

HP Service Manager

Per i sistemi operativi Windows® e UNIX® supportati

Versione del software: 9.30

Guida di Motore documenti

Data di rilascio del documento: Luglio 2011

Data di rilascio del software: Luglio 2011



Informazioni legali

Garanzia

Le uniche garanzie riconosciute per i prodotti e servizi HP sono stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicitate allegate a tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento potrà essere interpretato in modo da costituire una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile di errori e omissioni editoriali o tecnici contenuti nel presente documento.

Le informazioni contenute nella presente documentazione sono soggette a modifiche senza preavviso.

Legenda dei diritti riservati

Questo software per computer è riservato. Per il possesso, l'uso o la copia è necessario disporre di una licenza HP valida. In conformità con le disposizioni FAR 12.211 e 12.212, il software commerciale, la documentazione del software e i dati tecnici per gli articoli commerciali sono concessi in licenza al governo degli Stati Uniti alle condizioni di licenza commerciale standard del fornitore.

Informazioni sul copyright

© Copyright 1994-2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Informazioni sui marchi

Adobe™ è un marchio di Adobe Systems Incorporated. Java™ e tutti i marchi e loghi basati su Java sono marchi o marchi registrati di Sun Microsystems, Inc., negli Stati Uniti e in altri paesi.

Java™ è un marchio registrato negli Stati Uniti di Sun Microsystems, Inc.

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

Oracle® è un marchio registrato negli Stati Uniti di Oracle Corporation, Redwood City, California.

UNIX® è un marchio registrato di The Open Group.

Aggiornamenti della documentazione

La pagina del titolo di questo documento contiene le seguenti informazioni di identificazione:

- Numero di versione software, che indica la versione del software.
- Data di rilascio documento, che cambia ad ogni aggiornamento del documento.
- Data di rilascio software, che indica la data di rilascio di questa versione del software.

Per verificare la disponibilità di aggiornamenti recenti o che si sta utilizzando l'edizione più recente di un documento, andare all'indirizzo:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Questo sito richiede la registrazione e l'accesso come utente HP Passport. Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Oppure fare clic sul collegamento **Nuovi utenti - registrazione** nella pagina di accesso di HP Passport.

Registrandosi al servizio di supporto del prodotto appropriato si riceveranno anche edizioni aggiornate o nuove. Per informazioni, contattare il rappresentante commerciale di HP.

Assistenza

Visitare il sito Web dell'assistenza online HP Software all'indirizzo:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Questo sito Web fornisce informazioni di contatto e dettagli sui prodotti, servizi e assistenza offerti da HP Software.

L'assistenza software online di HP Software fornisce ai clienti funzionalità di auto-risoluzione. Consente di accedere in modo rapido ed efficiente a strumenti interattivi di assistenza tecnica per gestire il proprio business. Nel sito Web dell'assistenza è possibile usufruire dei seguenti vantaggi:

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

La maggior parte delle aree di assistenza richiede la registrazione e l'accesso come utente HP Passport. In molti casi è inoltre necessario disporre di un contratto di assistenza. Per registrarsi come utente HP Passport, andare all'indirizzo:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, visitare:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Sommario

Guida di Motore documenti.....	1
Sommario.....	5
Panoramica di Motore documenti.....	8
Motore documenti.....	8
Vantaggi dell'approccio modulare.....	8
Coerenza.....	8
Tempi di sviluppo ridotti.....	9
Flessibilità.....	9
Accesso a Motore documenti.....	9
Oggetti.....	10
Creazione e aggiornamento di oggetti.....	10
Modulo Definizione oggetto e descrizione dei campi.....	11
Descrizione dei campi della scheda Informazioni oggetto.....	12
Descrizione dei campi della scheda Blocco.....	14
Descrizione dei campi della scheda Revisioni.....	15
Descrizione dei campi della scheda Variabili/Elenchi globali.....	15
Descrizione dei campi della scheda Attività.....	15
Descrizione dei campi della scheda Allarmi.....	16
Descrizione dei campi della scheda Approvazioni.....	17
Descrizione dei campi della scheda Gestione code.....	19
Descrizione dei campi della scheda Viste/Modelli.....	21
Descrizione dei campi della scheda Notifiche.....	21
Descrizione dei campi della scheda Configurazione ricerca.....	22
Scheda Query definite.....	22
Scheda Intervalli.....	23
Stati.....	24
Ricerca.....	24
Elenchi di record.....	24

Visualizzazione di un singolo record	24
Consultazione di un record	24
Suggerimenti di integrazione per l'applicazione di visualizzazione	25
Creazione e aggiornamento di stati	25
Descrizione dei campi di Definizione stato	25
Processi	28
Creazione e modifica di un processo	28
Modulo Definizione processo e descrizione dei campi	28
Scheda Espressioni iniziali	29
Scheda JavaScript iniziale	29
Scheda RAD	30
Scheda Espressioni finali	30
Scheda JavaScript finale	30
Scheda Processo successivo	30
Risorse di Motore documenti	32
Oggetto DEFAULT	32
Applicazioni RAD	32
se.search.engine	33
se.list.engine	33
se.view.engine	33
Flusso delle applicazioni RAD	33
Suggerimenti di integrazione per l'applicazione di visualizzazione	34
Funzioni di base in se.search.engine	35
Funzioni di base in se.view.engine	36
Funzioni di base in se.list.engine	39
Variabili locali	39
Panoramica della risoluzione dei problemi	42
Ricerca del percorso dell'applicazione tramite Motore documenti	42
Individuazione del dbdict o dell'oggetto utilizzato	42
Individuazione dello stato per i record	42
Individuazione del nome del processo	43
Ricerca di errori dell'applicazione	43

Valori di stampa delle variabili o risultati delle espressioni	44
Panoramica dell'esempio ordine di lavoro.....	46
Creazione di una tabella	47
Aggiunta di campi chiave a una tabella	48
Creazione di un modulo.....	49
Creazione di una copia di un modulo.....	50
Creazione di un collegamento per il modulo ordine di lavoro.....	51
Creazione di un file di numeri sequenziali.....	52
Creazione di una definizione oggetto.....	52
Creazione di una definizione processo di inizializzazione.....	54
Creazione di definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione.....	54
Creazione di definizioni delle opzioni applicazione Visualizzazione.....	56
Creazione di una definizione di stato.....	62
Aggiunta di un pulsante Chiudi ordine di lavoro.....	63
Creazione di una procedura guidata per l'ordine di lavoro.....	65
Aggiunta di un record di definizione processo.....	68
Creazione di un modulo di input per la procedura guidata	69
Modifica dei moduli di chiusura e aggiornamento incidenti.....	71
Creazione di un alias nella tabella probsummary per collegamento.....	73
Modifica della definizione di processo im.set.close.....	74
Esecuzione di un test dell'esempio ordine di lavoro.....	76

Capitolo 1

Panoramica di Motore documenti

Motore documenti è uno strumento di personalizzazione che consente di personalizzare il sistema senza la necessità di apportare modifiche RAD. Esso fornisce un metodo centralizzato per l'impostazione di privilegi e comportamenti relativi ad azioni standard, come elencazione, visualizzazione e ricerca, oltre ad aumentare la coerenza tra i vari componenti. I tre componenti principali di Motore documenti sono Oggetti, Stati e Processi. I processi possono essere riutilizzati ai fini di una programmazione più modulare e una più completa integrazione, il che consente di ridurre i tempi di sviluppo.

Motore documenti

Motore documenti comprende un insieme di strumenti e metodologie per lo sviluppo e la modifica di workflow per Service Manager. Motore documenti veniva impiegato originariamente per sviluppare un insieme sottostante di funzionalità di base per supportare più componenti all'interno di Service Manager, aumentare la coerenza dell'interfaccia utente tra i componenti e ridurre la quantità di codice necessario per qualunque nuovo componente.

Motore documenti estende le funzionalità dell'applicazione di visualizzazione con azioni semplificate e più ampie, in particolare azioni che comportano chiamate ad applicazioni multiple. Inoltre, Motore documenti supporta l'uso di tabelle unite e chiamate principali di Controllo modulo. È progettato per soddisfare le esigenze della maggior parte dei clienti nella versione preconfigurata, mantenendo al tempo stesso flessibilità. La relazione tra oggetti, stati e processi è di tipo gerarchico.

Motore documenti controlla il comportamento con gli oggetti. Ad ogni visualizzazione di un modulo viene referenziato un oggetto che determina il comportamento dello stato del modulo (aperto, elenco, ricerca, ecc.). Gli oggetti definiscono il comportamento complessivo della tabella. All'interno dell'oggetto, uno stato descrive la posizione di un record nel ciclo di vita (aperto, elenco, ricerca, ecc.). All'interno dello stato vengono eseguiti processi diversi a seconda delle azioni avviate da un utente sul record. Gli stati definiscono anche la modalità di visualizzazione di un record da parte del sistema e le opzioni (azioni) disponibili in determinati momenti o circostanze. Ad esempio, gli stati possono determinare un'azione, come Salva, a condizione che l'utente disponga dei privilegi di accesso.

I processi vengono chiamati dagli stati un base all'azione dell'utente. I processi utilizzano espressioni RAD, JavaScript e chiamate ad applicazioni RAD esistenti per eseguire azioni sul record corrente.

Vantaggi dell'approccio modulare

I vantaggi della progettazione modulare comprendono coerenza nello sviluppo, riduzione dei tempi di sviluppo e flessibilità.

Coerenza

Il motore consente a tutte le applicazioni di essere eseguite utilizzando le stesse applicazioni RAD di base. Ciò comporta una maggiore coerenza alla suite di applicazioni di Service Manager. Le funzionalità di base, come il blocco, gli allarmi, le approvazioni e l'uso della funzionalità di elenco

record funzioneranno nello stesso modo per tutti i componenti, in quanto utilizzano tutti la stessa base di codice.

Tempi di sviluppo ridotti

La modularità di Motore documenti consente di riutilizzare codice e processi esistenti.

Flessibilità

Motore documenti utilizza record di processo come meccanismo per modificare il comportamento dei componenti all'interno delle applicazioni di Service Manager. È possibile creare un nuovo processo avente un comportamento diverso del sistema di base, senza la necessità di modificare o rimuovere dal sistema il processo originale. Inoltre, i processi di base del sistema possono essere sostituiti dai processi dell'utente per offrire maggiore flessibilità agli sviluppatori di sistema durante la personalizzazione di Service Manager per soddisfare le esigenze specifiche di un'organizzazione.

Accesso a Motore documenti

Per accedere a Motore documenti:

1. Avviare il client di Service Manager e accedere come amministratore.
2. Nel Pannello di navigazione di Service Manager, fare clic su **Personalizzazione**.
3. Fare clic su **Motore documenti**. Da qui è possibile accedere alle tre aree principali per definire oggetti, processi o stati. È possibile anche impostare allarmi e approvazioni da richiamare dagli oggetti oppure creare record di configurazione ricerca utilizzati dagli oggetti.

Capitolo 2

Oggetti

Gli oggetti consistono in set di definizioni di base che determinano il comportamento dei record e impostano le definizioni e le regole di controllo. Gli oggetti corrispondono in modo univoco con i record del dizionario database (dbdict) in Service Manager. Se in una tabella non è presente un record oggetto dedicato, Motore documenti applica le impostazioni nell'oggetto DEFAULT. Per tutti gli oggetti devono essere definiti stati di elenco e predefiniti. Se non specificato diversamente, gli stati predefiniti sono db.browse, db.list, db.search e db.view.

NOTA: Non **modificare** o **eliminare** il record oggetto DEFAULT. In caso contrario, ciò provocherà risultati imprevisti.

Il record oggetto imposta le definizioni e le regole di controllo per il comportamento della tabella all'interno di Motore documenti. Queste possono comprendere ad esempio:

- L'applicazione utilizzata per creare il profilo dell'utente all'interno dell'oggetto che determina quali azioni questo utente può adottare rispetto ai record della tabella.
- I record di stato utilizzati in circostanze specifiche (vedere la sezione Stati per ulteriori dettagli).
- I nomi dei file di categoria, fase e relativi all'oggetto.
- Il nome del record di numero da utilizzare per questo oggetto.
- La modalità di blocco da utilizzare per questo oggetto.
- Impostazione delle revisioni per i record nella tabella.
- Quali variabili devono essere disponibili ai processi in esecuzione su questo oggetto.
- Quali elenchi globali devono essere sempre disponibili durante l'utilizzo di questo oggetto.
- Uso dei record di attività.
- Come devono essere elaborati gli allarmi su questo oggetto.
- Come devono essere elaborate le approvazioni per questo oggetto.
- Impostazione per le code di lavoro.
- Possibilità di impostare viste personali o globali e modelli predefiniti.
- Notifiche di aggiunta / aggiornamento / eliminazione di un record in questo oggetto.
- Possibilità di configurare opzioni di ricerca aggiuntive su questo oggetto.

Per visualizzare l'elenco degli oggetti preconfigurati, fare clic su **Cerca** dal modulo Definizione oggetto.

Per visualizzare l'elenco dei campi e delle descrizioni dei campi per le definizioni dell'oggetto, vedere "[Modulo Definizione oggetto e descrizione dei campi](#)" (on page 11).

Creazione e aggiornamento di oggetti

Per creare un oggetto:

1. Passare a Motore documenti. Consultare ["Accesso a Motore documenti" \(on page 9\)](#) per eseguire i passaggi.
2. Fare doppio clic su **Oggetti**. Verrà visualizzato il modulo Oggetti.
3. Utilizzare le schede nel modulo Processo per compilare i campi richiesti per creare un oggetto che eseguirà le funzioni desiderate. Vedere le descrizioni dei campi per ulteriori informazioni.

Per aggiornare una definizione oggetto:

1. Accedere a Motore documenti. Consultare ["Accesso a Motore documenti" \(on page 9\)](#) per eseguire i passaggi.
2. Immettere il nome dell'oggetto che si desidera aggiornare nel campo Oggetto oppure fare clic su **Cerca** per cercare l'oggetto.

Modulo Definizione oggetto e descrizione dei campi

Le descrizioni dei campi del modulo Definizione oggetto sono:

Nome campo	Descrizione
Nome file <i>file.name</i>	Immettere il nome del dbdict per l'oggetto, ovvero utilizzare il nome del dbdict corrispondente a questo nome di oggetto (obbligatorio).
Nome comune <i>message</i>	Il sistema inserisce questa informazione da Criteri dati. Consiste in un nome comune per l'oggetto. Il nome comune può essere un nome semplice, come Ordine di lavoro.
Chiave univoca <i>unique.field</i>	Il sistema inserisce questa informazione dal dbdict. Consiste nella chiave univoca per l'oggetto.

Questo modulo include anche le seguenti schede. I campi delle schede sono descritti nelle tabelle di descrizione dei campi relative alle rispettive schede.

- ["Descrizione dei campi della scheda Informazioni oggetto" \(on page 12\)](#) - specifica le proprietà generali e il comportamento dell'oggetto.
- ["Descrizione dei campi della scheda Blocco" \(on page 14\)](#) - determina il comportamento di blocco per l'oggetto.
- ["Descrizione dei campi della scheda Revisioni" \(on page 15\)](#) - tiene traccia delle revisioni per l'oggetto.
- ["Descrizione dei campi della scheda Variabili/Elenchi globali" \(on page 15\)](#) - descrive le variabili locali e globali utilizzate dall'oggetto.

- ["Descrizione dei campi della scheda Attività" \(on page 15\)](#) - definisce la registrazione (delle attività).
- ["Descrizione dei campi della scheda Allarmi" \(on page 16\)](#) - definisce la posizione in cui impostare gli allarmi e le condizioni per la generazione degli allarmi.
- ["Descrizione dei campi della scheda Approvazioni" \(on page 17\)](#) - consente di impostare le opzioni di approvazione per l'oggetto.
- ["Descrizione dei campi della scheda Gestione code" \(on page 19\)](#) - controlla la modalità di visualizzazione delle code nonché il threading e chi può creare le viste (inbox).
- ["Descrizione dei campi della scheda Viste/Modelli" \(on page 21\)](#) - definisce se un utente può creare o meno viste e modelli globali e personali sull'oggetto.
- ["Descrizione dei campi della scheda Notifiche" \(on page 21\)](#) - identifica le notifiche inviate automaticamente per l'attività di aggiunta, aggiornamento o eliminazione per qualunque record nell'oggetto.
- ["Descrizione dei campi della scheda Configurazione ricerca" \(on page 22\)](#) - controlla le opzioni disponibili nella scheda Altre scelte della schermata di ricerca.

Descrizione dei campi della scheda Informazioni oggetto

Questa scheda specifica le proprietà generali e il comportamento dell'oggetto.

Le descrizioni dei campi della scheda Informazioni oggetto sono:

Nome campo	Descrizione
Campo Descrizione <i>desc.field</i>	Specifica una descrizione sintetica dell'oggetto.
Applicazione profilo <i>profile.appl</i>	Specifica l'applicazione RAD che crea il profilo che determina se un utente può eseguire determinate funzioni, come aggiunta ed eliminazione. Ad esempio, db.environment (obbligatorio).
Variabile profilo <i>profile.variable</i>	Specifica una variabile alla quale è possibile accedere in qualunque momento questo oggetto viene chiamato senza accedere al record di ambiente. Ad esempio, \$L.env (obbligatorio).
Nome record numero <i>number.record</i>	Definisce una classe numerica per l'oggetto alla quale è possibile accedere da una chiamata all'applicazione getnumb tramite un processo o Controllo modulo o una chiamata RAD. Può essere utilizzato per recuperare un numero sequenziale come chiave univoca per il record. Ad esempio, EXWorkOrder.
Nome tabella categorie <i>category.file.name</i>	Specifica il nome della tabella collegata alla tabella categorie associata al valore della categoria di questo oggetto. Durante la visualizzazione di un record di questo tipo, se esiste un campo denominato category, l'oggetto cercherà nella tabella categorie il record avente il nome corrispondente. Se viene trovato, il sistema memorizzerà il nome file category in una variabile: \$L.category.

Nome campo	Descrizione
Nome tabella fasi <i>phase.file.name</i>	Specifica il nome della tabella collegata alla tabella fasi associata a questo oggetto, se applicabile. Quando il sistema visualizza un record di questo tipo, se esiste un campo denominato phase, l'oggetto aprirà la tabella fasi e selezionerà il record avente il nome corrispondente. Se viene trovato, il sistema memorizzerà il nome tabella fasi in una variabile: \$L.phase.
Nome tabella paging <i>paging.file</i>	Specifica il nome della tabella utilizzata per la memorizzazione delle pagine. Le pagine vengono create come copie complete del record corrente eseguite prima dell'applicazione degli ultimi aggiornamenti. Questa operazione viene eseguita ogni volta che un record viene aggiornato, il che crea un audit trail dettagliato.
Controllo modulo principale <i>master.fc</i>	Specifica il nome del record di Controllo modulo principale, se ne esiste uno per l'oggetto record. Controllo modulo principale consente di definire in un solo record le istruzioni di Controllo modulo applicabili a tutte le fasi di un'area, ad esempio le fasi della richiesta di Change Management. Di solito, il nome del Controllo modulo principale coincide con il nome del dbdict o di tutte le categorie in Incident Management, Problem Management o Service Desk.
Definizione join <i>joindef</i>	Specifica il nome del record joindef utilizzato per il join tra più tabelle, ad esempio joincomputer, o un'espressione che restituisce un nome joindef valido, come joindef in \$L.category.
Campo stato <i>statusField</i>	Specifica il nome del campo contenente le informazioni di stato del record.
Campi assegnatari <i>assignedToFields</i>	Specifica il nome del campo contenente il campo nome assegnatario per questo oggetto. Questo campo verrà referenziato quando Autorizzazione cartella verifica che il record viene assegnato all'operatore connesso.
Campi gruppi di lavoro <i>workgroupFields</i>	Specifica il nome del campo contenente il campo gruppo di assegnazione per questo oggetto. Questo campo verrà referenziato quando Autorizzazione cartella verifica che il record viene assegnato a uno dei gruppi di lavoro dell'operatore connesso.
Stato Aperto <i>open.state</i>	Specifica il record Definizione stato da utilizzare all'apertura di un nuovo record.
Stato Chiuso <i>close.state</i>	Specifica il record Definizione stato da utilizzare per l'elaborazione di chiusura di un record esistente.
Stato Elenco <i>list.state</i>	Specifica il record Definizione stato utilizzato per visualizzare un elenco di record.
Stato Predefinito	Specifica il nome dello stato predefinito utilizzato per l'oggetto. Lo stato predefinito viene utilizzato per modificare un record in questo

Nome campo	Descrizione
<i>default.state</i>	oggetto.
Stato Ricerca <i>search.state</i>	Specifica il record Definizione stato da utilizzare per la ricerca.
Stato Consultazione <i>browse.state</i>	Definisce il record Definizione stato da utilizzare quando i record utilizzano il blocco. In sostanza, questo campo definisce uno stato di sola lettura quando un record è correntemente bloccato da un altro utente.
Stati manuali <i>manual.states</i>	Specifica la matrice di stati utilizzabile con questo oggetto per gli stati diversi da quelli del ciclo di vita di apertura, chiusura, elenco, visualizzazione, ricerca o consultazione.

Descrizione dei campi della scheda Blocco

La scheda Blocco determina il comportamento di blocco per l'oggetto. Ciò significa che quando un utente sta aggiornando attivamente un record, il sistema non consente ad un altro utente di aggiornare lo stesso record.

Le descrizioni dei campi della scheda Blocco sono:

Campo	Descrizione
Usa blocco <i>use.locking</i>	Selezionare questa casella di controllo per abilitare il blocco.
Blocco durante visualizzazione <i>lock.on.display</i>	Se è "true" o se una condizione restituisce "true", Service Manager tenta di bloccare il record non appena viene visualizzato. Per il corretto funzionamento di questo campo, Usa blocco deve essere abilitato.
Blocco record principale <i>lock.parent</i>	Blocca il record corrente e il record principale. Ad esempio, se questo campo è selezionato e un utente sta aggiornando un compito di cambiamento, la richiesta di cambiamento per il compito viene anch'essa bloccata.
Campo Id principale <i>parent.id</i>	Immettere un nome di campo nel record corrente contenente l'ID del record principale da bloccare.
Nome file/oggetto principale <i>parent.object</i>	Nome della tabella contenente il record principale.
Variabili di controllo <i>watch.variables</i>	Le variabili di controllo vengono utilizzate quando Motore documenti controlla se un record è stato cambiato o meno. Variabili di controllo deve essere NULL la prima volta che viene visualizzato il record.

Descrizione dei campi della scheda Revisioni

La scheda Revisioni determina il comportamento di revisione per l'oggetto

Le descrizioni dei campi della scheda sono:

Nome campo	Descrizione
Nome tabella revisioni <i>revision.file</i>	Specifica il nome della tabella in cui si desidera memorizzare le revisioni ai record di questo oggetto.
Numero massimo di revisioni <i>max.revisions</i>	Specifica il numero totale di revisioni consentite per questo oggetto. Se lasciato vuoto, non vi è alcun limite massimo.

Descrizione dei campi della scheda Variabili/Elenchi globali

La scheda Variabili/Elenchi globali descrive le variabili locali e globali utilizzate dall'oggetto.

Nota:Le variabili globali vengono generate e salvate in memoria.

Le descrizioni dei campi della scheda Variabili/Elenchi globali sono:

Nome campo	Descrizione
Variabili locali <i>local.variables</i>	Immettere un elenco di variabili locali che possono essere utilizzate nei processi. Le variabili locali vengono definite nell'applicazione. Le variabili locali vengono assegnate all'oggetto che si sta creando e sono disponibili per tutti i processi e gli stati associati all'oggetto. Le variabili locali non sono disponibili per altri oggetti.
Elenchi globali <i>global.lists</i>	Gli elenchi globali, una volta creati, sono disponibili per tutti i processi. Gli elenchi globali possono essere creati all'accesso, se sono riportati nell'elenco di avvio. Gli elenchi globali sono disponibili ogni volta che si accede all'oggetto.

Descrizione dei campi della scheda Attività

La scheda Attività definisce la registrazione dell'aggiornamento (Attività) per l'oggetto.

Le descrizioni dei campi della scheda Attività sono:

Nome campo	Descrizione
Tabella registro attività <i>activitylog.file.name</i>	Nome della tabella contenente le voci del registro attività per l'oggetto.

Nome campo	Descrizione
Variabile elenco di selezione <i>activity.selection.var</i>	Variabile da utilizzare su un modulo di aggiornamento per visualizzare i tipi di attività che l'operatore può selezionare durante l'esecuzione di un aggiornamento su un record per un oggetto specifico.
Collegamento per invio <i>activity.post.link</i>	Nome del collegamento utilizzato per inviare informazioni.
Richiesta aggiornamento se NON viene generato un record attività <i>activity.mandatory</i>	Casella di controllo che, se selezionata, indica che un aggiornamento dell'attività è obbligatorio.
Campo da aggiornare <i>update.field.var</i>	Campo o variabile contenente l'aggiornamento dell'attività sul modulo. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Richiesta aggiornamento se NON viene generato un record attività .
Messaggio da visualizzare <i>activity.mandatory.msg</i>	Messaggio che indica che un aggiornamento dell'attività è obbligatorio. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Richiesta aggiornamento se NON viene generato un record attività .

Descrizione dei campi della scheda Allarmi

La scheda Allarmi definisce la posizione in cui impostare gli allarmi e le condizioni per la generazione degli allarmi. Gli allarmi possono essere utilizzati da qualunque oggetto avente una chiave univoca.

Le descrizioni dei campi della scheda Allarmi sono:

Nome campo	Descrizione
Posizione allarme <i>alert.location</i>	Definisce la posizione in cui si trova o è memorizzato il nome della Definizione allarme da eseguire. Specificare la posizione in cui è memorizzata la Definizione allarme : Record: Memorizza gli allarmi nel record stesso. Categoria: Memorizza gli allarmi nel file category definito nella scheda Informazioni oggetto. Fase: Memorizza gli allarmi nel record di fase definito nella scheda Informazioni oggetto. Oggetto: Memorizza gli allarmi nel record oggetto. Se selezionato, verrà visualizzata una tabella matrice allarmi per abilitare l'utente all'inserimento degli allarmi da utilizzare. Nota: La tabella oggetto deve avere una chiave univoca cui

Nome campo	Descrizione
	correlare gli allarmi. Se la tabella contiene una chiave Nessun valore nullo al posto di una chiave univoca non può utilizzare allarmi.
Condizione di allarme <i>alert.condition</i>	Specificare una condizione per determinare se elaborare o meno l'allarme. Ad esempio, open in <code>\$L.file~=false</code> .
Nome campo allarme <i>alert.field.name</i>	Specificare il nome del campo contenente il nome effettivo dell'allarme, come definito da Posizione allarme.
Campo stato allarme <i>alert.status.field</i>	Specifica il campo nel record corrente in cui inserire lo stato dell'allarme dopo che questo è stato elaborato.
Processo di aggiornamento allarme <i>alert.update.process</i>	Specifica il nome del record di processo per le funzioni aggiuntive eseguite dal sistema dopo la generazione dell'allarme.
Registrazione allarmi <i>log.alerts</i>	Se selezionata, gli allarmi vengono spostati nel file Alertlog dopo l'elaborazione per mantenere una cronologia degli allarmi.
Elaborazione allarmi su principale <i>alerts.against.parent</i>	Se è selezionato il campo Blocco record principale nella scheda Blocco/Revisioni e l'utente seleziona questa casella di controllo, l'allarme verrà registrato anche sul record principale, quando attivato.
Ricalcola allarmi se <i>alert.recalc</i>	Specifica le condizioni che determinano e ricalcolare le condizioni sugli allarmi esistenti.
Reimposta allarmi se <i>alert.reset</i>	Determina se eliminare gli allarmi esistenti e ricalcolare tutte le condizioni.

Descrizione dei campi della scheda Approvazioni

La scheda Approvazioni consente di impostare le opzioni e le notifiche associate per l'oggetto. Le approvazioni vengono definite nel file ApprovalDef.

Le descrizioni dei campi della scheda Approvazioni sono:

Nome campo	Descrizione
Condizione di approvazione <i>approval.condition</i>	Se la condizione della condizione di approvazione restituisce "true", le approvazioni vengono utilizzate sui record dell'oggetto.
Posizione approvazione <i>approval.location</i>	Indica la posizione in cui sono memorizzate le informazioni di approvazione: record, fase, oggetto o categoria.

Nome campo	Descrizione
Nome campo approvazione <i>approval.field.name</i>	Nome del campo contenente il nome effettivo dell'approvazione all'interno della tabella definita in Posizione approvazione.
Campo stato approvazione <i>approval.status.field</i>	Campo nel record corrente in cui memorizzare lo stato dell'approvazione.
Gruppi di approvazione <i>approval.groups</i>	Memorizza una variabile contenente i gruppi cui l'utente corrente deve appartenere per concedere approvazioni per questo oggetto.
Tipo approvazione <i>appr.cond.type</i>	Esistono quattro tipi di approvazione predefiniti: Approvazione di tutti: Tutti i gruppi/operatori definiti in Definizione approvazione devono concedere un'approvazione prima che il sistema imposti lo stato del record su "approvato". Se solo uno o alcuni, ma non tutti, i gruppi/operatori concede un'approvazione, lo stato viene impostato su "in attesa". Approvazione di uno: Il record viene approvato con una sola approvazione da qualunque membro del gruppo di approvazione o operatore. Quorum: Il record viene approvato appena la maggioranza del gruppo di approvazione concede l'approvazione. Approvazione di tutti – negazione immediata: Tutti i gruppi/operatori devono approvare il record. Con il primo rifiuto lo stato passa su "negazione". Non è necessario che tutti gli altri approvatori intraprendano azioni.
Notifica approvazione <i>single.notify.approval</i>	Selezionare la notifica da eseguire se la richiesta viene approvata.
Notifica negazione <i>single.notify.denial</i>	Selezionare la notifica da eseguire se un approvatore nega la richiesta.
Notifica revoca <i>single.notify.retraction</i>	Selezionare la notifica da eseguire quando un'azione precedente viene revocata.
Notifica approvazione finale <i>final.notify.approval</i>	Selezionare la notifica da inviare quando viene concessa l'approvazione finale.
Notifica negazione finale <i>final.notify.denial</i>	Selezionare la notifica da inviare quando la richiesta viene negata.

Nome campo	Descrizione
CM approvazione <i>appr.fc</i>	Specifica il nome del record di Controllo modulo da eseguire all'approvazione.
Procedura di approvazione <i>approval.process</i>	Selezionare il processo da eseguire quando il record viene approvato.
Procedura di negazione <i>denial.process</i>	Selezionare il processo da eseguire quando il record viene respinto.
Approvazione preliminare all'apertura <i>preapprove.cond</i>	Determina se il record deve essere approvato automaticamente. Se la condizione è "true" e l'utente appartiene a uno dei gruppi in attesa di approvazione, l'approvazione viene elaborata automaticamente. Se l'utente non è uno dei gruppi in attesa di approvazione, l'approvazione non avviene automaticamente e deve quindi passare attraverso la procedura di approvazione normale. Il valore predefinito è "true".
Registrazione approvazioni <i>log.approvals</i>	Selezionare questa casella di controllo per registrare la cronologia delle approvazioni nella tabella ApprovalLog.
Richiesta commenti approvatore <i>approval.comments</i>	Se selezionata, i commenti di approvazione vengono richiesti dall'approvatore.
Aggregazione approvazioni <i>aggregate.approvals</i>	Se selezionata, le approvazioni sono cumulative.
Ricalcola approvazioni se <i>approval.recalc</i>	Specifica le condizioni che determinano se ricalcolare o meno le condizioni sulle approvazioni esistenti.
Reimposta approvazioni se <i>approval.reset</i>	Determina se eliminare le approvazioni esistenti e ricalcolare tutte le condizioni.

Descrizione dei campi della scheda Gestione code

La scheda Gestione code controlla la modalità di visualizzazione delle code e delle viste nonché il threading. Questi stessi campi sono disponibili in Criteri dati per i file che non dispongono di un record oggetto associato o che sono in virtual join con il record datadict dal record oggetto, se esistente.

Le descrizioni dei campi della scheda Gestione code sono:

Nome campo	Descrizione
Condizione Gestione SM <i>scm.condition</i>	Specifica una condizione che consente solo a determinati utenti di visualizzare le code che visualizzano i record di questo oggetto. Ad esempio, browse in \$G.pm.environment.
Modulo visualizzazione Gestione SM <i>scm.manage.screen</i>	Selezionare il modulo da utilizzare per visualizzare la vista. Service Manager preconfigurato presenta un modulo di visualizzazione predefinito <i>sc.manage.generic</i> , che viene utilizzato se non viene scelto alcun altro modulo. HP consiglia di non cambiare il modulo <i>sc.manage.generic</i> .
Vista predefinita Gestione SM <i>scm.inbox</i>	Selezionare la vista predefinita per questa coda. Specificando una vista utente per un determinato utente, è possibile impostare un elenco specifico di viste per Gestione code in HP Service Manager. Se un utente non dispone di una vista specifica definita, viene utilizzata la vista utente predefinita.
Query predefinita Gestione SM <i>scm.query</i>	Specifica la query predefinita da eseguire se non è selezionata alcuna vista predefinita.
Descrizione query predefinita <i>scm.query.name</i>	Specifica un nome per il campo suddetto. È possibile associare un messaggio a questo campo. Ad esempio, <i>scmsg(491, "us")</i> .
Thread: Visualizzazione -> Ricerca <i>scm.thread.list.edit</i>	Specifica "true" o un'espressione che restituisca "true" per aprire un nuovo thread durante l'esecuzione di una ricerca.
Modulo ricerca (se necessario) <i>scm.search.format</i>	Selezionare un modulo di ricerca predefinito.
Thread: Ricerca -> Elenco <i>scm.thread.search.list</i>	Specifica "true" o un'espressione che restituisca "true" per aprire un nuovo thread quando un utente trova un elenco di record da visualizzare.
Thread: Elenco -> Modifica <i>scm.thread.list.edit</i>	Specifica "true" o un'espressione che restituisca "true" per aprire un nuovo thread quando un utente seleziona un record da visualizzare da un elenco di record.
Thread: Visualizzazione -> Modifica <i>scm.thread.inbox.edit</i>	Specifica "true" o un'espressione che restituisca "true" per aprire un nuovo thread quando un utente visualizza un record esistente dalla coda.
Condizione di aggiunta consentita	Specifica un'espressione che valuta l'autorizzazione di un operatore all'aggiunta di record.

Nome campo	Descrizione
<i>scm.add.condition</i>	
Applicazione di aggiunta/apertura <i>scm.add.appl</i>	Specifica il nome dell'applicazione da richiamare quando un record viene aggiunto o aperto.
Nomi parametri <i>scm.add.names</i>	Specifica i nomi dei parametri da passare all'applicazione specificata nel campo Applicazione di aggiunta/apertura.
Valori parametri <i>scm.add.values</i>	Specifica i valori dei parametri da passare all'applicazione specificata nel campo Applicazione di aggiunta/apertura.

Descrizione dei campi della scheda Viste/Modelli

La scheda Viste/Modelli definisce se un utente può creare o meno viste globali e personali nonché il supporto dei modelli.

Le descrizioni dei campi della scheda sono:

Nome campo	Descrizione
Creazione viste personali abilitata <i>personal.inbox</i>	Specifica una condizione che restituisce "true" o "false". "True" consente all'utente di creare viste personali.
Creazione viste di sistema abilitata <i>global.inbox</i>	Specifica una condizione che restituisce "true" o "false" per determinare se l'utente può creare viste globali.
Modello predefinito <i>default.template</i>	Specifica il nome del modello predefinito da utilizzare per i record in questa tabella.
Supporto modelli <i>supportTemplates</i>	Selezionare questa casella di controllo per abilitare il supporto dei modelli per l'oggetto.

Descrizione dei campi della scheda Notifiche

La scheda Notifiche identifica le notifiche inviate automaticamente per l'attività di aggiunta, aggiornamento o eliminazione per l'oggetto.

Le descrizioni dei campi della scheda Notifiche sono:

Nome campo	Descrizione
Aggiunta <i>notification.add</i>	Selezionare la notifica da inviare automaticamente quando un record viene aggiunto alla tabella.
Aggiornamento <i>notification.update</i>	Selezionare la notifica da inviare automaticamente quando un record viene aggiornato nella tabella.
Eliminazione <i>notification.delete</i>	Selezionare la notifica da inviare automaticamente quando un record viene eliminato dalla tabella.

Descrizione dei campi della scheda Configurazione ricerca

La scheda Configurazione ricerca controlla le scelte disponibili nella scheda Altre scelte della schermata di ricerca.

Le descrizioni dei campi della scheda Configurazione ricerca sono:

Nome campo	Descrizione
Nome tabella <i>tablename</i>	Nome della tabella su cui verrà effettuata la query.
Modulo ricerca <i>searchFormat</i>	Nome del sottomodulo utilizzato per la scheda Altre scelte.
Processo di inizializzazione <i>init.process</i>	Nome del processo che verrà eseguito prima della visualizzazione del modulo di ricerca.
Ricerca avanzata consentita <i>allowAdvAccess</i>	Definisce le condizioni che determinano se consentire o meno la ricerca avanzata.

Scheda Query definite

La scheda Query definite definisce le istruzioni della query e le etichette da utilizzare nella scheda Altre scelte delle schermate di ricerca (ad esempio, Altre scelte nel modulo Cerca incidenti). I campi sono definiti nella tabella SearchConfig.

Le descrizioni dei campi della scheda Query definite sono:

Nome campo	Descrizione
Id <i>id</i>	Specifica l'ID univoco per la query che non può contenere caratteri speciali, inclusi spazi.
Query <i>query</i>	Espressione della query che utilizza una sintassi del linguaggio di sistema. Ad esempio, <code>assignee.name=operator()</code> .
Descrizione <i>description</i>	Specifica l'etichetta per la casella di controllo nella scheda Altre scelte.

Scheda Intervalli

La scheda Intervalli consente di impostare facilmente una ricerca per intervallo di date iniziale e finale. Per eseguire questa operazione, fare clic sul collegamento **Modifica configurazione** per definire una variabile per l'inizio e una per la fine dell'intervallo da utilizzare come input nel modulo. Immettere questa variabile nella colonna Variabile 1 e utilizzare le colonne Campo e Operatore 1 per definire la query che verrà eseguita. Modifica configurazione consente anche di definire il modo in cui vengono effettuate le modifiche nella scheda Query definite.

Le descrizioni dei campi della scheda Intervalli sono:

Nome campo	Descrizione
Campo <i>fieldName</i>	Specifica il campo nella tabella da utilizzare nella query.
Operatore 1 <i>operator1</i>	Operatore di confronto nella query (ad esempio: >=)
Variabile 1 <i>variable1</i>	Specifica la variabile utilizzata come input nel modulo.
Tipo speciale <i>specialType</i>	Non utilizzato al momento.

Capitolo 3

Stati

Gli stati sono chiamati dagli oggetti e sono definiti dai processi. Il record di stato contiene informazioni sull'aspetto e il comportamento di un record in un periodo specifico nel tempo.

Una definizione di record di stato può includere quanto segue:

- Il nome dello stato.
- La schermata di visualizzazione da utilizzare per visualizzare i(l) record.
- Il processo di inizializzazione utilizzato la prima volta che viene visualizzato un elenco.
- Il modulo da utilizzare per visualizzare i dati.
- La condizione di input che indica se un utente può modificare il record o meno.
- Il processo da eseguire quando un utente attiva una opzione di visualizzazione specifica (Azione di visualizzazione).

Il record di stato utilizzato dipende dal numero di record visualizzati dall'utente. Sono disponibili record di stato preconfigurati per la ricerca di record, la visualizzazione di un elenco, la visualizzazione di un singolo record e la consultazione di un record.

Ricerca

Se non vi sono record nella variabile file corrente, l'utente verrà considerato essere in modalità "ricerca". Lo stato utilizzato è nello "Stato Ricerca" definito nel record oggetto della tabella. Lo stato di ricerca predefinito è "db.search".

Elenchi di record

Durante la visualizzazione di un elenco di record, viene utilizzato lo "Stato Elenco" definito nel record oggetto della tabella. Lo stato elenco predefinito è "db.list".

Nota: In alcune versioni precedenti di Service Manager, gli elenchi di record vengono definiti "elenchi QBE".

Visualizzazione di un singolo record

Durante la visualizzazione di un singolo record, il record viene prima controllato per verificare se include un campo "Stato" nel dbdict. Se il campo esiste ed è compilato, il contenuto del campo verrà utilizzato come stato corrente del record. Se il campo non esiste o è NULL, viene utilizzato lo "Stato Predefinito" definito nel record oggetto della tabella. Il valore predefinito dello stato predefinito è "db.view".

Consultazione di un record

Durante la consultazione di un record in modalità sola lettura, viene utilizzato lo "Stato Consultazione" definito nel record oggetto della tabella. Notare che solo i file che utilizzano la funzionalità di blocco necessitano di uno stato consultazione. Sebbene la visualizzazione di un record senza disporre dei diritti di aggiornamento appaia simile alla schermata di consultazione,

essa utilizza lo stato consultazione, non lo stato consultazione. Non esiste uno stato consultazione consultazione.

Suggerimenti di integrazione per l'applicazione di visualizzazione

Se ad una una schermata di visualizzazione non è associato alcun evento di visualizzazione, il sistema utilizza automaticamente l'evento di visualizzazione `se.default` che esegue `se.lock.object` in caso di "OnFormModified". Se per un record di opzione di visualizzazione è selezionata la casella di controllo "Modifica record", il record viene bloccato alla selezione del pulsante.

Creazione e aggiornamento di stati

Per creare un nuovo stato:

1. Accedere a Motore documenti. Consultare "[Accesso a Motore documenti](#)" (on page 9).
2. Nel modulo Definizione stato, compilare i campi richiesti per creare uno stato che eseguirà le funzioni desiderate. Vedere le descrizioni dei campi in "[Descrizione dei campi di Definizione stato](#)" (on page 25).

Per modificare uno stato esistente:

1. Accedere a Motore documenti. Consultare "[Accesso a Motore documenti](#)" (on page 9).
2. Immettere il nome dello stato che si desidera modificare nel campo Stato oppure fare clic su **Cerca** per cercare lo stato.

Descrizione dei campi di Definizione stato

Il record Definizione stato definisce il comportamento e le specifiche di visualizzazione per un record in un periodo specifico nel tempo.

Nel record di stato è possibile definire metodi non di base oppure modificare il comportamento dei metodi di base. I metodi di base sono descritti nelle sezioni Funzioni di base in `se.search.engine`, Funzioni di base in `se.view.engine` e Funzioni di base in `se.list.engine`. Essi includono funzioni come salvataggio, ricerca, riempimento, OK, Annulla e Cerca.

Le descrizioni dei campi del modulo Definizione stato sono:

Nome campo	Descrizione
Stato <i>state</i>	Specifica il nome dello stato (obbligatorio).
Schermata visualizzazione <i>display.screen</i>	Schermata di visualizzazione da associare allo stato.
Processo di inizializzazione	Nome di un processo da eseguire prima di cambiare stato.

Nome campo	Descrizione
<i>init.process</i>	
Modulo <i>format.name</i>	Specifica il modulo in cui viene aperto il record di stato. Questo modulo è memorizzato in un record, e può essere una variabile o specificato a livello di codice. Il nome del modulo può essere specificato a livello di codice oppure essere contenuto in una variabile o recuperato da un record tramite una espressione in linguaggio di sistema.
Condizione di input <i>input.condition</i>	La condizione di input viene valutata per gli stati di visualizzazione e determina se il record è a sola lettura o meno. Specificare "false" per renderlo a sola lettura o "true" per renderlo modificabile. È possibile anche immettere un'espressione che restituisca "true" o "false". In caso contrario, immettere "true" oppure un'espressione che restituisca "true" o "false".
Metodi non di base	
Azione di visualizzazione <i>process.label</i>	Specifica il parametro di azione proveniente da un'azione di visualizzazione dopo l'input da un utente. L'azione di visualizzazione proviene dal campo action nell'opzione di visualizzazione di un pulsante o di una voce di menu selezionato dall'utente.
Nome processo <i>valid.process</i>	Specifica il nome del processo eseguito in seguito ad un'azione.
Condizione <i>process.condition</i>	Specifica un'espressione che restituisce "true" per il processo specificato nel nome processo da richiamare.
Esecuzione salvataggio iniziale <i>run.save.before</i>	Scegliere se eseguire il processo di salvataggio prima di eseguire questo processo. Digitare "true" per far precedere il salvataggio; altrimenti, immettere "false". Il valore predefinito è "false".

Capitolo 4

Processi

I processi sono le più piccole unità di lavoro discrete disponibili per Motore documenti e rappresentano il livello in cui vengono manipolati i dati. Gli utenti possono creare processi personalizzati oppure utilizzare uno degli oltre 700 processi forniti con Service Manager. La definizione del processo consiste in espressioni iniziali, RAD ed espressioni finali immesse nelle schede Espressioni iniziali, JavaScript iniziale, RAD, Espressioni finali, JavaScript finale e Processo successivo, nonché una chiamata opzionale ad un processo successivo. Le espressioni vengono scritte utilizzando espressioni RAD standard e/o JavaScript.

Creazione e modifica di un processo

Per creare un processo:

1. Accedere a Motore documenti. Consultare "[Accesso a Motore documenti](#)" (on page 9).
2. Utilizzando le schede nella finestra Processo, compilare i campi richiesti per creare un processo che eseguirà le funzioni desiderate. Consultare "[Modulo Definizione processo e descrizione dei campi](#)" (on page 28) per ulteriori informazioni.

Per modificare un processo:

1. Accedere a Motore documenti. Consultare "[Accesso a Motore documenti](#)" (on page 9).
2. Immettere il nome del processo che si desidera modificare nel campo Nome processo oppure fare clic su **Cerca** per cercare il processo.

Modulo Definizione processo e descrizione dei campi

Il modulo Definizione processo consente di definire nuovi processi o modificare processi esistenti. I processi eseguono un codice o espressioni per eseguire le azioni selezionate dall'utente.

Le descrizioni dei campi del modulo Definizione processo sono:

Nome campo	Descrizione
Nome processo <i>process</i>	Specifica il nome del processo (obbligatorio).
Salvataggio posizione cursore <i>save.cursor.position</i>	Selezionare questa casella per tornare alla stessa posizione del cursore dopo l'azione (ad esempio su un riempimento).

Nome campo	Descrizione
Esecuzione processo standard al termine <i>run.standard</i>	Se selezionata, il sistema esegue un processo standard al termine dell'azione o del processo corrente. Un esempio di processo standard è il salvataggio. Se l'utente ha creato un processo di salvataggio e si desidera eseguire il processo di salvataggio fornito con Motore documenti al completamento del processo di salvataggio definito dall'utente, selezionare questa casella di controllo. Un processo standard viene definito nelle sezioni relative alle funzioni di base in questo documento.
Esecuzione nella finestra <i>run.in.window</i>	Se selezionata, il processo viene eseguito in una finestra separata.
Titolo finestra <i>window.name</i>	Se è selezionata la casella di controllo Esecuzione nella finestra , specificare un titolo per la finestra. È possibile utilizzare un'espressione scmsg per i titoli di finestra localizzati, come scmsg(1980, "us").

Oltre ai campi descritti in precedenza, questo modulo presenta anche altre schede che consentono di definire ulteriormente il processo. Questa schede sono:

- ["Scheda Espressioni iniziali" \(on page 29\)](#)
- ["Scheda JavaScript iniziale" \(on page 29\)](#)
- ["Scheda RAD" \(on page 30\)](#)
- ["Scheda Espressioni finali" \(on page 30\)](#)
- ["Scheda JavaScript finale" \(on page 30\)](#)
- ["Scheda Processo successivo" \(on page 30\)](#)

Scheda Espressioni iniziali

La scheda Espressioni iniziali definisce le espressioni iniziali eseguite prima del JavaScript iniziale e delle chiamate RAD definite nella scheda RAD. Le espressioni iniziali vengono scritte utilizzando le espressioni standard di Service Manager.

Scheda JavaScript iniziale

La scheda JavaScript iniziale definisce le espressioni JavaScript iniziali eseguite prima del RAD definito nella scheda RAD.

Scheda RAD

La scheda RAD definisce le espressioni pre-RAD, chiamate RAD e le espressioni post-RAD eseguite nell'ambito del processo.

Le descrizioni dei campi della scheda RAD sono:

Nota: Questi campi sono ripetuti per ciascuna applicazione RAD definita in questa scheda.

Nome campo	Descrizione
Espressioni valutate prima della chiamata RAD <i>pre.rad.expressions</i>	Specificare l'espressione da eseguire prima dell'applicazione RAD definita nel campo Applicazione RAD. Tutti i valori dei parametri passati all'applicazione RAD devono essere sotto forma di variabili o espressioni. Alle variabili devono essere assegnati i valori nelle espressioni pre-RAD; ad esempio, \$L.value.name="Test".
Applicazione RAD <i>application</i>	Specifica il nome dell'applicazione RAD da eseguire.
Condizione <i>rad.condition</i>	Specificare in quali circostanze deve essere eseguita l'applicazione (la condizione restituisce "true") o ignorata (la condizione restituisce "false").
Nomi parametri <i>names</i>	Specifica i nomi dei parametri passati all'applicazione RAD.
Valori parametri <i>values</i>	Specifica i valori dei parametri passati all'applicazione RAD. Questi valori devono essere sotto forma di variabili o espressioni. È possibile passare valori stringa se racchiusi da virgolette ("Nome procedura guidata").
Espressioni post-RAD <i>post.rad.expressions</i>	Specifica le espressioni RAD che verranno eseguite al termine dell'applicazione RAD.

Scheda Espressioni finali

La scheda Espressioni finali definisce le espressioni finali eseguite al completamento dell'elaborazione della scheda RAD. Le espressioni finali vengono scritte utilizzando le espressioni standard di Service Manager.

Scheda JavaScript finale

Il JavaScript definito in questa scheda viene eseguito dopo le espressioni finali e dopo le applicazioni RAD nella scheda RAD.

Scheda Processo successivo

Questa scheda specifica il processo o i processi successivi da eseguire al completamento del processo corrente.

Le descrizioni dei campi della scheda Processo successivo sono:

Nome campo	Descrizione
Processo successivo <i>next.process</i>	Specifica il nome del processo successivo da eseguire.
Condizione <i>process.condition</i>	Specifica una condizione associata al processo nel campo Processo successivo che restituisca "true" o "false". Ad esempio, "true" per il processo sm.close.

Capitolo 5

Risorse di Motore documenti

Motore documenti include variabili locali e funzioni di base che possono essere utilizzate da qualunque oggetto. Le funzioni di base sono definite nel sistema preconfigurato per eseguire azioni standard disponibili per l'utente. Ad esempio, quando un utente sceglie il pulsante Salva dopo aver aggiornato un record, Motore documenti elabora questa richiesta e scrive i cambiamenti sul database. Una funzione di base può essere sovrascritta nel record di stato per eseguire un processo diverso.

Oggetto DEFAULT

Ogni file cui accede Gestione database utilizza automaticamente le regole e i processi definiti per l'oggetto corrispondente. Se per il file non è stato definito alcun oggetto, verrà utilizzato l'oggetto DEFAULT. L'oggetto DEFAULT duplica la funzionalità delle versioni precedenti di Gestione database.

Un amministratore di sistema può anche accedere ad un file avente un oggetto corrispondente tramite l'oggetto DEFAULT attraverso Gestione database quando la casella di controllo "Modalità amministrazione" è selezionata. Questa casella di controllo è disponibile solo per gli amministratori di sistema. Un utente avente il parametro di abilitazione "AlwaysAdmin" utilizzerà sempre l'oggetto DEFAULT in caso di accesso ad informazioni all'interno di Service Manager. Si sconsiglia di assegnare il parametro di abilitazione ad un utente.

Motore documenti utilizza profili ambiente. In versioni precedenti del sistema, all'amministratore di sistema venivano concessi tutti i diritti (aggiunta, aggiornamento, eliminazione), indipendentemente dalle impostazioni di Controllo modulo. Con Motore documenti, i diritti concessi corrispondono a quelli definiti nel record di Controllo modulo. Se l'amministratore preferisce usare il metodo precedente di concessione dei diritti, è sufficiente modificare l'impostazione "Applicazione profilo" nel record oggetto DEFAULT da "db.environment" a "db.environment.sysadmin".

Applicazioni RAD

Con un'applicazione basata su database, un utente può lavorare con uno dei seguenti tre set di record di base:

- Zero record – durante la ricerca di informazioni.
- Molti record – durante la visualizzazione di un elenco di informazioni.
- Un record – durante la modifica di un singolo record.

Dal punto di vista dell'utente durante l'utilizzo dei dati:

- è possibile visualizzare un modulo vuoto, in cui inserire informazioni di ricerca (o creare un nuovo record),
- oppure eseguire l'aggiornamento o la visualizzazione di un singolo record,
- oppure è stata effettuata una ricerca ed è visualizzato un set di record multipli sotto forma di elenco.

Motore documenti utilizza tre applicazioni RAD principali per realizzare questo concetto. La routine RAD utilizzata viene determinata dal numero di record visualizzato in qualsiasi momento.

se.search.engine

Il motore di ricerca viene utilizzato quando non è visualizzato alcun record. La funzione principale di questa routine è di formulare una query e di selezionare i record dalla tabella corretta. Questa routine può essere utilizzata anche per l'immissione iniziale di informazioni in un record vuoto al fine di aggiungere un nuovo record al database. Lo stato predefinito è db.search.

se.list.engine

Il motore elenco visualizza record multipli. Il motore elenco consente ad un utente di selezionare un record specifico dall'elenco o di eseguire azioni sull'intero elenco di record. Lo stato predefinito è db.list.

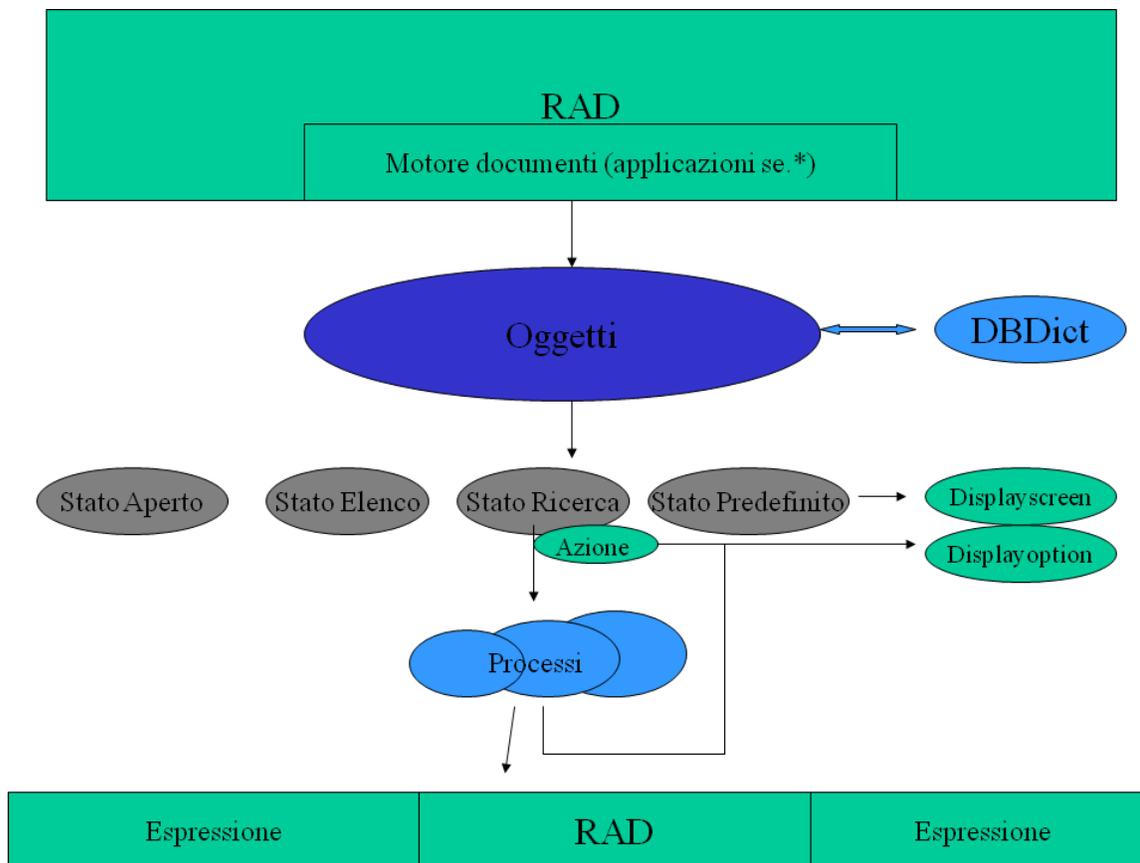
se.view.engine

Il motore visualizzazione visualizza un singolo record. Questa applicazione viene utilizzata per eseguire azioni su un record specifico, come aggiornamenti o eliminazioni. Lo stato predefinito è db.view.

Nota: Quando si utilizza la funzionalità di elenco record di Service Manager, viene utilizzato il motore visualizzazione per visualizzare sia le informazioni sull'elenco di record che quelle sul singolo record.

Flusso delle applicazioni RAD

La seguente figura fornisce una panoramica dell'interazione tra gli altri strumenti di personalizzazione e Motore documenti.



Nota: Tutte le applicazioni RAD correlate a Motore documenti iniziano con "se", ad esempio se.view.engine. Motore documenti tratta ogni record come un documento reso disponibile all'utente.

Quando un file viene visualizzato tramite Motore documenti, verrà sempre utilizzata una delle tre applicazioni specificate precedentemente in questo documento. La schermata di visualizzazione, l'opzione di visualizzazione e il formato vengono determinati dallo stato corrente del record. Quando viene attivata un'opzione di visualizzazione, successivamente all'esecuzione della funzionalità di visualizzazione standard, il motore controlla l'"azione" dell'opzione specificata sui processi disponibili definiti nel record di stato corrente. Se è definito un processo avente una condizione che restituisce "true", il motore esegue tale processo sul record (o set di record) corrente. Se non è definita l'azione nel record di stato, il motore controllerà se tale azione è definita come "processo di base" nell'applicazione corrente. In caso affermativo, il sistema eseguirà questo processo di base sul record. In caso contrario, non verrà eseguita alcuna azione.

Suggerimenti di integrazione per l'applicazione di visualizzazione

Se ad una una schermata di visualizzazione non è associato alcun evento di visualizzazione, il sistema utilizza automaticamente l'evento di visualizzazione se.default che esegue se.lock.object in caso di "OnFormModified".

Se per un record di opzione di visualizzazione è selezionata la casella di controllo "Modifica record", il record viene bloccato alla selezione del pulsante.

Funzioni di base in se.search.engine

Azione di visualizzazione	Descrizione
back	Esce dal record.
find	Visualizza informazioni dettagliate dal record collegato al campo.
fill	Inserisce le informazioni da un record collegato nel record di destinazione. Inserisce i dati da un record di origine in un record di destinazione.
advanced	Avvia il processo di Ricerca avanzata che fornisce all'utente opzioni di ricerca aggiuntive. Di solito questa opzione è disponibile solo per gli amministratori di sistema, tuttavia può essere resa disponibile ad altri utenti.
clear	Cancella la schermata corrente.
openinbox / inbox	Chiede all'utente di aprire una vista associata al file corrente. Si tratta di una query predefinita che visualizza i risultati sotto forma di vista.
search	Esegue una ricerca standard attraverso la creazione di una query di ricerca utilizzando le informazioni fornite, quindi visualizza i risultati in un elenco di record.
add	Esegue il comando "aggiunta" di Controllo modulo e tenta di aggiungere un record al database.
restore	Ripristina il contenuto della schermata (dopo l'esecuzione di un comando "clear").
irquery	Esegue una ricerca di testo con Query IR.
validitylookup	Esegue una ricerca validità in Service Manager. La ricerca validità verifica tramite una voce nella tabella validità che un valore specifico sia valido per il campo definito. Utilizzando la ricerca validità, il sistema verifica che un valore immesso dall'utente sia conforme alle regole di convalida.
expandarray	Fornisce funzionalità aggiuntive per la modifica di matrici, come inserimento o eliminazione di righe.
reset	Reimposta il file corrente. Questa azione elimina TUTTI i record presenti nel database per la tabella.
regen	Rigenera gli indici del file corrente. Questa azione si applica solo alle tabelle aventi una chiave IR ed eseguirà solo una rigenerazione IR.

Azione di visualizzazione	Descrizione
export/unload	Avvia il processo di esportazione/scaricamento "senza record". Viene utilizzata solo per lo scaricamento delle definizioni di un DBDICT vuoto privo di dati.
views	Se selezionata, il sistema visualizza un elenco di moduli alternativi in cui visualizzare il record corrente.
findrevision	Visualizza le revisioni per i record in questo oggetto.
initrevision	Crea una revisione di un record in questo oggetto.
newsite	
newview	
newTable	
addFilter	Attivata dal cliente che esegue una ricerca con Filtro avanzato nella schermata di ricerca standard.
editFilter	Attivata dal cliente che esegue una ricerca con Filtro avanzato nella schermata di ricerca standard.
addCompound	Attivata dal cliente che esegue una ricerca con Filtro avanzato nella schermata di ricerca standard.
removeSelection	Attivata dal cliente che esegue una ricerca con Filtro avanzato nella schermata di ricerca standard.

Funzioni di base in se.view.engine

Azione di visualizzazione	Descrizione
save	Esegue l'aggiornamento in Controllo modulo e aggiorna il record nel database se l'aggiornamento è valido.
add	Esegue l'aggiunta in Controllo modulo e aggiunge un nuovo record al database se il nuovo record è valido.
ok	Se il record è cambiato, esegue un salvataggio, altrimenti esce.
reselect	Riseleziona il record corrente dal database (nel caso sia stato cambiato).
fill	Inserisce le informazioni da un record collegato nel record di destinazione. Inserisce le informazioni da un campo di origine in

Azione di visualizzazione	Descrizione
	un campo di destinazione.
find	Visualizza informazioni dettagliate dal record collegato al campo.
next	Passa al record successivo nell'elenco (dopo aver verificato se esistono cambiamenti).
previous	Passa al record precedente nell'elenco (dopo aver verificato se esistono cambiamenti).
back	Esce all'elenco o al modulo di ricerca.
menu	Esce al menu chiamante.
delete	Esegue l'eliminazione in Controllo modulo e tenta di eliminare il record dal database dopo aver convalidato la richiesta.
views	Se selezionata, il sistema visualizza un elenco di moduli alternativi in cui visualizzare il record corrente.
print	Stampa il record corrente.
printlist*	Stampa l'elenco corrente di record.
validitylookup	Esegue una ricerca validità in Service Manager. La ricerca validità verifica tramite una voce nella tabella validità che un valore specifico sia valido per il campo definito. Utilizzando la ricerca validità, il sistema verifica che un valore immesso dall'utente sia conforme alle regole di convalida.
export/unload	Funzionalità di esportazione/scaricamento standard di Service Manager (record multipli).
massunload*	Fornisce la funzionalità di scaricamento per un elenco di record.
massadd*	Aggiunge un nuovo set di record che duplica esattamente un set di record esistente; l'unica eccezione è che il nuovo set di record avrà un valore di chiave univoca aggiornato con i nuovi dati. Al termine dell'elaborazione, nella tabella sarà presente il doppio dei record.
massupdate*	Fornisce gli stessi aggiornamenti ad un set di campi specificati in un elenco di record.
massdelete*	Elimina un set di record specificato da una tabella.
irquery	Esegue una ricerca di testo con Query IR.
expandarray	Fornisce funzionalità aggiuntive per la modifica di matrici, come inserimento o eliminazione di righe.
count*	Conta i record presenti nell'elenco di record e visualizza il conteggio totale.

Azione di visualizzazione	Descrizione
audithistory	Richiama la routine standard cronologia verifiche. La cronologia verifiche viene determinata dai campi da verificare, come definito nella tabella auditdef.
inbox.save / inbox*	Salva la query corrente come una vista.
approval.log	Visualizza la cronologia approvazioni per il record corrente.
alert.log	Visualizza la cronologia allarmi per il record corrente.
alerts	Visualizza gli allarmi correnti e pianificati per il record corrente.
pagelist / listpages	Elenco pagine mostra una cronologia completa di un record. Se è abilitato il paging, ad ogni esecuzione di un aggiornamento viene scritta una copia del record sul file di paging. Elenco pagine mostra la cronologia completa di un record in base al file di paging.
clocks	Visualizza i record orologi associato a questo record.
xmlfill	Gestisce i campi XML, come le opzioni utente in Service Catalog.
createTemplate	Crea un record modello dal record corrente.
applyTemplate	Applica un modello esistente al record corrente.

Nota: * Questi comandi sono applicabili solo se si sta utilizzando la funzionalità elenco record.

Funzioni di base in se.list.engine

Azione di visualizzazione	Descrizione
exit (o back)	Torna al modulo di ricerca (o chiamante).
inbox.save / inbox	Chiede all'utente di salvare la query corrente come una nuova vista.
count	Esegue funzionalità di conteggio standard e visualizza il numero totale di record.
refresh	Aggiorna l'elenco utilizzando la query corrente.
big.green	Esce completamente dal componente corrente. "Freccia verde grande"
print	Stampa l'elenco di record visualizzati.
views	Se selezionata, il sistema visualizza un elenco di moduli alternativi in cui visualizzare il record corrente.
export/unload	Funzionalità di esportazione/scaricamento standard di Service Manager (record multipli).
massadd	Aggiunge un nuovo set di record che duplica esattamente un set di record esistente; l'unica eccezione è che il nuovo set di record avrà un valore di chiave univoca aggiornato con i nuovi dati. Al termine dell'elaborazione, nella tabella sarà presente il doppio dei record.
massupdate	Fornisce gli stessi aggiornamenti ad un set di campi specificati in un elenco di record.
massdelete	Elimina un set di record specificato da una tabella.

Variabili locali

Le variabili locali iniziano con \$L. e la loro durata è limitata all'applicazione RAD attualmente in esecuzione. Il server cancella automaticamente le variabili locali all'uscita da un'applicazione RAD.

Di seguito sono elencate le variabili standard utilizzate con Motore documenti:

\$L.action - valore dell'azione di visualizzazione dall'opzione di visualizzazione

\$L.bg - Flag background

\$L.category - Record di categoria (se disponibile)

\$L.env - Record di ambiente corrente

\$L.exit - Parametro di uscita interno

\$L.file - Variabile file corrente

\$L.file.save - Copia del record nel suo stato originale

\$L.format - Nome del modulo utilizzato per visualizzare il record

\$Irspread - Determina le opzioni di estrazione IR: 0=ricerca superficiale, 2=ricerca approfondita, 4=ricerca completa

\$L.mode - Modalità in cui si trova il record visualizzato; di solito "aggiunta" per creare un nuovo record, "aggiornamento" per modificare un record esistente o "chiusura" per completare l'elaborazione di un record esistente.

\$L.mult - Flag impostato su "true" se sono presenti record multipli nella variabile \$L.file

\$L.object - Record oggetto

\$L.phase - Record di fase (se disponibile)

\$L.sql o \$L.query - Query corrente

\$L.sort - Ordinamento corrente

\$L.state - Record di stato utilizzato dal sistema (= lo stato in cui si trova il record).

Variabili disponibili in modalità Vista (durante la visualizzazione di un singolo record)

\$L.fc - Copia del record di dettaglio di Controllo modulo

\$L.fc.master - Copia del record principale di Controllo modulo

Capitolo 6

Panoramica della risoluzione dei problemi

Per una risoluzione dei problemi efficace in Motore documenti è necessario raccogliere le seguenti informazioni:

- dbdict e oggetto utilizzati
- Stato in cui si trova il record
- Processo chiamato
- Passaggi eseguiti per riprodurre (STR) il problema

Ricerca del percorso dell'applicazione tramite Motore documenti

Per risolvere i problemi di Motore documenti, così come in qualunque applicazione di Service Manager, immettere **RTM:3** e **debugdbquery:999** nel file `sm.ini` di Service Manager, quindi avviare una nuova connessione client. A meno che questo processo utente sia il primo a richiamare i processi di Motore documenti da sottoporre a debugging, potrebbe non mostrare la selezione dei record di stato o di processo nel file `sm.log` durante l'esecuzione questa analisi, tuttavia fornirà indicazioni utili su quale processo è stato richiamato.

Individuazione del dbdict o dell'oggetto utilizzato

Per determinare quale dbdict o oggetto è utilizzato, effettuare una ricerca nel file registro.

Esempio di registro:

```
1320 07/18/2006 11:00:36 RADTRACE 20 [ 1] se.get.object get.object select CPU( 0 1411 )
1320 07/18/2006 11:00:36 (0x0129AC08) DBACCESS - Cache Find against file Object found 1
record, query: file.name="pcsoftware"
1320 07/18/2006 11:00:36 RADTRACE 20 [ 1] se.get.object set.access process CPU( 0 1411 )
```

Individuazione dello stato per i record

L'aspetto successivo da esaminare è lo stato in cui si trova il record. Per reperire queste informazioni, cercare quanto segue nel file `sm.log`:

Esempio di registro:

```
1320 07/18/2006 11:00:48 RADTRACE 10 [ 1] se.get.state select.state select CPU( 0 1491 )
1320 07/18/2006 11:00:48 (0x01292FB0) DBACCESS - Cache Find against file States found 1
record, query: state="pcs.list"
1320 07/18/2006 11:00:48 RADTRACE 10 [ 1] se.get.state exit.normal process CPU( 0 1491 )
```

Individuazione del nome del processo

È possibile reperire anche il nome del processo effettuando una ricerca nel file `sm.log` contenente la traccia mostrata nel seguente esempio.

Esempio di registro:

```
1320 07/18/2006 11:00:50 RADTRACE 20 [ 1] se.call.process select.process select CPU( 0
1542 )
1320 07/18/2006 11:00:50 (0x00B56810) DBACCESS - Cache Find against file Process found 1
record, query: process="upgrade.pcs"
1320 07/18/2006 11:00:50 RADTRACE 20 [ 1] se.call.process run.pre.exp process CPU( 0 1542
)
```

Ricerca di errori dell'applicazione

I processi richiamano numerose applicazioni RAD ed eseguono numerose espressioni, con la possibilità di richiamare successivamente ulteriori processi. Se una delle applicazioni o espressioni hanno causato una uscita per errore dovuta a una sintassi errata o a una logica incorretta, è possibile reperire queste informazioni nel file `sm.log`.

Esempio di registro:

```
Process panel run.pre.exp in RAD se.call.process encountered error in line 1
(se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Bad arg(2) oper = (se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Bad arg(2) oper = (se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Bad arg(2) oper nullsub (se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Bad arg(2) oper in (se.call.process,run.pre.exp)
Cannot evaluate expression (se.call.process,run.pre.exp)
Unrecoverable error in application: se.search.objects on panel call.list.engine
Unrecoverable error in application: se.list.engine on panel call.process.1
Unrecoverable error in application: se.call.process on panel run.pre.exp
```

In questo esempio (non preconfigurato), l'errore si è verificato in `se.call.process, run.pre.exp`, ossia durante la valutazione delle espressioni iniziali del processo. Per individuare il processo che ha causato il problema, esaminare i passaggi indicati sopra e annotare il processo dalla riga:

```
DBACCESS - Cache Find against file Process found 1 record, query: process="upgrade.pcs"
```

Passare ai record del processo tramite il nome di **upgrade.pcs** e verificare la presenza di istruzioni nella scheda Espressioni iniziali. In questo caso specifico, l'espressione includerà la parola "nullsub". Ad esempio, l'espressione in questione per questo test potrebbe essere

```
$L.icount=nullsub($L.icount, anynumberIwant)
```

La variabile "anynumberIwant" non è un campo valido, letterale o variabile; pertanto, essa dovrà essere modificato per evitare questo problema.

Valori di stampa delle variabili o risultati delle espressioni

In Motore documenti, il percorso di un workflow è spesso determinato dal valore assegnato a un campo o a una variabile. Per determinare il valore assegnato a un campo o a una variabile che influenza il workflow, utilizzare la funzione JavaScript `print()` oppure `log` `rtecall($L.void=rtecall("log", $L.rc, "message"))` nelle espressioni RAD. Il messaggio può essere una stringa concatenata come

```
$L.message="The value of $L.test is " + $L.test
```

dove `$L.test` è una variabile assegnata a un valore carattere.

Capitolo 7

Panoramica dell'esempio ordine di lavoro

Cos'è un ordine di lavoro? Un ordine di lavoro è un compito specifico assegnato ad un singolo tecnico che identifica alcune attività necessarie per risolvere un incidente o qualunque altro componente se il sistema di ordini di lavoro è ampliato per includere cambiamenti, problemi o errori noti. Il seguente esempio è basato sulla versione 7.11 di Service Manager ed è stato scritto per abilitare gli utenti a creare, aggiornare e chiudere ordini di lavoro per Incident Management. Esso può essere modificato facilmente per altre applicazioni di Service Manager.

Questo esempio crea un sistema di ordini di lavoro per dimostrare come utilizzare Motore documenti. Questo sistema di ordini di lavoro abiliterà gli utenti a creare ordini di lavoro per un incidente e visualizzarne lo stato. Il sistema di ordini di lavoro abilita anche gli utenti a visualizzare e aggiornare un ordine di lavoro da Incident Management. Tutti gli ordini di lavoro sono associati ad un particolare incidente nel sistema. L'incidente non può essere chiuso fino a quando tutti gli ordini di lavoro per l'incidente non sono chiusi.

Questo esempio è destinato agli utenti che personalizzano il sistema. È richiesta una conoscenza approfondita delle seguenti funzioni di personalizzazione:

- Dizionario database per creare una nuova tabella
- Progettazione moduli per modificare i moduli preconfigurati e creare nuovi moduli.
- Strumento di creazione procedure guidate

L'esempio ordine di lavoro illustra i seguenti passaggi:

- Creare un nuovo dizionario database (dbdict) utilizzando l'Utilità Dbdict.
- Specificare i campi chiave per la tabella.
- Creare un modulo EXWorkOrder per la tabella EXWorkOrder utilizzando Progettazione moduli.
- Creare un file di numeri sequenziali.
- Modificare il modulo affinché includa caselle di riepilogo.
- Creare un collegamento per il modulo EXWorkOrder.
- Creare un modulo da usare nella procedura guidata per raccogliere informazioni relative all'ordine di lavoro.
- Modificare i moduli di chiusura e aggiornamento incidenti
- Creare alias per collegare ordini di lavoro agli incidenti
- Creare definizioni di stato
- Creare definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione per l'apertura, chiusura e visualizzazione.
- Creare definizione di opzioni dell'applicazione di visualizzazione di Aggiungi, Annulla, Riempi e Trova per l'apertura, chiusura e visualizzazione.

- Modificare il record di definizione processo im.set.close
- Eseguire un test dell'esempio ordine di lavoro

Creazione di una tabella

Utilizzare l'Utilità Dbdict per creare una nuova tabella. In questo esempio verrà creata una tabella denominata EXWorkOrder. Prima di poter creare questa tabella, è necessario sapere quali campi sono necessari e i relativi attributi. In questo esempio, la tabella memorizza i dati per gli ordini di lavoro associati agli incidenti.

Per creare una tabella:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Dizionario database**. Verrà visualizzato il modulo Dizionario database.
2. Digitare EXWorkOrder nel campo Nome file.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Nella scheda Campi, immettere le seguenti informazioni dopo aver fatto clic su **Nuovo campo/chiave**.

Campo	Descrizione
ID	Verrà compilato dal file number. Digitare: carattere
RelatedID	Verrà compilato dall'ID univoco del record correlato, ad esempio: numero incidente) Digitare: carattere
status	Utilizzato per memorizzare lo stato dell'ordine di lavoro. Tipo: carattere
initiator	Operatore che ha aperto l'ordine di lavoro. Digitare: carattere
assignee.name	Operatore assegnato all'ordine di lavoro. Digitare: carattere
description	Utilizzato per contenere la descrizione del lavoro da effettuare per l'ordine di lavoro. Tipo: matrice di caratteri
category	Compilato dalla categoria del record correlato. Digitare: carattere
RelatedCIs	Utilizzato per l'elenco di elementi di configurazione (CI) associati all'ordine di lavoro.

	Digitare: matrice di caratteri
impact	Tipo: carattere
urgency	Tipo: carattere
priority	Tipo: carattere
closure.code	Tipo: carattere
deadline	Data entro cui l'ordine di lavoro deve essere completato e compilato all'apertura. Digitare: data/ora
est.finish	Stima di completamento effettuata dall'assegnatario. Digitare: data/ora
update.action	. Tipo: matrice di caratteri
closure.comments	. Tipo: matrice di caratteri

5. Dopo aver aggiunto i campi alla tabella, è necessario aggiungere le chiavi alla tabella. Non uscire dall'utilità Dizionario database finché non si è eseguita questa operazione per la tabella **EXWorkOrder**. Vedere [Aggiunta di campi chiave alla tabella](#) per informazioni dettagliate.

Aggiunta di campi chiave a una tabella

Utilizzare l'Utilità Dbdict per aggiungere chiavi a una nuova tabella. Dopo aver creato una tabella denominata EXWorkOrder, è necessario aggiungere le chiavi alla tabella. Le chiavi vengono utilizzate per per abilitare ricerche indicizzate oltre ad assicurare la coerenza dei dati.

Per aggiungere chiavi ad una tabella:

1. Da Dizionario database, fare clic sulla scheda **Chiavi**.
2. Selezionare la prima voce disponibile per un nuovo campo chiave.
3. Fare clic su **Nuovo campo/chave**.
4. Immettere le seguenti informazioni per ciascuna chiave creata o modificata.

Campo	Descrizione
ID	Tipo: univoco
RelatedID	Tipo: nessun valore nullo
RelatedCIs	Tipo: valori nulli e duplicati
assignee.name	Tipo: valori nulli e duplicati

5. Fare clic su **OK**.

Creazione di un modulo

Passare a Progettazione moduli per creare un modulo per la tabella EXWorkOrder. Utilizzando la procedura guidata per creare il modulo, selezionare Dettaglio singolo record e procedere. Verrà creato un modulo di base con tutti i campi, che potrà essere modificato in base alle esigenze. Di seguito è riportato un esempio per il modulo EXWorkOrder.

Per creare un modulo:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Progettazione moduli**.
Verrà visualizzato il modulo Progettazione moduli.
2. Digitare `EXWorkOrder` nel campo Nome modulo.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **Sì** per utilizzare la Creazione guidata modulo.
5. Digitare `EXWorkOrder` per il nome della tabella per la quale creare un modulo.
6. Selezionare **Dettaglio singolo record** per il tipo di modulo che si desidera creare.
7. Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Continua** per accettare i valori predefiniti per i campi da includere nel modulo.
9. Utilizzare lo strumento Progettazione moduli per modificare il layout del modulo. Di seguito è riportato un esempio del modulo **EXWorkOrder**.
10. I valori di Stato sono:
 - Nuovo (stato predefinito)
 - Aperto
 - Pronto
 - Chiuso
11. I valori di Codice chiusura sono:
 - Implementato
 - Annullato
 - Rollback

Di seguito è riportato un esempio del modulo EXWorkOrder.

The screenshot shows a web-based form for creating a WorkOrder. At the top, there is a navigation bar with buttons: OK, Annulla, Precedente, Successivo, Elimina, and Progetta. Below this, the form is titled 'WorkOrder'. The form contains several input fields and dropdown menus. The fields are: ID, ID Correlato, Categoria, Stato, Iniziatore, Nome assegnatario, Scadenza, Fine stimata, Impatto, Urgenza, and Priorità. A large text area is provided for the Descrizione. The form is organized into sections: Generale, Informazioni asset, and Aggiornamento/Chiusura.

Creazione di una copia di un modulo

In Progettazione moduli, creare il modulo `sc.manage.WorkOrder` effettuando una di `sc.manage.problem`. Modificare gli input di colonna della tabella in modo che utilizzino i campi della tabella `EXWorkOrder`.

Per creare un nuovo modulo da una copia di un modulo:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Progettazione moduli**. Verrà visualizzato il modulo Progettazione moduli.
2. Digitare `sc.manage.problem` nel campo Modulo.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Selezionare `sc.manage.problem.g`.
5. Fare clic su **Copia/Rinomina** nel menu delle opzioni dettaglio.
6. Digitare `sc.manage.WorkOrder` nel campo Nuovo nome
7. Fare clic su **OK**.
8. In Progettazione moduli, aggiornare i campi di input per le colonne utilizzando la tabella `EXWorkOrder`.
9.
 - ID incidente - ID
 - Categoria - category
 - Id correlato - RelatedID

- Stato - status
- Assegnatario - assignee.name
- Descrizione - description,1
- Priorità - priority
- Impatto - impact
- Urgenza - urgency

10. Fare clic su **OK**.

Creazione di un collegamento per il modulo ordine di lavoro

Uno dei vantaggi di un database relazionale è l'eliminazione di informazioni superflue. Ciò si ottiene memorizzando le informazioni relative a un determinato argomento in un percorso o tabella che abbia collegamenti ad altri argomenti. I collegamenti sono una combinazione di dati e definizioni di collegamenti con set di condizioni necessarie a stabilire le relazioni tra le informazioni collegate.

Per creare un collegamento per il modulo ordine di lavoro:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Collegamenti**.
Verrà visualizzato il modulo File collegamento.
2. Digitare `EXWorkOrder` nel campo Nome.
3. Aggiungere una descrizione nel campo Descrizione.
4. Fare clic su **Nuovo**.
5. Immettere le seguenti informazioni.

Nome campo origine	Nome file destinazione	Nome campo destinazione
initiator	operator	name
assignee.name	operator	name
RelatedCIs	device	logical.name

6. Selezionare (evidenziare) la riga `initiator`, quindi fare clic con il pulsante destro del mouse su `initiator` e scegliere **Seleziona riga**.
7. Nel modulo `link.structure.g`, immettere le seguenti informazioni per `initiator`. Quindi ripetere il passaggio 6 per `assignee.name` e `RelatedCIs` e utilizzare le seguenti informazioni per questi campi, rispettivamente.

Campo origine (riempi su/invia da)	Nome campo destinazione (riempi su/invia da)
---	---

initiator	name
assignee.name	name
RelatedCIs	logical.name

8. Fare clic su **Salva**.
9. Fare clic su **OK**.

Creazione di un file di numeri sequenziali

Creare un file di numeri sequenziali per generare numeri sequenziali per i record nella tabella EXWorkOrder.

Per creare un file di numeri sequenziali:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Numeri sequenziali**.
Verrà visualizzato il modulo File numeri sequenziali.
2. Digitare `EXWorkOrder` nel campo Classe.
3. Digitare `1` nel campo Ultimo numero.
4. Digitare `Numero per ordine di lavoro` nel campo Descrizione.
5. Digitare `5` nel campo Lunghezza.
6. Digitare `wo` nel campo Prefisso.
7. Fare clic su **Aggiungi**.

Creazione di una definizione oggetto

Lo scopo di questo oggetto è definire le caratteristiche e il comportamento dell'oggetto EXWorkOrder che determina quali dati devono essere inclusi in un record di ordine di lavoro e il modo in cui il sistema elaborerà gli ordini di lavoro.

Nota: Consultare "[Modulo Definizione oggetto e descrizione dei campi](#)" (on page 11) per le descrizioni dei campi di Definizione oggetto.

Per creare una definizione oggetto:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Oggetti**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione oggetto.
2. Digitare `EXWorkOrder` nel campo Nome file.
3. Fare clic su **Aggiungi** per creare il record oggetto.
4. Nella scheda Informazioni oggetto, immettere le seguenti informazioni.

Campo	Valore
-------	--------

Chiave univoca	Compilato automaticamente (ID)
Nome comune	Compilato automaticamente (EXWorkOrder)
Campo Descrizione	Tabella contenente gli ordini di lavoro correlati a uno dei componenti
Applicazione profilo	db.environment
Variabile profilo	\$L.env
Nome record numero	EXWorkOrder
Nome tabella categorie	category
Controllo modulo principale	EXWorkOrder
Campo stato	status
Campi assegnatari	assignee.name
Stato Aperto	EXWorkOrder.open
Stato Chiuso	EXWorkOrder.close
Stato Predefinito	EXWorkOrder.view
Stato Ricerca	EXWorkOrder.search

5. Fare clic su **Salva**.
6. Selezionare la scheda **Gestione code**.
7. Nella scheda Gestione code, immettere le seguenti informazioni.

Campo	Valore
Condizione Gestione SM	true
Modulo visualizzazione Gestione SM	sc.manage.WorkOrder
Query predefinita Gestione SM	assignee.name=operator()
Condizione di aggiunta consentita	false
Descrizione query predefinita	My WorkOrders

8. Fare clic su **Salva**.
9. Fare clic su **OK**.

Creazione di una definizione processo di inizializzazione

Le seguenti definizioni di processo per l'esempio ordine di lavoro specificano le espressioni iniziali e le applicazioni RAD da utilizzare quando un utente apre un record di ordine di lavoro.

Per creare una definizione processo per l'inizializzazione:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione processo.
2. Digitare `EXWorkOrder.open.initial` nel campo Nome processo.
3. Fare clic su **Aggiungi**.
4. Digitare `$.format="EXWorkOrder"` nella scheda Espressioni iniziali.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Nella scheda RAD, immettere le seguenti informazioni.

Campo	Valore
Espressioni valutate prima della chiamata RAD	<code>\$.number.record="EXWorkOrder";\$.number.type="string"</code>
Applicazione RAD	<code>getnumb</code>
Nomi parametri	Valori parametri
name	<code>\$.number.record</code>
index	<code>ID in \$.file</code>
text	<code>\$.number.type</code>

7. Fare clic su **Salva**.

Creazione di definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione

Le definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione vengono create per le schermate di apertura, chiusura e visualizzazione per i moduli di ordini di lavoro che consentono all'utente di aprire, chiudere e visualizzare record di ordini di lavoro.

Per creare una definizione di schermata dell'applicazione per l'apertura, chiusura e visualizzazione:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Schermate di visualizzazione**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione schermate applicazione Visualizzazione.
2. Digitare `EXWorkOrder.open` nel campo ID schermata.
3. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.open
Titolo	Apertura nuovo ordine di lavoro
Modulo	\$L.format
I/O (se RIO)	true
Con opzione 0:	ridisegna schermata
Lingua	ENG

4. Fare clic su **Aggiungi**, quindi fare clic su **OK**.

Per questo esempio è necessario creare anche definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione per una schermata di chiusura.

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Schermate di visualizzazione**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione schermate applicazione Visualizzazione.
2. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.close
Titolo	Chiusura ordine di lavoro
Modulo	\$L.format
I/O (se RIO)	true
Con opzione 0:	ridisegna schermata
Lingua	ENG

3. Fare clic su **Aggiungi**, quindi fare clic su **OK**.

Per questo esempio è necessario creare definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione anche per la schermata di visualizzazione.

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Schermate di visualizzazione**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione schermate applicazione Visualizzazione.
2. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
-------	--------

ID schermata	EXWorkOrder.view
Titolo	Visualizzazione nuovo ordine di lavoro
Modulo	\$L.format
I/O (se RIO)	true
Con opzione 0:	ridisegna schermata
Lingua	ENG

3. Fare clic su **Aggiungi**, quindi fare clic su **OK**.

Creazione di definizioni delle opzioni applicazione Visualizzazione

Questa procedura fornisce istruzioni passo-passo per la creazione, aggiunta, annullamento, riempimento e ricerca delle definizioni delle opzioni dell'applicazione di visualizzazione per le seguenti definizioni di Ordine di lavoro:

- apertura
- chiusura
- visualizzazione

A tal fine, verranno ripetuti gli stessi passaggi quattro volte per ognuna delle definizioni di schermate di Ordine di lavoro (apertura, chiusura, chiusura). Tuttavia, vengono immessi di volta in volta valori diversi nei campi del modulo Definizione opzioni applicazione Visualizzazione. Le tabelle sotto i passaggi riportano i valori necessari per configurare le opzioni dell'applicazione di visualizzazione.

Per ulteriori informazioni sulle opzioni dell'applicazione di visualizzazione, consultare gli argomenti della guida in linea per l'applicazione visualizzazione sul server della Guida in linea di HP Service Manager.

Dopo aver creato le definizioni di schermate dell'applicazione di visualizzazione per l'apertura, chiusura e visualizzazione, è necessario creare opzioni dell'applicazione di visualizzazione per le schermate di apertura, chiusura e visualizzazione.

Per creare una definizione di opzioni dell'applicazione di visualizzazione:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Opzioni di visualizzazione**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione schermate applicazione Visualizzazione.
2. Digitare `EXWorkOrder.open` nel campo ID schermata.
3. Immettere le seguenti informazioni.

Campo	Valore
ID univoco	Generato automaticamente (EXWorkOrder.open_add)
Azione	aggiunta
Opzione GUI	4
Opzione testo	4
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Aggiunta

4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Ripetere i passaggi 1 - 6 per ciascuna delle seguenti definizioni di opzioni di visualizzazione utilizzando i valori riportati nella tabella.

Nota: In alcuni casi, il valore richiesto per il campo Azione non è disponibile nella casella di riepilogo, tuttavia è possibile digitare il valore applicabile nel campo.

Apri - Annulla

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.open
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.open_cancel)
Azione	indietro
Opzione GUI	3
Opzione testo	3
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Annulla

Apri - Riempi

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.open

ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.open_fill)
Azione	riempi
Opzione GUI	9
Opzione testo	9
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Riempi

Apri - Trova

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.open
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.open_find)
Azione	trova
Opzione GUI	8
Opzione testo	8
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Trova

Chiudi - Annulla

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.close
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.close_cancel)
Azione	indietro
Opzione GUI	3
Opzione testo	3

Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Annulla

Chiudi - Chiudi

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.close
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.close_close)
Azione	chiudi
Opzione GUI	5
Opzione testo	5
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Chiudi

Chiudi - Riempi

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.close
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.close_fill)
Azione	riempi
Opzione GUI	9
Opzione testo	9
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Riempi

Chiudi - Trova

Etichetta predefinita	Trova
-----------------------	-------

ID schermata	EXWorkOrder.close
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.close_find)
Azione	trova
Opzione GUI	8
Opzione testo	8
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Trova

Visualizza - Annulla

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.view
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.view_cancel)
Azione	indietro
Opzione GUI	3
Opzione testo	3
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Annulla

Visualizza - Riempi

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.view
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.view_fill)
Azione	riempi
Opzione GUI	9

Opzione testo	9
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Riempi

Visualizza - Trova

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.view
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.view_ find)
Azione	trova
Opzione GUI	8
Opzione testo	8
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Trova

Visualizza - Salva

Campo	Valore
ID schermata	EXWorkOrder.view
ID univoco	Generato dal sistema (EXWorkOrder.view_ save)
Azione	salva
Opzione GUI	4
Opzione testo	4
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Salva

Creazione di una definizione di stato

Le seguenti definizioni di stato per l'esempio ordine di lavoro specificano il processo da utilizzare e le azioni consentite quando un utente apre, chiude o visualizza un record di ordine di lavoro.

Nota: Vedere "[Descrizione dei campi di Definizione stato](#)" (on page 25) per le descrizioni dei campi di Definizione stato.

Per creare una definizione di stato per l'apertura:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Stati**. Verrà visualizzato il modulo Definizione stato.
2. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Stato	EXWorkOrder.open
Schermata visualizzazione	EXWorkOrder.open
Processo di inizializzazione	EXWorkOrder.open.initial
Modulo	\$L.format
Condizione di input	true

3. Fare clic su **Aggiungi**.

Per creare una definizione di stato per la chiusura:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Stati**. Verrà visualizzato il modulo Definizione stato.
2. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Stato	EXWorkOrder.close
Schermata visualizzazione	EXWorkOrder.close
Processo di inizializzazione	EXWorkOrder.close.initial
Modulo	\$L.format
Condizione di input	true

3. Fare clic su **Aggiungi**.

Per creare una definizione di stato per la visualizzazione:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Stati**. Verrà visualizzato il modulo Definizione stato.
2. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Stato	EXWorkOrder.view
Schermata visualizzazione	EXWorkOrder.view
Processo di inizializzazione	EXWorkOrder.view.initial
Modulo	\$L.format
Condizione di input	true

3. Fare clic su **Aggiungi**.

Per creare una definizione di stato per la ricerca:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Stati**. Verrà visualizzato il modulo Definizione stato.
2. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Stato	EXWorkOrder.search
Schermata visualizzazione	db.search
Processo di inizializzazione	EXWorkOrder.view.search
Modulo	\$L.format
Condizione di input	true

3. Fare clic su **OK**.

Aggiunta di un pulsante Chiudi ordine di lavoro

Quando un utente completa uno o più compiti, l'ordine di lavoro deve essere chiuso. Questa procedura descrive come inserire un pulsante Chiudi nel modulo EXWorkOrder e aggiornare lo stato dell'ordine di lavoro su chiuso. Questa procedura aggiunge una definizione di opzioni dell'applicazione di visualizzazione, aggiunge una definizione di stato per EXWorkOrder.view e aggiunge una definizione di processo per EXWorkOrder.close.

Nota: Questa procedura non illustra come includere una convalida per questa attività. Utilizzare Controllo modulo per aggiungere la convalida.

Per creare una definizione di opzioni dell'applicazione di visualizzazione per EXWorkOrder.view:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Opzioni di visualizzazione**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione schermate applicazione Visualizzazione.
2. Digitare `EXWorkOrder.view` nel campo ID schermata.
3. Immettere le seguenti informazioni.

Campo	Valore
ID univoco	Generato automaticamente (EXWorkOrder.view_close)
Azione	chiusura
Opzione GUI	5
Opzione testo	5
Serie	1
Condizione	true
Etichetta predefinita	Chiudi

4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Fare clic su **OK**.

Per aggiornare la definizione di stato EXWorkOrder.view:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Stati**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione stato.
2. Nel campo Stato, digitare **EXWorkOrder.view**, quindi fare clic su **Cerca**. Verrà visualizzato il modulo di definizione stato EXWorkOrder.view.
3. Aggiungere i seguenti dati per aggiornare il modulo di definizione stato.

Campo	Valore
Azione di visualizzazione	chiusura
Nome processo	EXWorkOrder.close
Condizione	true

4. Fare clic su **Salva**, quindi scegliere **OK**.

Per aggiungere un record di definizione processo per EXWorkOrder.close:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**.
Verrà visualizzato il modulo Definizione processo.
2. Digitare `EXWorkOrder.close` nel campo Nome processo.
3. Fare clic su **Aggiungi**.

- Nella scheda Espressioni iniziali, digitare la seguente espressione:
 - status in `$L.file="Closed"`
 - `$L.mode="closed"`
- Fare clic su **Salva**.
- Nella scheda RAD, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Espressioni valutate prima della chiamata RAD	<code>\$L.EXaction="update"</code>
Applicazione RAD	<code>se.base.method</code>
Condizione	<code>true</code>
Nomi parametri	Valori parametri
file	<code>\$L.file</code>
prompt	<code>\$L.EXaction</code>
second file	<code>\$L.file.save</code>
record	<code>\$L.fc</code>
second.record	<code>\$L.object</code>
boolean1	<code>false</code>

- Fare clic su **Salva** e quindi su **OK**.

Creazione di una procedura guidata per l'ordine di lavoro

Questo esempio utilizza una procedura guidata per creare un ordine di lavoro. La procedura guidata semplifica il compito di apertura di un ordine di lavoro dell'utente e la funzionalità è già disponibile nel sistema.

Questo esempio utilizza lo strumento di creazione procedura guidata per creare una procedura guidata che consenta agli utenti di creare un ordine di lavoro dal componente Incidenti. Quando un utente crea un ordine di lavoro da un incidente, la procedura guidata richiede all'utente informazioni e compila automaticamente alcuni campi nell'ordine di lavoro.

Per creare una procedura guidata per il modulo ordine di lavoro:

- Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Procedure guidate**.
Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
- Digitare `Creazione ordine di lavoro - 1` nel campo Nome procedura guidata.
- Fare clic su **Aggiungi** per creare il record di procedura guidata.
- Nella scheda Info procedura guidata, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Descrizione sintetica	Crea un nuovo ordine di lavoro.
Titolo finestra	Creazione ordine di lavoro
Titolo	Creazione ordine di lavoro
Nodo di avvio	Selezionare (impostare su "true") per indicare che questa è la prima di una serie di procedure guidate nei casi in cui sia presente una serie di record di procedure guidate.

5. Fare clic su **Salva**.
6. Nella scheda Selezione file del modulo Informazioni procedura guidata, selezionare la scheda **Select \$L.file by**.
7. Nella scheda Modalità selezione \$L.file, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Crea record	true
di tipo	EXWorkOrder

8. Fare clic su **Salva**.
9. Nella scheda Uso, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Uso procedura guidata	Fare clic su Richiedi input utente nella sezione Uso procedura guidata.
Sottomodulo da visualizzare	Digitare createWO.assigneeAndCIs
Schermata visualizzazione	Digitare wizard.display
Attiva opzione "Fine"	Selezionare (impostare su "true") per inserire un pulsante Fine nel modulo della procedura guidata.

10. Fare clic su **Salva**.
11. Nella scheda Azioni, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
-------	--------

Ambito delle azioni	Selezionare File corrente (\$L.file).
Azioni da eseguire > Espressioni	initiator in \$L.file=operator() status in \$L.file="New" RelatedID in \$L.file=number in \$relatedRec category in \$L.file=category in \$relatedRec impact in \$L.file=initial.impact in \$relatedRec urgency in \$L.file=severity in \$relatedRec priority in \$L.file=priority.code in \$relatedRec
Visualizzazione record al termine	Fare clic su Visualizzazione record al termine
Modalità	Selezionare Aggiunta.

12. Fare clic su **Salva**.
13. Nella scheda Espressioni annullamento, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Espressioni eseguite all'annullamento	cleanup(\$relatedRec)

14. Fare clic su **Salva** e quindi su **OK**.

Informazioni procedura guidata

Info procedura guidata | Selezione file | Uso | Azioni | Messaggistica | Variabili | Procedura guidata successiva | Commenti | Espressioni annullamento

Nome procedura guidata: Create Workorder - 1 Nodo di avvio

Descrizione sintetica: Create a new work order

Titolo finestra: Create Workorder

Titolo: Create Workorder

Prompt:

Bitmap:

Elenchi globali:

Aggiunta di un record di definizione processo

Il record di definizione processo definisce la modalità di risposta del sistema all'azione dell'utente. La definizione del processo utilizza espressioni RAD, JavaScript e chiamate ad applicazioni RAD esistenti per eseguire azioni sul record corrente, in questo caso, un record di ordine di lavoro.

Per aggiungere un record di definizione processo:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**
Verrà visualizzato il modulo Definizione processo.
2. Digitare **create.WorkOrder** nel campo Nome processo.
3. Fare clic su **Aggiungi**.
4. Nella scheda Espressioni iniziali, digitare la seguente espressione:
 - **`$L.void=fduplicate($relatedRec, $L.file)`**
 - **`$relatedCIs={}`**
5. Fare clic su **Salva**.
6. Nella scheda JavaScript iniziale, digitare la seguente espressione:

```
sys-  
tem.vars.$relatedCIs=system.library.BSGFunctions.getMembers(system.vars.$L_  
file.affected_item, false, 3)
```

Nota: Questa espressione deve essere immessa in un'unica riga.
7. Fare clic su **Salva**.
8. Nella scheda RAD, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
-------	--------

Espressioni valutate prima della chiamata RAD	Digitare le seguenti due espressioni: \$L.wiz.name="Create Workorder-1" if (not null(logical.name in \$L.file)) then (\$relatedCIs=insert (\$RelatedCIs, 1, 1, logical.name in \$L.file)) Nota: Assicurarsi di immettere questa espressione in un'unica riga. Notare inoltre che durante l'immissione di questa espressione, non vi è alcuno spazio dopo la parola 'insert'. Ad esempio, l'espressione indicata sopra continua dopo la parola 'insert' come segue: insert(\$RelatedCIs, 1, 1, logical.name in \$L.file))
Applicazione RAD	wizard.run
Nomi parametri	name
Valori parametri	\$L.wiz.name
Nomi parametri	text
Valori parametri	\$L.exit
Condizione	true

9. Fare clic su **Salva**.
10. Nella scheda Espressioni finali, digitare `cleanup($relatedRec)`.
11. Fare clic su **Salva** e quindi su **OK**.

Creazione di un modulo di input per la procedura guidata

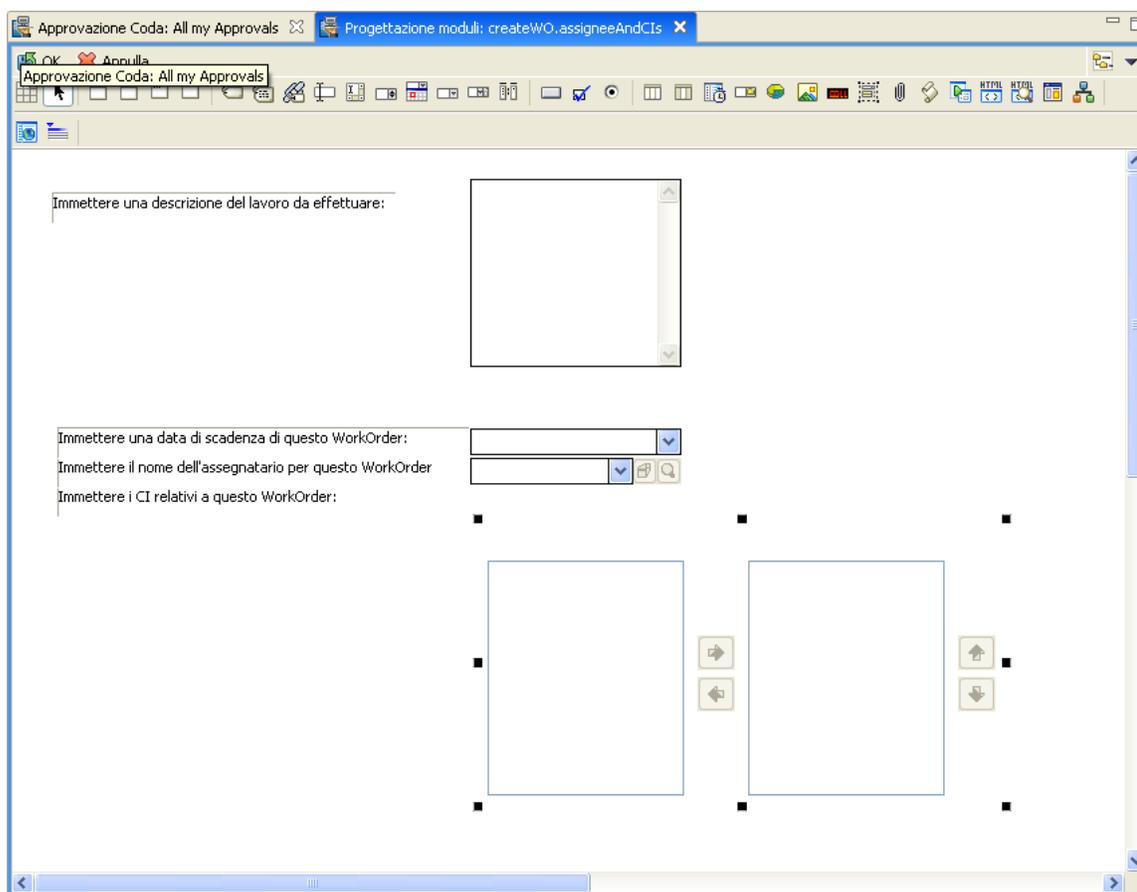
Questo modulo è il primo modulo da visualizzare nella procedura guidata ordini di lavoro. L'utente immette le informazioni necessarie per la procedura guidata per creare il record di ordine di lavoro. Utilizzare Progettazione moduli per creare questo modulo. Per questo esempio, il nome del modulo è `createWO.assigneeAndCIs`.

Per creare un modulo di input per la procedura guidata:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Progettazione moduli**. Verrà visualizzato il modulo di ricerca/creazione di Progettazione moduli.
2. Digitare **createWO.assigneeAndCIs** nel campo Modulo per il nome del modulo.
3. Fare clic su **Nuovo**. Non è necessario utilizzare la procedura guidata Progettazione moduli per questo modulo.

4. Creare i seguenti campi di input sul modulo:
 - Descrizione (immettere una descrizione del lavoro da eseguire)
 - Data di scadenza (immettere la data di scadenza per questo ordine di lavoro)
 - Assegnatario (immettere l'assegnatario per questo ordine di lavoro)
 - CI (immettere i CI cui si riferisce questo ordine di lavoro)
5. Le proprietà per questo modulo devono comprendere:
 - Input: **RelatedCIs**
 - Elenco valori: **\$relatedCIs**
 - Ordinabile: selezionato
6. Fare clic su **Salva**.

La seguente figura mostra un esempio del modulo createWO.assigneeAndCIs per il modulo di input della procedura guidata EXWorkorder.



The screenshot shows a web browser window with two tabs: "Approvazione Coda: All my Approvals" and "Progettazione moduli: createWO.assigneeAndCIs". The active tab displays a form with the following fields and controls:

- A text input field with the label "Immettere una descrizione del lavoro da effettuare:" and a vertical scrollbar.
- A date input field with the label "Immettere una data di scadenza di questo WorkOrder:" and a dropdown arrow.
- A text input field with the label "Immettere il nome dell'assegnatario per questo WorkOrder" and a dropdown arrow.
- A text input field with the label "Immettere i CI relativi a questo WorkOrder:" followed by two large empty rectangular boxes. Between these boxes are four small square buttons: a left arrow, a right arrow, an up arrow, and a down arrow.

Modifica dei moduli di chiusura e aggiornamento incidenti

Per questo esempio di ordine di lavoro, è necessario modificare il modulo di chiusura incidente e di aggiornamento incidente per poter visualizzare gli ordini di lavoro assegnati all'incidente e successivamente fare doppio clic e leggere o modificare l'ordine di lavoro dall'incidente. Utilizzare Progettazione moduli per aggiornare il modulo *IM.update.incident* e *IM.close.incident*. Per eseguire questa operazione, è necessario aggiungere una scheda e quindi aggiungere un modulo nella scheda sui entrambi i moduli *IM.update.incident* e *IM.close.incident*.

Per modificare il modulo di aggiornamento incidente:

Nota: Utilizzare queste stesse procedure generali per aggiornare il modulo di chiusura incidente.

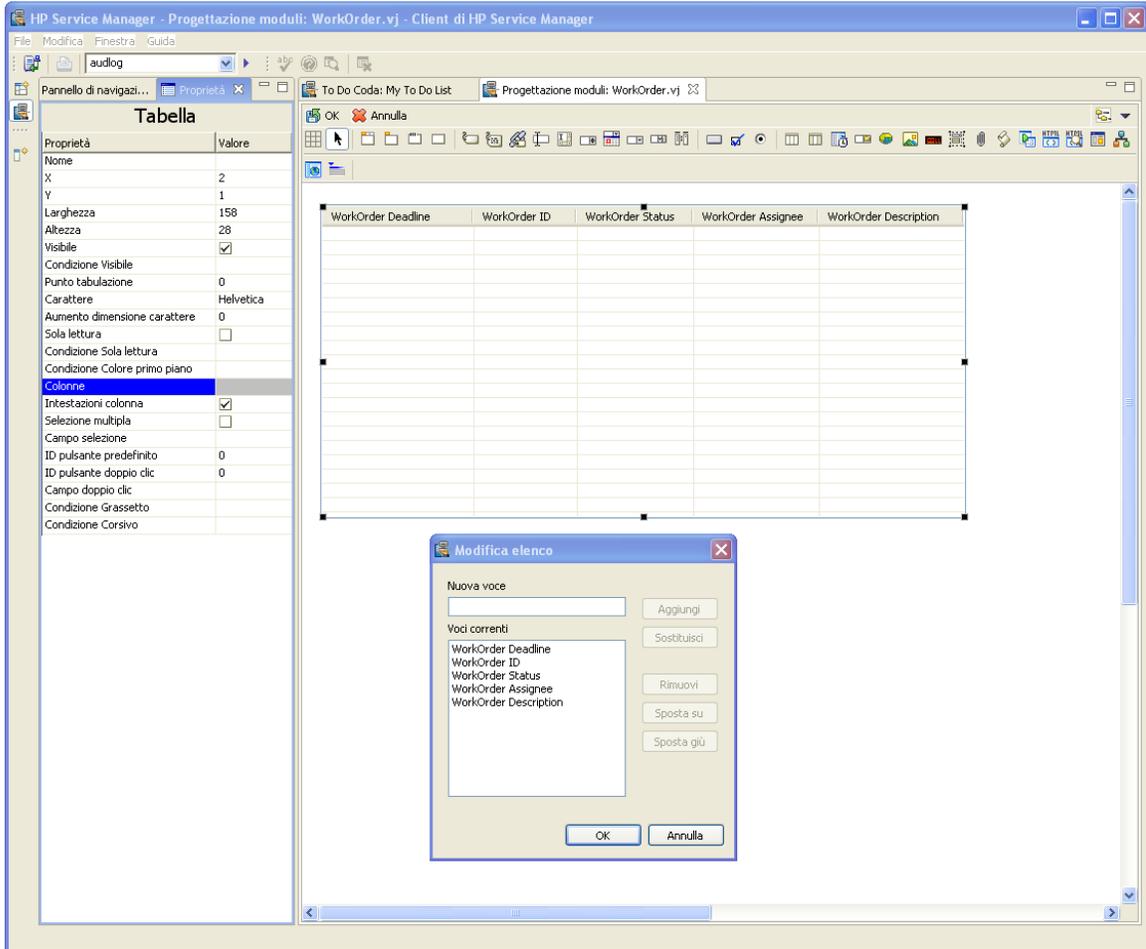
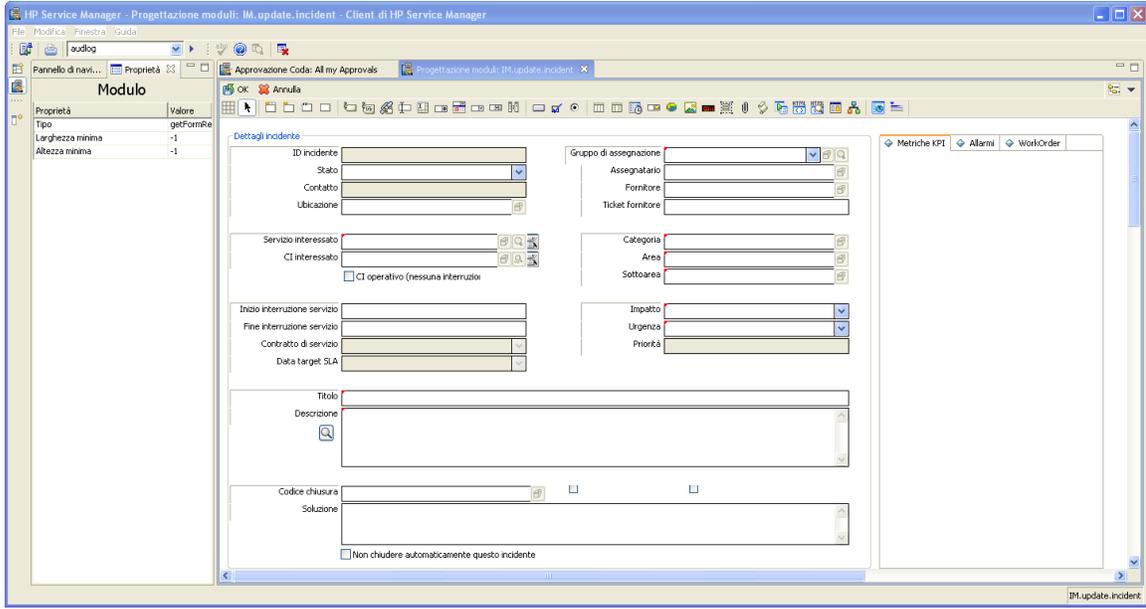
1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Progettazione moduli**.
Verrà visualizzato il modulo di ricerca Progettazione moduli.
2. Digitare **IM.update.incident** nel campo Modulo per il nome del modulo.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Fare clic su **Progettazione**.
5. Aggiungere una nuova scheda al blocco note esistente.
6. Impostare la didascalia della scheda su WorkOrder.
7. Aggiungere un sottomodulo con le seguenti proprietà:
 - Visibile: selezionato
 - Modulo: WorkOrder.vj
 - Virtual join: selezionato
 - Visualizzazione vuoto: selezionato
 - Visualizzazione in tabella: selezionato
 - Input: number.WO.vj
8. Fare clic su **Salva**.
9. Utilizzare lo strumento Progettazione moduli per creare il modulo WorkOrder.vj:
 - ID WorkOrder: ID
 - Scadenza WorkOrder: deadline
 - Stato WorkOrder: status
 - Assegnatario WorkOrder: assign.name
 - Descrizione WorkOrder: description
10. Ripetere i passaggi da 1 a 8 per **IM.close.incident**.

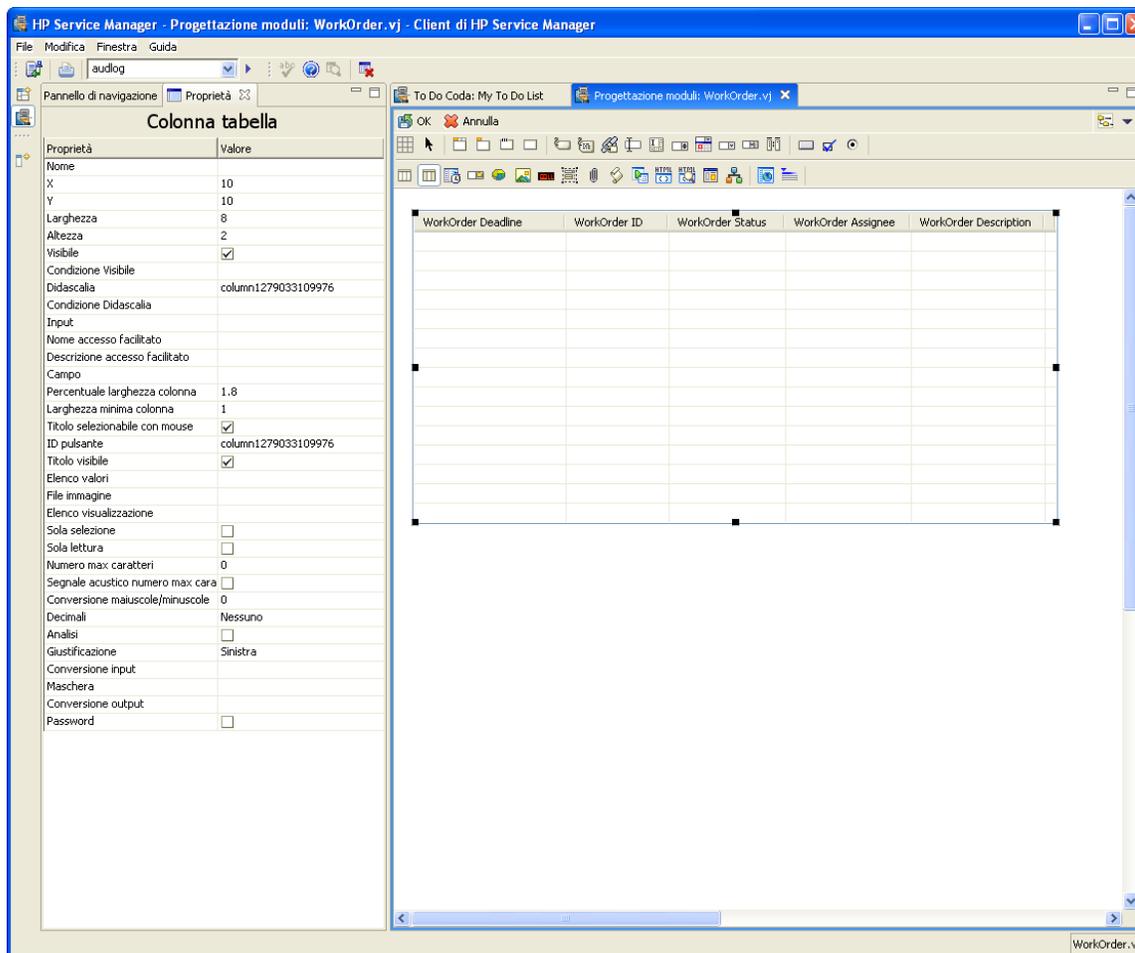
Nota: È possibile utilizzare il modulo WorkOrder.vj creato nel passaggio 9 per la virtual join.

Le seguenti figure mostrano alcuni esempi delle schede da aggiungere.

Guida di Motore documenti

Capitolo 7: Panoramica dell'esempio ordine di lavoro





Creazione di un alias nella tabella probsummary per collegamento

Nell'esempio ordine di lavoro, gli utenti devono poter accedere a un ordine di lavoro da un record di incidente quando l'incidente ha un ordine di lavoro associato. A tal fine, è necessario creare un alias nella tabella probsummary e quindi utilizzare questo alias per creare un collegamento tra la tabella probsummary e la tabella EXWorkOrder.

Per aggiungere un alias alla tabella probsummary:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Dizionario database**. Verrà visualizzato il modulo Dizionario database.
2. Digitare `probsummary` nel campo Nome file.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Nella scheda Campi, selezionare il campo numerico e fare clic su **Modifica campo/chiave**.
5. Fare clic su **Crea alias** e digitare `number.WO.vj` per il nome e carattere per il tipo.
6. Fare clic su **OK**.

Per collegare la tabella EXWorkOrder alla tabella probsummary:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Collegamenti**.
Verrà visualizzato il modulo File collegamento.
2. Digitare `probsummary` nel campo Nome.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Fare clic dopo l'ultima voce per creare una riga vuota per la nuova voce.
5. Nel campo Origine, digitare `number.WO.vj`.
6. Selezionare l'intera nuova riga e fare clic su click **Seleziona riga**.
7. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Campo (da/origine)	<code>number.WO.vj</code>
File (a/destinazione)	<code>EXWorkOrder</code>
Campo (a/destinazione)	<code>RelatedID</code>
Query	<code>\$query</code>
Espressioni	<code>\$query="RelatedID=\'"+number in \$File+\'"</code>

8. Fare clic su **Salva** quindi su **Indietro**.
9. Ripetere i passaggi per creare una riga di collegamento per il campo ID.
10. Immettere le seguenti informazioni.

Campo	Valore
Campo (da/origine)	<code>ID</code>
File (a/destinazione)	<code>EXWorkOrder</code>
Campo (a/destinazione)	<code>ID</code>
Query	<code>\$query</code>
Espressione	<code>\$query="ID=\'"+nullsub(cursor.field.contents(), "xxx")+\'"</code>

11. Fare clic su **Salva** quindi su **Indietro**.

Modifica della definizione di processo `im.set.close`

Questo processo deve essere modificato per impedire agli utenti di chiudere un incidente se per questo incidente vi sono ordini di lavoro ancora aperti.

Per modificare un record di definizione processo:

1. Dal Pannello di navigazione, fare clic su **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**
Verrà visualizzato il modulo Definizione processo.
2. Digitare **im.set.close** nel campo Nome processo.
3. Fare clic su **Cerca**.
4. Nella scheda JavaScript iniziale, digitare il seguente JavaScript:

```
var WO=new SCFile ("EXWorkOrder")

var FoundOpenWO=WO.doSelect ("RelatedID=\""+system.vars.$L_
file.number + "\""+ " and status ~=\"\" + "Closed" + "\"")

if (FoundOpenWO == RC_SUCCESS)
{
system.vars.$openWO=true;
}
else
{
system .vars.$openWO=false;
}
}
```
5. Fare clic su **Salva**.
6. Nella scheda RAD, immettere le seguenti informazioni:

Campo	Valore
Nota: Alcuni campi della scheda RAD sono precompilati con valori che non necessitano di essere modificati	
Applicazione RAD - Selezionare la sezione vuota sotto la sezione che richiama l'applicazione RAD us.consume.wrapper e immettere le seguenti informazioni:	
Espressioni valutate prima della chiamata RAD	\$L.text="Esistono ancora ordini di lavoro aperti. Questo incidente non può essere ancora chiuso."
Applicazione RAD	apm.mb.ok
Condizione	\$openWO=true
Nomi parametri	text
Valori parametri	\$L.text

7. Fare clic su **Salva**.
8. Nella scheda Espressioni finali, immettere le seguenti informazioni:

- if (\$openWO=true) then (\$L.exit="badval")
- \$L.exit="closestate"

9. Fare clic su **Salva** e quindi su **OK**.

Esecuzione di un test dell'esempio ordine di lavoro

Al termine della creazione di un sistema di ordini di lavoro, è necessario verificare che funzioni correttamente. Per verificare la funzionalità di base dell'esempio ordine di lavoro, eseguire le seguenti operazioni:

- In Incident Manager, individuare un incidente aperto o crearne uno.
- Utilizzare il menu delle opzioni o il pulsante sulla barra degli strumenti per creare un ordine di lavoro. Nel menu delle opzioni verrà visualizzato Creazione ordine di lavoro.
- Nella procedura guidata Ordine di lavoro, immettere i dati per creare un ordine di lavoro per l'incidente.
- Aggiungere l'ordine di lavoro all'incidente e salvare i cambiamenti all'incidente.
- Aprire l'incidente per la modifica e modificare l'ordine di lavoro dalla scheda Ordine di lavoro.
- Salvare i cambiamenti.
- Aprire nuovamente l'incidente e modificare stavolta l'ordine di lavoro e chiuderlo.
- Dovrebbe essere possibile ora chiudere l'incidente.
- Ripetere questi passaggi, ma stavolta creare due ordini di lavoro per un incidente.
- Chiudere un solo ordine di lavoro e tentare di chiudere l'incidente. Il sistema dovrebbe visualizzare un messaggio di errore che indica che vi sono ancora ordini di lavoro aperti per l'incidente, che quindi non può essere chiuso.
- Chiudere tutti gli ordini di lavoro per l'incidente. Dovrebbe essere possibile ora chiudere l'incidente.

