruoli dal sistema quando non sono più necessari; prima di eliminare un ruolo, accertarsi che gli utenti ad esso associati non debbano più accedere ai documenti nel sistema oppure possano accedervi per altre vie. Prima di eliminare un ruolo è inoltre necessario verificare che tutti i team di documentazione dispongano di almeno un ruolo Proprietario anche una volta eseguita l'eliminazione.

Per eliminare un ruolo:

- 1 Fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Nel menu Impostazione, fare clic sul collegamento **Ruoli funzionali**.

- 3 Immettere il nome e la descrizione del ruolo quindi fare clic su **Cerca**.

Nota: Per visualizzare l'elenco di tutti i ruoli, fare clic su **Visualizza tutti** senza immettere il nome di un ruolo.

Verrà visualizzata la finestra Risultati ricerca Ruolo.

- 4 Selezionare il ruolo da eliminare.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Ruolo.

- 5 Nella pagina Dettagli Ruolo, fare clic su **Elimina** per rimuovere il ruolo.

- 6 Fare clic su **OK** nella finestra di conferma dell'eliminazione.

Nella parte superiore della pagina Risultati ricerca Ruolo verrà visualizzato un messaggio di conferma.

Gestione di utenti e ruoli

Un amministratore dispone delle autorizzazioni per aggiungere, modificare ed eliminare utenti da Get-Answers. Ad uno stesso ruolo è possibile assegnare un numero illimitato di utenti. L'amministratore, inoltre, assegna ai ruoli e/o ai team proprietari di documento le autorizzazioni relative alle categorie.

Personalizzazione della pagina Creazione Persona

La pagina predefinita Creazione Persona in Peregrine Portal non contiene alcun collegamento per l'aggiunta di ruoli per un utente. Per impostare un collegamento, usare questa procedura.

Nota: Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione, vedere il [Capitolo 5, Personalizzazione](#).

Per aggiungere un collegamento per l'aggiunta di ruoli a un utente:

- 1 In Peregrine Portal, fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Nella pagina Ricerca Persona, fare clic su **Nuovo**.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Persona.

- 3 Nella pagina Creazione Persona, fare clic sull'icona Personalizza pagina (chiave inglese).

Verrà visualizzata la finestra di personalizzazione.

- 4 Nella finestra Personalizzazione dettagli documento, selezionare **Ruoli** dall'elenco Campi disponibili.

Selezionare i campi da visualizzare quando si crea un nuovo documento **Persona**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento

Campi disponibili

- Nome di accesso
- Nome risorsa
- Note
- Organizzazione
- Organizzazione proprietaria
- Organizzazioni
- Prenotabile
- Protezione persona
- Regione proprietaria
- Risorse
- Ruoli

Configurazione corrente

- Creazione \$\$IDS(Resource,Resource_Person_L
- Cognome
- Nome
- Nome di accesso
- Protezione persona
- Ruoli

Opzioni modulo

Titolo: \$\$IDS(studio,explorerTitleCreate,\$\$IDS(Resource,Resource_Per

Istruzioni: \$\$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,\$\$IDS(Resource,Resource_Person_Label))

Opzioni Explorer

Crea: Per impostazione predefinita, si apre direttamente la schermata di creazione.

Ignora ricerca: La pagina di ricerca viene ignorata e viene eseguita una query predefinita.

Dettagli singolo elemento: Se la ricerca trova un solo elemento, si apre direttamente la pagina dei dettagli.

Riepilogo: Mostra una pagina di riepilogo per il documento.

Limita le operazioni ai seguenti ruoli:

Creazione documento:

Eliminazione documento:

Aggiornamento documento:

Ripristina configurazione predefinita Salva

Fare clic su
Aggiungi
elemento

Selezionare
Ruoli

- 5 Fare clic sull'icona **Aggiungi elemento** (segno più).

La voce **Ruoli** verrà visualizzata nell'elenco Configurazione corrente.

- 6 Nella colonna Configurazione corrente, usare le icone (frecche) di spostamento verso l'alto o il basso per selezionare la posizione di **Ruoli** nella pagina Creazione Persona.
- 7 Fare clic su **Salva**.

Aggiunta di utenti

Per aggiungere un utente al sistema, assegnare all'utente un ID e una password di accesso e un ruolo nel sistema. Il ruolo dell'utente determina il livello di accesso concesso all'utente nel sistema.

Nota: Per poter assegnare a un utente un ruolo diverso dal ruolo Predefinito assegnato automaticamente, è necessario personalizzare la pagina Dettagli Persona creando un collegamento Aggiungi.

Per aggiungere un utente:

- 1 In Peregrine Portal, fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Nella pagina Ricerca Persona, fare clic su **Nuovo** per aggiungere un nuovo utente.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Persona.

Utente : suser
Evolve Wisely™

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

Creazione Persona

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

Creazione Persona

Cognome:

Nome:

Nome di accesso:

Password di accesso:

Account disattivato:

Nessuna scadenza password:

Modifica password all'accesso successivo:

- 3 Immettere **Cognome** e **Nome** per l'utente.
- 4 Immettere **Nome di accesso** e **Password di accesso** per l'utente.

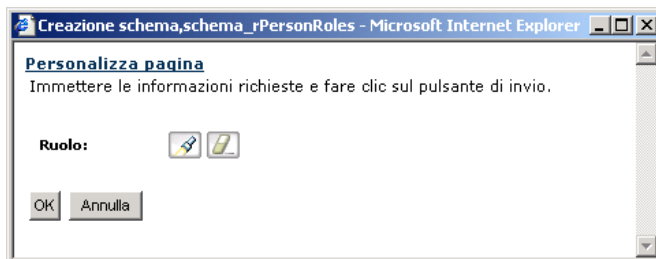
- 5 Selezionare la casella di controllo **Account disattivato** se si desidera disabilitare l'accesso per il nuovo utente.
- 6 Selezionare la casella di controllo **Nessuna scadenza password** se si desidera configurare per questo account una password di accesso non soggetta a scadenza.
- 7 Selezionare **Modifica password all'accesso successivo** se si desidera che l'utente crei una nuova password all'accesso successivo.
- 8 Fare clic su **Invia**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Persona.

The screenshot shows the 'Dettagli Persona' page in the Peregrine portal. The page is titled 'Dettagli Persona' and shows a navigation menu on the left with options like 'Persone', 'Cerca', 'Impostazione', 'Elenchi', 'Categorie entità', 'Ruoli funzionali', 'Ruoli di protezione', and 'Filtri di protezione'. The main content area is titled 'Nuovo documento creato: 77463' and 'Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora solare costa occidentale USA.' The 'Dettagli documento' section includes fields for 'Cognome: Smith', 'Nome di accesso: jSmith', and 'Nome: Joseph'. The 'Protezione' section has checkboxes for 'Account disattivato', 'Account bloccato', 'Nessuna scadenza password' (checked), and 'Modifica password all'accesso successivo'. The 'Data di scadenza password' is set to '1 set 2005 11 : 05'. The 'Ruoli' section shows a table with columns 'Ruoli', 'Aggiungi', 'Nome', and 'Descrizione'. The 'Predefinito' role is listed with a 'Rimuovi' checkbox. The 'Azioni' section includes a link 'Impostazione abilitazioni di protezione' and buttons for 'Invia modifiche', 'Elimina', 'Nuovo', and 'Torna all'elenco'.

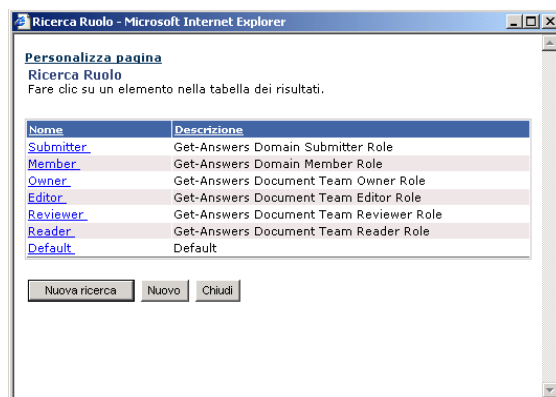
- 9 Nella pagina Dettagli Persona è possibile aggiornare tutte le informazioni relative all'utente in questione nelle sezioni Dettagli documento o Protezione.
- 10 È necessario assegnare almeno un ruolo a ciascun utente. Nella versione preconfigurata il ruolo Predefinito è assegnato automaticamente dal sistema. Selezionare la casella di controllo **Rimuovi** per eliminare questo ruolo dal profilo dell'utente, se necessario.

- 11 Fare clic su **Aggiungi** nella sezione Ruoli per aprire una finestra di ricerca con cui individuare la presenza di altre definizioni di ruoli nel sistema.



- 12 Fare clic sull'icona di ricerca.

Verrà visualizzata la finestra Ricerca Ruolo con l'elenco dei ruoli definiti nel sistema.



Nota: Non selezionare il ruolo Proponente, Membro, Proprietario, Editor, Lettore o Revisore in questa schermata. Questi ruoli Get-Answers sono assegnati tramite le funzioni Gestione categorie e Gestione team proprietari di documenti descritte in [Gestione di categorie e team proprietari di documenti](#) a pagina 52.

- 13 Selezionare un ruolo; quindi fare clic su **OK** per chiudere la finestra Ricerca Ruolo.

Nella pagina Dettagli Persona sarà visualizzato il ruolo selezionato.

- 14 Nella sezione Ruoli è inoltre possibile rimuovere un ruolo per l'utente selezionando la corrispondente casella di controllo in elenco.
- 15 Per aggiungere o modificare le abilitazioni di protezione assegnate all'utente, fare clic sul collegamento **Impostazione abilitazioni di protezione**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazione abilitazioni di protezione.

Effettuare una selezione dall'elenco degli elementi di protezione disponibili.

Selezione	Abilitazione	Descrizione
<input type="checkbox"/>	Gestione delle risorse	Gestione risorse
<input type="checkbox"/>	Impostazione risorse	Gestione dei dettagli di impostazione delle risorse
<input type="checkbox"/>	Persone	Gestione delle persone
<input type="checkbox"/>	Organizzazioni	Gestione delle organizzazioni
<input type="checkbox"/>	Assegnazione ruolo	Assegnazione dei ruoli alle persone
<input type="checkbox"/>	Impostazione persone	Gestione dei dettagli di impostazione delle persone
<input type="checkbox"/>	Luoghi	Gestione dei luoghi
<input type="checkbox"/>	Impostazione luoghi	Gestione dei dettagli di impostazione dei luoghi
<input type="checkbox"/>	Utente manutenzione del sistema	Accesso completo alle funzioni di manutenzione e di amministrazione del sistema.
<input type="checkbox"/>	Portale	Consente di accedere a Peregrine Portal
<input type="checkbox"/>	Personalizzazione manutenzione del sistema	Accesso alle funzioni di manutenzione e di amministrazione del sistema
<input type="checkbox"/>	Valore predefinito personalizzazione	Abilitazioni predefinite per un utente standard
<input type="checkbox"/>	Amministratore Get-Answers	Visualizza tutti i team proprietari di documenti di Get-Answers.
<input type="checkbox"/>	Report Get-Answers	Visualizza tutti i report di Get-Answers.
<input type="checkbox"/>	Amministratore Servizi di notifica	Amministratore di Servizi di notifica.
<input type="checkbox"/>	Interfaccia Servizi di notifica	Consente di visualizzare l'interfaccia grafica di Servizi di notifica.
<input type="checkbox"/>	Modifica preferenze	Consente di visualizzare e modificare il proprio piano di lavoro e le preferenze relative ai dispositivi in Servizi di notifica.
<input type="checkbox"/>	Attività notifiche	Consente di visualizzare l'attività di invio notifiche in Servizi di notifica.
<input type="checkbox"/>	Visualizza notifiche	Consente di visualizzare le attività delle caselle di posta in entrata e in uscita in Servizi di notifica.
<input type="checkbox"/>	Amministratore di workflow	Consente di accedere all'interfaccia di amministrazione
<input type="checkbox"/>	Progettazione modelli di workflow	Consente di accedere all'interfaccia di progettazione
<input type="checkbox"/>	Processo di workflow	Consente di aggiungere diritti di modifica di processi in esecuzione

- 16 Nella pagina Impostazione abilitazioni di protezione, fare clic sulle caselle di controllo accanto alle abilitazioni di protezione da aggiungere o rimuovere, quindi fare clic su **OK**.
- 17 Fare clic su **Invia modifiche** per salvare le modifiche apportate per l'utente.

Importante: Se si salta questo passaggio, gli aggiornamenti al record dell'utente non vengono salvati.

Verrà visualizzata nuovamente la pagina Risultati ricerca Persona in cui sarà possibile selezionare il nome dell'utente e verificare le modifiche apportate.

Modifica di utenti

Una volta aggiunto l'utente al sistema, è possibile modificarne il profilo aggiornando le informazioni visualizzate nella pagina Dettagli Persona.

Per modificare un profilo utente:

- 1 Nella scheda Persone visualizzare il profilo utente in Dettagli Persona tramite la funzione Cerca.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Persona.

The screenshot shows the 'Dettagli Persona' page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Persone' expanded, showing 'Cerca' and 'Impostazione'. The main content area is titled 'Dettagli documento' and contains the following fields:

- Cognome: Editor
- Nome di accesso: eeditor
- Nome: Ed

The 'Protezione' section includes:

- Password di accesso: [masked]
- Account disattivato:
- Account bloccato:
- Nessuna scadenza password:
- Modifica password all'accesso successivo:
- Data di scadenza password: 1 mar 2005 12:00

The 'Ruoli' section shows a table with one role:

Rimuovi	Nome	Descrizione
<input type="checkbox"/>	Default	Default

At the bottom, there is an 'Azioni' section with a link 'Impostazione abilitazioni di protezione' and buttons: 'Invia modifiche', 'Elimina', 'Nuovo', and 'Torna all'elenco'.

- 2 Apportare le modifiche desiderate. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di utenti a pagina 45](#).
- 3 Al termine, fare clic su **Invia modifiche**.

Importante: Se si salta questo passaggio, le modifiche non vengono salvate nel record dell'utente.

Eliminazione di utenti

Per eliminare un utente:

- 1 Nella scheda Persone visualizzare il profilo utente in Dettagli Persona tramite la funzione Cerca.
- 2 Nella pagina Dettagli Persona, fare clic su **Elimina** per rimuovere l'utente da Get-Answers.

Avviso: Gli eventuali documenti assegnati all'utente, se non riassegnati correttamente a un altro utente, diventeranno orfani o andranno probabilmente persi.

Categorie e team proprietari di documenti

Le categorie vengono gestite dai team proprietari di documenti (gruppi di utenti in Get-Answers). Questa sezione descrive i concetti alla base di queste funzioni fondamentali in Get-Answers.

Team proprietari di documento

I team proprietari di documento gestiscono i documenti. Ciascun documento appartiene a un solo team proprietario. La proprietà di un documento può essere trasferita da un team proprietario all'altro, ma il documento non può mai appartenere a più di un team contemporaneamente.

I team proprietari di documenti possono essere associati a un numero illimitato di categorie, ma esiste un unico team proprietario di documento per ciascuna categoria. Questo team proprietario di documento diventa il proprietario di qualsiasi nuovo documento inviato al team.

Quando un nuovo documento è inviato a un team questo diventa proprietario del documento. Gli utenti designati quali Proprietari nel team proprietario di documento possono eventualmente trasferire la proprietà del documento a un altro team.

Nei team proprietari di documento sono disponibili sette abilitazioni. Queste abilitazioni servono a definire quattro autorizzazioni per i team proprietari di documenti. È possibile associare utenti o ruoli a una o più delle quattro autorizzazioni in un team proprietario di documento.

Le abilitazioni per i team proprietari di documenti sono le seguenti:

Abilitazione	Descrizione
Lettura	Abilita alla lettura delle copie di lavoro dei documenti.
Creazione	Abilita alla creazione di nuovi documenti.
Aggiornamento	Abilita al controllo dei documenti in entrata e in uscita, nonché alla loro modifica.
Ripristino	Abilita al ripristino del documento alla versione pubblicata e all'eliminazione della copia di lavoro.
Ritiro	Abilita al ritiro dei documenti.
Pubblicazione	Abilita alla pubblicazione dei documenti in una delle categorie associate al team proprietario di documento.
Trasferimento	Abilita al trasferimento della proprietà di un documento a un altro proprietario.

I ruoli e le relative abilitazioni in un team proprietario di documento sono i seguenti:

Ruolo	Abilitazioni
Proprietario	Lettura, creazione, aggiornamento, ripristino, ritiro, pubblicazione e trasferimento
Editor	Lettura, creazione e aggiornamento
Revisore	Lettura e revisione
Membro	Lettura dei documenti pubblicati
Proponente	Creazione di nuovi documenti
Lettore	Lettura di documenti non pubblicati e creazione di nuovi documenti

Inoltre, Proprietari, Editor e Revisori svolgono specifiche funzioni nei workflow editoriale e/o triage. I Lettori non svolgono funzioni a livello dei workflow. Per informazioni sui workflow, vedere [Workflow di Get-Answers a pagina 315](#).

Categorie

Una categoria è un raggruppamento di documenti pubblicati in Get-Answers. È possibile creare categorie sulla base dei reparti aziendali o di altri criteri. Ad esempio, è possibile creare una categoria in Get-Answers contenente tutti i documenti correlati alle risorse umane. Get-Answers è fornito della categoria preconfigurata Get-Answers.

I documenti vengono pubblicati in categorie. Queste possono contenere un numero illimitato di documenti. Un documento può appartenere a un numero illimitato di categorie. Tuttavia, un nuovo documento può essere inviato per la gestione a un unico team. Ogni categoria appartiene a un solo team proprietario. Per controllare la gerarchia dei documenti all'interno delle categorie, è possibile creare delle sottocategorie.

Un documento non pubblicato è privo di categorie. Un documento pubblicato è assegnato a una categoria.

Nell'ambito delle categorie, esistono due autorizzazioni: il Membro di una categoria può accedere alla lettura di qualsiasi documento pubblicato nella categoria, mentre il Proponente di una categoria, oltre ad accedere alla lettura di qualsiasi documento pubblicato nella categoria, può inviare nuovi documenti alla categoria perché siano revisionati ed eventualmente pubblicati dal team proprietario di documento della categoria.

Gestione di categorie e team proprietari di documenti

Utilizzando l'opzione di menu Gestione categorie, il proprietario di un team di documentazione può aggiungere, modificare ed eliminare categorie da Get-Answers. I documenti sono pubblicati per categoria: gestire le categorie di documenti significa, quindi, gestire il modo in cui i documenti vengono raggruppati al momento della pubblicazione.

Gestione dei team proprietari di documenti

Il collegamento Gestione team proprietari di documenti consente di aggiungere, modificare ed eliminare team proprietari da Get-Answers.

Nota: È necessario disporre dei privilegi appropriati per creare un nuovo team proprietario di documento. Questi privilegi devono appartenere al ruolo Amministratore.

Per assegnare i privilegi per la creazione o modifica di team proprietari di documenti, usare la seguente procedura.

Per concedere abilitazioni Get-Answers a un utente:

- 1 In Get-Answers, fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Verrà visualizzata la pagina Cerca che consente di individuare la persona a cui si desidera assegnare abilitazioni.
- 3 Nella pagina Dettagli Persona, fare clic su **Impostazione abilitazioni di protezione**.
- 4 Selezionare la casella di controllo accanto ad Amministratore Get-Answers.
- 5 Fare clic su **OK**.
- 6 Nella pagina Dettagli Persona, fare clic su **Invia modifiche**.

Aggiunta di team proprietari di documenti

Un documento deve appartenere a uno specifico proprietario. Per creare il proprietario, concedere mediante assegnazione a uno, ad alcuni o a un gruppo di utenti l'autorizzazione *Proprietario* per il team. Il proprietario selezionato può quindi gestire tutti gli altri aspetti del team (concedere autorizzazioni ad altri utenti, gestire documenti, ecc.).

Nota: Una volta creato il team proprietario di documento, chiudere la sessione nella quale si è entrati come amministratore e accedere come proprietario del team, quindi scegliere "Gestione categorie" per creare una o più categorie, ed eventualmente sottocategorie, di documenti.

Per aggiungere un team proprietario di documento:

- 1 Nella scheda **Get-Answers**, fare clic sul collegamento **Gestione team proprietari di documenti**.

Verrà visualizzata la finestra Ricerca team di documentazione.

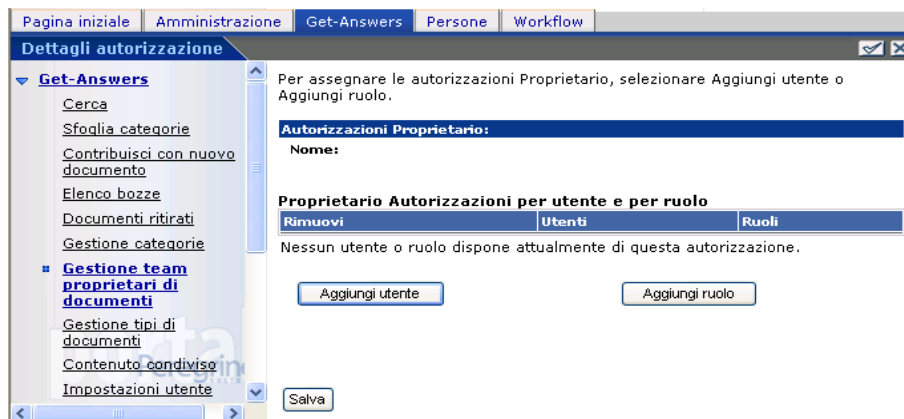
- 2 Fare clic su **Nuovo**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli team di documentazione.

- 3 Nel campo Nome, digitare il nome del nuovo team proprietario di documento.

4 Fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione.



È possibile impostare le autorizzazioni per il team proprietario di documento aggiungendo ruoli e utenti al team. L'aggiunta di un ruolo comporta l'aggiunta di tutti gli utenti assegnati a quel ruolo.

5 Fare clic su **Aggiungi ruolo** per assegnare un ruolo (gruppo di utenti) a questa autorizzazione.

6 Nella pagina Ricerca ruoli, immettere il nome del ruolo da aggiungere e fare clic su **Cerca**.

7 Fare clic sul ruolo da assegnare.

Il ruolo selezionato viene elencato nella pagina Dettagli autorizzazione. Effettuare la stessa operazione per ciascun ruolo da aggiungere.

8 Fare clic su **Aggiungi utente** per assegnare un singolo utente a questo team.

Verrà visualizzata la finestra Ricerca utenti.

9 Nella finestra Ricerca utenti, immettere il nome dell'utente da aggiungere e fare clic su **Cerca**.

10 Fare clic sul nome utente.

Il nome utente selezionato viene visualizzato nella pagina Dettagli autorizzazione. Effettuare la stessa operazione per ciascun utente da aggiungere.

11 Nella pagina Dettagli autorizzazione, fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli team di documentazione. A questo punto, è possibile impostare le autorizzazioni Proprietario, Editor, Revisore e Lettore per tutti i documenti appartenenti al team oppure aggiungere tali autorizzazioni in un secondo momento.

12 Selezionare **Invia modifiche** per salvare le modifiche apportate.


Importante: Quando si crea un nuovo team proprietario di documento, è necessario impostare le autorizzazioni Proprietario per il nuovo team di documentazione.

Per impostare autorizzazioni per un team proprietario di documento:

1 Nella sezione Azioni della pagina Dettagli team di documentazione, fare clic su Imposta autorizzazioni Proprietario.

Per modificare le autorizzazioni, fare clic su una delle relative azioni.

Dettagli team di documentazione:

LocTeam3 

Categorie di proprietà

Nome	Descrizione

Azioni

[Imposta autorizzazioni Proprietario](#)

[Imposta autorizzazioni Editor](#)

[Imposta autorizzazioni Revisore](#)

[Imposta autorizzazioni Lettore](#)

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione.

Per assegnare le autorizzazioni Proprietario, selezionare Aggiungi utente o Aggiungi ruolo.

Autorizzazioni Proprietario:
Nome: ED

Proprietario Autorizzazioni per utente e per ruolo

Rimuovi	utente	Ruoli
Rimuovi	Smith, Joseph	
Rimuovi	user, super	
Rimuovi		Predefinito

Aggiungi utente Aggiungi ruolo

Salva

- 2 Per aggiungere un ruolo al team, fare clic su **Aggiungi ruolo**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca ruoli.

- 3 Fare clic su **Cerca** o digitare il nome del ruolo.

Verrà visualizzata la pagina Elenco ruoli.

- 4 Fare clic sul collegamento al nome del ruolo in elenco.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione con il ruolo selezionato elencato nella sezione Autorizzazioni Proprietario per utente e per ruolo.

- 5 Per aggiungere utenti al team, fare clic su **Aggiungi utente**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca utenti.

- 6 Fare clic su **Cerca** o digitare il nome dell'utente.

Verrà visualizzata la pagina Elenco utenti.

- 7 Fare clic sul collegamento al nome dell'utente in elenco.

8 Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione con l'utente selezionato elencato nella sezione Autorizzazioni Proprietario per utente e per ruolo.

9 Una volta aggiunti tutti gli utenti e ruoli per il team, fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli team di documentazione.

10 Nella sezione Azioni, fare clic su una delle seguenti voci:

- Imposta autorizzazioni Editor
- Imposta autorizzazioni Revisore
- Imposta autorizzazioni Lettore

Ripetere i passaggi da 2 a 9 fino ad impostare tutte le autorizzazioni.

Nota: È possibile utilizzare sia Aggiungi utente che Aggiungi ruolo per impostare le autorizzazioni per il nuovo team proprietario di documento.

11 Fare clic su **Invia modifiche**.

Modifica di team proprietari di documenti

Per modificare un team proprietario di documento

1 Fare clic sulla scheda **Get-Answers**, quindi fare clic su **Gestione team proprietari di documenti** nelle opzioni di menu.

2 Immettere il nome del team di documentazione, quindi fare clic su **Cerca** per individuare il team di documentazione da modificare.

Nota: Per visualizzare l'elenco di tutti i team di documentazione, fare clic su **Cerca** senza immettere il nome del team.

3 Selezionare il team di documentazione desiderato. Nella pagina Dettagli team di documentazione, apportare le modifiche desiderate e fare clic su **Invia modifiche**.

Nota: Per dettagli sulle opzioni del team di documentazione, vedere [Aggiunta di team proprietari di documenti a pagina 53](#).

Eliminazione di team proprietari di documenti

Per eliminare un team proprietario di documento:

- 1 Fare clic sulla scheda **Get-Answers**, quindi fare clic su **Gestione team proprietari di documenti** nelle opzioni di menu.
- 2 Immettere il nome del team di documentazione, quindi fare clic su **Cerca** per individuare il team di documentazione da eliminare.

Nota: Per visualizzare l'elenco di tutti i team di documentazione, fare clic su **Cerca** senza immettere il nome del team.

- 3 Fare clic sul nome del team di documentazione in elenco da eliminare.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli team di documentazione.

- 4 Fare clic su **Elimina**.

Verrà visualizzata la pagina Elimina team di documentazione.

- 5 Fare clic su **Elimina team di documentazione** per rimuovere il team di documentazione.

Nota: Se al team di documentazione sono associati documenti o categorie, il sistema non consente di eliminare il team.

Gestione delle categorie

Le categorie raggruppano i documenti pubblicati per argomento, per reparto o per qualsiasi altro criterio specificato. Una categoria, una volta impostata, può essere divisa in sottocategorie. Le seguenti procedure descrivono come aggiungere, modificare ed eliminare categorie e sottocategorie.

Aggiunta, modifica o eliminazione di categorie

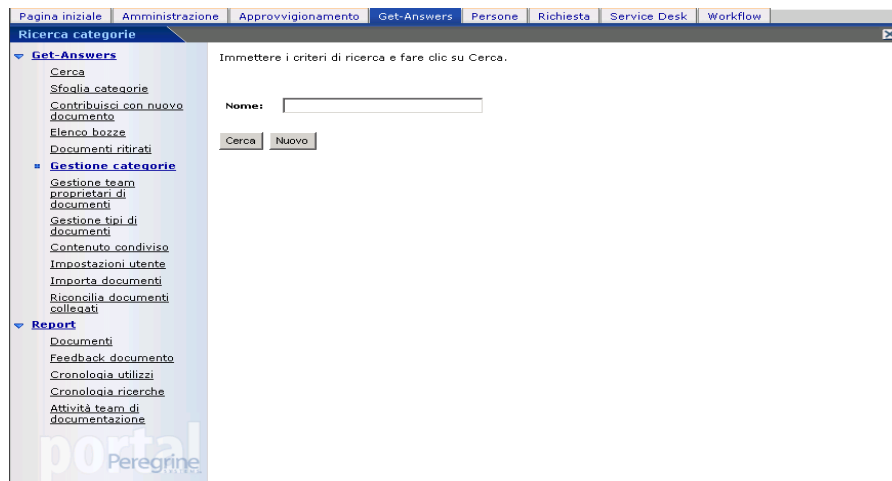
Per eseguire queste operazioni sulle categorie in Get-Answers, usare le seguenti procedure.

Importante: I nomi di categoria non possono contenere barre o barre rovesciate.

Per aggiungere una categoria:

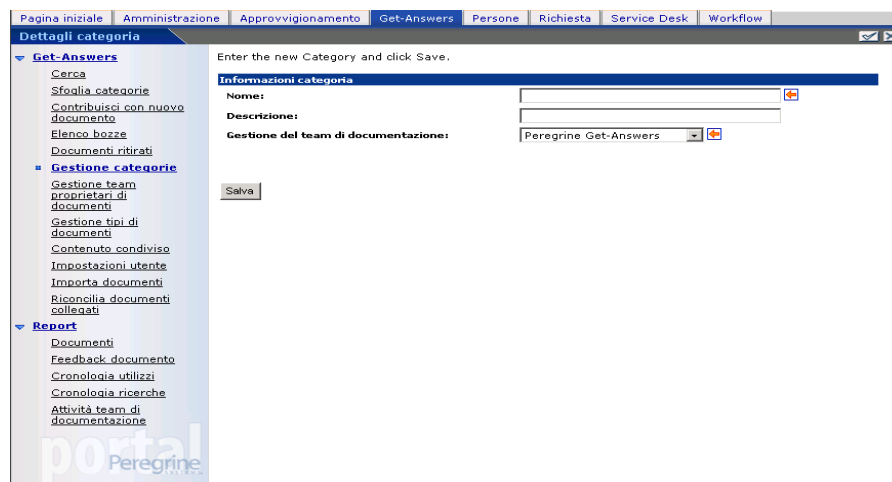
- 1 Fare clic sulla scheda **Get-Answers** e selezionare **Gestione categorie** nelle opzioni di menu.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca categorie.



- 2 Fare clic su **Nuovo**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli categoria.



- 3 Immettere un **Nome** per la categoria.
- 4 Immettere una **Descrizione** per la categoria.
- 5 Selezionare nella casella di riepilogo il team di documentazione responsabile della gestione della categoria.
- 6 Fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli categoria. I campi Nome, Descrizione e Nome del team di documentazione risultano compilati. È possibile modificare le informazioni contenute o aggiungere ulteriori dettagli di categoria.

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

Dettagli categoria

Digitare le modifiche e premere il pulsante di invio.

Informazioni categoria

Nome: +
 Descrizione:
 Nome del team di documentazione:

Gerarchia categoria

Digitare il nome della nuova sottocategoria e selezionare la categoria principale. Fare clic su Inserisci.

Nuova sottocategoria:

Azioni

[Imposta autorizzazioni Proponente](#)
[Imposta autorizzazioni Membro](#)

portal Peregrine

- 7 Nella sezione Gerarchia categorie, digitare un nome nel campo **Nuova sottocategoria**. Selezionare la categoria o sottocategoria appropriata per quella in corso di creazione.
- 8 Fare clic su **Inserisci** per aggiungere la categoria o sottocategoria.

È possibile creare più sottocategorie a seconda della complessità della categoria e del modo in cui si desidera organizzare i documenti nella stessa.

- 9 Nella sezione Azioni, aggiornare le autorizzazioni della categoria facendo clic sui collegamenti relativi alle autorizzazioni per Proponente e Membro (**Imposta autorizzazioni Proponente** e **Imposta autorizzazioni Membro**).

Nella pagina Dettagli autorizzazione, è possibile assegnare ruoli (vale a dire gruppi di utenti) o singoli utenti a quella specifica autorizzazione, sia per Proponente che per Membro.

- 10 Fare clic su **Invia modifiche** per salvare la nuova categoria o passare alla sezione Azioni per aggiornare le autorizzazioni per Proponente e Membro.

Aggiunta di autorizzazioni Proponente a una categoria

Una volta creata una categoria o sottocategoria, è necessario impostare le relative autorizzazioni Proponente in modo che gli utenti possano utilizzare la categoria per inviare documenti. È possibile aggiungere autorizzazioni Proponente mediante l'aggiunta di ruoli e di utenti. Per concedere autorizzazioni Proponente per la nuova categoria a un gruppo di utenti, aggiungere un ruolo; per concederle a un singolo utente, aggiungere un utente.

Gli utenti che accedono a una categoria hanno l'autorizzazione ad accedere a tutte le relative sottocategorie. Non è possibile assegnare utenti a specifiche sottocategorie.

Per aggiungere autorizzazioni Proponente

- 1 Fare clic sul collegamento **Imposta autorizzazioni Proponente**.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione.

Per assegnare le autorizzazioni Proponente, selezionare **Aggiungi utente** o **Aggiungi ruolo**.

Autorizzazioni Proponente:
Nome: International Documents

Proponente Autorizzazioni per utente e per ruolo

	Utenti	Ruoli
Rimuovi	Editor, Ed	
Rimuovi	Owner, Otto	
Rimuovi	Reviewer, Rob	
Rimuovi	user, super	

- 2 Per le autorizzazioni Proponente, fare clic su **Aggiungi ruolo** per assegnare un ruolo (gruppo di utenti) all'autorizzazione.
- 3 Nella pagina Ricerca ruoli, immettere il nome del ruolo da aggiungere e fare clic su **Cerca**.
- 4 Nell'elenco dei risultati della ricerca, selezionare il ruolo da aggiungere. Il ruolo verrà visualizzato nella pagina Dettagli autorizzazione. Effettuare la stessa operazione per ciascun ruolo da aggiungere.
- 5 Fare clic su **Aggiungi utente** per assegnare un utente alle autorizzazioni Proponente per la categoria.
- 6 Nella pagina Ricerca utenti, immettere il nome dell'utente da aggiungere e fare clic su **Cerca**.
- 7 Nell'elenco dei risultati della ricerca, fare clic sul nome dell'utente.

L'utente verrà visualizzato nella pagina Dettagli autorizzazione. Effettuare la stessa operazione per ciascun utente da aggiungere.

- 8 Fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata nuovamente la pagina Dettagli categoria.

- 9 Fare clic su **Invia modifiche** per salvare i dettagli per la categoria.

Aggiunta di autorizzazioni Membro a una categoria

Una volta creata una categoria o sottocategoria, è necessario impostare le relative autorizzazioni Membro. Le autorizzazioni Membro impostate per una categoria consentono a singoli utenti o a gruppi di utenti (o ruoli) l'accesso in lettura a tutti i documenti della specifica categoria. È possibile aggiungere autorizzazioni Membro mediante l'aggiunta di ruoli e utenti. Per concedere autorizzazioni Membro per la nuova categoria a un gruppo di utenti, aggiungere un ruolo; per concederle a un singolo utente, aggiungere un utente.

Importante: Gli utenti che accedono a una categoria hanno l'autorizzazione ad accedere a tutte le relative sottocategorie. Non è possibile assegnare utenti a specifiche sottocategorie.

Per aggiungere autorizzazioni Membro a una categoria:

- 1** Dalla pagina iniziale di Peregrine Portal, fare clic su **Get-Answers**, quindi scegliere il collegamento **Gestione categorie** nel menu delle attività.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca categorie.
- 2** Immettere una categoria e fare clic su **Cerca**, oppure lasciare vuoto il campo e fare clic su **Cerca** per visualizzare tutte le categorie.
- 3** Nell'elenco visualizzato, selezionare la categoria desiderata.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli categoria.
- 4** Fare clic su **Imposta autorizzazioni Membro** per la categoria selezionata.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione.
- 5** Per concedere autorizzazioni Membro a un ruolo, fare clic su **Aggiungi ruolo**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca ruoli.
- 6** Immettere il nome del ruolo da cercare e fare clic su **Cerca**, oppure fare clic su **Cerca** lasciando il campo vuoto per elencare tutti i ruoli definiti nel sistema.

Verrà visualizzata la pagina Elenco ruoli.
- 7** Nell'elenco, fare clic sul ruolo da aggiungere alle autorizzazioni Membro.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione con il ruolo selezionato aggiunto.
- 8** Fare clic su **Salva**.

È possibile continuare ad aggiungere ruoli o singoli utenti (passaggio successivo) alle autorizzazioni Membro, oppure fare clic su **Salva** per tornare alla pagina Dettagli categoria e fare clic su **Invia modifiche**.

- 9 Fare clic su **Aggiungi utente**.
- 10 Nella pagina Ricerca utenti, immettere nome, cognome o nome di accesso dell'utente e fare clic su **Cerca**.
- 11 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul nome dell'utente.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli autorizzazione contenente nell'elenco l'utente aggiunto e, nella parte superiore della pagina, il messaggio "A questa autorizzazione è stato aggiunto un utente".

- 12 Fare clic su **Salva** per tornare alla pagina Dettagli categoria.
- 13 Fare clic su **Invia modifiche**.

Modifica di categorie

Per modificare una categoria

- 1 Fare clic sulla scheda **Get-Answers**, quindi selezionare **Gestione categorie** nelle opzioni di menu.
- 2 Immettere il nome della categoria e fare clic su **Cerca** per individuare la categoria da modificare.

Nota: Per visualizzare l'elenco di tutte le categorie, fare clic su **Cerca** senza immettere il nome di una categoria.

- 3 Selezionare la categoria. Nella pagina Dettagli categoria, apportare le modifiche desiderate e fare clic su **Invia modifiche**.

Nota: Per ulteriori informazioni sulle opzioni di categoria, vedere [Aggiunta, modifica o eliminazione di categorie a pagina 58](#).

Eliminazione di categorie

Possono essere eliminate solo le categorie e sottocategorie che non contengono documenti pubblicati né sottocategorie.

Per eliminare una categoria:

- 1 Fare clic sulla scheda **Get-Answers**, quindi selezionare **Gestione categorie** nelle opzioni di menu.
- 2 Immettere il nome della categoria e fare clic su **Cerca** per individuare la categoria da eliminare.

Nota: Per visualizzare l'elenco di tutte le categorie, fare clic su **Cerca** senza immettere il nome di una categoria.

- 3 Selezionare la categoria da eliminare.
- 4 Nella pagina Dettagli categoria, fare clic su **Elimina** per rimuovere la categoria.

Aggiunta, modifica o eliminazione di sottocategorie

Le sottocategorie raggruppano i documenti di una categoria per sottotipi. Ad esempio, la categoria Risorse umane può contenere le sottocategorie Paghe, Monitoraggio prestazioni e Richieste permessi. Questa sezione spiega come effettuare le varie operazioni di gestione delle sottocategorie.

Utilizzare una categoria esistente nella procedura riportata di seguito. Per l'aggiunta di categorie, vedere [Gestione delle categorie a pagina 58](#).

Per aggiungere, modificare o eliminare una sottocategoria:

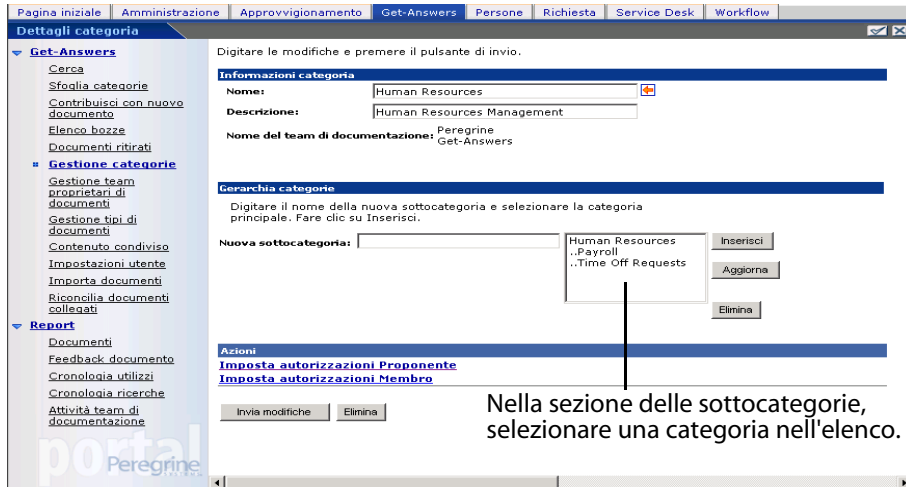
- 1 Dalla pagina iniziale di Peregrine Portal, fare clic su **Get-Answers**, quindi scegliere il collegamento **Gestione categorie** nel menu delle attività di Get-Answers.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca categorie.

- 2 Immettere una categoria e fare clic su **Cerca**, oppure lasciare vuoto il campo e fare clic su **Cerca** per visualizzare tutte le categorie.
- 3 Nell'elenco visualizzato, selezionare la categoria desiderata.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli categoria.

- 4 Nella pagina Dettagli categoria, individuare la sezione delle sottocategorie e selezionare la categoria nell'elenco a destra.



Importante: Per aggiungere una sottocategoria, è necessario prima selezionare la categoria nell'elenco a destra.

- 5 Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Per aggiungere una sottocategoria, digitare il nuovo nome nella casella di testo Nuova sottocategoria, selezionare la categoria o sottocategoria principale, quindi fare clic su **Inserisci**.
- Per eliminare una sottocategoria, selezionarla nell'elenco a destra e fare clic su **Elimina**.
- Per modificare il nome di una sottocategoria, selezionarla e fare clic su **Aggiorna**; immettere il nuovo nome nella casella di testo visualizzata e fare clic su **Invia modifiche**.

Nota: Non è possibile ridenominare una categoria.

- 6 Fare clic su **Invia modifiche**.

Nella parte superiore della pagina verrà visualizzato il messaggio Modifiche categoria salvate.

Configurazione dei file spider (programma di ricerca sul Web)

Le seguenti sezioni descrivono come avviare e arrestare il programma di ricerca sul Web e come configurare i file spider. Viene inoltre spiegato come impostare un firewall per consentire allo spider di effettuare ricerche nell'ambito degli URL specificati e creare un indice a disposizione degli utenti come parte della Knowledge Base di Get-Answers. Le procedure includono anche la cancellazione degli indici di KMSpider.

Prima di iniziare la configurazione dei file spider, è necessario impostare il database spider. Vedere [Configurazione del programma di ricerca sul Web](#), nella [Guida all'installazione di Get-Answers](#).

Avvio e arresto del programma di ricerca sul Web

Il programma di ricerca può essere avviato manualmente mediante Search Engine System Utilities di Get-Answers.

Per avviare o arrestare il programma di ricerca:

- 1 Avviare manualmente i processi spider.
 - a Se il server motore di ricerca non è già avviato o in esecuzione in una finestra DOS, avviarlo selezionando **Start > Programmi > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Search Server** e premere **Invio** per uscire dalla finestra del prompt di comandi.
 - b Scegliere **Start > Programmi > Get-Answers Search Engine > System Utilities**.
 - c Dal menu delle utilità di sistema, selezionare l'opzione 14, **Get-Answers Search Engine Internet Spider Utilities**.
 - d Seguendo l'ordine elencato nel menu, avviare il server O2 (2) e poi il server URL (3).

Nota: Prima di avviare gli altri server, verificare che il server O2 sia avviato e in esecuzione in una finestra DOS separata.

- e Avviare i processi (4 e 5) e il supporto spider per Internet, specificando la libreria spider, KMSpider, quando richiesto.

La finestra di dialogo del server motore di ricerca visualizzerà gli URL sottoposti a ricerca. Quindi il motore di ricerca indicizzerà tali documenti.

È possibile verificare che il file `indexlog.dat` contenga il messaggio INDEX COMPLETE.

2 Arrestare i processi spider.

- a Dal menu delle utilità di sistema (passaggio 4b), selezionare l'opzione 14, **Get-Answers Search Engine Internet Spider Utilities**.

- b Effettuare le seguenti operazioni:

Arrestare lo spider per Internet e i processi di supporto <spider, tagent, tproc>.

Arrestare il server URL.

Arrestare il server O2.

- c **Uscire da System Utilities** digitando una serie di 1.

Automatizzazione dei processi spider

La seguente sezione illustra come modificare i file di configurazione spider per impostare la ricerca e l'indicizzazione automatiche al posto dell'esecuzione manuale attraverso il menu delle utilità di sistema.

Per modificare il file `exec.cfg` situato nel percorso `c:\<$DIR_INSTALL_UTENTE$\peregri ne\config`:

- 1 Prima di modificarlo, eseguire una copia di backup del file `exec.cfg`.
- 2 Aprire il file `exec.cfg` con un editor di testo.

3 Per configurare i processi:

Eseguire i processi di KMSpider nell'ordine seguente, intervallando ogni esecuzione con pause di almeno un minuto: `urlserv`, `tagent_KMSpider`, `tproc_KMSpider`, infine `spider_KMSpider`.

Nota: Partendo da sinistra, gli asterischi indicano rispettivamente i minuti, l'ora, il giorno del mese, il mese dell'anno e il giorno della settimana.

Nell'esempio riportato di seguito, l'indicizzazione del processo `urlserv` è impostata ogni giorno a mezzanotte e i successivi processi vengono avviati a distanza di un minuto l'uno dall'altro.

```
CRONTAB {
    EXECUTE "spider_KMSpider" "3 0 * * *";
    EXECUTE "tagent_KMSpider" "1 0 * * *";
    EXECUTE "tproc_KMSpider" "2 0 * * *";
    EXECUTE "urlserv" "0 0 * * *";
}
```

4 Nelle istruzioni CRON_PROG relative a `spider_KMSpider`, `tagent_KMSpider` e `tproc_KMSpider`, rimuovere la riga `FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED`;

```
CRON_PROG "spider_KMSpider" {
    COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\spider"
           "${SPIDER_DIR}\KMSpider/config/spider.cfg" ;
    FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;
}

CRON_PROG "tagent_KMSpider" {
    COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\tagent"
           "${SPIDER_DIR}\KMSpider/config/spider.cfg" ;
    FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;
}

CRON_PROG "tproc_KMSpider" {
    COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\tproc"
           "${SPIDER_DIR}\KMSpider/config/spider.cfg" ;
    FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;
}

CRON_PROG "urlserv" {
    COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\urlserv"
           "-p 3127" ;
}
```

- 5 Avviare il motore di ricerca e il server O2 delle utilità spider. I processi spider completeranno automaticamente in background l'esecuzione e l'indicizzazione nei giorni e alle ore specificati.
 - a Se il server motore di ricerca non è già avviato o in esecuzione in una finestra DOS, avviarlo selezionando **Start > Programmi > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Search Server** e premere **Invio** per uscire dalla finestra del prompt di comandi.
 - b Scegliere **Start > Programmi > Get-Answers Search Engine > System Utilities**.
 - c Selezionare l'opzione 14, **Get-Answers Search Engine Internet Spider Utilities**.
 - d Selezionare l'opzione 2, **Start O2 server**.
 - e Uscire da **System Utilities** digitando una serie di 1.

File di configurazione di Spider

Una libreria spider contiene numerosi file di configurazione.

File	Descrizione
spider.cfg	è il file di configurazione spider principale. Tutta la configurazione della libreria spider viene effettuata in questo file o è collegata ad esso.
start.lst	è un file facoltativo contenente l'elenco degli URL da utilizzare come punto di partenza della ricerca.
permission.lst	specifica i domini, gli host, le directory e le estensioni che il programma spider è autorizzato a elaborare.
proxy.cfg	è utilizzato solo se si dispone di un firewall proxy HTTP. Contiene le opzioni di configurazione del proxy per eseguire ricerche con un proxy HTTP e specifica quando usare connessioni dirette (all'interno del firewall) e quando usare il proxy (all'esterno del firewall).
revisit.cfg	è un file facoltativo che specifica la frequenza con cui rivisitare URL precedentemente visitati.
forms.lst	è un file facoltativo utilizzato per elaborare moduli e autorizzazioni utente HTTP o FTP.
cookie	è un file facoltativo utilizzato per memorizzare le informazioni sullo stato tra il programma Spider e un server host.

spider.cfg

Nel file `spider.cfg` devono essere rispettate le seguenti regole:

- Le righe che iniziano con un cancelletto (#) vengono considerate commenti.
- Ciascuna riga di comando contiene il nome del parametro seguito da due punti (:) e dal valore.
- In presenza di due valori per lo stesso parametro, viene utilizzato l'ultimo valore. Gli errori non vengono segnalati.
- L'utilizzo di parametri sconosciuti non produce alcun effetto. Se i nomi dei parametri contengono errori o non sono definiti, non viene segnalato alcun errore.
- I nomi dei parametri indicati senza un valore (seguiti da uno spazio vuoto) vengono considerati vuoti; in questo caso, viene utilizzato il valore predefinito, se esistente.

I parametri della seguente tabella devono essere impostati direttamente in `spider.cfg`. Modificare il file `spider.cfg` con un editor di testo. Alcuni di questi parametri sono già presenti in `spider.cfg`, ma risultano disattivati da un cancelletto (#) all'inizio della riga, che comporta l'utilizzo del valore predefinito. Per impostare un altro valore in relazione a uno di questi parametri, rimuovere il cancelletto dalla riga e immettere il valore appropriato.

Parametro	Descrizione
<code>afm_libpath</code>	Specifica il percorso dei file della libreria AFM utilizzati dal programma spider. Il valore predefinito è <code>SPIDERHOME/bin</code> .
<code>afm_loglevel</code>	Specifica il livello di dettaglio relativo all'elaborazione di AFM da memorizzare nel file registro. I valori validi sono 0-4, dove 4 è il livello di dettaglio più elevato. Il valore predefinito è 0 (esclusione dell'inserimento nel registro).
<code>afm.lst</code>	Specifica il percorso del file <code>afm.lst</code> utilizzato dal programma spider. Il valore predefinito è <code>SPIDERHOME/spider-lib/config/afm.lst</code> .
<code>afm.rul</code>	Specifica il percorso del file <code>afm.rul</code> utilizzato dal programma spider. Il valore predefinito è <code>SPIDERHOME/afm.rul</code> .

Parametro	Descrizione
<code>conn_timeout</code>	Specifica il numero di secondi di inattività prima che il programma spider interrompa la connessione al server HTTP/FTP. Il valore predefinito è 20 secondi.
<code>follow_redirect</code>	Abilita o disabilita il controllo di reindirizzamento dell'URL: 1 = i reindirizzamenti vengono automaticamente seguiti; 0 = i reindirizzamenti non vengono seguiti. Scegliendo il valore 1, l'elaborazione AFM per HTTP/HTTPS segue automaticamente i collegamenti spostati fino a incontrare un URL non spostato o fino a raggiungere il massimo numero (16) di reindirizzamenti. Scegliendo 0, l'elaborazione AFM contrassegna l'URL come spostato e genera un file HTML con il collegamento reindirizzato come file di output. Il valore predefinito è 0.
<code>index_waiting_time</code>	Quando il parametro <code>storage_path</code> non è specificato, questo parametro determina quanto tempo <code>tproc</code> deve attendere perché il gestore di un documento termini l'indicizzazione dello stesso quando non è memorizzato su un supporto locale. Se il documento supera 1 MB, <code>tproc</code> attende un numero di secondi calcolati con la seguente formula (dove <code>doc_length</code> è la dimensione in KB): $\text{index_waiting_time} * \text{floor}(\text{doc_length (KB)} / 256)$ Ad esempio, se <code>index_waiting_time</code> è 2 e la dimensione del documento è 2 MB, allora il tempo di attesa è $2 * \text{floor}(2 * 1024 / 256) = 16$ secondi. Il valore predefinito è 2.
<code>local_cookies</code>	Specifica la modalità di gestione dei cookie: 1 = i cookie vengono gestiti localmente (sulla base del singolo componente); 0 = i cookie vengono trasferiti come parametri. Il valore predefinito è 0.
<code>min_cache</code>	Specifica la dimensione minima della cache del database in MB. Il valore predefinito è 64.
<code>nfile_hashdbm</code>	Specifica il numero di file di database sottostanti per il database del filtro VISDIS. Il valore predefinito è 5.
<code>nsync_read_initur1s</code>	Il programma spider analizza questi URL iniziali nel thread principale e avvia il parametro <code>tfetcher</code> (avvia la ricerca). Quindi lancia il thread per analizzare il resto degli URL nel file URL iniziale. Questo thread rimane in stand-by per il numero di secondi specificato in <code>waittime_nonsync_read</code> al termine dell'elaborazione di ciascun URL definito per <code>nsync_read_initur1s</code> . Il valore predefinito è 100.

Parametro	Descrizione
<code>process_ftp_dirlist</code>	Abilita o disabilita l'elaborazione AFM per FTP: 1 = l'elenco della directory trasferita dal sito FTP viene convertito in un file HTML con collegamenti HTML alle sottodirectory, sul quale il programma spider può effettuare ricerche; 0 = la ricerca FTP viene disabilitata. Il valore predefinito è 1.
<code>rware_name_server</code>	Specifica il nome host e il numero di porta di un server RetrievalWare (motore di ricerca) remoto per la connessione del programma spider. (Esempio: <code>rware_name_server: rwhost:6000</code>).
<code>use_host_distance</code>	Abilita o disabilita il filtro di distanza per l'host (<code>host_distance</code>). 1 = abilitato; 0 = disabilitato. Il valore predefinito è 1.
<code>use_url_distance</code>	Abilita o disabilita il filtro di distanza (<code>url_distance</code>). 1 = abilitato; 0 = disabilitato. Il valore predefinito è 1.
<code>verbose</code>	Specifica un livello per i tipi di messaggi inclusi nel file registro per <code>tagent</code> e <code>tproc</code> . Vengono inclusi nel file registro solo i messaggi cui è assegnato un livello inferiore o uguale a quello impostato con questo parametro. Il valore predefinito è 0.
<code>waittime_nonsync_read</code>	Vedere sopra <code>nonsync_read_initial_urls</code> . Il valore predefinito è 20 secondi.

start.lst

Questo file può essere modificato con un editor di testo.

Se il processo di ricerca deve iniziare a livello di più URL, il parametro `initial_url` in `spider.cfg` viene impostato in base al file `start.lst`. L'esempio seguente rappresenta un file `start.lst`:

```
#list of urls for initial_url:
http://www.convera.com/
ftp://ftp.example.com/
https://https.example.com/
```

url_distance

Il parametro `url_distance` nel file `spider.cfg` è la distanza massima predefinita di tutti gli URL elencati. Tuttavia, se è necessario impostare una distanza massima diversa per uno o più degli URL elencati nel file `start.lst`, il parametro `url_distance` viene elencato immediatamente sotto l'URL cui si riferisce. Ad esempio, se il parametro `url_distance` è impostato su 3 nel file `spider.cfg`, ma si vuole restringere la ricerca nell'URL <http://www.example.com/headlines/sports> a 2, il file `start.lst` deve contenere le righe seguenti:

```
#list of urls; all will use the default url_distance in the
spider.cfg
# except those URLs with a url_distance parameter below them.
#
http://www.convera.com
http://www.example.com/headlines/sports
url_distance: 2
http://example.com/recreation/
```

host_distance

In questo file è inoltre possibile utilizzare il parametro `host_distance` assieme al parametro `url_distance`.

La distanza dell'host è molto simile alla distanza dell'URL; l'unica differenza risiede nel fatto che mentre la distanza dell'URL inizia il conteggio dagli URL iniziali, la distanza dell'host inizia il conteggio quando il programma spider lascia l'host iniziale (quello su cui risiede l'URL iniziale). Il programma spider interrompe la ricerca lungo la sequenza corrente di URL quando il primo valore definito per `host_distance` o `url_distance` viene superato.

Si consideri, ad esempio, il seguente URL iniziale:

```
http://www.convera.com/
url_distance: 50000
host_distance: 0
```

In questo caso, l'host iniziale è www.convera.com. Con `host_distance` impostato su 0, il programma spider non visita gli URL che non iniziano con <http://www.convera.com/> né segue eventuali collegamenti di inoltra rilevati. Se `host_distance` è impostato su 1, il programma spider ricerca praticamente tutto in www.convera.com più tutti i documenti a distanza di 1 collegamento rilevati nelle pagine di www.convera.com.

Se `host_distance` è impostato su 2, il programma spider ricerca in pratica tutto quello che trova in www.convera.com più tutti i documenti a distanza di 2 collegamenti rilevati nelle pagine di www.convera.com, e così via.

Se, tuttavia, l'impostazione fosse:

```
http://www.convera.com/  
url_distance: 2  
host_distance: 5
```

probabilmente il parametro `url_distance` verrebbe superato prima ancora che il programma spider potesse ottenere un documento a un solo collegamento di distanza dalle pagine di www.convera.com. In questa ricerca, il parametro `url_distance` è il fattore limitante.

permission.lst

Questo file può essere modificato con un editor di testo.

Il file `permission.lst` viene utilizzato per elencare gli URL la cui ricerca è consentita o meno.

Il file viene citato nel parametro `permission_list_file` del file `spider.cfg`.

Per specificare gli URL da sottoporre a ricerca e indicizzazione, vengono utilizzate espressioni regolari.

Le seguenti regole controllano i file in cui Spider effettua le ricerche:

```
allow
disallow
strong_allow
```

Per consentire URL corrispondenti a un'espressione regolare, far precedere quest'ultima da `allow`:. Per non consentire URL corrispondenti a un'espressione regolare, far precedere quest'ultima da `disallow`:. Se nessuna riga inizia con `allow`:, vengono consentiti tutti gli URL. Se un dato URL è preceduto sia da `allow` che da `disallow`, è quest'ultima istruzione che ha la precedenza. In altre parole, è possibile consentire tutti gli URL e implementare le eccezioni con `disallow`. `strong_allow` funziona al contrario, vale a dire sovrascrive `disallow`. In questo caso, è possibile impedire tutto e implementare le eccezioni con l'istruzione `strong_allow`.

È possibile inoltre specificare se alcuni file devono essere indicizzati o meno utilizzando le seguenti regole:

```
index_allow
index_disallow
index_strong_allow
```

Queste regole funzionano esattamente come le regole di ricerca, salvo che vengono applicate dopo il recupero del file. Ad esempio:

```
allow: http://www.convera.com
disallow: /partners/
strong_allow: /solutions\.html$
index_allow: \.html$
index_disallow: /company/
index_strong_allow: /management\.html$
```

Nell'esempio precedente, il programma spider effettua le sue ricerche nel sito www.convera.com, ad eccezione della directory partners, e in qualsiasi URL che termini con solutions.html, anche se incluso nella directory partners. Un URL che termina con solutions.html non sarà oggetto di ricerca se non referenziato da un URL consentito esterno alla directory partners. Gli altri parametri riguardano l'indicizzazione (tra i file interessati dalla ricerca) di tutti i documenti HTML salvo quelli relativi alla directory company. Infine, l'esempio specifica l'indicizzazione degli URL che terminano con management.html, anche se inclusi nella directory company.

Ciascuna regola nel file permission.list è una serie di espressioni regolari. Un URL u corrisponde a un'espressione regolare r se r corrisponde a qualsiasi sottostringa di u . L'insieme degli URL $M(R)$ che corrisponde a una regola R è l'insieme di URL che corrisponde a qualsiasi espressione regolare r in R .

L'insieme $A(S)$ di URL consentiti in qualsiasi insieme S di URL è

$$A(S) = S \text{ intersezione } (M(\text{strong_allow}) \text{ più } (M(\text{allow}) \text{ meno } M(\text{disallow})))$$

dove `strong_allow` è la regola che forza un consenso, `allow` è la regola per consentire e `disallow` quella per impedire.

Poniamo, ad esempio, che non vi siano vincoli di distanza di URL né di host e che S sia l'insieme degli URL nel file start.lst. L'insieme A di URL interessati dalla ricerca del programma spider è determinato dalla seguente regola ricorsiva:

- 1 $A(S)$ appartiene ad A .
- 2 Se u appartiene ad A e $\text{collegamenti}(u)$ rappresenta tutti gli URL referenziati da u , allora tutti gli URL in $A(\text{collegamenti}(u))$ appartengono ad A .
- 3 Nessun altro URL appartiene ad A .

L'esempio seguente riproduce un file `permissions.lst`.

```
# Copyright 1999-2002 Convera Technologies, Inc.
#-----
# * All comments start with #
# * All blank lines are not processed
# SYNTAX: strong-allow: <URL extended regex pattern>
# allow: <URL extended regex pattern>
# disallow: <URL extended regex pattern>
# RULES:
# (1) If no allow field is given, it is assumed that all URLs are
# allowed.
# (2) If no disallow field is given, no URLs are disallowed.
# (3) Disallows take precedence over allows but not over
# strong-allows.
# (4) Strong-allows will override disallows and guarantee the URL
# matching
# the regex will be crawled.
# Commonly used regular expression patterns:
# ^ beginning of line
# $ end of line
# \ escape -- make following character literal, no special
# meaning
# . any single character
# * zero or more of the PRECEDING character (or class)
# + one or more of the PRECEDING character (or class)
# ? zero or one of the PRECEDING character (or class)
# [] character class -- any one of the contained characters or
# range
# [^] character class -- any one character NOT in the class or
# range
# This example file allows the following URLs to be crawled:
# (1) http://www.yahoo.com/Entertainment/*
# (2) *.html, *.htm (case insensitive)
# (3) *.text, *.txt (case insensitive)
# (4) */ (URLs ending with a slash; i.e. directories)
# (5) */ (a sequence of characters without a '.'; i.e. files
# without extensions)
# Except (2) - (5) have the following restrictions:
# (1) */bin/*
# (2) */cgi-bin/*
# (3) *?* (decorated URLs that pass variables to forms)
# (4) *netscape.com*
# (5) *www.yahoo.com*
```

```

strong_allow: www\.yahoo\.com/Entertainment/
allow: \.[Hh][Tt][Mm][Ll]?$
allow: \.[Tt][Ee]?[Xx][Tt]$
allow: \.[Dd][Oo][Cc]$
allow: \.[Pp][Dd][Ff]$
allow: /$
allow: /[^.]+$
disallow: /bin/
disallow: /cgi-bin/
disallow: [?]
disallow: netscape.com
disallow: www\.yahoo\.com # The strong-allow above still
# allows Entertainment/ to be crawled.
# Technically, the above example only crawls the specified URLs.
# Indexing the pages is controlled by another set of keywords:
# index_allow, index_disallow, index_strong_allow
# These keywords follow the same syntax and rules as the basic
# keywords,
# so leaving them out of the file would result in all crawled
# pages being
# indexed (by Rule 1). Note that pages must be crawled before
# they can be
# indexed.
# Often the indexing keywords are used to prevent indexing of
# pages that
# are uninteresting for their content, but are important to the
# continuation
# of the crawl.
index_disallow: /links\.html?$

```

Ricerca nei file SHTML

Il programma spider è in grado di recuperare e indicizzare i file SHTML se al file `permission.lst` viene aggiunta la seguente regola:

```
allow: \.[sS][hH][tT][mM][lL]?$
```

proxy.cfg

Questo file può essere modificato con un editor di testo.

Il file `proxy.cfg` è un file di configurazione per firewall proxy HTTP associato al parametro `proxy_connection_config` nel file `spider.cfg`. Questo file deve essere configurato solo se si utilizza un firewall proxy HTTP (non se si utilizza un firewall SOCKS). Viene utilizzato per determinare se un URL deve essere recuperato dal server proxy HTTP o per connessione diretta. Se `proxy_connection_config` specifica un file che viene lasciato vuoto, tutti gli URL vengono recuperati mediante il server proxy HTTP. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del firewall a pagina 89](#).

Per recuperare direttamente un URL che corrisponde a un'espressione regolare, far precedere quest'ultima da `direct:` nel file `proxy.cfg`. Per utilizzare il server proxy HTTP per recuperare un URL corrispondente a un'espressione regolare, far precedere quest'ultima da `proxy:.` Se un URL è incluso sia in un'istruzione `direct` che `proxy`, è l'istruzione `proxy` che ha la precedenza.

Nell'esempio seguente di file `proxy.cfg`, tutto il traffico destinato a `convera.com` avverrà tramite connessione diretta, mentre quello destinato a `example.com` utilizzerà il server proxy HTTP.

```
# Convera Internet Spider Proxy Configuration
direct: convera.com
proxy: example.com
```

revisit.cfg

Questo file può essere modificato con un editor di testo.

Il file `revisit.cfg` viene utilizzato per pianificare la frequenza con cui ritornare sugli URL precedentemente visitati. Il file viene citato nel parametro `revisit_control_file` del file `spider.cfg`.

L'esempio seguente riproduce un file `revisit.cfg`:

```
#-----
# Transfer Frequency Control File
#-----
# The following parameters are in days
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that had not changed last time.
no_change_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that had changed last time.
change_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that was not found last time.
extinct_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that had been moved last time.
moved_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that timed out during transfer last time.
timed_out_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that encountered a transfer error the last time.
transfer_error_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL for which access was denied the last time.
access_denied_revisit: 0
#-----
-
# Special Revisit configuration
# The precedence is in reverse order of entry. So if there is a
# conflict, the last setting takes precedence
#-----
-
#retrieve_frequency: 5: http://www\example\.com/
#retrieve_once: http://www.example.com/icons/2s_abt.jpg
#retrieve_always: http://www\example\.com/prods.html$
#retrieve_normal: http://www\example\.com/client.html$
```

Esistono due tipi di timer per le rivisitazioni: generale (per tutti gli URL) e specifico. È possibile impostare la frequenza di rivisitazione e rielaborazione di tutti gli URL utilizzando parametri generali di temporizzazione. Per controllare la frequenza con cui rivisitare un insieme specifico di URL, impostare parametri specifici di temporizzazione. I parametri che possono essere impostati per questi timer sono elencati in tabelle nelle due sezioni seguenti.

I parametri di temporizzazione devono essere immessi partendo dal generale fino ad arrivare allo specifico. Nel file `revisit.cfg`, i timer generali devono precedere quelli specifici. La precedenza avviene nell'ordine inverso di immissione nel file. In caso di conflitto, l'ultima impostazione ha la precedenza.

Timer generali

I timer generali delle visite indicano il numero di giorni (sono consentite le frazioni di giorno) di attesa prima di tornare a visitare gli URL. Utilizzare questi timer se il sistema contiene una libreria spider o se contiene più librerie spider che non visitano gli stessi siti. Se il processo di ricerca copre più librerie che possono coinvolgere gli stessi siti nelle ricerche, è possibile utilizzare solo il timer specifico `retrieve_always`. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione successiva [Timer specifici](#).

Se il file `revisit.cfg` non esiste, i timer assumono i valori predefiniti elencati nella seguente tabella. Utilizzare le descrizioni di questi parametri per modificare il file `revisit.cfg` di esempio e impostare il processo di ricerca:

Timer generali delle visite per tutti gli URL		
Nome parametro	Impostazione predefinita (giorni)	Descrizione
<code>change_revisit</code>	1	URL nuovi o che hanno subito modifiche durante l'ultima visita.
<code>access_denied_revisit</code>	5	URL cui è stato negato l'accesso a causa di ID utente o password non validi o assenti.
<code>extinct_revisit</code>	30	URL segnalati come non validi da un codice HTTP (ad esempio, 404) durante l'ultima visita.
<code>moved_revisit</code>	0	URL segnalati come spostati da un codice HTTP (ad esempio 301, 302) durante l'ultima visita.
<code>timed_out_revisit</code>	5	URL che hanno superato il tempo massimo di inattività durante l'ultimo trasferimento.
<code>transfer_error_revisit</code>	5	URL con errori di trasferimento non legati al tempo massimo di inattività (impossibile stabilire la connessione o trovare l'host, e così via) durante l'ultimo trasferimento.

Timer specifici

I timer specifici delle visite agiscono su un insieme di URL utilizzando direttive speciali su espressioni regolari simili a quelle presenti nel file `permissions.lst`. La seguente tabella elenca le direttive e le relative descrizioni. Ciascuna direttiva deve essere seguita da due punti (:) e da un'espressione regolare corrispondente agli URL a cui la direttiva si applica.

Se si dispone di più librerie spider, al fine di ricercare e indicizzare gli URL già visitati per un'altra libreria, impostare `retrieve_always` su `"retrieve_always:.*"` e non impostare gli altri timer specifici. Questa modifica garantisce che nessun documento venga saltato durante la ricerca, ma può prolungare i tempi di ricerca.

Utilizzare le descrizioni dei parametri della seguente tabella per modificare il file `revisit.cfg` di esempio e impostare il processo di ricerca:

Timer specifici delle visite per URL specificati		
Nome parametro	Impostazione predefinita (giorni)	Descrizione
<code>retrieve_once</code>	nessuna	Recupera gli URL che corrispondono all'espressione regolare una sola volta nell'arco di vita del database spider.
<code>retrieve_always</code>	nessuna	Recupera e reindica gli URL che corrispondono all'espressione regolare ad ogni processo di ricerca.
<code>retrieve_frequency: #:</code>	nessuna	Recupera gli URL che corrispondono all'espressione regolare all'intervallo specificato, nel quale "n" è il numero minimo di giorni tra i trasferimenti di un URL. Ad esempio, con <code>retrieve_frequency: 5.0: http://www.example.com/</code> , il sito "example" viene recuperato ogni 5 giorni.
<code>retrieve_normal</code>	nessuna	Recupera normalmente gli URL che corrispondono all'espressione regolare, in altre parole, usa le regole dei timer generali. Se i timer generali sono tutti impostati su 0 (scaduti), gli URL vengono visitati e indicizzati a ogni processo di ricerca. Questo parametro è destinato alle eccezioni di espressioni regolari più astratte.

Ad esempio, i seguenti parametri indicano che tutto il contenuto del sito "example" deve essere analizzato ogni 5 giorni. I file GIF e JPEG vengono trasferiti una sola volta, i file `today's_news.html` vengono trasferiti a ogni processo di ricerca e tutti i file della directory `/Example/` vengono trasferiti utilizzando le regole dei timer generali.

```
retrieve_frequency: 5.0: http://www\example\.com/
retrieve_once: \.[gG][iI][fF]$
retrieve_once: \.[jJ][pP][eE]?[gG]$
retrieve_always: ^http://www\example\.com/today's_news.html$
retrieve_normal: ^http://www\example\.com/Example/
```

Se un URL non viene incluso nel processo di ricerca visitato perché il momento previsto per la visita successiva non è ancora arrivato, i relativi collegamenti di inoltro vengono comunque seguiti.

forms.lst

Il programma spider è in grado di compilare automaticamente i moduli e fornire ID e password agli host che richiedono l'autenticazione. Moduli e autorizzazioni sono configurati mediante un file denominato `forms.lst`. Questo file deve essere incluso solo se sono previste elaborazioni di moduli Web. Il file viene citato nel parametro `form_file` del file `spider.cfg`. È consigliabile collocare il file moduli del parametro `form_file` nella seguente directory: `rware/spider/libname/config/forms.lst`.

Copiare il file `forms.lst` di esempio da `rware/spider/sample/config/forms.lst` nella directory della libreria `rware/spider/nome/lib/config/forms.lst` e utilizzarlo come punto di partenza. Modificarlo in base alle esigenze. Recuperare ID e password per i siti di cui è necessario elaborare i moduli. È possibile elencare un numero infinito di valori per un modulo in modo che vengano tutti inclusi nella ricerca del programma spider.

Invio di moduli CGI

Per utilizzare la funzione di invio automatico dei moduli, è necessario conoscere la sintassi `<form>` del linguaggio HTML. Per ulteriori informazioni, consultare il documento "Mosaic for X version 2.0 Fill-Out Form Support" (in inglese) all'indirizzo:

<http://www.ncsa.uiuc.edu/SDG/Software/Mosaic/Docs/fill-out-forms/overview.html>

Quando si utilizza la funzione di invio automatico dei moduli, è necessario inoltre effettuare le seguenti impostazioni:

- 1 Nel file `permission.lst`, inserire la seguente riga poiché tutti gli URL che conducono a moduli riportano questa voce:

```
FORM:
allow: FORM$
```

- 2 Nel file `revisit.cfg`, impostare entrambi questi parametri su 0:

```
transfer_error_revisit: 0
timed_out_revisit: 0
```

Le seguenti righe descrivono la sintassi dei parametri di configurazione nel file `forms.lst` per l'invio automatizzato dei moduli:

```
form: regular expression for the URL for form 1
submit: submit button value to be used for form 1
field: field name 1= value1
field: field name 2= value2
form: regular expression for the URL for form 2
submit: submit button value to be used for form2
field: field name 1= value1
.
.
.
ecc.
```

Il valore di `field`: corrisponde al campo del nome di ciascuna sintassi `<input>`; il valore `submit`: corrisponde al campo del valore di `<input type=submit value="...">`.

Al momento del trasferimento, ogni URL viene confrontato con l'espressione regolare nel campo `form`:. Se viene rilevata una corrispondenza, la pagina HTML viene analizzata e tutti i contenuti di `<FORM>` vengono estratti. Tutti i campi vengono impostati sui rispettivi valori predefiniti salvo diversa indicazione nei parametri `field`:. Il campo `submit`: è obbligatorio in quanto serve al programma spider per distinguere i vari moduli di una stessa pagina HTML.

Attualmente non esiste alcun supporto per deselezionare le selezioni predefinite in oggetti con selezione multipla, come caselle di controllo e di riepilogo.

Ad esempio, di seguito è riportata la sezione di un file `forms.lst` che consente di automatizzare la compilazione di un modulo.

```
#-----
-
# This feature provides a way to crawl password protected sites
# through a simple CGI forms type of login and HTTP user
# authorization
# It will work only with forms pages that have 1 form on them.
# NOTE: You can also crawl most password protected sites through
# the
# use of the cookies feature.
#####
#-----
# forms based login into Example_Site
#-----
form: ^http://www\.example_site\.com/auth/login
submit: " Continue"
field: User="your_company"
field: Password="password1"
field: SAVE=PASSWORD
```

Impostazione di autorizzazioni

La funzione di autorizzazioni utente è il modo più comune per analizzare siti protetti da password. Di norma nel browser, per accedere ad alcune pagine, viene visualizzata una finestra popup in cui viene richiesto di inserire il nome utente e la password. Per ulteriori informazioni sulle autorizzazioni, visitare il sito all'indirizzo:

<http://www.w3.org/Protocols/HTTP/1.0/spec.html#Authorization>.

Le autorizzazioni utente vengono impostate nel file `form.lst` applicando il seguente formato:

```
authorization: regular-expression user-ID: password
```

Quando un URL corrisponde all'espressione regolare data nel primo argomento, l'ID utente e la password vengono passati al server HTTP. L'espressione regolare `user-ID: password` devono essere separati da uno spazio. L'ID utente e la password rappresentano in realtà un unico campo per l'autorizzazione. Devono comparire sulla stessa riga, non separati da spazi vuoti, ritorni a capo o altri caratteri.

Il programma spider supporta solo il metodo di autorizzazione "basic".

Ad esempio, di seguito è riportata la sezione di un file `forms.lst` per l'impostazione di un'autorizzazione.

```
#-----
# User authorization based login
#-----
authorization: www\example2000\.com/~wsapi/investor/
my_name:my_passwd
```

Il file `forms.lst` consente inoltre di impostare autorizzazioni utente per siti FTP. Ad esempio:

```
authorization: www\example2000\.com/~wsapi/investor/
my_name:my_passwd
```

- Le informazioni di accesso FTP vengono impostate nel modo seguente:
- Utilizzare le informazioni utente eventualmente contenute nell'URL (ad esempio, `ftp://user:passwd@ftp.example.com/`).
- Altrimenti, utilizzare le informazioni utente nel file di configurazione dell'autorizzazione, se esiste una corrispondenza.
- Se nessuna informazione di accesso è presente in queste due fonti, l'utente è "anonymous" e la password viene ricavata dal parametro "From" nel file di configurazione principale.

cookie

Un cookie è un piccolo blocco di informazioni limitate interne scambiate tra il software del server host e il browser. Si tratta di un file facoltativo che consente di inizializzare e salvare i cookie utilizzati dal programma spider. Se il file cookie non viene fornito, il programma spider continua comunque a inviare e ricevere cookie, ma questi non vengono salvati all'arresto del server. Il file `tagent` legge i cookie all'avvio e li salva all'arresto.

Peregrine non fornisce alcun esempio di file cookie, tuttavia è sufficiente copiarne uno dal browser per fornire al programma spider un file cookie iniziale. Ad esempio, per non memorizzare informazioni di autorizzazione in `forms.lst`, è possibile eseguire la propria autorizzazione tramite Netscape e utilizzare il file cookie di Netscape per avviare il processo di ricerca. Il file viene citato nel parametro `cookie_file` del file `spider.cfg`.

Estensione delle espressioni regolari

Le espressioni regolari vengono utilizzate nei seguenti file di configurazione:

`permission.lst`

`proxy.cfg`

`revisit.cfg`

`form.lst`

La seguente tabella mostra le espressioni regolari estese più diffuse.

Gli utenti Solaris possono inoltre consultare le pagine man "man -s 5 regex".

Carattere	Significato	Esempio
<code>^</code>	L'espressione regolare deve corrispondere dall'inizio della stringa.	<code>^http</code> : corrisponde a tutte le stringhe che iniziano con <code>http</code> .
<code>\$</code>	L'espressione regolare deve corrispondere alla fine della stringa.	<code>html\$</code> corrisponde a tutte le stringhe che finiscono con <code>html</code> .
<code>\</code>	Nega tutti i significati speciali per il carattere successivo.	<code>\\$</code> corrisponde al carattere <code>\$</code> .
<code>.</code>	Corrisponde a qualsiasi singolo carattere.	<code>benvenuto.</code> corrisponde a <code>benvenuto1</code> , <code>benvenutob</code> , <code>benvenuto?</code> e a qualsiasi altra stringa in cui <code>benvenuto</code> sia seguito da un singolo carattere.
<code>*</code>	Corrisponde a 0 o più dei caratteri precedenti.	<code>benvenuto*</code> corrisponde a <code>benvenuto</code> , <code>benvenutoo</code> , <code>benvenutooo</code> , e così via.
<code>+</code>	Corrisponde a 1 o più dei caratteri precedenti.	<code>benvenuto+</code> non corrisponde a <code>benvenuto</code> , ma corrisponde a <code>benvenutoo</code> , <code>benvenutooo</code> , e così via.
<code>?</code>	Corrisponde a 0 o 1 dei caratteri precedenti	<code>html?</code> corrisponde solo a <code>htm</code> and <code>html</code> .

Carattere	Significato	Esempio
[]	Tutti i caratteri racchiusi tra [] vengono considerati una classe carattere. La stringa corrisponde a qualsiasi singolo carattere racchiuso tra []. Tutti i caratteri perdono il loro speciale significato all'interno di [].	[a-zA0-9\n] corrisponde a tutti i caratteri alfanumerici più il ritorno a capo.
[^]	Tutti i caratteri racchiusi tra [] vengono considerati una classe carattere. La stringa corrisponde a qualsiasi singolo carattere non racchiuso tra [^]. Tutti i caratteri perdono il loro speciale significato all'interno di [^].	[^a-zA-Z0-9\n] corrisponde a tutti i caratteri salvo quelli alfanumerici e a ritorno a capo.

Impostazione del firewall

Il programma spider supporta due tipi di firewall:

- SOCKS (solo UNIX)
- Proxy HTTP (UNIX e NT)

Determinazione del tipo di firewall

Per determinare il tipo di firewall implementato, rivolgersi all'amministratore di rete. Qualora questi non sia disponibile, verificare quanto segue:

- 1 Se è presente un file `/etc/socks.conf`, con ogni probabilità è impostato un firewall SOCKS.
- 2 Verificare le configurazioni di rete del proxy nel browser Netscape: se è impostato il campo Proxy HTTP, utilizzare i parametri del proxy HTTP; se è impostato il campo "Host:" di SOCKS, utilizzare le opzioni SOCKS.

Impostazione di SOCKS

È necessario impostare la variabile di ambiente `SOCKS_SERVER` sull'indirizzo IP (non il nome host) del computer su cui SOCKS è in esecuzione.

Ad esempio, se `SOCKS_SERVER` è in esecuzione sull'host `proxy.mycompany.com`, per trovare l'indirizzo IP servirsi di telnet:

```
> telnet proxy.mycompany.com
Trying 123.45.67.8...
```

In questo caso, l'indirizzo IP è 123.45.67.8. In seguito, impostare la variabile di ambiente `SOCKS_SERVER`. Il comando utilizzato varia a seconda della shell utilizzata:

Shell	Comando
<code>csh</code> o <code>tcsh</code>	<code>> setenv SOCKS_SERVER 123.45.67.8</code>
<code>ksh</code> o <code>bash</code>	<code>> export SOCKS_SERVER=123.45.67.8</code>

Impostazione del proxy HTTP

Il supporto del proxy HTTP può essere attivato e disattivato impostando tre parametri nel file `spider.cfg`:

`proxy_host`, `proxy_port` e `proxy_connection_config`.

Se `proxy_host` o `proxy_port` non sono impostati, questa funzione è disattivata. Tutti questi parametri si trovano nel file di configurazione `spider.cfg`. Il parametro `proxy_connection_config` specifica un ulteriore file di configurazione, `proxy.cfg`, che definisce quando utilizzare il proxy.

Cancellazione degli indici di KMSpider

In caso di necessità, è possibile cancellare gli indici o gli URL nel database spider.

Per cancellare gli indici di KMSpider:

- 1 Arrestare tutti i processi spider e il motore di ricerca.
- 2 Aprire un prompt di comandi e digitare `dbmanage -dbc1ear`.
- 3 Nel menu delle utilità del sistema, eliminare e cancellare gli indici di KMSpider.
- 4 Nello stesso menu, se necessario, eliminare gli eventuali file registro.

Integrazione di Get-Answers con ServiceCenter

Questa sezione descrive le procedure per integrare Get-Answers con ServiceCenter 6.0.x.

Nota: Se non si utilizza Get-Answers come Knowledge Base di ServiceCenter, è possibile saltare questa sezione.

Configurazione dell'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter

Seguire i passaggi indicati di seguito per configurare l'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter

Modifiche per l'integrazione di ServiceCenter

- 1 È necessario rimuovere l'impostazione originale delle opzioni di visualizzazione per Get-Answers. Le opzioni di visualizzazione originali per Get-Answers sono fornite con la versione preconfigurata di ServiceCenter.
 - a In ServiceCenter, selezionare **Utilità > Strumenti > Opzioni di visualizzazione**
 - b Nel campo Etichetta predefinita, digitare Get-Answers.
 - c Fare clic su **Cerca**.
 - d Fare clic su **Eliminazione multipla**.
- 2 Caricare il file `sc60ga.unl`.
 - a Selezionare **Toolkit > Gestione database**.

b Selezionare **Importa/carica** dal menu a discesa.

c Selezionare il percorso del file di scaricamento, `sc60ga.unl` (`<directory_installazione>/WEB-INF/etc/version6/`).

d Fare clic su **Carica in primo piano**.

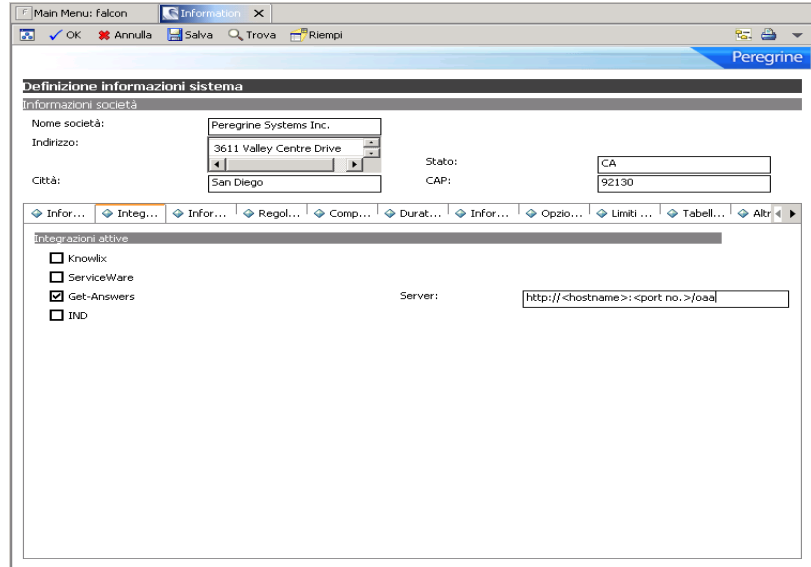
e Verrà visualizzato un messaggio di verifica.

`...\WEB-INF\etc\Version6\sc60ga.unl file loaded.`

3 Configurare il record società di sistema.

a Selezionare **Utilità > Amministrazione > Record società di sistema**.

- b Selezionare la scheda Integrazioni attive.

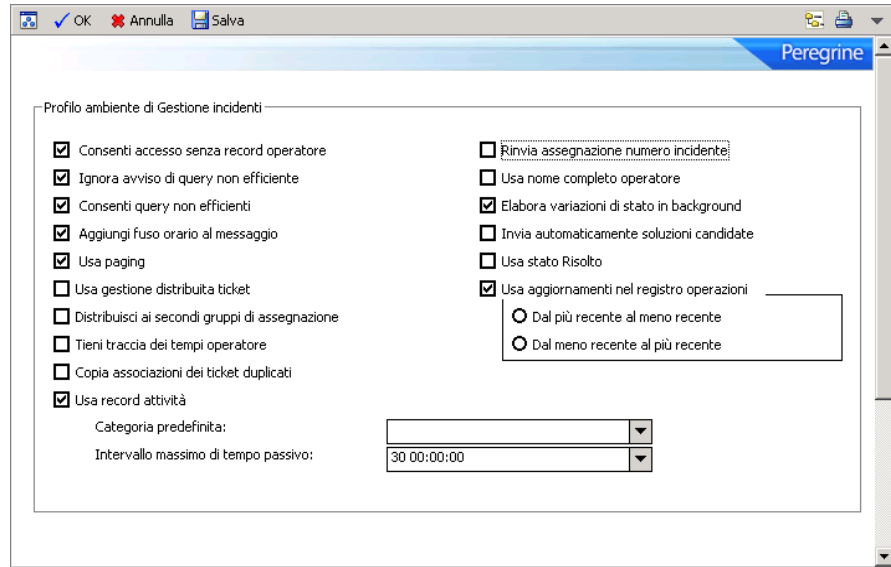


- c Fare clic sulla casella di controllo **Get-Answers**.
- d Nella casella di testo URL di base immettere l'URL di base per la versione in possesso di Get-Answers. Sostituire il valore predefinito eventualmente presente nella casella con l'URL corretto.
- e Esempio: *http://<server get-answers>:<porta>/<dir virtuale get-answers>/*

Nota: Il valore in <porta> deve essere specificato soltanto se non si utilizza il numero di porta predefinito.

- f Fare clic su **Salva**.
- 4 Per utilizzare la funzione Audit Trail, è necessario rimuovere i ritardi durante l'assegnazione di numeri ID in Gestione incidenti (GI).
- a Selezionare **Toolkit > Gestione database**.
- b Individuare l'ambiente.

- c Aprire il record environment.pm.



- d Deselezionare **Rinvia assegnazione numero incidente**.

- e Fare clic su Salva.

- 5 Chiudere la sessione di ServiceCenter e accedere nuovamente per rendere effettive le modifiche.

È possibile ripetere la procedura per environment.sm nel caso abbia subito modifiche rispetto all'installazione preconfigurata di ServiceCenter.

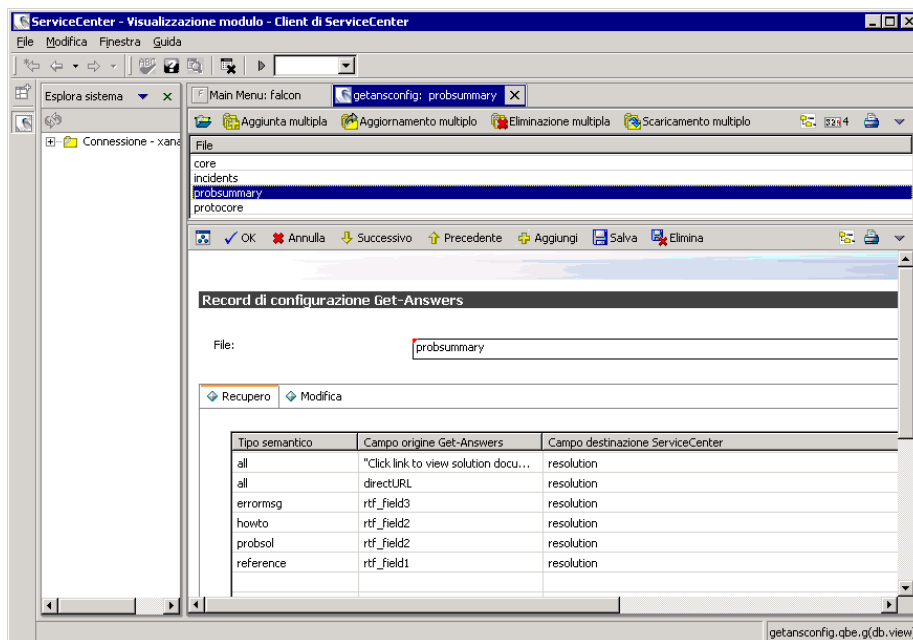
Aggiunta di soluzioni di recupero personalizzate

Per creare o personalizzare una mappatura per una soluzione di recupero che integri Get-Answers a ServiceCenter:

- 1 Compilare o modificare il riquadro nella scheda Recupero del record di configurazione di Get-Answers.

- 2 A seconda dei requisiti di implementazione, utilizzare una mappatura esistente o un nuovo record.

Di seguito è mostrata una schermata della scheda Recupero del record di configurazione di Get-Answers.



- 3 Apportare le seguenti modifiche in base alle necessità.

- Nel campo **Nome mappa** è indicato il nome della mappatura. Per impostazione predefinita, le mappature preconfigurate sono denominate con il nome del file ServiceCenter per cui forniscono la mappatura. Se viene utilizzato un nome mappa diverso dal nome del file ServiceCenter, nelle opzioni di visualizzazione utilizzate per chiamare la mappatura è necessario impostare la variabile thread \$gamapname sul valore del **Nome mappa**. Vedere [Creazione di mappature di ricerca personalizzate a pagina 103](#).

- Nella colonna **Tipo documento** è indicato il tipo di documento Get-Answers da cui origina la richiesta della soluzione di recupero. Il valore specificato in questa colonna DEVE corrispondere al campo Valore di archiviazione del tipo di documento Get-Answers da cui si desidera eseguire il recupero. È possibile specificare come valore Tutti se si desidera utilizzare la mappatura del campo per tutti i tipi di documento.
- Nella colonna **Campo origine Get-Answers** è specificato il campo, definito nello schema rKmDocument di Get-Answers, da cui recuperare i dati per il tipo di documento della riga corrispondente. È possibile specificare un valore di stringa letterale inserendolo tra virgolette. Tutte le stringhe di caratteri specificate tra virgolette sono copiate letteralmente, senza le virgolette, nella colonna Campo destinazione ServiceCenter.
- Nella colonna **Campo destinazione ServiceCenter** è indicato il campo che in ServiceCenter riceve i dati recuperati dal campo di origine Get-Answers. Se a un campo di ServiceCenter sono destinati più campi di Get-Answers, i dati vengono aggiunti in Campo destinazione ServiceCenter nell'ordine specificato nella mappatura.

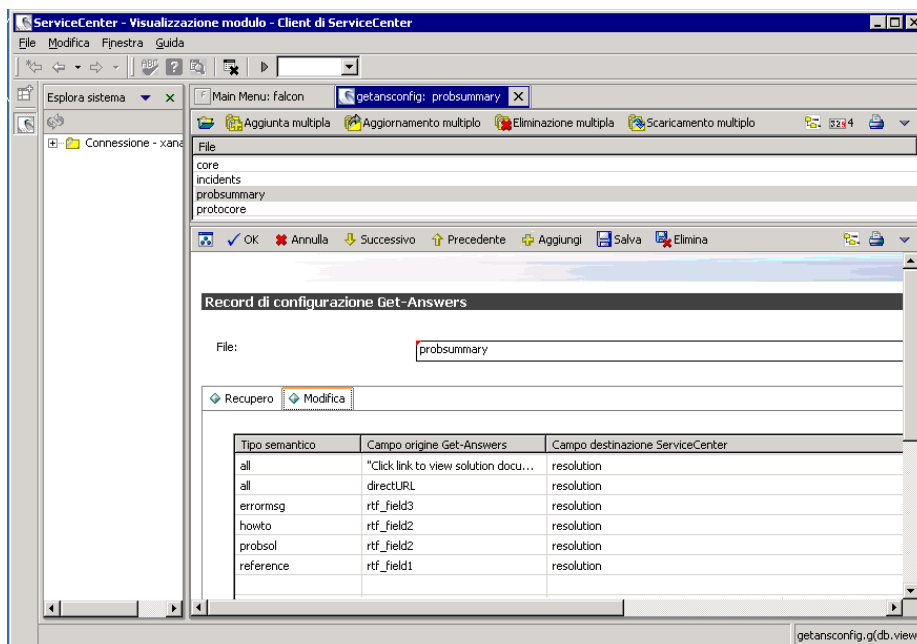
Aggiunta di una creazione personalizzata

Per creare o personalizzare una mappatura per una soluzione di creazione:

- 1 Completare o modificare il riquadro nella scheda Creazione del record di configurazione di Get-Answers.

- 2 A seconda dei requisiti di implementazione, utilizzare una mappatura esistente o un nuovo record.

Di seguito è mostrata una schermata della scheda Creazione del record di configurazione di Get-Answers.



- 3 Apportare le seguenti modifiche in base alle necessità.

- Nel campo **Nome mappa** è indicato il nome della mappatura. Per impostazione predefinita, le mappature preconfigurate sono denominate con il nome del file ServiceCenter per cui forniscono la mappatura. Se viene utilizzato un nome mappa diverso dal nome del file ServiceCenter, nelle opzioni di visualizzazione utilizzate per chiamare la mappatura è necessario impostare la variabile thread \$gamapname sul valore del Nome mappa. Vedere [Creazione di mappature di ricerca personalizzate a pagina 103](#).

- Nella colonna **Tipo documento** è indicato il tipo di documento Get-Answers a cui è destinata la richiesta della soluzione di creazione. Il valore specificato in questa colonna DEVE corrispondere al campo Valore di archiviazione del tipo di documento Get-Answers per cui si desidera eseguire la creazione. È possibile specificare come valore **Tutti** se si desidera utilizzare la mappatura del campo per tutti i tipi di documento.
- Nella colonna **Campo origine ServiceCenter** è indicato il campo che in ServiceCenter fornisce i dati di origine inviati al campo di destinazione Get-Answers. È possibile specificare un valore di stringa letterale inserendolo tra virgolette. Tutte le stringhe di caratteri specificate tra virgolette sono copiate letteralmente, senza le virgolette, nella colonna Campo destinazione Get-Answers.
- Nella colonna **Campo destinazione Get-Answers** è specificato il campo, definito nello schema rKmDocument di Get-Answers, che in Get-Answers riceve i dati inviati dal campo di origine in ServiceCenter. Se a un campo di Get-Answers sono destinati più campi di ServiceCenter, i dati vengono aggiunti in Campo destinazione Get-Answers nell'ordine specificato nella mappatura.

Aggiunta di tipi di documenti personalizzati per la creazione

Per aggiungere tipi di documenti personalizzati per la creazione:

- 1 Cercare **getansdoctype** in Gestione database.
- 2 Aprire il modulo **getansdoctype** in cui è presente un solo campo di testo.
- 3 Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco dei tipi di documento correntemente supportati per la creazione.
- 4 Fare doppio clic sul tipo di documento per aprirlo e visualizzare nel campo di testo del modulo getansdoctype il tipo di documento selezionato.
- 5 Modificare il nome del tipo di documento.
- 6 Fare clic sul pulsante **Aggiungi**. Le modifiche saranno salvate e un nuovo tipo di documento sarà aggiunto in elenco.

Un messaggio confermerà che il record è stato aggiunto.

7 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzato nuovamente l'elenco senza il nuovo tipo di documento.

8 Fare clic su **Aggiorna**.

Il record aggiunto sarà visualizzato in elenco.

Aggiunta di configurazioni di ricerca personalizzate

Per creare o personalizzare una mappatura di ricerca:

- 1 Completare o modificare il riquadro nella scheda Ricerca del record di configurazione di Get-Answers.
- 2 A seconda dei requisiti di implementazione, utilizzare una mappatura esistente o un nuovo record.
- 3 Apportare le seguenti modifiche in base alle necessità.
 - Nel campo **Nome mappa** è indicato il nome della mappatura. Per impostazione predefinita, le mappature preconfigurate sono denominate con il nome del file ServiceCenter per cui forniscono la mappatura. Se viene utilizzato un nome mappa diverso dal nome del file ServiceCenter, nell'opzione di visualizzazione utilizzata per chiamare la mappatura è necessario impostare la variabile thread \$gamapname sul valore specificato in Nome mappa. Vedere [Creazione di mappature di ricerca personalizzate a pagina 103](#).
 - Nella colonna **Campo origine ServiceCenter** è indicato il campo di ServiceCenter che viene inviato al campo di destinazione Get-Answers. È possibile specificare un valore di stringa letterale inserendolo tra virgolette. Tutte le stringhe di caratteri specificate tra virgolette sono copiate letteralmente, senza le virgolette, nella colonna Campo destinazione Get-Answers.

- Nella colonna **Campo destinazione Get-Answers** è specificato il campo, definito nello schema `kmSearchFields`, che in Get-Answers riceve i dati inviati dal campo di origine in ServiceCenter. Se a un campo sono destinati più campi di origine ServiceCenter, i dati vengono aggiunti nel campo di destinazione nell'ordine specificato nella mappatura. Quando il valore specificato in questa colonna è "QueryString", i dati sono inviati dal campo di origine come parte di una stringa di ricerca esterna al campo, ad esempio il testo digitato nel campo Immettere il quesito dell'interfaccia di ricerca di Get-Answers. Se il valore è "contextTag", il valore nel campo di origine sarà utilizzato per tenere traccia di tutta l'attività di ricerca per una successiva visualizzazione in Audit Trail. Questo valore corrisponde al numero di ticket per le chiamate e gli incidenti.

Modifiche per l'integrazione di Get-Answers

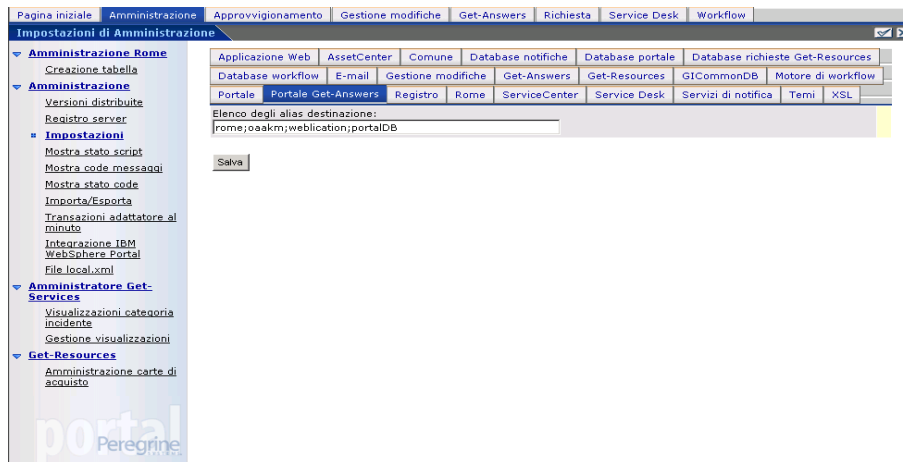
Per configurare l'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter, è necessario disporre di un accesso identico in entrambi i sistemi.

Nota: Per sincronizzare gli utenti di Get-Answers e ServiceCenter, è possibile utilizzare lo scenario Connect-It nella cartella `SupportFiles/DatabaseFiles` del CD.

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

- 1 Accedere a Get-Answers come amministratore.
- 2 Nella scheda Amministrazione, fare clic sul collegamento **Impostazioni** nel menu Pannello di controllo.

3 Selezionare la scheda Portale Get-Answers.



4 Nella casella di testo Elenco degli alias destinazione, aggiungere sc all'elenco degli alias.

5 Fare clic su **Salva**.

Un messaggio confermerà che l'impostazione è stata modificata. Riavviare il server per rendere effettive le modifiche.

6 Fare clic sul collegamento **Pannello di controllo** del menu Impostazioni di Amministrazione.

7 Fare clic sul pulsante **Riavvia Peregrine Portal** nella pagina Pannello di controllo.

Al completamento del riavvio verrà visualizzato un messaggio di conferma.

A questo punto è possibile controllare che da ServiceCenter sia possibile effettuare ricerche nella Knowledge Base di Get-Answers durante l'elaborazione di un incidente.

Nota: Se non è stato ancora fatto, è necessario configurare la scheda ServiceCenter nella pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Answers.

Per configurare la scheda ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su Impostazioni.
- 2 Nella parte superiore della pagina Impostazioni, fare clic sulla scheda ServiceCenter per aprire la pagina delle impostazioni di ServiceCenter.
- 3 Aggiornare i seguenti campi.

Nome campo	Descrizione valore	Valore predefinito
Host	Nome host del server di ServiceCenter.	localhost
Porta	Numero di porta del server di ServiceCenter.	12670
Registro	Percorso del file registro di SC utilizzato dalla connessione client di ServiceCenter	(nessuno)
Nome utente amministratore	Nome di accesso dell'amministratore utilizzato da Peregrine Portal per eseguire attività come l'autenticazione e la registrazione di utenti	falcon
Password amministratore	Password dell'amministratore	(nessuno)
Nome utente anonimo	Nome da utilizzare quando un utente sconosciuto tenta di connettersi a ServiceCenter	falcon
Password utente anonimo	Password utente anonimo per ServiceCenter.	(nessuno)
Abilitazioni predefinite	Diritti di accesso per tutti gli utenti	(nessuno)
Adattatore	Percorso di ricerca completo dell'adattatore associato a questa destinazione.	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter
WEB-INF/bizdoc/Enum/SysEnums.xml	Il file xml che fornisce i valori per i tipi di dati enumerazione.	(nessuno)

- 4 Al termine, fare clic su Salva.
- 5 Per applicare le modifiche al sistema, fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal.**

Integrazione di ServiceCenter con Get-Answers

Per verificare il corretto funzionamento dell'integrazione, creare almeno un documento di soluzione a un problema in Get-Answers. Per informazioni esaustive sull'utilizzo di Get-Answers come Knowledge Base per ServiceCenter, vedere il [Capitolo 4, Utilizzo di Get-Answers con l'integrazione di ServiceCenter](#) nella *Guida per l'utente di Get-Answers*.

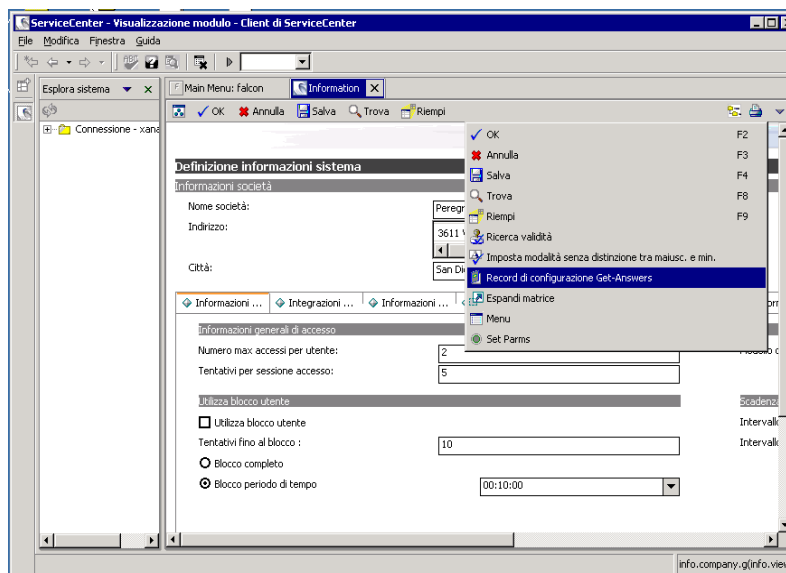
Creazione di mappature di ricerca personalizzate

È possibile creare ulteriori mappature di categorie ServiceCenter a categorie Get-Answers per eseguire ricerche di documenti in Get-Answers con filtri basati sulle categorie definite in ServiceCenter. Per eseguire questa operazione, è necessario che i nomi di categoria in Get-Answers e ServiceCenter corrispondano.

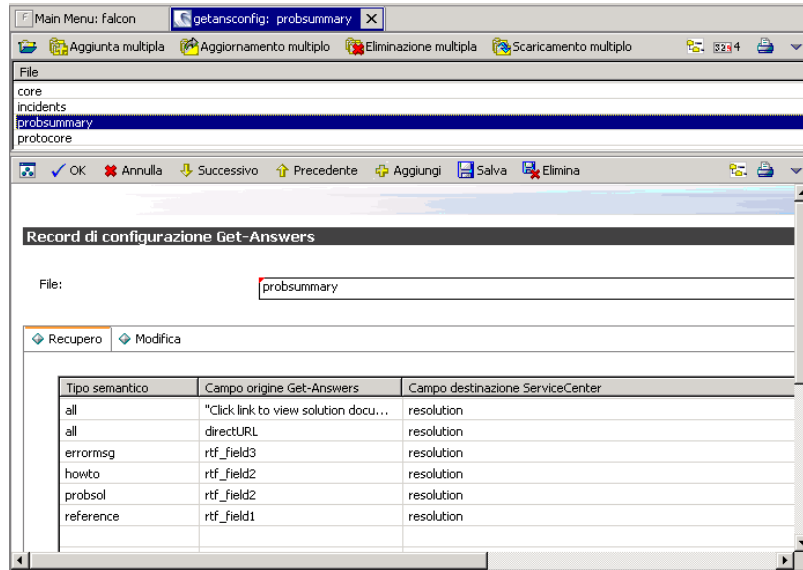
Per creare mappature personalizzate:

Nota: L'esempio seguente illustra come creare una nuova mappatura per una categoria probsummary.

- 1 In ServiceCenter, selezionare il modulo Definizione informazioni sistema del record società di sistema.



- 2 Nel menu a discesa, selezionare **Record di configurazione Get-Answers**.
Verrà aperto il modulo Record di configurazione Get-Answers.
- 3 Selezionare il file probsummary in elenco.

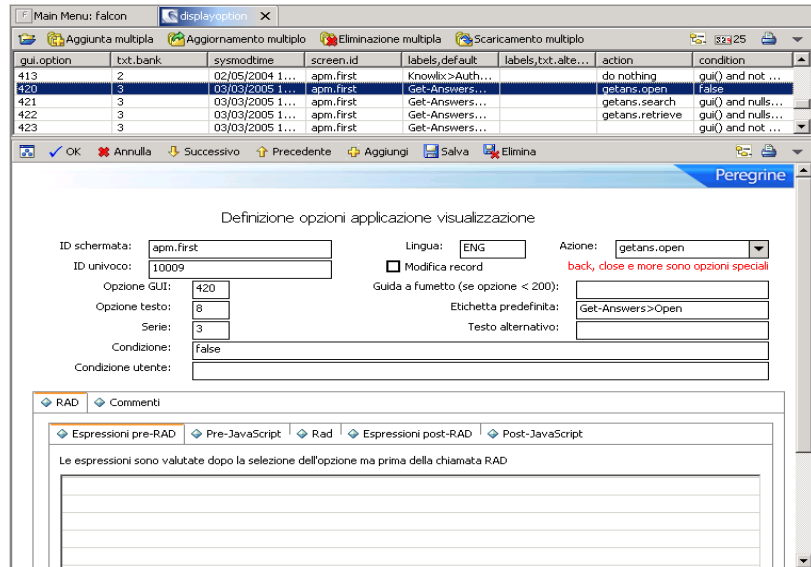


- 4 Nel campo Nome mappa, digitare **probsummary_category**.
- 5 Nella colonna Campo origine ServiceCenter, digitare **category**.
- 6 Nella colonna Campo destinazione Get-Answers, digitare **CategoryName**.
- 7 Fare clic su **Aggiungi** per creare il nuovo record.

È necessario quindi creare una nuova opzione di visualizzazione per chiamare questa mappatura e impostare la variabile thread di \$gamapname sul nome della mappatura appena creata.

Per creare una nuova opzione di visualizzazione:

- 1 In ServiceCenter, passare a Opzioni di visualizzazione selezionando **Utilità > Strumenti > Opzioni di visualizzazione**.
- 2 Creare una nuova opzione di visualizzazione per il modulo da personalizzare con la ricerca.



- 3 Nel campo di testo Etichetta predefinita, digitare **Get-Answers > Soluzione di ricerca per categoria**.
- 4 In Espressioni valutate dopo la selezione dell'opzione ma prima della chiamata RAD, digitare la variabile thread di \$gamapname, **\$gamapname="probsummary_category"**.
- 5 Aggiornare gli altri campi in base alle necessità.
- 6 Fare clic su **Aggiungi**.
- 7 Verificare che nel sottomenu Get-Answers del menu a discesa di ServiceCenter sia visualizzato Soluzione di ricerca per categoria.

Visualizzazione limitata della voce di menu Audit Trail

Questa sezione descrive come limitare la visualizzazione della voce di menu Audit Trail in ServiceCenter durante l'utilizzo integrato di Get-Answers e ServiceCenter.

Per limitare la visualizzazione della voce di menu Audit Trail:

- 1 In ServiceCenter, aggiungere un nuovo parametro di abilitazione, ad esempio: `getanswers.audittrail`.
- 2 Assegnare il nuovo parametro ad utenti o ruoli autorizzati ad accedere ad Audit Trail.
- 3 Modificare l'opzione di visualizzazione per **Get-Answers > Audit Trail**.
 - Passare alla schermata di ricerca Opzioni di visualizzazione e immettere **Get-Answers > Audit Trail** nel campo Etichetta predefinita.
 - Cerca
- 4 Specificare come condizione `gui()` e `nullsub(GetAnswers in $G.system.info, "false")` e `index("getanswers.audittrail", $lo.ucapex) > 0`.

Importazione di utenti da ServiceCenter a Get-Answers

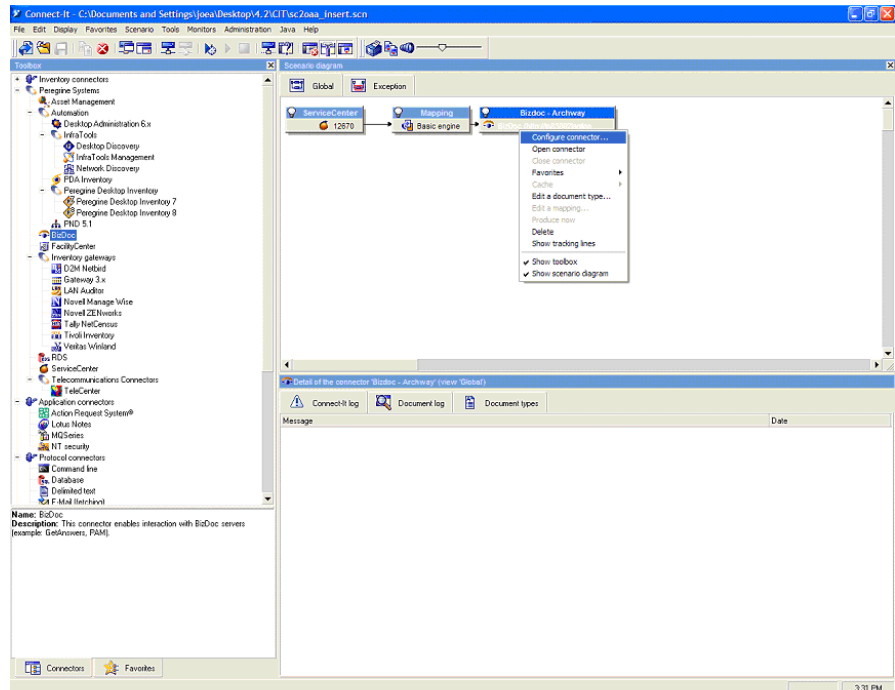
Get-Answers 4.2 contiene due scenari Connect-It con cui gli amministratori possono importare contatti di ServiceCenter nella tabella *rPerson* di Get-Answers. Questi scenari fungono da modelli per l'importazione di utenti da ServiceCenter a Get-Answers, e possono essere adattati dagli amministratori alle personali esigenze di implementazione. È possibile modificare gli scenari in modo appropriato per importare, se necessario, operatori piuttosto che contatti. Questi scenari si trovano nella cartella SupportFiles del CD di Get-Answers 4.2 e richiedono l'utilizzo di Connect-It versione 3.3.2 o successiva.

Il primo scenario, rappresentato dal file `sc2oaa_insert.scn`, inserisce contatti non ancora esistenti nella tabella *rPerson*. A tutti i contatti aggiunti alla tabella *rPerson* è assegnato il ruolo Predefinito. Il secondo scenario, rappresentato dal file `sc2oaa_update.scn`, aggiorna i dati di contatti già esistenti nella tabella *rPerson*.

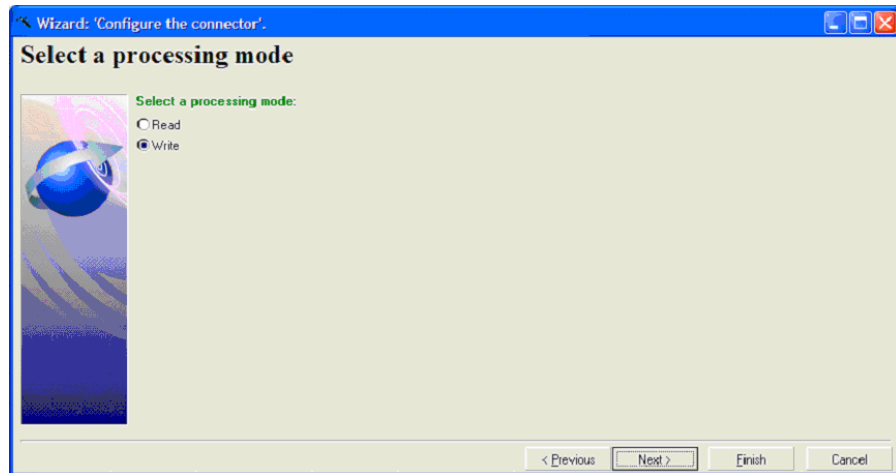
Configurazione dello scenario sc2oaa_insert

Per configurare lo scenario sc2oaa_insert:

- 1 Copiare il file sc2oaa_insert.scn in un percorso accessibile da Connect-It.
- 2 Avviare Connect-It versione 3.3.2 o successiva.
- 3 Nella prima pagina della procedura guidata, dal menu File selezionare Open e sfogliare fino al file sc2oaa_insert.scn.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su Bizdoc-Archway nella finestra di schema dello scenario, quindi selezionare Configure connector dal menu di scelta rapida.



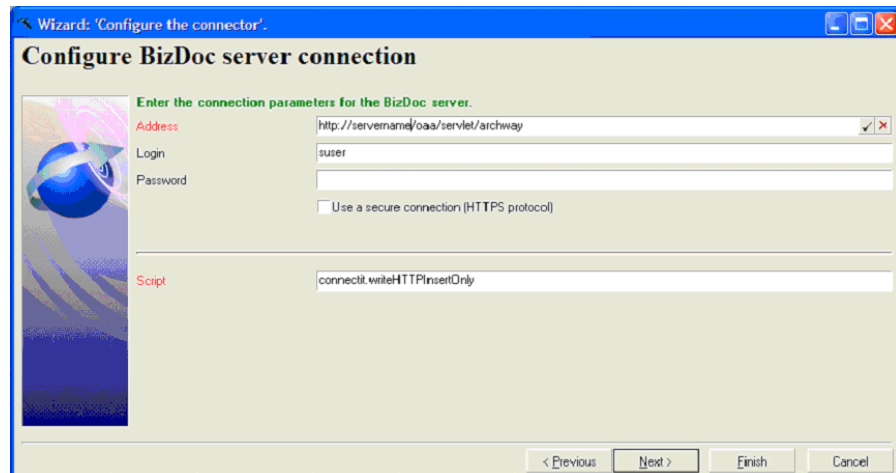
- 5 Nella pagina successiva della procedura guidata, selezionare il pulsante di opzione **Write**.



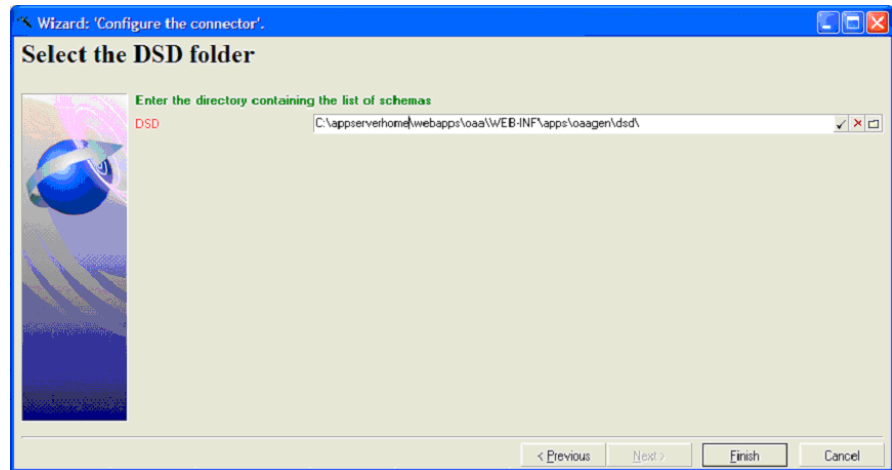
- 6 Passare alla pagina 3 e immettere nel campo Address l'URL di base per il server di Get-Answers seguito da "/servlet/archway."

Esempio: `http://nome_server/oa/servlet/archway`.

- 7 Immettere nei campi Login e Password l'ID di accesso e la password di un account del server di Get-Answer autorizzato a inserire e aggiornare persone e ruoli. Nello scenario è preconfigurato l'utilizzo dell'account `suser` ma è necessario inserire la password.



- 8 Procedere alla pagina successiva della procedura guidata (impostazione della cartella DSD) e completare il campo DSD.



- 9 Fare clic su **Finish** e salvare lo scenario.

Configurazione dello scenario sc2oaa_update:

Per configurare lo scenario sc2oaa_update:

- 1 Copiare il file sc2oaa_update . scn in un percorso accessibile da Connect-It.
- 2 Avviare Connect-It versione 3.3.2 o successiva.
- 3 Nella prima pagina della procedura guidata, dal menu File selezionare Open e sfogliare fino al file sc2oaa_update . scn.
- 4 Seguire i passaggi da 4 a 9 in [Configurazione dello scenario sc2oaa_insert](#) a pagina 107.

Integrazione di Get-Answers con AssetCenter

Le informazioni contenute in questa sezione sono destinate esclusivamente agli amministratori che devono configurare l'integrazione di Get-Answers con AssetCenter, il prodotto di gestione delle risorse di Peregrine.

L'integrazione di Get-Answers con AssetCenter consente di eseguire ricerche nella Knowledge Base di Get-Answers. Questa integrazione è disponibile nelle versioni 4.0 e superiori di Get-Answers.

Nota: L'integrazione è operativa solo se l'utente dispone di privilegi di amministrazione locali sul computer client.

Per utilizzare l'integrazione:

- 1 Copiare ed eseguire il file `jcinst.exe` sul server di Get-Answers, quindi copiare ed eseguire questo file su ciascun client che dovrà accedere a Get-Answers.

Di norma, questo file è situato nella seguente directory:

`C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\integrations\`

- 2 Seguire le istruzioni di installazione fornite dal programma `jcinst.exe`.
- 3 Avviare il browser Web digitando il seguente indirizzo:

http://<server Get-Answers>/oaa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_basicSearch?DDEType=SC

Questa operazione completa l'integrazione di AssetCenter con Get-Answers.

Utilizzo di Crystal Reports con Get-Answers

È possibile utilizzare Crystal Reports per generare report di riepilogo e una matrice relativi all'uso di Get-Answers a livello aziendale. Il CD di installazione contiene quattro report preconfigurati che possono essere personalizzati dall'amministratore di Crystal Reports. I quattro report sono i seguenti:

Report	Descrizione
Metriche sull'utilizzo dei documenti	questo report identifica i documenti più consultati e fornisce le metriche relative all'utilità di ciascun documento.
Metriche sulle prestazioni dei team di documentazione	questo report mostra il numero dei documenti pubblicati per team e fornisce metriche relative ai documenti modificati, inviati e ritirati.
Metriche sulle prestazioni degli utenti	questo report mostra le modalità di accesso ai documenti di ogni singolo utente e fornisce metriche relative alle query, ai documenti letti e al feedback degli utenti.
Metriche sugli utenti dei documenti e sull'utilizzo	questo report mostra i documenti più consultati dagli utenti e le modalità di valutazione dell'utilità di questi documenti.

Ciascun report è autonomo e dispone di un prompt per l'utilizzo e l'intervallo di date, di formule standardizzate e di un diagramma di correlazione delle entità (ERD). I report possono essere esportati e pubblicati in html.

Per utilizzare questi report, è necessario:

- Disporre dell'applicazione Crystal Reports.
- Copiare i quattro file (.rpt) dalla cartella documentation\sample reports del CD di installazione in una cartella del server accessibile da Crystal Reports.
- Impostare una connessione ODBC tra Crystal Reports e il database Oracle di Get-Answers.



3 Utilizzo di Peregrine Portal

CAPITOLO

Peregrine Portal comprende un menu di navigazione, un menu delle attività e pulsanti che consentono di personalizzare il portale e chiudere la sessione.

Il contenuto del menu di navigazione dipende dalle applicazioni Web installate. Se si accede come amministratore, tuttavia, tutti i menu di navigazione comprendono una scheda Amministrazione che consente di accedere al componente omonimo.

Le schermate riportate in questo capitolo utilizzano il foglio di stile "classic" e sono esempi di interfaccia generica. Il componente Amministrazione mostra solo le funzioni utilizzate da Get-Answers.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- [Accesso a Peregrine Portal a pagina 114](#)
- [Utilizzo del menu delle attività a pagina 115](#)
- [Personalizzazione di Peregrine Portal a pagina 116](#)

Accesso a Peregrine Portal

L'accesso a Peregrine Portal può essere effettuato da:

Schermata di accesso	URL
Accesso utente	<i>http://<server>/oaa/login.jsp</i>
Accesso amministratore	<i>http://<server>/oaa/admin.jsp</i>

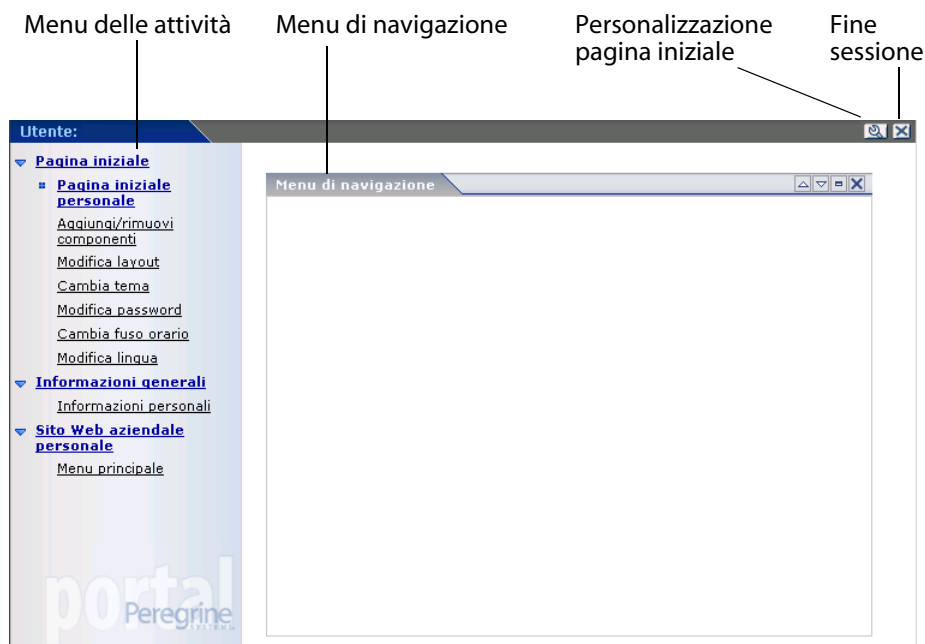
Nota: Un'alternativa a questo metodo di accesso è rappresentata da Autenticazione integrata di Windows. Vedere il capitolo [Protezione](#) in questa guida.

Nota: Questo capitolo tratta le funzioni disponibili quando si accede come utente. Per ulteriori informazioni sull'accesso come amministratore, consultare il capitolo [Amministrazione di Get-Answers](#) più avanti nella guida.

La seguente schermata è un esempio di interfaccia di accesso per utenti. Immettere il proprio nome utente e password. Nella casella di riepilogo Lingua selezionare la lingua in cui visualizzare Peregrine Portal. Sebbene la lingua di accesso predefinita sia l'inglese, è possibile attivare un'altra lingua nella pagina Impostazioni nel Pannello di controllo di Amministrazione. Per ulteriori informazioni sull'attivazione di altre lingue di accesso, vedere la sezione [Scelta della lingua di accesso](#).

The screenshot shows the login interface for Peregrine Portal. At the top left is the Peregrine Systems logo with the tagline 'Evolve Wisely™'. Below the logo is a navigation menu with 'Accesso' selected. The main heading is 'Pagina di accesso'. The form instructions state: 'Immettere nome utente e password di accesso a Peregrine Portal.' The form fields are: 'Nome utente:' with a text input and a help icon; 'Password:' with a text input; 'Lingua:' with a dropdown menu currently showing 'Italiano'; and 'Memorizza password:' with an unchecked checkbox labeled 'Consenti accesso automatico'. At the bottom of the form are two buttons: 'Accedi' and 'Registra'. A sidebar on the left contains a tree view with 'Accesso' selected and 'Registra' below it. The bottom of the page features a large 'portal' watermark.

La seguente immagine mostra un portale senza alcuna applicazione installata. Il menu di navigazione comprende componenti relativi alla propria applicazione. Tutte le applicazioni hanno il componente Amministrazione.



Utilizzo del menu delle attività

Il menu delle attività consente di accedere a una serie di attività spostandosi nell'applicazione Web. Il menu rimane visualizzato anche quando si passa da una schermata all'altra.

Il menu delle attività predefinito comprende le seguenti opzioni:

Opzione	Risultato
Pagina iniziale	Tornare alla pagina iniziale di Peregrine Portal.
Aggiungi/rimuovi componenti	Accedere alla stessa pagina visualizzata scegliendo l'icona Personalizza pagina , che consente di personalizzare la pagina iniziale.

Opzione	Risultato
Modifica layout	Modificare la posizione di un componente o rimuoverlo da Peregrine Portal.
Cambia tema	Selezionare una delle opzioni disponibili. Le modifiche verranno applicate immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei campi. Nota: Selezionare il tema accessibile per accedere all'interfaccia testuale alternativa.
Cambia fuso orario	Selezionare il fuso orario.

Personalizzazione di Peregrine Portal

Per impostazione predefinita, Peregrine Portal visualizza il menu di navigazione. È possibile personalizzare Peregrine Portal per aggiungere utilità di Get-Answers e accessori come un calendario, una calcolatrice, oppure l'indicazione di data e ora. È inoltre possibile modificare il layout di questi componenti o nascondere i dettagli.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, vedere il capitolo [Uso dell'interfaccia di personalizzazione](#) più avanti nella guida.

Aggiunta di componenti

Sono disponibili i seguenti componenti.

Accessori

Componente	Funzione
Calcolatrice	Strumento per operazioni aritmetiche standard.
Calendario	Calendario mensile.
Selettore tema	Casella di riepilogo per selezionare un altro tema.
Data e ora	Indicazione di data e ora locali.

Componenti delle applicazioni Web di Peregrine Portal

Componente	Funzione
Menu di navigazione	Collegamenti ai vari componenti che costituiscono l'applicazione.
Elenco documenti	Visualizzazione di pagine di ricerca, elenchi o dettagli per i documenti. Configurare il componente scegliendo il tipo di documento da visualizzare e il tipo di schermata desiderato.
Menu personale	Menu di collegamenti configurabili in modo dinamico. I collegamenti possono puntare a siti Web, altri menu o schermate di Document Explorer.
Portale di ricerca Get-Answers	Visualizza una finestra di ricerca per Get-Answers.

Nota: Il calendario e la calcolatrice richiedono Microsoft Internet Explorer 6.0+ o Netscape 6.1+.

Componenti di Amministrazione

Solo gli utenti con privilegi di amministratore possono accedere ai componenti di amministrazione.

Componente	Funzione
Stato connessione	Elenco degli adattatori attualmente registrati sul server con lo stato della connessione.
Pannello di controllo	Comandi che consentono di riavviare il server e tutte le relative connessioni.
Visite al minuto	Elenco del numero totale di pagine aperte al minuto.
Transazioni adattatore al minuto	Elenco del numero di transazioni realizzate sugli adattatori.
Sessioni utente attive	Elenco contenente il numero di sessioni utente attive.

Per aggiungere componenti a Peregrine Portal:

1 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

Nota: È possibile anche selezionare il collegamento **Aggiungi/rimuovi componenti** dal menu delle attività.

Verrà visualizzata la schermata **Personalizzazione pagina iniziale personale** con un elenco di componenti personalizzabili.

Personalizzazione pagina iniziale personale

Questa pagina mostra il tipo di contenuti che è possibile includere nella pagina iniziale personale. Selezionare gli elementi desiderati. Dopo aver salvato la configurazione, sarà possibile personalizzare i vari componenti in base alle proprie esigenze.

Componenti di amministrazione Rome

- Transazioni simultanee DB: Numero di transazioni simultanee sul database.

Utilità Get-Resources

- Richieste da approvare: Elenco delle richieste in attesa dell'approvazione dell'operatore.
- Verifica stato: Elenco delle richieste personali attive che consente di esaminarne lo stato.

Componenti di Workflow

- Messaggi personali: Elenco delle attività di workflow che richiedono l'attenzione dell'operatore.

Componenti Get-Answers

- Portale di ricerca Get-Answers: Visualizzazione della finestra di ricerca di Get-Answers...

Accessori

- Calcolatrice: Semplice calcolatrice per operazioni aritmetiche. Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).
- Calendario: Calendario mensile. Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).
- Selettore tema: Accessorio che consente di cambiare le immagini, i colori, gli stili e il layout.
- Data e ora: Visualizzazione di data e ora relative al fuso orario locale oppure in formato UTC (tempo universale coordinato, o ora di Greenwich). Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).

Componenti delle applicazioni Web di Peregrine Portal

- Menu di navigazione: Collegamenti ai vari componenti che costituiscono l'applicazione.
- Elenco documenti: Visualizzazione di pagine di ricerca, elenchi o dettagli per i documenti. Configurare il componente scegliendo il tipo di documento e il tipo di schermata da visualizzare.
- Menu personale: Menu di collegamenti configurabili in modo dinamico. I collegamenti possono puntare a siti Web, altri menu o schermate di Document Explorer.

Componenti di Amministrazione

- Stato connessione: Elenco degli adattatori correntemente registrati sul server con il relativo stato di connessione.
- Pannello di controllo: Componente che consente di riavviare il server e tutte le relative connessioni.
- Visite al minuto: Numero complessivo di pagine aperte al minuto.
- Transazioni adattatore al minuto: Numero di transazioni eseguite sugli adattatori al minuto.
- Sessioni utente attive: Numero di sessioni utente attive.

Elenchi documenti

- Richieste di modifica personali: Elenco delle richieste di modifica aperte dall'utente corrente.
- Ticket di incidente aperti: Visualizzazione dei ticket. Gli incidenti vengono creati quando la richiesta di assistenza è stata assegnata a un operatore dell'Help Desk.
- Attività personali: Elenco delle attività di modifica assegnate all'operatore corrente.
- Modifiche assegnate all'operatore: Elenco delle richieste di modifica assegnate all'operatore corrente.
- Incidenti assegnati all'operatore: Elenco dei ticket di incidente assegnati all'operatore corrente.
- Ticket di chiamata aperti: Visualizzazione dei ticket. I ticket di chiamata vengono creati al primo contatto con l'Help Desk.
- Ultime notizie: Questo componente del portale mostra ultime notizie correnti.

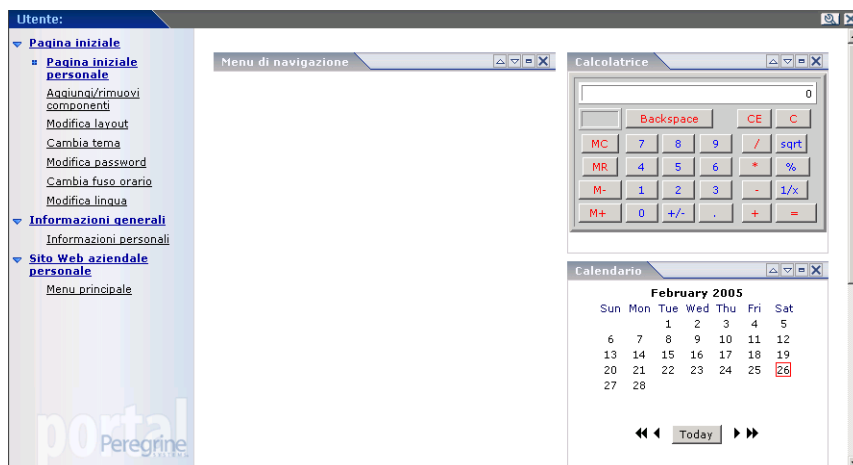
portal Peregrine

Salva Indietro

2 Selezionare i componenti da aggiungere o rimuovere da Peregrine Portal.

- 3 Al termine dell'operazione, scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**. Per tornare a Peregrine Portal senza apportare modifiche, fare clic su **Indietro**.

Quando si torna a Peregrine Portal, i nuovi componenti verranno visualizzati nel portale. La seguente schermata mostra il portale con l'aggiunta dei componenti Calendario e Calcolatrice.

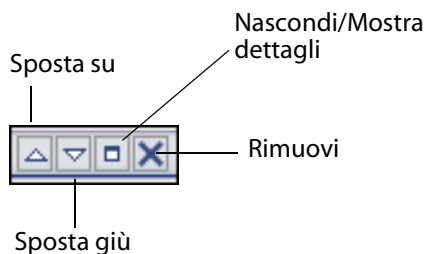


Modifica del layout

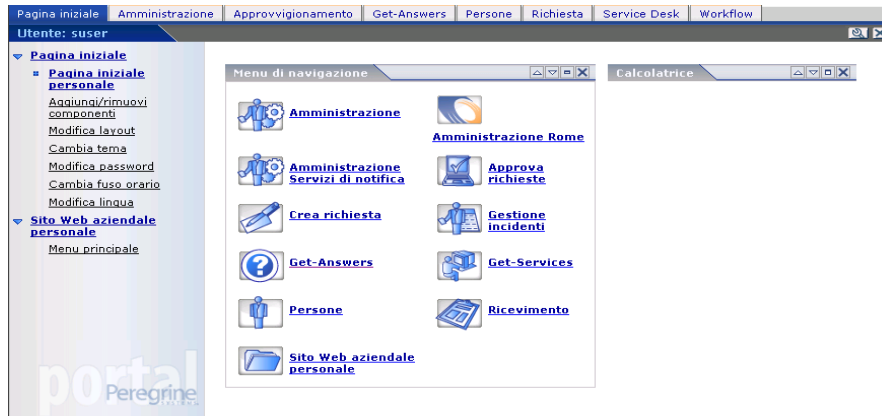
Le seguenti sezioni illustrano le procedure per modificare la posizione dei componenti o rimuovere i componenti stessi da Peregrine Portal. La procedura varia a seconda del browser Web utilizzato.

Microsoft Internet Explorer

Se il browser in uso è Microsoft Internet Explorer, utilizzare i pulsanti nell'angolo superiore destro di ciascun componente per spostare il componente verso l'alto o verso il basso, rimuoverlo oppure nascondere/mostrare i dettagli.



La seguente schermata mostra la calcolatrice nascosta o ridotta ad icona.

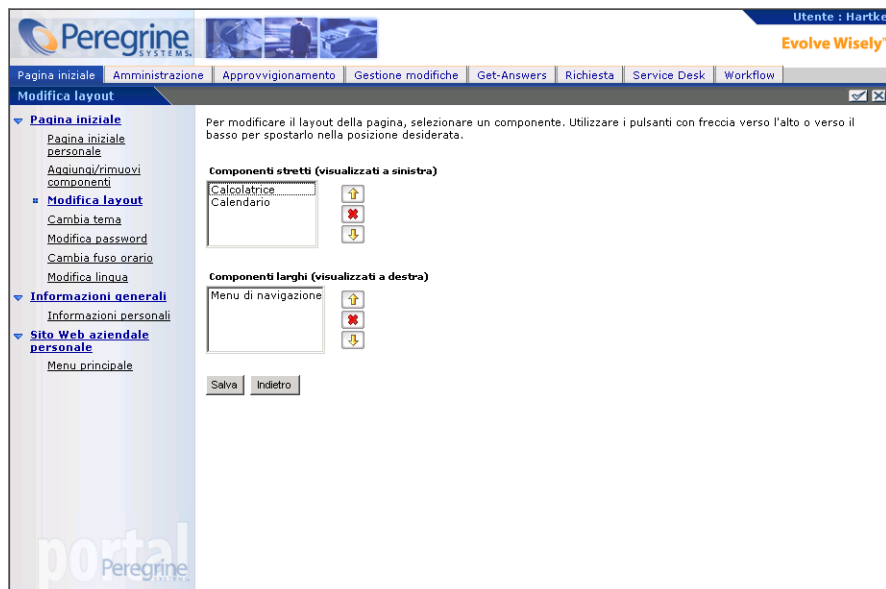


Netscape Navigator

Se il browser in uso è Netscape Navigator, utilizzare la seguente procedura per modificare la posizione dei componenti in Peregrine Portal. Un componente può essere spostato verso l'alto o verso il basso, oppure rimosso.

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Modifica layout**.

Verrà visualizzata la pagina **Modifica layout** che consente di selezionare i componenti da modificare.



Alcuni componenti occupano poco spazio (ad esempio il calendario e la calcolatrice) e vengono visualizzati sul lato sinistro di Peregrine Portal. Altri componenti (ad esempio il menu di navigazione) occupano invece più spazio e vengono visualizzati sul lato destro di Peregrine Portal.

- 2 Selezionare il componente da modificare, quindi fare clic sul pulsante di modifica appropriato.
 - La freccia verso l'alto sposta il componente verso l'alto.
 - La freccia verso il basso sposta il componente verso il basso.
 - La X rimuove il componente da Peregrine Portal.

- 3 Fare clic su **Salva**.

Modifica dei temi

Per modificare l'aspetto delle proprie pagine Web, è possibile scegliere tra una serie di temi. L'installazione predefinita viene fornita con diversi temi. Per installare temi aggiuntivi, vedere il capitolo [Personalizzazione di Peregrine Portal](#).

Per modificare il tema:

- 1 Dal menu delle attività della pagina iniziale del portale, scegliere **Cambia tema**.

Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema: classic

Request ID	Purpose	Approval Status	Total Cost
REQ001001	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
REQ001002	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
REQ001003	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
REQ001004	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
REQ001005	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

Button

2 Scegliere un tema dalla casella di riepilogo.

Appena il tema viene selezionato, la pagina viene aggiornata con il tema scelto. Il seguente esempio mostra il tema "sierra".



Peregrine Portal Utente : Hartko

[Pagina iniziale](#) | [Amministrazione](#) | [Approvvigionamento](#) | [Gestione modifiche](#) | [Get-Answers](#) | [Richiesta](#) | [Service Desk](#) | [Workflow](#)

Modifica di immagini, colori e stili

▼ [Pagina iniziale](#)
 [Pagina iniziale personale](#)
 [Aggiungi/rimuovi componenti](#)
 [Modifica layout](#)
 :: [Cambia tema](#)
 [Modifica password](#)
 [Cambia fuso orario](#)
 [Modifica lingua](#)
 ▼ [Informazioni generali](#)
 [Informazioni personali](#)
 ▼ [Site Web aziendale personale](#)
 [Menu principale](#)

Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema:

[Home](#) | [Tab](#) | [Sample Tab](#) | [More Samples](#) | [Many Samples](#)

▼ [Home](#)
 [My Home Page](#)
 [Add or remove content](#)
 [Change layout](#)
 :: [Change theme](#)
 [Change time zone](#)
 ▼ [My Business Website](#)
 [Main Menu](#)

Indietro

Title Sample Text Instructions

Number	Purpose	Approval Status	Total Cost
REQ001001	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
REQ001002	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
REQ001003	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
REQ001004	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
REQ001005	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

Button

La nuova configurazione rimarrà immutata nelle successive sessioni di lavoro fino a quando non verrà modificata dall'utente.

Visualizzazione delle informazioni sui moduli

È possibile visualizzare le informazioni relative al modulo utilizzato. Impostare questo parametro nella scheda Registro della pagina Impostazioni di Amministrazione. Per ulteriori informazioni, vedere il capitolo Amministrazione di Get-Answers più avanti nella guida.

Se il parametro **Mostra informazioni modulo** è impostato su Sì, nell'angolo superiore destro dei moduli verrà visualizzato il pulsante **Mostra informazioni modulo**.

Il pulsante Mostra informazioni modulo consente di visualizzare informazioni sul modulo utilizzato.



4 Personalizzazione di Peregrine Portal

CAPITOLO

Peregrine OAA mette a disposizione diverse modalità di personalizzazione dell'interfaccia di un'applicazione basata sulla piattaforma. È possibile apportare modifiche semplici, ad esempio sostituire il logo con quello della propria azienda, oppure modifiche più complesse come la riscrittura del codice che definisce la disposizione dei livelli o le dimensioni dei set di frame.

Questo capitolo illustra le procedure avanzate per modificare l'interfaccia di Get-Answers. Per un uso efficace di queste informazioni, è necessario che l'utente conosca il linguaggio XML e le specifiche CSS2 stabilite dal World Wide Web Consortium (W3C) come descritto sul sito www.w3.org.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Installazione delle varianti del tema "classic"
- Modifica del tema predefinito
- Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi
- Creazione di un tema personalizzato
- Proprietà dei livelli
- Modifica dei set di frame
- Creazione di estensioni di script
- Traduzione di Get-Answers

Installazione delle varianti del tema "classic"

Il tema "classic" è il tema predefinito utilizzato dalle applicazioni basate sulla piattaforma Peregrine OAA. Ha un design grigio con tonalità verde acqua chiaramente visibile nelle schermate mostrate in questa guida. Questo tema verrà utilizzato per creare un tema personalizzato per la propria azienda.

Il tema "classic" presenta quattro varianti:

Tema	Descrizione
accessible	Rende le schermate accessibili agli utenti che necessitano di colori ad elevato contrasto o un accesso facilitato. Garantisce la conformità alla sezione 508.
baja	Aggiunge tonalità verde e beige al design "classic".
quicksilver	Aggiunge tonalità argento e blu al design "classic".
sierra	Aggiunge tonalità verde acqua al design "classic".

Questi temi, oltre a una serie di altri temi opzionali, vengono installati durante l'installazione dell'applicazione. Una volta creato il proprio tema personalizzato, Peregrine Systems consiglia di eliminare tutti gli altri temi per evitare che gli utenti ne selezionino uno e sostituiscano il tema personalizzato. Se successivamente si desidera installare manualmente un tema che è stato eliminato, oppure se non tutti i temi sono stati installati durante l'installazione dell'applicazione, procedere come segue per installarli. I temi aggiuntivi sono contenuti in file zip situato nella directory C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages. I nomi dei file zip consentono di identificare i temi in essi contenuti.

Per installare un tema "classic" alternativo:

- 1 In una finestra di prompt dei comandi, selezionare la directory oaa\packages. Il percorso predefinito è:
C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages
- 2 Digitare:

```
java -jar OAADeploy.jar <nome del tema>
```

Nota: Specificare tutti i temi che si desidera installare separandoli con uno spazio; ad esempio,
`java -jar OAADeploy.jar bluestheme hightechtheme bajatheme.`

- 3 Premere Invio.
- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

I temi implementati appariranno come opzioni all'accesso successivo a Get-Answers.

Modifica del tema predefinito

È possibile modificare il tema predefinito visibile a tutti gli utenti che accedono a Get-Answers. Il tema predefinito è "classic".

Per modificare il tema predefinito:

- 1 Aprire il browser Web e accedere al componente Amministrazione (`localhost/oa/admin.jsp`) come amministratore del sistema.
- 2 Fare clic su **Impostazioni > Temi**. Modificare i seguenti parametri:
 - Nel campo **Skin/Tema predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
 - Nel campo **Foglio di stile predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del file CSS appropriato (ad esempio, *baja.css*).
 - Nel campo **Modello XSL predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
- 3 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 4 Fare clic sul collegamento **Pannello di controllo** del menu Impostazioni di Amministrazione.
- 5 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.
- 6 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare il nuovo tema predefinito.

Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi

È possibile aggiungere il logo aziendale a tutti i temi di Get-Answers a partire dalla pagina Impostazioni di Amministrazione.

Avviso: L'impostazione di amministrazione descritta di seguito sostituisce l'immagine usata da tutti i temi. La modifica di tale impostazione consente di visualizzare lo stesso logo in tutti i temi. Per utilizzare un logo aziendale diverso per ciascun tema, vedere [Creazione di un tema personalizzato a pagina 130](#).

Per modificare l'immagine di intestazione di tutti i temi:

- 1 Creare un'immagine di intestazione personalizzata.

Nota: Per adattarsi al frame dell'intestazione predefinito, il logo personalizzato deve avere una larghezza di 514 pixel e un'altezza di 59. Per modificare la dimensione del frame di intestazione, vedere [Modifica dei set di frame a pagina 136](#).



- 2 Salvare l'immagine di intestazione personalizzata nel seguente percorso:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic
```

Nota: Il tema "classic" è il tema predefinito.

- 3 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Answers (admin.jsp).
- 4 Fare clic su **Impostazioni > Temi**.

- 5 Nel campo **Logo predefinito di Peregrine Portal**, immettere il nome del logo di intestazione personalizzato.

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database notifiche	Database portale	Database richieste	Get-Resources		
Database workflow	E-mail	Gestione modifiche	Get-Answers	Get-Resources	GICommonDB	Motore di workflow		
Portale	Portale Get-Answers	Registro	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Servizi di notifica	Temi	XSL
Percorso fogli di stile Internet Explorer:		Percorso dei fogli di stile CSS per il browser Internet Explorer.						
css/								
Percorso immagini:		Percorso della directory delle immagini relativo alla directory "presentation". Questo campo consente di cambiare il percorso predefinito della directory delle immagini.						
images/		Il percorso predefinito è "images/". È necessario aggiungere la barra alla fine del percorso.						
Percorso skin/temi:		Percorso della directory delle skin relativo alla directory "presentation". Questo campo consente di cambiare il percorso predefinito della directory delle skin.						
skins/		Il percorso predefinito è "skins/". È necessario aggiungere la barra alla fine del percorso.						
Skin/tema predefinito:		Skin predefinita delle sessioni utente. Immettere solo il nome della skin.						
classic		La skin predefinita è "classic".						
Foglio di stile predefinito:		Foglio di stile CSS predefinito delle sessioni utente. Per visualizzare tutti gli stili utilizzati in Peregrine Portal, fare clic su Fogli di stile di Peregrine Portal . Questo file serve per la personalizzazione dei fogli di stile.						
classic.css		Il foglio di stile predefinito è "classic.css".						
Modello XSL predefinito:		Modello XSL predefinito utilizzato quando l'utente non ha impostato un tema. Corrisponde alla skin predefinita quando si specifica un tema fornito da Peregrine Portal.						
classic		Logo da utilizzare nell'applicazione. Il logo fa parte delle skin e si trova nella directory principale di ogni skin. Per aggiungere un logo personalizzato, aggiungerlo al modello di skin e assegnare un nome al nuovo logo. Per l'aggiunta di nuove immagini, fare riferimento alla Peregrine Portal Tailoring Guide (in inglese).						
Logo predefinito di Peregrine Portal:		Il logo predefinito è "getit_header_logo.gif".						
getit_header_logo.gif								
Ordine schede dell'applicazione:		Elenco contenente un componente per ciascun gruppo di schede nell'ordine in cui le schede stesse devono essere visualizzate. Le schede omesse verranno visualizzate in coda all'elenco in ordine alfabetico.						
portal								
Ordine componenti menu di navigazione:		Elenco contenente i nomi dei componenti nell'ordine in cui devono essere visualizzati nel menu di navigazione. I componenti omissi verranno visualizzati alla fine dell'elenco in ordine alfabetico.						
Salva								

Digitare il nome della nuova immagine.

- 6 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 7 Fare clic sul collegamento **Pannello di controllo** del menu Impostazioni di Amministrazione.
- 8 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.
- 9 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare le modifiche.

Creazione di un tema personalizzato

È possibile creare temi personalizzati copiando e modificando il tema "classic" fornito con Get-Answers.

Per creare un tema personalizzato:

- 1 Copiare immagini, fogli di stile e modelli XSL del tema "classic".
Questi file sono situati in:

Tipo di file	Percorso
Immagini	<server applicazioni>\oaa\images\skins\classic
Fogli di stile	<server applicazioni>\oaa\css\classic
Modelli XSL	<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\templates\classic

- 2 Incollare e rinominare le cartelle del tema "classic". Ad esempio:

Immagini	<server applicazioni>\oaa\images\skins\temapersonale
Fogli di stile	<server applicazioni>\oaa\css\classic\temapersonale
Modelli XSL	<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\templates\temapersonale

- 3 Aprire e modificare le immagini desiderate nel nuovo tema.
Utilizzare le seguenti convenzioni per le immagini.
 - I nomi dei file immagine devono rimanere invariati. Get-Answers utilizza questi nomi di immagine per visualizzare gli elementi del tema.
 - L'altezza e la larghezza dell'immagine devono rimanere invariate a meno che non vengano modificati anche i frame che accolgono le nuove dimensioni dell'immagine.

4 Aprire e modificare il file `classic.css` nel nuovo tema.

La seguente tabella elenca alcuni degli stili più comunemente modificati.

Nome stile	Descrizione stile
<code>.ActionButton</code>	Stile usato per i pulsanti nel portale.
<code>.ActiveMenuLink</code>	Utilizzato al passaggio del mouse su un collegamento di menu.
<code>.ActiveModuleMenu</code>	Indica la pagina attualmente selezionata all'interno del sottoinsieme di navigazione.
<code>.CurrentModuleMenu</code>	Indica il sottoinsieme di navigazione attualmente selezionato.
<code>.FormTitle</code>	Utilizzato per il titolo dei moduli. Viene di norma usato per assegnare un titolo al contenuto delle finestre di DocExplorer.
<code>.ListBoxEvenRow</code>	Versione in grassetto di <code>TableEvenRow</code> .
<code>.ListBoxHeading</code>	Versione in grassetto di <code>TableHeading</code> .
<code>.ListBoxOddRow</code>	Versione in grassetto di <code>TableOddRow</code> .
<code>.MenuLink</code>	Utilizzato in tutti i menu dei componenti.
<code>.ModuleMenu</code>	Utilizzato per il menu di navigazione a sinistra.
<code>.ModuleMenuTitle</code>	Indica il titolo del sottoinsieme di navigazione.
<code>.PageTitle</code>	Utilizzato per il titolo della pagina situato immediatamente sotto il logo e le schede.
<code>.TableEvenRow</code>	Utilizzato nell'intestazione di tabella con un'alternanza di colori di sfondo per agevolare la lettura. Il colore di sfondo è il bianco.
<code>.TableHeading</code>	Utilizzato per le intestazioni delle applicazioni, sia per le funzioni di ricerca che per i relativi risultati.
<code>.TableOddRow</code>	Utilizzato nell'intestazione di tabella con un'alternanza di colori di sfondo per agevolare la lettura. Il colore di sfondo è il grigio chiaro.
<code>a.ListBoxEvenRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
<code>a.ListBoxOddRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
<code>a.TableEvenRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
<code>a.TableOddRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.

Suggerimenti: Modificare i fogli di stile dopo avere completato il design complessivo del tema. Utilizzare la selezione colori dell'editor di immagini per essere certi che i colori del foglio di stile corrispondano ai colori dell'immagine.

Nota: Nella sezione Amministrazione dei temi del portale è disponibile la codifica dettagliata di un foglio di stile. Per accedere ai dettagli dei fogli di stile, individuare il campo Foglio di stile predefinito nella scheda Temi della pagina Impostazioni di Amministrazione e fare clic sul collegamento **Fogli di stile di Peregrine Portal**.

Styles Used Throughout The Peregrine Portal			
Style Names	How styles applied to HTML elements look.		
	<DIV><P> <TD> <TR> with no Text	<DIV><P> <TD> <TR> with unstyled text	 styled by itself
ActionBar		Text Sample	Text Sample
ActionButton		Text Sample	Text Sample
ActionSeparator		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderLink			
ActiveHeaderMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveMenuItem		Text Sample	Text Sample
ActiveModuleMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveTableRow		Text Sample	Text Sample
Body		Text Sample	Text Sample
BodyAlt		Text Sample	Text Sample
BodyFRSep		Text Sample	Text Sample
BodyFRSepAlt		Text Sample	Text Sample
BodyHead		Text Sample	Text Sample
BodyHeadAlt		Text Sample	Text Sample
CurrentModuleMenu		Text Sample	Text Sample
DebugTable		Text Sample	Text Sample
EntryTableFields		Text Sample	Text Sample
EntryTableHeading		Text Sample	Text Sample
EntryTableInstructions		Text Sample	Text Sample
EntryTableLabels		Text Sample	Text Sample
FieldLabel		Text Sample	Text Sample
FieldsHeading		Text Sample	Text Sample
FieldsTable		Text Sample	Text Sample
FieldTablePadding		Text Sample	Text Sample

- 5 Salvare il foglio di stile del tema con lo stesso nome assegnato al nuovo tema. Ad esempio, <server applicazioni>\oaa\css\temapersonale\temapersonale.css.
- 6 Aprire e modificare il file layers_<xx>.jsp per modificare le descrizioni dei livelli.

Per modificare i livelli per Internet Explorer, aprire layers_ie.jsp.

Per modificare i livelli per Netscape, aprire layers_gecko.jsp.

Per ulteriori informazioni, vedere [Proprietà dei livelli a pagina 134](#).

- 7 Aprire e modificare i fogli di stile XSL che si desidera cambiare.

Avviso: Non modificare questi file se non si è pratici di codici HTML e XSL.

I fogli di stile XSL determinano il modo in cui Get-Answers visualizza i componenti dei moduli nel frame principale del portale.

La seguente tabella elenca i fogli di stile XSL modificabili.

Per modificare	Intervenire su questo foglio di stile XSL
Selezione allegato	attachments.xsl
Generazione modulo HTML	basic-form.xsl
Proprietà di Azione (pulsante)	button.xsl
Componenti modello	components.xsl
Debugging proprietà messaggio	copy_nodes.xsl
Proprietà selezione data/ora	datetime.xsl
Proprietà campo di modifica testo	edit_fields.xsl
Componente di modulo tabella (vedere gli esempi nella pagina di amministrazione)	entrytable.xsl
Proprietà sezione campi	fieldsection.xsl
Proprietà tabella campi	fieldtable.xsl
Generazione pagina HTML	form.xsl
Proprietà set di frame	frames.xsl
Proprietà immagini	image_fields.xsl
Proprietà etichette	labels.xsl
Proprietà collegamento	link.xsl
Costruzione elenchi DocExplorer	list-builder.xsl
Proprietà campo di ricerca	lookup_fields.xsl
Proprietà campo di testo valutario	money_fields.xsl
Proprietà portale	portal.xsl
Proprietà pulsanti di opzione	radio_checkbox_fields.xsl
Proprietà campo testo di sola lettura	readonly_fields.xsl
Proprietà campo testo di selezione	select_fields.xsl
Proprietà casella selezione	spinner_fields.xsl
Proprietà immagine SVG	svg_cad.xsl
Proprietà tabella	table.xsl
Proprietà scheda di navigazione	tabs.xsl

8 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

Le modifiche apportate al nuovo tema possono essere visualizzate scegliendo *Cambia tema* nella pagina iniziale di Peregrine Portal.

Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema: classic

Home | Tab | San | Many Samples

	Purpose	Approval Status	Total Cost
REQ001001	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
REQ001002	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
REQ001003	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
REQ001004	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
REQ001005	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

Indietro

Proprietà dei livelli

Le seguenti sezioni descrivono i file `Layers_ie.jsp` e `Layers_gecko.jsp`. Ciascun livello è definito da un tag `<div>` distinto e include un attributo `id` che assegna il nome al livello. È possibile modificare le proprietà del livello secondo le proprie esigenze, ma i livelli riportati di seguito sono obbligatori e non devono essere rimossi.

logo

```
<div id="logo" style="position:absolute; left: 0px; top: 0px; width: 100%; height: 40px; z-index: 3;">
</div>
```

ora

```
<div id="time" style="position:absolute; right: 4px; top: 84px; width: 100%; z-index: 13;" onmouseover="_pauseAlert()" onmouseout="_startAlert()" class="userBarText">
</div>
```

barra degli strumenti

```
<div id="toolbar" style="position:absolute; width: 50px; top: 59px; right: 0px; z-index: 12;"></div>
```

utente

```
<div id="user" style="position:absolute; top: -4px; right: 0px; z-index: 14;">
<table width="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="0"
align="right">
<tr>
<td width="50%">&nbsp;</td>
<td nowrap width="3" align="right" valign="top">
">
</td>
<td nowrap align="right" valign="top" width="100%"
background="<%=
Archway.getSkinImagePath("backgrounds/rt_tile.gif", user ) %>">
">
</td>
<td nowrap><font class="userBarText" size="1" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><%=userTitle%></font>&nbsp;&nbsp;</td>
</tr>
</table>
</div>
```

schede

```
<div id="tabs" style="position:absolute; left: 0px; top: 60px;
width: 100%; z-index: 11;" >
</div>
```

titoli di modulo

```
<div id="formTitles" style="position:absolute; left: 10px; top: 81px; width: 200px; z-index: 16;">&nbsp;&nbsp;</div>
```

Modifica dei set di frame

Importante: Per modificare questi file è necessario essere in possesso di nozioni avanzate di HTML, JSP e set di frame. Conservare tutti i frame e non modificare i nomi dei frame stessi. Altrimenti, vengono generati errori JavaScript.

Vi sono due set di frame modificabili per ciascun browser. Questi file sono situati in C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\<tema dell'azienda>.

I file frames_xx.jsp corrispondono alle pagine visualizzabili quando si accede come utente finale (login.jsp). I file admin_frames_xx.jsp contengono la configurazione per il componente Amministrazione visualizzato quando si accede utilizzando admin.jsp.

Per modificare i set di frame:

- 1 Arrestare il server applicazioni.
- 2 Aprire il file di set di frame specifico per il browser frames_<xx>.jsp (dove <xx> è ie per Internet Explorer e gecko per Netscape) con un editor di testo.
- 3 Modificare le proprietà del set di frame.
- 4 Salvare il file.
- 5 Riavviare il server applicazioni.

Sarà ora possibile verificare le modifiche nel proprio browser Web.

Le seguenti sezioni mostrano i file `_ie.jsp` completi come esempio di file di set di frame.

frames_ie.jsp

```
<%@ include file="../../../jspheader_2.jsp" %>
<%@ include file="../../../message_special.jsp" %>

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*"
rows="102,*">
  <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
    <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no"
border="0" framespacing="0">
      <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apphead.jsp" name="getit_header">
        <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
          <frameset rows="*,0">
            <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6"
marginheight="6" src="e_login_main_start.jsp?<%=
user.getADW(msg,"Params" ) %>" name="getit_main">
              <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
            </frameset>
          </frameset>
        </frameset>
      </frameset>
    </frameset>
```

admin_frames_ie.jsp

```

<%@ include file="../.././jspheader_2.jsp" %>
<%@ include file="../.././message_special.jsp" %>

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*"
rows="102,*">
  <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
  <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no"
border="0" framespacing="0">
    <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apphead.jsp" name="getit_header">
    <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
    <frameset rows="*,0">
      <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6"
marginheight="6" src="e_adminlogin_login_start.jsp?<%=
user.getADW(msg, "Params") %>" name="getit_main">
      <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
    </frameset>
  </frameset>
</frameset>

```

Creazione di estensioni di script

Per modificare le azioni dello script predefinito senza apportare modifiche allo script originale, è possibile creare estensioni di script ECMA. Gli script di estensione vengono aggiunti alla directory `jscripextensions` in `WEB-INF/apps/<componente>`, dove `<componente>` è il nome del componente dell'applicazione (ad esempio, `common`, `portal`, e così via).

Quando si aggiungono script di estensione, è necessario:

- Conservare la gerarchia (percorso) dello script predefinito nella directory `jscripextensions`.
- Utilizzare una sola estensione per ogni file `.js OAA`.

Oltre a dichiarare nuove funzioni, il file di estensione può sovrascrivere funzioni esistenti nel file predefinito. L'oggetto creato per rappresentare il file predefinito è configurato come *prototipo* dell'oggetto di estensione.

È possibile chiamare implementazioni di funzioni originali da una funzione che sovrascrive l'originale aggiungendo `proto` al riferimento alla funzione. Ad esempio, per chiamare l'implementazione predefinita di `login.login()`, utilizzare `proto.login.login(msg)`; dal metodo `login()` dichiarato nel file di estensione.

Nel seguente esempio, nel file di registro Archway viene scritto un messaggio al momento dell'accesso.

```
function login( msg )
{
  env.log("*** MESSAGGIO*** ");
  return proto.login.login(msg);
}
```

Nota: Il percorso relativo del file di estensione esemplificativo è `..\WEB-INF\apps\common\jscriptextensions\login.js`.

Se il metodo predefinito chiama altre funzioni che vengono anche ignorate nel file di estensione, assicurarsi che vengano chiamate le nuove implementazioni delle funzioni secondarie utilizzando:

```
proto.login.login.apply(this, arguments);
```

dove `arguments` è una variabile implicita che esiste nel contesto di una funzione ECMAScript.

```
function login( msg )
{
  env.log("*** MESSAGGIO*** ");
  return proto.login.login.apply(this, arguments);
}
```

Traduzione di Get-Answers

Tutte le applicazioni Web di Peregrine OAA vengono fornite in inglese. È possibile scaricare il language pack di Get-Answers dal sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine 90 giorni dopo il rilascio della versione inglese. I language pack per Get-Answers sono gratuiti. Sono disponibili language pack per le seguenti lingue:

- Francese
- Italiano
- Tedesco

Nota: Non tutte le applicazioni Web di Peregrine OAA offrono language pack. Visitare il sito Web dell'Assistenza Peregrine per verificare la disponibilità di language pack per le proprie applicazioni Web Peregrine OAA.

Se si dispone di un language pack per Get-Answers, è necessario aggiungere il campo Impostazioni internazionali a quattro schermate di creazione documento di esempio.

Se si dispone di un language pack per un'applicazione Web Peregrine OAA, sarà necessario modificare i file di stringhe esistenti per tale applicazione, nonché aggiungere le nuove stringhe create con la personalizzazione. Per ulteriori informazioni su questo processo, vedere [Modifica di file di stringhe tradotte esistenti a pagina 142](#).

Se non si dispone di un language pack per le proprie applicazioni Web Peregrine OAA e si desidera creare una nuova versione tradotta, consultare le istruzioni contenute in [Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte a pagina 143](#).

Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo della nuova versione tradotta, vedere la sezione [Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo di nuovi file di stringhe: a pagina 144](#).

Aggiunta del campo Impostazioni internazionali a schermate di creazione documento

Se si sta installando la versione internazionale (FIG), è necessario aggiungere il campo Impostazioni internazionali a ogni schermata di creazione documento, ad eccezione delle schermate per un tipo di documento Esterno. Il campo Impostazioni internazionali è necessario per espandere correttamente i termini di ricerca nella lingua scelta.

Completare i seguenti passaggi per ciascun tipo di documento ad eccezione di Esterno:

- 1 Aprire una per volta tutte le schermate di creazione documento per il tipo di documento. Per individuarle, selezionare **Contribuisci con nuovo documento** e poi il tipo di documento.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizzazione** (chiave inglese).
- 3 Nell'elenco Campi disponibili a sinistra, selezionare Impostazioni internazionali.
- 4 Posizionare il cursore nell'elenco Configurazione corrente a destra nel punto in cui si desidera inserire il campo Impostazioni internazionali.
- 5 Fare clic sull'icona con il segno **più**.
- 6 Fare clic su **Salva**.

La personalizzazione viene memorizzata nel database e non sarà sovrascritta in seguito dalla distribuzione di eventuali patch.

Modifica di file di stringhe tradotte esistenti

È possibile eseguire modifiche, aggiunte ed eliminazioni sui file di stringhe mediante un editor di testo o un software di traduzione standard.

Per modificare un file di stringhe tradotte esistente:

- 1 Aprire il file di stringhe tradotte in un editor di testo o programma di traduzione.

Tutti i file di stringhe tradotte sono situati nella directory di installazione del server applicazioni:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\apps\<<nome gruppo di moduli>
```

Nota: Il nome del file di stringhe conterrà il codice lingua di due lettere ISO-639 per la relativa lingua.

- 1 Cercare una stringa esistente che si desidera modificare.

Il file di stringhe utilizza il seguente formato:

```
etichetta_stringa, "stringa tradotta"
```

dove `etichetta_stringa` è il nome univoco attribuito alla stringa e

`stringa tradotta` è il valore effettivo della stringa da tradurre.

Se si è aggiunto un nuovo pulsante, ad esempio, si potrebbe cercare la seguente stringa:

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Cerca"
```

- 2 Sostituire la parte `stringa tradotta` della nuova stringa con la relativa traduzione nella propria lingua. Ad esempio, per inserire la versione italiana della stringa riportata in precedenza sarebbe necessario immettere:

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Cerca"
```

- 3 Salvare il nuovo file di stringhe.

Le nuove stringhe tradotte saranno disponibili dopo aver arrestato e riavviato il server applicazioni.

Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte

È possibile aggiungere nuovi file di stringhe alla piattaforma Peregrine OAA per fornire un ulteriore supporto linguistico alle proprie applicazioni Web Get-It. La traduzione può essere eseguita utilizzando un editor di testo o un software di traduzione standard.

Importante: Peregrine non supporta la traduzione di applicazioni Web Get-It in lingue diverse da quelle elencate in [Traduzione di Get-Answers a pagina 140](#).

Per aggiungere un file di stringhe tradotte esistente:

- 1 Aprire il file di stringhe in inglese relativo al proprio progetto Studio con un editor di testo o un programma di traduzione.

Tutti i file di stringhe tradotte sono situati nella directory di installazione del server applicazioni:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\stringhe
```

Nota: Il nome del file di stringhe in inglese contiene il codice lingua ISO-639 di due lettere EN.

- 2 Copiare l'intero file di stringhe in inglese.
- 3 Creare un nuovo file di stringhe per la lingua di destinazione nella quale si desidera aggiungere la traduzione.

Nota: Il nome del file delle stringhe deve contenere il codice lingua di due lettere ISO per la relativa lingua.

- 4 Incollare il file di stringhe in inglese copiato in precedenza nel nuovo file.
- 5 Sostituire la parte `stringa` tradotta di ciascuna stringa con la relativa traduzione nella propria lingua.
- 6 Salvare il nuovo file di stringhe.

Le nuove stringhe tradotte saranno disponibili dopo aver arrestato e riavviato il server applicazioni.

Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo di nuovi file di stringhe:

- 1 Accedere come amministratore (dalla pagina `admin.jsp`).
- 2 Fare clic su **Impostazioni**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Comune**.
- 4 Nel campo **Impostazioni internazionali**, immettere il codice lingua di due lettere ISO-639 per le lingue che si desidera rendere disponibili. Il primo codice immesso sarà la lingua predefinita utilizzata. Le altre lingue definite saranno disponibili in una casella di riepilogo.
- 5 Nel campo **Codifica tipo di contenuto**, immettere la codifica caratteri da utilizzare per la lingua di visualizzazione. La seguente tabella riporta alcuni dei formati di codifica caratteri più comuni.

Nota: Peregrine consiglia di utilizzare l'impostazione predefinita UTF-8, in quanto questa supporta tutti gli altri set di caratteri disponibili.

Codifica caratteri	Set di caratteri
UTF-8	Supporta tutti gli altri tipi di codifica disponibili.
ISO-8859-1	Set di caratteri per Stati Uniti e Europa Occidentale. Si tratta del set di caratteri predefinito utilizzato da Studio.
Shift_JIS	Set di caratteri giapponese
ISO-8859-2	Set di caratteri polacco e ceco

- 6 Fare clic su **Salva** in fondo alla pagina Impostazioni per salvare le modifiche.
- 7 Nel Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal** per implementare le modifiche.

Gli utenti potranno ora selezionare la lingua di visualizzazione per la propria sessione al momento dell'accesso alla piattaforma Peregrine OAA.



5 Personalizzazione

CAPITOLO

Nelle applicazioni Web di Peregrine Systems basate su Document Explorer (Doc Explorer), sia gli amministratori che gli utenti finali possono eseguire operazioni di personalizzazione. Gli utenti autorizzati possono modificare l'aspetto e la funzionalità di alcune applicazioni Web direttamente dall'interfaccia dell'applicazione.

Con un'interfaccia di personalizzazione, gli utenti possono aggiungere o rimuovere campi, modificare la visualizzazione dei campi stessi oppure aggiungere, modificare o eliminare record dal database back-end.

Questa sezione comprende:

- [Panoramica della personalizzazione a pagina 145](#)
- [Supporto alla personalizzazione a pagina 155](#)
- [Attività di personalizzazione a pagina 159](#)
- [Spostamento delle personalizzazioni in un ambiente di produzione a pagina 164](#)

Panoramica della personalizzazione

La personalizzazione offre agli utenti finali uno strumento con cui creare e personalizzare le ricerche di dati in Get-Answers. Dal punto di vista dell'utente finale, la personalizzazione è una raccolta di moduli standard che consentono di modificare una parte dell'interfaccia per adattarla alle proprie esigenze. I moduli e le funzioni di personalizzazione a disposizione dell'utente variano a seconda dei diritti di personalizzazione globali e delle concessioni individuali di parametri di abilitazione per l'effettuazione di personalizzazioni aggiuntive.

Dal punto di vista dell'amministratore, la personalizzazione è un'opzione che consente agli utenti di modificare l'interfaccia di Get-Answers. La personalizzazione consente agli utenti di aggiungere o rimuovere campi, modificare il layout di un modulo e cambiare elementi di interfaccia, come intestazioni e pulsanti, in tempo reale tramite l'interfaccia del browser.

Moduli e funzioni

La personalizzazione si basa su una raccolta di moduli denominati DocExplorer. I moduli DocExplorer forniscono le seguenti funzionalità:

- Un modulo per la definizione dei criteri di ricerca.
- Un modulo per l'elencazione dei risultati della ricerca.
- Un modulo per la visualizzazione dei dettagli relativi ai risultati della ricerca.

Gli utenti finali in possesso di diritti amministrativi possono inoltre utilizzare la personalizzazione per le seguenti azioni:

- Aggiungere un nuovo record al database da un modulo di creazione.
- Aggiornare i record del database a partire dal modulo di dettaglio.
- Eliminare i record del database a partire dal modulo di dettaglio.

Interfaccia di personalizzazione



È possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di interfaccia. L'icona con la chiave inglese viene visualizzata solo nei moduli personalizzabili. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione.

Nota: Le schermate riportate in questa sezione costituiscono solo esempi delle opzioni di personalizzazione disponibili nei diversi moduli e potrebbero non corrispondere alle opzioni effettivamente disponibili nella propria applicazione.

Quando si fa clic sull'icona Personalizza pagina, viene visualizzata una finestra popup con le impostazioni correnti per il modulo visualizzato in quel momento.

Selezionare i campi da visualizzare quando si crea un nuovo documento **Persona**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	Configurazione corrente
Nome risorsa	-- Creazione \$\$IDS(Resource,Resource_Person_Label) --
Note	Cognome
Organizzazione	Nome
Organizzazione proprietaria	Nome di accesso
Organizzazioni	Protezione persona
Prenotabile	Ruoli
Protezione persona	
Regione proprietaria	
Risorse	
Ruoli	
Stato	

Opzioni modulo

Titolo: \$\$IDS(studio,explorerTitleCreate,\$\$IDS(Resource,Resource_Per

Istruzioni: \$\$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,\$\$IDS(Resource,Resource_Person_Label))

Opzioni Explorer

Crea: Per impostazione predefinita, si apre direttamente la schermata di creazione.

Ignora ricerca: La pagina di ricerca viene ignorata e viene eseguita una query predefinita.

Dettagli singolo elemento: Se la ricerca trova un solo elemento, si apre direttamente la pagina dei dettagli.

Riepilogo: Mostra una pagina di riepilogo per il documento.

Limita le operazioni ai seguenti ruoli:

Creazione documento:

Eliminazione documento:

Aggiornamento documento:

Ripristina configurazione predefinita Salva

La colonna Campi disponibili contiene tutti i campi che possono essere aggiunti a un modulo.

La colonna Configurazione corrente contiene i campi attualmente visualizzati sul modulo.

Gli amministratori stabiliscono quali campi di dati disponibili vengono visualizzati su ciascun modulo. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione.



Tutte le finestre popup di personalizzazione hanno il seguente formato:

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutti i campi del documento e le raccolte di documenti secondari che possono essere aggiunti al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco di campi disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione dei campi del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra tutti i campi del documento, le raccolte di documenti secondari e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
Opzioni modulo Titolo Istruzioni	Definiscono il nome del modulo e le istruzioni specifiche per l'utilizzo del modulo stesso. \$IDS fornisce una funzione di ricerca che associa variabili di stringhe a stringhe di una determinata lingua. Il nome del file e il testo delle istruzioni è situato in un file specifico della lingua nella directory WEB-INF\apps.
Opzioni Explorer Crea Ignora ricerca Dettagli singolo elemento Riepilogo	Definiscono la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti di personalizzazione amministrativi possono visualizzare la sezione dedicata alle opzioni.
Limita le operazioni ai seguenti ruoli Creazione documento Eliminazione documento Aggiornamento documento	Determina se gli utenti possono aggiornare, creare o eliminare record del database back-end. Solo gli utenti con diritti di personalizzazione amministrativi possono visualizzare la sezione dedicata alle limitazioni.
Ripristina configurazione predefinita	Rimuove tutte le modifiche di personalizzazione apportate dall'utente finale e ripristina il modulo allo stato predefinito, determinato dall'amministratore Get-Answers o dallo schema del modulo.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.





Aggiunta e rimozione delle personalizzazioni

È possibile personalizzare le pagine di Get-Answers aggiungendo, spostando e rimuovendo campi. Selezionare la pagina da personalizzare, quindi selezionare i campi che si desidera visualizzare.

Scegliere una riga nell'elenco Campi disponibili e aggiungere o inserire un elemento utilizzando l'icona appropriata tra quelle riportate di seguito:

Icona	Descrizione
	L'icona con il segno più (+) consente di aggiungere un componente alla configurazione corrente.
	L'icona di inserimento consente di aggiungere un componente nel punto specificato della pagina.

Scegliere una riga nell'elenco Configurazione corrente e personalizzare il layout del modulo utilizzando una delle seguenti icone:

Icona	Descrizione
	L'icona Personalizza pagina (chiave inglese) consente di modificare tutti gli attributi disponibili per il campo. Le opzioni di personalizzazione disponibili variano a seconda del tipo di elemento selezionato. Per ulteriori informazioni, consultare le seguenti sezioni: Configurazione di campi a pagina 150 ; Configurazione di documenti secondari a pagina 151 e Configurazione di raccolte a pagina 153 .
 	Le icone di spostamento (frecche verticali) consentono di spostare il componente verso l'alto o verso il basso nella pagina. Lo spostamento dei componenti viene sempre eseguito tramite queste frecce.
	Il pulsante di rimozione (X) consente di rimuovere il componente dalla pagina. La rimozione di un componente non implica la sua eliminazione; il componente semplicemente non viene visualizzato.

L'elenco Campi disponibili comprende anche funzioni di posizionamento che consentono di raggruppare le date sul layout del modulo:

Icona	Descrizione
-- Suddivisione verticale --	Consente di creare colonne verticali nel punto di inserimento.
-- Suddivisione orizzontale --	Consente di creare suddivisioni orizzontali tra campi nel punto di inserimento.
-- Titolo sezione --	Consente di creare un nome di sezione modificabile per un gruppo di campi.

Configurazione di campi



Dopo aver selezionato un campo nell'elenco Configurazione corrente, fare clic sull'icona con la chiave inglese per configurare i relativi attributi:

Personalizzazione campo Elemento - Microsoft Internet Explorer

Modificare i seguenti attributi in base alle proprie esigenze.

Colonne:

Ampiezza colonna:

Impostazione predefinita:

Etichetta:

ID etichetta:

Sola lettura: Sì No

Obbligatorio: Sì No

Righe:

Ampiezza riga:

Attiva scorrimento: Sì No

Dimensioni:

Salva Annulla

Per ulteriori informazioni su attività specifiche, vedere la sezione [Configurazione di attributi dei campi a pagina 161](#). A seconda dei diritti di personalizzazione, è possibile rinominare l'etichetta del campo (vedere [pagina 162](#)), impostare il campo a sola lettura (vedere [pagina 162](#)), richiedere l'inserimento di un valore (vedere [pagina 163](#)) e modificare le dimensioni e l'ampiezza del campo (vedere [pagina 163](#)).

Configurazione di documenti secondari



Selezionare un documento secondario nell'elenco Configurazione corrente e fare clic sull'icona con la chiave inglese per configurarlo.

Nota: Nell'elenco Configurazione corrente sono visualizzati sia campi sia documenti secondari. Non tutti i moduli comprendono documenti secondari.

Personalizzazione sottodocumento - Microsoft Internet Explorer

Selezionare i campi da visualizzare con i documenti **Tipo di documento**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	
Colonne disponibili	Configurazione corrente
-- Titolo sezione --	Nome
Data ultima modifica	
Descrizione	
Identificatore univoco	
Nome	
Team di documentazione	
Trasferito	
Valore di archiviazione	
Visualizzazioni documento	

Opzioni modulo

Titolo: `$$IDS(studio,explorerTitleDetail,$$IDS(Entities,Entities_KmDocV`

Istruzioni: `$$IDS(studio,explorerInstructionsDetail,$$IDS(Entities,Entities_KmDocView_Label))`

Opzioni Explorer

Ricerca: Genera un pulsante di ricerca di sottodocumenti

Finestra popup: Mostra i dettagli in una finestra popup separata

Sola lettura: Visualizza il sottodocumento in sola lettura

Reimposta: Genera un pulsante "Reimposta" per la ricerca

Obbligatorio: È necessario immettere un valore per la ricerca

Escludi visualizzazione dettagli: Esclude il collegamento che consente di visualizzare i dettagli dell'istanza del documento associato

Etichetta ricerca:

Altezza finestra popup:

Larghezza finestra popup:

Salva Annulla

Quando si personalizzano documenti secondari, le Opzioni Explorer disponibili differiscono da quelle disponibili in interfacce di livello superiore.

Nei documenti secondari personalizzabili vengono visualizzate le stesse icone delle interfacce di livello superiore, compresa l'icona con la chiave inglese; le opzioni disponibili sono tuttavia leggermente diverse.

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutte le colonne del documento che è possibile aggiungere al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco delle colonne disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione delle colonne del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra le colonne del documento e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
Opzioni modulo Titolo Istruzioni	Definiscono il nome del modulo e le istruzioni specifiche per l'utilizzo del modulo stesso.
Opzioni Explorer Ricerca Finestra popup Sola lettura Cancella Obbligatorio Escludi visualizzazione dettagli Etichetta ricerca Altezza finestra popup Larghezza finestra popup	Definiscono la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti amministrativi di personalizzazione possono visualizzare la sezione dedicata alle Opzioni Explorer.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.

Nota: Il primo campo di un documento secondario è sempre utilizzato dalla funzione di ricerca per visualizzare il valore restituito dall'attività di ricerca. Se non si desidera visualizzare l'icona e il collegamento di ricerca, deselezionare Ricerca, tutte le opzioni delle caselle di controllo, nonché il campo Etichetta relativi al documento secondario. I rimanenti campi specificati nel modulo di personalizzazione del documento secondario verranno visualizzati sul modulo corrente. Se è stata selezionata l'opzione Sola lettura, i campi verranno visualizzati in modalità di sola lettura.

Configurazione di raccolte



Dopo aver selezionato una raccolta nell'elenco Configurazione corrente, fare clic sull'icona con la chiave inglese per configurarla:

Personalizzazione raccolta - Microsoft Internet Explorer

Selezionare le colonne da visualizzare nella tabella dei documenti **Visualizzazione documento**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	
Campi disponibili	Configurazione corrente
Data ultima modifica Descrizione Identificatore univoco Ruolo Visualizzazione documento	Ruolo
	↑
	✖
	🔧
	↓

Opzioni Explorer

Ricerca: Consente di cercare nuovi elementi da aggiungere alla raccolta

Crea: Consente di creare nuovi elementi da aggiungere alla raccolta

Finestra popup: Mostra i dettagli in una finestra popup separata

Rimuovi: Consente di eliminare elementi dalla raccolta

Numero massimo righe: 20

Più righe per pagina:

Etichetta: Ruoli

Altezza finestra popup:

Larghezza finestra popup:

Salva

Quando si personalizzano o raccolte, le Opzioni Explorer disponibili differiscono da quelle disponibili in interfacce di livello superiore.

Nelle raccolte personalizzabili vengono visualizzate le stesse icone delle interfacce di livello superiore, compresa l'icona con la chiave inglese; le opzioni disponibili sono tuttavia leggermente diverse.

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutte le colonne del documento che è possibile aggiungere al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco delle colonne disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione delle colonne del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra le colonne del documento e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
Opzioni Explorer Ricerca Crea Finestra popup Rimuovi Numero massimo righe Più righe per pagina Etichetta Altezza finestra popup Larghezza finestra popup	Definiscono la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti amministrativi di personalizzazione possono visualizzare la sezione dedicata alle Opzioni Explorer.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.

Nota: Se la prima colonna della raccolta proviene da un altro documento, la raccolta è gestita come una relazione molti a molti. Per personalizzare una raccolta in cui non si desidera una relazione molti a molti, accertarsi che la prima colonna della stessa non faccia riferimento a un documento secondario; la prima colonna della raccolta deve essere un attributo locale dello schema raccolto.

Supporto alla personalizzazione

Per supportare la personalizzazione, è necessario disporre dei seguenti componenti:

- Un database back-end di AssetCenter, ServiceCenter o Rome.
La personalizzazione richiede la memorizzazione delle modifiche di personalizzazione e dei diritti di accesso degli utenti in uno dei due database.
- Degli alias di adattatore definiti per le seguenti schede nella pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Answers:
 - Portale
 - Database portale
 - Applicazione Web

Attivazione della personalizzazione

La personalizzazione è uno strumento amministrativo. Questi possono aggiungere e rimuovere i campi da visualizzare nell'interfaccia e poi disattivare la personalizzazione per impedire agli utenti finali l'aggiunta o rimozione di campi.

Se un utente finale ha accesso alla personalizzazione, non è possibile impedirgli di modificare i campi disponibili.

Per concedere agli utenti l'accesso alle funzioni di personalizzazione, procedere in uno dei due modi seguenti:

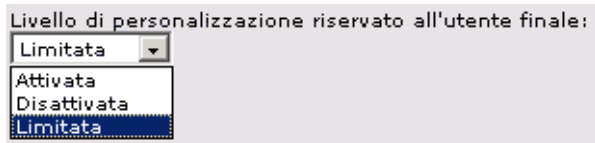
- Concedere i diritti di personalizzazione a tutti gli utenti intervenendo a livello dell'impostazione amministrativa di personalizzazione dell'utente finale.
- Concedere i diritti di personalizzazione al singolo utente aggiungendo un parametro di abilitazione al profilo utente.

Concessione di diritti di personalizzazione globali

È possibile definire in modo globale l'accesso dell'utente finale alla personalizzazione selezionando una delle tre opzioni di Livello di personalizzazione riservato all'utente finale.

Per concedere diritti di personalizzazione a tutti gli utenti:

- 1 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Answers.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Impostazioni**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Comune** e scorrere verso il basso fino al parametro **Livello di personalizzazione riservato all'utente finale**.
- 4 Selezionare il livello di personalizzazione da concedere a tutti gli utenti dalla casella di riepilogo **Livello di personalizzazione riservato all'utente finale**.



Livello di personalizzazione	Descrizione
Attivata	Questa impostazione concede a tutti gli utenti il parametro di abilitazione <code>getit.personalization.default</code> che consente di aggiungere o rimuovere i campi presenti nello schema utilizzato da un DocExplorer. Tuttavia, solo gli utenti finali che dispongono del parametro di abilitazione <code>getit.personalization.admin</code> (o equivalente) possono utilizzare le opzioni avanzate di DocExplorer.

Livello di personalizzazione	Descrizione
Disattivata	Questa impostazione disattiva tutte le funzioni di personalizzazione, tranne per gli utenti con diritti di personalizzazione individuali associati a parametri di abilitazione nel database back-end di Get-Answers. L'icona Personalizza pagina (chiave inglese) non appare più nell'interfaccia di Get-Answers e gli utenti finali con diritti di personalizzazione individuali visualizzano soltanto i campi configurati come visibili dall'amministratore.
Limitata	Questa impostazione concede a tutti gli utenti il parametro di abilitazione <code>getit.personalization.limited</code> , che consente agli utenti finali di aggiungere o rimuovere i soli campi presenti in un modulo per impostazione predefinita o perché resi visibili dall'amministratore. Se non dispongono di parametri di abilitazione individuali con diritti più ampi, gli utenti finali possono solo aggiungere o rimuovere i campi resi visibili dall'amministratore. Questa impostazione inoltre impedisce agli utenti finali di modificare i campi di sola lettura in campi modificabili.

Suggerimenti: Peregrine Systems consiglia di limitare i diritti di personalizzazione agli amministratori nell'ambiente di produzione. In altre parole, impostare il parametro di personalizzazione globale su `Disattivata`, quindi aggiungere il parametro di abilitazione `getit.personalization.admin` all'utente amministrativo.

Concessione di diritti di personalizzazione individuali

È possibile concedere diritti di personalizzazione al singolo utente aggiungendo un parametro di abilitazione al profilo utente memorizzato nel database back-end di Get-Answers. I parametri di abilitazione alla personalizzazione disponibili sono i seguenti:

Parametro di abilitazione	Descrizione
<code>getit.personalization.limited</code>	Gli utenti possono personalizzare solo le funzioni rese visibili da un utente con diritti di personalizzazione superiori.
<code>getit.personalization.default</code>	Gli utenti possono modificare il layout e aggiungere o rimuovere campi dall'interfaccia di Get-Answers.

Parametro di abilitazione	Descrizione
<code>getit.personalization.admin</code>	Gli utenti, oltre ad eseguire tutte le operazioni concesse dal parametro di abilitazione, possono impostare le opzioni e salvare le modifiche di personalizzazione nel layout predefinito. Tutte le modifiche vengono apportate globalmente. Il parametro di abilitazione <code>admin</code> concede inoltre i diritti seguenti:
Creazione documento	Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per la creazione di nuovi record nel database back-end.
Aggiornamento documento	Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per l'invio di record al database back-end.
Eliminazione documento	Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per l'eliminazione di record dal database back-end.
Salva	Tutte le modifiche di personalizzazione salvate dall'utente amministratore diventano visibili per gli altri utenti. Se l'utente amministratore aggiunge un campo, questo diventa visibile nell'elenco dei campi disponibili per gli altri utenti. Se l'utente amministratore rimuove un campo, questo scompare dall'elenco dei campi disponibili per gli altri utenti.

Per impostazione predefinita, gli utenti non dispongono di alcun parametro di abilitazione per la personalizzazione. È necessario aggiungerlo al database back-end di Get-Answers o impostare diritti di personalizzazione globali.

Nota: L'utente con il parametro di abilitazione `getit.portaladmin` crea la pagina del portale predefinita anche per tutti gli utenti privi di tale parametro. Fa eccezione soltanto l'utente "Admin", che può creare e modificare le impostazioni predefinite del portale pur non disponendo del parametro di abilitazione `getit.portaladmin`.

Attività di personalizzazione

Con DocExplorer, è possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di Peregrine OAA. DocExplorer offre agli utenti finali uno strumento con cui creare e personalizzare le ricerche di dati. Dal punto di vista dell'utente finale, DocExplorer è un'attività speciale che consente di personalizzare parte dell'interfaccia. I diritti di personalizzazione concessi variano a seconda del profilo utente.

Aggiunta di campi a un modulo

Con i diritti di personalizzazione, è possibile aggiungere campi a un modulo a partire dall'elenco Campi disponibili purché il modulo sia personalizzabile. Se necessario, è possibile modificare il layout. La visualizzazione dei campi varia a seconda dei diritti di personalizzazione.

È possibile aggiungere un campo non ancora disponibile nello schema di DocExplorer tramite la creazione di un'estensione di schema. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un nuovo campo, vedere il capitolo [Definizioni di schema di documento](#) più avanti in questa guida.

Nota: I nuovi campi DocExplorer aggiunti non contengono dati. Perché i dati possano essere visualizzati in un nuovo campo DocExplorer, è necessario chiudere e inviare nuovamente la ricerca o la query dettagliata.

Per aggiungere campi a un modulo:

- 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Nell'angolo superiore destro del modulo attivo, fare clic sull'icona **Personalizza pagina**.
 - Nella pagina di ricerca, fare clic su **Personalizza pagina**.
- 2 Selezionare un campo dall'elenco **Campi disponibili**.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.

Il campo verrà visualizzato nell'elenco Configurazione corrente.

- 4 Fare eventualmente clic sull'icona di inserimento per inserire un componente.
- 5 Fare clic su **Salva**.

Suggerimenti: Un messaggio di avviso del browser informa che devono essere presenti dei dati quando si aggiungono campi in DocExplorer. Fare clic su Riprova per inviare nuovamente i dati al browser. Questo è il comportamento normale di DocExplorer.

Per definire l'ordine dei campi:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco Configurazione corrente.
- 2 Fare clic sulla freccia su o sulla freccia giù per modificare la posizione del campo nell'elenco Configurazione corrente.
- 3 Fare clic su **Salva**.

Per modificare il layout dei campi:

- 1 Nell'elenco **Campi disponibili**, selezionare **Suddivisione verticale**.
- 2 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.

Per aggiungere una nuova sezione:

- 1 Nell'elenco **Campi disponibili**, selezionare **Titolo sezione**.
- 2 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.

Nota: Per informazioni sulla modifica del campo **Titolo sezione**, vedere [Modifica dell'etichetta di un campo a pagina 162](#).

- 3 Nella colonna **Configurazione corrente**, definire l'ordine della sezione con le icone **freccia su**, **freccia giù** e di **rimozione**.

Nota: Queste icone consentono di spostare o rimuovere un campo. La rimozione del campo provoca l'eliminazione dell'elemento dal modulo.

- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare al modulo.

Configurazione di attributi dei campi

Ciascun campo del modulo di personalizzazione dispone di un proprio set di attributi modificabili.

Per configurare gli attributi dei campi:

- 1 Fare doppio clic su un campo dell'elenco **Configurazione corrente** per aprire una finestra di modifica.
- 2 Immettere i nuovi attributi del campo.

Nota: Ciascun campo dispone del proprio set di attributi. La tabella seguente elenca solo gli attributi di campo più comuni:

Campo	Descrizione
Ampiezza colonna	Numero di celle di dati in una colonna.
Etichetta	Nome da utilizzare come etichetta del campo. Questo nome viene visualizzato accanto al campo nell'interfaccia di Get-Answers.
Sola lettura	L'opzione Sì impedisce agli utenti di aggiornare le informazioni visualizzate nel campo.
Obbligatorio	L'opzione Sì richiede che nel campo venga immesso un valore perché il modulo possa essere inviato.
Ampiezza riga	Numero di celle di dati in una riga.
Dimensioni	Misurazione numerica di un componente in una cella.

- 3 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Modifica dell'etichetta di un campo

Per modificare l'etichetta di un campo:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare l'etichetta da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.

- 3 Digitare il nuovo nome nella casella di testo **Etichetta**, quindi fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Impostazione di un campo a sola lettura

L'impostazione di un campo a sola lettura serve ad impedire l'aggiornamento del campo visualizzato da parte degli utenti.

Per impostare un campo in sola lettura:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da impostare a sola lettura.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.

- 3 Per la voce **Sola lettura**, selezionare l'opzione **Sì**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Impostazione di un campo obbligatorio

Se un campo è obbligatorio, l'utente deve immettervi un valore prima di poter inviare il modulo.

Per impostare un campo obbligatorio:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da rendere obbligatorio.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Per la voce **Obbligatorio**, selezionare l'opzione **Sì**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Modifica delle dimensioni e ampiezza di un campo

È possibile modificare la grandezza di un campo assegnando dei valori all'estensione della riga e alle dimensioni.

Per modificare le dimensioni e ampiezza di un campo:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Immettere i valori nei campi **Ampiezza riga** e **Dimensioni**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Rimozione di campi da un modulo

Per rimuovere campi da un modulo:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco **Configurazione corrente**.
- 2 Fare clic sul pulsante **X** per rimuovere il campo.
- 3 Fare clic su **Salva**.

Spostamento delle personalizzazioni in un ambiente di produzione

Le personalizzazioni create in un ambiente di sviluppo possono essere facilmente esportate in un ambiente di produzione.

Lo spostamento dei file avviene in due passaggi:

Passaggio 1 Esportare i file di personalizzazione dall'ambiente di sviluppo.

Passaggio 2 Importare i file di personalizzazione nell'ambiente di produzione.

Nota: Le personalizzazioni possono essere importate o esportate solo dagli utenti che dispongono dei parametri di abilitazione `getit.admin` e `getit.personalization.admin`.

Per esportare un file di personalizzazione:

- 1 Accedere al server applicazioni di sviluppo.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Importa/Esporta** nella scheda Amministrazione.
- 3 Digitare il percorso di una cartella esistente sul server, che comprende un nome file, per rendere disponibile il file al server di produzione.
- 4 Fare clic su **Esporta**.
- 5 Copiare manualmente il file dal server di sviluppo a quello di produzione.

Per importare un file di personalizzazione:

- 1 Accedere al server applicazioni di produzione.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Importa/Esporta** nella scheda Amministrazione.
- 3 Digitare il percorso, incluso il nome, del file da importare.
- 4 Fare clic su **Importa**.



6 Schemi

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le definizioni di schema di documento e illustra come queste determinano la mappatura dei dati tra Get-Answers e il database back-end. Vengono inoltre trattate le estensioni di schema per l'aggiunta di nuove mappature logiche e fisiche allo schema KmDocument.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- [Nozioni sulle definizioni di schema di documento a pagina 167](#)
- [Uso degli schemi a pagina 168](#)
- [Estensioni di schema a pagina 169](#)
- [Modifica dei file di estensione di schema a pagina 172](#)
- [Elementi e attributi di schema a pagina 195](#)

Nozioni sulle definizioni di schema di documento

Una definizione di schema di documento (denominata anche schema) è un file XML che istruisce Archway Document Manager su come eseguire una query su database back-end e generare documenti XML contenenti la risposta alla query. Gli schemi sono strumenti di mappatura che determinano quali tag XML utilizzati in documenti creati in modo dinamico vengono associati ai nomi di tabella e campo in uno specifico database back-end.

Tutti gli schemi sono costituiti da due tipi di definizioni:

- **Definizioni di base.** Le voci di schema che forniscono una mappatura logica tra i tag XML generati nella query di documento e l'interfaccia Get-Answers vengono nel complesso denominate definizioni di base di schema. Archway Document Manager utilizza le definizioni di base per generare i tag XML sulla base degli elementi elencati nello schema. Archway Document Manager converte il valore name elencato in un elemento <attribute> in un tag XML con lo stesso nome.
- **Definizioni derivate.** Le voci dello schema che forniscono una mappatura fisica tra i tag XML generati in una query di documento e i nomi di tabella e campo nel database back-end vengono nel complesso denominate definizioni derivate di schema. Archway Document Manager esegue una query sui nomi di tabella e campo elencati nello schema e crea un documento XML con i risultati della query. Archway Document Manager converte i valori table e field elencati negli elementi <document> e <attribute> in una query SQL.

Nota: Le definizioni di schema documento utilizzate da Peregrine differiscono dagli schemi proposti e sviluppati dal W3C.

Ciascuna definizione di base e derivata dispone di un elenco distinto di elementi e attributi consentiti. Per ulteriori informazioni sugli elementi e attributi di schema e sul corrispondente utilizzo, vedere [Elementi e attributi di schema a pagina 195](#).

Uso degli schemi

Nella maggior parte dei casi, si accede a uno schema attraverso una personalizzazione in cui l'elenco dei campi disponibili varia in base allo schema. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, consultare il capitolo [Personalizzazione](#) in questa guida. Per modificare i campi disponibili attraverso la personalizzazione, è possibile creare un'estensione di schema.

Un'estensione di schema è un file separato in cui vengono elencate solo le modifiche da apportare alle mappature di schema logiche o fisiche esistenti. Ad esempio, è possibile creare un'estensione di schema per fornire mappature fisiche aggiornate collegate all'aggiornamento del database back-end. La creazione di estensioni di schema è il metodo preferito per personalizzare gli schemi: le modifiche vengono memorizzate in file separati facilmente gestibili durante un aggiornamento.

Estensioni di schema

La creazione di estensioni di schema è utile per aggiungere nuove mappature *logiche* e *fisiche* agli schemi esistenti. Le estensioni di schema consentono di salvare le mappature aggiuntive in file separati in modo da conservare i file di schema originali forniti da Peregrine Systems. La separazione dei file evita la sovrascrittura delle personalizzazioni in occasione di aggiornamenti.

Schema di esempio

I due seguenti schemi sono esempi utilizzabili come modelli per le mappature logiche e fisiche dell'estensione di schema per lo schema rKmDocument.

Mappature logiche

Il file `\schema\extensions\rKmDocument.xml` elenca le mappature logiche di estensione di schema. Le mappature logiche utilizzano sempre `name="base"`. Il nome del documento determina il nome dello schema. In questo caso, lo schema è `rKmDocument.xml`.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema>
  <documents name="base">
    <document name="rKmDocument">
      <attribute label="Product" name="Product" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
      <attribute label="SubTitle" name="SubTitle" type="string"/>
      <attribute label="AuthorName" name="AuthorName"
type="string"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Mappature fisiche

Il file `\schema\extensions\rome\rKmDocument.xml` elenca le mappature fisiche di estensione di schema. Le mappature fisiche utilizzano sempre il nome dell'adattatore; ad esempio, `name="rome"`. Il nome del documento determina il nome dello schema. In questo caso, lo schema è `rKmDocument.xml`.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema>
  <documents name="rome">
    <document name="rKmDocument">
      <attribute field="_null" member="Product" name="Product"/>
      <attribute field="_null" member="SubTitle" name="SubTitle"/>
      <attribute field="_null" member="AuthorName"
name="AuthorName"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Opportunità di utilizzo delle estensioni di schema

Le estensioni di schema forniscono di norma i maggiori vantaggi quando vengono utilizzate per estendere gli schemi esistenti. L'estensione dello schema consente di effettuare le seguenti attività di personalizzazione:

- Aggiunta di nuovi campi all'elenco Campi disponibili.
- Rimozione di campi dall'elenco Campi disponibili.
- Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili.
- Modifica dell'elenco di moduli in cui compare un campo.
- Modifica della mappatura fisica di un campo.
- Modifica del tipo di dati memorizzabili in un campo.

Sviluppo delle estensioni di schema in Get-Answers

Per estendere lo schema KmDocument in Get-Answers, è possibile utilizzare un editor di testo per creare estensioni di schema. In un'installazione tipica, il file è situato nel percorso:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions
```

I file di estensione di schema possono essere creati dalla funzione di importazione di Get-Answers. Se si dispone di documenti preesistenti da importare, consultare il [Capitolo 12, Importazione di dati preesistenti](#), che descrive la funzione di importazione di documenti in Get-Answers. Si tratta della funzione che crea l'estensione di schema KmDocument.

In un'installazione tipica, l'estensione logica di schema KmDocument si trova nella seguente sottocartella:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions
```

In un'installazione tipica, l'estensione fisica di schema KmDocument si trova nella seguente sottocartella:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rome
```

Ciascuna directory dispone di un file `rKmDocument.xml`.

Per creare manualmente i file e le cartelle di destinazione dell'estensione di schema:

Copiare i file `rKmDocument.xml` dello schema di esempio della sezione precedente, [Schema di esempio a pagina 169](#), nelle due directory riportate di seguito.

Estensione logica:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions
```

Estensione fisica:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rome
```

Modifica dei file di estensione di schema

Le modifiche da apportare ai file di estensione dello schema variano a seconda delle funzioni da includere. Le seguenti sezioni descrivono le modifiche necessarie per ciascuna funzione.

- Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili a pagina 172.
- Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili a pagina 174.
- Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili a pagina 175.
- Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo a pagina 176.
- Modifica della mappatura fisica di un campo a pagina 177.
- Elementi e attributi di schema a pagina 195.

Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili

L'aggiunta di campi è possibile in tutti i moduli che utilizzano la personalizzazione. I nuovi campi vengono visualizzati come opzioni nell'elenco Campi disponibili di personalizzazione.

Per aggiungere un nuovo campo all'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extensions`.

Questo file è destinato alle estensioni logiche di schema.

- 2 Nel file di estensione logica, aggiungere un elemento `<attribute>` di mappatura logica per ciascun campo che si desidera aggiungere all'elenco Campi disponibili.

Ciascun elemento `<attribute>` deve essere aggiunto tra i tag `<document>`:

```
<documents name="base">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute label="Version" name="Version" type="number"/>
    <attribute label="Product" name="Product" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
  </document>
</documents>
```

- a Aggiungere gli attributi `name` e `type` a ciascun elemento `<attribute>`.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per ciascun elemento `<attribute>`.
- c Aggiungere `usertype="jsp:rtf_field.jsp"` se il campo è di tipo RTF. Il campo `Product` sopra citato ne è un esempio.

Per ulteriori informazioni sull'elemento `<attribute>`, vedere `<attribute>` a pagina 200.

- 3 Salvare il file di estensione logica.
- 4 Aprire il file di estensione fisica di schema nella cartella `extensions\rome`.

Questo file è destinato alle estensioni fisiche di schema.

- 5 Per ogni attributo logico aggiunto al file di estensione logica, aggiungere un elemento `<attribute>` tra i tag `<document>` per l'attributo fisico nel file di estensione fisica.

```
<documents name="rome">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute field="_null" member="Version" name="Version"/>
    <attribute field="_null" member="Product" name="Product"/>
  </document>
</documents>
```

- a Aggiungere gli attributi richiesti `name`, `member` e `field` per ciascuna voce definita nella mappatura logica. Nell'esempio, `field="_null"` è richiesto per indicare all'adattatore `rome` che non esiste una mappatura fisica distinta per questo campo nel database; in altre parole, questo campo non dispone di una propria colonna nella tabella `KmDocument`. Invece, esso risulta inserito nella colonna `BLOB DocBody` nella tabella `KmDocument` assieme ad altri campi contrassegnati con `_null`. Il campo `member` viene utilizzato dall'adattatore `rome` e deve contenere lo stesso valore del campo `name`.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per la mappatura fisica.

Per ulteriori informazioni sugli attributi facoltativi dell'elemento `<attribute>`, vedere `<attribute>` a pagina 200.

- 6 Salvare il file di estensione fisica di schema.

Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili

Nei moduli personalizzati, è possibile nascondere un campo dall'elenco Campi disponibili. I campi nascosti non saranno più disponibili per gli utenti indipendentemente dai diritti di cui dispongono.

Per nascondere un campo esistente dall'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extensions`.
- 2 Individuare la mappatura logica del campo da rimuovere.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile da rimuovere è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che contiene il valore `label="Contact"` o `name="Contact"`.

- 3 Aggiungere i seguenti quattro attributi all'elemento `<attribute>` da rimuovere dall'elenco Campi disponibili:

```
search="false"
```

```
list="false"
```

```
detail="false"
```

```
create="false"
```

```
<documents name="base">
  <document name="rkmDocument">
    <attribute name="Contact" label="Contact" search="false"
      list="false" detail="false" create="false" />
  </document>
</documents><documents name="base">
```

Queste impostazioni indicano a DocExplorer di nascondere il campo nei moduli di ricerca, elencazione, dettaglio e creazione.

- 4 Salvare il file di estensione logica di schema.

Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili

Nell'elenco Campi disponibili dei moduli personalizzati, è possibile modificare l'etichetta del campo. Di norma, le etichette dovranno essere aggiunte solo ai nuovi campi aggiunti allo schema.

Per modificare l'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extensions`.
- 2 Individuare la mappatura logica del campo da modificare.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile da modificare è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che contiene il valore `label="Contact"` o `name="Contact"`.

- 3 Modificare il valore dell'attributo `label` in base alle necessità.

```
<documents name="base">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute name="Contact" type="string" label="Representative"/>
  </document>
</documents>
```

- 4 Salvare il file di estensione logica di schema.

Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo

È possibile determinare l'elenco dei moduli in cui un campo risulta disponibile o visibile. Per impostazione predefinita, un nuovo campo è disponibile, ma non visibile, in tutti i moduli. Per rendere un campo disponibile visibile nel modulo, è possibile utilizzare la personalizzazione.

Per modificare l'elenco di moduli in cui un campo risulta disponibile o visibile:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extensions`.
- 2 Individuare la mappatura logica dei campi di cui si desidera modificare la disponibilità.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile da rimuovere è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che contiene il valore `label="Contact"`.

- 3 Aggiungere uno dei seguenti valori per rendere un campo disponibile o visibile.

Posizione nel menu di Get-Answers	Per rendere questo modulo	Disponibile	Visibile	Né disponibile né visibile
Report	ricerca	search= search =true	search=true	search=false
Report	elenco	list= list=true	list=true	list=false
Workflow e Report	dettaglio	detail= detail=true	detail=true	detail=false
Contribuisci con nuovo documento	creazione	create= create=true	create=true	create=false

Ad esempio, le impostazioni seguenti rendono il campo Contact disponibile e visibile in tutti i moduli:

```
<documents name="base">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute name="Contact" type="string" label="Contatto"
      search="true" list="true" detail="true" create="true" />
  </document>
</documents>
```

- 4 Salvare il file di estensione logica di schema.

Modifica della mappatura fisica di un campo

È possibile modificare la mappatura fisica utilizzata da un campo per indicare un'altra tabella o campo fisico.

Per modificare la mappatura fisica di un campo:

- 1 Aprire il file di estensione fisica di schema `rKmDocument.xml` nella cartella `extensions\rome`.

- 2 Individuare e modificare l'elemento `<attribute>` di mappatura fisica in modo che corrisponda alla nuova mappatura fisica desiderata.

Gli elementi `<attribute>` della mappatura fisica sono situati tra i tag `<document>`:

- a Modificare l'attributo `field` secondo la nuova mappatura fisica.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per la mappatura fisica.

Per ulteriori informazioni sugli attributi facoltativi dell'elemento `<attribute>`, vedere `<attribute>` a pagina 200.

- 3 Salvare il file di estensione fisica di schema.

Estensioni di schema di esempio per Get-Answers

Questa sezione descrive le estensioni di schema per documenti (`rKmDocument.xml`), indicizzazione ed evidenziazione di risultati e per ricerche avanzate.

Estensione dello schema `rKmDocument`

Questa sezione descrive come estendere lo schema `rKmDocument.xml` utilizzato da Get-Answers.

Il percorso predefinito del file è

```
C:\<server_app>\webapps  
\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rKmDocument.xml
```

Tale file definisce una mappatura logica per l'estensione di schema per rKmDocument.

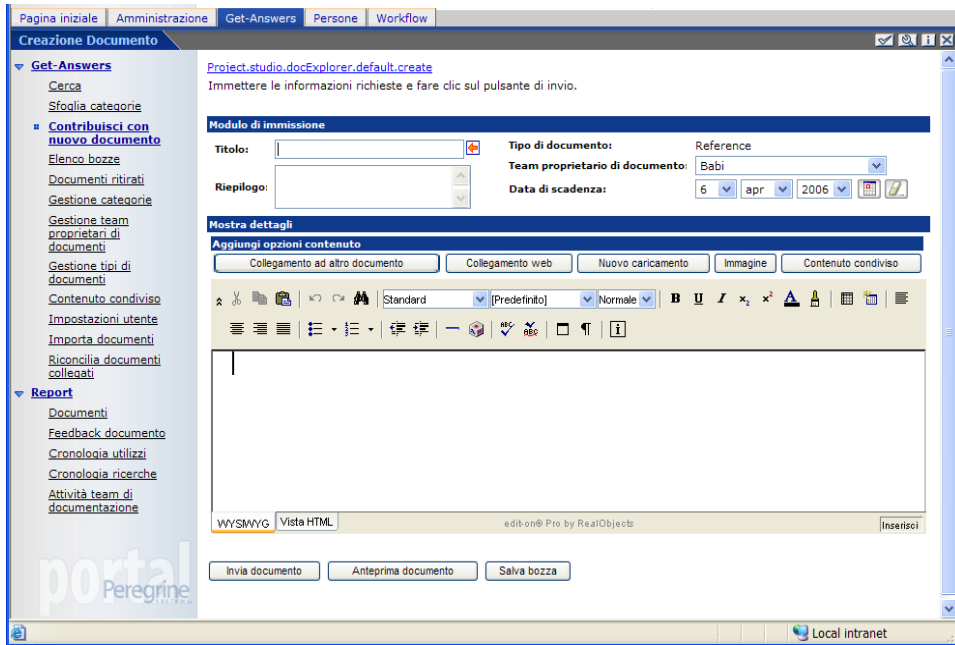
```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema xml:space="preserve">
  <documents name="base">
    <document name="rKmDocument" >
      <attribute label="Group" name="Group" type="string"/>
      <attribute label="Product_Class" name="Product_Class" type="string"/>
      <attribute label="Operating_System" name="Operating_System"
type="string"/>
      <attribute label="Creation_Date" name="Creation_Date" type="string"/>
      <attribute label="Last_Modified" name="Last_Modified" type="string"/>
      <attribute label="Priority" name="Priority" type="string"/>
      <attribute label="Problem" name="Problem" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
      <attribute label="Solution" name="Solution" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
      <attribute label="AuthorName" name="AuthorName" type="string"/>
      <attribute label="KnowlixDocument_ID" name="KnowlixDocument_ID"
type="string"/>
      <attribute label="History" name="History" type="string"/>
      <attribute label="JumpDestination" name="JumpDestination"
type="string"/>
      <attribute label="OwnedDocs" name="OwnedDocs" type="string"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

In questo esempio, l'attributo dei campi Problem e Solution è

```
usertype="jsp:rtf_field.jsp"
```

Ciò significa che i dati memorizzati nel campo sono in formato RTF. I campi sono visualizzati in Get-Answers dall'editor RTF nelle pagine Contribuisci con nuovo documento e Workflow.

Nota: Applicabile solo allo schema rKmDocument.



Il percorso predefinito del file che definisce la mappatura fisica di estensione dello schema per rKmDocument è:

```
C:\<server_app>\webapps
\oaa\WEB-INF\apps\oaaen\schema\extensions\rome\rKmDocument.xml
```

Di seguito è riportato un esempio di mappatura fisica di estensione di schema per rKmDocument.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema>
  <documents name="rome">
    <document name="rKmDocument" >
      <attribute field="_null" member="Group" name="Group"/>
      <attribute field="_null" member="Product_Class" name="Product_Class"/>
      <attribute field="_null" member="Operating_System"
        name="Operating_System"/>
      <attribute field="_null" member="Creation_Date" name="Creation_Date"/>
      <attribute field="_null" member="Last_Modified" name="Last_Modified"/>
      <attribute field="_null" member="Priority" name="Priority"/>
      <attribute field="_null" member="Problem" name="Problem"/>
      <attribute field="_null" member="Solution" name="Solution"/>
      <attribute length="30" field="KNOWLIXAUTHOR" member="AuthorName"
        name="AuthorName"/>
      <attribute field="_null" member="KnowlixDocument_ID"
        name="KnowlixDocument_ID"/>
      <attribute field="_null" member="History" name="History"/>
      <attribute field="_null" member="JumpDestination"
        name="JumpDestination"/>
      <attribute field="_null" member="OwnedDocs" name="OwnedDocs"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

In questo esempio, la maggioranza dei campi appaiono come `field="_null"`.

La mappatura di un campo come `field="_null"` indica che non esiste alcuna mappatura fisica per il campo. I campi privi di mappatura fisica vengono inseriti e memorizzati nel campo BLOB DocBody. Tutti i campi RTF devono essere memorizzati nel campo BLOB DocBody.

Nota: I campi memorizzati nel campo BLOB DocBody non sono disponibili per scopi di reporting.

Se il campo contiene metadati relativi al documento necessari per il reporting, deve disporre di una mappatura fisica. In altre parole, il campo deve essere mappato alla propria colonna della tabella KMDOCUMENT nel database. Poiché il campo AuthorName dell'esempio precedente è mappato fisicamente alla colonna KNOWLIXAUTHOR della tabella KMDOCUMENT nel database, nella tabella è stata aggiunta una colonna KNOWLIXAUTHOR.

Per specificare la mappatura fisica per un campo, è necessario che la colonna a cui mappare il campo esista nella tabella del database. Ciò può essere ottenuto utilizzando lo strumento amministrativo del database o è possibile aggiungere un nuovo campo al file della tabella BizDoc corrispondente allo schema.

Nell'esempio mostrato il campo KNOWLIXAUTHOR può essere aggiunto al file, Document.tbl, situato nel seguente percorso:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\bizdoc\tables\KmDocument.tbl
```

Di seguito è mostrato un esempio del file.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Table>
  <Table name="KmDocument">
    <SuperClass/>
    <SqlName>KmDocument</SqlName>
    <LinkField/>
    <UniqueField/>
    <Fields>
      <Field name="Attachments">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>1024</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>Attachments</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      <Field name="Component">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>40</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>Component</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      ...
      <Field name="AuthorName">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>30</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>KNOWLIXAUTHOR</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
    </Fields>
    <Indexes/>
  </Table>
</Table>
```

Dopo aver aggiunto il campo al file KMDocument.tbl, è necessario eseguire il processo Crea tabelle dalla pagina Amministrazione di Peregrine Portal. Al termine, è necessario riavviare il server applicazioni.

Campi estesi per indicizzazione ed evidenziazione di risultati

Dopo avere verificato le estensioni create, è necessario configurare il motore di ricerca al loro riconoscimento. L'operazione può essere eseguita tramite due diversi metodi, a seconda che il campo "_nu11" sia mappato o meno. Il metodo di più facile utilizzo è costituito dal campo "_nu11" mappato.

È sufficiente creare una definizione di campo nel file `rware.cfg` del server Get-Answers Search Engine per ogni nuovo campo. Se sono stati importati file xml, è possibile tagliare e incollare nel file `RWare.cfg` le mappature di campi predefinite del file creato dallo strumento di importazione documenti. Questo file è situato nella directory:

```
C:\<server_app>
\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rware.cfg.txt.
```

Non aggiungere definizioni per i campi in cui non si desidera eseguire ricerche.

Nota: La funzione di importazione documento NON crea una definizione di esempio per campi già presenti nello schema, compresi nuovi campi di schema esteso.

Per campi fisicamente mappati a un campo della tabella `KMDocument` del database, sarà necessario eseguire alcuni passaggi ulteriori. Poiché la funzione di importazione documento non crea una definizione di esempio, innanzitutto è necessario creare manualmente una definizione di campo nel file `rware.cfg` per tutti i campi con mappatura "_nu11". Quindi occorre modificare le istruzioni di selezione SQL nel file `rware.cfg` per consentire l'indicizzazione del nuovo campo. Il file `rware.cfg` si trova nel percorso predefinito `C:\getanswers\Peregrine\config` del server Search Engine.

- 1 Come prima operazione, eseguire una copia di backup del file corrente `rware.cfg` in una posizione sicura.
- 2 Aprire `rware.cfg` con un editor di testo e cercare

```
"/* >>>>> Functions for KMDOCUMENT */"
```

Le istruzioni SQL da modificare sono situate immediatamente dopo questo indicatore.

- 3 La prima funzione da modificare è:

```
SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib.
```

4 Le istruzioni SQL di `rware.cfg` presentano il seguente formato:

- Titolo della funzione, ad esempio, `SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib`
- Nomi di campo RWare racchiusi tra parentesi [].

Nota: Prestare particolare attenzione alle virgolette di ciascuna riga e alle virgole di separazione dei nomi.

- L'istruzione effettiva "Select".

Nota: L'ordine dei campi aggiunti all'istruzione di selezione deve essere identico a quello dei campi RWare tra parentesi []. Ugualmente, il numero di campi selezionato deve corrispondere al numero di campi RWare tra parentesi [].

Esempio:

```
Per aggiungere Version, modificare
SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib
"[title, rdb_primary_key, filename, docTitle, summary, "
:
:
"LAUTHORID, FUNCTION SELECT_AuthorName, FUNCTION
SELECT_Category]"
"SELECT TITLE,"
"      CONVERT(VARCHAR, LKMDOCUMENTID),"
:
:
in:
SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib
"[title, Version, rdb_primary_key, filename, docTitle, summary,
"
:
:
"LAUTHORID, FUNCTION SELECT_AuthorName, FUNCTION
SELECT_Category]"
"SELECT TITLE,"
" Version,"
"      CONVERT(VARCHAR, LKMDOCUMENTID),"
:
:
```


- 5 Aggiungere il nome di campo RWare alla sezione in parentesi [] e il corrispondente nome di campo RDB all'istruzione Select. Ripetere l'operazione per tutti i nuovi campi da indicizzare. Ripetere i passaggi 4 e 5 per le seguenti funzioni:

```
SELECT_DOCUMENT_INSERTS FOR_LIBRARY KMLib,

SELECT_DOCUMENT_UPDATES FOR_LIBRARY KMLib,

AFM_GET_DOC_FIELDS FOR_LIBRARY KMLib.
```

Nota: Poiché due istruzioni di selezione utilizzano join, anteporre una "P." al nome del campo RDB per garantire ai campi un identico aspetto.

- 6 Salvare e chiudere `rware.cfg`.

Dopo avere apportato le modifiche al file `rware.cfg`, è necessario eseguire una nuova indicizzazione di Get-Answers Search Engine; in caso contrario, una finestra di errore avviserà che il numero di byte del database non corrisponde all'indice. Utilizzare il menu delle utilità di sistema del server Get-Answers Search Engine per eliminare gli indici esistenti ed eseguire la reindicizzazione completa di KMLib.

Per eliminare gli indici e reindicizzare KMLib:

- 1 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > Stop Search Engine Server**.

Verranno visualizzati i seguenti messaggi:

```
exec at IPAddress:port
```

```
exec - shutdown
```

```
Shutting down the Search Engine Server
```

```
Press any key to continue . . .
```

- 2 Premere un tasto per continuare.

- 3 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > System Utilities Menu**.
- 4 Scegliere l'opzione 6 - **Indexing and index utilities**.
- 5 Scegliere l'opzione 11 - **Delete and create empty indexes for a library**.
- 6 Nel prompt di comandi "Indexes should be deleted for which library? Enter Library Name []>", digitare **KMLib**.
- 7 Nel prompt di comandi "Are you sure? (1 = YES, 2 = NO)", digitare **1**.

Verranno visualizzati i seguenti messaggi:

```
Opening Library: KMLib
```

```
Thank you!
```

- 8 Premere un tasto per continuare.
- 9 Scegliere l'opzione 1 - Return to previous menu.
- 10 Scegliere l'opzione 1 - Exit this program.
- 11 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Server**.

Verranno visualizzati i seguenti messaggi:

```
Starting up the Search Engine Server
```

```
Press any key to continue . . .
```

- 12 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > Reindex all Documents**.

- 13 Nel prompt di comandi "Enter the name of the library to be indexed. Enter Library Name []>", digitare KMLib.
- 14 Nel prompt di comandi "Are you sure you wish to index the entire RDBMS now? (warning: this will delete any existing indexes in KMLib). (1 = YES, 2 = NO)", digitare 1.

Verrà visualizzato il seguente messaggio:

All records have been submitted to the document handler.

- 15 Premere un tasto per continuare.

A questo punto i nuovi campi risultano indicizzati ed è possibile eseguire ricerche. Per istruzioni su come visualizzare i campi nella finestra di ricerca avanzata, vedere [Estensione di ricerca avanzata a pagina 188](#).

Perché i risultati di ricerca nei campi RDB siano evidenziati, eseguire le seguenti operazioni:

- 1 Eseguire una copia di backup di C:\getanswers\Peregri ne\dp\KMLib.dp.
- 2 Aprire KMLib.dp con un editor di testo e cercare SGML_SUB XML_PARSER_VIEW.
- 3 Immediatamente dopo i commenti incorporati, sarà visibile una serie di istruzioni "VIEW LITERAL". Copiare una delle righe prive di commento e incollarla alla fine dell'elenco.
- 4 Sostituire al nome precedente di campo il nome del nuovo campo creato.

Nota: È necessario sostituire quattro occorrenze del nome di campo in ciascuna istruzione. Ripetere l'operazione per tutti i campi da evidenziare.

Estensione di ricerca avanzata

Per rendere disponibili nuovi campi nel modulo Ricerca avanzata, è necessario estendere lo schema kmSearchFields. Il percorso predefinito del file è:

```
C:\<server_app>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\getanswers\schema
```

Estendere lo schema seguendo le istruzioni fornite in [Estensioni di schema a pagina 169](#).

Quando si estende lo schema kmSearchFields, è necessario soddisfare tre condizioni importanti.

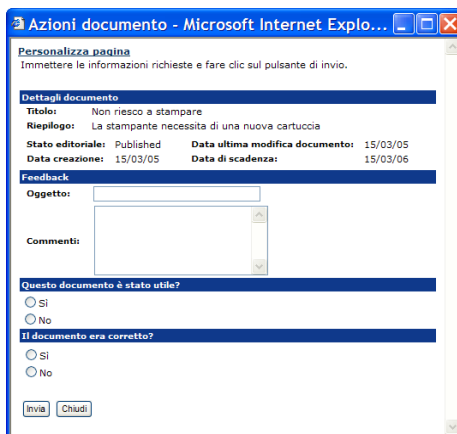
- Tutti i campi DEVONO essere mappati a `_null` nel file di mappatura di estensione fisica.
- Tutti i campi DEVONO essere definiti nella sezione LIBRARY "KMLib" del file `rware.cfg` di Get-Answers Search Engine. Il percorso predefinito del file deve essere `C:\getanswers\Peregrine\config`.
- Tutti i nomi di campo DEVONO corrispondere al nome di campo `UF_NAME` del file `rware.cfg`.

Di seguito è mostrato un esempio del codice.

```
LIBRARY "KMLib" {  
  
...  
  
  FIELD "AuthorName" {  
    INFO "Author Name."  
    UF_NAME "AuthorName"  
    PRECEDENCE 1  
    SIZE 30  
    TYPE STRING  
    FLAGS STORED INDEXED VISIBLE NATURAL_LANGUAGE USER_SEARCH  
    WITH_BODY BOOLEAN_ONLY RESULTS_LIST  
  }  
  
...  
}
```

Estensioni di schema di esempio per il modulo di feedback di un documento

Questa sezione descrive esemplificativamente come personalizzare un modulo di feedback di documento mediante l'aggiunta di ulteriori campi. Nell'esempio fornito, verranno aggiunti due campi al modulo di feedback, Summary (FeedbackSummary) e Correct.



The screenshot shows a web browser window with the title "Azioni documento - Microsoft Internet Explo...". The page content is as follows:

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

Dettagli documento

Titolo: Non riesco a stampare
Riepilogo: La stampante necessita di una nuova cartuccia

Stato editoriale: Published **Data ultima modifica documento:** 15/03/05
Data creazione: 15/03/05 **Data di scadenza:** 15/03/06

Feedback

Oggetto:

Commenti:

Questo documento è stato utile?

Sì
 No

Il documento era corretto?

Sì
 No

Per personalizzare il modulo di feedback di un documento:

- 1 Aggiungere i campi nel percorso
`<dir_installazione>\WEB-INF\bizdoc\tables\KmDocumentFeedbacks.tbl.`

Di seguito è riportato un esempio del codice aggiunto al file
KmDocumentFeedbacks.tbl.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Tabelle>
  <Table name="KmDocumentFeedbacks">
    <SuperClass/>
    <SqlName>KmDocumentFeedbacks</SqlName>
    <LinkField/>
    <UniqueField/>
    <Fields>
      <Field name="FeedbackDate">
        <Type>DATE</Type>
        <Length>30</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>FeedbackDate</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      ...
      <!-- Esempio: sono aggiunti i seguenti due campi: uno è un campo
di testo, l'altro è sostanzialmente un booleano -->
      <Field name="FeedbackSummary">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>200</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>FeedbackSummary</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      <Field name="Corretto">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>30</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>Correct</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
    </Fields>
    <Indexes/>
  </Table>
</Tables>
```

2 Aggiungere i campi nel percorso <dir_installazione>\WEB-INF\apps\oaagen\schema\KmDocumentFeedb acks.xml.

Di seguito è riportato un esempio del codice aggiunto al file
KmDocumentFeedbacks.xml.

```
<schema>
  <documents name="base">
    <document version="1.0" UniqueField="" extends=""
name="rKmDocumentFeedbacks"
label="$$IDS(Entities,Entities_KmDocumentFeedbacks_Label)"
loadscript="loadscript.rKmDocumentFeedbacks.kmDocumentFeedbacksLo
adScript">
      <attribute access="r" ACLlist="OAA.admin"
ACLdetail="OAA.admin" ACLsearch="OAA.admin" ACLupdate="OAA.admin"
ACLcreate="OAA.admin" type="id" label="$$IDS(bizdoc,LabelId)"
name="Id"/>
      ...
      <!-- Esempio: anche qui sono aggiunti i seguenti due campi -->
      <attribute callmethod="" length="200"
field="FEEDBACKSUMMARY" member="FeedbackSummary"
name="FeedbackSummary"/>
      <attribute callmethod="" length="30"
field="CORRECT" member="Correct" name="Correct"/>

      <document displayfield="KmDocument_I_String"
joinvalue="KmDocument_I_Id" joinfield="LKMDOCUMENTID"
type="NORMAL" name="KmDocument"/>
      <document displayfield="User_I_String"
joinvalue="User_I_Id" joinfield="LTBLPERSONID" type="NORMAL"
name="User"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

- 3 Aggiungere le stringhe di testo per le etichette nel percorso `<dir_installazione>\WEB-INF\apps\oaagen\Entities_en.txt\` (e nei file) in modo che corrispondano alle etichette della sezione di base di `rKmDocumentFeedbacks.xml`.

Di seguito è riportato un esempio del codice aggiunto al file `Entities_en.str`.

```

;#*****
;# 'Entities' multilingual strings
;#*****
;#
;# Language: en
;# All multilingual properties (ending with '_en')
;# International build: true
;# Encoding: ISO-8859-1
;#
;#*****

Entities_KmAttachment_Label, "Attachment"
Entities_KmAttachment_Members_Content_Label, "Content"
Entities_KmAttachment_Members_Description_Label, "Description"
Entities_KmAttachment_Members_LegacyId_Label, "Legacy Id"
Entities_KmAttachment_Members_Parent_Label, "Document Ownership
Team"
...
;# Esempio: sono aggiunte le seguenti due stringhe di
corrispondenza alle etichette usate in rKmDocumentFeedbacks.xml
Entities_KmDocumentFeedbacks_Members_FeedbackSummary_Label,
"Summary"
Entities_KmDocumentFeedbacks_Members_Correct_Label, "Correct"
...
Entities_rwu_KmDocument_Members_action_Label, "Action"
Entities_rwu_KmDocument_Members_LKMDOCUMENTIDSTR_Label,
"KmDocument Id String

```


- 4 Per l'aggiunta di campi speciali, ad esempio una casella di riepilogo, creare un file jsp in `<dir_installazione>`.

Di seguito è riportato un esempio di codice aggiunto al file `ga_correctfield.jsp`.

```

/* Esempio: questo file è stato modificato (dopo aver copiato il
file jsp del campo di selezione useful) per creare
un nuovo pulsante di opzione yes/no nell'indagine */

<%@ include file="componentheader.jsp" %>
...
/* DJM: ho modificato il valore del parametro da Useful in
Correct */
String strRadioField = msgModel.get("Correct");

//visualizzare strRadioField come testo statico nel modulo
if(strRadioField.equals("true"))
    strRadioField = IDS.get(cw.getUser().getLocale(),
"getanswers","Yes");
else if(strRadioField.equals("false"))
    strRadioField = IDS.get(cw.getUser().getLocale(),
"getanswers","No");
else if(strRadioField.length() < 1)
    strRadioField = "";
cw.out.println( strRadioField );
}
else //Questo è il codice che viene chiamato durante la
creazione del documento
{
    // Di norma non è visualizzato, ma usato per scopi di
conformità alla sezione 508.
/* Esempio: il valore di strTitle è modificato da UsefulField in
CorrectField */
String strTitle = "CorrectField";
...

/* Esempio: il valore del nome e dell'id parametro è modificato da
rKmDocumentFeedbacks_I_Useful in
rKmDocumentFeedbacks_I_Correct */
cw.out.println("<BR><INPUT
name='rKmDocumentFeedbacks_I_Correct' type='radio'
id='rKmDocumentFeedbacks_I_Correct' value='false' title='Not
Correct'>" + IDS.get(cw.getUser().getLocale(), "getanswers","No")
+ "</INPUT>");

}
}
%>

```

- 5 Aggiungere altre stringhe nel percorso
<dir_installazione>\WEB-INF\apps\getanswers\getanswers_en.str,
in caso di necessità.

Di seguito è riportato un esempio del codice aggiunto al file *getanswers_en.str*.

```

;#*****
;# 'getanswers' multilingual strings
;#*****
;#
;# Language: en
;# All multilingual properties (ending with '_en')
;# International build: true
;# Encoding: ISO-8859-1
;#
;#*****

getanswers_answers_appmenutitle, "Get-Answers"
getanswers_answers_label, "Get-Answers"
getanswers_answers_kmSearchAlternate_label, "Search"
getanswers_answers_kmSearchAlternate_basicSearch_title, "Ask a
Question"
...
;# Esempio: è aggiunta la seguente stringa per il modulo di
feedback
InfoWasCorrect, "Was the information in this document correct?"
...
WSAttachPathInst, "The path to the knowledge documents within (or
from the point of view of) the web servers file management
system."
xs1SkipToNavigationMenu, "Click Enter to tab to the Navigation
Menu"
Yes, "Yes"

```

- 6 Personalizzare il modulo per acquisire il feedback. Per ulteriori informazioni vedere il capitolo 5 *Personalizzazione*.
- 7 Personalizzare il modulo per visualizzare il feedback. Per ulteriori informazioni vedere il capitolo 5 *Personalizzazione*.
- 8 Personalizzare i report (query, elenco e dettagli) per il feedback.

Elementi e attributi di schema

Tutti gli schemi utilizzano un gruppo di elementi e attributi XML standard riconosciuto da Archway Document Manager. Le sezioni seguenti descrivono gli elementi XML e gli attributi ad essi associati validi per la creazione di schemi.

<?xml>

L'elemento `<?xml>` è l'identificatore namespace XML standard. Questo elemento deve sempre includere l'attributo `version`. Tutti gli schemi devono iniziare con questo elemento.

<schema>

L'elemento `<schema>`, richiesto per tutti gli schemi funziona da contenitore per le mappature logiche e fisiche e non possiede alcun attributo.

<documents>

Per ciascuno schema sono richiesti due gruppi di elementi `<documents>`. Un gruppo di elementi `<documents>` è il contenitore per le mappature logiche, mentre l'altro gruppo di elementi `<documents>` è il contenitore per le mappature fisiche.

Utilizzo nella mappatura logica

Tutti gli schemi richiedono un elemento `<documents>` in cui l'attributo `name` abbia il valore `name="base"`. L'elemento con questo valore `name` diventa il contenitore per le mappature logiche.

Attributi richiesti

`name`. Questo attributo identifica il contenitore dell'elemento `<documents>` utilizzato dalle mappature logiche. Il valore di questo attributo deve essere `name="base"`.

Attributi facoltativi

Nessuno. Non esistono attributi facoltativi per la parte di mappatura logica dello schema.

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>

<documents name="rome">
  ...
</documents>

...
```

Utilizzo nella mappatura fisica

Tutti gli schemi richiedono almeno un elemento `<documents>` in cui l'attributo `name` abbia il valore di un nome di adattatore, ad esempio `name="rome"`. È possibile aggiungere un elemento `<documents>` per ciascun adattatore a cui fornire mappature fisiche. Utilizzando l'attributo `version`, è possibile inoltre supportare più versioni dello stesso adattatore.

Attributi richiesti

`name`. Questo attributo determina l'adattatore utilizzato dallo schema per effettuare le connessioni al database back-end. Il valore di questo attributo deve essere un nome di adattatore come `name="rome"`.

<document>

Per creare uno schema valido, è necessario aggiungere almeno due gruppi di elementi `<document>`: un gruppo per le mappature logiche e un altro per quelle fisiche. Per supportare più adattatori o versioni dello stesso database back-end, è possibile aggiungere altri elementi `<document>`.

Utilizzo nella mappatura logica

La sezione di mappatura logica utilizza gli elementi `<document>` come contenitore del documento XML prodotto da Archway Document Manager. Tutti gli elementi XML prodotti da questo schema saranno sottoelementi dell'elemento `<document>`.

Attributi richiesti

`name`. Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager genera come elemento di livello superiore in qualsiasi documento generato utilizzando questo schema. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza l'estensione .xml*).

Attributi facoltativi

`ACLcreate`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno un pulsante Nuovo nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.

`ACLdelete`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile un pulsante Elimina nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.

`ACLupdate`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo potranno modificare i campi nei moduli di dettaglio DocExplorer che utilizzano questo schema.

`create`. Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *creazione* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su `create="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su `create="false"` per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer.

`detail`. Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *dettaglio* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su `detail="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su `detail="false"` per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer.

`docname`. Questo attributo definisce lo schema esterno che deve essere utilizzato da Archway Document Manager per la creazione di un documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza l'estensione .xml*) da utilizzare per il documento secondario. Questo attributo è richiesto solo per creare un documento secondario utilizzando un altro schema.

`Table`. Questo attributo determina il nome schema nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde a un nome semplice che descrive il contenuto dello schema.

`List`. Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *elenco* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `List="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su `List="false"` per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer.

`Loadscript`. Questo attributo determina la funzione ECMAScript eseguita durante l'utilizzo di questo schema in un modulo DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per caricare dati aggiuntivi per i moduli DocExplorer. Questo script utilizza lo stesso input di messaggio XML dello script caricato sul modulo.

`preexplorer`. Questo attributo determina la funzione ECMAScript eseguita durante l'utilizzo di questo schema in un modulo DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per realizzare delle modifiche di formattazione al messaggio XML restituito dai moduli DocExplorer.

`search`. Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *ricerca* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `search="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su `search="false"` per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer.

`subtypeprop`. Questo attributo determina se questo elemento eredita le proprietà di attributo dell'elemento principale `<collection>`. Se l'attributo viene utilizzato, il suo valore deve essere `inherit`. Se l'elemento deve ereditare le proprietà di attributo, impostare il valore su `subtypeprop="inherit"`. Per specificare le proprietà di attributo per questo elemento, non includere l'attributo `subtypeprop`.

Utilizzo nella mappatura fisica

La sezione di mappatura fisica utilizza gli elementi `<document>` per definire il nome SQL della tabella del database back-end.

Attributi richiesti

`name`. Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager associa a una tabella del database back-end. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza* l'estensione `.xml`). In Get-Answers, il nome è `rome`.

`table`. Questo attributo identifica la tabella utilizzata dallo schema nel database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella da utilizzare per i dati di origine. Ciascun elemento `<document>` può avere un solo attributo `table`. Per utilizzare i dati di altre tabelle, è possibile creare dei documenti secondari all'interno dello schema. In Get-Answers, la tabella è `rKmDocument`.

Attributi facoltativi

`preprocess`. Questo attributo determina la funzione ECMAScript che viene eseguita *prima* che Archway Document Manager si connetta al database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per formattare la richiesta inviata al database back-end. Ad esempio, è possibile aggiungere ulteriori comandi SQL o confermare che tutti i campi richiesti vengano elencati nella richiesta.

`postprocess`. Questo attributo determina la funzione ECMAScript che viene eseguita *dopo* che Archway Document Manager riceva una risposta dal database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per formattare la risposta inviata dal database back-end. Ad esempio, è possibile ordinare i dati secondo un determinato criterio o restituire un messaggio di errore se non viene trovato alcun record.

<attribute>

Per creare uno schema valido, è necessario aggiungere almeno due gruppi di elementi <attribute> : un gruppo per le mappature logiche e un altro per quelle fisiche.

Utilizzo nella mappatura logica

Le sezioni di mappatura logica utilizzano gli elementi <attribute> per creare un elemento XML in qualsiasi messaggio di documento generato da questo schema.

Attributi richiesti

name. Questo attributo determina il tag XML che Archway Document Manager genera durante l'utilizzo dello schema. Il valore di questo attributo può essere un valore di stringa. Ad esempio, se il valore viene impostato su name="contact", Archway Document Manager crea un tag XML <contact> . È necessario definire almeno un elemento <attribute> in cui l'attributo name presenti il valore name="Id". Questo elemento <attribute> è richiesto per identificare in modo univoco ciascun record restituito da una query di schema.

type. Questo attributo determina il formato dei dati utilizzato dagli elementi nonché il modo in cui Get-Answers restituisce i dati nell'interfaccia utente. Il valore di questo attributo deve essere una delle seguenti stringhe:

attachment. Questo elemento rappresenta un percorso e un nome file di un allegato. Get-Answers restituisce questo elemento come raccolta di comandi per allegati.

boolean. Questo elemento è una stringa true o false. Get-Answers restituisce questo elemento come casella di controllo.

date. Questo elemento è un elenco di date. Get-Answers restituisce questo elemento come comando di modifica data con un calendario popup.

datetime. Questo elemento è un elenco di date e ore. Get-Answers restituisce questo elemento come comando di modifica data.

id. Questo elemento è un numero che descrive in modo univoco un record di database back-end. Get-Answers restituisce questo elemento come campo di modifica su singola riga.

`image`. Questo elemento è un'immagine. Get-Answers restituisce questo elemento come campo di immagine.

`link`. Questo elemento è un documento secondario descritto altrove nello schema. Get-Answers restituisce questo elemento come campo di ricerca.

`memo`. Questo elemento è una stringa di testo. Get-Answers restituisce questo elemento come casella di modifica su righe multiple.

`money`. Questo elemento è un importo di valuta. Get-Answers restituisce questo elemento come campo monetario che include uno strumento di selezione valuta.

`number`. Questo elemento è un intero. Get-Answers restituisce questo elemento come campo di modifica con pulsanti di selezione.

`preload`. Questo elemento è uno script eseguibile. Get-Answers esegue lo script elencato nell'elemento.

`string`. Questo elemento è un testo. Get-Answers restituisce questo elemento come campo di modifica.

`time`. Questo elemento è un elenco di ore. Get-Answers restituisce questo elemento come comando di modifica dell'ora.

`url`. Questo elemento è un indirizzo di sito Web. Get-Answers restituisce questo elemento come icona di collegamento HREF.

Nota: Archway Document Manager non verifica che il contenuto di un elemento corrisponda al relativo attributo `type` elencato.

Attributi facoltativi

`access`. Questo attributo determina se l'elemento è di sola lettura o modificabile nei moduli DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere "r" o nullo. Impostare il valore su `access="r"` per rendere questo elemento a sola lettura. Cancellare il valore o rimuovere l'attributo per ottenere un elemento modificabile.

`ACLcreate`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di *creazione* DocExplorer che utilizzano questo schema.

`ACLdetail`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di *dettaglio* DocExplorer che utilizzano questo schema.

`ACLlist`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di *elenco* DocExplorer che utilizzano questo schema.

`ACLsearch`. Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di *ricerca* DocExplorer che utilizzano questo schema.

`create`. Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *creazione* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `create="true"` per visualizzare questo campo nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su `create="false"` per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di creazione DocExplorer.

`detail`. Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *dettaglio* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `detail="true"` per visualizzare questo campo nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su `detail="false"` per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di dettaglio DocExplorer.

`table`. Questo attributo determina il nome dell'elemento nell'elenco Campi disponibili DocExplorer. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde a un nome semplice di descrizione del contenuto del campo.

`list`. Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di elenco DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `list="true"` per visualizzare questo campo nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su `list="false"` per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di elenco DocExplorer.

`required`. Questo attributo determina se l'elemento deve avere un valore per inserire o aggiornare un record nel database back-end. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `required="true"` per trasformare l'elemento in un campo di input obbligatorio quando viene aggiunto ai moduli DocExplorer.

`search`. Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *ricerca* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere `true` o `false`. Impostare il valore su `search="true"` per visualizzare questo campo nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su `search="false"` per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di ricerca DocExplorer.

Utilizzo nella mappatura fisica

Le sezioni di mappatura fisica utilizzano gli elementi `<attribute>` per definire i campi del database back-end che vengono mappati a ciascuna mappatura logica.

Attributi richiesti

`name`. Questo attributo determina il tag XML in cui Archway Document Manager colloca i risultati della query. Il valore di questo attributo deve corrispondere a un elemento definito nella sezione di mappatura logica.

`field`. Questo attributo identifica il campo nel database back-end che deve essere utilizzato dallo schema per le query sui documenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine.

`member`. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Il campo è utilizzato dall'adattatore `rome` e deve presentare lo stesso valore del campo `name`.

Documenti

Archway Document Manager utilizza gli schemi per creare documenti che sono messaggi XML creati dai seguenti componenti:

Definizioni logiche di schema. Le definizioni logiche di schema determinano gli elementi XML che costituiscono il documento generato.

Valori restituiti dalle query sui database. Archway Document Manager utilizza le mappature fisiche di schema per creare query sui database. I valori restituiti di queste query determinano il contenuto degli elementi e attributi del documento generato.

Formattazione ECMAScript. Le funzioni ECMAScript possono modificare un documento prima e dopo l'esecuzione di una query sul database back-end.

L'output finale di questi tre processi è un documento XML che Archway Document Manager restituisce in HTML nell'interfaccia.

È possibile visualizzare i documenti XML non elaborati, attivando l'opzione **Mostra informazioni modulo** dalla pagina **Impostazioni di Amministrazione**. La finestra di informazioni modulo visualizza le seguenti informazioni sul documento:

Script Input. Questa scheda visualizza il documento inviato al modulo corrente dall'output di un precedente modulo. Ad esempio, un modulo di elenco visualizza l'output di un precedente modulo di ricerca. Questo documento viene trasferito allo script caricato nel modulo come parametro di input.

Script Output. Questa scheda visualizza il documento generato dall'output dello script caricato nel modulo corrente. Di norma, ciascuno script caricato richiama uno schema che esegue una query sul database back-end per le informazioni pertinenti. Ad esempio, un modulo richiamerà una query sul database attraverso lo schema.

PreXSL. Questa scheda visualizza il documento dopo che è stato elaborato e preparato dalla servlet Archway per essere restituito dal browser client.

Conservazione dei campi di selezione personalizzati

Per impedire di sovrascrivere i campi di selezione personalizzati, `ga_selectfield1.jsp` - `ga_selectfield5.jsp` nel corso di successivi aggiornamenti, è possibile ignorare gli attributi `SelectField1..SelectField5` dello schema `rKmDocument` mediante un'estensione di schema. L'attributo `usertype` indica il file `.jsp` con cui visualizzare il campo. Eseguire una copia del file `.jsp` predefinito per questo campo e rinominarlo. Personalizzare quindi la copia del file `.jsp` rinominato. Nell'estensione di schema, sovrascrivere l'attributo `SelectField` e modificare l'attributo `usertype` in modo che punti al nuovo file `.jsp`.

Eseguire una copia del file `ga_selectfield1.jsp` situato in `<DIR_TOMCAT>\webapps\oaa` e rinominarlo in `MYSELECTFIELD1.jsp`. Creare un'estensione di schema per `rKmDocument` che sovrascriva l'attributo predefinito per `SelectField1`:

```
<attribute label=
  "$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Members_SelectField1_Label)"
  name="SelectField1" type="string"
  usertype="jsp:ga_selectfield1.jsp" localize="false" required="false"
  tokensleft="false"/>
```

e modificarla in:

```
<attribute label=
  "$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Members_SelectField1_Label)"
  name="SelectField1"
  type="string" usertype="jsp:MYSELECTFIELD1.jsp" localize="false"
  required="false"
  tokensleft="false"/>
```

In questo modo, i futuri aggiornamenti e patch non sovrascriveranno le personalizzazioni di questi campi.



7 Amministrazione di Get-Answers

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le istruzioni per l'amministrazione del sistema Get-Answers.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal a pagina 208
- Utilizzo del Pannello di controllo a pagina 211
- Visualizzazione delle versioni distribuite a pagina 212
- Uso della pagina Impostazioni a pagina 212
- Registro a pagina 215
- Verifica dello stato degli script a pagina 222
- Visualizzazione delle code messaggi a pagina 223
- Visualizzazione dello stato della coda a pagina 224
- Importazione ed esportazione di personalizzazioni a pagina 225
- Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore a pagina 226
- Utilizzo di IBM WebSphere Portal a pagina 227
- Scaricamento del file local.xml a pagina 228
- Visualizzazione delle informazioni sui moduli a pagina 228
- Registrazione automatica degli utenti a pagina 231
- Modifica delle password a pagina 231
- Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente a pagina 232

Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal

La pagina di accesso dell'amministratore consente di accedere al componente Amministrazione di Peregrine Portal. Tale componente viene utilizzato per definire le impostazioni del sistema Peregrine.

Nota: Al termine dell'installazione e della creazione di Get-Answers, è necessario connettersi come utente di ServiceCenter con diritti **getit.admin** per poter accedere al componente Amministrazione e amministrare l'integrazione di Get-Answers con ServiceCenter. Per l'elenco di parametri di abilitazione di accesso e le istruzioni di configurazione degli adattatori, vedere il capitolo Protezione di Get-Answers più avanti nella guida.

Il ruolo di amministratore predefinito (System) consente di accedere al componente Amministrazione senza essere connessi a un sistema back-end. Dopo aver configurato il proprio nome utente nella scheda Comune, è anche possibile accedere al componente Amministrazione dal menu di navigazione.

Importante: Quando si modificano parametri con il componente Amministrazione, nella directory `\<srvrapp>\WEB-INF` viene creato un file `local.xml` (dove `srvrapp` è il percorso del server applicazioni) per memorizzare tali parametri.

Per accedere alla pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal:

- 1 Verificare che il server applicazioni (ad esempio Tomcat) sia in esecuzione.
- 2 Nel campo Indirizzo del browser Web digitare:

`http://<nomehost>:<porta>/oaa/admin.jsp`

- 3 Premere Invio per aprire la pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal.

- 4 Nel campo Nome, digitare **System**.
L'accesso iniziale non richiede alcuna password.
- 5 Fare clic su **Accedi alla manutenzione del sistema**.
- 6 Fare clic su **Pannello di controllo** per aprire la pagina Pannello di controllo.

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori attualmente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare Peregrine Portal e le relative connessioni agli adattatori.

Destinazione	Adattatore	Stato
GRRequestDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
GICommonDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
oaaworkflowDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
rome	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
oaakm	com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter	connesso
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	disconnesso
ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
weblication	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso

Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	2	1	2	5

Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	4	2	1	19

Le attività disponibili nel componente Amministrazione comprendono:

Opzione	Operazione
Creazione tabella	Consente di creare tabelle di database e compilarle con dati di esempio di Get-Answers.
Pannello di controllo	Consente di visualizzare lo stato delle connessioni ai sistemi back-end.
Versioni distribuite	Consente di visualizzare l'elenco delle applicazioni distribuite sul server con il relativo numero di versione.
Registro server	Consente di visualizzare l'attività sul server di Get-Answers.
Impostazioni	Consente di visualizzare e modificare le impostazioni di Peregrine Portal.
Mostra stato script	Consente di visualizzare e verificare gli script delle applicazioni in esecuzione. Da questa finestra è possibile anche avviare e interrompere script.
Mostra code messaggi	Consente di visualizzare un elenco di tutte le code messaggi.
Mostra stato code	Consente di visualizzare lo stato corrente delle code: operative e sbloccate o sospese.
Transazioni adattatore al minuto	Consente di visualizzare le transazioni al minuto dell'adattatore del sistema back-end.
Integrazione IBM WebSphere Portal	Consente di visualizzare i componenti del portale OAA installati nell'ambiente IBM WPS.
File local.xml	Consente di scaricare il file local.xml

Utilizzo del Pannello di controllo

Il Pannello di controllo consente di verificare lo stato delle connessioni ai database cui si accede con Get-Answers e le proprie applicazioni Web. È possibile inoltre reimpostare la connessione tra la servlet Archway e gli adattatori dei sistemi back-end.

Per reimpostare la connessione tra la servlet Archway e il sistema back-end:

- Fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Un messaggio in cima alla pagina indica che le connessioni sono state reimpostate.

Amministrazione
Pannello di controllo

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori attualmente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare Peregrine Portal e le relative connessioni agli adattatori.

Stato connessione	Destinazione	Adattatore	Stato
	GRRequestDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
	GICommonDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
	portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
	aaaworkflowDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
	rome	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
	aaakm	com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter	connesso
	sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
	mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	disconnesso
	ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
	weblication	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso

Sessioni utente attive	Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
	localhost	2	1	2	5

Visite al minuto	Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
	localhost	4	2	1	19

Riavvia Peregrine Portal

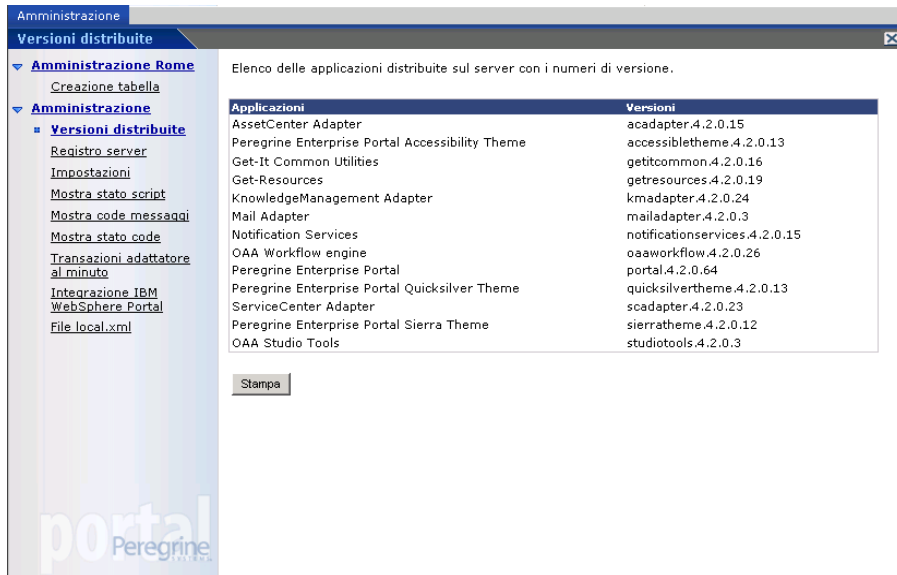
Visualizzazione delle versioni distribuite

La pagina Versioni distribuite elenca tutti i package distribuiti durante l'installazione, con il numero di versione di ciascun package.

Per visualizzare l'elenco delle versioni distribuite:

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Versioni distribuite**.

Verrà visualizzato un elenco dei package installati.



Amministratore

Versioni distribuite

▼ **Amministrazione Rome**

- Creazione tabella
- ▼ **Amministrazione**
 - **Versioni distribuite**
 - Registro server
 - Impostazioni
 - Mostra stato script
 - Mostra code messaggi
 - Mostra stato code
 - Transazioni adattatore al minuto
 - Integrazione IBM
 - WebSphere Portal
 - File local.xml

Elenco delle applicazioni distribuite sul server con i numeri di versione.

Applicazioni	Versioni
AssetCenter Adapter	acadapter.4.2.0.15
Peregrine Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibletheme.4.2.0.13
Get-It Common Utilities	getitcommon.4.2.0.16
Get-Resources	getresources.4.2.0.19
KnowledgeManagement Adapter	kmadapter.4.2.0.24
Mail Adapter	mailadapter.4.2.0.3
Notification Services	notificationsservices.4.2.0.15
OAA Workflow engine	oaaworkflow.4.2.0.26
Peregrine Enterprise Portal	portal.4.2.0.64
Peregrine Enterprise Portal Quicksilver Theme	quicksilvertheme.4.2.0.13
ServiceCenter Adapter	scadapter.4.2.0.23
Peregrine Enterprise Portal Sierra Theme	sierratheme.4.2.0.12
OAA Studio Tools	studiotools.4.2.0.3

Stampa

portal
Peregrine

- 2 Fare clic su **Stampa** per stampare l'elenco.

Uso della pagina Impostazioni

Nel menu delle attività, fare clic su **Impostazioni** per visualizzare le impostazioni correnti dei parametri. La pagina Impostazioni è suddivisa in schede. Le schede visualizzate dipendono dalle applicazioni Web installate e dagli adattatori in uso. La scheda Comune è disponibile per tutte le installazioni.

Le schede Portale, Database portale e Applicazione Web vengono impostate durante l'installazione (consultare la [Guida all'installazione di Get-Answers](#)). È possibile accedere alla pagina Impostazioni in qualunque momento per modificare le impostazioni dell'installazione. Configurare le impostazioni della scheda E-mail in modo che agli utenti che hanno accesso alla registrazione automatica vengano notificate tramite posta elettronica le password personali (vedere [Registrazione automatica degli utenti a pagina 231](#)).

Per visualizzare le impostazioni:

- Dal menu delle attività, fare clic su **Impostazioni**.

Per ogni parametro di ciascuna scheda una breve descrizione illustra le diverse impostazioni. Le schede visualizzate nella pagina Impostazioni dipendono dalle applicazioni Web installate.

Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione

Quando si apportano delle modifiche mediante la pagina Impostazioni di Amministrazione, nella directory C: \<srvrapp>\WEB-INF viene creato un file `local.xml`. Tutte le modifiche alle impostazioni delle proprietà vengono memorizzate in questo file. Riavviare il server applicazioni dopo aver apportato le modifiche che vengono memorizzate in `local.xml`.

Per definire un parametro:

- 1 Individuare l'impostazione da modificare e digitare il nuovo parametro.

Nota: Se è stata modificata un'impostazione e si desidera tornare all'impostazione predefinita, fare clic sul collegamento **Fare clic per ripristinare il valore predefinito** visualizzato nell'area di descrizione del parametro da ripristinare. Questo collegamento viene visualizzato solo se l'impostazione attiva non è quella predefinita.

- 2 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.

Nota: Fare clic su **Salva** in ciascuna pagina prima di modificare altre impostazioni.

- 3 Nel menu delle attività fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal**.

Un messaggio informativo in cima al Pannello di controllo indica che il server è stato riavviato.

Scelta della lingua di accesso

Quando si accede a Peregrine Portal, è possibile selezionare dalla casella di riepilogo Lingua la lingua in cui viene visualizzato il portale. La lingua predefinita è l'inglese, tuttavia è possibile attivare lingue aggiuntive.

Nota: È possibile attivare solo le lingue per le quali sono disponibili i language pack.

Per attivare altre lingue di accesso:

- 1 Fare clic su **Impostazioni** nel Pannello di controllo.
- 2 Scorrere fino alla sezione **Codifica, impostazioni internazionali e sessioni**.

- 3 Nel campo Impostazioni internazionali, digitare in un elenco delimitato da virgole le lingue che si desidera attivare.

La prima lingua definisce l'impostazione internazionale predefinita; in questo caso **en** per inglese, come già visualizzato nel campo.

Le impostazioni internazionali sono specificate dal codice lingua ISO-639, che è possibile combinare con il codice paese ISO-3166 separato da un carattere di sottolineatura (_). Ad esempio, **fr** attiva il francese; **en** e **en_US** specificano l'inglese americano, con visualizzazione delle date nel formato mese/giorno/anno; **en_GB** specifica l'inglese britannico, che visualizza le date nel formato giorno/mese/anno. Il valore **en_GB,fr,de,it** indica che le lingue attivate sono inglese britannico, francese, tedesco e italiano.

- 4 Accertarsi che **Attiva disconnessione** sia impostato su **Si**. Per rendere effettive le modifiche, è necessario infatti disconnettersi da Peregrine Portal ed effettuare nuovamente la connessione.

Registro

Nella scheda Registro della pagina Impostazioni del componente Amministrazione è possibile personalizzare la registrazione degli eventi in un file di registro del server, denominato per impostazione predefinita `archway.log`. L'elenco visualizzato nel testo che descrive il campo Opzioni registro è solo esemplificativo.

The screenshot shows the 'Registro' configuration page in the Peregrine Portal administration interface. The page is divided into several sections, each with a text input field and a description:

- Opzioni registro:** Elenco (delimitato da punto e virgola) delle opzioni del registro di esecuzione da attivare. Le opzioni disponibili sono:
 - security - monitoraggio identità e credenziali utente
 - weblication - rendering delle applicazioni Web e delle impostazioni di personalizzazione
 - presentation - caricamento e gestione dei moduli
 - statistics - statistiche di amministrazione
- Script di debug:** Se l'opzione è selezionata, le informazioni relative all'esecuzione dello script ECMA vengono inserite nel registro. Disattivare questa opzione in un sistema di produzione.
- Mostra informazioni modulo:** Quando questa opzione è selezionata, in ogni finestra vengono visualizzate le informazioni sul modulo per semplificare la creazione e la personalizzazione dell'applicazione Web.
- File registro:** Percorso completo del file utilizzato come file registro.
- Formato registro:** Formato di inserimento nel file registro. Il formato è composto da testo letterale e da identificatori di conversione. I dettagli di questi identificatori sono riportati nella documentazione Apache [Log4j](#) (in inglese).
- Livello registro:** Livello di dettaglio del file registro. I valori consentiti sono: Tutto, Debug, Informazioni, Avviso, Errore, Errore irreversibile e Disattivato.
- Frequenza di aggiornamento file registro:** Questo parametro controlla la frequenza di aggiornamento del file registro. È anche utilizzato come estensione per denominare i file non attivi. Come impostazione predefinita, l'aggiornamento viene effettuato a mezzanotte del primo giorno della settimana. Per ulteriori informazioni consultare la documentazione Apache [Log4j](#) (in inglese).
- Dimensioni massime finestra registro:** Numero massimo di righe visualizzate nella finestra del registro.
- Registro utilizzo sistema:** Percorso completo del file utilizzato come file registro.
- Controller amministrazione cluster:**
 - IP multicast:** I server OAA (Archway) comunicano tra loro tramite un socket multicast definito da un indirizzo IP di classe D e da un numero di porta UDP standard. Gli indirizzi IP di classe D sono compresi nell'intervallo 224.0.0.0 e 239.255.255.255 inclusi. L'indirizzo 224.0.0.0 è riservato e non può quindi essere utilizzato. Questa funzionalità è disattivata se il campo viene lasciato vuoto.
 - Numero porta multicast:** Vedere sopra.

I domini di debug validi comprendono:

acadapter	adattatore AssetCenter (autenticazione, autorizzazione e servizi adattatore)
answers	consente di accedere agli script di applicazione ECMA di Get-Answers.
scadapter	adattatore ServiceCenter (autenticazione, autorizzazione e servizi adattatore)
mailadapter	utilizzato per la posta elettronica
bizdoc	consente di accedere alla piattaforma bizdoc utilizzata da Get-Answers. Vengono visualizzate in dettaglio tutte le query eseguite da Get-Answers. Nella pagina Amministrazione di Get-Answers è inoltre disponibile un'impostazione per attivare la registrazione dell'adattatore in modo da visualizzare le informazioni di registrazione relative a kmadapter.
trigger	sottosistema trigger di oggetto schema
bizdocadapter	adattatore BizDoc (autenticazione, autorizzazione e servizi adattatore)
presentation	modalità di consegna delle personalizzazioni
personalization	icona con chiave inglese
weblication	operazioni di personalizzazione
archway	servizi Archway
ProcessorFactory	sistema di gestione di richieste interne OAA (script, database e amministrazione)
AdminController	oggetto di gestione di richieste amministrative
security	componenti di accesso JAAS di autenticazione utenti
statistics	statistiche OAA fondamentali (medie mobili)
oaaworkflow	processi di workflow
templateengine	modelli di workflow
notificationservices	polling periodico di script che controlla le assegnazioni del workflow e le notifiche via e-mail ad esso correlate

Il parametro Livello registro consente di specificare il livello di dettaglio delle informazioni scritte nel file di registro. L'impostazione Tutto fornisce il massimo livello di dettaglio, mentre le altre impostazioni specificano vari gradi o tipi di informazioni raccolte per le Opzioni registro specificate. I valori possibili sono: Tutto, Debug, Informazioni, Avviso, Errore, Errore irreversibile e Disattivato in ordine inverso di dettaglio. Di norma è opportuno lasciare questa impostazione su Avviso o Errore in modo che i file di registro indichino gli eventuali problemi significativi incontrati durante l'utilizzo. È consigliabile utilizzare le impostazioni più dettagliate Debug e Informazioni durante la personalizzazione o l'isolamento del problema.

Nota: È anche possibile impostare parametri di registrazione nelle schede Rome e Get-Answers. L'incremento del livello di dettaglio del registro provoca un incremento esponenziale della dimensione del file archway.log. Per quesiti sull'utilizzo di queste funzioni o sui relativi effetti sul sistema, consultare l'Assistenza Clienti.

Formato del registro

Nel campo Formato registro è possibile specificare il formato di stampa del file registro. Il formato di registro è composto da testo letterale e da identificatori di conversione. I dettagli di questi identificatori sono riportati nella seguente tabella, la cui versione completa è reperibile insieme ad altre informazioni presso il sito Web di Apache.org all'indirizzo:

<http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/PatternLayout.html>

Tabella del formato registro

Carattere di conversione	Effetto
c	<p>Utilizzato per restituire la categoria dell'evento di registrazione. L'identificatore di conversione della categoria può essere seguito facoltativamente da un <i>identificatore di precisione</i>, un parametro decimale posto in parentesi.</p> <p>Se viene specificato un identificatore di precisione, verrà stampato solo il numero corrispondente di componenti posti all'estrema destra del nome della categoria. Per impostazione predefinita, viene stampato il nome completo della categoria.</p> <p>Ad esempio, al posto del nome di categoria "a.b.c" il parametro %c{2} viene stampato come "b.c".</p>

Carattere di conversione	Effetto
C	<p>Utilizzato per restituire il nome classe completo del chiamante che emette la richiesta di registrazione. Questo identificatore di conversione può essere seguito facoltativamente da un <i>identificatore di precisione</i>, un parametro decimale posto in parentesi.</p> <p>Se viene specificato un identificatore di precisione, verrà stampato solo il numero corrispondente di componenti posti all'estrema destra del nome della classe. Per impostazione predefinita, il nome classe viene stampato in formato completo.</p> <p>Ad esempio, al posto del nome classe "org.apache.xyz.SomeClass", il parametro %C{1} viene stampato come "SomeClass".</p> <p>Nota: La generazione di informazioni sulla classe chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>
d	<p>Utilizzato per restituire la data dell'evento di registrazione. L'identificatore di conversione della data può essere seguito facoltativamente da un <i>identificatore di formato data</i> posto in parentesi, come</p> <pre>%d{HH:mm:ss,SSS}</pre> <p>oppure</p> <pre>%d{dd MMM yyyy HH:mm:ss,SSS}</pre> <p>Se non viene specificato alcun identificatore di formato data, verrà utilizzato il formato ISO 8601.</p>
F	<p>Utilizzato per restituire il nome del file in cui è stata emanata la richiesta di registrazione.</p> <p>Nota: La generazione delle informazioni sulla posizione del chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di non eseguirla a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>
l [lettera minuscola]	<p>Utilizzato per restituire informazioni sulla posizione del chiamante che ha generato l'evento di registrazione.</p> <p>Le informazioni sulla posizione variano a seconda dell'implementazione JVM, ma di norma sono costituite dal nome completo del metodo di chiamata seguito dall'origine del chiamante, dal nome del file e dal numero riga in parentesi.</p> <p>Nota: Sebbene le informazioni sulla posizione possano essere molto utili, la loro generazione richiede tempi <i>estremamente</i> lunghi. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>

Carattere di conversione	Effetto
L	Utilizzato per restituire il numero di riga da cui è stata emanata la richiesta di registrazione. Nota: La generazione delle informazioni sulla posizione del chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.
m	Utilizzato per restituire il messaggio dell'applicazione associato all'evento di registrazione.
M	Utilizzato per restituire il nome del metodo con cui è stata emanata la richiesta di registrazione. Nota: La generazione delle informazioni sulla posizione del chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.
n	Restituisce caratteri separatori di riga dipendenti dalla piattaforma. Equivale all'utilizzo di stringhe separatrici di riga non supportate da tutte le piattaforme, come "\n" o "\r\n". Rappresenta quindi la modalità preferita di specificazione di un separatore di riga.
p	Utilizzato per restituire la priorità dell'evento di registrazione.
r	Utilizzato per restituire il tempo trascorso (in millisecondi) dall'avvio dell'applicazione all'evento di registrazione.
t	Utilizzato per restituire il nome del thread che ha generato l'evento di registrazione.
x	Utilizzato per restituire l'NDC (nested diagnostic context, contesto diagnostico nidificato) associato al thread che ha generato l'evento di registrazione.
X	Utilizzato per restituire l'MDC (mapped diagnostic context, contesto diagnostico mappato) associato al thread che ha generato l'evento di registrazione. Il carattere di conversione X <i>deve</i> essere seguito dalla chiave per la mappatura posta in parentesi, come in: <code>%X{clientNumber}</code> dove <code>clientNumber</code> è la chiave. L'output sarà costituito dal valore dell'MDC corrispondente alla chiave.
%	La sequenza %% restituisce un segno di percentuale singolo.

Il formato del file di registro è determinato dalla classe `PatternLayout` Apache.

Aggiornamento del file di registro

Nel campo Frequenza di aggiornamento file registro è possibile specificare la frequenza con cui viene aggiornato il file di registro. Il parametro immesso viene inoltre utilizzato come estensione di denominazione di file non attivi. Per impostazione predefinita, il file di registro viene aggiornato a mezzanotte del primo giorno della settimana e registra al massimo i dati relativi a una settimana. È tuttavia possibile specificare che il file di registro venga aggiornato ai seguenti intervalli: mensile, settimanale, a metà giornata, giornaliero, orario o ad ogni minuto. Utilizzare i parametri della seguente tabella, la cui versione completa è reperibile insieme ad altre informazioni presso il sito Web di Apache.org all'indirizzo:

<http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/DailyRollingFileAppender.html>

Formato data	Aggiornamento pianificato
'yyyy-MM	L'inizio di ogni mese
'yyyy-ww	Il primo giorno di ogni settimana in base alle impostazioni internazionali
'yyyy-MM-dd	A mezzanotte di ogni giorno
'yyyy-MM-dd-a	A mezzanotte e a mezzogiorno di ogni giorno
'yyyy-MM-dd-HH	All'inizio di ogni ora
'yyyy-MM-dd-HH-mm	All'inizio di ogni minuto

La classe Apache DailyRollingFileAppender determina la frequenza di aggiornamento del file di registro.

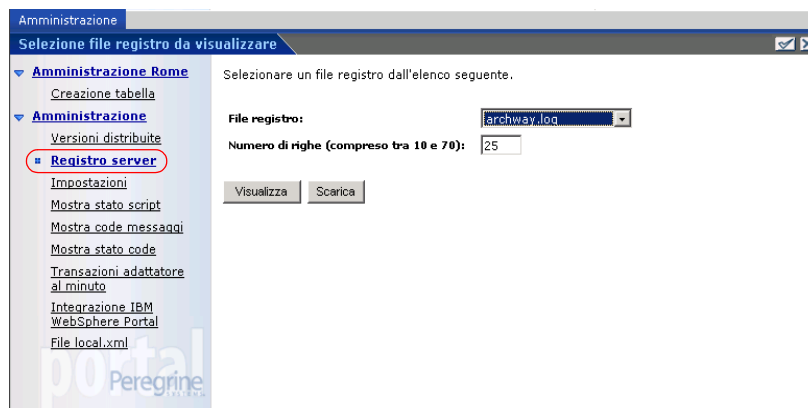
Visualizzazione del registro del server

Il registro del server fornisce la cronologia degli eventi del server. Il nome file predefinito è archway.log.

Per visualizzare il registro del server:

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Registro server**.

Verrà visualizzato un modulo con una casella di riepilogo che consente di selezionare il registro da visualizzare.



- 2 Fare clic sulla casella di riepilogo e selezionare il file registro da visualizzare.
- 3 Impostare il numero di righe da visualizzare.
- 4 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Visualizza** per visualizzare il file registro nel browser Web.
 - Fare clic su **Scarica** per attivare la procedura di scaricamento guidato file e scaricare il file archway.log nel percorso desiderato.

Verifica dello stato degli script

La pagina Stato script mostra il nome e lo stato di qualunque script in esecuzione.

Per verificare lo stato degli script:

- 1 Dal menu delle attività di **Amministrazione**, fare clic su **Mostra stato script** per visualizzare la pagina **Stato script** con il nome di ciascuno script.



Amministrazione

Stato script

Fare clic su uno script per interromperlo o avviarne le operazioni.

Nome	Stato
checkForExpiredDocs	Operativo
noticepoller	Operativo
processWkEvents	Operativo
processWkAlarms	Operativo
processWkAutoComplete	Operativo

Amministrare

- Amministrare Rome
 - Creazione tabella
- Amministrare
 - Versioni distribuite
 - Registro server
 - Impostazioni
 - Mostra stato script**
 - Mostra code messaggi
 - Mostra stato code
 - Transazioni adattatore al minuto
 - Integrazione IBM WebSphere Portal
 - File local.xml

- 2 Fare clic sullo script per sospenderlo.

Quando gli script noticepoller, processWkEvents, processWkAlarms o processWkAutoComplete sono sospesi, le attività di workflow non vengono elaborate in Get-Answers.

Visualizzazione delle code messaggi

Le code messaggi vengono visualizzate quando una coda contiene dati in attesa di trasmissione. Servizi di notifica elabora i messaggi in coda ogni 20 secondi, a meno che non si verifichino errori. Accertarsi in Mostra stato script che gli script noticepoller, processWkEvents, processWkAlarms, processWkAutoComplete siano operativi e non sospesi.

Per visualizzare le code messaggi:

- 1 Dal menu delle attività di **Amministrazione**, fare clic su **Mostra code messaggi** per accedere alla pagina **Code attive**.



- 2 Fare clic sul nome di una coda nell'elenco per visualizzarne il contenuto.

Visualizzazione dello stato della coda

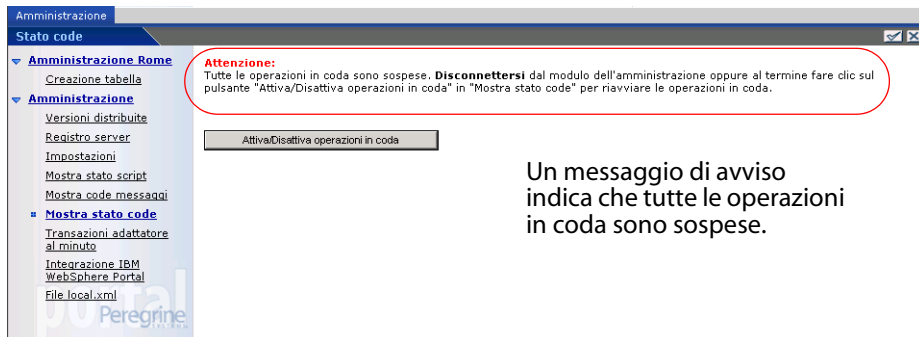
Utilizzare l'opzione Mostra stato code per verificare o modificare lo stato delle code messaggi.

Per visualizzare lo stato della coda:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Mostra stato code** per accedere alla pagina Stato code.



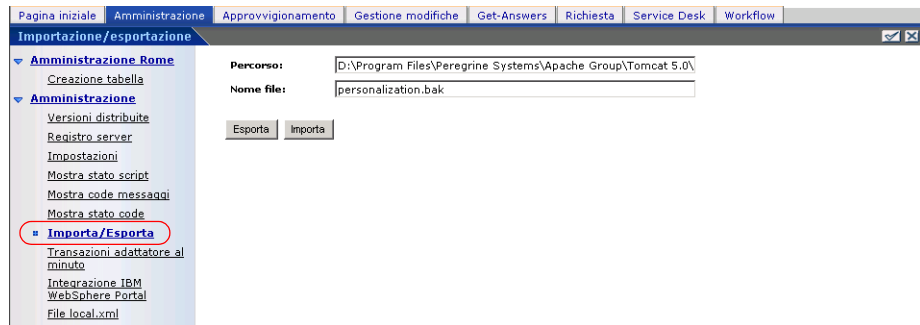
- 2 Fare clic su **Attiva/Disattiva operazioni in coda** per modificare lo stato in **Sospeso**.



- 3 Fare clic su **Attiva/Disattiva operazioni in coda** per tornare allo stato operativo.

Importazione ed esportazione di personalizzazioni

Le personalizzazioni create in un ambiente di sviluppo possono essere spostate in un ambiente di produzione. Per istruzioni dettagliate sull'importazione ed esportazione di personalizzazioni, vedere il capitolo [Personalizzazione](#) in questa guida. Per accedere alla pagina, selezionare l'opzione **Importa / Esporta** dal menu delle attività di Amministrazione.



Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore

È possibile monitorare le transazioni dell'adattatore visualizzando la pagina Stato dell'adattatore.

Per visualizzare le transazioni dell'adattatore al minuto:

- Dal menu delle attività, fare clic su **Transazioni adattatore al minuto** per aprire la pagina **Stato** dell'adattatore.

Pagina iniziale Amministrazione Approvvigionamento Gestione modifiche Get-Answers Richiesta Service Desk Workflow

Stato di rome

▼ **Amministrazione Rome**

- Creazione tabella
- ▼ **Amministrazione**
 - Versioni distribuite
 - Registro server
 - Impostazioni
 - Mostra stato script
 - Mostra code messaggi
 - Mostra stato code
 - Importa/Esporta
 - **Transazioni adattatore al minuto**
 - Integrazione IBM WebSphere Portal
 - File local.xml
- ▼ **Amministratore Get-Services**
 - Visualizzazioni categoria incidente
 - Gestione visualizzazioni
- ▼ **Get-Resources**
 - Amministrazione carte di acquisto

Numero di transazioni al minuto per gli adattatori connessi.

rome				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	2	1	7	247

mail				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	0

oaalm				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	135	135	135	135

ac				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	18

sc				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	28

Indietro

Utilizzo di IBM WebSphere Portal

È possibile generare un file di archivio Web (war) per IBM WebSphere Portal Server configurato con riferimenti ai componenti del portale OAA installati.

Per generare un file WAR:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Integrazione IBM WebSphere Portal** per aprire la pagina **Integrazione IBM WebSphere Portal**.

The screenshot shows the 'Integrazione IBM WebSphere Portal' page. The left-hand navigation menu includes sections like 'Amministrazione Rome', 'Amministrazione', 'Integrazione IBM WebSphere Portal', 'Amministratore Get-Services', and 'Get-Resources'. The main content area has a header with instructions in Italian and a form with the following fields:

Percorso di origine:	Percorso completo di origine sul server del file websphere.war installato.
<input type="text" value="c:/oaa/packages/oaawebsphere.war"/>	
Percorso di destinazione:	Percorso di destinazione sul server del file websphere.war generato.
<input type="text" value="c:/oaa/packages/oaawebsphere-generated.war"/>	
URL di base:	URL di base del server.
<input type="text" value="http://localhost/oaa/"/>	

Below the form is a button labeled 'Genera file WAR'.

- 2 Immettere le seguenti informazioni:

- Percorso di origine
- Percorso di destinazione
- URL di base

- 3 Fare clic su **Genera file WAR**.

Scaricamento del file local.xml

Quando si modificano parametri con il componente Amministrazione, nella directory \<srvrapp>\WEB-INF viene creato un file local.xml (dove srvrapp è il percorso del server applicazioni) per memorizzare tali parametri. Se si desidera verificare altre impostazioni, è possibile conservare le impostazioni scaricando il file local.xml e sostituire a questo il file local.xml creato dal test.

Per scaricare il file local.xml:

- 1 Dal menu delle attività fare clic su **File local.xml** per aprire la pagina Scarica il file local.xml.
- 2 Fare clic su **Scarica**.
- 3 Nella finestra di dialogo Scaricamento file, selezionare **Apri o Salva**.
- 4 Se si seleziona Salva, specificare il percorso di salvataggio del file local.xml.

Visualizzazione delle informazioni sui moduli

È possibile utilizzare il componente Amministrazione per configurare i moduli delle applicazioni Web per la visualizzazione del percorso e del nome file del modulo attivo.

Per visualizzare le informazioni sui moduli:

- 1 Dal componente Amministrazione, fare clic su **Impostazioni > Registro**.

2 Scorrere fino al campo **Mostra informazioni modulo**, quindi fare clic su **Si**.

Registro	
Opzioni registro:	Elenco (delimitato da punto e virgola) delle opzioni del registro di esecuzione da attivare. Le opzioni disponibili sono: <ul style="list-style-type: none"> • security - monitoraggio identità e credenziali utente • weblication - rendering delle applicazioni Web e delle impostazioni di personalizzazione • presentation - caricamento e gestione dei moduli • statistics - statistiche di amministrazione
Script di debug: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Se l'opzione è selezionata, le informazioni relative all'esecuzione dello script ECMA vengono inserite nel registro. Disattivare questa opzione in un sistema di produzione.
Mostra informazioni modulo: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Quando questa opzione è selezionata, in ogni finestra vengono visualizzate le informazioni sul modulo per semplificare la creazione e la personalizzazione dell'applicazione Web.

3 Fare clic su **Salva**.

4 Questa impostazione non richiede il riavvio di Peregrine Portal.

Il nome del modulo sarà visualizzato in cima a ciascun modulo.

Il nome del modulo sarà visualizzato in cima alla pagina.

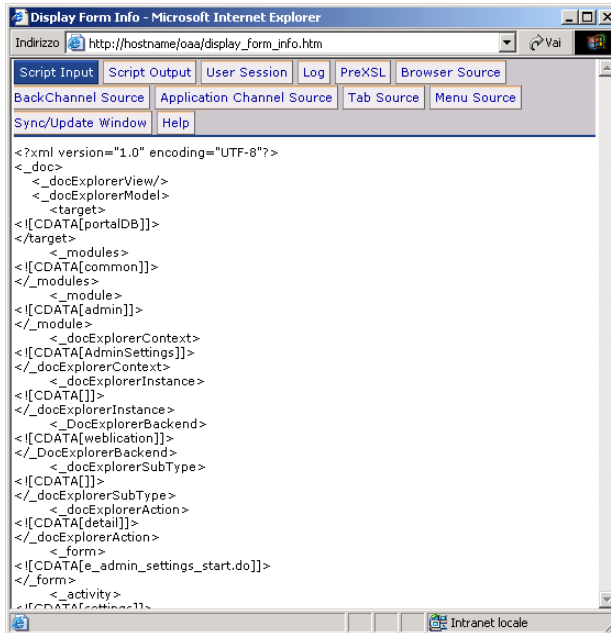
Project > common > admin > settings > start

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database notifiche	Database portale	Database richieste	Get-Resources
Database workflow	E-mail	Gestione modifiche	Get-Answers	Get-Resources	GICommonDB	Motore di workflow
Portale	Portale Get-Answers	Registro	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Servizi di notifica
						Termini
						XSL

Dimensioni massime allegati (in KB): 0	Dimensioni massime dei file che possono essere inviati in allegato. Il valore 0 indica che non esiste un limite. Questo valore predefinito può essere ignorato utilizzando i valori nei campi dei singoli allegati.
Back-end comune: rome	Nome dell'adattatore di destinazione utilizzato per le operazioni utente comuni. Fare clic per ripristinare il valore predefinito: [portalDB]
Elenco alias di destinazione: weblication;mail	Elenco (delimitato da punto e virgola) degli alias di destinazione utilizzati dalle applicazioni Web del pacchetto.
Nome utente manutenzione del sistema: System	Nome utente per la manutenzione del sistema che consente di accedere alle funzionalità di amministrazione. L'utente addetto alla manutenzione del sistema è indipendente dagli adattatori installati. Utilizzare questo nome di accesso per configurare un sistema di nuova installazione o per risolvere problemi relativi a un'installazione esistente.
Password manutenzione del sistema:	Password di accesso alle funzioni di manutenzione del sistema.
Percorso applicazioni: WEB-INF/apps/	Percorso delle applicazioni Web di Peregrine Portal.

Visualizzazione dei dettagli dei moduli

È anche possibile visualizzare informazioni dettagliate sul modulo attivo. Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni modulo** nella parte superiore destra del modulo. Verrà visualizzata una finestra separata.



Questo è un esempio parziale del contenuto visualizzabile nella scheda Database portale.

Visualizzare il contenuto di ciascuna scheda per ulteriori informazioni sul modulo.

Il modulo presenta le seguenti schede.

Scheda	Contenuto
Script Input	Script che invia una richiesta al sistema back-end.
Script Output	Informazioni restituite dalla richiesta dello script al sistema back-end.
User Session	Dettagli sulla sessione utente corrente, incluso il tipo di browser, la versione del sistema back-end e i diritti di accesso definiti per l'utente.
Log	Elenco di azioni dello script per l'esecuzione del modulo.
PreXSL	Output di XSL prima di essere restituito al browser.
Browser Source	Codice sorgente HTML per la pagina corrente.
BackChannel Source	Codice sorgente HTML per i frame in cui sono memorizzati i dati.

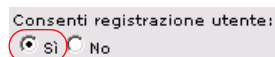
Scheda	Contenuto
Application Channel Source	Codice sorgente HTML per le applicazioni condivise.
Tab Source	Codice sorgente HTML per le schede.
Menu Source	Codice sorgente HTML per i menu.
Sync/Update Window	Codice sorgente HTML per la sincronizzazione con la pagina e l'aggiornamento.
Help	Guida per il debugging della finestra.

Registrazione automatica degli utenti

Con il componente Amministrazione, gli amministratori possono optare per la registrazione automatica degli utenti dalla pagina di accesso, qualora l'utente non sia già inserito nel database di rome. Quando l'utente effettua la registrazione, il sistema crea un record RESSRC e un record TBLPERSON per il nuovo utente con diritti di accesso di base. Vedere il capitolo [Protezione](#) più avanti nella guida per ulteriori informazioni sulla procedura di registrazione.

Per abilitare la registrazione automatica degli utenti dalla schermata di accesso:

- 1 Dalla pagina di impostazioni del componente Amministrazione, fare clic su **Comune**.
- 2 Scorrere fino all'opzione **Consenti registrazione utente**.



Fare clic su **Sì** per autorizzare gli utenti alla registrazione automatica di nuovi account.

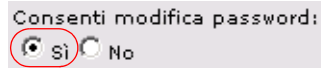
- 3 Fare clic su **Sì**.

Modifica delle password

Utilizzando il componente Amministrazione, gli amministratori possono scegliere di autorizzare gli utenti finali alla modifica della password dalla pagina iniziale.

Per autorizzare gli utenti alla modifica della password:

- 1 Dalla pagina di impostazioni del componente Amministrazione, fare clic su **Comune**.
- 2 Scorrere fino all'opzione **Consenti modifica password**.



Fare clic su Sì per autorizzare gli utenti alla modifica della propria password.

- 3 Fare clic su **Si**.

Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente

Il file `usage.log` presenta un record di accessi utente nella directory `bin` dell'installazione del server applicazioni. Questo file consente di stabilire le applicazioni in uso e il numero di utenti che accedono a un'applicazione durante la giornata.

Descrizione del file `usage.log`

La seguente riga mostra una porzione di un file `usage.log`.

```
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
```

```
usage.log - Blocco note
File Modifica Formato ?
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:53 -0700] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:56 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:58 -0700] "GET incidentmtg/helpdesk/categoryList/e_helpdesk_categoryList.treemenuform.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:58 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:20 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:38 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:40 -0700] "GET incidentmtg/helpdesk/categoryList/e_helpdesk_categoryList.treemenuform.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:40 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:00 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:14 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:16 -0700] "GET incidentmtg/helpdesk/categoryList/e_helpdesk_categoryList.treemenuform.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:16 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:34 -0700] "GET changemgt/taskQueue/Mytasks/e_taskQueue_MyTasks_setup.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:34 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:18:09 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - user1 [04/Oct/2004:12:19:22 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - user1 [04/Oct/2004:12:19:26 -0700] "GET studio/getit//e_getit_explorerList.do HTTP/1.0" 200 0
```


Ogni accesso occupa una riga. Nell'ambito della sessione di un utente, ciascun componente registra una sola riga.

La seguente tabella illustra il significato di ciascun elemento nella voce di registro.

Host remoto	Rfc931	Accesso utente	Data	Richiesta	Stato	Byte
127.0.0.1	-	Tossi	[04/Oct/2004:12:17:25-0700]	"GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0"	200	0

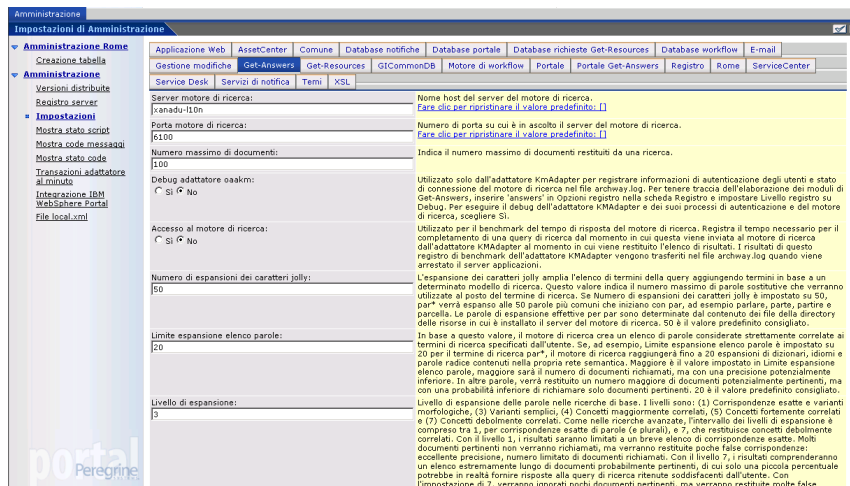
Elemento	Contenuto
Host remoto	Nome host remoto o indirizzo IP se il nome host DNS non è disponibile o non è stato fornito.
Rfc931	Nome di accesso remoto dell'utente. Viene sempre reso con un trattino, dato che questa informazione non è necessaria.
Accesso utente	Nome utente autenticato per l'accesso a Peregrine Portal.
Data	Data e ora della richiesta.
Richiesta	Componente utilizzato dall'utente. Il nome del componente corrisponde alla prima parte del parametro GET.
Stato	Codice di risposta HTTP restituito al client. Questo valore è sempre 200 per indicare che la richiesta era valida.
Byte	Numero di byte trasmessi. Il numero inserito è sempre 0, dato che questa informazione non è necessaria.

Scheda Get-Answers

Nella scheda Get-Answers vengono visualizzate su un'unica pagina le impostazioni di configurazione per Get-Answers. In questa pagina è possibile reimpostare qualunque impostazione e fare clic su Salva in fondo alla pagina per aggiornare le impostazioni. Oltre a visualizzare le impostazioni correnti, questa pagina consente di verificare rapidamente l'eventuale presenza di impostazioni non corrette.

Per accedere alla scheda Get-Answers:

- 1 Fare clic su **Impostazioni** nel menu delle attività di Amministrazione.
- 2 Fare clic sulla scheda **Get-Answers** per aprire la scheda.



In questa scheda è possibile:

- Visualizzare o aggiornare numerose impostazioni relative al motore di ricerca.
- Consentire agli amministratori di ritirare documenti collegati. Se l'opzione **Consenti ritiro documenti collegati** è impostata su **Sì**, nel modulo **Azioni** di tutti i documenti collegati sarà presente il pulsante **Ritira**.
- Consentire agli amministratori di determinare se visualizzare o meno copie di lavoro nel corso di ricerche nella Knowledge Base. Se l'amministratore seleziona **"Sì"** per **Mostra copie di lavoro**, le copie di lavoro dei documenti saranno incluse e visualizzate nell'elenco dei risultati di ricerca dai ruoli **Proprietario**, **Editor**, **Revisore** e **Letto**.

Gestione dei documenti collegati

L'utilità Gestione collegamenti consente di verificare i collegamenti specificati in ciascun documento pubblicato. È possibile configurare l'utilità perché verifichi i collegamenti ai documenti di un determinato team proprietario o di tutti i team proprietari di documenti. Se il sistema contiene molti documenti, il processo potrebbe richiedere una grande quantità di tempo. Nel report dell'utilità Gestione collegamenti vengono indicati il numero di collegamenti individuati, i collegamenti convalidati, fissi, interrotti, convertiti dalla versione 4.1.x, nonché il numero complessivo di errori e documenti elaborati.

Nota: Gestione collegamenti non verifica collegamenti esterni/HTML come `http://`, `ftp://` o collegamenti di `file://` a pagine Web o a siti esterni a Get-Answers.

Per utilizzare l'utilità Gestione collegamenti:

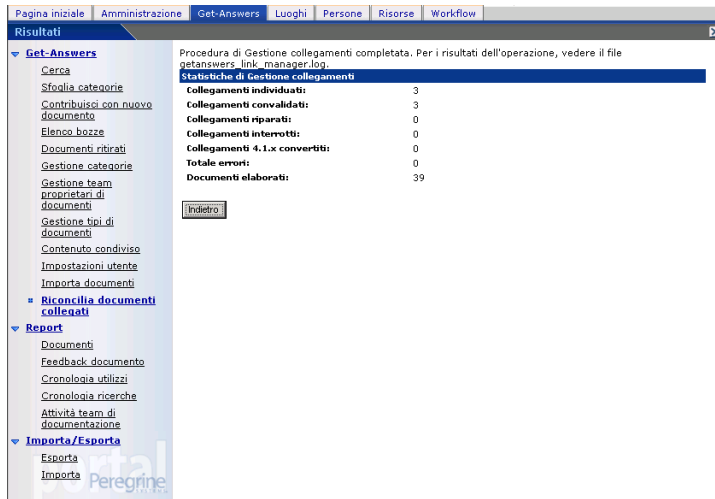
- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Fare clic sulla scheda Get-Answers,
- 3 Fare clic su Riconcilia documenti collegati nel menu delle attività.

Verrà aperta la pagina di configurazione dell'utilità Gestione collegamenti.



- 4 Selezionare il team proprietario di documento da elaborare.
- 5 Fare clic su Esegui utilità Gestione collegamenti.

Al termine dell'elaborazione di tutti i documenti, verrà visualizzata la pagina Risultati ricerca.



Procedura di Gestione collegamenti completata. Per i risultati dell'operazione, vedere il file `getanswers_link_manager.log`.

Statistiche di Gestione collegamenti

Collegamenti individuati:	3
Collegamenti convalidati:	3
Collegamenti riparati:	0
Collegamenti interrotti:	0
Collegamenti 4.1.x convertiti:	0
Totale errori:	0
Documenti elaborati:	39

- 6 Esaminare i risultati. È anche possibile visualizzare il file `getanswers_link_manager.log`, situato nella directory `webapps\oaa` del computer su cui è installato Get-Answers. Ad esempio, `C:\Programmi\Apache Group\Tomcat 4.1\webapps\oaa`.



8 Protezione di Get-Answers

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le diverse opzioni di configurazione della protezione disponibili in Get-Answers. Gli argomenti trattati nel presente capitolo comprendono password e diritti di accesso per il supporto dell'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), configurazioni di protezione predefinita e personalizzata, autenticazione e pagine di accesso alternativo.

Per impostazione predefinita, Get-Answers non codifica le password inviate sulla rete, che vengono però memorizzate in formato SHA-1 (formato crittografato) nel database. Get-Answers invia le password in formato testo normale ai database back-end di autenticazione e le memorizza in un cookie del browser se l'utente sceglie di **consentire l'accesso automatico**. Per proteggere le password di Get-Answers sono disponibili tre opzioni:

- Abilitare Secure Sockets Layer (SSL) sul server Web
- Configurare Get-Answers per l'utilizzo di un servizio di elenchi in linea, ad esempio LDAP
- Abilitare il server Web all'utilizzo di Autenticazione integrata di Windows

Per poter utilizzare SSL è necessario ottenere un certificato digitale. Se si dispone di un certificato per il server Web, l'URL di accesso a Get-Answers deve includere l'indicatore di protocollo `https`. Una volta che il browser dell'utente effettua una connessione protetta al server Web, tutti i dati trasmessi vengono crittografati. Per informazioni sulla configurazione di SSL consultare la documentazione del server Web.

Get-Answers supporta anche l'autenticazione mediante un servizio di elenchi in linea, ad esempio LDAP. Quando si effettua l'autenticazione a un servizio di elenchi in linea, Get-Answers passa al servizio password codificate con hash SHA. Per istruzioni sulla configurazione di un servizio di elenchi in linea, vedere [Configurazione JAAS personalizzata a pagina 248](#).

Get-Answers supporta anche Autenticazione integrata di Windows. Quando viene utilizzata questa forma di autenticazione, non vi è un reale scambio di password tra browser e server Web e il processo di autenticazione viene mantenuto protetto. Tuttavia, Autenticazione integrata di Windows è supportata solo dai browser Internet Explorer eseguiti in sistemi Windows. Per istruzioni sulla configurazione di Autenticazione integrata di Windows, vedere [Autenticazione integrata di Windows a pagina 258](#).

Protezione dei sistemi back-end

Questa sezione descrive il modo in cui Get-Answers autentica gli utenti e memorizza le modifiche di personalizzazione nel sistema back-end ServiceCenter, AssetCenter o Rome.

Gestione di account e password utente

Questa sezione descrive il modo in cui l'Amministratore può gestire gli account utente e impostare le regole di formattazione delle password.

Opzioni amministrative generali

Alcune opzioni amministrative sono applicate a tutti gli adattatori del sistema back-end. L'elenco di queste opzioni è disponibile nella scheda Comune della pagina Amministrazione.

Consenti modifica password:

Sì No

Consente di modificare la password e altre informazioni relative al proprio profilo a partire dalla pagina iniziale.

[Fare clic per ripristinare il valore predefinito: \[No\]](#)

Consenti password corrente come nuova password:

Sì No

Durante la modifica della password, consente agli utenti di specificare la password corrente come nuova password.

Consenti modifica password: L'opzione **Sì** abilita la visualizzazione del componente del portale **Modifica password** per gli account utente che dispongono del parametro di abilitazione `get.it.password`. Impostando come opzione **No**, la modifica delle password per tutti gli utenti è compito esclusivo dell'amministratore.

Consenti password corrente come nuova password: Impostando Sì, gli amministratori possono richiedere agli utenti di immettere una password diversa da quella corrente durante l'utilizzo delle opzioni di Modifica password.

Opzioni Rome tramite la scheda Persone

Gli amministratori possono gestire singoli account utilizzando le opzioni di protezione nella schermata dei dettagli della scheda Persone.

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

Dettagli documento	
Cognome:	Smith
Nome di accesso:	JSmith
Nome:	Joseph
Protezione	
Password di accesso:	*****
Account disattivato:	<input type="checkbox"/>
Account bloccato:	<input type="checkbox"/>
Nessuna scadenza password:	<input checked="" type="checkbox"/>
Modifica password all'accesso successivo:	<input type="checkbox"/>
Data di scadenza password:	1 set 2005 11 : 05

Password di accesso: Utilizzabile per impostare o reimpostare la password di un account utente.

Nota: L'aggiornamento di questo campo deselecta automaticamente la casella di controllo Modifica password all'accesso successivo e ricalcola il valore del campo Data di scadenza password.

Account disattivato: Impedisce all'utente di accedere al sistema. L'utente potrebbe inoltre non poter più accedere ad alcune funzioni di Get-Answer e Workflow, come la ricezione dei messaggi in Workflow.

Account bloccato: Se selezionata, questa opzione impedisce di accedere al sistema dopo un numero prestabilito di tentativi di accesso consecutivi non riusciti. Questa impostazione è automaticamente selezionata se l'opzione di protezione Blocca account con reimpostazione password non riuscita nella pagina Impostazioni di Amministrazione della scheda Rome è impostata su Sì. L'amministratore può deselectare l'impostazione per sbloccare l'account e consentire all'utente di riprovare ad eseguire l'accesso.

Nessuna scadenza password: Se selezionata, questa opzione imposta un flag per ignorare le impostazioni dei campi Modifica password all'accesso successivo e Data di scadenza password.

Modifica password all'accesso successivo: Se selezionata, questa opzione imposta un flag per richiedere all'utente di modificare la password dopo l'accesso al sistema.

Nota: Se questa casella di controllo è selezionata quando si aggiorna la password di accesso, viene automaticamente deselezionata.

Data di scadenza password: Questo campo viene automaticamente calcolato e compilato per un nuovo account utente con i valori configurati nella sezione Protezione della scheda Rome. L'amministratore può ignorare la data calcolata.

Nota: Se questa data viene modificata quando viene aggiornata la password di accesso, il valore del campo verrà reimpostato sul nuovo calcolo.

Opzioni di protezione nella scheda Rome

L'amministratore può utilizzare le opzioni della scheda Rome, nella pagina Impostazioni di Amministrazione, per specificare regole applicate a tutti gli utenti.

Protezione	
Durata di validità password di accesso: 6	Durata di validità della password di accesso. Allo scadere del termine, la password non sarà più valida.
Unità della durata di una password di accesso valida: Months ▾	Unità di tempo da usare per il parametro "Durata di validità password di accesso". I valori validi sono "Giorni", "Mesi" o "Anni".
Blocca account con accessi non riusciti: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Abilita il blocco dell'account utente una volta raggiunto il numero massimo di tentativi di accesso consecutivi non riusciti.
Numero massimo tentativi di accesso non riusciti: 5	Numero massimo di tentativi di accesso consecutivi non riusciti prima del blocco dell'utente.
Blocca account con reimpostazione password non riuscita: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Abilita il blocco dell'account utente una volta raggiunto il numero massimo di tentativi consecutivi di reimpostazione della password non riusciti. La reimpostazione della password non va a buon fine quando l'utente specifica una password corrente non valida.
Numero massimo tentativi di reimpostazione password non riusciti: 3	Numero massimo di tentativi consecutivi di reimpostazione della password non riusciti prima del blocco dell'utente.

I valori immessi per le opzioni Durata di validità password di accesso e Unità della durata di una password di accesso valida servono a calcolare il valore del campo Data di scadenza password.

Se è attivata l'opzione Blocca account con accessi non riusciti (campo impostato su Sì), un account utente viene bloccato al raggiungimento del numero massimo consecutivo di tentativi di accesso al sistema impostato nel campo Numero massimo tentativi di accesso non riusciti.

Se è attivata l'opzione Blocca account con reimpostazione password non riuscita (campo impostato su Sì), un account utente viene bloccato al raggiungimento del numero massimo consecutivo di tentativi di accesso al sistema o di reimpostazione della password impostato nel campo Numero massimo tentativi di reimpostazione password non riusciti.

Autenticazione con ServiceCenter o Rome

Quando un utente accede a Get-Answers, il nome utente e la password vengono convalidati su un record operatore corrispondente in ServiceCenter. Per Get-Answers, il nome utente e la password vengono convalidati su un insieme di tabelle del database Rome e in base alle impostazioni illustrate nelle sezioni [Opzioni Rome tramite la scheda Persone](#) e [Opzioni di protezione nella scheda Rome](#). Ogni record o profilo dipendente deve contenere parametri di abilitazione o parole chiave di diritti utente adeguati per consentire l'accesso a diverse funzioni di Get-Answers.

Al momento dell'accesso da parte di un utente, il sistema back-end ServiceCenter o Rome convalida la password utente, lo stato dell'account e la data di scadenza della password in base ai criteri definiti in ciascun sistema. Le condizioni dell'account utente sono controllate da Rome nell'ordine riportato di seguito.

- 1 Account disattivato
- 2 Account bloccato
- 3 Correttezza della password immessa
- 4 Impostazione di Nessuna scadenza password
- 5 Impostazione di Modifica password all'accesso successivo
- 6 Impostazione di Data di scadenza password

Se l'autenticazione a uno dei sistemi back-end non va a buon fine, verrà visualizzato un errore generico.

La password è scaduta in almeno una delle destinazioni supportate. Reimpostare la password prima di accedere a Peregrine Portal.

Errori più specifici di sistema back-end possono essere disponibili nel file `archway.log`.

Quando un adattatore restituisce un codice di password scaduta, il sistema reindirizza l'utente alla schermata Modifica password. In caso di errore di formattazione della password per l'utilizzo di ServiceCenter come sistema back-end, viene visualizzato un errore generico che è possibile personalizzare modificando il valore della proprietà `changePasswordGenericError` nel file di stringa della lingua comune situato nella directory `WEB-INF\apps\common`.

L'utente non può accedere al sistema senza reimpostare la password.

Agli adattatori del sistema back-end vengono inviate sia la **Password corrente** sia la **Nuova password**. Il sistema back-end ServiceCenter è responsabile della verifica della password corrente e della conformità della nuova password ai criteri e al formato definiti.

Quando l'utente non riesce a reimpostare la password, viene visualizzato un messaggio di errore generico. È possibile personalizzare questi messaggi modificando le proprietà nel file di stringa della lingua del portale in modo da specificare vincoli di formato della password, in caso di necessità.

Messaggi di errore specifici sono reperibili nel file `archway.log`.

Di seguito è riportato un elenco dei parametri di abilitazione e delle parole chiave di diritti utente disponibili per le funzionalità di Get-Answers che è possibile assegnare a un record di ServiceCenter o Rome o a un profilo di AssetCenter.

Accesso	Descrizione
<code>ga.docteam.admin</code>	Può modificare TUTTI i team proprietari di documenti per l'assegnazione di proprietari
<code>ga.docteam.create</code>	Può creare un team proprietario di documento
<code>ga.docteam.delete</code>	Può eliminare un team proprietario di documento
<code>ga.docteam.manage</code>	Può assegnare un proprietario, editor, revisore o lettore a qualsiasi team in cui l'utente è il proprietario
<code>ga.document.edit</code>	Può trasferire, ritirare o creare un workflow editoriale per la modifica di un documento pubblicato o di una copia di lavoro; può visualizzare i feedback
<code>ga.document.new</code>	Può creare un documento RTF redatto

Accesso	Descrizione
ga.document.read	Parametro indispensabile per la scheda Get-Answers, consente di cercare o sfogliare categorie, nonché di visualizzare la Guida di Get-Answers
ga.document.submit_batch	Può inviare uno o più documenti nativi perché vengano pubblicati immediatamente in una categoria di dominio
ga.document.submit_draft	Può inviare un nuovo documento nativo perché sia valutato dal proprietario del documento a fini di pubblicazione
ga.domain.create	Può creare un dominio (gruppo di documenti pubblicati)
ga.domain.delete	Può eliminare un dominio (gruppo di documenti pubblicati)
ga.docteam.admin	Può modificare TUTTI i team proprietari di documenti per l'assegnazione di proprietari
getit.admin	Consente di accedere al componente Amministrazione di OAA.
getit.personalization.admin	Consente di impostare le opzioni di personalizzazione e salvare le modifiche come layout predefinito.
getit.personalization.default	Consente di modificare il layout e aggiungere o rimuovere campi dall'interfaccia di Get-Answers.
getit.personalization.limited	Consente di personalizzare solo le funzioni rese visibili da un utente con diritti di personalizzazione maggiori.
getit.portal	Consente di visualizzare la pagina iniziale di OAA e dei componenti del portale.
getit.home	Consente di accedere al componente del portale Pagina iniziale. Consente agli utenti di visualizzare la pagina iniziale definita.
getit.content	Consente di accedere al componente del portale Aggiungi/rimuovi componenti, nel quale gli utenti possono aggiungere o rimuovere componenti dalle proprie pagine iniziali.
getit.language	Consente di accedere al componente del portale Modifica lingua, nel quale gli utenti possono modificare la lingua di lavoro.
getit.layout	Consente di accedere al componente del portale Modifica layout, nel quale gli utenti possono modificare il layout di visualizzazione della pagina iniziale.

Accesso	Descrizione
getit.skins	Consente di accedere al componente del portale Cambia tema, nel quale gli utenti possono modificare l'aspetto del portale.
getit.password	Consente di accedere al componente del portale Modifica password, nel quale gli utenti possono modificare la propria password. Nella scheda Comune della pagina Impostazioni di Amministrazione l'opzione Consenti modifica password deve essere impostata su "Sì".
getit.timezone	Consente di accedere al componente del portale Cambia fuso orario, nel quale gli utenti possono modificare l'impostazione del fuso orario in base alle necessità.
oaa.forbidden	Parametro di abilitazione riservato per impedire l'accesso a tutti gli utenti OAA (non può essere concesso a nessun utente).

Registrazione degli utenti

Tutti gli utenti di Get-Answers necessitano di un account di accesso. In caso di primo accesso, all'utente verranno richieste le informazioni predefinite mostrate nella seguente schermata. I primi quattro campi sono obbligatori, come indicato dalla freccia a destra di ciascun campo.

Peregrine SYSTEMS Evolve Wisely™

Accesso

Dati utente

Accesso

Registra

È possibile effettuare la registrazione in linea di un nuovo account utente. Completare i seguenti campi. Una volta creato il nuovo account, la password verrà inviata tramite posta elettronica. Attenzione! Non è possibile creare un account senza comunicare un indirizzo di posta elettronica aziendale valido e autorizzato.

Nome:

Cognome:

Nome di accesso:

Indirizzo e-mail:

Numero di telefono:

Registra

Quando l'utente fa clic su **Registra**, le informazioni vengono memorizzate nel database appropriato.

Le informazioni di registrazione di base e gli script di accesso vengono memorizzati nella directory `.../oaa/apps/common/javascript/`. Gli script di accesso sono situati nel file `Login.js`. Per apportare modifiche alla procedura di registrazione, ad esempio alla modalità di definizione delle password utente, è possibile modificare gli script presenti in questa directory o le impostazioni di protezione HIPPA presenti nel database Rome.

Al momento della creazione di un account utente, i sistemi back-end compilano automaticamente i campi obbligatori per la gestione di account e password. Il sistema back-end Rome, ad esempio, calcola automaticamente la data di scadenza della password.

Abilitazione dell'adattatore E-mail

Se gli utenti sono abilitati alla registrazione automatica, è necessario che la scheda E-mail della pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Answers contenga il nome dell'adattatore MailAdapter.

L'adattatore MailAdapter è un'implementazione di JavaMail API 1.2 e supporta i seguenti protocolli di posta:

- POP3 per la posta in entrata
- IMAP per la posta in entrata
- SMTP per la posta in uscita

L'adattatore MailAdapter supporta anche allegati MIME nella posta in uscita.

Impostare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze nella scheda E-mail della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database notifiche	Database portale	Database richieste Get-Resources
Database workflow	E-mail	Gestione modifiche	Get-Answers	Get-Resources	GICommonDB
Portale	Portale Get-Answers	Registro	Rome	ServiceCenter	Service Desk
					Servizi di notifica
					Tem
					XSL

Server posta in entrata:	Nome completo o indirizzo IP del computer sul quale si trova il server della posta in entrata. Se il server della posta in entrata o il server della posta in uscita è connesso, lo stato dell'adattatore è 'connesso'. Controllare il registro per determinare quale adattatore risulta disconnesso.
Protocollo posta in entrata: imap	Protocollo utilizzato dal server della posta in entrata (IMAP o POP3).
ID utente posta in entrata:	ID utente per l'accesso al server della posta in entrata.
Password posta in entrata:	Password utente per l'accesso al server della posta in entrata.
Indirizzo e-mail mittente:	Indirizzo mittente predefinito per i messaggi in uscita.
Domini consentiti: peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com	Elenco (delimitato da punto e virgola) dei domini di posta per Peregrine Portal. Solo gli utenti in possesso di un indirizzo appartenente a questi domini avranno accesso alla registrazione automatica online.
Nome utente anonimo: falcon	Nome utente anonimo utilizzato quando un utente sconosciuto tenta di comunicare con l'adattatore E-mail.
Password anonima:	Password utente anonimo per l'adattatore E-mail.
Server posta in uscita:	Nome completo o indirizzo IP del computer sul quale si trova il server della posta in uscita. Se il server della posta in entrata o il server della posta in uscita è connesso, lo stato dell'adattatore è 'connesso'. Controllare il registro per determinare quale adattatore risulta disconnesso.
ID utente posta in uscita:	ID utente per l'accesso al server della posta in uscita.
Password posta in uscita:	Password utente per l'accesso al server della posta in uscita.
Adattatore: com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Percorso di ricerca classi completo dell'adattatore associato a questa destinazione.

Salva

Digitare il nome dell'adattatore MailAdapter nel campo Adattatore.

Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter

È possibile verificare lo stato della connessione MailAdapter sul Pannello di controllo. Se l'adattatore appare *disconnesso*, verificare che le impostazioni nella scheda E-mail della pagina Impostazioni siano corrette. Se il problema persiste, contattare l'amministratore del sistema per verificare i valori dei parametri.

Autenticazione degli utenti

È possibile configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'uso di una delle cinque opzioni di autenticazione protetta:

- Utilizzo della configurazione predefinita per l'autenticazione degli utenti sugli adattatori Peregrine. Vedere [Configurazione di protezione predefinita a pagina 247](#).

- Utilizzo di una configurazione personalizzata per l'autenticazione su adattatori definiti dall'utente come database compatibili LDAP o JDBC. Vedere [Configurazione JAAS personalizzata a pagina 248](#).
- Utilizzo di una configurazione JAAS standard per l'autenticazione degli utenti sul Java Authentication and Authorization Service (JAAS) standard di Sun Microsystems. Vedere [Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems a pagina 257](#).
- Utilizzo di Autenticazione integrata di Windows per l'autenticazione degli utenti e il passaggio delle informazioni all'applicazione Web. Vedere [Autenticazione integrata di Windows a pagina 258](#).
- Utilizzo di una pagina di accesso alternativa e autenticazione degli utenti su una delle altre opzioni di accesso. Vedere [Creazione di una pagina di accesso alternativa a pagina 281](#).

Una volta effettuata l'autenticazione dell'utente, i componenti cui l'utente può accedere vengono definiti dal sistema back-end. Se si utilizza ServiceCenter come sistema back-end, l'utente dovrà disporre dei parametri di abilitazione adeguati impostati nel record operatore di ServiceCenter per poter visualizzare il componente corrispondente nell'applicazione Web.

Configurazione di protezione predefinita

La configurazione predefinita autentica gli utenti su un set di componenti di accesso JAAS preconfigurati. Per impostazione predefinita, viene configurato un componente di accesso JAAS per ciascun adattatore Peregrine registrato. Ad esempio, se si utilizza sia AssetCenter che ServiceCenter, Get-Answers crea componenti di accesso per *entrambi* gli adattatori ACAdapter e SCAdapter.

Questi componenti di accesso vengono usati *solo* per autenticare gli utenti. I diritti di accesso degli utenti derivano dai record di profilo utente memorizzati nei sistemi back-end (ad esempio ServiceCenter o AssetCenter). I diritti di accesso utente determinano i componenti cui l'utente può accedere e le attività che può eseguire all'interno di questi componenti. Ad esempio, un utente può essere autorizzato solo ad aprire ticket, mentre un altro può anche essere autorizzato ad approvarli.

Non è necessario effettuare alcuna configurazione aggiuntiva per utilizzare la configurazione di protezione predefinita. Get-Answers genera automaticamente i componenti di accesso per ciascun adattatore Peregrine installato nel sistema.

Le impostazioni del componente di accesso predefinito sono le seguenti:

Impostazioni predefinite

```
LoginModule=com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule
```

```
control flag=OPTIONAL
```

```
options=<none>
```

Configurazione JAAS personalizzata

Una configurazione JAAS personalizzata autentica gli utenti su un set di componenti di accesso (LoginModule) JAAS definiti dall'utente in un file `local.xml`. Questo file contiene le impostazioni da utilizzare per ciascun LoginModule JAAS. Una voce `<jaas_config>` nel file `local.xml` presenta il seguente formato.

```
<jaas_config>
  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>classe Java del componente di
accesso</loginModule>
    <controlFlag>modalità di autenticazione</controlFlag>
    <options>elenco separato da punto e virgola di
opzioni</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>classe Java del componente di
accesso</loginModule>
    <controlFlag>modalità di autenticazione</controlFlag>
    <options>elenco separato da punto e virgola di
opzioni</options>
  </adapter2>
</jaas_config>
```


La seguente tabella descrive l'utilizzo dei tag XML e l'assegnazione dei valori corretti:

Importante: Il codice XML distingue tra maiuscole e minuscole.

Tag XML	Funzione
<jaas_config> </jaas_config>	Definire una configurazione JAAS personalizzata. Tutte le impostazioni della configurazione JAAS devono essere riportate tra questi due tag.
<jaasConfiguration> </jaasConfiguration>	Definire il nome del LoginModule JAAS personalizzato. Il valore di questo tag determina il nome da utilizzare per il tag successivo. Ad esempio, se si crea una configurazione personalizzata con il valore CustomConfig, è necessario utilizzare i tag <CustomConfig> e </CustomConfig> per definire l'elenco degli adattatori utilizzati.
<CustomConfig> </CustomConfig> Questo tag può essere definito dall'utente.	Definire l'elenco di <i>tutti</i> gli adattatori da utilizzare per l'autenticazione. Utilizzare il punto e virgola tra le voci per specificare più adattatori. Se il nome adattatore specificato non corrisponde a un AdapterPool registrato, Get-Answers considererà il nome un nome logico di un LoginModule non OAA. Get-Answers tenta di autenticare gli utenti su ciascun adattatore elencato. I valori elencati in questo tag determinano i nomi di tag da utilizzare per ciascun adattatore. Ad esempio, se si creano i due adattatori adapter1 e adapter2, è necessario utilizzare i tag <Adapter1>, </Adapter1>, <Adapter2> e </Adapter2> per definire gli adattatori.
<adapter1> </adapter1> <adapter2> </adapter2> Questi tag possono essere definiti dall'utente.	Definire le impostazioni del LoginModule JAAS per ciascun adattatore. Ogni adattatore <i>deve</i> avere entrambi i tag <loginModule> e <controlFlow> definiti.
<loginModule> </loginModule>	Definire il nome classe completo del LoginModule JAAS. Questo tag è <i>obbligatorio</i> solo nelle autenticazioni su adattatori LoginModule non OAA. Il valore predefinito è com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule. Questo tag è <i>facoltativo</i> solo nelle autenticazioni su sistemi back-end Peregrine.

Tag XML	Funzione
<code><controlFlag></code> <code></controlFlag></code> Questo tag è facoltativo.	Definire la modalità di autenticazione di questo LoginModule. Il valore predefinito è REQUIRED. Vedere Flag di controllo di LoginModule JAAS a pagina 250 per una descrizione delle opzioni disponibili.
<code><options></code> <code></options></code>	Definire l'elenco delle opzioni di autenticazione. Utilizzare il punto e virgola tra le voci per specificare più opzioni. Questa impostazione è <i>facoltativa</i> per ciascun LoginModule JAAS utilizzato. Vedere Opzioni di configurazione JAAS a pagina 252 per una descrizione delle opzioni disponibili.

Flag di controllo di LoginModule JAAS

La seguente tabella elenca le possibili impostazioni del tag `<controlFlag>`. Un LoginModule JAAS può avere una delle seguenti quattro modalità:

Flag di controllo	Modalità di autenticazione
REQUIRED	Se è impossibile autenticare l'utente sull'adattatore, l'accesso non viene eseguito. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
REQUISITE	Se è impossibile autenticare l'utente sull'adattatore, l'accesso non viene eseguito. Se l'esito è positivo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
SUFFICIENT	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. Se l'esito è positivo, l'autenticazione non prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Se l'esito è negativo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
OPTIONAL	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Si tratta della modalità di funzionamento predefinita.

Nota: Le impostazioni di controlFlag non distinguono tra maiuscole e minuscole.

L'autenticazione complessiva ha esito positivo solo se tutti i LoginModule con flag di controllo Required e Requisite hanno esito positivo. Se è configurato un LoginModule Sufficient e il suo esito è positivo, solo i LoginModule Required e Requisite che precedono il LoginModule Sufficient devono avere avuto esito positivo affinché l'autenticazione complessiva riesca. Se per un'applicazione non sono stati configurati LoginModule Required o Requisite, almeno un LoginModule Sufficient o Optional deve avere esito positivo.

Per impostazione predefinita, l'impostazione del flag di controllo di tutti i LoginModule delle applicazioni Web di Get-Answers è Optional. Questa è la configurazione ideale per la maggior parte delle aziende.

La seguente tabella mostra alcuni scenari di esempio e il funzionamento della procedura di accesso.

Nome componente	Stato	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
LoginModule1	obbligatorio	riuscita	riuscita	non riuscita
LoginModule2	Sufficient	non riuscita	non riuscita	non riuscita
LoginModule3	Requisite	riuscita	riuscita	riuscita
LoginModule4	facoltativo	riuscita	non riuscita	non riuscita
Autenticazione finale		riuscita	riuscita	non riuscita

Nello Scenario 1, l'autenticazione ha esito positivo anche se LoginModule2 ha esito negativo. Ciò accade perché il LoginModule con flag di controllo Required ha la precedenza sul LoginModule con flag di controllo Sufficient.

Nello Scenario 2, l'autenticazione ha esito positivo in quanto i LoginModule con esito negativo sono solo Sufficient e Optional.

Nello Scenario 3, l'autenticazione ha esito negativo in quanto un LoginModule con stato Required ha avuto esito negativo.

Opzioni di configurazione JAAS

Le seguenti tabelle elencano le possibili impostazioni del tag `<options>`.

Opzioni JAAS standard

La seguente tabella elenca le opzioni JAAS standard disponibili per tutti gli adattatori.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>debug=true</code>	facoltativo	Indica a un LoginModule di restituire informazioni di debugging. OAAALoginModule registra le informazioni di debugging in <code>stdout</code> e non in <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	facoltativo	Il primo LoginModule dell'elenco salva la password immessa; questa password viene utilizzata dai LoginModule successivi. Se l'autenticazione ha esito negativo, i LoginModule richiedono una nuova password e la procedura di autenticazione verrà ripetuta.
<code>useFirstPass=true</code>	facoltativo	Il primo LoginModule dell'elenco salva la password immessa; questa password viene utilizzata dai LoginModule successivi. Se l'autenticazione ha esito negativo, i LoginModule non richiedono una nuova password.
<code>storePass=true</code>	facoltativo	Memorizza la password per l'utente che sta effettuando l'autenticazione.
<code>clearPass=true</code>	facoltativo	Cancella la password per l'utente che sta effettuando l'autenticazione.

Opzioni per JndiLoginModule di Peregrine

La seguente tabella elenca le opzioni disponibili per i LoginModule JAAS personalizzati con JndiLoginModule di Peregrine.

Nota: Il LoginModule JAAS di Peregrine

`com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule` è stato creato sul modello di JndiLoginModule di Sun. La principale differenza risiede nel fatto che non è richiesto uno schema conforme a RFC 2307 (NIS su LDAP). È necessario definire le proprietà "uid" e "userPassword" per gli utenti.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>user.provider.url</code>	obbligatorio	Utilizzare questa opzione per fornire l'URL al punto iniziale da cui eseguire la ricerca di utenti nel servizio di elenchi in linea. Ad esempio, <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code> Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.PROVIDER_URL</code> .
<code>security.principal</code>	facoltativo	Utilizzare questa opzione per specificare l'utente di servizio di elenchi in linea da utilizzare per autenticare le query non anonime del servizio di elenchi in linea. Utilizzare il DN dell'utente del servizio di elenchi in linea. Ad esempio, <code>uid=user,dc=peregrine,dc=com</code> Suggerimento: Per impedire che le password utente siano visibili agli utenti, impostare questa opzione solo se si utilizza un server directory come IPlanet in cui le password utente vengono codificate con hash SHA per impostazione predefinita. Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_PRINCIPAL</code> .

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>security.credentials</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per definire la password per l'utente <code>security.principal</code>. Questa opzione deve essere usata solo insieme all'opzione <code>security.principal</code>.</p> <p>Nota: Se si utilizza un protocollo di autenticazione protetta semplice, questa password può essere passata in testo normale.</p> <p>Suggerimento: Per proteggere questa password, abilitare SSL (impostare l'opzione <code>security.protocol=ssl</code>) o utilizzare un'opzione <code>security.authentication</code> che protegga le password.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
<code>security.protocol</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per abilitare o disabilitare la connessione SSL tra <code>JndiLoginModule</code> e <code>server.directory</code>. Questa opzione presenta due valori possibili: <code>simple</code> (impostazione predefinita) <code>ssl</code></p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>
<code>security.authentication</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per abilitare o disabilitare il binding anonimo al servizio di elenchi in linea. Di norma, questa opzione presenta uno dei due seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> none (impostazione predefinita) simple <p>Nota: Se non si specifica un valore per <code>security.principal</code>, il valore predefinito di <code>security.authentication</code> sarà <code>none</code>. Allo stesso modo, se si imposta <code>security.authentication</code> su <code>simple</code>, ma <code>security.credentials</code> viene omesso o ha lunghezza zero, il valore di <code>security.authentication</code> verrà ripristinato su <code>none</code>.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>

Opzione	Utilizzo	Descrizione
user.search.scope	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il numero di livelli cui scendere per la ricerca dell'utente autenticato da <code>user.provider.url</code>. Questo valore deve essere un intero. Il valore predefinito è 1.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per fornire l'URL al punto iniziale da cui eseguire la ricerca di gruppi nel servizio di elenchi in linea.</p> <p>Ad esempio, <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
group.search.scope	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il numero di livelli cui scendere per la ricerca di un gruppo. Questa opzione deve essere usata solo con <code>group.provider.url</code>. Questo valore deve essere un intero. Il valore predefinito è 1.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.objectClass	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il nome <code>objectClass</code> del gruppo LDAP. I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>groupOfNames</code> (valore predefinito) <code>groupOfUniqueNames</code> <code>groupOfUrls</code> <p>Nota: È possibile utilizzare <code>groupOfNames</code> o <code>groupOfUniqueNames</code> per definire gruppi statici in LDAP, ma i due valori non possono essere utilizzati insieme.</p> <p>Se si sceglie l'opzione <code>groupOfUrls</code>, vengono configurati gruppi dinamici. Non sono necessarie ulteriori impostazioni di configurazione per riconoscere i gruppi dinamici.</p>
storeIdentity=true	facoltativo	Utilizzare questa opzione per memorizzare un riferimento all'utente che sta effettuando l'autenticazione.
clearIdentity=true	facoltativo	Utilizzare questa opzione per cancellare un riferimento all'utente che sta effettuando l'autenticazione.

Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP

Il seguente codice XML mostra una definizione di esempio di un LoginModule per l'autenticazione degli utenti su un servizio di elenchi in linea LDAP.

Nota: LDAP non è un adattatore e non richiede nessuna altra funzione.

```
<impostazioni>
  <jaas_config>
    <jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap;ac;sc;rome</myConfig>
    <ldap>
      <loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
      <controlFlag>requisite</controlFlag>
      <options>
        setPreAuthenticated=true;
        user.provider.url=ldap://myldapserver:389/
        ou=people,dc=mycompany,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Per un esempio con altri parametri di abilitazione memorizzati in LDAP, vedere l'opzione group.provider.url:

```
<impostazioni>
  <jaas_config>
    <jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap;ac;sc;rome</myConfig>
    <ldap>
      <loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
      <controlFlag>requisite</controlFlag>
      <options>
        setPreAuthenticated=true;
        user.provider.url=ldap://myldapserver:389/
        ou=people,dc=mycompany,dc=com
        group.provider.url=ldap://myldapserver:389/
        ou=groups,dc=mycompany,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Note:

1) Il confronto tra i caratteri distingue tra maiuscole e minuscole. Verificare la corrispondenza di maiuscole e minuscole per tutti i tag e i valori XML.

2) Rimuovere tutti gli spazi vuoti estranei dai valori degli elementi. Ad esempio, non specificare:

```
<loginModule>
  com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule
</loginModule>
```

Inserire invece:

```
<loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
```

Gli spazi vuoti sono consentiti solo tra opzioni separate da punto e virgola all'interno dei tag <options></options> .

Suggerimento: Per assicurare la validità del formato XML del file local.xml, aprire il file con Internet Explorer o un altro strumento di visualizzazione XML.

Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems

L'opzione di configurazione JAAS standard autentica gli utenti sulla configurazione JAAS formattata di Sun Microsystems. Per abilitare la configurazione JAAS standard è necessario modificare il file `local.xml` aggiungendo le seguenti righe:

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Se si sceglie di utilizzare la configurazione JAAS standard, è anche necessario effettuare una delle due seguenti operazioni:

- Specificare le opzioni JAAS adeguate per la riga di comando all'avvio del contenitore
 - oppure –
- Configurare il file `java.security` in `$JAVA_HOME/jre/lib/security` per JAAS.

Opzioni della riga di comando

Le proprietà della riga di comando necessarie per l'utilizzo della configurazione standard basata su file sono le seguenti:

```
java -classpath <elenco di jar> \
  -Djava.security.manager \
  -Djava.security.policy==java2.policy \
  -Djava.security.auth.policy==jaas.policy \
  -Djava.security.auth.login.config==jaas.config \
  <ClassePrincipale>
```

Al posto di `<elenco di jar>`, immettere l'elenco di jar usati dall'applicazione Java abilitata per JAAS.

Al posto di `<ClassePrincipale>`, immettere il nome classe completo della classe di programma principale Java.

Autenticazione integrata di Windows

Autenticazione integrata di Windows (nota come Challenge/Response nelle precedenti versioni di Windows NT) è uno dei modi in cui Windows agevola l'autenticazione degli utenti su un server Web. Il processo consiste in un handshake sicuro tra Internet Explorer (IE) e il server Web Internet Information Server (IIS). L'handshake consente al server Web di conoscere con esattezza l'identità dell'utente, in base alla modalità di accesso alla propria workstation. Ciò consente al server Web di limitare l'accesso a file o applicazioni in base all'identità dell'utente. Le applicazioni in esecuzione sul server Web possono utilizzare queste informazioni per identificare gli utenti senza che questi effettuino l'accesso.

Get-Answers utilizza Autenticazione integrata di Windows nel modo seguente:

- L'utente accede a una workstation con sistema operativo Windows XP/2000.
- L'utente avvia il browser IE e apre la pagina `Logi n . asp`.
- IE invia automaticamente informazioni di autenticazione utente a IIS. La password dell'utente non viene trasmessa, ma l'handshake di Autenticazione integrata di Windows tra IE e IIS è sufficiente per il riconoscimento dell'utente da parte del server.
- Il componente di accesso dell'applicazione Web rileva automaticamente l'utente utilizzando i dati di Autenticazione integrata di Windows/server IIS.
- L'utente può accedere all'applicazione senza dover fornire un nome e una password.

Durante questa procedura, il database back-end autentica ed emula l'utente Windows con ciascuno dei propri adattatori.

La seguente circostanza costituisce un'eccezione alla normale procedura di accesso con Autenticazione integrata di Windows:

- Il nome utente di Windows non è ancora registrato nel sistema back-end. In questo caso, l'applicazione Web non procede con l'accesso automatico. Ciò si verifica soltanto per gli utenti in cui l'opzione **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** nella pagina Amministrazione è impostata su No. In tal caso, l'utente visualizza una schermata di accesso diversa e gli viene chiesto di inserire la password a scopo di verifica. Questo passaggio è un'ulteriore misura di protezione per evitare che un utente possa accedere accidentalmente con diritti di amministrazione.

Configurazione di Autenticazione integrata di Windows

La presente sezione descrive la configurazione di Get-Answers per l'utilizzo di IIS per Autenticazione integrata di Windows con un server Web principale Apache. Le stesse istruzioni sono valide per l'utilizzo di IIS come server Web principale.

Il processo è costituito da otto passaggi:

- Passaggio 1** Verificare che tutti gli utenti dispongano di un record operatore nel database back-end appropriato. Vedere [Creazione di un record operatore a pagina 260](#).
- Passaggio 2** Installare e configurare Get-Answers con Apache e Tomcat. Vedere [Preparazione alla configurazione di Autenticazione integrata di Windows a pagina 260](#).
- Passaggio 3** Impostare le proprietà del server Web per il file `login.asp`. Vedere [Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp a pagina 261](#).
- Passaggio 4** Impostare le proprietà del server Web per il file `e_login_main_start.asp`. Vedere [Impostazione delle proprietà del server Web per il file e_login_main_start.asp a pagina 264](#).
- Passaggio 5** Impostare le proprietà del server Web per il file `loginverify.asp`. Vedere [Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp a pagina 267](#).

Passaggio 6 Impostare il parametro **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** ed eventualmente i parametri **Nome utente accesso predefinito** e **Password utente accesso predefinito** dalla pagina di amministrazione di Get-Answers. Vedere [Impostazione dei parametri di Amministrazione a pagina 268](#).

Passaggio 7 Definire le impostazioni nella scheda Comune dalla pagina di amministrazione di Get-Answers. Vedere [Aggiornamento delle impostazioni URL della scheda Comune a pagina 263](#).

Passaggio 8 Definire eventualmente l'**URL di disconnessione** dalla pagina di amministrazione di Get-Answers. Questo passaggio è necessario quando Get-Answers e IIS risiedono su server differenti. Vedere [Impostazione dell'URL di disconnessione a pagina 269](#).

Le seguenti procedure illustrano la configurazione di Autenticazione integrata di Windows utilizzando Windows 2000 come esempio. La console di gestione IIS è denominata Internet Information Services.

Creazione di un record operatore

Tutti gli utenti devono disporre di un record operatore nel database back-end. Contattare l'amministratore di Get-Answers, AssetCenter o ServiceCenter per accertarsi che gli utenti abbiano ciascuno un record operatore. Creare un record operatore in base alle proprie esigenze.

Preparazione alla configurazione di Autenticazione integrata di Windows

Questa sezione descrive come configurare Autenticazione integrata di Windows utilizzando Tomcat come server applicazioni, Apache come server Web e l'autenticazione IIS.

- 1 Installare e configurare Get-Answers con Apache e Tomcat e verificare che sia possibile accedere tramite `login.jsp`.
- 2 Su un server che esegue IIS, creare una directory virtuale denominata oaa.

Sulla directory virtuale deve essere concesso l'accesso in lettura nonché l'autorizzazione per l'esecuzione di script.

- 3 Dalla directory di installazione di Get-Answers, copiare i seguenti file nella directory virtuale oaa sul server IIS:

login.asp, file

loginverify.asp

e_login_main_start.asp

La directory di installazione predefinita di Get-Answers è:
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa

Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp

Nota: Se si utilizza IIS per il server Web, procedere direttamente al [passaggio 3](#).

- 1 Sul server IIS, modificare login.asp mediante un editor di testo.

Modificare <FORM... action...> sostituendo login.jsp con l'URL assoluto di login.jsp sul server Apache.

Ad esempio, modificare da:

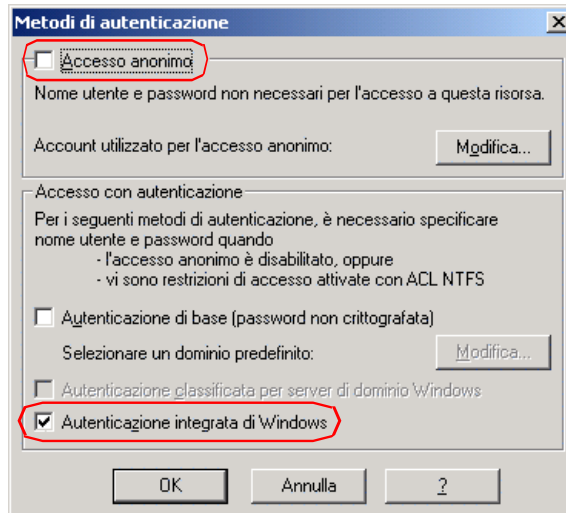
```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
a:
```

```
<FORM name="f" action=
"http://<apacheserver.nome_società.com>/oaa/login.jsp"
method="post">
```

Nota: Se non si utilizza la porta predefinita (80), nell'URL è necessario specificare il numero di porta.

- 2 Aprire la console di gestione IIS (**Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services**).
- 3 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su login.asp e scegliere **Proprietà**.

- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
 - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
 - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.



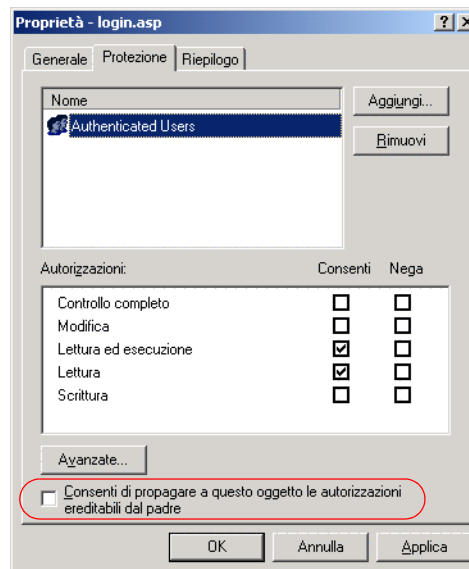
Deselezionare la casella di controllo **Accesso anonimo**.

Selezionare la casella di controllo **Autenticazione integrata di Windows**.

- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

- 8 Da Esplora risorse, aggiornare le seguenti proprietà in `login.asp`.
- Aggiungere il gruppo **Authenticated Users** all'elenco degli utenti autorizzati.
 - Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo **Authenticated Users**.

Lettura ed esecuzione	Consenti
Lettura	Consenti



Verificare che nell'elenco sia presente soltanto il gruppo **Authenticated Users**.

Verificare che l'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre** non sia selezionata.

- Deselezionare la casella di controllo accanto all'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre**, quindi fare clic su **OK**.

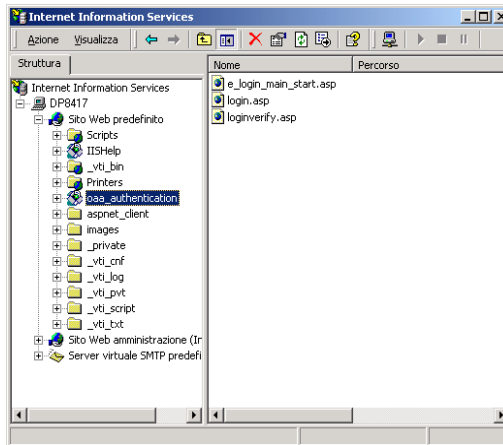
Aggiornamento delle impostazioni URL della scheda Comune

È necessario impostare i parametri URL server e Verifica accesso nella scheda Comune della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Per impostare i parametri URL:

- Accedere a Peregrine Portal come amministratore del sistema.
- Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.

- 3 Fare clic sul collegamento **Impostazioni**.
- 4 Nella scheda Comune, impostare i seguenti parametri:
 - URL server: URL completo del server Web Apache / server IIS alla directory virtuale OAA. L'URL deve comprendere il numero della porta, se diversa da 80.
 - URL verifica accesso: URL completo del server IIS alla directory virtuale OAA. L'URL deve comprendere il numero della porta, se diversa da 80.
 Esempio: `http://DP8417:87/oaa_authentication`



Impostazione delle proprietà del server Web per il file e_login_main_start.asp

Nota: Se si utilizza IIS per il server Web, procedere direttamente al [passaggio 3](#).

- 1 Sul server IIS, modificare `e_login_main_start.asp` mediante un editor di testo.

Modificare `<FORM... action...>` sostituendo `e_login_main_start.do` con l'URL assoluto di `e_login_main_start.do` sul server Apache.

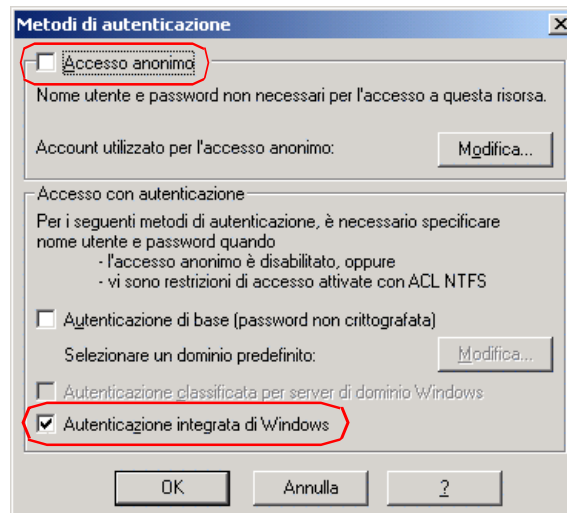
Ad esempio, modificare da:

```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">
a:
```

```
<FORM name="f" action="http://<apacheserver.nome_società.com>
/oaa/e_login_main_start.do" method="post">
```


Nota: Se non si utilizza la porta predefinita (80), nell'URL è necessario specificare il numero di porta.

- 2 Aprire la console di gestione IIS (fare clic su **Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services**).
- 3 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su `e_login_main_start.asp` e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
 - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
 - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.

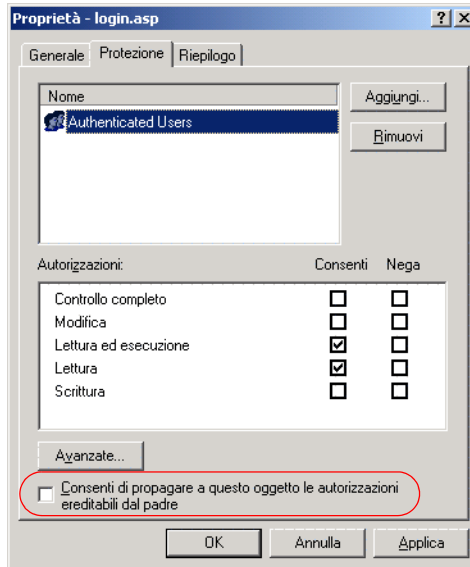


Deselezionare la casella di controllo **Accesso anonimo**.

Selezionare la casella di controllo **Autenticazione integrata di Windows**.

- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Da Esplora risorse, aggiornare le seguenti proprietà in `e_login_main_start.asp`.
 - a Aggiungere il gruppo **Authenticated Users** all'elenco degli utenti autorizzati.
 - b Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo Authenticated Users.

Letture ed esecuzione Consenti
 Lettura Consenti



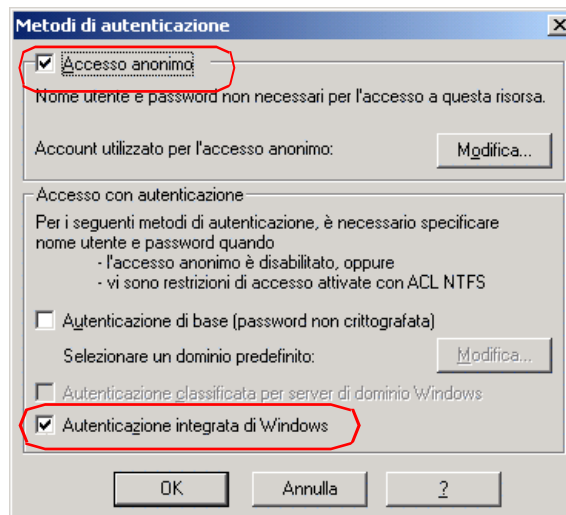
Verificare che nell'elenco sia presente soltanto il gruppo Authenticated Users.

Verificare che l'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre** non sia selezionata.

- c Deselezionare la casella di controllo accanto all'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre**, quindi fare clic su **OK**.

Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp

- 1 Aprire la console di gestione IIS (Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services).
- 2 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su loginverify.asp e scegliere **Proprietà**.
- 4 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 5 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo**.



Selezionare la casella di controllo Accesso anonimo.

Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.

- 6 Verificare che le caselle **Accesso anonimo** e **Autenticazione integrata di Windows** siano selezionate.
- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Chiudere la console di gestione.

Impostazione dei parametri di Amministrazione

Per consentire l'accesso soltanto ad utenti con account Windows, è necessario impostare il parametro **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** su Sì. Per gli utenti senza autenticazione Windows, agire sui parametri di abilitazione assegnando un Nome utente accesso predefinito.

Avviso: Il nome utente predefinito dispone delle abilitazioni assegnate nel sistema back-end ServiceCenter o AssetCenter. L'abilitazione di questa funzione consente l'accesso a qualunque utente. Assegnare i diritti utente minimi per questo utente.

Per impostare Autenticazione integrata di Windows:

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://<server_web>/<ooa>/admin.jsp` nel campo Indirizzo del browser (dove <server_web> è il nome del server Web e <ooa> è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).
- 3 Accedere utilizzando il nome utente e la password di amministratore.
- 4 Dalla pagina iniziale di Amministrazione, fare clic su **Impostazioni**.

Impostazioni di Amministrazione

- Amministrazione Rome
 - Creazione tabella
- Amministrazione
 - Versioni distribuite
 - Registro server
 - Impostazioni**
 - Mostra stato script
 - Mostra code messaggi
 - Mostra stato code
 - Importa/Esporta
 - Transazioni adattatore al minuto
 - Integrazione IBM WebSphere Portal
 - File local.xml

Prefisso URL loginverify.asp:

Richiedi Autenticazione integrata di Windows:
 Sì No

Nome utente accesso predefinito:

Password utente accesso predefinito:

- 5 Nella scheda **Comune**, impostare il parametro **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** su Sì.

- 6 Per consentire l'accesso agli utenti senza autenticazione Windows, assegnare un Nome utente accesso predefinito ed eventualmente una password.
- 7 Fare clic su **Salva**, quindi su **Riavvia Peregrine Portal**.

Impostazione dell'URL di disconnessione

Nota: Questo passaggio è necessario quando Get-Answers e IIS risiedono su server differenti.

- 1 Dalla pagina iniziale di Amministrazione, (vedere [Impostazione dei parametri di Amministrazione a pagina 268](#)), fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella scheda **Comune**, immettere nel campo **URL disconnessione** l'URL di destinazione degli utenti se Autenticazione integrata di Windows non va a buon fine o è impossibile a causa del browser utilizzato.
- 3 Fare clic su **Salva**, quindi su **Riavvia Peregrine Portal**.

Verifica delle impostazioni

Accedere alla propria applicazione Web di Peregrine per verificare che le autorizzazioni di accesso siano impostate correttamente. Le impostazioni di Autenticazione integrata di Windows vengono attivate quando si accede mediante una particolare pagina di accesso denominata `login.asp`. Se si accede alle applicazioni mediante la pagina `login.jsp` standard, l'utente dovrà effettuare l'accesso con la solita procedura.

Per verificare le impostazioni:

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://<server_web>:<porta>/<oaa>/login.asp` nel campo indirizzo del browser (dove `<server_web>` è il nome del server Web, `<porta>` è il numero di porta che è necessario specificare soltanto nei casi in cui è diverso da 80, e `<oaa>` è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).

- 3 Verificare che l'accesso a Get-Answers corrisponda alle impostazioni effettuate per i file `login.asp` e `loginverify.asp`.

Una volta eseguita la verifica, tutti gli utenti autenticati tramite Autenticazione integrata di Windows potranno accedere a Get-Answers mediante l'URL `login.asp`.

Integrazione con strumenti di registrazione singola

Per eliminare la visualizzazione della schermata di accesso di Get-Answers, è possibile integrare Get-Answers con uno strumento di registrazione singola come SiteMinder. In presenza di un tale strumento, gli utenti di Get-Answers raggiungono un URL speciale che recupera le informazioni utente dallo strumento di registrazione singola e consente automaticamente l'accesso se le informazioni vengono convalidate. I passaggi seguenti riguardano l'integrazione di Get-Answers con uno strumento di registrazione singola di terze parti. Per utilizzare Autenticazione integrata di Windows come strumento di registrazione singola, vedere [Autenticazione integrata di Windows a pagina 258](#).

Per realizzare un'integrazione con uno strumento di registrazione singola:

- 1 Scegliere o creare un record utente per ciascun utente di registrazione singola che deve accedere a Get-Answers. Ciascun record utente deve avere una password e un elenco di parametri di abilitazione o diritti utente.

Importante: Il record utente del database back-end è necessario per determinare le parti dell'interfaccia di Get-Answers a cui l'utente può accedere.

- 2 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 3 Creare un nuovo file JSP per farne la destinazione dell'URL di accesso automatico.

È possibile utilizzare il seguente codice come modello:

```
<%@ include file="jspheader.jsp" %>
<%

    // Aggiungere il codice JSP che ottiene il nome utente
    // corretto dallo strumento di registrazione singola di
    // terze parti.
    // ...

    // Sostituire "user" con il nome utente sopra ottenuto
    String sUser = "user";

    // Attivare la pre-autenticazione OAA
    user.setPreAuthenticated(true);
%>

<HTML>
<BODY>

    <FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
        <INPUT type="hidden" name="loginuser" value="<%=sUser%>"
    />
    </FORM>

</BODY>
</HTML>

<SCRIPT LANGUAGE="JavaScript">
    self.document.forms[0].submit()
</SCRIPT>
```

- 4 Aggiungere il codice JSP necessario per interrogare lo strumento di registrazione singola sul nome dell'utente che è stato preautenticato.

Di norma, questi strumenti utilizzano intestazioni HTTP per inviare le informazioni. Per dettagli, vedere la documentazione relativa all'API dello strumento di registrazione singola.

- 5 Salvare il file come `autoLogin.jsp` nella cartella di presentazione del server applicazioni. Ad esempio:
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autoLogin.jsp

Nota: Il nome scelto per il file JSP sarà il nome del file richiesto nell'URL.

Verifica dell'accesso a Get-Answers da uno strumento di registrazione singola

Per verificare l'accesso a Get-Answers dallo strumento di registrazione singola, effettuare le seguenti operazioni.

Per testare le impostazioni dello strumento di registrazione singola:

- 1 Accedere allo strumento di registrazione singola.
- 2 Aprire il browser e specificare il seguente URL:

http://<nome_server>/oaa/autologin.jsp

Se le impostazioni di accesso sono corrette, l'utente sarà autenticato e reindirizzato automaticamente alla pagina iniziale di Get-Answers.

Nota: Se la pagina di accesso automatico è stata salvata con un altro nome, utilizzare quel nome al posto di `autologin.jsp`.

Modelli di autenticazione

In queste sezioni sono descritti i seguenti argomenti:

- Componenti di autenticazione di ServiceCenter
- Associazioni di contatto e operatore in OAA
- Autenticazione di un operatore normale
- Autenticazione basata sul contatto

Componenti di autenticazione di ServiceCenter

Il modello di autenticazione di ServiceCenter è composto di due componenti: i file `Operator` e `Contacts`.

Il file Operator contiene le seguenti chiavi.

Chiave	Descrizione
campo name	Chiave primaria (univoca e indicizzata).
campo full.name	Chiave esterna alla tabella dei contatti, che rappresenta il contatto associato all'operatore. Questo campo è indicizzato, può essere vuoto o presentare lo stesso valore per più operatori. Il valore del campo full.name, se non è vuoto, rappresenta il valore del campo contact.name in uno dei record del file contacts.

Il file Contacts contiene le seguenti chiavi.

Chiave	Descrizione
campo contact.name	Chiave primaria (univoca e indicizzata).
campo user.id	È indicizzato e non consente valori duplicati; può essere nullo, altrimenti deve essere univoco. Se è attivato il campo Autenticazione basata su contatto, il campo user.id è la chiave utilizzata per eseguire la ricerca di contatti.

Associazioni di contatto e operatore in OAA

La gestione di contatti e operatori in OAA consente agli amministratori di ServiceCenter di personalizzare i file Contacts e Operator e di utilizzare associazioni di Contacts e Operator diverse da quelle predefinite.

Gli schemi OAA consentono di definire in maniera flessibile le associazioni tra record presenti nei file Contacts e Operator. Tali schemi forniscono una visualizzazione logica delle implementazioni fisiche. OAA fornisce nomi di attributo per ciascun tipo di operazione di ricerca. Conseguentemente, un amministratore è in grado di personalizzare la ricerca con la stessa facilità con cui crea un'estensione dello schema Profili e o Contact.

Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo [Schemi](#) in questa guida.

Importante: Quando si creano estensioni di schema per i contatti o il profilo, verificare che i campi corrispondenti nei file Contacts e Operator siano univoci (senza duplicati) e indicizzati per garantire prestazioni adeguate durante le ricerche di tabella.

Autenticazione di un operatore normale

Le coppie nome - password vengono convalidate su un operatore esistente nella tabella corrispondente. Inoltre, la presenza di un contatto dell'operatore è sottoposta a query sulla base dei campi descritti di seguito.

Algoritmo per ricerca di contatti

Lo schema per i contatti ha i seguenti attributi.

Nome logico	Mappatura nello schema di profilo	Mappatura nello schema di contatti
OperatorContactKey1	full.name	contact.name
OperatorContactKey2	name	user.id

L'algoritmo di ricerca con questi attributi è il seguente:

- 1 Leggere i valori per OperatorContactKey1 e OperatorContactKey2 nello schema Profi 1e il cui Nome utente corrisponde al Nome utente (nome di accesso) dell'operatore connesso.
- 2 Cercare nello schema Contact un record con Id corrispondente al valore di OperatorContactKey1.
- 3 Se viene individuato un record esatto, restituire l'Id del contatto.
- 4 Se non viene trovato alcun record o se vengono trovati più record, cercare nello schema Contact un record il cui Id corrisponda al valore di OperatorContactKey2.
- 5 Se viene individuato un record esatto, restituire l'Id del contatto.
- 6 Se non viene trovato alcun record o se vengono trovati più record, restituire un Id nullo e provare a creare il contatto, se necessario. Vedere la seguente sezione [Creazione di un contatto](#).

Creazione di un contatto

Se la ricerca non individua un record contatto per un operatore, OAA non crea il contatto automaticamente. Questo comportamento è controllato tramite un'impostazione del componente Amministrazione di Get-Answers nella scheda ServiceCenter: Crea un record di contatto per l'operatore durante l'accesso. L'impostazione predefinita (No) non crea un record contatto per l'operatore durante l'accesso. Se l'opzione è impostata su Sì, viene creato un record contatto per l'operatore al momento dell'accesso se non è già esistente.

Per creare un record contatto vengono utilizzate tutte le informazioni del record di profilo relativo all'operatore connesso. Tutti i valori di profilo con un corrispondente attributo nello schema Contact vengono quindi salvati nel database. Inoltre, all'Id profilo del record contatto (vedere [Mappatura logica](#)) viene assegnato il valore Id del record di profilo per creare una mappatura dallo schema di contatti allo schema di profilo. Nella seguente tabella sono riportate le mappature logiche e fisiche di determinati campi che hanno rilievo durante la creazione di un contatto.

Mappatura logica

Nome logico nello schema di profilo	Nome logico nello schema di contatti
ID	Id profilo
Nome utente	Nome utente
Nome completo	ID

Mappatura fisica

Nome fisico nello schema di profilo	Nome fisico nello schema di contatti
name	operator.id
name	user.id
full.name	contact.name

Autenticazione basata sul contatto

Questa sezione descrive uno schema di autenticazione alternativo che verifica automaticamente gli utenti Windows come contatti ServiceCenter.

Per accedere tramite `LoginContactBased.asp` o una delle relative copie, è necessario che esista un contatto per l'utente in questione in ServiceCenter. L'utente acquisisce il profilo e i parametri di abilitazione di ServiceCenter da un operatore ServiceCenter, che eseguirà tutte le operazioni di ServiceCenter per conto dell'utente.

L'operatore varia in base all'impostazione dell'opzione Con autenticazione basata su contatto (CBA), assegna agli operatori le relative abilitazioni nella scheda ServiceCenter.

Impostazione dell'opzione	Operatore utilizzato
Si	Viene utilizzato l'operatore definito nel record contatto in ServiceCenter. Se nel record non è definito alcun operatore, è utilizzato l'operatore predefinito in <code>local.xml</code> .
No (impostazione predefinita)	Viene utilizzato l'operatore predefinito nel file <code>local.xml</code> (vedere Modifica del file local.xml a pagina 279).

Nota: Lo schema descritto di seguito richiede che sia l'utente che accede al computer su cui è in esecuzione il browser client *sia* il server IIS risiedano nello stesso dominio o in domini differenti aventi una in relazione trusted.

Impostare il server eseguendo i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Creare in ServiceCenter un record contatto per ogni utente Windows a cui si desidera consentire l'accesso. Vedere [Creazione di un record contatto a pagina 277](#).

Passaggio 2 Scegliere o creare un record operatore in ServiceCenter quale operatore predefinito. Vedere [Creazione di un record operatore predefinito in ServiceCenter a pagina 277](#).

- Passaggio 3** Configurare ciascun file ASP di accesso per Autenticazione integrata di Windows. Vedere [Modifica del metodo di autenticazione in IIS a pagina 278](#).
- Passaggio 4** Verificare l'impostazione di Autenticazione integrata di Windows nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione di Get-Answers. Vedere [Verifica dell'impostazione di Amministrazione di Get-Answers a pagina 279](#).
- Passaggio 5** Modificare `local.xml` in `<server applicazioni>\oaa\WEB-INF` per definire le password per l'operatore predefinito. Si tratta di un passaggio facoltativo da eseguire soltanto se si desidera impostare un operatore predefinito. Vedere [Modifica del file local.xml a pagina 279](#).
- Passaggio 6** Riavviare il server applicazioni.

Creazione di un record contatto

Creare un record contatto per ciascun utente Windows a cui si desidera consentire l'accesso. Il campo ID dipendente (userid) del record contatto deve corrispondere esattamente al nome utente di Windows, compresa la distinzione tra maiuscole e minuscole.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di un record contatto, consultare la Guida in linea per l'amministratore di ServiceCenter.

Creazione di un record operatore predefinito in ServiceCenter

Per informazioni sull'aggiunta di record operatore, consultare la documentazione di ServiceCenter.

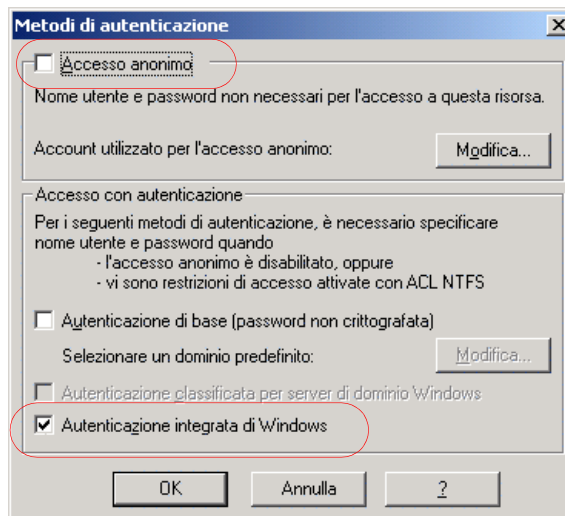
Assegnare i parametri di abilitazione di Get-Answers di cui si desidera dispongano gli utenti per impostazione predefinita.

Modifica del metodo di autenticazione in IIS

È necessario configurare `Logi nContactBased . asp` o le relative copie.
A tal fine, è necessario modificare il metodo di autenticazione in IIS.

Per modificare il metodo di autenticazione in IIS:

- 1 Aprire la console di gestione IIS (fare clic su **Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services**).
- 2 Selezionare la directory virtuale oaa.
- 3 Selezionare `Logi nContactBased . asp`.
- 4 Fare clic con il pulsante destro sul file e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
 - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
 - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.



Deselezionare la casella di controllo Accesso anonimo.

Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.

- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

Verifica dell'impostazione di Amministrazione di Get-Answers

Dal componente Amministrazione di Get-Answers, verificare che l'opzione **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** sia impostata su No. In caso contrario, gli utenti che accedono direttamente a `Login.jsp` potrebbero non disporre di diritti di accesso a ServiceCenter o l'accesso potrebbe non riuscire.

- 1 Accedere al componente Amministrazione di Get-Answers, selezionare Impostazioni, quindi fare clic sulla scheda Comune.
- 2 Scorrere fino alla sezione Codifica, impostazioni internazionali e sessioni.
- 3 Accertarsi che l'opzione **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** sia impostata su **No**.

Richiedi Autenticazione integrata di Windows:

Sì No

Se il parametro è impostato su 'Sì' (true), l'accesso è consentito solo agli utenti che hanno eseguito la preautenticazione in Windows. Prima di attivare l'opzione è necessario configurare l'autenticazione integrata di Windows come descritto nella guida di installazione. Definire questa impostazione insieme all'opzione URL disconnessione.

Modifica del file local.xml

Nel file `local.xml`, è necessario specificare il nome e la password operatore per l'alias di `scdefault`. Questo file è situato nella directory:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\local.xml.
```

Per modificare il file `local.xml`:

- 1 Mediante un editor di testo, aprire `local.xml`.
- 2 Aggiungere due voci XML.

I tag presentano il formato:

```
<scdefault>operatore</scdefault>
```

e

```
<scdefaultPassword>password</scdefaultPassword>
```

Ad esempio, per l'operatore Tossi e scdefault, aggiungere quanto segue all'interno dei tag <settings> ... </settings>.

```
<scdefault>Tossi</scdefault>
<scdefaultPassword>password_Tossi</scdefaultPassword>
```

dove password_Tossi è la password di ServiceCenter assegnata all'operatore Tossi.

Importante: La password deve essere identica a quella definita in ServiceCenter per l'operatore.

Riavvio del server applicazioni

Per rendere effettive le modifiche è necessario riavviare il server applicazioni.

Personalizzazione dell'autenticazione basata sul contatto

OAA esegue la ricerca di un contatto per l'autenticazione utilizzando il campo `user.id` di ServiceCenter nel file `Contacts`. Alcuni amministratori tuttavia utilizzano questo campo per contenere ID di dipendenti (ad esempio, ID numerico dipendenti, numero di tesserino e numero di previdenza sociale) piuttosto che nomi di rete (che è possibile applicare quando è attivata Autenticazione integrata di Windows). Nome utente è il nome logico per il campo `user.id` nello schema dei contatti. Gli amministratori possono personalizzare lo schema attraverso un'estensione per puntare a un campo diverso o a un nuovo campo definito.

Analogamente, lo schema del profilo gestisce l'integrità dei dati e agevola la personalizzazione mediante la definizione di un nome utente. In questo caso non è necessario creare un'estensione di schema. Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo [Schemi](#) in questa guida.

Tipo di schema	Nome logico	Nome fisico
Contatto	Nome utente	user.id
Profilo	Nome utente	name

Importante: Quando si creano estensioni di schema di contatti o profilo per Nome utente, verificare che i corrispondenti campi nei file `Contacts` e `Operator` siano entrambi univoci e indicizzati per garantire prestazioni adeguate durante le ricerche di tabella.

Creazione di una pagina di accesso alternativa

Se non si desidera utilizzare la pagina di accesso Peregrine OAA predefinita, è possibile creare una pagina di accesso personalizzata che autentichi gli utenti e li reindirizzi alla pagina iniziale corretta. La creazione di una pagina di accesso alternativa prevede due passaggi di base:

Passaggio 1 Creare una pagina Web di accesso con i necessari parametri di autenticazione. Vedere la seguente sezione [Creazione di una pagina Web di accesso](#).

Passaggio 2 Modificare il file `local.xml` per specificare il metodo di autenticazione HTTP da utilizzare. Vedere [Definizione di un metodo di autenticazione alternativo a pagina 283](#).

Creazione di una pagina Web di accesso

La pagina Web di accesso personalizzata può essere qualunque modulo HTML che richieda i seguenti parametri obbligatori:

- Nome utente
- Password

È inoltre possibile includere parametri di accesso facoltativi, ad esempio:

- Lingua di visualizzazione e impostazioni internazionali
- Formato data/ora
- Tema

Nella cartella di installazione OAA del server applicazioni è disponibile un modulo di accesso HTML di esempio `login_sample.html`:

```
<server applicazioni>\WEB-INF\oaa\
```

Personalizzare il modulo HTML di esempio in base alle seguenti linee guida:

- Qualunque file di accesso personalizzato creato diventa parte del proprio URL di accesso. Ad esempio, se viene creata una pagina personalizzata denominata `mio_accesso.htm`, l'URL di accesso sarà http://<server>:<porta>/oaa/mio_accesso.htm.
- È necessario specificare la servlet `basicauth` nell'azione del modulo. Ad esempio: `action="http://<server>:<porta>/oaa/servlet/basicauth"`.
- Gli utenti per i quali l'autenticazione non va a buon fine dovrebbero visualizzare la pagina specificata nel valore `_failURL`. Tale pagina può corrispondere alla pagina di accesso personalizzata per consentire all'utente di riprovare ad eseguire l'accesso.
- La servlet `basicauth` non codifica i nomi utente e le password durante l'accesso. Per proteggere le password sulla propria Intranet è necessario abilitare il protocollo HTTPS.
- Non vi sono impostazioni specifiche da effettuare nella pagina Amministrazione per configurare una pagina di accesso personalizzata. Tutti i parametri di accesso devono essere definiti nella propria pagina di accesso personalizzata.
- Sono disponibili i seguenti parametri di accesso:

Parametro di accesso	Descrizione
<code>loginuser</code>	Parametro di accesso obbligatorio che specifica il nome utente. È necessario specificare un modulo di input per questo parametro.
<code>loginpass</code>	Parametro di accesso obbligatorio che specifica la password di accesso. È necessario specificare un modulo di input per questo parametro.
<code>_locale</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica le impostazioni internazionali di visualizzazione per l'utente.
<code>_timezone</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica il fuso orario dell'utente.
<code>_theme</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica il tema da visualizzare in Peregrine OAA Portal.

Definizione di un metodo di autenticazione alternativo

Per impostazione predefinita, Peregrine OAA utilizza l'autenticazione HTTP di base fornita dalla classe `HttpBasicAuthenticationManager`. Se viene creata una pagina di accesso personalizzata, è necessario specificare il metodo di autenticazione alternativo nel file `local.xml`.

Per specificare un metodo di autenticazione HTTP alternativo:

- 1 Arrestare il server applicazioni.
- 2 Utilizzando un editor di testo, aprire il file `local.xml` nel percorso:

```
<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF\
```

- 3 Aggiungere il seguente elemento a `local.xml` sotto `<settings>` (se non è già esistente):

```
<HTTPAuthClass>HttpAlternateAuthenticationManager</HTTPAuthClass>
```

- 4 Salvare il file.
- 5 Modificare il file `web.xml`.

L'abilitazione della servlet `AuthController` è necessaria per definire un proxy per l'autenticazione HTTP di base.

- a Utilizzando un editor di testo, aprire il file `web.xml` situato nella directory:

```
<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF.
```

- b Aggiungere le seguenti righe alla fine dell'ultima definizione <servlet>.

```
<servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>Servlet di controllo (decorator) utilizzabile per
  abilitare la protezione dell'autenticazione configurabile di
  qualunque risorsa.</description>

  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.AuthControllerServlet
  </servlet-class>
  <load-on-startup>2</load-on-startup>
</servlet>

<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/basicauth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/auth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

- c Salvare il file.

- 6 Riavviare il server applicazioni.

Avviso: La modifica dell'impostazione di autenticazione HTTP in `AlternateAuthenticationManager` espone le query (inclusi i nomi di accesso e le password) nell'URL. Per proteggere le query URL è necessario limitare l'accesso a queste informazioni mediante il proprio server Web.



9 Personalizzazione di Get-Answers

CAPITOLO

Questo capitolo spiega come personalizzare alcune funzioni di Get-Answers. Le modifiche possono riguardare l'elenco delle parole non significative, i dizionari del motore di ricerca, le password personali di database nei file di configurazione del motore di ricerca di Get-Answers, la personalizzazione dell'editor RTF (edit-on Pro) e del correttore ortografico fornito con quest'ultimo.

Gli argomenti del capitolo comprendono:

- Elenco delle parole non significative per il motore di ricerca a pagina 286
- Utilizzo dei dizionari del motore di ricerca a pagina 296
- Impostazione di dizionari personalizzati a pagina 297
- Personalizzazione di edit-on Pro a pagina 308
- Personalizzazione del correttore ortografico di edit-on Pro a pagina 311
- Traduzioni di caratteri speciali a pagina 311

Elenco delle parole non significative per il motore di ricerca

Le *parole non significative* sono le parole funzionali di una lingua, come *un*, *il/la* e la congiunzione *e*. Get-Answers contiene un file standard di parole non significative (`rw_engl ish . s1x`) composto da un elenco di tali parole.

Nota: Per visualizzare l'elenco delle parole non significative di Get-Answers, aprire il file `rw_engl ish . s1x` con un editor di testo, ad esempio Blocco note.

Questa sezione illustra i seguenti argomenti:

- Eccezioni all'elenco delle parole non significative. Vedere [Eccezioni all'elenco delle parole non significative a pagina 286](#).
- Effetti dell'aggiunta e della rimozione delle parole dall'elenco delle parole non significative sulla ricerca in Get-Answers. Vedere [Parole non significative nuove ed eliminate a pagina 287](#).
- Aggiunta o rimozione di parole dall'elenco delle parole non significative. Vedere [Modifica dell'elenco delle parole non significative a pagina 289](#).

Eccezioni all'elenco delle parole non significative

Get-Answers utilizza il file delle parole non significative per identificare e rimuovere parole comuni da indici e query. Get-Answers non tiene conto di queste parole durante la ricerca di corrispondenze nei documenti.

Di seguito è riportato l'elenco delle eccezioni in cui le parole non significative non vengono rimosse da indici e query:

- Nelle ricerche di tipo avanzato in modalità booleana le parole AND, OR, NOT e BUT non vengono rimosse (poiché vengono riconosciute come operatori booleani).
- Le parole non significative vengono ignorate durante l'indicizzazione solo se la parola nel file di input è identica a quella presente nel file delle parole non significative. Ad esempio, se nel file delle parole non significative è presente "da", la preposizione "DAL" viene indicizzata.

- Le parole non significative in un determinato campo del database non vengono rimosse se nel file di configurazione, `rware.cfg`, il flag `NO_STOP_WORDS` è impostato per quel campo. Ad esempio, con il flag `NO_STOP_WORDS` impostato per i campi nome file e estensione file, un file denominato "inizio.out" non verrebbe ridotto a un singolo punto se "inizio" e "out" venissero rimosse dall'elenco delle parole non significative.
- Le parole non significative incluse in idiotismi (ad esempio, "per" ed "e" nell'espressione "per mari e monti") non vengono rimosse se l'idiotismo è presente nel dizionario. Se viene indicizzato un idiotismo contenente delle parole non significative, in realtà viene indicizzato un indicatore dell'espressione idiomatica, non le singole parole contenute nella stessa. In tal modo, gli idiotismi risultano indipendenti rispetto al file delle parole non significative. Tuttavia, è possibile inserire espressioni idiomatiche complete nel file delle parole non significative (idiotismi non significativi) per qualsiasi idiotismo contenuto in un dizionario di indicizzazione. L'operazione rimuove l'idiotismo dai processi di indicizzazione e query.

Parole non significative nuove ed eliminate

Se si aggiunge una parola non significativa al relativo elenco, tale parola non viene utilizzata durante la ricerca da Get-Answers. Se si elimina una parola non significativa dal relativo elenco, tale parola viene utilizzata durante la ricerca da Get-Answers.

Questa sezione descrive il modo in cui Get-Answers gestisce le parole aggiunte o rimosse dall'elenco delle parole non significative.

Quando si aggiungono parole non significative, tenere presente quanto segue:

- Queste parole non vengono rimosse dagli indici esistenti. Tuttavia, essendo rimosse da tutte le query, la loro presenza negli indici non influenza la ricerca.
- Le parole non significative aggiunte vengono rimosse da tutte le query al successivo avvio del programma di ricerca.
- Le nuove parole non significative non vengono incluse negli eventuali indici di documenti successivamente creati.

Quando si rimuovono parole non significative dal file delle parole non significative, tenere presente quanto segue:

- Queste parole non significative non vengono reinserite automaticamente negli indici, di conseguenza non saranno trovate con una query sui documenti esistenti. Per reinserire parole non significative negli indici dei documenti esistenti, è necessario eliminare i file indice e reindicizzare la libreria. Vedere [Per eliminare i file indice e reindicizzare la libreria: a pagina 288](#).
- Le query che utilizzano parole non significative eliminate non recuperano i documenti indicizzati prima della modifica, in quanto gli indici dei documenti esistenti non contengono ancora tali parole.
- Le parole non significative rimosse dal relativo elenco vengono incluse in tutti gli indici di documenti successivamente creati.

Per eliminare i file indice e reindicizzare la libreria:

- 1 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > System Utilities Menu**.
- 2 Scegliere l'opzione 6 - Indexing and index utilities.
- 3 Scegliere l'opzione 11 - Delete and create empty indexes for a library.
- 4 Nel prompt di comandi "Indexes should be deleted for which library? Enter Library Name []>", digitare `KMLib`.
- 5 Nel prompt di comandi "Are you sure? (1 = YES, 2 = NO)", digitare 1.

Verranno visualizzati i seguenti messaggi:

```
Opening Library: KMLib  
Thank you!
```

- 6 Premere un tasto per continuare.
- 7 Scegliere l'opzione 1 - Return to previous menu.
- 8 Selezionare l'opzione 1, Exit this program.

- 9 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Server**.

Verranno visualizzati i seguenti messaggi:

```
Starting up the Search Engine Server  
Premere un tasto per continuare. . .
```

- 10 Dal menu Start, scegliere **Programmi > Get-Answers Search Engine > Reindex all Documents**.

- 11 Nel prompt di comandi "Enter the name of the library to be indexed. Enter Library Name []>", digitare `KMLib`.

- 12 Nel prompt di comandi "Are you sure you wish to index the entire RDBMS now? (warning: this will delete any existing indexes in KMLib). (1 = YES, 2 = NO)", digitare `1`.

Verrà visualizzato il seguente messaggio:

```
All records have been submitted to the document handler.
```

- 13 Premere un tasto per continuare.

Modifica dell'elenco delle parole non significative

Prima di effettuare modifiche al file delle parole non significative, leggere le seguenti regole di sintassi.

- Immettere una sola parola per riga.
- Le parole non significative devono essere tutte immesse in caratteri maiuscoli.
- Le parole non significative non richiedono un ordine specifico.
- Sono consentiti gli idiotismi non significativi se presenti in un dizionario di indicizzazione. Le parole dell'espressione idiomatica devono essere separate da un singolo spazio. Non è consentito immettere più spazi o tabulazioni.

- Le parole non significative devono essere digitate esattamente come appaiono nel testo perché vengono rimosse dal flusso di elaborazione solo al termine dell'analisi morfologica. Ad esempio, se "inizio" è una parola non significativa, potrebbe essere utile includere anche "iniziare", "iniziato" e "inizia".
- Nel file sono consentite righe vuote.
- Gli spazi iniziali non sono consentiti. Gli spazi finali vengono rimossi automaticamente.

Importante: Eseguire una copia del file originale delle parole non significative prima di modificarlo. Il file `rw_english.slx` è un file di testo ASCII standard. È possibile modificarlo utilizzando qualsiasi elaboratore di testi o editor di testo ASCII.

Per modificare l'elenco delle parole non significative:

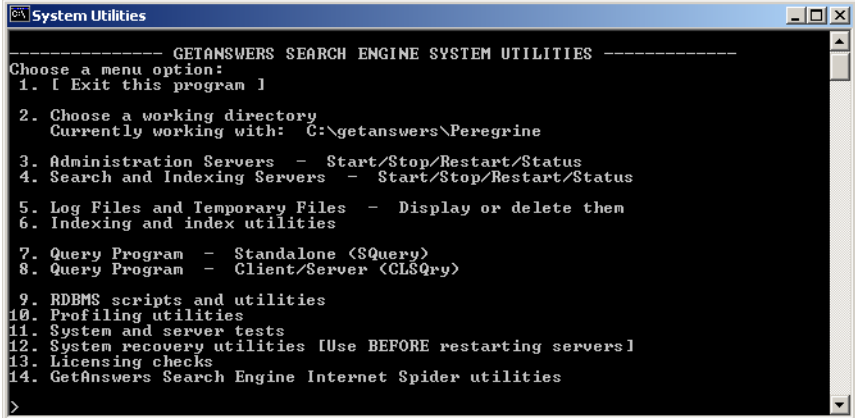
- 1 Aprire il file `rw_english.slx` con un editor di testo. Il file si trova nella directory `\getanswers\resource\rw_english`.
- 2 Effettuare le necessarie aggiunte o eliminazioni nel file applicando le istruzioni precedentemente descritte.
- 3 Salvare il file.

Elenco e livello di espansione delle parole in una ricerca in modalità concetti

Il controllo dell'espansione delle parole può aiutare a capire perché in una ricerca in Get-Answers viene restituita una determinata parola.

Per esaminare l'espansione di un determinato termine:

- 1 Nel server del motore di ricerca, fare clic su **Start Programs > Get Answers Search Engine > System Utilities**.



```

System Utilities
----- GETANSWERS SEARCH ENGINE SYSTEM UTILITIES -----
Choose a menu option:
1. [ Exit this program ]

2. Choose a working directory
   Currently working with: C:\getanswers\Peregrine

3. Administration Servers - Start/Stop/Restart/Status
4. Search and Indexing Servers - Start/Stop/Restart/Status
5. Log Files and Temporary Files - Display or delete them
6. Indexing and index utilities

7. Query Program - Standalone (SQuery)
8. Query Program - Client/Server (CLSQry)

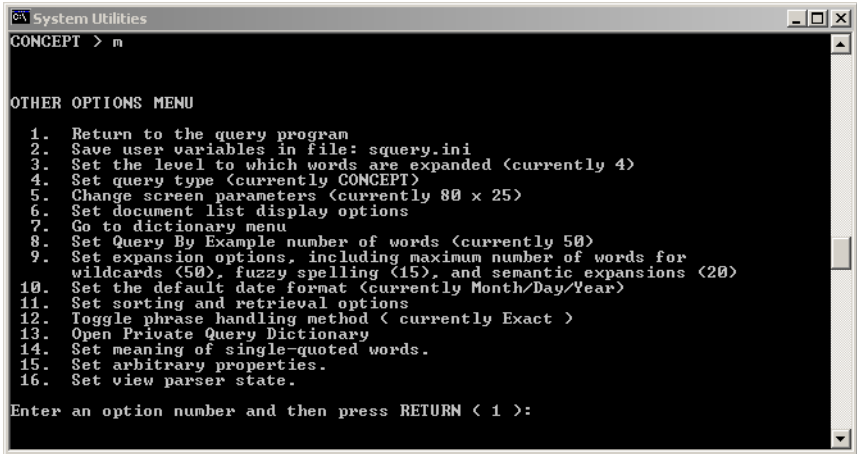
9. RDBMS scripts and utilities
10. Profiling utilities
11. System and server tests
12. System recovery utilities [Use BEFORE restarting servers]
13. Licensing checks
14. GetAnswers Search Engine Internet Spider utilities

>
  
```

- 2 Digitare **7** per Query Program - Standalone (SQuery) e premere **Invio**.
- 3 Digitare **1** per selezionare la libreria KMLib e premere **Invio**.
- 4 Digitare **C** e premere **Invio**.

5 Digitare M (per Menu) e premere Invio.

Verrà visualizzata una nuova finestra comandi, OTHER OPTIONS MENU,



```

System Utilities
CONCEPT > m

OTHER OPTIONS MENU

1. Return to the query program
2. Save user variables in file: squery.ini
3. Set the level to which words are expanded (currently 4)
4. Set query type (currently CONCEPT)
5. Change screen parameters (currently 80 x 25)
6. Set document list display options
7. Go to dictionary menu
8. Set Query By Example number of words (currently 50)
9. Set expansion options, including maximum number of words for
wildcards (50), fuzzy spelling (15), and semantic expansions (20)
10. Set the default date format (currently Month/Day/Year)
11. Set sorting and retrieval options
12. Toggle phrase handling method ( currently Exact )
13. Open Private Query Dictionary
14. Set meaning of single-quoted words.
15. Set arbitrary properties.
16. Set view parser state.

Enter an option number and then press RETURN < 1 >:

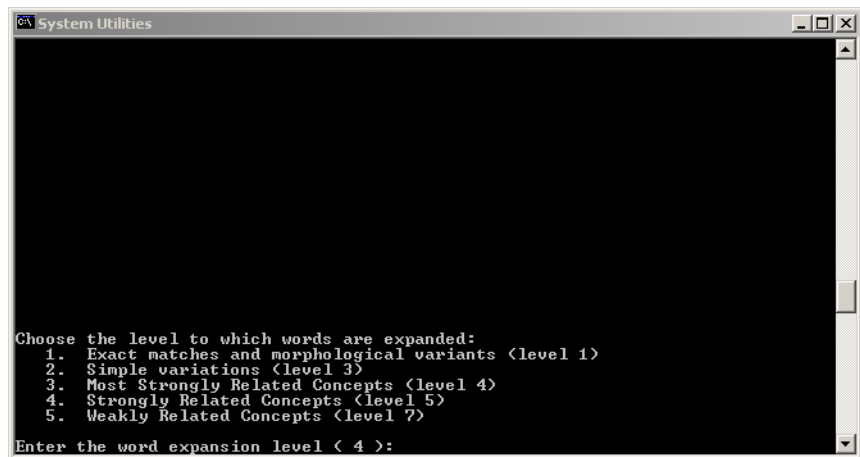
```

in cui saranno elencate le seguenti opzioni:

1. Ritorno al programma di ricerca
2. Salvataggio delle variabili utente nel file squery.ini
3. Impostazione del livello di espansione delle parole (valore corrente: 4)
4. Impostazione del tipo di query (valore corrente: CONCETTI)
5. Modifica dei parametri schermata (valore corrente: 80 x 25)
6. Impostazione delle opzioni di visualizzazione dell'elenco documenti
7. Passaggio al menu del dizionario
8. Impostazione del numero di parole QBE (valore corrente: 50)
9. Impostazione delle opzioni di espansione, compreso il numero massimo di parole per jolly (50), varianti ortografiche (15) ed espressioni semantiche (20)
10. Impostazione del formato predefinito della data (valore corrente: Mese/Giorno/Anno)

11. Impostazione delle opzioni di ordinamento e recupero
 12. Attivazione/disattivazione del metodo di gestione frasi (valore corrente: Corrispondenza esatta)
 13. Apertura del dizionario query privato
 14. Impostazione del significato di parole tra virgolette semplici.
 15. Impostazione di proprietà arbitrarie.
 16. Impostazione dello stato del parser di visualizzazione.
- 6** Digitare **3** per impostare il livello di espansione delle parole, Set the level to which words are expanded (currently 4), e premere **Invio**.

Nella finestra comandi verranno visualizzati i livelli disponibili.



```

System Utilities
Choose the level to which words are expanded:
1. Exact matches and morphological variants <level 1>
2. Simple variations <level 3>
3. Most Strongly Related Concepts <level 4>
4. Strongly Related Concepts <level 5>
5. Weakly Related Concepts <level 7>
Enter the word expansion level < 4 >:

```

I livelli di espansione delle parole sono:

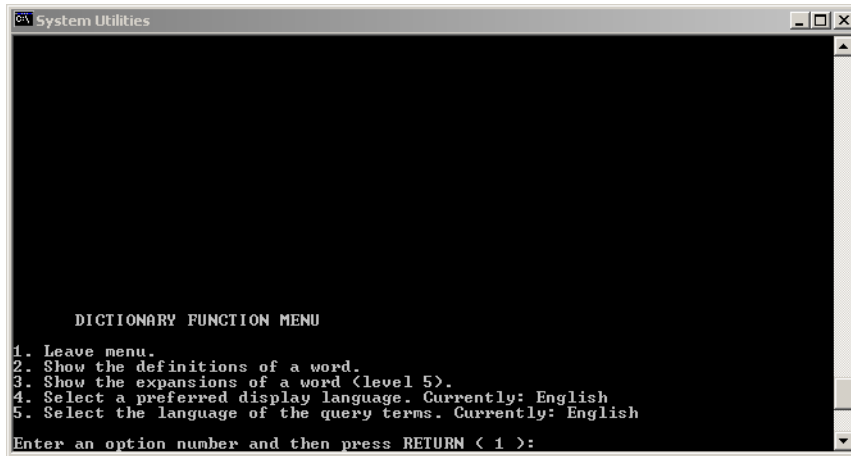
1. Corrispondenze esatte e varianti morfologiche (livello 1)
2. Varianti semplici (livello 3)
3. Concetti maggiormente correlati (livello 4)
4. Concetti fortemente correlati (livello 5)
5. Concetti debolmente correlati (livello 7)

- 7 Selezionare un livello e premere **Invio**.

Verrà visualizzata la finestra comandi OTHER OPTIONS MENU.

- 8 Digitare **7** per passare al menu del dizionario, Go to dictionary menu, e premere **Invio**.

Verrà visualizzata la finestra comandi DICTIONARY FUNCTION MENU.



Questo menu include le seguenti opzioni:

1. Uscita dal menu.
 2. Visualizzazione delle definizioni di una parola.
 3. Visualizzazione dell'espansione di una parola (livello x).
 4. Selezione della lingua di visualizzazione preferita. Attualmente: inglese
 5. Selezione della lingua per i termini di query. Attualmente: inglese
- 9 Digitare **3** per mostrare le espansioni di una parola relativamente al livello selezionato e premere **Invio**.

- 10 Digitare la parola. Ad esempio, digitando la parola "catch" verranno visualizzate diverse espansioni di significato, alcune delle quali costituiscono sinonimi o autonomi della parola immessa. Il numero tra parentesi precedente la parola è il livello di espansione.

```

System Utilities
Enter a word > catch
CATCH :
Word Sense Expansions:
(expansion level in parentheses)
1. (unknown) *** No definition ***
2. (unknown) *** No definition ***
   1. (3) MATTER OF FACT
   2. (3) PROSAIC
   3. (4) PROSAICALLY
3. (variant) Irregular word forms.
   1. (2) CATCHING
   2. (2) CAUGHT
4. (unknown) *** No definition ***
5. (verb) *** No definition ***
   1. (4) PROWL
   2. (4) MOVE STEALTHILY
   3. (4) SKULKING
   4. (4) SKULK
6. (unknown) *** No definition ***
7. (unknown) *** No definition ***
8. (verb) *** No definition ***
   1. (4) PHOTOCOPY
   2. (4) XEROX
   Press RETURN to continue, or 'Q' to quit > c
   3. (4) RUN OFF
9. (verb) *** No definition ***
   1. (4) UAMP
   2. (4) UAMP UP
10. (unknown) *** No definition ***
11. (unknown) *** No definition ***
12. (unknown) *** No definition ***
13. (verb) *** No definition ***
   1. (4) PILLOW
   2. (4) RESTED
   3. (4) REST
14. (unknown) *** No definition ***
   1. (5) COMMUNICATE
   2. (5) PUT ACROSS
   3. (5) PASS
   4. (5) PASS ON
   5. (5) MAKE KNOWN
   6. (5) LAY
   7. (5) REPOSE
   8. (5) PUT DOWN
   Press RETURN to continue, or 'Q' to quit >

```

Ad esempio, di seguito sono riportate espansioni della parola "catch" in caso di Concetti maggiormente correlati (Opzione 4, livello 5):

1. (4) PILLOW
2. (4) RESTED come in "to sleep" o "catch a nap" / "catch 30 winks" / "catch some zzz"
3. (4) REST

11 Per uscire:

- Digitare Q e premere Invio.
- Digitare 1 e premere Invio.
- Digitare 1 e premere Invio.
- Quindi, di nuovo Q e Invio per uscire dal programma.
- Digitare Y per Sì.
- Digitare 1 per uscire.

Il controllo dell'espansione delle parole può aiutare a capire perché in una ricerca in Get-Answers viene restituita una determinata parola. Per ulteriori informazioni sulla ricerca avanzata, consultare la *Guida per l'utente di Get-Answers*, [Ricerca di informazioni in Get-Answers](#) e [Appendice A, Query di ricerca](#).

Utilizzo dei dizionari del motore di ricerca

Get-Answers utilizza il dizionario sia durante l'indicizzazione che durante le query. Get-Answers si serve del dizionario per effettuare ricerche di "concetto", per trovare automaticamente le parole correlate ai termini della query.

Get-Answers offre un dizionario di base inglese. Questa sezione spiega come creare un dizionario personalizzato da usare assieme al dizionario inglese per l'indicizzazione e/o l'esecuzione di query.

Il dizionario di base inglese è stato compilato sulla base delle seguenti fonti elettroniche:

- American Heritage® Dictionary of the English language, Third Edition
© Copyright 1992 by Houghton Mifflin Company
- Enhanced Roget's US Electronic Thesaurus
© Copyright 1995 by Inso Corporation
- Enhanced Roget's UK Electronic Thesaurus
© Copyright 1995 by Inso Corporation
- WordNet 1.5
© Copyright 1991, 1993, 1995 by Princeton University

Il dizionario di Get-Answers è costituito dai cinque file sotto elencati, presenti in una singola directory.

File	Descrizione
<code>semantic.db</code>	Database semantico dei significati e delle parole ad essi correlate
<code>irreg.db</code>	Elenco delle parole correlate aventi morfologia irregolare o più varianti ortografiche
<code>semantic.xrf</code>	Rete di riferimenti concettuali incrociati del file <code>semantic.db</code>
<code>irreg.xrf</code>	Rete di riferimenti concettuali incrociati del file <code>irreg.db</code>
<code>expand.wgt</code>	"Pesi" relativi alle parole espanse attraverso il database semantico

I file di ciascun dizionario sono totalmente indipendenti da quelli di qualsiasi altro dizionario.

Aggiornamento degli indici dopo la modifica di un dizionario del motore di ricerca

Peregrine raccomanda di reindicizzare le librerie interessate dopo la modifica di un dizionario utilizzato per l'indicizzazione. Se tale operazione non viene effettuata, le varianti morfologiche dei termini in una nuova query non vengono trovate e i nuovi idiotismi vengono posizionati più in basso di quanto dovrebbero.

Per eliminare gli indici e reindicizzare un'intera libreria, vedere la sezione [Per eliminare i file indice e reindicizzare la libreria: a pagina 288](#).

Impostazione di dizionari personalizzati

Questa sezione spiega l'impostazione di un dizionario definito dall'utente per Get-Answers. Un dizionario definito dall'utente o personalizzato è denominato anche thesaurus del motore di ricerca. Per impostare un dizionario personalizzato, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

Passaggio 1 Approfondire la conoscenza dei due file `expand.wgt` e `semantic.db`.

Passaggio 2 Creare le cartelle del dizionario utente.

Passaggio 3 Modificare `expand.wgt`.

Passaggio 4 Modificare `semantic.db`.

Passaggio 5 Impostare il motore di ricerca in modo che accetti le query contenenti idiotismi.

Passaggio 6 Creare riferimenti incrociati e indici per il nuovo dizionario utente.

Passaggio 7 Riavviare il motore di ricerca di Get-Answers e collaudarlo.

expand.wgt e semantic.db

Prima di impostare un dizionario personalizzato, è necessario approfondire la conoscenza dei file `expand.wgt` e `semantic.db`. Il file `semantic.db` contiene tutte le associazioni di parole; il file `expand.wgt` contiene le regole di associazione per la corrispondenza delle parole nell'ambito di `semantic.db`.

Creazione delle cartelle del dizionario utente

Per creare un dizionario personalizzato, è necessario creare un nuovo dizionario utente vuoto.

Per creare un nuovo dizionario utente vuoto:

- 1 Individuare la cartella `rw_english`. Il percorso predefinito di questo file è `C:\getanswers\resource\rw_english`.
- 2 Creare una sottocartella per il dizionario utente. Assegnare alla cartella un nome, come "userdict", di otto caratteri al massimo e senza spazi.
- 3 In questa cartella, creare i seguenti file di testo vuoti. A tale scopo, in Esplora risorse fare clic con il pulsante destro del mouse nella nuova cartella e selezionare **Nuovo > Documento di testo**.
 - a Creare un file di testo denominato `irreg.db`.
 - b Creare un file di testo denominato `semantic.db`.

- 4 Copiare il file `expand.wgt` dalla cartella del dizionario standard nella cartella del nuovo dizionario utente. Il percorso predefinito di questo file è `C:\getanswers\resource\rw_english\dict\expand.wgt`.

Per impostare le preferenze di individuazione del nuovo dizionario utente:

- 1 Aprire il file `lang.cfg` con un editor di testo. Il percorso predefinito di questo file è `C:\getanswers\resource\rw_english\lang.cfg`.
- 2 Individuare la riga: `DICTIONARY = ".\dict";`
- 3 Aggiungere la seguente riga subito dopo la riga (`DICTIONARY = ".\dict";`)

`DICTIONARY = ".\userdict";`
- 4 Salvare e chiudere il file `lang.cfg`.

Modifica di `expand.wgt`

Per impostare le regole per la creazione di corrispondenze esatte tra due o più termini di un gruppo, è necessario modificare il file `expand.wgt`.

Per modificare `expand.wgt`:

- 1 Aprire il file `...\userdict\expand.wgt` con un editor di testo.

Verrà visualizzato un elenco di numeri con le relative regole di classificazione di ricerca.
- 2 Individuare l'ultima riga del file.

Il contenuto della riga sarà simile a `27 0.18 ;wn verb participle`.

- 3 Creare una nuova riga dopo l'ultima riga con il contenuto seguente:
`28 1.00 ;force exact match`

28 è un nuovo numero utilizzato per associare termini correlati.

1.00 è il valore più elevato utilizzabile che associa i termini come corrispondenza esatta.

`;"force exact match"` è un commento.

Nelle prime righe del file `expand.wgt` individuare le righe:

```
;the next line has the types which are index entry points
to semantic.db
```

```
3 4 7 10
```

Aggiungere 28 alla fine della serie di numeri in modo che la riga diventi:

```
3 4 7 10 28
```

- 4 Salvare e chiudere il file `expand.wgt`.

Modifica di `semantic.db`

Modificare `semantic.db` aggiungendo un elenco di gruppi di termini da associare reciprocamente. In questo esempio tutte le parole associate sono considerate corrispondenze esatte. La ricerca di una qualsiasi parola del gruppo trova tutte le altre parole del gruppo. L'eccezione a questa regola è rappresentata dagli idiotismi (espressioni con più parole). L'utilizzo di idiotismi è consentito, ma le modifiche utilizzate in questo documento associano i termini in una sola direzione: le singole parole possono trovare un idiotismo, *non* il contrario. Gli idiotismi possono esistere nei documenti di origine, ma non sono utili per svolgere ricerche.

Per modificare semantic.db:

- 1 Aprire il file ...\\userd\\ct\\semantic.db con un editor di testo.

Aggiungere a questo documento l'elenco di gruppi di termini tenendo presenti le seguenti linee guida:

- a I gruppi devono contenere un termine radice seguito da tutti gli altri termini correlati.
- b I gruppi devono essere formattati utilizzando la seguente sintassi:

Riga	Descrizione
Prima riga	un punto (.).
Seconda riga	un punto esclamativo (!) seguito da un commento.
Terza riga	il simbolo di chiocciola (@), seguito da un solo carattere maiuscolo per indicare la parte del discorso (es. N).
Quarta riga	il numero 28 (che indica il termine radice) seguito da uno spazio, seguito dal termine radice tutto in maiuscolo. Le espressioni contenenti più di tre parole non verranno utilizzate: utilizzare termini contenenti da una a tre parole.
Righe seguenti	il numero 28 (o a seconda dell'impostazione precedente per "corrispondenza esatta"), seguito da uno spazio, seguito dal termine o idiotismo associato tutto in maiuscolo. Qualsiasi termine maggiore di tre parole non è valido. Limitare i termini da una a tre parole.
Ultima riga/Prima riga del gruppo successivo	un punto (.).

- c Terminare il file con una riga vuota dopo l'ultimo punto (.).

Ad esempio:

```
.
! Famiglia cani
@N
28 RETRIEVER
28 RAZZADELCANE
28 RAZZA
28 GOLDEN
28 CANE
28 GOLDEN RETRIEVER
28 RAZZA DEL CANE
.
!Gatti pregiati
@N
28 PERSIANO
28 RAZZADELGATTO
28 RAZZA
28 COSTOSO
28 GATTO
28 GATTO COSTOSO
28 RAZZA DEL GATTO
.
```

- 2 Salvare e chiudere il file `semantic.db`.

Impostazione del motore di ricerca

Questa sezione descrive come impostare il motore di ricerca perché accetti le query con idiotismi (espressioni con più termini). Gli idiotismi sono gli insiemi di termini come RAZZA DEL CANE o GOLDEN RETRIEVER, in cui l'intera frase deve essere trattata come una singola parola. Per impostazione predefinita, è possibile trovare gli idiotismi presenti nei documenti, ma non è possibile effettuare delle ricerche partendo da idiotismi per trovare i termini correlati.

Nell'esempio sopra riportato, la ricerca di RAZZADELCANE troverà le espressioni "GOLDEN RETRIEVER" e "RAZZA DEL CANE", se esistono nei documenti di origine, ma la ricerca di "RAZZA DEL CANE" non potrà trovare RAZZADELCANE.

Per effettuare ricerche con idiotismi nella stringa di query:

- 1 Eseguire una copia di backup di TUTTI i file e sottocartelle della cartella `rw_english` prima di effettuare questa procedura.

Il percorso predefinito di questi file è
`c:\getanswers\resource\rw_english`.

- 2 Una volta eseguito il backup, aprire il file `rw_english.ilx` con un editor di testo.

Il percorso predefinito di questo file è
`C:\getanswers4\resource\rw_english\rw_english.ilx`.

- 3 Inserire ciascun idiotismo in questo elenco alfabetico nella sua esatta posizione alfabetica applicando la seguente sintassi:

IDIOTISMO tutto in maiuscolo, seguito da due punti (:) seguiti dalla lettera che indica la parte del discorso, ad esempio N.

Esempi:

GOLDEN RETRIEVER:N

RAZZA DEL CANE:N

Avviso: Se TUTTI gli idiotismi non sono posti in ESATTO ordine alfabetico, il motore di ricerca genera errori all'avvio. In tal caso, viene visualizzato un messaggio di errore relativo ai termini che non sono in ordine alfabetico. Correggere l'ordine e riprovare.

- 4 Salvare il file.

- 5 Reindicizzare il dizionario principale di Get-Answers (non il dizionario utente) utilizzando il seguente comando:

```
C:\getanswers\bin>dict_xrf.exe C:\getanswers\resource\rw_english\dict
```

- 6 Reindicizzare inoltre il dizionario utente, "userdict", utilizzando il seguente comando:

```
C:\getanswers\bin\dict_xrf.exe c:\getanswers\resource\rw_english\userdict
```

- 7 Riavviare il motore di ricerca.

Avviso: Dopo le modifiche, eseguire una copia di backup del file `rw_english.idx`. Questo file potrebbe essere rimosso o sovrascritto in caso di reinstallazione o aggiornamento di Get-Answers.

Ora è possibile includere un idiotismo nella query e trovare tutti gli altri termini correlati. Ad esempio, cercando RAZZA DEL CANE si trova RAZZADELCANE.

Riavvio e verifica del motore di ricerca di Get-Answers

Per i dizionari riservati esclusivamente alle query, al termine delle modifiche è sufficiente riavviare il server del motore di ricerca. Se invece si sta creando un nuovo dizionario query+indice, sarà necessario reindicizzare tutti i documenti.

Per riavviare il server del motore di ricerca:

- 1 Arrestare il motore di ricerca di Get-Answers selezionando **Start > Programmi > Get-AnswersSearchEngine4.4 > Stop Search Engine Server**.
- 2 Riavviare il motore di ricerca di Get-Answers scegliendo **Start > Programmi > Get-AnswersSearchEngine4.2 > Start Search Engine Server**.

A questo punto il motore di ricerca utilizzerà per le ricerche il nuovo dizionario riservato esclusivamente alle query.

Per verificare il corretto funzionamento del motore di ricerca di Get-Answers:

- 1 Aggiungere un documento contenente un termine presente in uno dei gruppi, ad esempio, GOLDEN.

- 2 I nuovi documenti saranno indicizzati nell'arco di cinque minuti.
- 3 Cercare un termine correlato nel gruppo, ad esempio, RAZZA.

Si dovrebbe ottenere un hit nel documento.

Modifica della password di database nei file di configurazione del motore di ricerca di Get-Answers

Questa sezione descrive i passaggi mediante i quali un amministratore può cambiare la password di database nei file di configurazione del motore di ricerca di Get-Answers.

Per modificare la password di database nei file di configurazione del motore di ricerca di Get-Answers:

- 1 In una finestra comandi del server del motore di ricerca, raggiungere la cartella `<Directory_Search_Engine>\bin`.

Nell'installazione predefinita in Windows, il percorso della cartella è:

```
C:\getanswers\bin\
```

- 2 Sostituire la password corrente per `yourPassword` digitando il comando:

```
rw_encrypt.exe -pw yourPassword
```

L'applicazione `rw_encrypt` restituisce un valore crittografato, ad esempio:

```
1vw5%2FUgz9oo
```

- 3 Salvare il valore crittografato restituito da `rwencrypt` per utilizzarlo nelle sostituzioni seguenti di `yourEncryptedPassword`.

Ad esempio:

```
rw_encrypt.exe -pw db2admin
```

Invio

```
lvw5%2FUgz9oo
```

`db2admin` è `yourPassword` e `lvw5%2FUgz9oo` è `yourEncryptedPassword`.

- 4 Ripetere il passaggio 3 con `yourNewPassword`. Il valore crittografato restituito sarà `yourNewEncryptedPassword` per le sostituzioni seguenti nei file di configurazione del motore di ricerca.

Ad esempio:

```
rw_encrypt.exe -pw W2chik3n
```

Invio

```
BUcn2Z2pGE0
```

`W2chik3n` è `yourNewPassword` e `BUcn2Z2pGE0` è `yourNewEncryptedPassword`.

Per sostituire la password nei file di configurazione del motore di ricerca:

- 1 Aprire il file `rware.cfg` nel percorso `<Directory_Search_Engine>\KMLib\config\` con un editor di testo.
 - a Modificare tutte le occorrenze di `yourPassword` con `yourNewPassword`.

Ad esempio: modificare tutte le occorrenze per `db2admin` in `W2chik3n`.

- b** Modificare tutte le occorrenze per `yourEncryptedPassword` in `yourNewEncryptedPassword`.

Ad esempio: modificare tutte le occorrenze per `1vw5%2FUgz9oo` in `BUcn2Z2pGE0`.

- c** Aprire il file `rware.cfg`.

- 2** Aprire il file `exec.cfg` nel percorso `<Directory_Search_Engine>\KMLib\config\` con un editor di testo.

- a** Analogamente a quanto effettuato nel file `rware.cfg`, modificare tutte le occorrenze per `yourPassword` in `yourNewPassword` utilizzando gli stessi valori per `yourPassword` e `yourNewPasword`.

- b** Modificare le eventuali occorrenze per `yourEncryptedPassword` in `yourNewEncryptedPassword`.

- c** Salvare il file `exec.cfg`.

- 3** Aprire il file `admin.dat` nel percorso `<Directory_Search_Engine>\KMLib\config\` con un editor di testo.

- a** Modificare tutte le occorrenze per `yourPassword` in `yourNewPassword`.

- b** Modificare tutte le occorrenze per `yourEncryptedPassword` in `yourNewEncryptedPassword`.

- c** Salvare il file `admin.dat`.

- 4** Aprire il file `kcs.cfg` nel percorso `<Directory_Search_Engine>\KMLib\config\` con un editor di testo.

- a** Modificare le eventuali occorrenze per `yourPassword` in `yourNewPassword`.

- b** Modificare tutte le occorrenze per `yourEncryptedPassword` in `yourNewEncryptedPassword`.

- c** Salvare il file `kcs.cfg`.

- 5 Aprire il file `gaodbc.bat` nel percorso `<Directory_Search_Engine>\bin\` con un editor di testo.
 - a Modificare tutte le occorrenze di `yourPassword` con `yourNewPassword`.
 - b Modificare le eventuali occorrenze per `yourEncryptedPassword` in `yourNewEncryptedPassword`.
 - c Salvare il file `gaodbc.bat`.
- 6 Aprire il file `menu.bat` nel percorso `<Directory_Search_Engine>\bin\` con un editor di testo.
 - a Modificare tutte le occorrenze per `yourPassword` in `yourNewPassword`.
 - b Modificare le eventuali occorrenze per `yourEncryptedPassword` in `yourNewEncryptedPassword`.
 - c Salvare il file `gaodbc.bat`.
- 7 Testare la connessione al database per verificare le modifiche apportate.
 - a In ambiente Windows, è possibile testare la connessione al database tramite il motore di ricerca di Get-Answers.

Start > Programmi > Get-AnswersSearchEngine > Check Database Connection

- b Nella finestra comandi (`cmd`) verrà visualizzato il seguente messaggio

```
Successfully tested the connection to the Relational Database.
```

Personalizzazione di edit-on Pro

Get-Answers contiene un editor RTF, edit-on Pro, per l'aggiunta di contenuto e documenti al sistema, implementato come applet Java. Questa sezione descrive le operazioni di amministrazione e personalizzazione di edit-on Pro.

Impostazioni del browser

Per utilizzare edit-on Pro, il browser deve essere impostato per il supporto Java. Le impostazioni standard della maggior parte dei browser sono compatibili con edit-on Pro. I paragrafi seguenti riportano le impostazioni consigliate per edit-on Pro.

Per impostare Netscape Navigator 6.x, 7.x e Mozilla 1.x con Sun JRE 1.4.2_05:

- 1 Fare clic su **Modifica > Preferenze**.

Verrà visualizzata la finestra Preferenze.

- 2 Nel menu Categoria della finestra Preferenze, fare clic su **Avanzate**.

- 3 Nella sezione Avanzate, accertarsi che le voci *Abilita Java* e *Abilita JavaScript per Navigator* siano selezionate.

Considerazioni sulla sicurezza Java

Le applet Java vengono eseguite in modalità sicura (sandbox). Per impostazione predefinita, le applet non possono accedere alle risorse di sistema al di fuori della directory/ambiente in cui sono state eseguite; tuttavia, un'applet firmata è in grado di accedere alle risorse di sistema locali, in base a quanto consentito dai criteri di protezione del sistema locale. Java Development Kit 1.2 fornisce strumenti di protezione grazie ai quali gli utenti finali e gli amministratori di sistema possono firmare applet e applicazioni. In questo modo, possono definire i criteri di protezione locali, specificando in un file di protezione il grado di accesso alle risorse di sistema locali concesso ad applet o applicazioni firmate.

Esecuzione di edit-on Pro come applet firmata

L'archivio dell'applet edit-on Pro è stato firmato con un certificato digitale Thawte (un'azienda Verisign), per aggirare l'esecuzione Java in modalità sicura. La firma su un archivio applet garantisce che l'applet proviene dal proprietario del certificato (in questo caso RealObjects) e che l'archivio è originale e non è stato manomesso. L'applet firmata ha accesso alle risorse di sistema, e ciò significa che sono abilitate le funzioni Taglia e Incolla utilizzando gli Appunti del sistema.

Per eseguire un'applet edit-on Pro firmata:

- 1 Accedere a Get-Answers come utente con autorizzazioni di Proponente.
- 2 Proporre uno dei tipi di documento seguenti:
 - Problema/Soluzione
 - Procedura
 - Riferimento
 - Messaggio di errore/Causa
- 3 In Microsoft Internet Explorer o in Netscape Navigator, verrà visualizzata una finestra di notifica "Avviso di protezione".
- 4 Per continuare il caricamento dell'applet edit-on Pro firmata, fare clic su "Sì". Per interrompere il caricamento, fare clic su "No". Quando viene proposta l'opzione "Sempre", selezionare la relativa casella per inserire RealObjects nell'elenco degli autori attendibili ed evitare che la finestra di dialogo venga nuovamente visualizzata in futuro.

Rimozione di RealObjects dagli autori attendibili

Per rimuovere RealObjects dall'elenco dei fornitori affidabili in Internet Explorer o Netscape Navigator:

- 1 I fornitori affidabili possono essere rimossi mediante il Pannello di controllo di Java Plug In 1.3.1 nel Pannello di controllo.
- 2 Fare clic sulla scheda **Certificati**.
- 3 Selezionare RealObjects GmbH nell'elenco dei fornitori affidabili.
- 4 Fare clic su **Rimuovi**.

La finestra di notifica Sicurezza Java verrà visualizzata ad ogni caricamento dell'applet edit-on Pro firmata fino al nuovo inserimento di RealObjects nell'elenco degli autori attendibili.

Personalizzazione del correttore ortografico di edit-on Pro

Il correttore ortografico di edit-on Pro può essere facilmente personalizzato. Get-Answers determina il correttore ortografico da utilizzare e carica il file `oaa/eopro/config_<impostazioni internazionali>.xml` sulla base delle impostazioni internazionali dell'utente. Ad esempio, nella riga del `<correttore ortografico>` del file `config_en.xml` è elencato il valore `default="true"` per `name="LANGUAGE-AMERICAN"`. In questo caso, si tratta del correttore ortografico predefinito per l'inglese.

Traduzioni di caratteri speciali

Questa sezione descrive la traduzione dei caratteri speciali per integrazioni ServiceCenter - DDE.

Traduzioni dei caratteri speciali per integrazioni tra ServiceCenter e Get-Answers

Per recuperare una soluzione di Get-Answers in ServiceCenter, è necessario convertire i dati del documento dal formato HTML di Get-Answers nel formato di testo normale utilizzato in ServiceCenter. La conversione è gestita automaticamente in Get-Answers senza che in genere sia necessario apportare modifiche o aggiunte alla traduzione risultante.

In Get-Answers tuttavia è presente un meccanismo per ignorare e apportare aggiunte alla traduzione. Gli amministratori possono creare un file in testo normale per specificare modifiche e/o aggiunte alla traduzione automatica. Il file deve essere conforme al seguente formato

Carattere codificato &HTML; "sostituzione carattere o stringa di caratteri" <cr>

Esempio:

```
&nbsp; " "  
&auml; "a"
```

Nome entità &ISO; "sostituzione carattere o stringa di caratteri" <cr>

Esempio:

```
&#149; ""
```

<TAG HTML>; "sostituzione carattere o stringa di caratteri" <cr>

Esempio:

```
<table> "\n"
</table> "\n"
</tr> "\n"
</td> "\t"
<li> "*"
<p align="left"> ""
</p> "\n"
<p> ""
```

Nota: È opportuno fare un uso moderato di questo meccanismo perché molte mappature di traduzione caratteri possono influire negativamente sulle prestazioni della funzione di integrazione della soluzione di recupero.

Se viene creato un altro file di traduzione, è necessario creare un URL al file accessibile dal server applicazioni. Questo URL deve essere specificato nel campo Mappa caratteri integrazione ServiceCenter nella scheda Get-Answers della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Impostazioni di Amministrazione	
<ul style="list-style-type: none"> Amministrazione Rome <ul style="list-style-type: none"> Creazione tabella Amministrazione <ul style="list-style-type: none"> Versioni distribuite Registro_server Impostazioni <ul style="list-style-type: none"> Mostra stato script Mostra code messaggi Mostra stato code Importa/Esporta Transazioni adattatore al minuto Integrazione IBM WebSphere Portal File local.xml Amministrazione Servizi di notifica <ul style="list-style-type: none"> Stato plug-in Registro plug-in Tipi di notifica Tipi di rendering Modelli Orario di lavoro predefinito Importazione dati Riconsegna notifiche Amministrazione triques <ul style="list-style-type: none"> Cerca 	<p>Mostra copie di lavoro: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No</p> <p>Nome accesso anonimo: <input type="text"/></p> <p>Password utente anonimo: <input type="text"/></p> <p>Nome accesso amministratore: <input type="text" value="admin"/></p> <p>Password amministratore: <input type="text"/></p> <p>Percorso directory principale documenti importazione: <input type="text"/></p> <p>Consenti ritiro documenti collegati: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No</p> <p>Mappa caratteri integrazione ServiceCenter: <input type="text"/></p> <p>Periodo predefinito di validità prima della scadenza: <input type="text" value="365"/></p> <p style="text-align: right;">Salva</p>
	<p>pochi documenti pertinenti, ma verranno restituite molte false corrispondenze; i risultati avranno di conseguenza una precisione limitata, ma un eccellente livello di documenti richiamati. Il livello 3 è il valore predefinito consigliato per individuare documenti con concetti fortemente correlati e i risultati di ricerca più pertinenti. Il livello 2 costituisce quindi un ragionevole compromesso tra precisione e numero di documenti richiamati. Consultare l'Appendice A della Guida dell'utente di Get-Answers per un'ulteriore spiegazione di questi termini.</p> <p>Scegliendo Sì, vengono visualizzate le copie di lavoro dei documenti nell'elenco dei risultati di ricerca per Proprietari, Editor, Revisori e Lettori.</p> <p>Specificare un nome utente per l'accesso anonimo in modo da consentire l'elaborazione di una transazione anonima. Ad esempio per elaborare transazioni tramite richieste URL che richiedono un utente anonimo.</p> <p>Password per accesso anonimo.</p> <p>Nome di accesso dell'amministratore che consente di accedere all'adattatore del database back-end.</p> <p>Password di accesso dell'amministratore.</p> <p>Percorso predefinito della directory principale per l'importazione di documenti in Get-Answers.</p> <p>Consente o impedisce il ritiro di documenti cui sono collegati altri documenti. Se l'opzione è selezionata, l'utente continuerà ad essere avvisato con un elenco dei documenti collegati al documento da ritirare.</p> <p>(Facoltativo) URL del file contenente aggiunte o override per la conversione HTML e di caratteri speciali utilizzato quando si richiama una soluzione Get-Answers in ServiceCenter</p> <p>Numero predefinito di giorni dalla data di creazione alla scadenza del documento. Impostare su 0 per non applicare alcuna scadenza.</p>

Traduzione di caratteri speciali per integrazioni DDE

La tabella, `EntityHash.txt`, situata in:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\dde
```

abilita la traduzione bidirezionale di caratteri speciali tra il carattere effettivo e le entità ISO html del carattere durante l'integrazione tra DDE e Get-Answers. È possibile aggiungere nuovi caratteri a questa tabella, che non comprende il 100%, modificando lo standard ISO. Un carattere speciale non compreso in elenco può essere aggiunto utilizzando il seguente formato:

```
Nome entità &ISO; 'carattere effettivo' <cr>
```

Inserire un ritorno a capo alla fine della riga. Sebbene sia possibile utilizzare il formato "\$#Hex;" per il nome entità ISO si sconsiglia di fare ricorso a questo metodo perché i browser potrebbero usare insieme di caratteri diversi e restituire un carattere errato nel corso della traduzione.

All'avvio dell'applet di integrazione DDE Get-Answers è caricato il file `EntityHash.txt`. Per rendere effettive le modifiche eventualmente apportate al file `EntityHash.txt`, potrebbe essere necessario riavviare i browser per tutti i client connessi.



10 Workflow di Get-Answers

CAPITOLO

Workflow è un componente che consente di instradare automaticamente i documenti attraverso il processo di revisione. Workflow è costituito da processi aziendali che rappresentano a loro volta obiettivi di lavoro. Ad esempio, la revisione di un documento è un processo aziendale. I processi aziendali contengono attività. Ciascuna attività consente di avanzare verso l'obiettivo del processo aziendale. L'attività di pubblicazione del documento è il risultato finale del processo di revisione.

Nota: Workflow è uno strumento che l'ufficio Professional Services può personalizzare. L'unico modo per personalizzare i workflow preconfigurati di Get-Answers è aggiungere un'identica attività di Editor o Revisore prima dell'attività Proprietario finale. Non è possibile personalizzare i workflow senza ricorrere all'intervento dell'ufficio Professional Services. Workflow è un componente complesso e sofisticato di Get-Answers; contattare l'ufficio Professional Services o l'assistenza di Peregrine prima di apportare modifiche e/o personalizzazioni ai workflow preconfigurati.

Questo capitolo spiega il funzionamento complessivo del componente Workflow. In particolare, tratta i seguenti argomenti:

- [Definizione dei modelli di workflow a pagina 316](#)
- [Utilizzo di Amministrazione di Workflow a pagina 348](#)
- [Uso dell'elenco delle richieste a pagina 370](#)

Definizione dei modelli di workflow

I modelli di workflow sono definizioni di processo per processi aziendali associati a un business object, ad esempio contratti o progetti. I business object possono essere collegati a un modello di workflow specifico progettato per l'elaborazione del lavoro per il business object.

Consultare il Glossario in appendice a questa guida per le definizioni dei termini relativi al workflow.

Questa sezione tratta i seguenti argomenti:

- Creazione di un modello di workflow a pagina 317
- Creazione di un modello di workflow da un altro modello a pagina 342
- Modifica di un modello di workflow a pagina 343
- Eliminazione di un modello di workflow a pagina 345
- Creazione di un modello di componente a pagina 346

Per creare un modello di workflow:

Passaggio 1 Identificare un tipo di processo: applicazione autonoma, business object o dati incorporati.

Passaggio 2 Creare delle attività per il workflow del processo: attività, approvazione, messaggio, script, sottoprocesso.

Passaggio 3 Creare attività di selezione per il workflow del processo (diramazioni del workflow).

Passaggio 4 Creare attività di tipo Passa per il workflow del processo.

Passaggio 5 Aggiungere modelli di componente al workflow del processo.

Passaggio 6 Modificare un'attività nel workflow del processo secondo le esigenze.

Creazione di un modello di workflow

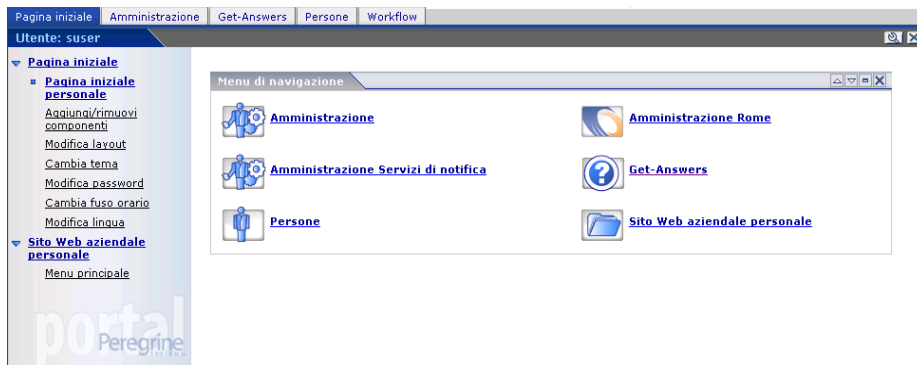
Il componente Workflow offre strumenti grafici per la progettazione e la creazione di modelli di workflow. Dopo la creazione di un modello di workflow e il suo collegamento a un processo aziendale, è possibile avviare le istanze di processo del modello.

Ciascuna istanza di processo viene instradata a seconda delle attività specificate nel modello di workflow, ma la definizione del workflow per un'istanza di processo non è più vincolata al modello di workflow. Se è necessario modificare l'instradamento durante l'elaborazione, l'utente può modificare il workflow per quella specifica istanza di processo attraverso l'utilità di progettazione. Il modello di workflow non subisce modifiche e le future istanze di processo vengono instradate in base al modello.

Nota: Per poter modificare un percorso di workflow, l'utente deve essere abilitato con appropriati parametri. Per informazioni sulla protezione e sull'assegnazione di parametri di abilitazione, consultare il Capitolo 4.

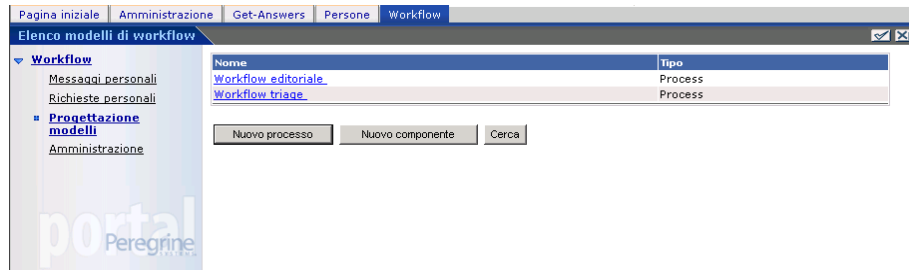
Per creare un modello di workflow:

- 1 Accedere a Get-Answers per visualizzare il menu di navigazione della pagina iniziale.



- 2 Fare clic sulla scheda Workflow o scegliere **Workflow** nel menu di navigazione.

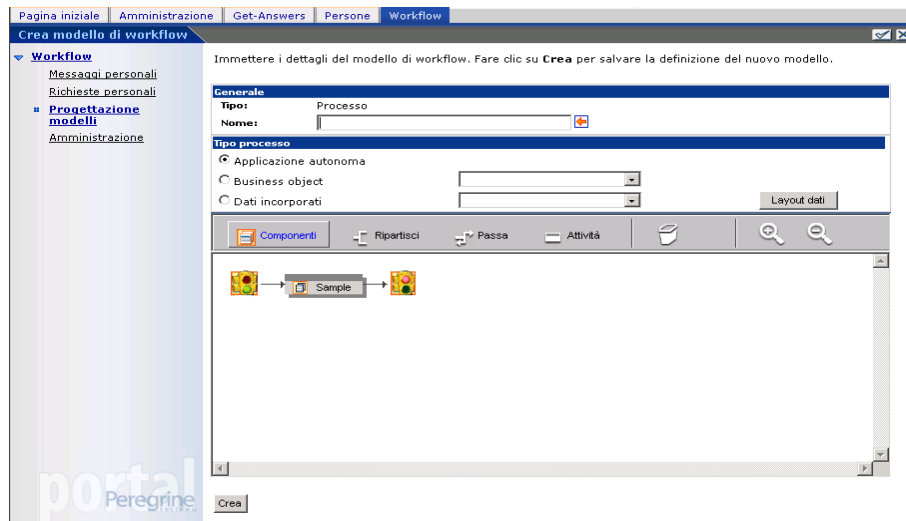
- Fare clic sul collegamento **Progettazione modelli** per visualizzare la pagina **Elenco modelli di workflow**.



Nota: Una volta definito, il nuovo modello di workflow sarà visualizzato nell'elenco nome e tipo (Processo o Componente) di ciascun modello.

- Fare clic su **Nuovo processo**.

Verrà visualizzata la pagina **Crea modello di workflow**.



La voce (Processo o Componente) accanto all'etichetta Tipo viene creata dal sistema in base all'opzione di creazione selezionata.

- Nel campo **Nome**, digitare il nome del nuovo modello di workflow.

- 6 Nella sezione **Tipo processo**, selezionare uno dei pulsanti di opzione per definire il tipo associato al presente modello di workflow:

Pulsante di opzione	Descrizione
Applicazione autonoma	Questa opzione non produce alcun collegamento a business object o dati.
Business object	Con questa opzione il workflow fa riferimento a un business object associato a Get-Answers.
Dati incorporati	Con questa opzione il workflow fa riferimento a dati; questi dati non vengono memorizzati nel database, ma trasportati con il processo.

- 7 Se è stato selezionato il pulsante di opzione **Business object**, selezionare il business object dalla relativa casella di riepilogo.
- 8 Se è stato selezionato il pulsante di opzione **Dati incorporati**:
- Selezionare l'entità o schema dalla relativa casella di riepilogo.
 - Fare clic su **Layout dati** per visualizzare la finestra **modifica layout**.

La finestra visualizzata varia a seconda dell'elemento selezionato.

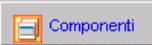




Per modificare il layout dei dati, è possibile utilizzare il collegamento **Personalizza pagina** nella parte superiore della finestra. Per informazioni sulla funzione di personalizzazione, consultare la documentazione di Get-Answers.

- c Fare clic su **Salva** per chiudere la finestra modifica layout e tornare alla pagina **Crea modello di workflow**.



Il modello di workflow copre una specifica definizione di processo. Il nome attribuito al modello *deve* essere univoco e deve riflettere la definizione di processo.

Ciascun modello di workflow deve iniziare e finire con un'attività. Per impostazione predefinita, l'utilità di progettazione workflow contiene le attività Inizio e Fine e include un'attività di esempio che può essere liberamente modificata o eliminata. Vedere [Modifica di un'attività a pagina 341](#) e [Eliminazione di un'attività a pagina 341](#).

- 9 Nell'utilità di progettazione workflow, creare e aggiungere attività al modello di workflow utilizzando le icone della barra degli strumenti descritte nella seguente tabella.

Icona	Descrizione
 Componenti	Consente di selezionare un componente dall'elenco dei modelli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività dall'elenco dei modelli, vedere la sezione Per aggiungere un modello di componente: a pagina 339 .
 Ripartisci	Consente di creare una nuova attività di selezione. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un'attività di selezione, vedere la sezione Per creare e aggiungere un'attività di selezione: a pagina 333 .
 Passa	Consente di creare una nuova attività Passa. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività Passa, vedere la sezione Per creare e aggiungere un'attività Passa: a pagina 337 .
 Attività	Consente di creare una nuova attività. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di una nuova attività, vedere la sezione Per creare e aggiungere una nuova attività: a pagina 321 .
 Cestino	Cestino. Per ulteriori informazioni sull'eliminazione di un'attività dal modello di workflow, vedere la sezione Per eliminare un'attività: a pagina 342 .

Oltre alle icone di attività della barra degli strumenti, è disponibile una funzione zoom controllata dalle seguenti icone.

Icona	Descrizione
	Per ingrandire il grafico del modello di workflow, fare clic sull'icona Zoom avanti fino a ottenere la dimensione desiderata.
	Per ridurre la visualizzazione del grafico del modello di workflow, fare clic sull'icona Zoom indietro .

Creazione di una nuova attività

Queste attività rappresentano le attività di base utilizzate nella definizione di un modello di workflow per una specifica definizione di processo. Un'attività può appartenere a uno dei seguenti quattro tipi: Attività, Approvazione, Messaggio o Script.

Per creare e aggiungere una nuova attività:



- 1 Posizionare il cursore sopra l'icona **Attività** e fare clic senza rilasciare il pulsante del mouse.
- 2 Trascinare l'icona Attività sopra un'attività in modo che la nuova attività preceda, segua o risulti parallela a tale attività.

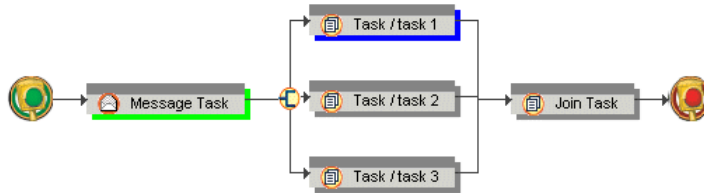
Oltre all'icona, viene visualizzato un rettangolo con i bordi rossi.

- 3 Per posizionare la nuova attività, inserire il rettangolo rosso in una delle posizioni descritte nella seguente tabella, quindi rilasciare il pulsante del mouse.

Nota: La posizione della nuova attività è determinata dalla posizione del rettangolo rosso al momento del rilascio del pulsante del mouse.

Posizionamento rettangolo	Posizionamento attività
Sopra la prima metà dell'attività corrente	Prima dell'attività corrente
Sopra la seconda metà dell'attività corrente	Dopo l'attività corrente
Sopra la metà superiore dell'attività corrente	Sopra l'attività corrente
Sopra la metà inferiore dell'attività corrente	Sotto l'attività corrente

L'instradamento parallelo viene definito creando attività sopra o sotto l'attività corrente (operazione AND-Split). Le attività vengono successivamente unite più avanti nel processo tramite l'aggiunta di un'attività dopo le attività parallele (operazione AND-Join).



Quando il pulsante del mouse viene rilasciato, viene visualizzata la finestra **Workflow**. Questa finestra consente di definire i dettagli della nuova attività.

Workflow - Microsoft Internet Explorer

Dettagli attività di workflow:

Generale

Titolo:

Tipo:

Immettere la descrizione completa dell'attività o il testo del messaggio

Oggetto:

Descrizione:

Selezionare il modulo personalizzato da visualizzare

Nome modulo:

Avanti

- 4 Nel campo **Titolo**, digitare il nome dell'attività da visualizzare nell'utilità di progettazione workflow.

- 5 Dalla casella di riepilogo **Tipo**, selezionare il tipo di attività.

I valori disponibili sono:

Valori	Descrizione
Attività	attività manuale
Approvazione	attività che richiede un'approvazione
Messaggio	messaggio informativo che non richiede l'intervento dell'utente
Script	attività eseguita dal sistema
Sottoprocesso	processo di workflow secondario all'interno di questo workflow

- 6 Nel campo **Oggetto**, digitare una breve descrizione dell'attività.

La descrizione viene visualizzata posizionando il cursore sopra l'attività.

- 7 Nella casella di testo **Descrizione**, digitare una descrizione completa dell'attività. Se è stata selezionata l'opzione Messaggio nella casella di riepilogo **Tipo**, digitare il messaggio dettagliato.

- 8 Per i workflow business object, per visualizzare un modulo personalizzato selezionare il nome del modulo dalla casella di riepilogo **Nome modulo**. Invece della pagina standard **Dettagli Attività**, viene visualizzato il modulo selezionato.

- 9 Fare clic su **Avanti**.

La finestra Workflow visualizza ulteriori dettagli dell'attività. I dettagli dell'attività variano a seconda dell'opzione **Tipo** selezionata. Se il tipo selezionato è:

- Attività o Approvazione, vedere la sezione [Per completare i dettagli dell'attività per Attività o Approvazione: a pagina 324](#).
- Messaggio, vedere la sezione [Per completare i dettagli di un'attività Messaggio: a pagina 328](#).
- Script, vedere la sezione [Per completare i dettagli di un'attività Script: a pagina 331](#).

Per completare i dettagli dell'attività per Attività o Approvazione:

Quando l'opzione Tipo selezionata è Attività o Approvazione, viene visualizzata la finestra Workflow riportata di seguito.

- 1 Nella sezione **Scegliere il destinatario della notifica di completamento dell'attività**, selezionare uno dei pulsanti di opzione per determinare l'utente a cui notificare l'attività.

Destinatario notifica	Descrizione
Utente che ha avviato il processo	La notifica viene inviata all'utente che ha avviato il processo.
Supervisore dell'utente che ha avviato il processo	La notifica viene inviata al supervisore dell'utente in base a quanto indicato nel modulo Persone.

Destinatario notifica	Descrizione
Per persona	La notifica viene inviata alla persona specificata.
Per ruolo	La notifica viene inviata a tutti gli utenti assegnati al ruolo selezionato.
Per script	La notifica viene inviata a uno o più utenti in base a uno script.

2 Se si seleziona l'opzione **Per persona**:

- a** Fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare la finestra Ricerca di dipendenti.
- b** In questa finestra, selezionare la persona a cui inviare la notifica.

Il nome della persona selezionata verrà visualizzato accanto al pulsante di opzione.

3 Se si seleziona l'opzione **Per ruolo**, selezionare il ruolo dall'apposita casella di riepilogo.

4 Per inviare la notifica tramite e-mail, selezionare la casella di controllo **Invia all'assegnatario notifica dell'attività**.

Nota: Gli utenti ricevono le notifiche via e-mail: il metodo predefinito indicato nelle opzioni dell'attività Servizi di notifica della pagina iniziale. In Get-Answers, i messaggi e-mail personalizzati di Servizi di notifica consentono agli utenti di esaminare le proprie attività di workflow e di visualizzare direttamente i dettagli delle e-mail. Per ulteriori informazioni, consultare la [Guida introduttiva di Servizi di notifica 4.2](#). Ciascuna notifica e-mail contiene un testo standard e un collegamento diretto all'applicazione appropriata.

5 Per non utilizzare il modello standard, selezionare la casella di controllo **Usa modelli personalizzati per notifiche/promemoria**.

6 Fare clic su **Avanti**.

Workflow - Microsoft Internet Explorer

Dettagli attività di workflow:

Ore richieste dall'attività

Tempo stimato:

Calcolare la scadenza sulla base dell'orario di lavoro dell'assegnatario

Completamento automatico alla scadenza

Stato predefinito completamento automatico: Timeout



Allarme

Tipo: Nessuno

Ignora il seguito se il tipo di allarme è "Nessuno":

Limite di tempo:

Invia promemoria all'assegnatario

Invia promemoria ad altro utente:  

Aggiorna Indietro

7 Nella sezione **Ore richieste dall'attività**, scegliere tra le seguenti opzioni:

- a Se l'attività è legata alle ore di lavoro, digitare il numero di ore allocate per completarla nel campo **Tempo stimato**.
- b Se la scadenza deve essere calcolata sulla base della pianificazione effettiva del lavoro dell'assegnatario, secondo quanto specificato in Servizi di notifica, selezionare la casella di controllo **Calcolare la scadenza sulla base dell'orario di lavoro dell'assegnatario**. Scegliendo questa opzione, si impedisce che la scadenza possa cadere in un giorno non lavorativo dell'assegnatario.

- c Per portare automaticamente l'attività allo stato completato una volta raggiunta la scadenza, selezionare **Completamento automatico alla scadenza**. Se questa opzione è selezionata, scegliere inoltre uno stato predefinito dalla casella di riepilogo **Stato predefinito completamento automatico**.

Importante: Questo passaggio è valido soltanto se non si tratta di un'attività di Get-Answers. La selezione di **Completamento automatico alla scadenza** con un'attività di Get-Answers comporterà la perdita dei documenti non pubblicati e non consentirà di accedere all'interfaccia grafica di Get-Answers.

Per le attività legate alle ore di lavoro, è possibile impostare un allarme.

- 8 Dalla casella di riepilogo **Tipo**, selezionare il tipo di allarme.

I valori disponibili sono:

Valore	Descrizione
Nessuno	assenza di allarme per l'attività.
Tempo trascorso da inizio attività	l'allarme viene inviato alla scadenza di un tempo (specificato nel campo Limite di tempo) trascorso dall'inizio dell'attività.
Tempo rimanente per fine attività	l'allarme viene inviato alla scadenza di un numero di ore (specificato nel campo Limite di tempo) prima che venga raggiunta la fine dell'attività.

Nota: Quando il tipo di allarme è **Tempo rimanente per fine attività**, la casella di testo **Tempo stimato** deve contenere il numero di ore allocate per l'attività.

- 9 Per inviare la notifica alla persona assegnata all'attività, selezionare la casella di controllo **Invia promemoria all'assegnatario**.
- 10 Per inviare la notifica e-mail anche a un'altra persona, selezionare la casella di controllo **Invia promemoria ad altro utente**.

Può trattarsi di un supervisore o project manager che deve essere informato del fatto che un'attività legata alle ore di lavoro è in corso.

- 11 Fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare la finestra Ricerca di dipendenti.
- 12 In questa finestra, selezionare l'altra persona a cui inviare la notifica.
- 13 Per completare la definizione di attività e visualizzare l'attività nell'utilità di progettazione workflow, fare clic su **Aggiorna**.

Per completare i dettagli di un'attività Messaggio:

Quando il tipo di attività è Messaggio, viene visualizzata la finestra Workflow riportata di seguito.

The screenshot shows a web browser window titled "Workflow - Microsoft Internet Explorer". The main content area is titled "Dettagli attività di workflow:". Below this title, there are two main sections:

- Scegliere il destinatario della notifica di completamento dell'attività**: This section contains four radio button options:
 - Utente che ha avviato il processo
 - Supervisore dell'utente che ha avviato il processo
 - Per persona: [edit icon] [copy icon] [dropdown menu]
 - Per ruolo: [dropdown menu]
 - Per script: [edit icon] [copy icon]
- Notifica utente**: This section contains:
 - Invia all'assegnatario notifica dell'attività
 - Modello di messaggio personalizzato:** [edit icon] [copy icon] [text input field]
 - Classe rendering personalizzato:** [text input field]

At the bottom of the form, there are two buttons: "Aggiorna" and "Indietro".

- 1 Nella sezione **Scegliere il destinatario della notifica di completamento dell'attività**, selezionare uno dei pulsanti di opzione per determinare l'utente a cui notificare l'attività.

Destinatario notifica	Descrizione
Utente che ha avviato il processo	La notifica viene inviata all'utente che ha avviato il processo.
Supervisore dell'utente che ha avviato il processo	La notifica viene inviata al supervisore dell'utente in base a quanto indicato nel modulo Persone.
Per persona	La notifica viene inviata alla persona specificata.
Per ruolo	La notifica viene inviata a tutti gli utenti assegnati al ruolo selezionato.
Per script	La notifica viene inviata a uno o più utenti in base a uno script.

- 2 Se si seleziona l'opzione **Per persona**, fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare la finestra Ricerca di dipendenti e selezionare la persona a cui inviare la notifica.
- 3 Se si seleziona l'opzione **Per ruolo**, selezionare il ruolo nell'apposita casella di riepilogo.
- 4 Per inviare una notifica all'utente, selezionare la casella **Invia all'assegnatario notifica dell'attività**.

Nota: Gli utenti ricevono le notifiche sulla base delle opzioni di Servizi di notifica impostate nella pagina iniziale. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione di [Servizi di notifica](#).

La notifica ricevuta dall'utente contiene un testo standard e un collegamento all'applicazione dell'attività associata.

- a Se in Servizi di notifica è stato definito un modello personalizzato, fare clic sull'icona con il **binocolo** accanto a **Modello di messaggio personalizzato**. Verrà visualizzata una finestra che consentirà di selezionare il modello desiderato.

Nota: Le opzioni a e b di questo passaggio possono essere utilizzate solo da incaricati di Professional Services.

- b** Se il modello personalizzato selezionato contiene campi aggiunti non appartenenti a quelli predefiniti, immettere il nome della classe Java associata al rendering del modello personalizzato nel campo **Classe rendering personalizzato**.
- 5** Per completare la definizione di attività e visualizzare l'attività Messaggio nell'utilità di progettazione workflow, fare clic su **Aggiorna**.

Per completare i dettagli di un'attività Sottoprocesso:

Quando il tipo di attività è Sottoprocesso, viene visualizzata la finestra Workflow riportata di seguito.

The screenshot shows a web browser window titled 'editSubProcess - Microsoft Internet Explorer'. The main content area is titled 'Dettagli attività di workflow per sottoprocessi:' and contains several sections:

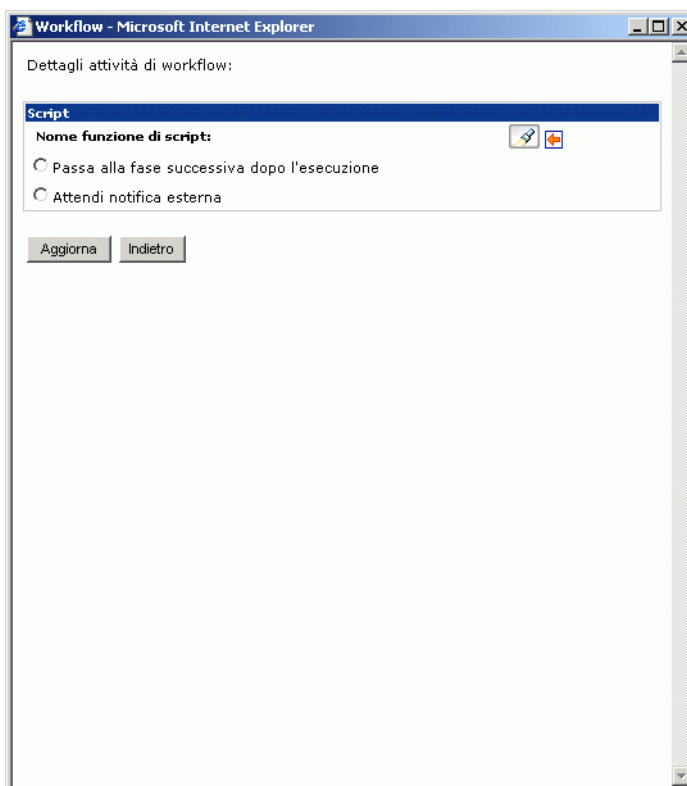
- Modello sottoprocesso (richiesto)**: A section with a header and a text input field labeled 'Modello workflow OAA:' with edit and delete icons.
- Utilizza i seguenti campi del business object per avviare il sottoprocesso**: A section with a header and five text input fields labeled: 'Avvia sottoprocesso utilizzando questo campo data/ora:', 'Campo ID richiedente:', 'Campo descrizione:', 'Business object (documento):', and 'Campo ID business object:'.
- Criteri di completamento sottoprocessi**: A section with a header and a checkbox labeled 'Attendi il completamento dei sottoprocessi prima di passare alla fase successiva'.
- Esegui script di pre-elaborazione**: A section with a header and a text input field labeled 'Nome funzione di script:' with edit and delete icons.

At the bottom of the form are two buttons: 'Aggiorna' and 'Indietro'.

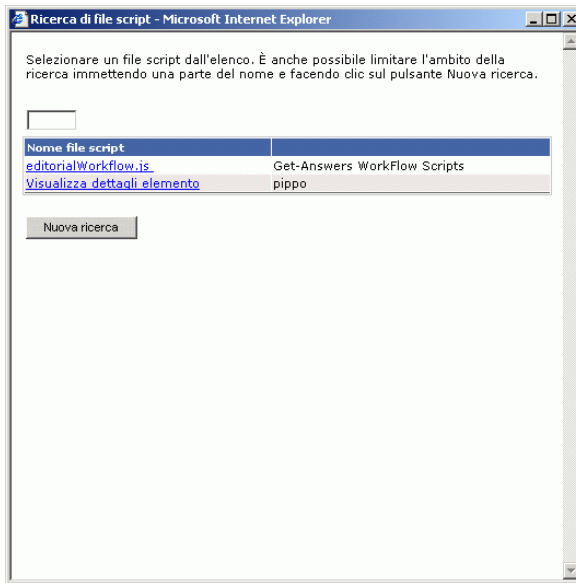
- 1 Utilizzare l'icona con il binocolo per selezionare il **Modello workflow OAA** relativo al sottoprocesso.
- 2 Se il sottoprocesso supporta un business object, compilare i campi nella seconda sezione del modulo.
- 3 Se il sottoprocesso richiede uno stato completato prima di essere trasferito al passaggio successivo del processo, selezionare la casella di controllo **Attendi il completamento dei sottoprocessi prima di passare alla fase successiva**.
- 4 Se è necessario eseguire uno script prima dell'avvio del sottoprocesso, utilizzare l'icona con il binocolo per selezionare un **Nome funzione di script**.

Per completare i dettagli di un'attività Script:

Quando il tipo di attività è Script, viene visualizzata la finestra Workflow riportata di seguito.



- 1 Fare clic sull'icona con il **binocolo** accanto a **Nome funzione di script** per visualizzare la finestra Ricerca di file script.



- 2 Seguire le istruzioni visualizzate in questa finestra per individuare e selezionare la funzione di script.

Il nome della funzione di script selezionato verrà visualizzato accanto a **Nome funzione di script** nella finestra Workflow.

- 3 Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione per determinare la modalità di proseguimento del workflow dopo l'esecuzione dello script:

Passa alla fase successiva dopo l'esecuzione: il sistema prosegue il processo del workflow dopo l'esecuzione dello script.

Attendi notifica esterna: il sistema attende un evento da un sistema esterno prima di proseguire il processo del workflow.

- 4 Per completare la definizione di attività e visualizzare l'attività nell'utilità di progettazione workflow, fare clic su **Aggiorna**.

Creazione di un'attività di selezione

Un'attività di selezione viene utilizzata per diramare l'instradamento del workflow (OR-Split). L'instradamento del workflow è determinato da una decisione effettuata nell'attività precedente o, nel caso di un'attività di selezione personalizzata, dal valore restituito dopo l'esecuzione di uno script.

Nota: Se un workflow contiene un'attività di selezione di tipo Approvazione, l'attività di selezione deve essere immediatamente preceduta da un'attività di tipo Approvazione.

Per creare e aggiungere un'attività di selezione:



- 1 Posizionare il cursore sopra l'icona Ripartisci e fare clic senza rilasciare il pulsante del mouse.
- 2 Trascinare l'icona Ripartisci sopra un'attività in modo che la nuova attività preceda, segua o si trovi parallela a tale attività.

Oltre all'icona, viene visualizzato un rettangolo con i bordi rossi.

- 3 Per posizionare l'attività di selezione, inserire il rettangolo rosso in una delle posizioni descritte nella seguente tabella, quindi rilasciare il pulsante del mouse.

Nota: La posizione dell'attività è determinata dalla posizione del rettangolo rosso al momento del rilascio del pulsante del mouse.

Posizionamento rettangolo	Posizionamento attività
Sopra la prima metà dell'attività corrente	Prima dell'attività corrente
Sopra la seconda metà dell'attività corrente	Dopo l'attività corrente
Sopra la metà superiore dell'attività corrente	Sopra l'attività corrente
Sopra la metà inferiore dell'attività corrente	Sotto l'attività corrente

Quando il pulsante del mouse viene rilasciato, viene visualizzata la finestra Workflow.

Workflow - Microsoft Internet Explorer

Dettagli attività di selezione workflow:

Generale

Titolo:

Tipo:

Selezione approvazione

Aggiungi diramazione di timeout

Selezione personalizzata

Script:

Numero di diramazioni:

Aggiorna

- 4 Nel campo **Titolo**, digitare un nome per l'attività.

Il titolo verrà visualizzato (seguito dal numero dell'attività) per ciascuna delle attività ad essa associate.

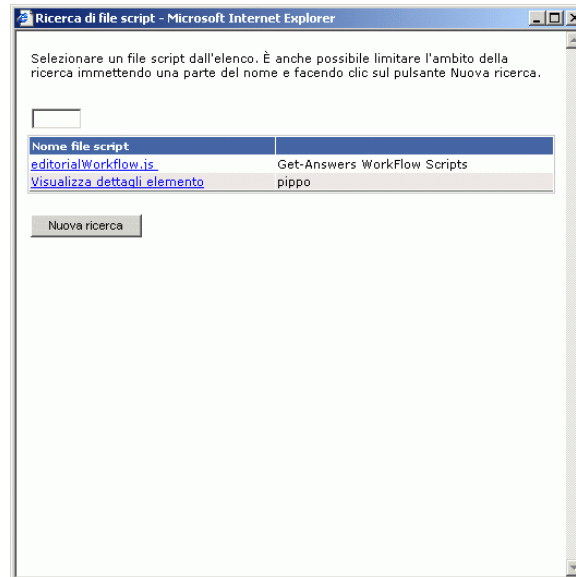
- 5 Dalla casella di riepilogo **Tipo**, selezionare il valore appropriato.

I valori disponibili sono:

Valore	Descrizione
Approvazione	l'attività precedente viene verificata per determinare i requisiti di instradamento. Se si seleziona questa opzione impostando Timeout per Stato predefinito completamento automatico per l'attività, selezionare Aggiungi diramazione di timeout nella sezione Selezione approvazione.
Personalizzato	i requisiti di instradamento vengono determinati dal valore restituito da uno script.

Se si seleziona il tipo Approvazione, saltare al passaggio 8 per completare la procedura.

- 6 Se si seleziona il tipo Personalizzato, fare clic sull'icona con il **binocolo** accanto a Script per visualizzare la finestra Ricerca di file script.

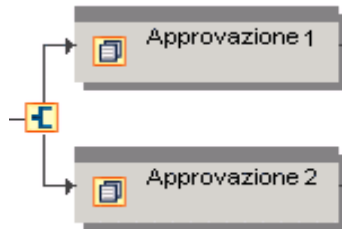


- 7 Seguire le istruzioni visualizzate nella finestra per individuare e selezionare la funzione di script.

Il nome della funzione di script selezionato verrà visualizzato accanto a **Script** nella finestra Workflow.

- 8 Digitare o selezionare il numero di diramazioni nel campo **Numero di diramazioni**.
- 9 Esaminare l'attività che precede questa selezione. Se soddisfa le seguenti condizioni, selezionare la casella di controllo **Aggiungi diramazione di timeout**.
 - L'opzione **Completamento automatico alla scadenza** è attivata.
 - Per **Stato predefinito completamento automatico** è selezionata l'opzione Timeout.
- 10 Per completare la definizione dell'attività di selezione e visualizzarla nell'utilità di progettazione workflow, fare clic su **Aggiorna**.

Un'attività di selezione crea attività per ciascuna diramazione creata.



L'attività superiore (attività 1) viene eseguita quando quella precedente viene approvata. L'attività inferiore (attività 2) viene eseguita quando quella precedente viene rifiutata.

- 11 Fare clic su ciascuna diramazione di attività e modificare i dettagli dell'attività.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei dettagli di un'attività, vedere [Modifica di un'attività a pagina 341](#).

Creazione di un'attività Passa

Un'attività Passa viene utilizzata per reinstradare il processo in avanti o indietro verso una specifica attività. Ad esempio, quando un'approvazione viene rifiutata, il processo può essere spedito indietro a un'altra attività per essere modificato oppure in avanti verso la fine dell'attività.

Per creare e aggiungere un'attività Passa:



- 1 Posizionare il cursore sopra l'icona Passa, quindi fare clic senza rilasciare il pulsante del mouse.
- 2 Trascinare l'icona Passa sopra un'attività in modo che la nuova attività preceda, segua o si trovi parallela a tale attività.

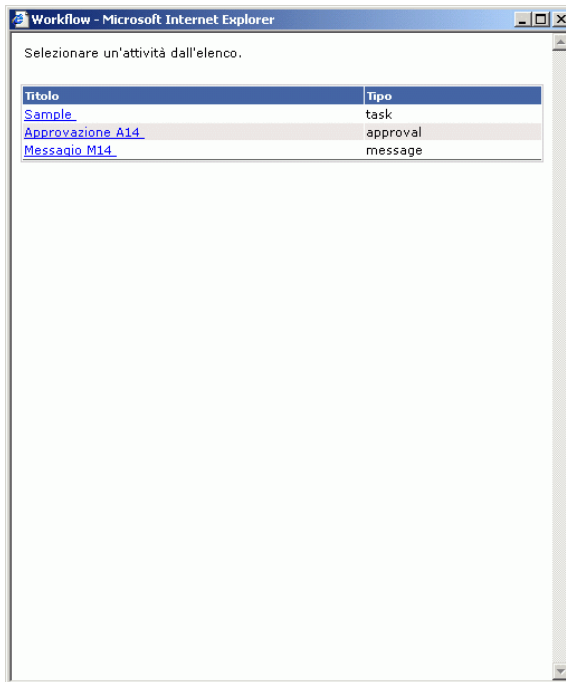
Oltre all'icona, viene visualizzato un rettangolo con i bordi rossi.

Per posizionare l'attività Passa, inserire il rettangolo rosso in una delle posizioni descritte nella seguente tabella, quindi rilasciare il pulsante del mouse.

Nota: La posizione dell'attività è determinata dalla posizione del rettangolo rosso al momento del rilascio del pulsante del mouse.

Posizionamento rettangolo	Posizionamento attività
Sopra la prima metà dell'attività corrente	Prima dell'attività corrente
Sopra la seconda metà dell'attività corrente	Dopo l'attività corrente
Sopra la metà superiore dell'attività corrente	Sopra l'attività corrente
Sopra la metà inferiore dell'attività corrente	Sotto l'attività corrente

Quando il pulsante del mouse viene rilasciato, viene visualizzata la finestra Workflow.



- 3 Nell'elenco delle attività, selezionare l'attività di destinazione per l'attività Passa.

Il titolo dell'attività di destinazione è visualizzato posizionando il cursore sopra l'attività Passa.

La finestra Workflow verrà chiusa e l'attività Passa verrà aggiunta nell'utilità di progettazione workflow.

Aggiunta di un modello di componente

I modelli di componente sono un insieme di attività che rappresentano una porzione di processo utilizzabile in più modelli di workflow. Vedere [Creazione di un modello di componente a pagina 346](#).

I modelli di componente precedentemente definiti nel sistema possono essere aggiunti al modello di workflow se soddisfano i requisiti del processo in corso di definizione.

Un modello di componente aggiunto a un modello di processo del workflow costituisce una copia non più collegata al modello di componente originale. Le eventuali modifiche apportate al modello di componente originale non vengono trasmesse a un modello precedentemente aggiunto al modello di processo del workflow.

Per aggiungere un modello di componente:



- 1 Posizionare il cursore sopra l'icona Componenti e fare clic senza rilasciare il pulsante del mouse.
- 2 Trascinare l'icona Componenti sopra un'attività in modo che il modello di componente preceda, segua o si trovi parallelo a tale attività.

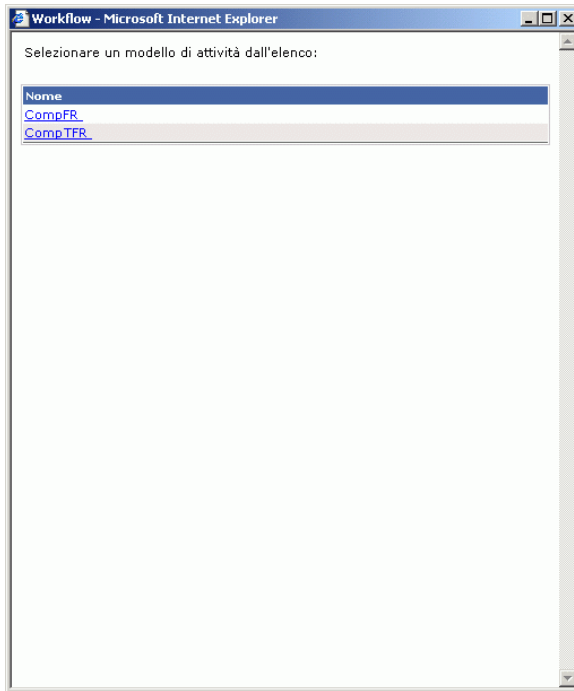
Oltre all'icona, viene visualizzato un rettangolo con i bordi rossi.

Per posizionare l'attività, inserire il rettangolo rosso in una delle posizioni descritte nella seguente tabella, quindi rilasciare il pulsante del mouse.

Nota: La posizione dell'attività è determinata dalla posizione del rettangolo rosso al momento del rilascio del pulsante del mouse.

Posizionamento rettangolo	Posizionamento attività
Sopra la prima metà dell'attività corrente	Prima dell'attività corrente
Sopra la seconda metà dell'attività corrente	Dopo l'attività corrente
Sopra la metà superiore dell'attività corrente	Sopra l'attività corrente
Sopra la metà inferiore dell'attività corrente	Sotto l'attività corrente

Quando il pulsante del mouse viene rilasciato, viene visualizzato un elenco dei modelli di componente nella finestra Workflow.



- 3 Fare clic sul modello di componente da aggiungere al modello di workflow.

La finestra Workflow verrà chiusa e il modello di componente verrà aggiunto nell'utilità di progettazione workflow.

Modifica di un'attività

Una volta create le attività nella progettazione di un workflow, è possibile spostarle nel workflow, ridefinirle con altre opzioni o rinominarle.

Per poter essere utilizzato nel modello di workflow, l'esempio di attività fornito con l'utilità di progettazione deve essere modificato.

Le attività possono essere modificate prima o dopo il salvataggio del modello.

Nota: La modifica di un'attività nell'ambito di un modello di workflow già creato non incide sulle istanze di processo attualmente in esecuzione. Una volta avviata, l'istanza di processo non è più vincolata al modello di workflow.

Per modificare un'attività:

- 1 Fare clic sull'attività da modificare.

Verrà visualizzata la finestra Workflow con i dettagli dell'attività selezionata.

- 2 Modificare i dettagli dell'attività in base alle esigenze.

Per istruzioni specifiche sulla definizione di dettagli di attività, vedere [Creazione di una nuova attività a pagina 321](#), [Creazione di un'attività di selezione a pagina 333](#), [Creazione di un'attività Passa a pagina 337](#) o [Aggiunta di un modello di componente a pagina 339](#) a seconda dell'attività da modificare.

- 3 Fare clic su **Aggiorna**.

Eliminazione di un'attività

Le attività possono essere eliminate da un modello di workflow prima o dopo il salvataggio del modello.

Nota: L'eliminazione di un'attività nell'ambito di un modello di workflow già creato non incide sulle istanze di processo attualmente in esecuzione. Una volta avviata, l'istanza di processo non è più vincolata al modello di workflow.

Per eliminare un'attività:

1 Fare clic sull'attività da eliminare senza rilasciare il pulsante del mouse.



2 Trascinare l'attività e rilasciarla sull'icona Cestino.

Salvataggio del modello di workflow

Al termine della creazione di un modello di workflow, è necessario salvarlo.

Per salvare un modello di workflow:

- Fare clic su **Crea**.

Il modello di workflow verrà aggiunto a **Elenco modelli di workflow**.

Nota: Se si esce dalla pagina **Crea modello di workflow** senza fare clic su **Crea**, tutte le modifiche apportate al modello andranno perse.

Creazione di un modello di workflow da un altro modello

È possibile creare un modello di workflow a partire da un altro modello già definito contenente numerose sequenze di attività identiche.

Per creare un modello di workflow da un altro modello:

1 Accedere a Get-Answers.

2 Fare clic sulla scheda Workflow o scegliere **Workflow** nel menu di navigazione.

Verrà visualizzato il menu Workflow nel riquadro sinistro.

3 Nel menu Workflow, fare clic su **Progettazione modelli** per visualizzare la pagina **Elenco modelli di workflow**.

4 Individuare e selezionare il nome del modello di workflow da utilizzare come base per il nuovo modello.

Verrà visualizzata la pagina **Dettagli modello**.

- 5 Modificare il modello sulla base delle attività del nuovo modello.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta, modifica o eliminazione di attività, vedere [Creazione di un modello di workflow](#) a pagina 317.

- 6 Modificare il nome del modello.
- 7 Per salvare il modello con il nuovo nome, fare clic su **Salva con nome**.

Modifica di un modello di workflow

Un modello di workflow può essere modificato in base alle esigenze perché continui a risultare coerente con il processo aziendale che rappresenta.

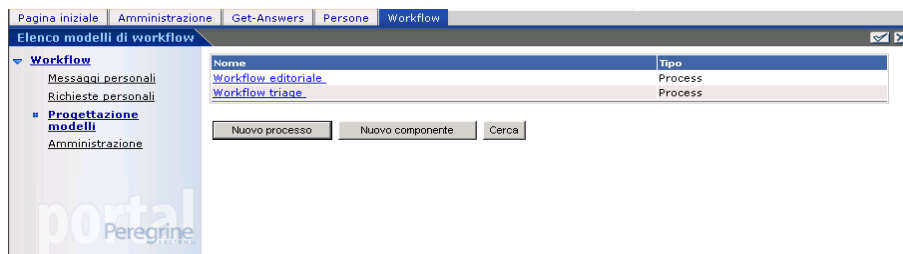
Nota: La modifica di un modello di workflow non incide sulle istanze di processo attualmente in esecuzione. Una volta avviata, l'istanza di processo non è più vincolata al modello di workflow.

Per modificare un modello di workflow:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Fare clic sulla scheda Workflow o scegliere **Workflow** nel menu di navigazione.

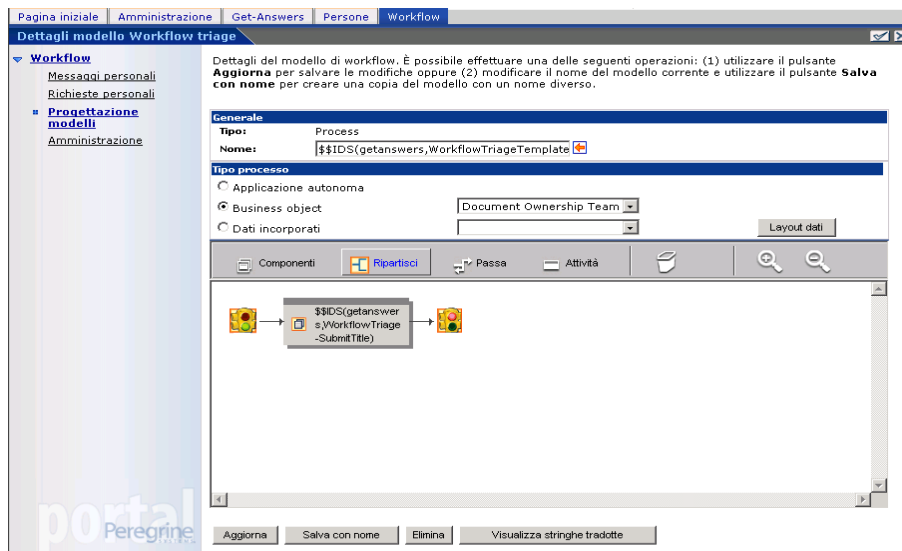
Verrà visualizzato il menu Workflow nel riquadro sinistro.

- 3 Nel menu Workflow, fare clic su **Progettazione modelli** per visualizzare la pagina **Elenco modelli di workflow**.



4 Selezionare il nome del modello di workflow da modificare.

Verrà visualizzata la pagina **Dettagli modello**.



5 Modificare il modello come desiderato.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta, modifica o eliminazione di attività, vedere [Creazione di un modello di workflow a pagina 317](#).

6 Fare clic su **Aggiorna** per aggiornare il modello di workflow e tornare alla pagina **Elenco modelli di workflow**.

7 Per salvare il modello con il nuovo nome, fare clic su **Salva con nome**.

Eliminazione di un modello di workflow

Se un modello non è più utile o se il processo è stato ridefinito mediante un altro modello, il modello di workflow può essere eliminato.

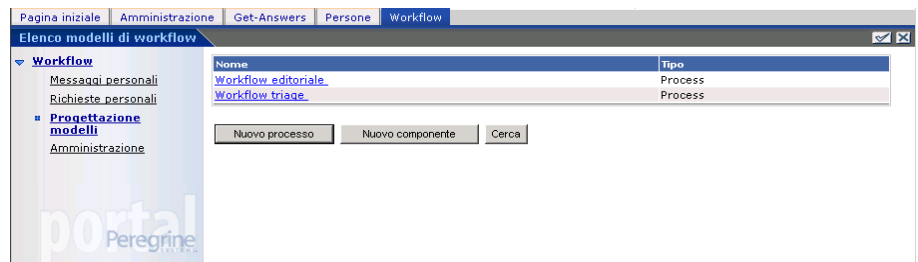
Nota: L'eliminazione di un modello di workflow non incide sulle istanze di processo attualmente in esecuzione. Una volta avviata, l'istanza di processo non è più vincolata al modello di workflow.

Per eliminare un modello di workflow:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Fare clic sulla scheda Workflow o scegliere **Workflow** nel menu di navigazione.

Verrà visualizzato il menu Workflow nel riquadro sinistro.

- 3 Nel menu Workflow, fare clic su **Progettazione modelli** per visualizzare la pagina **Elenco modelli di workflow**.



- 4 Selezionare il nome del modello di workflow da eliminare.

Verrà visualizzata la pagina **Dettagli modello**.

- 5 Scorrere alla fine della pagina e fare clic su **Elimina** per eliminare il modello di workflow e tornare alla pagina **Elenco modelli di workflow**.

L'elenco dei modelli di workflow non conterrà più il nome del modello eliminato.

Creazione di un modello di componente

I modelli di componente sono un insieme di attività che rappresentano una porzione di processo. Questi modelli possono essere utilizzati nella progettazione di modelli di workflow.

Per creare un modello di componente:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Fare clic sulla scheda Workflow o scegliere **Workflow** nel menu di navigazione.

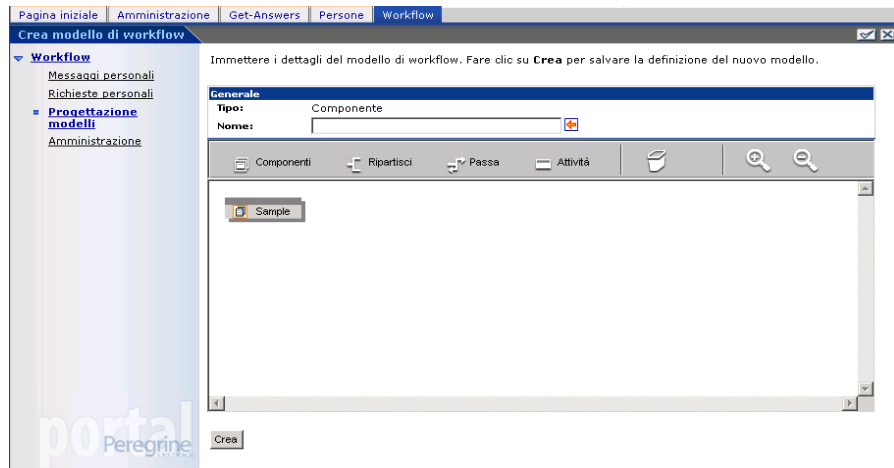
Verrà visualizzato il menu Workflow nel riquadro sinistro.

- 3 Nel menu Workflow, fare clic su **Progettazione modelli** per visualizzare la pagina **Elenco modelli di workflow**.

Nota: Una volta definiti i modelli di componente, verranno visualizzati nell'elenco nome e tipo (Componente) del modello.

- 4 Fare clic su **Nuovo componente**.

Verrà visualizzata la pagina **Crea modello di workflow**.



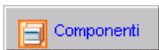




- 5 Nel campo **Nome**, digitare il nome del nuovo modello di componente.

Il modello di componente definisce uno specifico gruppo di attività.
Il nome attribuito al modello *deve* essere univoco.



L'utilità di progettazione workflow contiene una sola attività di esempio.
Poiché i modelli di componente vengono aggiunti a modelli di workflow, *non* contengono le attività Inizio e Fine.

L'attività di esempio può essere modificata e utilizzata nel modello di componente o eliminato. Vedere [Modifica di un'attività a pagina 341](#) e [Eliminazione di un'attività a pagina 341](#).

- 6 Nell'utilità di progettazione del workflow, creare e aggiungere attività al modello di componente utilizzando le icone della barra degli strumenti descritte nella seguente tabella.

Icona	Descrizione
 Componenti	Consente di selezionare una nuova attività dall'elenco dei modelli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività dall'elenco dei modelli, vedere la sezione Per aggiungere un modello di componente: a pagina 339 .
 Ripartisci	Consente di creare una nuova attività di selezione. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un'attività di selezione, vedere la sezione Per creare e aggiungere un'attività di selezione: a pagina 333 .
 Passa	Consente di creare una nuova attività Passa. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività Passa, vedere la sezione Per creare e aggiungere un'attività Passa: a pagina 337 .
 Attività	Consente di creare una nuova attività. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di una nuova attività, vedere la sezione Per creare e aggiungere una nuova attività: a pagina 321 .
	Cestino. Per ulteriori informazioni sull'eliminazione di un'attività dal modello di workflow, vedere la sezione Per eliminare un'attività: a pagina 342 .

Oltre alle icone di attività della barra degli strumenti, è disponibile una funzione zoom controllata dalle seguenti icone.

Icona	Descrizione
	Per ingrandire il grafico del modello di workflow, fare clic sull'icona Zoom avanti fino a ottenere la dimensione desiderata.
	Per ridurre la visualizzazione del grafico del modello di workflow, fare clic sull'icona Zoom indietro .

Per creare e aggiungere una nuova attività, vedere [Creazione di una nuova attività a pagina 321](#). Per creare e aggiungere un'attività Passa, vedere [Creazione di un'attività Passa a pagina 337](#). Per creare e aggiungere un'attività di selezione, vedere [Creazione di un'attività di selezione a pagina 333](#). Per aggiungere un modello di componente da includere in questo modello di componente, vedere [Aggiunta di un modello di componente a pagina 339](#).

Per ulteriori informazioni sulla modifica e eliminazione di attività, vedere [Modifica di un'attività a pagina 341](#) e [Eliminazione di un'attività a pagina 341](#).

7 Fare clic su **Crea**.

Il modello di componente verrà aggiunto a **Elenco modelli di workflow**.

Nota: Se si esce dalla pagina **Crea modello di workflow** senza fare clic su **Crea**, tutte le modifiche apportate al modello andranno perse.

Utilizzo di Amministrazione di Workflow

Questa sezione descrive le funzioni disponibili in Amministrazione di Workflow. Sono descritte le seguenti funzioni:

- [Accesso alla funzione Amministrazione a pagina 349](#)
- [Monitoraggio delle istanze di processo a pagina 350](#)
- [Aggiornamento di un'istanza di processo a pagina 351](#)
- [Avvio di una nuova istanza di processo a pagina 354](#)
- [Visualizzazione della coda eventi a pagina 355](#)

- Impostazione dell'elenco richieste a pagina 358
- Caricamento dei file JavaScript a pagina 364

Accesso alla funzione Amministrazione

Le funzioni di amministrazione dei workflow sono disponibili solo per gli utenti che dispongono di appositi parametri di abilitazione (autorizzazioni).

Per accedere alla funzione Amministrazione di Workflow:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Fare clic sulla scheda Workflow o scegliere **Workflow** nel menu di navigazione.

Verrà visualizzato il menu Workflow nel riquadro sinistro.

- 3 Fare clic sul collegamento **Amministrazione** per visualizzare **Amministrazione processi**.



In questa pagina, è possibile selezionare le seguenti aree di amministrazione:

- Elenco processi
- Avvia un nuovo processo
- Coda eventi
- Tutti i messaggi
- Impostazione elenco richieste
- Carica file JavaScript
- Esporta modelli di workflow
- Importa modelli di workflow

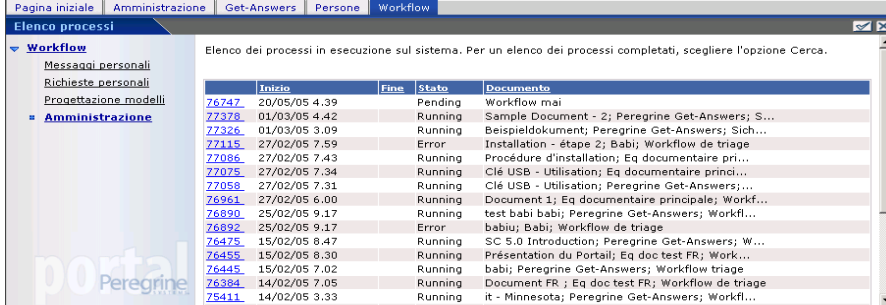
Monitoraggio delle istanze di processo

La funzione **Elenco processi** consente di monitorare lo stato di tutte le istanze di processo avviate nel sistema.

Per visualizzare l'elenco processi:

- 1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Elenco processi**.

Verrà visualizzata la pagina **Elenco processi**.



	Inizio	Fine	Stato	Documento
76747	20/05/05 4.39		Pending	Workflow mai
77378	01/03/05 4.42		Running	Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...
77326	01/03/05 3.09		Running	Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...
77115	27/02/05 7.59		Error	Installation - étape 2; Babi; Workflow de triage
77086	27/02/05 7.43		Running	Procédure d'installation; Eq documentaire pri...
77075	27/02/05 7.34		Running	Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...
77058	27/02/05 7.31		Running	Clé USB - Utilisation; Peregrine Get-Answers;...
76961	27/02/05 6.00		Running	Document 1; Eq documentaire principale; Workf...
76890	25/02/05 9.17		Running	test babi babi; Peregrine Get-Answers; Workfl...
76892	25/02/05 9.17		Error	babi; Babi; Workflow de triage
76475	15/02/05 8.47		Running	SC 5.0 Introduction; Peregrine Get-Answers; W...
76455	15/02/05 8.30		Running	Présentation du Portail; Eq doc test FR; Work...
76445	15/02/05 7.02		Running	babi; Peregrine Get-Answers; Workflow triage
76384	14/02/05 7.05		Running	Document FR ; Eq doc test FR; Workflow de triage
75411	14/02/05 3.33		Running	it - Minnesota; Peregrine Get-Answers; Workfl...

Nella finestra **Elenco processi** è visualizzato un elenco di tutti processi avviati nel sistema. L'elenco contiene le seguenti colonne informative sull'istanza di processo:

Riferimento: numero assegnato all'istanza di processo.

Inizio: data di avvio dell'istanza di processo.

Fine: data di completamento dell'istanza di processo.

Stato: stato corrente dell'istanza di processo (Timeout, Completato, In esecuzione, Errore).

Documento: nome del documento e fase processuale dello stesso.

- 2 Per ordinare l'elenco sulla base di un attributo specifico, fare clic sull'intestazione della relativa colonna.

- 3 Se una data istanza di processo non è presente nell'elenco o per eseguire ricerche in base a criteri specifici, fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca modello.

- 4 Immettere i criteri di ricerca nei campi disponibili.
- 5 Fare clic su **Esegui ricerca**.

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

- 6 Fare clic su **Cerca** per iniziare una nuova ricerca o fare clic sul collegamento **Amministrazione** per tornare alla pagina Amministrazione processi.

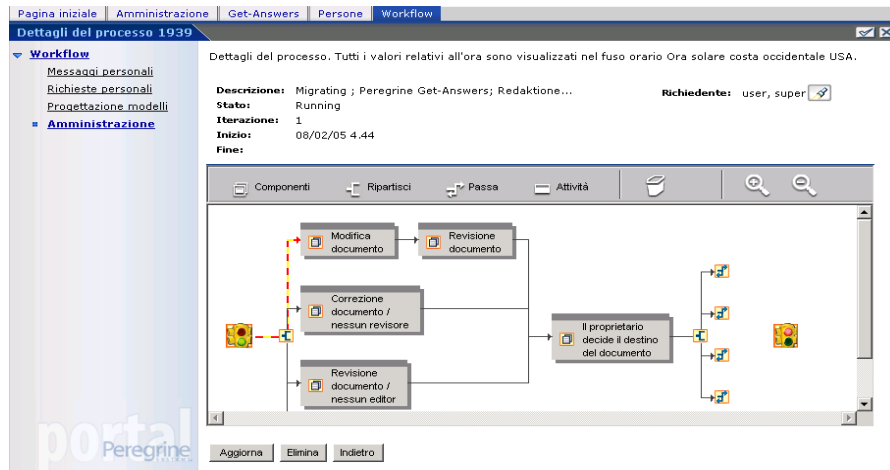
Aggiornamento di un'istanza di processo

Un'istanza di processo può essere aggiornata dalla pagina **Dettagli del processo**. Il motivo più diffuso per l'aggiornamento di un'istanza di processo è legato a errori durante l'instradamento con conseguente arresto dell'istanza.

- Importante:** Una volta aggiornata un'istanza di processo in seguito a un errore, individuare l'errore e riavviare l'istanza di processo attraverso la procedura illustrata in [Visualizzazione della coda eventi a pagina 355](#).

Per aggiornare un'istanza di processo:

- 1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Elenco processi** per visualizzare la pagina **Elenco processi**.
- 2 Per ordinare l'elenco sulla base di un attributo specifico, fare clic sull'intestazione della relativa colonna.
- 3 Per individuare l'istanza di processo da aggiornare, utilizzare i numeri di riferimento o fare clic su **Cerca** per trovare i processi di lavoro esistenti.
- 4 Fare clic sull'istanza di processo per visualizzare la pagina **Dettagli del processo** relativa all'istanza selezionata.



- 5 Modificare le attività dell'istanza di processo come desiderato.

Nota: Non è possibile modificare un'attività di istanza di processo già elaborata.

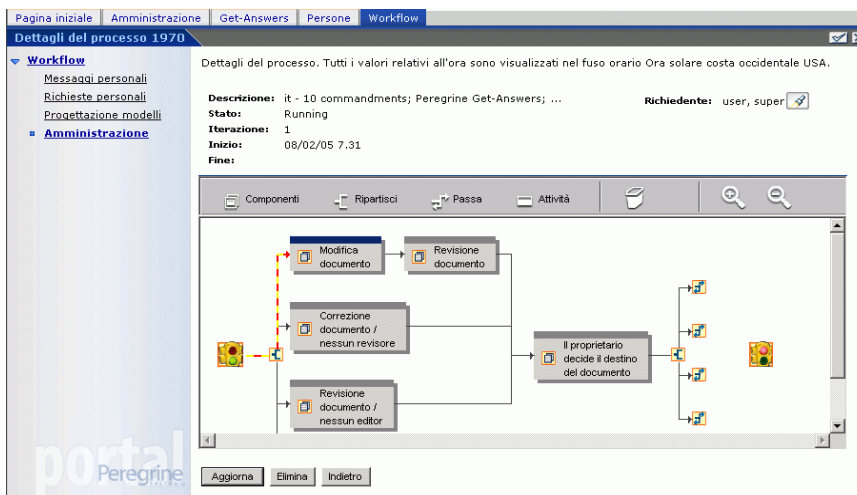
- 6 Fare clic su **Aggiorna** per applicare le modifiche e tornare alla pagina **Elenco processi**.

Eliminazione di un'istanza di processo

I documenti all'interno della Knowledge Base sono associati a un'istanza di processo di workflow. La creazione di tali documenti avvia un'istanza di processo. L'eliminazione di un processo elimina anche il documento.

Per eliminare un'istanza di processo:

- 1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Elenco processi** per visualizzare la pagina Elenco processi.
- 2 Per individuare l'istanza di processo da eliminare, utilizzare i numeri di riferimento.
- 3 Fare clic sull'istanza di processo per visualizzare la pagina Dettagli del processo relativa all'istanza selezionata.



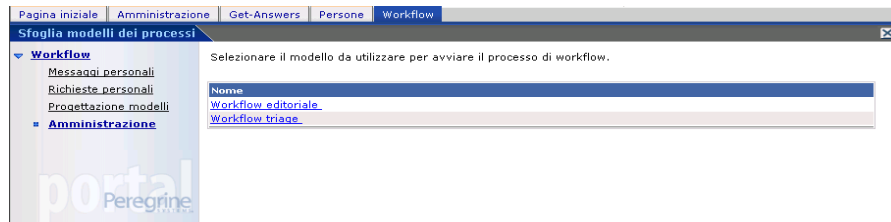
- 4 Fare clic su **Elimina** per eliminare l'istanza di processo e tornare alla pagina Elenco processi.

Avvio di una nuova istanza di processo

I processi non vincolati a documenti possono essere avviati manualmente utilizzando la funzione di amministrazione **Avvia un nuovo processo**.

Per avviare un'istanza di processo:

- 1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Avvia un nuovo processo** per visualizzare la pagina **Sfogliare modelli dei processi**.



- 2 Nell'elenco dei modelli, selezionare il modello da utilizzare per avviare il processo di workflow.

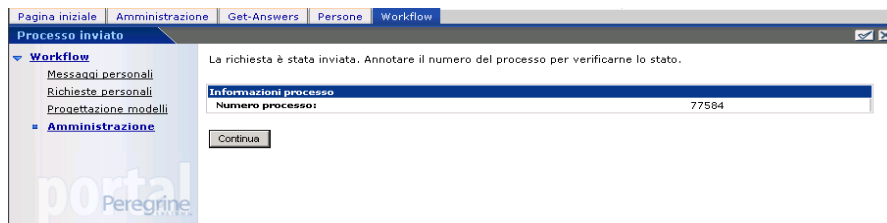
Verrà visualizzata la pagina **Invio processo**.



- 3 Nei campi **Data inizio**, selezionare data e ora di inizio del processo. È possibile utilizzare le caselle di riepilogo o fare clic sul calendario per selezionare una data.
- 4 Nella casella di testo **Descrizione**, digitare una descrizione per la nuova istanza di processo.

5 Fare clic su **Invia**.

Verrà visualizzata la pagina **Processo inviato**.



Il numero assegnato al nuovo processo verrà visualizzato nella sezione **Informazioni processo**. Annotare il numero del processo.

6 Fare clic su **Continua** per tornare alla pagina **Amministrazione processi**.

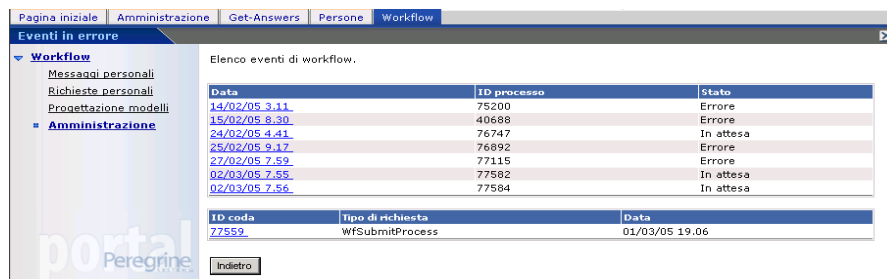
Visualizzazione della coda eventi

La coda eventi di Workflow contiene due code:

Coda eventi	Descrizione
Interna	eventi che si verificano all'interno del motore di workflow OAA. Questi eventi sono associati a un ID processo e vengono elencati nella prima sezione della pagina Eventi in errore.
Esterna	eventi avviati all'esterno del motore di workflow OAA, ad esempio eventi di Servizi di notifica. Questi eventi sono associati a un ID coda e vengono elencati nella seconda sezione della pagina Eventi in errore.

Per visualizzare gli eventi:

1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Coda eventi**.



- 2 Per visualizzare i dettagli di un evento, fare clic nella colonna su una qualsiasi voce associata a tale evento.

Verrà visualizzata la pagina **Dettagli evento**.

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

Dettagli evento

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

Evento	
ID:	76893
Data:	25/02/05 9:17

Processo	
ID:	76892
Documento:	babiu; Babi; Workflow triage

Message di errore

Unable to activate activity:e94aa461d542f Title:Triage Type:task - process:76892 - err:Could not find any active user for group:Owner

Aggiorna per l'elaborazione | Processo di modifica | Indietro

- 3 Al termine della lettura delle informazioni relative all'errore, è possibile effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Per riavviare l'elaborazione, fare clic su **Aggiorna per l'elaborazione**.
 - Per tornare alla pagina **Eventi in errore**, fare clic su **Indietro**.
 - Per tornare all'istanza di processo e correggere il problema, fare clic su **Processo di modifica**.

Amministrazione dei messaggi di lavoro

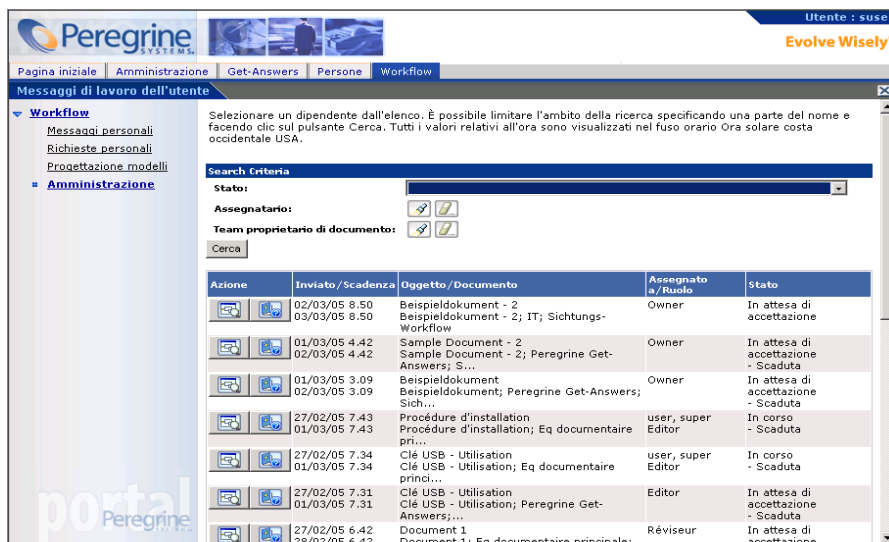
Gli amministratori possono utilizzare la funzione Tutti i messaggi per cercare e visualizzare messaggi, nonché le anteprime dei documenti associati assegnati agli utenti del sistema.

La funzione di ricerca elenca i messaggi in base allo stato di accettazione (In corso, Scaduta e In attesa). È possibile limitare la ricerca dei messaggi specificando l'assegnatario e il team proprietario di documento.

Per cercare messaggi di documento:

1 Nella pagina **Workflow**, fare clic su **Tutti i messaggi**.

Verrà visualizzata la pagina Messaggi di lavoro dell'utente.



The screenshot shows the 'Workflow' page in the Peregrine Systems application. The user is logged in as 'user'. The page title is 'Messaggi di lavoro dell'utente'. Below the title, there is a search area with the following criteria:

- Stato:** (Dropdown menu)
- Assegnatario:** (Dropdown menu)
- Team proprietario di documento:** (Dropdown menu)

Below the search criteria is a 'Cerca' button. The main content area displays a table of messages with the following columns: Azione, Inviato/Scadenza, Oggetto/Documento, Assegnato a/Ruolo, and Stato.

Azione	Inviato/Scadenza	Oggetto/Documento	Assegnato a/Ruolo	Stato
	02/03/05 8.50 03/03/05 8.50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	In attesa di accettazione
	01/03/05 4.42 02/03/05 4.42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
	01/03/05 3.09 02/03/05 3.09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Owner	In attesa di accettazione - Scaduta
	27/02/05 7.43 01/03/05 7.43	Procédure d'installation Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	user, super Editor	In corso - Scaduta
	27/02/05 7.34 01/03/05 7.34	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princ...	user, super Editor	In corso - Scaduta
	27/02/05 7.31 01/03/05 7.31	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Peregrine Get-Answers;...	Editor	In attesa di accettazione - Scaduta
	27/02/05 6.42 28/02/05 6.42	Document 1 Document 1; Eq documentaire principale;	Réviseur	In attesa di accettazione

2 Specificare gli appropriati criteri di ricerca.

3 Fare clic su **Cerca**.

Verranno visualizzati i risultati della ricerca.

Per esaminare i dettagli di un messaggio, fare clic sulle seguenti icone:

Anteprima 

Viene visualizzata un'anteprima del documento associato al messaggio di workflow selezionato.

Workflow 

Viene visualizzata una pagina dei dettagli del workflow nella quale è possibile restituire un'assegnazione accettata a un gruppo oppure riassegnare il messaggio a un altro utente.

Impostazione dell'elenco richieste

L'elenco richieste è una raccolta di definizioni di richieste destinata a elaborare un modello di workflow specificato. Per la definizione della richiesta è possibile utilizzare un modello di workflow di qualsiasi tipo di processo. Tuttavia, se il tipo di processo è Dati incorporati, i dati sono incorporati nel processo di workflow. Ad esempio, è possibile utilizzare una definizione di elenco richieste per ordinare i biglietti da visita dei dipendenti o per elaborare le richieste di modifica di indirizzo. Quando il tipo di processo è Dati incorporati, i dati del dipendente sono disponibili per ciascuna attività del workflow.

Le definizioni di richieste supportano diverse funzioni di richiesta; tuttavia, per scrivere script specifici per la funzionalità richiesta dalla definizione, potrebbe essere necessario rivolgersi a un programmatore.

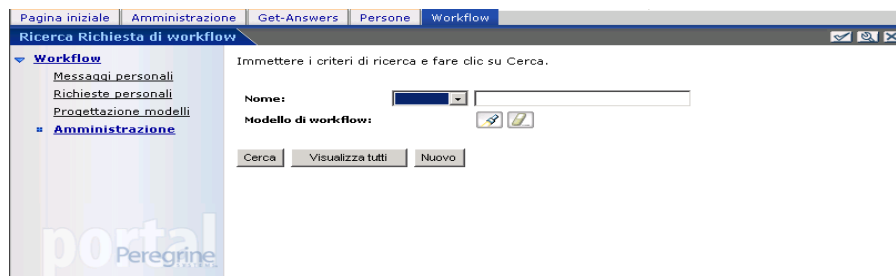
Una volta creata dal sistema una definizione di richiesta per l'elenco richieste, l'utente con le abilitazioni appropriate sarà in grado di visualizzare l'elenco e creare nuove richieste attraverso Richieste personali.

Ricerca di una definizione di richiesta

Le funzionalità di ricerca sono disponibili nella pagina **Ricerca Richiesta di workflow** oppure è possibile iniziare a creare una nuova richiesta di workflow con il pulsante Nuovo. Per restringere la ricerca, fornire il maggior numero di informazioni possibile.

Per cercare una definizione di richiesta:

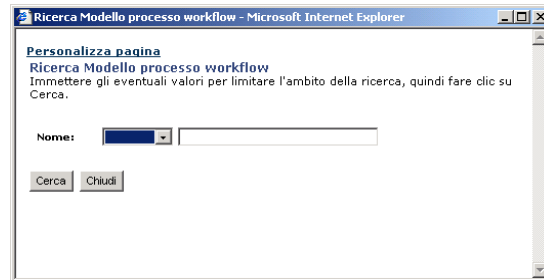
- 1 Nella pagina **Amministrazione processi** (scheda Workflow > Amministrazione), fare clic su **Impostazione elenco richieste**. Verrà visualizzata la pagina **Ricerca Richiesta di workflow**.



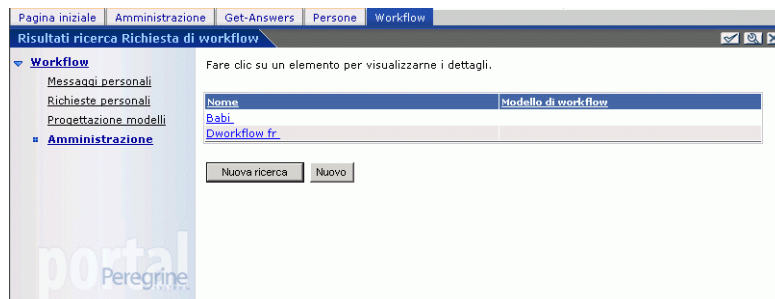
- 2 Nel campo **Nome**, digitare il nome della definizione di richiesta.

Se si conosce solo una parte del nome, racchiudere il valore tra segni di percentuale (%).

- 3 Fare clic sull'icona di ricerca accanto a Modello di workflow per visualizzare la finestra di ricerca.



- 4 In questa finestra, individuare e selezionare il modello di workflow.
- 5 Fare clic su **Cerca** per filtrare l'elenco delle definizioni di richieste e visualizzare solo quelle che soddisfano i criteri di ricerca.



Nota: È possibile ordinare i risultati sulla base di una qualsiasi delle colonne. Per ordinare l'elenco fare clic sul titolo della colonna.

Nella pagina Risultati ricerca richieste verranno visualizzate solo le definizioni che soddisfano i criteri di ricerca. Per visualizzare i dettagli di una definizione di richiesta, selezionare una delle voci di colonna relative nell'elenco. Verrà visualizzata la pagina **Dettagli Richiesta di workflow** per l'utente selezionato.

Per visualizzare tutte le definizioni di richiesta presenti nel sistema:

- Fare clic su **Visualizza tutti**.

Per eseguire una nuova ricerca:

- Nella pagina Risultati ricerca richieste, fare clic su [Nuova ricerca](#) per visualizzare la pagina [Ricerca Richiesta di workflow](#).

Impostazione di una nuova definizione di richiesta

Per definire, modificare o eliminare definizioni di richiesta, usare le seguenti procedure.

Per impostare una definizione di richiesta:

- 1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Impostazione elenco richieste** per visualizzare la pagina **Ricerca Richiesta di workflow**.
- 2 Fare clic su **Nuovo**.
- 3 Verrà visualizzata la pagina **Creazione Richiesta di workflow**.

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

Identificazione

Nome:

Icona:

Processo di workflow

Modello di workflow:

Opzioni di avvio per il tipo di processo Dati incorporati

Mostra schermata di avvio:

Script di avvio:

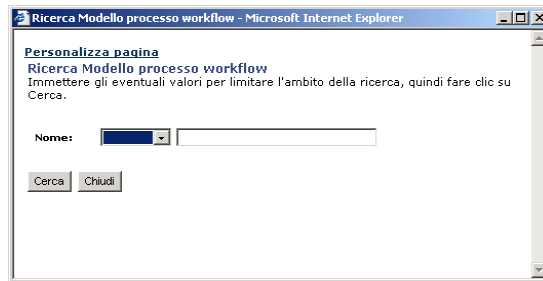
Protezione

Abitazioni richieste:

Invia Annulla

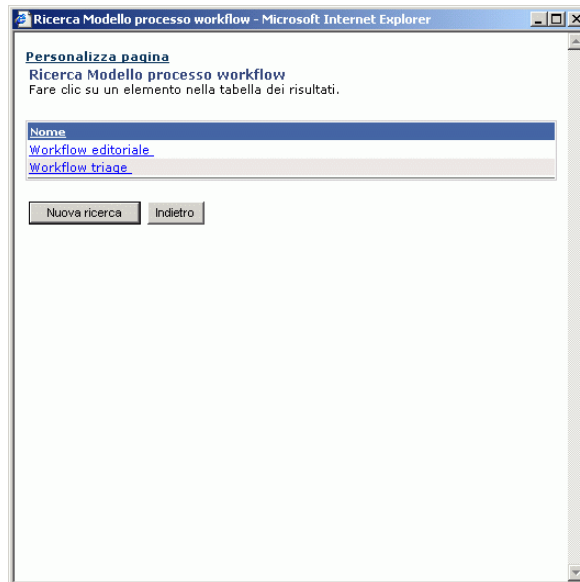
- 4 Nel campo **Nome**, digitare un nome per la definizione di richiesta.
- 5 Nel campo **Icona**, digitare il percorso dell'icona.

- 6 Fare clic sull'icona di ricerca accanto a Modello di workflow.
Verrà visualizzata la finestra Ricerca Modello processo workflow.



- a Nella finestra, definire i criteri di ricerca.
- b Fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzata la finestra Ricerca Modello processo workflow con l'elenco di tutti i modelli di workflow che soddisfano i criteri di ricerca.

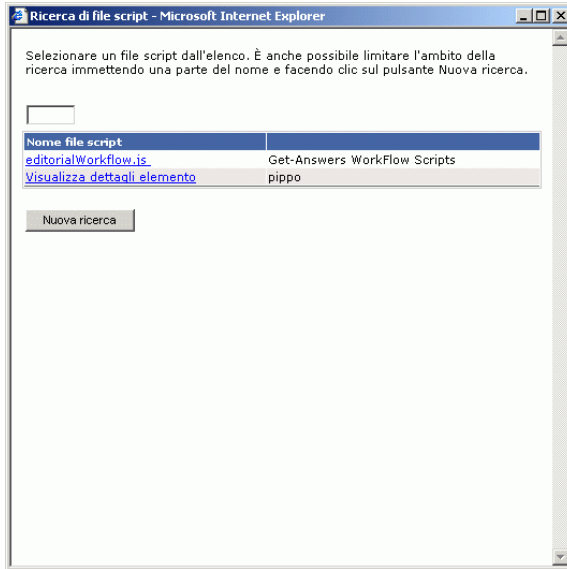


- c Nell'elenco selezionare il modello da associare alla definizione di richiesta.

- Se il modello di workflow è di tipo Dati incorporati, selezionare la casella **Mostra schermata di avvio**.

Vedere [Per creare un modello di workflow: a pagina 317](#).

- Fare clic sull'icona di ricerca accanto a Script di avvio. Verrà visualizzata la finestra Ricerca di file script.



- Individuare e selezionare il file script da utilizzare.
- Per aggiungere un'abilitazione, digitarla nella casella di testo **Abilitazioni richieste**.

Importante: L'utente deve essere associato a un ruolo con quella abilitazione.

- Fare clic su **Invia**.

Verrà visualizzata la pagina **Dettagli Richiesta di workflow** contenente le informazioni immesse.

- Fare clic su **Invia modifiche**.

Modifica di una definizione di richiesta

Le definizioni di richiesta possono essere modificate utilizzando la pagina Dettagli Richiesta di workflow.

Per modificare una definizione di richiesta:

- 1 Per cercare la definizione di richiesta da modificare, vedere [Ricerca di una definizione di richiesta a pagina 358](#) per informazioni sull'utilizzo della funzione di ricerca.
- 2 Nella pagina Risultati ricerca di richieste di workflow, selezionare la definizione di richiesta desiderata per visualizzare la relativa pagina Dettagli Richiesta di workflow.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Richiesta di workflow contenente le informazioni relative alla definizione di richiesta selezionata.

- 3 Modificare le informazioni della definizione di richiesta come desiderato.
- 4 Fare clic su **Invia** per salvare tutte le modifiche apportate alla definizione di richiesta.

Eliminazione di una definizione di richiesta

Le definizioni di richiesta possono essere eliminate dal sistema mediante la pagina Dettagli Richiesta di workflow.

Per eliminare una definizione di richiesta:

- 1 Per cercare la definizione di richiesta da eliminare, vedere [Ricerca di una definizione di richiesta a pagina 358](#) per informazioni sull'utilizzo della funzione di ricerca.
- 2 Nella pagina Risultati ricerca di richieste di workflow, selezionare la definizione di richiesta desiderata per visualizzare la relativa pagina Dettagli Richiesta di workflow.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli Richiesta di workflow contenente le informazioni relative alla definizione di richiesta selezionata.

3 Fare clic su **Elimina**.

Verrà visualizzato un messaggio di conferma.

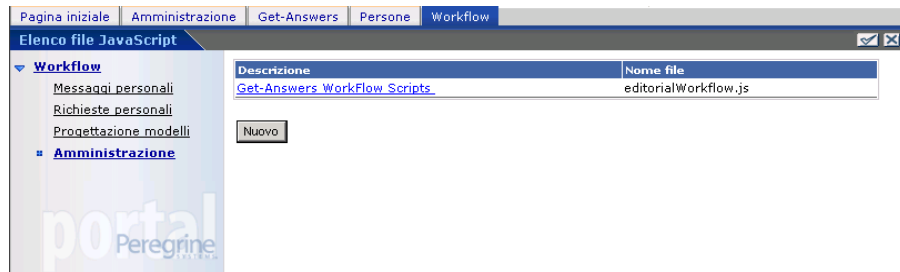
4 Fare clic su **OK** per eliminare la definizione di richiesta dal sistema.

Caricamento dei file JavaScript

I file JavaScript devono essere caricati sul server prima che sia possibile assegnarli a un'attività di processo di workflow. Per caricare i file JavaScript da rendere disponibili per i modelli di workflow, usare le seguenti procedure.

Per visualizzare i file JavaScript caricati:

1 Nella pagina **Amministrazione processi**, fare clic su **Carica file JavaScript** per aprire la pagina Elenco file JavaScript.



Verrà visualizzato l'elenco di tutti i file script già caricati sul server. L'elenco contiene le seguenti colonne di informazioni relative al file script:

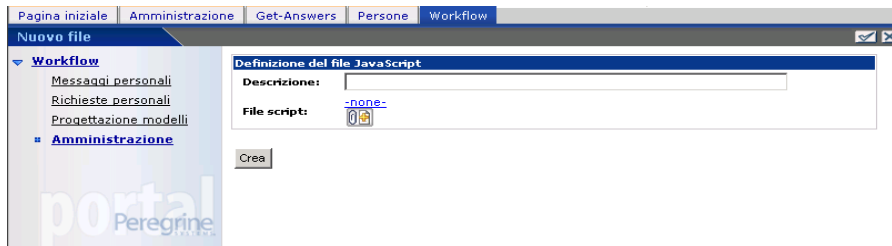
Descrizione: descrizione della funzione del file script.

Nome file: nome del file script.

2 Per visualizzare i dettagli di un file script, fare clic sulla relativa voce nella colonna Descrizione.

Per caricare un nuovo file script:

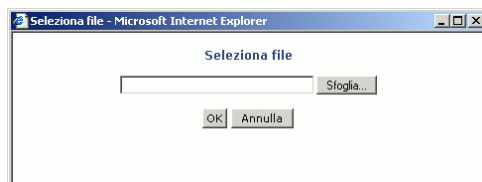
- 1 Nella pagina Elenco file JavaScript, fare clic su **Nuovo** per visualizzare la pagina Nuovo file.



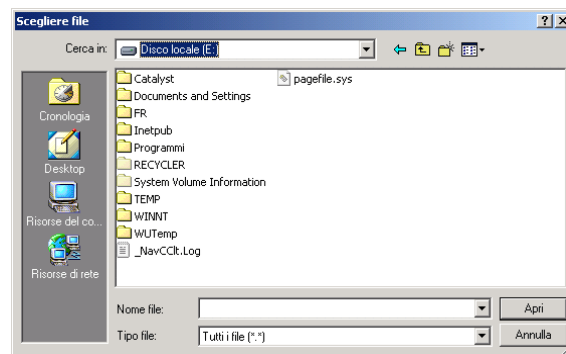
- 2 Nella casella di testo **Descrizione**, digitare una descrizione per il file script.



- 3 Fare clic sull'icona Più per visualizzare la finestra Seleziona file.



- 4 Per aprire la finestra Scegliere file, fare clic su **Sfoggia**.



- 5 Individuare e selezionare il file script da caricare.

6 Fare clic su **OK**.

Il nome del file selezionato verrà visualizzato accanto a File script.

7 Per salvare il nuovo file script, fare clic su **Crea**.

Nella pagina Elenco file JavaScript verrà visualizzato il nuovo file nell'elenco.

Aggiornamento di un file script

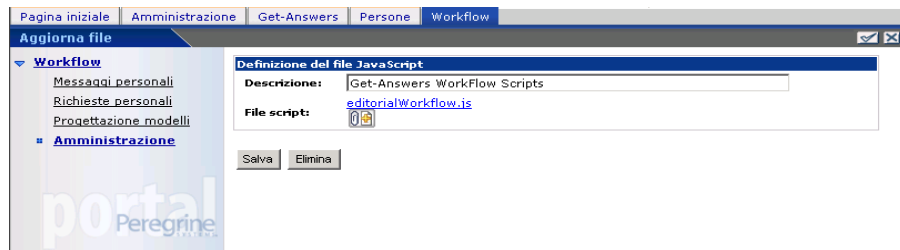
Un file script può essere aggiornato dalla pagina Aggiorna file.

Avviso: L'aggiornamento dei file script è un'operazione che richiede estrema cautela. La modifica delle informazioni può produrre risultati indesiderati o imprevisti.

Per aggiornare un file:

1 Nella pagina Elenco file JavaScript, selezionare il file da aggiornare.

Verrà visualizzata la pagina Aggiorna file.



2 Nel campo **Descrizione**, apportare le eventuali modifiche desiderate.



3 Per aggiungere un nuovo allegato, fare clic sull'icona Più in modo da visualizzare la finestra Seleziona file e aggiungere l'allegato.

4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina Elenco file JavaScript.

Eliminazione di un file script

I file script possono essere eliminati dal sistema utilizzando la pagina **Aggiorna file**.

Avviso: L'eliminazione dei file script è un'operazione che richiede estrema cautela. L'eliminazione di un file script utilizzato da un workflow rischia di produrre risultati indesiderati o imprevisti.

Per eliminare un file script:

- 1 Nella pagina **Elenco file JavaScript**, selezionare il file da eliminare.

Verrà visualizzata la pagina **Aggiorna file**.
- 2 Fare clic su **Elimina**.

Verrà visualizzato un messaggio di conferma.
- 3 Fare clic su **OK** per confermare l'eliminazione e tornare alla pagina **Elenco file JavaScript**.

Importazione/esportazione di modelli di workflow

I modelli di workflow possono essere spostati tra le installazioni di Get-Answers. L'operazione viene eseguita esportandoli da un sistema e importandoli in un altro.

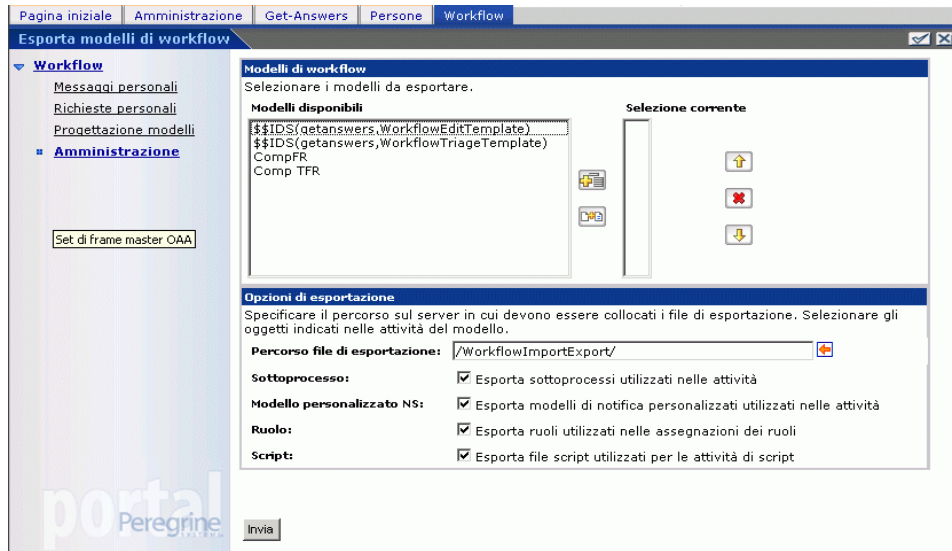
Per eseguire l'esportazione:

- 1 In Get-Answers, fare clic sulla scheda **Workflow**.
- 2 Fare clic sul collegamento **Amministrazione**.

Verrà visualizzata la pagina **Amministrazione processi**.

3 Fare clic su **Esporta modelli di workflow**.

Verrà visualizzata la pagina Esporta modelli di workflow.



4 Nell'elenco **Modelli disponibili** sulla sinistra, fare doppio clic sui modelli da esportare.

I modelli verranno visualizzati nella casella Selezione corrente.

5 Nella sezione **Opzioni di esportazione**, digitare il percorso per i modelli da esportare in **Percorso file di esportazione**.

6 Selezionare le caselle di controllo **Sottoprocesso**, **Modello personalizzato NS**, **Ruolo** e **Script** per includere eventualmente questi elementi nell'esportazione.

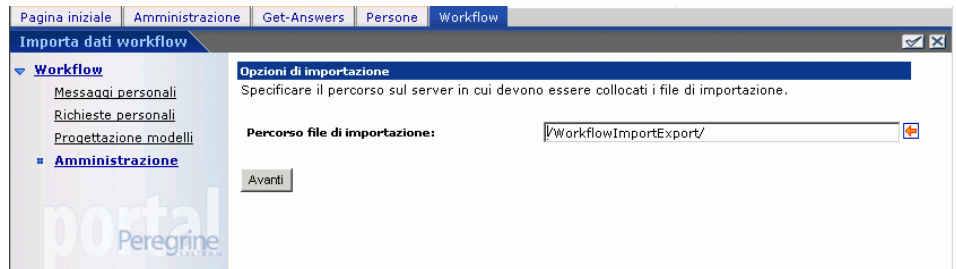
7 Fare clic su **Invia**.

Un messaggio di conferma verrà visualizzato nella pagina Risultati esportazione workflow. Annotare la posizione in cui vengono salvati i file sul server.

Per eseguire l'importazione:

- 1 In Get-Answers, fare clic sulla scheda **Workflow**.
- 2 Fare clic sul collegamento **Amministrazione**.
- 3 Fare clic su **Importa modelli di workflow**.

Verrà visualizzata la pagina Importa dati workflow.



- 4 Nella pagina **Importa dati workflow**, immettere il percorso dei modelli di workflow da importare, quindi fare clic su **Avanti**.

La pagina Importa dati workflow viene riaggiornata con i file e script selezionati per l'importazione.

Import Options

Specificare il percorso sul server in cui devono essere collocati i file di importazione.
Selezionare gli oggetti da importare.

Percorso file di importazione:

File documenti contenuti nella directory di importazione:

NSTemplate.xml
WfwJSFile.xml
WfwRole.xml
WfwTemplate.xml

File script contenuti nella directory di importazione:

- 5 Verificare che il contenuto di **File documenti contenuti nella directory di importazione** sia corretto e fare clic su **Avvia importazione**.

Un messaggio informerà dell'avvenuta importazione.

- 6 Per verificare l'importazione, fare clic su **Progettazione modelli**.

I modelli devono essere presenti nell'elenco. Per ulteriori informazioni sulla modifica di un modello, vedere [Modifica di un modello di workflow a pagina 343](#).

Uso dell'elenco delle richieste

Il collegamento **Richieste personali** consente di accedere all'elenco delle richieste dell'utente amministratore attualmente connesso. Questa sezione descrive come visualizzare le definizioni di richiesta, avviare un nuovo workflow di richiesta e individuare le richieste scadute.

Accesso a Richieste personali

Per accedere a **Richieste personali**, usare la seguente procedura.

Per accedere a **Richieste personali**:

- 1 Accedere a **Get-Answers**.

- 2 Fare clic sulla scheda **Workflow** o scegliere il collegamento **Workflow** nel menu di navigazione.

Verrà visualizzata la pagina Messaggi personali.

- 3 Per visualizzare la pagina Richieste personali, fare clic su **Richieste personali**.

Descrizione	Stato	Inizio	Fine
Workflow mai...	Pending	20/05/05 4.39	
WF 3	Running	02/03/05 14.54	
WF 2	Running	02/03/05 10.53	
Problème avec le téléphone; Eq documentaire p...	Completed	27/02/05 9.55	27/02/05 9.58
Imprimante; Eq documentaire principale; Workf...	Completed	27/02/05 9.31	27/02/05 9.36
Installation étape 2; Eq documentaire princip...	Completed	27/02/05 8.11	27/02/05 8.18
Installation - étape 2; Eq documentaire princip...	Completed	27/02/05 8.04	27/02/05 8.11
Installation - étape 2; Babi; Workflow de triage...	Error	27/02/05 7.59	
Installation étape 1; Eq documentaire princip...	Completed	27/02/05 7.57	27/02/05 8.22
Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	Running	27/02/05 7.43	
Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...	Running	27/02/05 7.34	
Clé USB - Utilisation; Peregrine.Get-Answers;...	Running	27/02/05 7.31	
Document externe test FR; Eq documentaire pri...	Completed	27/02/05 7.11	27/02/05 7.43
Doc externe - installation; Eq documentaire p...	Completed	27/02/05 6.23	27/02/05 6.55
Document 1; Eq documentaire principale; Workf...	Running	27/02/05 6.00	
test babi babi; Peregrine.Get-Answers; Workfl...	Running	25/02/05 9.17	
babi; Babi; Workflow de triage	Error	25/02/05 9.17	
Clé USB - Utilisation; Peregrine.Get-Answers;...	Completed	25/02/05 8.36	25/02/05 9.29
Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...	Completed	25/02/05 8.25	25/02/05 14.22
Document 1 fr; Eq documentaire principale; Wo...	Completed	24/02/05 6.59	27/02/05 6.43

Visualizzazione dei dettagli della richiesta

Per visualizzare i dettagli di una richiesta, eseguire i seguenti passaggi.

Per visualizzare i dettagli di una richiesta:

- 1 Nella colonna Descrizione della pagina Richieste personali, fare clic sulla richiesta da visualizzare.

Verrà visualizzata la pagina Dettaglio generale.

Data inizio	Data fine	Oggetto	A	Stato
20/08/03 1.37	03/09/03 6.21	test guida admin	user, super (Editor)	Completato
03/09/03 6.21		test guida admin	Editor, Ed (Reviewer)	In corso

La scheda Generale contiene le informazioni generali, la descrizione e la cronologia del processo per la richiesta. La scheda Workflow contiene il modello di workflow utilizzato per questa istanza di processo.

Dalla scheda Workflow è possibile modificare il workflow del processo. Vedere [Modifica di un modello di workflow a pagina 343](#).

- 2 Nella scheda Generale, fare clic su **Torna all'elenco delle richieste** per tornare all'elenco precedente.

Avvio di una nuova richiesta

Per avviare una nuova richiesta, usare la seguente procedura.

Nota: Prima che qualsiasi utente possa avviare una nuova richiesta, è necessaria la presenza di almeno un workflow per una nuova definizione di richiesta. Vedere [Impostazione di una nuova definizione di richiesta a pagina 360](#).

Per avviare una nuova richiesta:

- 1 Nella pagina **Richieste personali**, fare clic su **Nuova richiesta**.

Verrà visualizzata la pagina **Nuova richiesta**.



- 2 Fare clic sulla richiesta da avviare o su **Impostazione elenco richieste**.

Nell'elenco richieste nella pagina **Richieste personali** viene visualizzata l'istanza del processo del workflow relativa alla richiesta oppure è possibile creare una nuova richiesta.

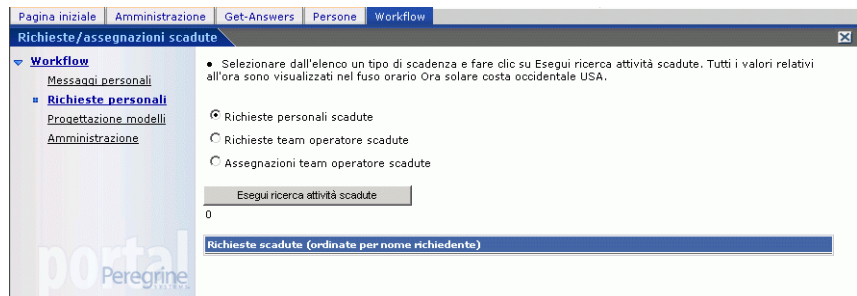
Visualizzazione delle richieste scadute

Per visualizzare le richieste scadute, usare la seguente procedura.

Per visualizzare le richieste personali scadute:

- 1 Nella pagina **Richieste personali**, fare clic su **Richieste personali scadute**.

Verrà visualizzata la pagina **Richieste/assegnazioni scadute** con un elenco delle richieste scadute.



Nota: Gli orari variano a seconda dell'ora impostata nella pagina Modifica preferenze di fuso orario. Per cambiare fuso orario, dalla pagina iniziale scegliere **Cambia fuso orario**. Selezionare un fuso orario e fare clic su **Invia**.

- 2 Per visualizzare i dettagli di una richiesta, fare clic sull'icona di ricerca accanto alla richiesta scaduta.

Verrà visualizzata la pagina Dettaglio generale contenente i dettagli della richiesta.

- 3 Per visualizzare le richieste o assegnazioni scadute del proprio team, selezionare l'opzione appropriata.

- 4 Fare clic su **Esegui ricerca attività scadute**.

Verrà visualizzata la pagina **Richieste/assegnazioni scadute** con le informazioni richieste.

Impostazioni di Amministrazione per Workflow

- 1 Accedere con un ruolo di amministratore.

- 2 Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.

Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

- 3 Fare clic su **Impostazioni**.

Verrà visualizzata la pagina Impostazioni di Amministrazione.

- 4 Fare clic sulla scheda **Database workflow**.

- 5 Leggere le istruzioni nella pagina. Determinare le eventuali impostazioni da modificare. Apportare le modifiche.

- 6 Fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

- 7 Fare clic su **Impostazioni**.
- 8 Fare clic sulla scheda **Motore di workflow**.
- 9 Leggere le istruzioni per ciascun campo. Determinare le eventuali impostazioni da modificare. Apportare le modifiche.
- 10 Fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

- 11 Fare clic su **Riavvia server**.

In cima alla pagina verrà visualizzato un messaggio di conferma dell'avvenuto riavvio del server. Le impostazioni di Amministrazione relative a Workflow possono considerarsi concluse.

Configurazione delle notifiche via e-mail

In Get-Answers, è possibile configurare l'invio automatico di notifiche ad utenti con un'attività di team di documento in coda o in coda al gruppo di appartenenza, ad esempio la coda dell'editor di un team di Get-Answers. Per eseguire questa attività è necessario disporre dei diritti amministrativi di sistema e utente.

Per configurare le notifiche via e-mail:

- Configurare il collegamento dell'adattatore E-mail.
- Importare entrambi i modelli di notifica.
- Ricaricare i plug-in.
- Aggiungere la notifica ad ogni azione di workflow.
- Aggiungere gli indirizzi e-mail.
- Testare la notifica via e-mail.

Configurare il collegamento dell'adattatore E-mail

Per configurare il collegamento dell'adattatore E-mail, è necessario specificare il nome del server di posta e gli indirizzi e-mail dell'utente amministratore.

Per configurare il collegamento dell'adattatore E-mail:

- 1 Nella pagina `admin.jsp`, fare clic sul collegamento dell'**adattatore E-mail**.
- 2 Aggiungere il nome del server di posta nei campi Server posta in entrata e Server posta in uscita.
- 3 Aggiungere l'indirizzo e-mail dell'utente amministratore nel campo Indirizzo e-mail mittente.
- 4 Fare clic su **Salva**.
- 5 Fare clic sul collegamento **Pannello di controllo** del menu Impostazioni di Amministrazione.
- 6 Fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Importazione dei modelli di notifica

Per inviare notifiche via e-mail, è necessario importare entrambi i modelli di notifica.

Per importare i modelli di notifica:

- 1 Nella pagina `login.jsp`, fare clic sulla scheda **Amministrazione**.
- 2 Nella sezione Amministrazione Servizi di notifica, fare clic sul collegamento **Importazione dati**.
- 3 Fare clic su **Avanti**.
- 4 Selezionare entrambe le righe della tabella, `notificationsservices_en.xml` e `workflowplugin_en.xml`.

Nota: Se si utilizza una versione localizzata del software, potrebbero essere visualizzate altre righe.

- 5 Fare clic su **Fine**.

Ricarica dei plug-in

Per attivare i plug-in, è necessario ricaricarli.

Per ricaricare i plug-in:

- 1 Nella scheda Amministrazione, fare clic sul collegamento **Stato plug-in**.

Il plug-in Workflow è in stato Inattivo.

- 2 Fare clic su **Ricarica plug-in**.

Lo stato del plug-in Workflow è adesso Attivo.

Aggiunta della notifica via e-mail a ciascuna azione di workflow

A questo punto, è necessario aggiungere la notifica via e-mail ai workflow editoriale e triage.

Per aggiungere la notifica via e-mail al workflow triage:

- 1 Selezionare **Progettazione modelli** nella scheda Workflow.
- 2 Aprire il modello **Workflow triage**.
- 3 Fare clic sulla casella **\$\$IDS** (getanswers, WorkflowTriage-SubmitTitle). La casella è denominata Azione.
- 4 Fare clic su **Avanti**.
- 5 Selezionare la casella di controllo **Invia all'assegnatario notifica dell'attività**.
- 6 Fare clic su **Avanti**.
- 7 Fare clic su **Aggiorna** nella procedura guidata.
- 8 Fare clic su **Aggiorna** nel modello.

Per aggiungere notifiche via e-mail al workflow editoriale:

- 1 Aprire il modello Workflow editoriale.
- 2 Per ciascuna delle cinque Azioni predefinite:
 - a Fare clic sull'azione.
 - b Fare clic su **Avanti**.
 - c Selezionare la casella di controllo Invia all'assegnatario notifica dell'attività.
 - d Fare clic su **Avanti**.
 - e Fare clic su **Aggiorna** nella procedura guidata.
- 3 Una volta eseguito l'aggiornamento di ogni azione, fare clic su **Aggiorna** nel modello.

Aggiunta di indirizzi e-mail per gli utenti

Aggiungere alle raccolte e-mail gli indirizzi di ciascun utente con ruolo di Proprietario, Editor o Revisore di un team proprietario di documento. Accertarsi che gli utenti dispongano di un account e-mail principale.

Per aggiungere indirizzi e-mail per gli utenti:

- 1 Fare clic sulla scheda **Persone**.
- 2 Fare clic su **Visualizza tutti** o cercare l'utente di cui si desidera modificare il profilo.
- 3 Fare clic sul nome dell'utente per il quale aggiungere un indirizzo e-mail.

Nota: Aggiungere alla pagina di creazione e/o modifica persone la sezione E-mail se non è visualizzata.

- 4 Nella sezione E-mail della pagina di modifica delle persone, fare clic su **Aggiungi** per aprire la finestra Creazione E-mail persona.

- 5 Nel campo Tipo e-mail, selezionare Principale e digitare l'indirizzo dell'utente nel campo E-mail.
- 6 Fare clic su **OK**.
- 7 Fare clic su **Invia modifiche**.
- 8 Ripetere i passaggi da 2 a 7 per ogni persona di cui aggiungere l'indirizzo e-mail.

Test della notifica via e-mail

Terminata la configurazione della notifica via e-mail, è necessario testarla per accertarsi che le e-mail vengano inviate correttamente.

Per testare la notifica via e-mail:

- 1 Nella pagina del portale, fare clic su **Invia notifica**.
- 2 Fare clic su **Aggiungi**.
- 3 Selezionare almeno un utente.
- 4 Impostare Dispositivo su E-mail.
- 5 Digitare "Notifica di prova" nel campo Oggetto.
- 6 Digitare "Rispondere a questa e-mail selezionando Sì", quindi fare clic su **Invia** nel campo Testo.
- 7 Digitare "Ricevuto?" nel campo Domanda.
- 8 Fare clic sul pulsante **Invia**.
- 9 Verificare che gli utenti abbiano ricevuto l'e-mail e abbiano risposto alla stessa.
- 10 Verificare di aver ricevuto la risposta nella schermata Controlla posta in arrivo.

Se non è stata ricevuta alcuna risposta o se un utente non ha ricevuto l'e-mail, rivedere la procedura di configurazione di notifica automatica e apportare le necessarie modifiche.

11

CAPITOLO

Tipi e visualizzazioni di documenti

Questo capitolo descrive come utilizzare tipi e visualizzazioni di documenti. Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- [Tipi di documento a pagina 381](#)
- [Visualizzazioni documento a pagina 382](#)
- [Utilizzo dei tipi di documento per la gestione dei documenti a pagina 382](#)

Tipi di documento

I tipi di documento in Get-Answers sono modelli per documenti. Ad esempio, l'utente crea un Tipo documento chiamato Errore paghe, che, in presenza di un errore nell'elaborazione delle paghe, può essere utilizzato dai dipendenti per comunicare il problema. Nel tipo di documento Errore paghe, viene aggiunto un campo denominato "Errore", a disposizione degli utenti per descrivere il tipo di errore. Quindi viene aggiunto un campo denominato "Problema" in cui gli utenti descriveranno il problema causa dell'errore. Infine, viene creato un campo denominato "Soluzione", per consentire agli utenti di indicare la propria soluzione al problema.

Get-Answers include vari tipi di documento predefiniti: Procedura, Problema/Soluzione, Riferimento, Messaggio di errore/Causa ed Esterno. Questi tipi di documento predefiniti forniscono la struttura di base per la creazione di altri tipi. L'eventuale eliminazione successiva dei tipi di documento personalizzati non provoca l'eliminazione delle funzioni di base di Tipi di documento.

Il tipo di documento Esterno funge da modello per creare un nuovo tipo di documento non incluso nei tipi predefiniti. Poiché il tipo di documento Esterno rappresenta un modello per altri tipi di documento, non può essere modificato.

Visualizzazioni documento

La funzione Visualizzazioni documento presenta due scopi:

- Fornire agli utenti un mezzo per personalizzare l'aspetto delle informazioni nei moduli.
- Fornire un mezzo agli amministratori per filtrare le informazioni a seconda del ruolo e autorizzazioni degli utenti. In questo modo, gli utenti con diverse autorizzazioni possono visualizzare gli stessi documenti, ma solo quelli in possesso di determinate autorizzazioni possono visualizzare informazioni confidenziali.

Utilizzo dei tipi di documento per la gestione dei documenti

Questa sezione descrive la gestione dei documenti nella libreria della documentazione sfruttando i tipi di documento, i moduli di immissione, le visualizzazioni e i ruoli. È possibile aggiungere nuove visualizzazioni ai tipi di documento esistenti e controllarne l'accesso con l'attributo role. È possibile anche aggiungere nuovi tipi di documento ai tipi standard forniti dal sistema.

Le attività illustrate in questa sezione sono:

- Aggiunta di una visualizzazione a un tipo di documento esistente
- Aggiunta di un ruolo a una visualizzazione
- Aggiunta di un nuovo tipo di documento
- Aggiunta di un nuovo modulo di immissione a un tipo di documento

Importante: È possibile aggiungere tipi di documento destinati agli utenti. Questi moduli fungono da modelli per gli utenti. Gli utenti utilizzano le copie dei tipi di documento. Un utente che utilizza, ad esempio, il documento Messaggio di errore/Causa utilizza in realtà una *copia* del tipo di documento Messaggio di errore/Causa per registrare le informazioni. I tipi di documento aggiunti devono essere personalizzati in tre punti prima di poter essere eseguiti in Get-Answers. È necessario personalizzare gli aspetti Creazione, Workflow e Anteprima del tipo di documento. Questa sezione spiega come aggiungere e personalizzare nuovi tipi di documento. Per aggiungere tipi di documento, è necessario accedere con un nome utente che disponga dei diritti di Amministratore e Proprietario in modo da potere accedere a tutti i componenti richiesti in questa procedura.

Aggiunta di una visualizzazione a un tipo di documento

È possibile aggiungere una visualizzazione a un tipo di documento esistente per includere ulteriori informazioni o per limitare la quantità di informazioni che un utente deve fornire all'aggiunta di un nuovo documento. All'aggiunta di una visualizzazione, è sempre necessario selezionare il ruolo o i ruoli autorizzati all'accesso della stessa.

Per creare una nuova visualizzazione di documento:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Da Peregrine Portal, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 3 Dal menu delle attività, fare clic su **Gestione tipi di documenti**.
- 4 Verrà visualizzata una pagina di ricerca.

5 Immettere i parametri di ricerca e fare clic su **Cerca** o **Visualizza tutti**.

Verrà visualizzato un elenco dei tipi di documenti.

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

Risultati ricerca

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

Nome	Descrizione	Valore di archiviazione
Problem/Solution	Description of a solution for a problem.	probsol
External	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect...	native
How-To	Question and Answer fields you can edit	howto
Reference	A one-field description of the reference.	reference
Error	Description of an error message, steps taken before receiving the error message, and a work-around for the error.	errormsg
Message/Cause		

Nuova ricerca Nuovo

6 Selezionare il tipo di documento a cui aggiungere una visualizzazione.

Verrà visualizzata la finestra **Dettagli**.

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

Utente : suser
Evolve Wisely™

Dettagli

Dettagli tipo di documento

Nome:

Valore di archiviazione:

Descrizione:

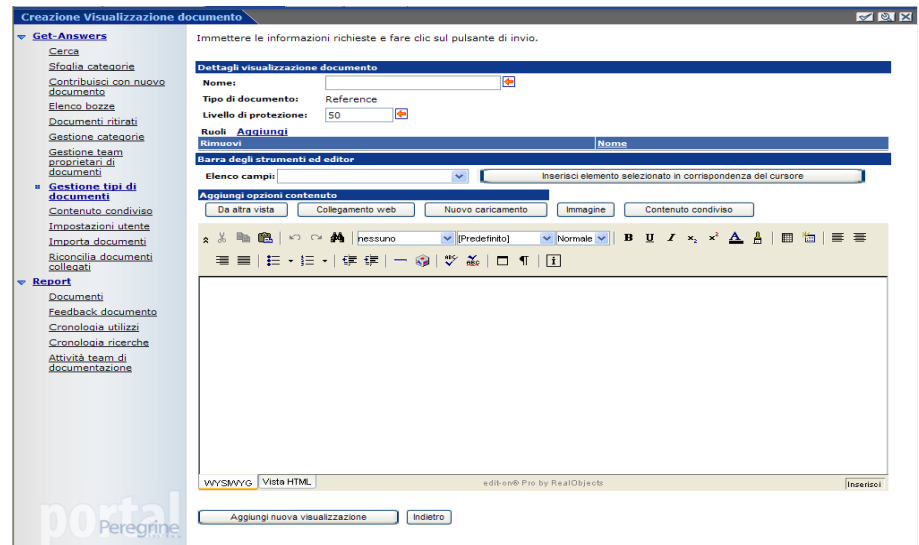
Rimuovi	Visualizzazione documento	Livello di protezione
<input type="checkbox"/>	Default ProbSol View	40

Invia modifiche Elimina Nuovo Torna all'elenco

7 Immettere un nome per la visualizzazione, ad esempio "Visualizzazione probsol di esempio".

- 8 Proseguendo nell'esempio, immettere probsoldiesempio nel campo Valore di archiviazione, senza spazi. Il campo Valore di archiviazione è la rappresentazione esterna per il nome di una data stringa (nome della visualizzazione) in corso di creazione.
- 9 Immettere una descrizione per l'esempio, ad esempio "Visualizzazione Problema/Soluzione di esempio".
- 10 Accanto a Visualizzazioni documento, fare clic su **Aggiungi**.

Verrà visualizzata la finestra Crea visualizzazione documento con le sezioni Dettagli visualizzazione documento, Barra degli strumenti ed editor e Aggiungi opzioni contenuto che consentono di aggiungere contenuti alla nuova visualizzazione.



- 11 Immettere un nome per la visualizzazione, ad esempio "Visualizzazione Problema/Soluzione di esempio".
- 12 Impostare Livello di protezione. Zero (0) è il livello più elevato che indica la massima protezione. In questo esempio, scegliere 10 in modo da rendere la visualizzazione disponibile a tutti gli utenti. Non è possibile impostare lo stesso livello di protezione per ciascuna visualizzazione del tipo di documento.

- 13** Per inserire un campo nella visualizzazione, posizionare il cursore nella finestra dell'editor laddove si intende visualizzare il campo nel modulo e selezionare il nome del campo dalla casella di riepilogo Elenco campi. Fare clic su **Inserisci elemento selezionato in corrispondenza del cursore**.

La seguente tabella presenta i campi standard disponibili.

Nome campo	Descrizione
Autore	Persona responsabile del contenuto e aggiornamento del documento; di norma un proprietario di team di documentazione.
Campo aggiuntivo da 0 a 24	Campi di database da 50 caratteri configurabili dall'utente.
Controllato da	Attualmente non utilizzato; a disposizione degli utenti.
Data aggiuntiva da 0 a 24	Campi di database di tipo data/ora configurabili dall'utente.
Data creazione	Data in cui il documento è stato aggiunto al sistema, es. 11-5-2003.
Data di scadenza	Data di scadenza del documento; utilizzata a scopo di riferimento, di norma il valore è impostato a un anno dopo l'aggiunta del documento al sistema, es. 19-9-2004.
Data ultima modifica	Data dell'ultima modifica del documento o dei metadati, es. 19-9-2003.
Data ultima modifica documento	Non utilizzato.
File allegati	
ID preesistente	Numero identificatore del documento nel sistema preesistente.
Impostazioni internazionali	Lingua associata al documento, es., italiano, tedesco, ecc.
Riepilogo	Campo da 1024 caratteri in cui descrivere il contenuto del documento.
RTF da 1 a 5	Campi RTF nel documento. RTF 1 è il campo superiore, RTF 2 il secondo e così via.

Nome campo	Descrizione
Selezione da 1 a 5	Serie di valori configurabili dall'utente utilizzati in massimo 5 elenchi a discesa.
Stato editoriale	Stato di pubblicazione del documento; Pubblicato o Copia di lavoro.
Team proprietario di documento	Team a cui appartiene il documento.
Tipo documento	Tipo di documento, ad esempio "Procedura; viene associato a un team proprietario di documento e a una serie di visualizzazioni per formattare il contenuto del documento.
Titolo	Titolo del documento (massimo 128 caratteri).
Utilizzo	Valore numerico che aumenta alla classificazione di un documento come "Utile" e diminuisce in caso di documento classificato come "Non utile".
Visualizza ID	Valore interno generato da Get-Answers.

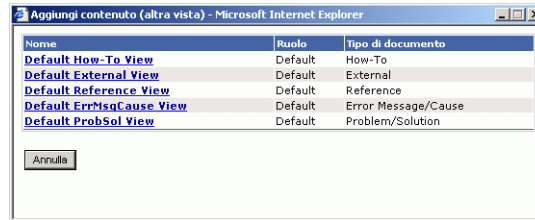
- 14** È possibile utilizzare le funzioni di formattazione dell'editor per formattare l'aspetto dell'etichetta del campo e posizionarla nel modulo. Per ulteriori informazioni sulla formattazione testo con edit-on-Pro, consultare la [Guida per l'utente di Get-Answers](#).
- 15** Proseguire l'aggiunta di campi nel modulo utilizzando la casella di riepilogo Elenco campi e il pulsante Inserisci elemento selezionato in corrispondenza del cursore.

- 16 È possibile inoltre utilizzare i pulsanti di Aggiungi opzioni contenuto per aggiungere altri contenuti alla nuova visualizzazione del documento. I pulsanti sono:

Pulsante	Descrizione
----------	-------------

Da altra vista

Consente di aggiungere il contenuto di altre visualizzazioni. Il contenuto viene aggiunto nel punto in cui è posizionato il cursore. Ciò è molto utile per modificare la visualizzazione di un documento esistente. Facendo clic su Da altra vista, verrà visualizzata la finestra Aggiungi contenuto (altra vista).

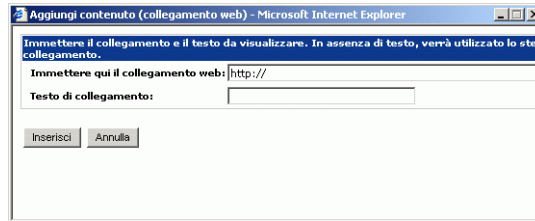


La visualizzazione selezionata viene inserita in quella in corso di aggiunta.

Collegamento Web

Consente di aggiungere un collegamento (href) a un altro documento.

Facendo clic su Collegamento Web, verrà visualizzata la finestra Aggiungi contenuto (collegamento web).



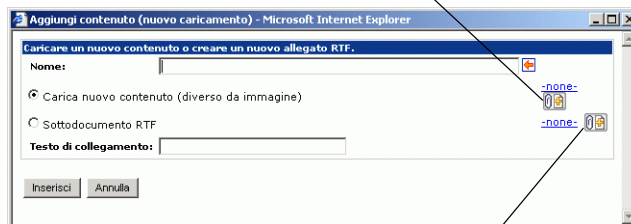
Digitare l'URL e un nome per il collegamento e fare clic su Inserisci.

In questo modo si crea un collegamento nella nuova visualizzazione in corso di aggiunta.

Pulsante	Descrizione
----------	-------------

Nuovo caricamento	Consente di aggiungere un allegato esterno. Di norma l'allegato è un documento Word, un file di testo, un file PDF o un documento esterno di altro tipo. Gli allegati non vengono inclusi nell'indice né nei risultati delle ricerche.
-------------------	--

Fare clic per sfogliare le cartelle.



Fare clic per aprire una nuova finestra di edit-on Pro e creare un documento RTF.

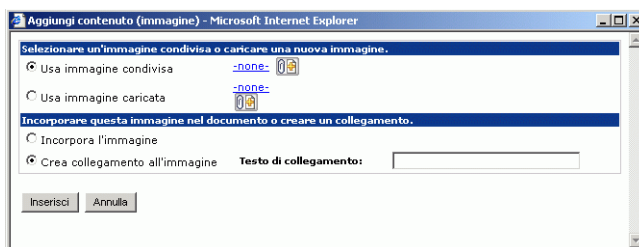
È possibile creare due diversi tipi di documenti:

Un documento creato esternamente che apre una finestra in cui inserire il percorso al documento esterno (non immagine).

Un documento RTF creato con edit-on Pro durante il caricamento nella finestra popup visualizzata facendo clic su Sottodocumento RTF e poi sull'icona a destra.

Immagine	Consente di aggiungere un'immagine alla visualizzazione del documento. L'immagine può essere condivisa o incorporata nel documento. Un'immagine condivisa è un'immagine che è già stata caricata e di norma utilizzata per più visualizzazioni di documento.
----------	--

Facendo clic su Immagine, verrà visualizzata la finestra Aggiungere contenuto (immagine).



Scegliere se utilizzare un'immagine condivisa (già caricata) o caricarne una. Fare clic sull'icona appropriata per aprire una finestra in cui specificare il percorso dell'immagine.

Scegliere inoltre se incorporare l'immagine nella visualizzazione del documento o inserire un collegamento all'immagine.

Pulsante	Descrizione
Contenuto condiviso	Consente di aggiungere contenuto che è già stato caricato nel database, ad esempio un file PDF. Quando si fa clic su Contenuto condiviso, viene visualizzata la finestra Aggiungi contenuto (contenuto condiviso) che consente di selezionare il contenuto da condividere.

- 17 Fare clic su **Aggiungi nuova visualizzazione** per salvare le modifiche, quindi fare clic su **Invia modifiche**.

Aggiunta di un ruolo a una visualizzazione di documento

Il secondo passaggio consiste nell'associare dei ruoli alla visualizzazione. In questo modo, gli utenti a cui è stato assegnato un ruolo possono utilizzare la nuova visualizzazione del tipo di documento. Nell'esempio ivi riportato viene aggiunto il ruolo Predefinito a una visualizzazione di tipo di documento, poiché la maggior parte degli utenti appartiene a tale ruolo.

Nota: In Netscape/Mozilla, se si aggiunge un ruolo a una visualizzazione di documento DOPO avere apportato modifiche alla visualizzazione dei dati con l'editor RTF, le modifiche andranno perse. In Netscape 7.1 è possibile evitare che ciò si verifichi durante la creazione o modifica di una visualizzazione di documento aggiungendo i ruoli in Gestione tipi di documenti prima di aggiungere nuovi campi o di modificare la visualizzazione.

Per aggiungere un ruolo a una visualizzazione di tipo di documento:

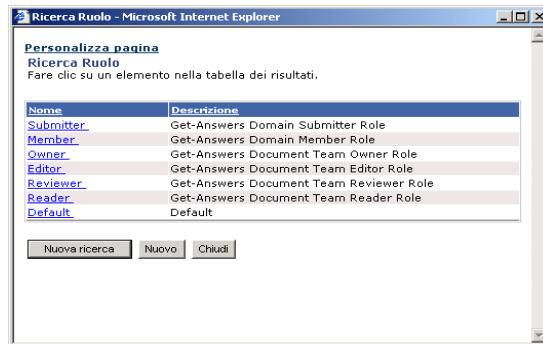
- 1 Nella scheda Get-Answers, fare clic su **Gestione tipi di documenti**.
Verrà visualizzata una pagina di ricerca.
- 2 Immettere i parametri di ricerca e fare clic su **Cerca** o **Visualizza tutti**.
Verrà visualizzato un elenco dei tipi di documenti.
- 3 Fare clic sul nome del tipo di documento.
Verrà visualizzata la pagina Dettagli.
- 4 Nella sezione Visualizzazioni documento, fare clic sulla visualizzazione a cui aggiungere un ruolo.
Verrà visualizzata la finestra Dettagli visualizzazione documento.

- 5 Fare clic su **Aggiungi** accanto a Ruoli.

Verrà visualizzata una finestra di ricerca di ruoli.

- 6 Fare clic sull'icona di ricerca.

Verrà visualizzata la finestra Ricerca Ruoli.

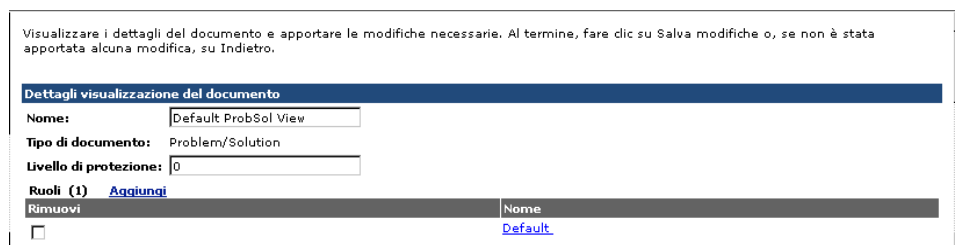


- 7 Nell'elenco, fare clic sul ruolo da aggiungere alla visualizzazione.

Verrà visualizzata la finestra Ruoli con il ruolo selezionato.

- 8 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzata la finestra Dettagli visualizzazione documento con il ruolo selezionato elencato nella sezione Ruoli.



- 9 Fare clic su **Invia modifiche di visualizzazione**.

La visualizzazione del documento è ora disponibile per gli utenti assegnati al ruolo aggiunto.

Aggiunta di un nuovo tipo di documento

Get-Answers è fornito di una serie di tipi di documenti predefiniti, a cui è tuttavia possibile aggiungere altri tipi. È anche necessario aggiungere altri tipi di documenti quando si migrano da Knowlix tipi di documenti non disponibili nella serie dei tipi predefiniti.

Per creare un nuovo tipo di documento:

- 1 Accedere a Get-Answers.
- 2 Da Peregrine Portal, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 3 Fare clic sul collegamento **Gestione tipi di documenti**.

Verrà visualizzata una pagina di ricerca.

- 4 Fare clic su **Nuovo**.

Verrà visualizzata la pagina di creazione del nuovo tipo di documento.

The screenshot shows the 'Creazione' (Creation) page in the Get-Answers interface. The page has a navigation bar at the top with tabs for 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Get-Answers', 'Persone', and 'Workflow'. The 'Get-Answers' tab is active. Below the navigation bar, there is a sidebar on the left with a tree view of options. The main content area is titled 'Creazione' and contains a form for creating a new document type. The form has the following fields:

- Nome:** A text input field with a plus icon on the right.
- Valore di archiviazione:** A text input field with a plus icon on the right.
- Descrizione:** A text area with a plus icon on the right.

Below the form, there is a section titled 'Visualizzazioni documento' with a sub-section 'Aggiungi'. This section contains three buttons: 'Rimuovi', 'Visualizzazione documento', and 'Livello di protezione'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Invia' and 'Annulla'.

- 5 Immettere un nome per il tipo di documento, ad esempio, Pubblicazioni tecniche.

- 6 Proseguendo nell'esempio, immettere pubblicazioni tecniche nel campo Valore di archiviazione, senza spazi.
- 7 Immettere una descrizione, quale "Modello di documento per pubblicazioni tecniche".

È necessario ora aggiungere una visualizzazione di documento **al tipo di documento per renderlo utile**.

Aggiunta di un modulo di immissione e di modifica

È necessario creare dei moduli di immissione per gli utenti (autori) per consentire loro di contribuire con documenti di vario tipo. Il sistema viene fornito con una serie di tipi di documenti che possono essere utilizzati per aggiungere ulteriori moduli di immissione o creare nuovi documenti. Una volta creato un nuovo modulo di immissione, è possibile creare da esso un modulo di modifica per il documento. I documenti vengono creati (redatti) nella scheda Get-Answers e modificati nella scheda Workflow. Le operazioni di creazione di moduli di immissione e modifica richiedono un ampio uso delle funzioni di personalizzazione. Prima di creare nuovi moduli di immissione e modifica, è necessario leggere e approfondire le informazioni contenute nel [Capitolo 5, Personalizzazione](#).

Questa sezione spiega:

- Come creare un nuovo modulo di immissione mediante **Contribuisci con nuovo documento**
- Come creare un documento di prova come punto di partenza per la creazione di un nuovo modulo di modifica (Workflow)

Per creare un nuovo modulo di immissione:

- 1 Nella scheda Get-Answers, fare clic su **Contribuisci con nuovo documento**.
Verrà visualizzato un elenco dei tipi di documenti disponibili.
- 2 Selezionare un tipo di documento da utilizzare come base per un nuovo modulo di immissione.

Nota: Si consiglia di scegliere un tipo di documento il più possibile simile al modulo di immissione che si intende creare e a cui siano associati i ruoli appropriati.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Documento.

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

Creazione Documento

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

Entry Form

Titolo: Tipo di documento: test4-110n-0302

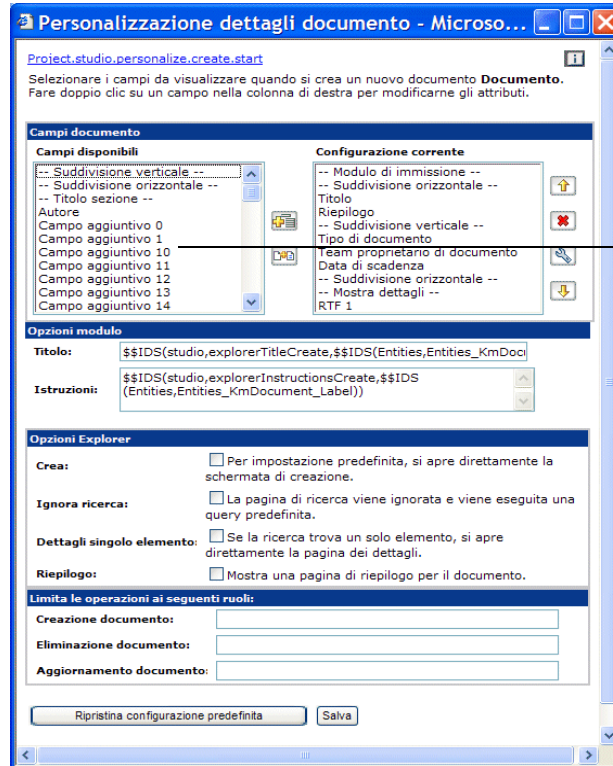
Riepilogo: Team proprietario di documento: Babi

Data di scadenza: 3 mar 2006

Invia documento | Anteprima documento | Salva bozza

Nel modulo potrebbero non essere presenti tutti i campi richiesti dagli autori.

- 3 Per aggiungere altri campi, selezionare l'icona di personalizzazione (chiave inglese) in modo da visualizzare un elenco di tutti i campi aggiungibili al modulo di immissione. Per ulteriori dettagli vedere il Capitolo 5, Personalizzazione.



Selezionare per aggiungere un campo RTF.

- 4 Ad esempio, è possibile aggiungere una finestra di modifica RTF che utilizzi edit-on Pro. Per fare ciò, selezionare RTF1 e spostarlo in Configurazione corrente.
- 5 Una volta completata la personalizzazione, fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Documento con la nuova personalizzazione aggiunta.

Questo nuovo modulo può a questo punto essere utilizzato per creare un documento di esempio.

Per creare un documento di esempio tramite il modulo di immissione:

- 1 Nel modulo personalizzato, digitare il titolo del documento di esempio.
- 2 Immettere eventuali informazioni aggiuntive richieste dal modulo.
- 3 Fare clic su **Invia**.

Il documento inviato viene trasferito nel workflow (Triage) in cui è possibile aprirlo e modificarlo.

Per creare un modulo di modifica per il modulo di immissione:

- 1 Dalla scheda Workflow, selezionare il modulo di esempio inviato nell'elenco Messaggi personali.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

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

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

Aprire e accettare l'assegnazione del workflow triage associato al documento di esempio inviato. Gli stessi passaggi utilizzati per creare il modulo di immissione possono servire per creare il modulo di modifica. Non è necessario utilizzare gli stessi campi o tutti i campi utilizzati nella creazione del documento, sebbene siano disponibili. I campi obbligatori sono Team proprietario di documento e Tipo di documento.

Nota: Alcuni campi, come la data di creazione del documento, vengono automaticamente valorizzati.

- 3 Nella maggior parte dei moduli di modifica, è possibile modificare alcuni campi di sola lettura per consentire l'immissione o renderla in alcuni casi obbligatoria. Per una spiegazione dettagliata di queste procedure, vedere [Configurazione di attributi dei campi](#) nel [Capitolo 5, Personalizzazione](#).
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche di personalizzazione e chiudere la finestra.

- 5 Fare clic su **Anteprima documento** per visualizzare le modifiche.
- 6 Fare clic sull'icona di personalizzazione (chiave inglese) per apportare altre modifiche.
- 7 Al termine delle modifiche, selezionare Elimina questo documento dal sistema.
- 8 Fare clic su **Ritirare immediatamente il documento**.

Il sistema elimina il documento di esempio, ma le modifiche di personalizzazione effettuate per questo tipo di documento vengono mantenute così da essere visualizzate nel modulo di modifica alla successiva apertura di un documento di questo tipo.



12 Importazione di dati preesistenti

CAPITOLO

Questo capitolo spiega come:

- Formattare dati provenienti da altre applicazioni, come Tivoli Service Desk o Knowlix, nel formato Get-Answers.
- Importare i dati nel database di Get-Answers.

Per i dati di applicazioni diverse da Knowlix, è necessario creare un'utilità in grado di convertire i dati nel formato XML di Get-Answers. Vedere [Conversione di dati preesistenti a pagina 400](#) per una spiegazione sul formato e la struttura di cartelle da applicare ai dati.

Per i dati Knowlix, è disponibile un'utilità di conversione di Peregrine Systems per convertire e strutturare i dati. Per eseguire queste operazioni, è necessario acquistare una licenza per l'aggiornamento da Knowlix a Get-Answers. Per ulteriori informazioni, vedere [Conversione di dati preesistenti a pagina 400](#).

Utilizzando Get-Answers, i dati convertiti possono poi essere importati nel database di Get-Answers. Per ulteriori informazioni, vedere [Conversione di dati preesistenti a pagina 400](#).

Una volta completati i passaggi di questo capitolo, è possibile personalizzare i dati importati utilizzando i tipi e le visualizzazioni di documenti di Get-Answers descritti più avanti nella guida. Vedere il [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#). Per i dati convertiti e/o importati sarà eventualmente necessario:

- Aggiungere nuove visualizzazioni ai nuovi tipi di documento creati con l'importazione di dati.
- Aggiungere moduli di immissione ai nuovi tipi di documento.
- Aggiungere moduli di modifica ai nuovi tipi di documento.
- Aggiungere nuovi campi di ricerca ai nuovi tipi di documento.

Conversione di dati preesistenti

Per estrarre dati da applicazioni come Tivoli Service Desk e formattarli per un utilizzo in Get-Answers, è necessario creare un'applicazione che li converta in XML. Questa sezione descrive come strutturare i file per la conversione.

Per strutturare i file per la conversione:

Passaggio 1 Creare un file XML di esportazione per ciascun documento preesistente da importare in Get-Answers.

Passaggio 2 Creare una struttura di directory per ciascun file XML di esportazione sulla base della sua categoria o sottocategoria.

Passaggio 3 Creare una singola directory per gli allegati. Questa directory contiene tutti i file di supporto per i documenti.

Passaggio 4 Eseguire una copia di backup delle directory.

Passaggio 5 Importare i dati.

Passaggio 6 Spostare i campi generati dal motore di ricerca per l'indicizzazione.

Passaggio 7 Creare una nuova visualizzazione per ciascun tipo di documento importato. Vedere il [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#).

Importante: I primi tre passaggi di queste procedure non si applicano alla migrazione di dati Knowlix a Get-Answers. Per queste procedure, vedere [Conversione di dati preesistenti a pagina 400](#).

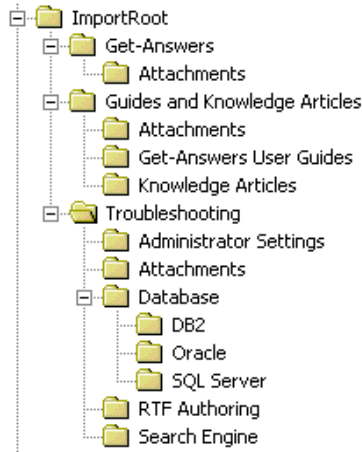
Panoramica

Creare una cartella sul server di Get-Answers, ad esempio ImportRoot. In tale cartella l'ordine è importante. Durante l'importazione di documenti preesistenti in Get-Answers, la cartella di livello più elevato è quella che deve essere specificata nella pagina Importazione documenti, come descritto in [Importazione dei dati in Get-Answers a pagina 418](#). I nomi delle cartelle di ImportRoot devono corrispondere ai nomi delle categorie di livello superiore in Get-Answers.

Nota: Se il nome della categoria di livello superiore esiste già in Get-Answers sotto qualsiasi team proprietario di documento, non verrà creata alcuna nuova categoria di livello superiore. Durante l'importazione di documenti sarà utilizzata la categoria di livello più elevato esistente nella struttura immediatamente al di sotto della categoria di livello superiore. Di conseguenza, nel caso di categorie esistenti di livello superiore, è possibile importare documenti per numerosi team proprietari di documenti in un'unica operazione di importazione. Se non esiste una categoria di livello superiore, questa viene creata sotto il team di documentazione selezionato nella finestra Importazione documenti. Se non viene selezionato un team proprietario di documento, il sistema non crea nuove categorie superiori.

Per mantenere le categorie della propria Knowledge Base, creare una insieme di sottocartelle organizzate in una struttura gerarchica sotto la cartella ImportRoot. Procedere in questo modo per ciascun insieme di gerarchie di categorie di documenti da importare. Durante l'importazione in Get-Answers, le cartelle di livello superiore sotto la cartella ImportRoot diventano le categorie superiori. Convertire i livelli della propria Knowledge Base in sottocartelle; queste diventeranno le sottocategorie in Get-Answers.

In questo esempio, i nomi delle tre cartelle direttamente sotto ImportRoot corrisponderanno ai nomi delle categorie di livello superiore che saranno create in Get-Answers, se non esistono già. Ciascuna cartella di livello superiore avrà una sottocartella Attachments per contenere le immagini o documenti condivisi nel team di documentazione proprietario della categoria di livello superiore.



Ciascuna sottocartella di cartella categoria superiore, come Troubleshooting, verrà creata come sottocategoria durante l'importazione dei documenti. Nell'esempio precedente, la categoria di livello superiore denominata Troubleshooting possiede cinque sottocategorie e la sua sottocategoria Database possiede tre sottocategorie.

Nota: Il nome di una categoria può contenere al massimo 32 caratteri. Per aumentare questo limite, modificare il database. La colonna del database che contiene la categoria superiore è `KmDomain.Name`. I nomi delle sottocategorie sono memorizzati nella colonna `KmDomainCategory.Name`. Per aumentare il numero di caratteri in una categoria, è necessario modificare entrambe le colonne.

In ciascuna cartella della nuova gerarchia, collocare i documenti che appartengono alle rispettive categorie. Esaminare attentamente la struttura delle cartelle della propria Knowledge Base per rimuovere o riunire le cartelle contenenti pochissimi documenti. Se una categoria possiede decine di documenti e altre categorie dello stesso livello ne contengono solo alcuni, valutare la possibilità di unire alcune categorie e combinare gli insiemi di documenti in un numero ridotto di categorie per semplificare la presentazione all'utente finale e accelerare lo scaricamento e la visualizzazione di centinaia o migliaia di categorie.

Importante: I file contenuti in queste cartelle vengono eliminati quando l'importazione viene completata. Eseguire una copia di backup.

Importazioni singole

Come operazione preparatoria a una importazione singola, è necessario creare i team proprietari dei documenti responsabili della gestione dei nuovi documenti importati prima di eseguire l'importazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di categorie e di team proprietari dei documenti, vedere [Categorie e team proprietari di documenti](#) nel [Capitolo 2, Impostazione di Get-Answers](#). Importare i documenti per un team proprietario di documenti per volta. Quando si è pronti ad importare i documenti, vedere i passaggi descritti in [Importazione dei dati in Get-Answers a pagina 418](#).

Una volta terminata l'importazione, non è possibile modificare il team di gestione della categoria in cui sono importati i documenti. Non sarà neanche possibile rimuovere velocemente tutti i documenti da una categoria a meno che il loro numero non sia relativamente basso. Solo il proprietario di un team di documentazione può impostare una categoria gestita dal team.

Durante questa operazione, accertarsi che i nomi di categoria corrispondano esattamente ai nomi delle directory da cui sarà importato il documento e che rispettino le regole per l'assegnazione dei nomi alle categorie.

Tipi di documenti da importare

Le cartelle possono contenere tre tipi di documenti:

- 1 Documenti creati esternamente, come .txt, .pdf, .doc, .html, .xml, e così via.
- 2 Documenti .xml contenenti campi di metadati (titolo, riepilogo, ecc.) relativi ai documenti creati esternamente di cui al punto 1.
- 3 Documenti di un tipo specifico (es. Problema/Soluzione, Messaggio di errore/Causa, ecc.) o di qualsiasi altro tipo utilizzato nell'azienda, creati in formato .xml.

Nota: Le procedure per la creazione di visualizzazioni di documenti per la presentazione dei dati in un tipo di documento sono descritte nel [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#). In primo luogo, vengono importati i documenti per un determinato tipo di documento, in modo da conoscere tutti i campi contenuti; quindi, si crea la visualizzazione del documento, in modo da visualizzare un particolare sottoinsieme di campi per quel tipo di documento.

Documenti creati esternamente

I documenti creati esternamente (1) con estensione .xml non contengono un elemento `<rKmDocument>`.

Di seguito è riportato un esempio di documento creato esternamente:

Un file di testo denominato `readme.patch.txt` presente nella cartella `Troubleshooting`.

Documenti .xml con metadati

Tutti i documenti XML contenenti campi di metadati (2) hanno un'estensione .XML e contengono almeno i seguenti elementi:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  :
  <Title><![CDATA[titolo_documento]]></Title>
  <ExternalDocumentName>
    <![CDATA[nomefile_documento]]>
  </ExternalDocumentName>
  :
</rKmDocument>
```

Di seguito è riportato un esempio di documento .XML con metadati:

Un file denominato 5342.xml presente nella cartella Troubleshooting che contiene i metadati del file readme.patch.txt. Questo file contiene i seguenti elementi:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  <Title>
    <![CDATA[Readme Patch]]>
  </Title>
  <ExternalDocumentName>
    <![CDATA[readme.patch.txt]]>
  </ExternalDocumentName>
  <Summary>
    <![CDATA[Prior to installing this patch, ensure that...]]>
  </Summary>
  :
</rKmDocument>
```

Documenti creati in formato .xml

Tutti i documenti creati in XML (3) hanno un'estensione .XML e contengono almeno i seguenti elementi:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  :
  <Title><![CDATA[titolo_documento]]></Title>
  <DocType><![CDATA[tipo_documento]]></DocType>
  :
</rKmDocument>
```

Di seguito è riportato un esempio di documento creato in XML:

Un file denominato `AuthLicense.xml` presente nella cartella **Troubleshooting/RTF Authoring** corrispondente a un tipo di documento Problema/Soluzione (probsol). Questo file contiene i seguenti elementi:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  <DocType>
    <![CDATA[probsol]]>
  </DocType>
  <Title>
    <![CDATA[A licensing error appears when authoring RTF
documents]]>
  </Title>
  <Summary>
    <![CDATA[The "localhost" URL does not support
licensing.]]>
  </Summary>
  <CreationDate>
    <![CDATA[07/21/2003 11:45:37]]>
  </CreationDate>
  <rtf_field1 xml:space="preserve">
    <![CDATA[<p>A licensing problem is encountered when the
user tries to
    Author rich-text-field documents.</p>]]>
  </rtf_field1>
  <rtf_field2 xml:space="preserve">
    <![CDATA[<p>
1. When logging into the application server, use the server name
(for example, http://servername/oa/login.jsp) instead of
http://localhost/oa/login.jsp.
<br />
2. As the Admin user, check the Server URL setting under the
Common tab in Administration Settings to ensure that the server
name for the Get-Answers server is correct.
<br />
3. Examine the DNS mappings on your system and ensure that each
server name is correct.
</p>]]>
  </rtf_field2>
</rKmDocument>
```

Creazione di file XML di esportazione

I documenti strutturati provenienti da altre applicazioni, come Tivoli Service Desk, devono essere convertiti in formato XML compatibile con Get-Answers. Questa sezione descrive il formato da applicare ai documenti XML.

L'attributo <DocType> nel file XML esportato da KBMigrate (e da qualsiasi file creato manualmente dall'utente) viene importato come Valore di archiviazione in minuscolo nel DocType.

Ad esempio:

```
<DocType>Riferimento</DocType>
```

è mappato a un DocType con Nome "Riferimento" e Valore di archiviazione "riferimento". La mappatura è direttamente collegata al DocType Riferimento preconfigurato di Get-Answers. Tenere presente che i documenti Knowlix migrati hanno un DocType Riferimento, ma non utilizzano gli stessi campi di modulo del DocType Riferimento di Get-Answers. Ciò significa che è necessario ripersonalizzare il tipo di Riferimento preconfigurato (se non vi sono nel sistema documenti esistenti di quel tipo), oppure modificare il file XML utilizzato dalla funzione di importazione per modificare <DocType> ottenendo un elemento unico che non distingue tra maiuscole e minuscole.

Creazione dei documenti XML

Ciascun campo del documento XML contiene dati. Nella seguente tabella vengono descritti i campi predefiniti supportati. I campi predefiniti, come Title, sono discreti e utilizzano un campo nel database. Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi campo nei documenti XML. I campi dei documenti non elencati di seguito vengono scritti in un file di metadati XML, memorizzato nel database come campo BLOB (Binary Large Object). Alcuni campi personalizzati possono essere memorizzati nel database piuttosto che nel campo BLOB. In tal modo, sarà possibile accedere a tali campi con query SQL per funzioni di reporting. Vedere [Estensioni di schema di esempio per Get-Answers a pagina 178 nel Capitolo 6, Schemi](#).

Quando si creano campi differenti rispetto a quelli indicati nella seguente tabella, tenere presente quanto segue:

- I nomi dei campi possono contenere lettere, cifre, caratteri di sottolineatura, trattini o punti, tutti caratteri supportati da Get-Answers.
- I nomi dei campi non possono contenere spazi.
- Ampi dettagli sulla creazione di documenti XML sono disponibili nel volume "Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Second Edition)" pubblicato dalla W3C all'indirizzo <http://www.w3c.org/TR/REC-xml>.

La seguente tabella mostra i campi (XML) memorizzati nel database, che vengono indicizzati dal motore di ricerca. Nell'utilizzo di questi campi nei documenti XML di esportazione, tenere presente quanto segue:

- Questi tag devono essere trascritti esattamente come appaiono stampati.
- Questi tag distinguono tra maiuscole e minuscole. Utilizzarli esattamente come compaiono nella tabella.
- La tabella contiene quattro campi di Tivoli Service Desk: System, Component, Item e Method (SCIM). Sebbene Get-Answers non salvi questi campi in una gerarchia, il motore di ricerca li ricerca singolarmente.
- Ciascun campo di testo deve essere rappresentato nel seguente formato: `<![CDATA[testo]>`
- I campi obbligatori sono indicati come tali nella colonna Campo/Tag XML.

Campo/Tag XML	Descrizione	Numero massimo di byte
Component	Campo Component di Tivoli Service Desk.	40
CreationDate	Data di creazione del documento. Il formato data è: mm/gg/aaaa. Il valore predefinito è la data corrente.	N/D
DocType	Valore di archiviazione del tipo di documento. Si tratta di un valore senza spazi, come probsol, errmsg, procedura, riferimento o qualsiasi altro valore di archiviazione per un tipo di documento specifico dell'azienda. Per un esempio sull'utilizzo del valore di archiviazione, vedere la sezione Per creare una nuova visualizzazione di documento: a pagina 383 .	32
dtLastModify	Data dell'ultima modifica del documento. Il formato è mm/gg/aaaa. Il valore predefinito è la data corrente.	N/D

Campo/Tag XML	Descrizione	Numero massimo di byte
ExpDate	Data di scadenza e revisione del documento. Questo campo viene utilizzato solo per scopi di reporting. Il formato è mm/gg/aaaa. Il valore predefinito è la data dell'ultima modifica incrementata di un anno. La data dell'ultima modifica appare come LastModified nel database. Se non è specificata alcuna data di ultima modifica, il campo ExpirationDate assume per impostazione predefinita il valore presente nel campo CreationDate incrementato di un anno. Se non è specificata la data di creazione, il valore predefinito è la data corrente incrementata di un anno.	N/D
ExternalDocument Name	Nome file del documento creato esternamente (pdf, doc, ecc.) residente nella stessa cartella di questo file XML. Questo valore è obbligatorio in caso di documenti XML con metadati per documenti creati esternamente.	N/D
guid	ID globale del documento che identifica lo stesso nel sistema da cui viene importato. Non utilizzare spazi o caratteri vuoti in questo campo.	38
Item	Campo Item di Tivoli Service Desk.	40
OwnedDocs	Elenco delimitato da punto e virgola degli eventuali file associati al team di questo documento. Sono inclusi immagini, documenti di elaboratori di testo, eseguibili e così via.	N/D
Summary	Riepilogo del documento o sinonimi che facilitano il reperimento del documento. Questo campo non accetta virgolette semplici o doppie spaiate, né apostrofi.	1024
System	Campo System di Tivoli Service Desk.	40
Title (obbligatorio)	Titolo o oggetto del documento.	128

Di seguito viene riportato un esempio di documento aziendale creato in XML.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
- <rKmDocument>
- <DocType>
  <![CDATA[ ProblemSolution  ]]>
</DocType>
- <LegacyId>
  <![CDATA[ 50541D2078FE910E7C_0202  ]]>
</LegacyId>
- <Group>
  <![CDATA[ ApprovaI_Initial  ]]>
</Group>
- <Title>
  <![CDATA[ Rich Text example with all rich text markup from
Knowlix  ]]>
</Title>
- <Product_Class>
  - <![CDATA[  ]]>
</Product_Class>
- <Operating_System>
  - <![CDATA[  ]]>
</Operating_System>
- <Creation_Date>
  - <![CDATA[ 08/26/2003 11:51:36  ]]>
</Creation_Date>
- <Last_Modified>
  - <![CDATA[ 08/26/2003 11:58:43  ]]>
</Last_Modified>
- <Priority>
  - <![CDATA[ 0  ]]>
</Priority>
- <Problem renderHTML="true" xml:space="preserve">
  - <![CDATA[
    <p align="left"></p>
    <p align="left"></p>

  ]]>
```



```

    <p align="left">This is a font size <font size
=5>change</font></p>
    <p align="left"></p>
    <p align="left">This is a font color <font color =
#0000FF>change</font></p>
    <p align="left"></p>
    <p align="left">This is a font face, color and size <font
face ='Courier
    New'>
    <font size =5><font color =
#0000FF>change</font></font></font></p>
    <p align="left"><font color = #0000FF></font><font color
=
</Solution>
- <AuthorName>
  - <![CDATA[ jsmith  ]]>
</AuthorName>
- <KnowlixDocument_ID>
  - <![CDATA[ S97-M18-PZSW  ]]>
</KnowlixDocument_ID>
- <History>
  - <![CDATA[
    "08/26/2003 11:51:36","jsmith","Created"
    "08/26/2003 11:58:43","jsmith","Modified"
    "08/26/2003 11:58:47","jsmith","Approved: Initial"
    "08/26/2003 11:58:53","jsmith","Copied to Smoke Test NFO"

    ]]>
</History>
- <JumpDestination>
  - <![CDATA[  ]]>
</JumpDestination>
- <OwnedDocs>
  - <![CDATA[  ]]>
</OwnedDocs>
</rKmDocument>

```

Modifica della dimensione del campo nel database

Per aumentare (o diminuire) la dimensione di un campo nel database, è possibile intervenire a livello dei file `KmDocument.tbl` e `rKmDocument.xml`.

Per modificare la dimensione di campo nel database:

- 1 Aprire il file `KmDocument.tbl`, presente nella seguente directory:

```
\WEB-INF\bizdoc\tables
```

- 2 Individuare il campo di cui modificare la dimensione. A seguire viene riportato l'esempio del campo "Title".

```
<Field name="Title">
    <Type>STRING</Type>
    <Length>128</Length>
    <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
    <SqlName>Title</SqlName>
    <DefaultValue/>
</Field>
```

- 3 Modificare il numero di caratteri nella riga `<Length>`. Ad esempio, sostituire 128 con 162.
- 4 Salvare il file.
- 5 Aprire il file `rKmDocument.xml` in `\WEB-INF\apps\oaagen\schema` e individuare il campo.
- 6 Modificare l'attributo `length = "x"` secondo la nuova lunghezza.
- 7 Salvare il file.

Aggiunta di campi per l'indicizzazione del motore di ricerca (importazione)

Il processo di importazione genera automaticamente le definizioni FIELD e le salva in un file `rware_cfg.txt` nella stessa cartella del file `KmDocument.xml`, vale a dire:

```
\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

Dopo l'esecuzione del processo di importazione per aggiungere campi ai file `KmDocument.xml` e `rKmDocument.xml`, utilizzare la procedura descritta in questa sezione per accertarsi che vengano trovati dal motore di ricerca durante l'esecuzione delle query.

Per aggiungere campi per l'indicizzazione:

- 1 Eseguire un backup del file `rware.cfg` nella directory `<percorso-installazione-motore-ricerca>\Peregrine\config` sul server del motore di ricerca.
- 2 Aprire il file `rware.cfg`.
- 3 Individuare la sezione LIBRARY "KMLib" del file.
- 4 Incollare il contenuto di `rware_cfg.txt` nella sezione KMLib del file `rware.cfg`.
- 5 Salvare il file.

Aggiunta di campi per l'indicizzazione del motore di ricerca

È possibile aggiungere un campo per l'indicizzazione del motore di ricerca senza ricorrere al processo di importazione.

- 1 Eseguire un backup del file `rware.cfg` nella directory `<percorso-installazione-motore-ricerca>\Peregrine\config` sul server del motore di ricerca.
- 2 Aprire il file `rware.cfg`.
- 3 Individuare la sezione LIBRARY "KMLib" del file.

- 4 Per ciascun campo aggiunto agli schemi XML, aggiungere il seguente testo alla sezione LIBRARY KMLib, sostituendo a "Question" il nome del proprio campo e a "113" la dimensione del proprio campo:

```
FIELD "Question" {  
  INFO "Question";  
  UF_NAME "Question";  
  PRECEDENCE 1;  
  SIZE 113;  
  TYPE STRING;  
  FLAGS STORED INDEXED VISIBLE NATURAL_LANGUAGE USER_SEARCH  
  WITH_BODY SORTABLE SEARCHABLE RESULTS_LIST DOC_VIEW;  
}
```

In sostanza, modificare le informazioni nei campi FIELD, INFO e UF_NAME e immettere la dimensione in byte nel campo SIZE. Il tipo è sempre STRING.

- 5 Salvare il file.

Nota: Vedere [Modifica della dimensione del campo nel database a pagina 413](#) per aggiornare la dimensione del campo aggiunto nel database.

Conversione di dati Knowlix

Per convertire dati Knowlix, formattare i documenti e creare la struttura di cartelle richiesta per Get-Answers utilizzando l'utilità di conversione di Peregrine. Tale applicazione è disponibile con l'acquisto della licenza di aggiornamento da Knowlix a Get-Answers. È possibile utilizzarla ora e passare alla sezione successiva quando si è pronti ad importare i dati in Get-Answers.

Se non si è in possesso dell'utilità di conversione e si desidera acquistarla, contattare l'ufficio Professional Services di Peregrine.

Preparazione per la conversione da Knowlix

I passaggi seguenti consentono di preparare i documenti che si intende convertire da Knowlix a Get-Answers.

- 1 Spostare tutti gli articoli della Knowledge Base da Unofficial.nfo alla categoria corretta.
- 2 Spostare gli articoli in cartelle NFO separate a seconda della categoria principale. La categorizzazione dei documenti risulta più semplice nell'importazione in Get-Answers.
- 3 Per ciascun tipo di articolo della Knowledge Base, utilizzare KnowlixAuthor per effettuare le operazioni descritte di seguito.

Nota: Effettuare delle catture di schermate e salvarle in modo da disporre delle informazioni necessarie per preparare la migrazione dei documenti e gestirli dopo la migrazione.

- a Visualizzare l'elenco dei tipi di articoli della Knowledge Base.

Per visualizzare l'elenco dei tipi di articoli della Knowledge Base utilizzati, in KnowlixAuthor creare un nuovo articolo utilizzando il menu di modifica.

Visualizzare l'elenco dei tipi di documenti nell'apposita casella di riepilogo.

- b Visualizzare i moduli di immissione utilizzati.

Per catturare un modulo di immissione, da KnowlixAuthor aprire ciascun modulo in Progettazione moduli.

Visualizzare ciascun campo, incluso il nome effettivamente utilizzato, da importare in Get-Answers.

Nota: Gli eventuali spazi contenuti nei nomi di campi importati in Get-Answers verranno sostituiti dal carattere di sottolineatura (), poiché lo standard XML non accetta spazi nei nomi di campi.

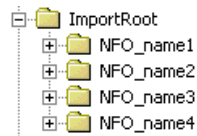
- c Osservare le visualizzazioni di documento utilizzate.

Durante la visualizzazione di ciascun tipo di documento (in KnowlixAuthor), stamparne una copia. Tutte queste informazioni saranno utili più avanti durante la creazione dei nuovi moduli di immissione, moduli di modifica e visualizzazioni dei documenti in Get-Answers.

Esecuzione della migrazione da Knowlix

Le seguenti istruzioni riguardano la migrazione guidata Knowlix per importare dati da Knowlix in Get-Answers. Per ulteriori informazioni, consultare il documento sulla migrazione di Knowlix.

- 1 Eseguire la migrazione guidata Knowlix per ciascuna cartella NFO.
- 2 Quando ciascuna categoria di documenti della Knowledge Base (ad esempio Risorse umane) viene trasformata in una cartella distinta in Knowlix, la migrazione guidata genera una directory con lo stesso nome della cartella NFO. Collocare tale directory sotto ImportRoot se si desidera che il nome della cartella NFO corrisponda a quello della categoria superiore in Get-Answers. Il nome di questa directory diventa il nome di una categoria superiore in Get-Answers.



Importazione dei dati in Get-Answers

Una volta convertiti i dati, tramite Knowlix o altra applicazione, ad esempio Tivoli ServiceDesk, usare la procedura descritta in questa sezione per importare i dati nel database di Get-Answers.

Nota: Per la gestione dei nuovi documenti importati, è necessario creare un team proprietario di documento. Le importazioni devono essere eseguite in modo da importare i documenti di un singolo team per volta.

Prima di poter importare file xml, è necessario accertarsi che i caratteri siano validi per il set di caratteri specificato. Il set di caratteri è indicato nella prima riga del file xml.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO8859-1" ?>
```

È possibile visualizzare il file xml con un editor di testo e modificare l'intestazione relativa al tipo di contenuto in ISO-8859-1 oppure convertire il file in un set di caratteri UTF-8 e salvarlo con nome tramite un editor di testo (Blocco note può salvare con nome una codifica UTF-8).

Per importare documenti convertiti in Get-Answers:

- 1 Spostare i dati convertiti in una directory sul server applicazioni di Get-Answers.
- 2 Accedere a Get-Answers.
- 3 Fare clic sulla scheda **Get-Answers**.

4 Nel riquadro sinistro, fare clic sul collegamento **Importa documenti**.

Verrà visualizzata la pagina Importazione documenti, come mostrato in figura.

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

Importazione documenti

▼ **Get-Answers**

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

▼ **Report**

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

Percorso sul server applicazioni dei documenti da importare:
Percorso directory principale documenti importazione:

Categoria predefinita
 Scegliere un team proprietario di documento a cui saranno attribuite tutte le nuove categorie di livello superiore create dall'importazione. Se non viene selezionato alcun valore, non verrà creata alcuna categoria di livello superiore e i documenti saranno ignorati durante l'importazione.
Team proprietario di documento per nuove categorie:

Opzioni documento esterno
 La richiesta di file di metadati XML consente di importare nello stesso gruppo documenti esterni e documenti creati. Nel caso di documenti esterni, consente di specificare dei metadati personalizzati per ciascun documento. L'importazione diretta presuppone che TUTTI i documenti del gruppo siano esterni. Ciò significa che tutti i file incontrati durante il processo di importazione (inclusi i file XML) vengono importati come documenti esterni.

Richiedi file di metadati XML
 Importazione diretta

Data di scadenza (a scopo di riferimento)
 Inserire il numero di mesi a partire da Crea data o Data ultima modifica trascorsi i quali il contenuto del documento scade:

Crea data
 Data ultima modifica
 Se non specificato, il valore in Crea data e Data ultima modifica è per impostazione predefinita la data odierna.

AVVISO: i documenti importati saranno eliminati definitivamente. Accertarsi di disporre di copie di backup dei file prima di eseguire l'importazione.

5 In questa pagina:

- In Percorso directory principale documenti importazione, digitare il percorso della directory contenente i documenti da importare (campo obbligatorio).

La directory immessa deve essere al di sopra della categoria di livello superiore del team. Ad esempio, in presenza di una categoria di livello superiore denominata Get-Answers e di una directory con lo stesso nome contenente la directory dei file e degli allegati della categoria di livello superiore Get-Answers,,

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\
Tomcat4\webapps\oaa\integrations\ImportRootExample\Get-Answers
```

in Percorso directory principale documenti importazione è necessario digitare il seguente percorso.

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\
Tomcat4\webapps\oaa\integrations\ImportRootExample
```

- b Dalla casella di riepilogo Team proprietario di documenti per nuove categorie, scegliere un team di documentazione per la gestione dei documenti.
 - c In Opzioni documento esterno, selezionare Richiedi file di metadati XML (per importare documenti sia esterni che creati con metadati personalizzati) o Importazione diretta (per importare documenti tutti esterni).
 - d Nella sezione Data di scadenza, scegliere il numero di mesi da far precedere alla scadenza del documento e indicare se la scadenza è impostata in base alla data di creazione o alla data dell'ultima modifica.
- 6 Fare clic su Importa.

Verrà visualizzato un messaggio che informa del completamento dell'importazione e invita a visualizzare il file `getanswers_document_import.log` per i risultati dell'operazione.

Un messaggio chiederà all'utente di riavviare il server applicazioni se è stato esteso lo schema.

Importante: Al termine dell'importazione di tutti i documenti, se è stato esteso lo schema `rKmDocument` sarà necessario riavviare il server applicazioni. Dopo avere riavviato il server, eseguire l'utilità Gestione collegamenti utilizzando la funzione Riconcilia documenti collegati.

Gestione dei documenti migrati

Seguire questi passaggi per gestire documenti migrati da Knowlix:

- Impostazione delle autorizzazioni
- Impostazione delle ricerche
- Estensione del database
- Creazione di moduli di immissione e di modifica
- Creazione di visualizzazioni
- Rimozione dei tipi di documenti con nomi uguali

Impostazione delle autorizzazioni

L'accesso utente di esempio "suser" dispone per impostazione predefinita dell'autorizzazione per creare categorie, importare documenti, creare visualizzazioni di documenti e personalizzare moduli di immissione e moduli di modifica (o workflow).

Nota: Per creare categorie e creare visualizzazioni di documenti sono necessarie autorizzazioni Proprietario di team di documentazione. Per importare documenti sono necessarie autorizzazioni Amministratore di Get-Answers definite nella pagina Impostazione abilitazioni di protezione. Per personalizzare moduli di immissione e moduli di modifica (workflow) sono necessarie le autorizzazioni di personalizzazione per la manutenzione del sistema definite nella pagina Impostazione abilitazioni di protezione.

È possibile concedere a ciascun proprietario l'autorizzazione per amministrare la personalizzazione dei moduli. Purtroppo non esiste alcun modo per impedire al proprietario di un team di documentazione di sovrascrivere le modifiche apportate da un altro proprietario con ripercussioni a livello dell'intero sistema.

Utilizzare la pagina di impostazione delle autorizzazioni Proprietario per visualizzare e aggiornare le autorizzazioni del team proprietario di documento. Per impostare autorizzazioni del team proprietario di documento, vedere [Gestione di categorie e team proprietari di documenti a pagina 52 in Capitolo 2, Impostazione di Get-Answers](#).

Utilizzare la pagina Impostazione abilitazioni di protezione per aggiornare le abilitazioni di protezione. Per aggiornare le abilitazioni di protezione, vedere [Gestione dei team proprietari di documenti a pagina 52 nel Capitolo 2, Impostazione di Get-Answers](#).

Utilizzo dei campi estesi nelle ricerche

Copiare il testo dal file `rware_cfg.txt` nel file `rware.cfg`, applicando le seguenti regole:

- Rimuovere i duplicati.
- Conservare i duplicati più grandi per eseguire la ricerca nell'intero campo.
- Rimuovere i campi da escludere dalla ricerca. Ad esempio, per non cercare nei campi di cronologia del documento, rimuoverli da `rware.cfg`.

Estensione del database

Il database viene esteso automaticamente durante le importazioni o migrazioni; tuttavia, è necessario riavviare il server applicazioni per abilitare le estensioni di schema. Vedere [Sviluppo delle estensioni di schema in Get-Answers a pagina 171](#). Anche il motore di ricerca deve essere riavviato (per abilitare i nuovi campi di ricerca). Il motore di ricerca deve reindicizzare tutti i documenti per includere i documenti appena importati.

Creazione di moduli di immissione e di modifica

Nella migrazione dei documenti Knowlix in Get-Answers, il sistema crea appositi tipi di documenti. Al fine di rendere questi nuovi tipi di documento utili per la creazione di nuovi documenti o la modifica di documenti migrati, è necessario creare un modulo di immissione e modifica per i nuovi tipi di documento creati nel corso della migrazione.

Nota: Per ulteriori informazioni vedere il [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#) e il [Capitolo 5, Personalizzazione](#).

Per creare un nuovo modulo di immissione e modifica:

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

2 Selezionare il tipo di documento.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Documento.

Pagina iniziale Amministrazione Get-Answers Persone Workflow

Creazione Documento

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

Entry Form

Titolo: **Tipo di documento:** test4-110n-0302

Riepilogo: **Team proprietario di documento:** Babi

Data di scadenza: 3 mar 2006

Invia documento Anteprima documento Salva bozza

Get-Answers

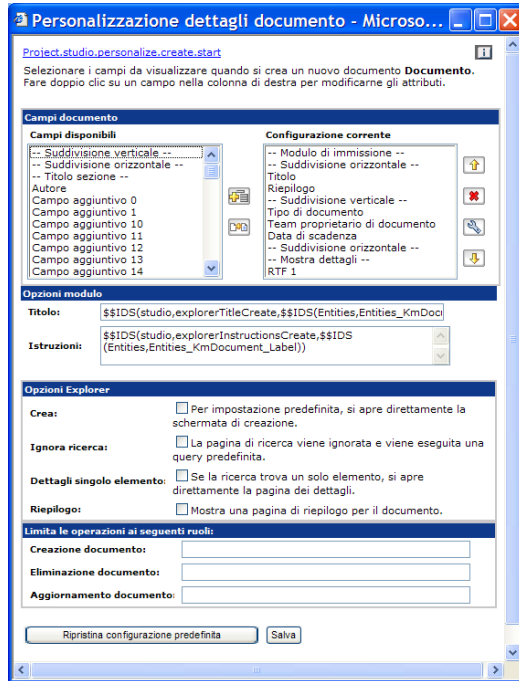
- Cerca
- Sfoglia categorie
- Contribuisci con nuovo documento**
- Elenco bozze
- Documenti ritirati
- Gestione categorie
- Gestione team proprietari di documenti
- Gestione tipi di documenti
- Contenuto condiviso
- Impostazioni utente
- Importa documenti
- Riconcilia documenti collegati

Report

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

Nella pagina potrebbero non essere presenti tutti i campi richiesti dagli autori o editor.

- 3 Per aggiungere i campi necessari, selezionare l'icona di personalizzazione (chiave inglese) in modo da visualizzare l'elenco di tutti i campi che è possibile aggiungere al modulo di immissione. Devono essere visibili i nuovi campi diventati disponibili attraverso la migrazione dei nuovi documenti da Knowlix.



Utilizzare le informazioni raccolte da KnowlixAuthor ([Preparazione per la conversione da Knowlix a pagina 416](#)) per determinare quali campi devono essere visibili per gli autori. Per ulteriori dettagli sulle personalizzazioni vedere il [Capitolo 5, Personalizzazione](#).

- 4 Una volta completata la personalizzazione, fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzata la pagina Creazione Documento con la nuova personalizzazione aggiunta.

Questo nuovo modulo può a questo punto essere utilizzato per creare un documento di esempio.

Nota: È necessario completare i campi Team proprietario di documento e Tipo di documento.

5 Fare clic su **Invia**.

Il documento viene trasferito nel workflow (trriage), dove sarà possibile aprirlo e modificarlo.

6 In Workflow, aprire e accettare l'assegnazione del workflow triage associata al documento di esempio inviato.

Gli stessi passaggi utilizzati per creare il modulo di immissione consentono di creare il modulo di modifica. Non è necessario utilizzare gli stessi campi o tutti i campi utilizzati nella creazione del documento, sebbene siano disponibili. I campi obbligatori sono Team proprietario di documento e Tipo di documento.

Nota: Alcuni campi, come la data di creazione del documento, vengono compilati automaticamente.

7 Nella maggior parte dei moduli di modifica, è possibile modificare alcuni campi di sola lettura per consentire l'immissione o renderla in alcuni casi obbligatoria. Per una spiegazione dettagliata di queste procedure, vedere [Configurazione di attributi dei campi](#) nel [Capitolo 5, Personalizzazione](#).

8 Una volta completate le modifiche di personalizzazione, fare clic su **Salva** nella finestra Personalizzazione dettagli documento.

A questo punto, il modulo di modifica personalizzato salvato consente di eliminare il documento di esempio utilizzato per creare il modulo di modifica.

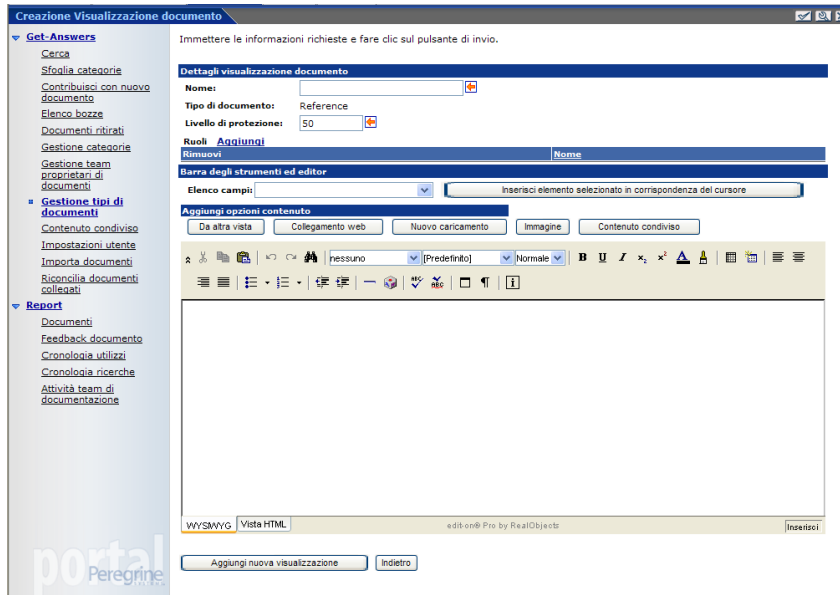
Alla successiva apertura di un documento di questo tipo per apportare modifiche, il documento presenterà tutte le modifiche di personalizzazione effettuate durante la creazione del modulo.

Creazione di visualizzazioni

È necessario creare una visualizzazione di documento mediante cui presentare i documenti.

Per creare visualizzazioni di documenti:

- 1 Fare clic su **Gestione tipi di documenti**.
- 2 Selezionare il documento a cui aggiungere una visualizzazione.
- 3 Fare clic su **Aggiungi** accanto a **Visualizzazioni documento**.



- 4 Utilizzare i nomi di campo nell'apposito elenco per aggiungerli alla visualizzazione.

Per informazioni sull'aggiunta di campi alla visualizzazione di documento, vedere il [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#).

- 5 Per salvare la visualizzazione creata, fare clic su **Aggiungi nuova visualizzazione**.

Rimozione dei tipi di documenti con nomi uguali

I nomi dei tipi di documento di esempio forniti con Get-Answers possono essere identici ai tipi di documento in Knowlix.

Avviso: Rimuovere i tipi di documenti di esempio forniti con Get-Answers (Messaggio errore/causa, Procedura, Problema/Soluzione e Riferimento) se si hanno tipi di documenti Knowlix con nomi uguali.

Se gli utenti iniziano l'invio di documenti con le versioni di esempio, si potrebbero sperimentare problemi di gestione dei tipi di documento dovuti alla presenza di duplicati, con la necessità di dover supportare due versioni per ciascuna visualizzazione di documento, ciascun modulo di immissione e ciascun modulo di modifica.

Per informazioni sull'eliminazione dei tipi di documento, vedere il [Capitolo 11, Tipi e visualizzazioni di documenti](#).

Aggiornamento di estensioni di schema

Gli schemi sono documenti XML che consentono di modificare i dati nel database. Gli schemi descrivono la struttura dei dati e le relative correlazioni nel database. Durante il processo di importazione di Get-Answers, vengono forniti dei file di estensione di schema per i dati. Queste estensioni di schema vengono salvate nel file `KmDocument.xml` nella seguente directory:

```
\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

L'estensione di schema generata dall'importazione dei documenti attribuisce automaticamente il nome del campo all'etichetta del campo. Questi campi non sono localizzati. Per localizzarli, è necessario aggiungere mappature `$$IDS` ai file di schema e stringa.

Per localizzare l'etichetta di un nuovo campo:

- 1 Aprire il file `rKmDocument.xml` nella directory:

```
\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

- 2 Individuare la riga che inizia con `<attribute name=`, ad es.
`<attribute name="OperatingSystem" label="OperatingSystem"
type="string" />`
- 3 Sostituire `label="OperatingSystem"` con
`label="$$IDS(Entities,Entities_OperatingSystem_Label)"`.
- 4 Aprire il file `Entities_en.str` nella directory:

```
\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\
```
- 5 Aggiungere questa riga in ordine alfabetico in modo da poterla individuare facilmente in seguito.

```
Entities_OperatingSystem_Label, "Operating System"
```
- 6 Per ciascuna lingua nella directory `\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\` o in una sottodirectory, aggiungere la corrispondente etichetta linguistica dell'attributo.

Ad esempio, nel file `Entities_it.str`, aggiungere questa riga per la stringa in italiano:

```
Entities_OperatingSystem_Label, "Sistema operativo"
```
- 7 Ripetere questa procedura per ciascun campo aggiunto.

Uso delle estensioni di schema per l'aggiunta manuale di nuovi campi

Se non si adotta il processo di importazione e sono necessarie le estensioni di schema, seguire le procedure descritte in questa sezione.

È possibile aggiungere un numero infinito di campi duplicando una riga e modificandone le proprietà. Per questa operazione, usare le procedure descritte di seguito. La prima procedura consente di modificare le mappature logiche dei campi, la seconda procedura consente invece di intervenire sulle mappature fisiche.

Nota: Questa procedura non è valida per l'importazione di dati Knowlix. Vedere la sezione [Conversione di dati Knowlix](#) per ulteriori informazioni sulla migrazione da Knowlix.

Per modificare le mappature logiche nel file di estensione schema di Get-Answers:

- 1 Le estensioni di schema vengono salvate nel file `KmDocument.xml` della directory:

```
\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

- 2 Individuare la riga che inizia con `<attribute name=`.

Questo esempio mostra l'aspetto del file di estensione di schema `KmDocument.xml` prima che venga modificato. La riga di attribute `name` appare in grassetto a fini esemplificativi.

```
<schema>
<documents name="base">
<document UniqueField="" extends="" name="rKmDocument"
Label="$$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Label)"
preexplorer="preexplorer.rKmDocument.kmDocumentPreexplorer"
loadscript="loadscript.rKmDocument.kmDocumentLoadScript">
<attribute name="OperatingSystem" label="Operating System"
type="string" />
</document>
</documents>
</schema>
```

- 3 Copiare la riga che inizia con `<attribute name=` e incollarla sotto la riga stessa.
- 4 Nella riga incollata, modificare il valore tra virgolette in base al campo da aggiungere.

Ad esempio, sostituire `"Operating System"` con `"Manager"`.

- 5 Ripetere i passaggi 3 e 4 per ciascun campo da aggiungere.
- 6 Salvare il file.

Per modificare le mappature fisiche:

- 1 Aprire il file `rKmDocument.xml` nella seguente directory:

```
\WEB-INF\apps\oaagen\extensions\rome\
```

- 2 Individuare la riga che inizia con `<attribute`.


L'esempio mostra l'aspetto del file `rKmDocument.xml`.

```
<schema>
<documents name="rome">
<document callableClass="" CacheType="DEFAULT" string="Title"
table="KMDOCUMENT" ejb="KmDocument" name="rKmDocument">
<attribute callmethod="" length="42" field="_null"
member="OperatingSystem"
name="OperatingSystem" />
</document>
</documents>
</schema>
```

- 3 Per ciascun campo aggiunto nel documento `KmDocument.xml` (mappature fisiche), copiare e incollare la riga `<attribute` .
- 4 Modificare il testo presente nella riga `attribute` incollata.
 - Modificare `length=` nel valore desiderato. Ad esempio, sostituire `length="42"` con `length="56"`.
 - Modificare `member=` nel nome del campo. Ad esempio, sostituire `member="OperatingSystem"` con `member="Manager"`.
 - e Modificare di conseguenza anche `name=` campo sulla base del nome del campo. Ad esempio, sostituire `name="OperatingSystem"` con `name="Manager"`.

Importante: Per ciascun campo aggiunto nello schema `KmDocument.xml`, accertarsi di modificare ognuno di questi campi anche nello schema `rKmDocument.xml`.

- 5 Salvare il file.
- 6 Per localizzare le etichette per i nuovi campi, vedere la sezione [Per localizzare l'etichetta di un nuovo campo: a pagina 427](#).



A Risoluzione dei problemi di Get-Answers

APPENDICE

Questa Appendice descrive i problemi che possono verificarsi dopo l'installazione di Get-Answers e le relative soluzioni.

Risoluzione degli errori

Messaggi di workflow mancanti o duplicati

Quando gli utenti non ricevono i messaggi di workflow o, al contrario, ne ricevono più copie, esiste un problema di configurazione con l'applicazione Web.

Per correggere il problema:

- Assicurarsi che tutte le impostazioni di proprietà nelle diverse schede di Impostazioni di Amministrazione siano corrette. In particolare, accertarsi che l'opzione Attiva strumenti di polling script nella scheda Comune sia impostata su **Sì**.
- Verificare che la proprietà Coda eventi della scheda Comune sia impostata su **rome**.

Per individuare un messaggio di workflow mancante:

- 1 Accedere a Get-Answers come amministratore.
- 2 Fare clic sulla scheda Workflow.
- 3 Selezionare Amministrazione.
Verrà visualizzata la pagina Amministrazione processi.
- 4 Fare clic su Coda eventi.
Verrà visualizzata la pagina Eventi in errore.
- 5 Verificare che nessun processo abbia lo stato Errore.
- 6 In caso contrario, fare clic sul processo in errore.
- 7 Leggere il messaggio di errore visualizzato e correggere la causa all'origine dell'errore.
- 8 Fare clic sul pulsante **Aggiorna per l'elaborazione** per inviare nuovamente il messaggio di workflow.

Se non sono presenti messaggi di workflow relativi ad assegnazioni di Get-Answers, è possibile che non sia stato individuato alcun proprietario all'interno del team di documentazione al momento della risoluzione dell'assegnazione dei ruoli. È possibile utilizzare l'opzione Coda eventi.

- 1 Accedere a Get-Answers come amministratore.
- 2 Fare clic sulla scheda Workflow.
- 3 Selezionare Amministrazione.
Verrà visualizzata la pagina Amministrazione processi.

4 Fare clic su Coda eventi.

Verrà visualizzata la pagina Eventi in errore.

Elenco eventi di workflow.

Data	ID processo	Stato
14/02/05 3.11	75200	Errore
15/02/05 8.30	40688	Errore
24/02/05 4.41	76747	In attesa
25/02/05 9.17	76892	Errore
27/02/05 7.59	77115	Errore

ID coda	Tipo di richiesta	Data

Se è presente un evento con stato Errore, è possibile visualizzare i dettagli selezionando l'evento. Se non viene individuata alcuna persona durante il processo di assegnazione dei ruoli, verrà visualizzato un messaggio di errore simile al seguente.

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

Evento	
ID:	75201
Data:	14/02/05 3.11

Processo	
ID:	75200
Documento:	Babi prova; Babi; Workflow triage

Messaggio di errore
Unable to activate activity:e94aa461d542f Title:Triage Type:task - process:75200 - err:Could not find any active user for group:Owner

Error Message: Unable to activate activity:fe78da1b8abc8e1e Title:Assigned to empty role Type:task - process:138960 - err:Could not find any user for group:Empty Role

- 5 In questo caso, accertarsi che all'interno del team di documentazione almeno un membro disponga del ruolo indicato per ricevere l'assegnazione. Un ruolo funzionale è un gruppo di utenti specificato nella scheda Persone. In Get-Answers, un ruolo funzionale può essere un Proprietario, Editor o Revisore di un team di documentazione. Il ruolo funzionale può non comprendere utenti, mentre un team proprietario di documento senza proprietari non è funzionale: nessuno esaminerà e pubblicherà i nuovi documenti proposti. Questi documenti presenteranno uno stato di errore in Coda eventi di Workflow.

Ad esempio, il seguente messaggio di errore:

```
...Could not find any user for group HR Managers
```

indica che esiste un ruolo funzionale (gruppo di utenti) "HR Managers" come proprietario del team di documento, che tuttavia è vuoto.

- 6 Selezionare la scheda Persone per verificare che nel ruolo funzionale "HR Managers" sia presente almeno un utente.
- a Fare clic su **Persone**.
 - b Fare clic sul collegamento di menu **Ruoli funzionali**.
 - c Verrà visualizzato un elenco dei ruoli funzionali disponibili. Selezionare il ruolo per il quale non è stato individuato alcun utente. In questo esempio, fare clic su HR Managers.
 - d Nella pagina Dettagli Ruolo, sarà visibile che non è stato definito alcun utente per il ruolo.
 - e Personalizzare la pagina Dettagli Ruolo aggiungendo un gruppo di utenti tramite l'icona con la chiave inglese nell'angolo superiore destro della pagina. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, vedere il [Capitolo 5, Personalizzazione](#).

- 7 Per personalizzare la pagina e aggiungere un utente o un gruppo di utenti:
 - a Fare clic sull'icona con la chiave inglese nella pagina Dettagli Ruolo.
 - b Nella pagina Personalizzazione dettagli documento, aggiungere Persone all'elenco Configurazione corrente.
 - c Fare clic su **Salva**.

Nella pagina Dettagli Ruolo verrà visualizzata un'etichetta Persone con un collegamento Aggiungi.
 - d Fare clic sul collegamento **Aggiungi** per aggiungere un utente o un gruppo di utenti a questo ruolo.
- 8 Tornare quindi alla pagina Amministrazione di Workflow per visualizzare l'evento e inviare nuovamente il messaggio di workflow al motore di Workflow tramite il pulsante **Aggiorna per l'elaborazione**.



Glossario

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

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

Termine	Definizione								
Archway	Servlet Java che riceve le richieste HTTP dai client e server esterni, le invia al server appropriato e restituisce dati o documenti visualizzabili. Le richieste supportate da Archway possono variare, ma sono costituite principalmente da query, aggiornamenti di dati o eventi di sistema. Archway elabora le richieste HTTP e le formatta in messaggi compatibili con il livello di elaborazione di Get-Answers. I messaggi risultanti vengono infine trasferiti a un adattatore di memorizzazione dati che produce un insieme di risultati in formato XML.								
Attività	Operazione o insieme di operazioni che formano un unico passaggio logico nell'ambito della definizione di processo. Un'attività può essere <i>manuale</i> o <i>automatizzata</i> .								
Attività automatizzata	Attività eseguita da un computer senza intervento da parte dell'utente.								
Attività manuale	Attività che necessita di risorse utente per l'esecuzione delle operazioni richieste associate all'attività.								
Categoria	Le categorie contengono i documenti pubblicati. Ciascuna categoria viene gestita da un team proprietario.								
Copia di lavoro	Versione del documento pubblicato in uno stato editoriale.								
Creazione	Abilitazione che consente di creare nuovi documenti e di modificarne il contenuto con un editor RTF.								
Dati di verifica	Record cronologico che tiene traccia dell'avanzamento delle istanze di processo e delle istanze di attività. Get-Answers raccoglie le informazioni seguenti sulle istanze di processo e di attività: <table border="0" data-bbox="629 1100 1206 1216"> <tr> <td>Istanza di processo</td> <td>Istanza di attività</td> </tr> <tr> <td>Data di inizio</td> <td>Data di assegnazione</td> </tr> <tr> <td>Data di fine</td> <td>Data di scadenza</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Data di fine</td> </tr> </table>	Istanza di processo	Istanza di attività	Data di inizio	Data di assegnazione	Data di fine	Data di scadenza		Data di fine
Istanza di processo	Istanza di attività								
Data di inizio	Data di assegnazione								
Data di fine	Data di scadenza								
	Data di fine								
Definizione di processo	Rappresenta un processo aziendale ed è costituita da attività nelle quali vengono definite le attività di processo. Una definizione di processo include informazioni sulle attività e sugli utenti del workflow. Può includere attività sia manuali che automatizzate.								
Documento esterno	Documento creato al di fuori di Get-Answers (ad esempio, documenti MS Office, PDF e HTML).								

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

Termini	Definizione
JAAS	(Java Authentication and Authorization Service) Servizio utilizzato da Get-Answers per l'autenticazione degli utenti. È possibile configurare l'insieme dei servizi a fronte dei quali un utente deve essere autenticato. Ogni servizio può essere definito come REQUIRED, OPTIONAL, REQUISITE o SUFFICIENT per mezzo di componenti di accesso.
JSP	(Java Server Page) Consente di separare il contenuto di una pagina dalla progettazione e visualizzazione della stessa. I tag HTML con codice Java incorporato vengono eseguiti dal server applicazioni o Web. La tecnologia JSP è un'estensione della tecnologia legata ai servlet Java.
Lettore	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Lettore può accedere in lettura a tutti i documenti di proprietà del team. Non svolge alcuna funzione nei workflow editoriale e triage. Un lettore può creare documenti. e visualizzare documenti non pubblicati.
Membro	Una delle due autorizzazioni di categoria. Un membro può accedere alla lettura di tutti i documenti pubblicati nella categoria.
Metadati	Informazioni memorizzate relative a ciascun documento, come ad esempio nome del file, titolo, dimensione del file, tipo di documento, numero di versione, data di creazione e stato editoriale.
Modello di componente	Definisce una serie di attività specifiche. Un modello di componente può essere aggiunto a un modello di workflow.
Motore di workflow	Servizio software o "motore" che fornisce l'ambiente di esecuzione run-time per un'istanza di processo. Il motore di workflow interpreta la definizione di processo, crea istanze di processo e ne gestisce l'esecuzione, esplora le attività e crea elementi di lavoro per la loro elaborazione.
OR-Join	Punto all'interno del workflow in cui due o più rami di attività alternativi vengono uniti in una singola attività.
OR-Split	Punto all'interno del workflow in cui un instradamento sequenziale si suddivide per incanalarsi in un determinato ramo. Un'operazione OR-Split è condizionale e il ramo fino all'attività successiva viene determinato dal valore restituito.
Partecipante al workflow	Utente che esegue gli elementi di lavoro assegnatigli tramite l'elenco lavori. Ciascun elemento di lavoro è rappresentato da un'attività del workflow.

Termine	Definizione
Passaggio a livello superiore	Procedura che viene avviata quando non viene soddisfatto un vincolo o una condizione specifica. Il passaggio a livello superiore può essere automatizzato o manuale e in genere coinvolge un livello di autorità superiore (vedere Ruolo organizzativo).
Peregrine Portal	Schermata iniziale visualizzata all'avvio di un'applicazione Web di Peregrine. Presenta una pagina di accesso ai componenti dell'applicazione.
Piattaforma OAA	Piattaforma software utilizzata dalle applicazioni Get-It di Peregrine (Get-Answers, Get-Resources e Get-Services). Questa piattaforma fornisce funzioni e comandi comuni ai prodotti Employee Self-Service di Get-It. La piattaforma OAA è un prodotto software incluso in tutti i prodotti Get-It e non viene venduto separatamente.
Processo	Insieme di attività di processo progettate nell'ambito della definizione di processo in base alle esigenze di un processo aziendale.
Processo aziendale	Insieme di attività correlate che consentono il raggiungimento di un obiettivo aziendale. Un processo aziendale viene impostato in una definizione di processo che può includere attività sia automatizzate che manuali.
Proponente	Una delle due autorizzazioni di categoria. Un Proponente può accedere in lettura a tutti i documenti pubblicati nella categoria e può contribuire con nuovi documenti alla categoria stessa.
Proprietario	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Proprietario dispone di abilitazioni di lettura, creazione, aggiornamento, ripristino, ritiro, pubblicazione e trasferimento per tutti i documenti appartenenti al team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nei workflow editoriale e triage.
Revisore	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Revisore può leggere tutti i documenti appartenenti al team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nel workflow editoriale.
Ruolo	I ruoli sono costituiti da un gruppo di utenti. Le autorizzazioni vengono concesse ai ruoli e/o a singoli utenti.
Ruolo di processo	Meccanismo in base al quale i partecipanti al workflow vengono associati alle attività dello stesso. Il ruolo definisce le modalità di partecipazione di un utente a una specifica attività o processo.

Termine	Definizione
Ruolo organizzativo	Gruppo di partecipanti a un workflow che dispone di un insieme specifico di attributi, qualifiche e competenze. I partecipanti del gruppo possono eseguire gli elementi di lavoro in base all'insieme di attributi richiesti.
Scadenza	Vincolo di pianificazione temporale che prevede il completamento di un elemento di lavoro di un'attività entro un tempo determinato.
Server applicazioni	Server che elabora i dati provenienti dal database di un'applicazione Web e li trasmette al server Web.
Server Web	Server che legge i dati direttamente da un'applicazione Web o dal server applicazioni e li converte in un modulo visualizzabile in un browser Web.
Servlet	Componente di applicazione Java indipendente dalla piattaforma utilizzato dal sistema per eseguire elaborazioni lato server (ad esempio, per accedere a un database).
Stato di processo	Rappresentazione dello stato di un'istanza di processo. Il workflow di Get-Answers utilizza i seguenti stati di processo: <p>In esecuzione L'istanza di processo è in esecuzione e una o più attività sono state avviate.</p> <p>Completato L'istanza di processo ha completato correttamente tutte le attività.</p> <p>Errore L'istanza di processo si è interrotta a causa di un errore.</p>
Team proprietario	I team proprietari gestiscono i documenti. Esistono quattro autorizzazioni associate a un team proprietario: Lettore, Editor, Proprietario e Revisore.
Workflow	Processo aziendale automatizzato in cui le attività vengono trasferite da un utente all'altro in base a quanto impostato nella definizione di processo. Il workflow di Get-Answers è costituito dagli stadi che compongono il ciclo di vita di ciascun documento. Possono coesistere al massimo tre copie di ciascun documento: la copia pubblicata, la copia di lavoro e la copia in corso di revisione.
Workflow editoriale	Workflow di Get-Answers che consente di sottoporre i documenti non pubblicati (copie di lavoro) e i relativi metadati ai controlli di Editor e Revisori.

Termine	Definizione
Workflow triage	Workflow di Get-Answers che consente di valutare i nuovi documenti inviati ma non pubblicati in precedenza, al fine di determinare se debbano essere sottoposti a ulteriore revisione in un workflow editoriale, pubblicati immediatamente, trasferiti ad altro team di documentazione o eliminati.
XML	(Extensible Markup Language) Metalinguaggio di documentazione che consente di creare documenti di dati autodescrittivi che possono poi essere formattati con un foglio di stile per la visualizzazione in un browser Web o lo scambio con sistemi esterni. A differenza dell'HTML, i tag XML possono essere liberamente creati e definiti dall'utente in base all'applicazione.



Indice

PEREGRINE

A

- abilitazione
 - definizione 437
- abilitazione, parametri 35, 242
- accesso 370
 - funzione amministrazione 349
 - Richieste personali 370
- accesso, autenticazione 247
- accesso, componenti JAAS 248
- adattatore
 - definizione 437
- adattatore, visualizzazione transazioni 226
- aggiornamento
 - istanza di processo 351
- aggiunta
 - modello di componente 339
- allarmi
 - notifica 327
 - tipi 327
- ambiente di run-time Java
 - definizione 437
- Amministrazione processi, pagina 349
- Amministrazione, componente
 - code messaggi 223
 - creazione file di archivio Web 227
 - importazione ed esportazione
 - personalizzazioni 225
 - modifica impostazioni 214
 - pagina Impostazioni 212
 - Pannello di controllo 211
 - Registro server 221
 - stato script 222
 - verifica stato script 222
 - visualizzazione code messaggi 223
 - visualizzazione stato coda 224
 - visualizzazione transazioni adattatore 226
- amministrazione, funzione
 - accesso 349
 - avvio istanze di processo 354
 - monitoraggio istanze di processo 350
- ampiezza campo 163
- AND-Join 322
 - definizione 437
- AND-Split 322
 - definizione 437
- applicazione Web
 - definizione 437
- applicazioni associate
 - utilizzo con pianificazione lavorativa 17
- Approvazione, attività 323
 - dettagli attività 324–328
- archivio Web (WAR), file 227
- Archway
 - definizione 438
- Archway, architettura
 - client 25
 - Document Manager 28
 - elementi costitutivi 24
 - esecuzione di query su un sistema 28
 - richieste 27
 - schema 25
 - XML 25
- AssetCenter 155

assistenza clienti 19
 assistenza tecnica 19
 Attività
 dettagli attività 324–327
 attività
 attività Passa 338
 con tempi fissi 327
 creazione 321, 333, 337
 definizione 438
 eliminazione 341
 esempio 320
 Fine 320
 Inizio 320
 modifica 341
 notifica per ruolo 325, 329
 posizionamento 321–322, 337–338, 339
 selezione 320
 tipo attività 323
 attività automatizzata
 definizione 438
 attività manuale
 definizione 438
 attività selezione 320, 333
 dettagli 334
 diramazioni 336
 esempio 336
 script 335
 tipi 335
 attività, dettagli
 attività Messaggio 328–330
 Attività o Approvazione 324–328
 attività, elenco 338
 Attività, icona 321
 autenticazione
 basata sul contatto 276
 modelli 272
 operatore normale 274
 sostituzione script di accesso 281
 utenti 247
 Autenticazione integrata di Windows
 configurazione 258
 protezione 238
 avvio
 istanza di processo 354
 avvio richieste 372

B

barra degli strumenti, icone
 Attività 320, 347
 Cestino 320, 347
 Componenti 320, 347
 Passa 320, 347
 Ripartisci 320, 347
 Zoom avanti 321, 348
 Zoom indietro 321, 348

C

campi
 configurazione 150
 campo di sola lettura 162
 campo obbligatorio 163
 categoria
 definizione 438
 Cestino, icona 342
 coda, visualizzazione stato 224
 code messaggi 223
 colonna, voci
 Elenco processi 350
 componente, modelli
 aggiunta 339
 creazione 346
 elenco 340
 salvataggio 348
 Componente, tipo 318
 componenti
 aggiunta al portale 116
 creazione 115
 Componenti, icona 339
 contatto di supporto 19
 copia di lavoro
 definizione 438
 correttore ortografico
 personalizzazione 311
 Crea modello di workflow 318, 346
 creazione
 attività Passa 337
 attività selezione 333
 definizione 438
 modelli di componente 346
 modelli di workflow 317–342
 nuova attività 321

CSS, modifica dei file 131

D

dati di verifica

definizione 438

definizione di processo

definizione 438

definizione richiesta 358

definizioni di schema di documento.

Vedere schemi

dettagli attività

attività Approvazione 333

attività Script 330, 331

Dettagli evento, pagina 356

Dettagli messaggio, pagina 329

dimensione campo 163

diramazioni 336

diritti utente

getit.admin 208

diritti utente, personalizzazione 156

dizionari

personalizzazione 296

Document Manager 28

documenti secondari

configurazione 151

E

ECMA, estensioni di script 138

ECMAScript

definizione 439

Editor

definizione 439

elemento di lavoro

definizione 439

elenco

modelli di componente 340

elenco lavori

definizione 439

Elenco processi

voci di colonna 350

Elenco processi, pagina 350

elenco richieste

impostazione 358

eliminazione

attività 341

istanza di processo 353

modelli di workflow 345

e-mail

notifica 325, 327, 329

esempio attività 320

esportazione pagine personalizzate 164, 225

estensioni di script 138

etichette, personalizzazione 162

evento

definizione 438, 439

F

Fine, attività 320

finestre

Ricerca di dipendenti 325, 329

Workflow 322, 324, 328, 334, 338

fuso orario, modifica per richieste scadute 374

G

getit.admin, diritti utente 208

gruppo utenti

gestione 40

H

HTML

definizione 439

HTTP

definizione 439

I

IBM WebSphere Portal 227

icone

Attività 321

Cestino 342

Componenti 339

Passa 337

Ripartisci 333

icone, personalizzazione 149

immagine di intestazione, modifica 128

importazione pagine personalizzate 164, 225

Impostazioni, pagina 214

Informazioni modulo, pulsante 230

Inizio, attività 320

installazione di temi 126
 instradamento
 instradamento parallelo 322
 instradamento parallelo 322
 definizione 439
 instradamento sequenziale
 definizione 439
 Invio processi, pagina 354
 ISO, codifica caratteri. *Vedere* codifica caratteri
 istanza di attività
 definizione 439
 istanza di processo
 definizione 439
 iterazione
 definizione 439

J

JAAS
 autenticazione 247
 componenti di accesso (LoginModule) 248
 definizione 440
 JSP
 definizione 440

L

layout, modifica
 Microsoft Internet Explorer 119
 Netscape Navigator 120
 LDAP 238
 Lightweight Directory Access Protocol 238
 lingua
 accesso 114, 214
 lingua di accesso 114, 214
 livelli, modifica 132
 local.xml, file 208, 213, 228
 Log, dettagli modulo 230
 login.asp, file 269

M

membro
 definizione 440
 menu delle attività 115
 menu di navigazione 317
 messaggi, visualizzazione code 223

Messaggio, attività 323
 dettagli attività 328–330
 metadati
 definizione 440
 modelli
 componente 346–348
 tipo 318
 workflow 317–342
 modelli, tipi
 Componente 318
 Processo 318
 modifica
 attività 341
 modelli di workflow 343–344
 modifica layout di Peregrine Portal 119
 modifica password 231
 modifica temi 121
 moduli, visualizzazione dettagli 230
 moduli, visualizzazione informazioni 123
 modulo, dettagli 230
 monitoraggio
 istanza di processo 350
 monitoraggio sessioni utente 232
 motore di ricerca, thesaurus 297
 motore di workflow
 definizione 440

N

notifica
 allarmi e-mail 327
 e-mail 325, 327, 329
 per ruolo 325, 329
 numero processo 355

O

OR-Join
 definizione 440
 OR-Split 333
 definizione 440

P

pagina iniziale 317
 pagine personalizzate
 spostamento 164, 225
 Pannello di controllo 211

- parametri, impostazione 214
 - parole non significative
 - personalizzazione 286
 - partecipante al workflow
 - definizione 440
 - Passa, attività 337
 - dettagli 338
 - selezione attività di destinazione 338
 - Passa, icona 337
 - passaggio a livello superiore
 - definizione 441
 - password
 - protezione 237
 - password, modifica 231
 - Peregrine Portal
 - aggiunta di componenti 116
 - definizione 441
 - personalizzazione 116
 - Peregrine Portal, personalizzazione 125
 - Peregrine Systems, assistenza clienti 19
 - personalizzazione
 - aggiunta di campi 159
 - aggiunta sezione a layout campi 160
 - ampiezza campo 163
 - campo di sola lettura 162
 - campo obbligatorio 163
 - definizione ordine campi 160
 - descrizione dell'interfaccia 146, 151
 - descrizione interfaccia 147
 - dimensione campo 163
 - diritti utente 157
 - elenco di moduli standard 146
 - etichette 162
 - icone 149
 - impostazioni 156, 157
 - modifica layout campi 160
 - moduli 147–164
 - portale 116–122
 - requisiti 155
 - personalizzazione di Peregrine Portal 116
 - personalizzazione di temi 125
 - installazione di temi 126
 - modifica dei fogli di stile 131
 - modifica immagine di intestazione 128
 - modifica livelli 132
 - modifica set di frame 136
 - personalizzazioni
 - aggiunta 149
 - rimozione 149
 - piattaforma OAA, definizione 441
 - portale, creazione di componenti 115
 - posizionamento di attività 321–322, 337–338, 339
 - PreXSL, dettagli modulo 230
 - processo
 - definizione 441
 - processo aziendale
 - definizione 441
 - Processo inviato, pagina 355
 - processo, istanze 317
 - aggiornamento 351
 - attualmente in esecuzione 341
 - avvio 354
 - eliminazione 353
 - monitoraggio 350
 - numero processo 355
 - Processo, tipo 318
 - proponente
 - definizione 441
 - proprietario
 - definizione 441
 - protezione
 - autenticazione di accesso alternativa 281
 - Autenticazione integrata di Windows 258
 - autenticazione utenti 247
- ## R
- raccolte
 - configurazione 153
 - registrazione automatica 231
 - registrazione sessioni utente 232
 - registrazione utenti 231
 - registro 215
 - aggiornamento file 220
 - formato file 217
 - registro server 221
 - revisore
 - definizione 441
 - riavvio del server 211
 - Ricerca di dipendenti, finestra 325, 329

- richieste
 - avvio 372
 - dettagli 372
 - scadute 373
 - modifica fuso orario 374
- Richieste personali, pagina 370
- Ripartisci, icona 333
- ruoli
 - gestione 40
 - panoramica 34
- ruolo
 - definizione 441
- ruolo di processo
 - definizione 441
- ruolo organizzativo
 - definizione 442

S

- salvataggio
 - modelli di workflow 342
 - modello di componente 348
- scadenza
 - definizione 442
- scalabilità
 - OAA 26
- schemi
 - definizione 167
 - elementi 195
 - esempio 169
 - utilizzo per estensioni 172
- script di accesso, sostituzione 281
- Script Input, dettagli modulo 230
- Script Output, dettagli modulo 230
- Script, attività 323
 - dettagli attività 330, 331–332
 - script 330, 331, 332
- script, stato 222
- Secure Sockets Layer 237
- server applicazioni
 - definizione 442
- server Web
 - definizione 442
- ServiceCenter
 - supporto alla personalizzazione 155

- Servizi di notifica 325, 329
- servlet
 - definizione 442
- sessioni utente, registrazione 232
- set di frame, modifica 136
- Sfoggia modelli processi, pagina 354
- sostituzione script di accesso 281
- spostamento pagine personalizzate 164, 225
- SSL 237
- stato di processo
 - definizione 442
- stato script, verifica 222
- stringhe, file
 - traduzione 142, 143

T

- team proprietari di documenti
 - gestione 52
 - panoramica 50
- team proprietario
 - definizione 442
- temi
 - installazione 126
 - personalizzazione 125
- temi, creazione 130
- temi, modifica 121
- tipi attività 323
 - Approvazione 323
 - Attività 323
 - Messaggio 323
- tipologie
 - allarmi 327
 - selezione 335
- traduzione di stringhe 140

U

- usage.log, file 232
- User Session, dettagli modulo 230
- utente
 - abilitazioni 317, 349
- utenti
 - gestione 43

V

visualizzazione

- dettagli richiesta 372
- istanza di processo 350
- richieste scadute 373

visualizzazione informazioni moduli 228

W

WebSphere Portal 227

workflow

- definizione 442
- progettazione 317

Workflow, finestra 322, 324, 328

- dettagli attività di selezione 334
- dettagli attività Passa 338
- elenco modelli di componente 340

workflow, modelli

- creazione 317–342
- definizione 316
- eliminazione 345
- modifica 343–344
- salvataggio 342
- tipo 318

X

XML

- definizione 443

