

HP Service Manager

Per i sistemi operativi Windows® e UNIX® supportati

Versione del software: 9.30

Guida di Procedure guidate

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 esplicite 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 registrato di Adobe Systems Incorporated.

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

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 Procedure guidate.....	1
Sommario.....	5
Panoramica delle procedure guidate.....	9
Contenuti di questo documento.....	9
Nozioni preliminari.....	9
Creazione di una procedura guidata.....	9
Flusso della procedura guidata.....	10
Procedure guidate e script.....	11
Utilizzo dello strumento di creazione procedure guidate.....	13
Ordine di esecuzione della procedura guidata.....	14
Variabili.....	14
Variabili da non utilizzare nelle procedure guidate.....	14
Definizioni dei campi della scheda Info procedura guidata.....	16
File Definizioni dei campi della scheda Selezione file.....	17
Definizioni dei campi della scheda Uso.....	18
Definizioni dei campi della scheda Azioni.....	23
Definizioni dei campi della scheda Messaggistica.....	25
Definizioni dei campi della scheda Variabili.....	26
Definizioni dei campi della scheda Procedura guidata successiva.....	26
Definizioni dei campi della scheda Procedura guidata precedente.....	27
Definizioni dei campi della scheda Commenti.....	27
Definizioni dei campi della scheda Espressioni di annullamento.....	27
Chiamata di una procedura guidata.....	29
Come richiamare una procedura guidata dai menu.....	29
Come richiamare una procedura guidata dalle opzioni di visualizzazione.....	30
Come richiamare una procedura guidata da Controllo modulo.....	31
Come richiamare una procedura guidata dai record di processo.....	31

Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.....	33
Aggiunta di Obiettivi di livello di servizio a SLA.....	34
Progettazione della procedura guidata SLA.....	34
Pianificazione delle finestre della procedura guidata SLA.....	36
Creazione della procedura guidata SLA.....	38
Passaggio 1: Definire il nodo di avvio della procedura guidata.....	38
Passaggio 2: Richiedere all'utente di selezionare il tipo di SLA.....	40
Passaggio 3: Richiedere le informazioni relative al cliente.....	42
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per la raccolta di informazioni sul cliente...	42
Compito n. 2: Creare un modulo per la raccolta di informazioni sul cliente.....	44
Passaggio 4: Richiedere il titolo e la descrizione dello SLA.....	47
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per la descrizione di uno SLA.....	47
Compito n. 2: Creare un modulo per la descrizione di uno SLA.....	49
Passaggio 5: Richiedere le date di inizio e fine dello SLA.....	50
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per le date di inizio e fine dello SLA.....	51
Compito n. 2: Creare un modulo per le date di inizio e fine dello SLA.....	53
Passaggio 6: Richiedere i documenti dell'accordo.....	54
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per richiedere accordi.....	55
Compito n. 2: Creare un modulo per aggiungere i documenti dell'accordo.....	57
Passaggio 7: Richiedere di aggiungere i documenti dell'accordo.....	58
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per aggiungere i documenti dell'accordo...	58
Compito n. 2: Creare un modulo per aggiungere i documenti dell'accordo.....	60
Passaggio 8: Salvare lo SLA e richiedere se aggiungere eventuali SLO.....	61
Compito n. 1: Creare un processo per salvare il nuovo SLA.....	61
Compito n. 2: Creare una procedura guidata per verificare i requisiti dello SLO.....	62
Compito n. 3: Creare un modulo per verificare i requisiti dello SLO.....	65
Passaggio 9: Richiamare la procedura guidata SLO di disponibilità.....	67
Compito: Creare una procedura guidata per richiamare uno SLO di disponibilità.....	67
Passaggio 10: Richiedere se aggiungere un altro SLO di disponibilità.....	69
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per altri SLO di disponibilità.....	69
Compito n. 2: Creare un modulo per altri SLO di disponibilità.....	72

Passaggio 11: Richiamare la procedura guidata SLO di risposta	73
Compito: Creare una procedura guidata per richiamare uno SLO di risposta	73
Passaggio 12: Richiedere eventuali altri SLO di risposta	75
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per altri SLO di risposta	75
Compito n. 2: Creare un modulo per altri SLO di risposta	78
Passaggio 13: Visualizzare il numero e il titolo del nuovo SLA	79
Compito n. 1: Creare una procedura guidata per gli SLA completati	79
Compito n. 2: Creare un modulo per gli SLA completati	81
Passaggio 14: Impostare il menu per richiamare la nuova procedura guidata SLA	83
Risoluzione dei problemi delle procedure guidate personalizzate.....	85
Le opzioni dei pulsanti non vengono visualizzate correttamente.....	85
Variabili file non passate nel flusso della procedura guidata	86
Causa	86
Correzione	86
Modulo non trovato.....	86
Causa	86
Correzione	86
Errori di sintassi JavaScript	86
Causa	87
Correzione	87
Risultati query non corretti.....	87
La query ha restituito un elenco di record invece di un solo record.....	88
Causa	88
Correzione	88
Errori di sintassi nell'espressione RAD.....	88
Causa	88
Correzione	89
I record non sono visualizzati nell'ordine corretto	90
Causa	90
Correzione	90
La procedura guidata si arresta e viene visualizzato il messaggio "Impossibile continuare".	90

Visualizzazione di una traccia 91

Capitolo 1

Panoramica delle procedure guidate

Le procedure guidate costituiscono uno strumento potente per raccogliere informazioni dall'utente ed aiutarlo ad eseguire velocemente e in modo efficiente molte attività nell'ambito di Service Manager. Le applicazioni di Service Manager comprendono molte procedure guidate preconfigurate, mentre gli strumenti per la personalizzazione comprendono uno strumento per la creazione di procedure guidate che permette all'utente di progettare e creare le proprie procedure guidate personalizzate che possono essere richiamate dalle varie applicazioni e dai moduli di Service Manager.

Contenuti di questo documento

Questo documento descrive lo Strumento di creazione procedure guidate utilizzato per creare procedure guidate personalizzate, definendone e descrivendone tutti i campi. Un esempio dettagliato assiste l'utente nelle varie fasi della pianificazione e della creazione di una procedura guidata di esempio per la creazione di un Accordo sui livelli di servizio. Vengono fornite anche informazioni sulla risoluzione dei problemi e sugli errori comuni.

Nozioni preliminari

Utilizzo dello strumento di creazione procedure guidate richiede una profonda conoscenza delle seguenti aree, descritte anche in altre parti della documentazione sulla personalizzazione di Service Manager:

- Progettazione e creazione moduli
- Utilizzo della sintassi della lingua di sistema di Service Manager
- Realizzazione di catene di connessioni a fini di debug
- Creazione di processi e utilizzo del Motore documenti

Creazione di una procedura guidata

Lo Strumento di creazione procedure guidate permette ai tecnici e agli amministratori di aggiungere all'interno di Service Manager delle procedure guidate di supporto agli utenti nella gestione di alcuni compiti, come l'aggiunta di contatti ad un database, l'escalation di un ticket del service desk al modulo di riferimento di Service Manager, e la creazione di un nuovo tipo di elemento di configurazione per Configuration Management.

Di seguito sono elencate alcune delle varie funzionalità di un record di procedura guidata:

- Creazione di record
- Selezione di record da un database
- Modifica del record corrente
- Esecuzione di espressioni (RAD o javascript), processi e controllo modulo
- Richiesta di input da parte dell'utente
- Esecuzione di procedure guidate in successione

Potrebbe essere utile rivedere le procedure guidate incorporate e preconfigurate. Attraverso le procedure guidate è possibile effettuare numerose attività, come ad esempio:

- Creare un utente (con l'Utilità aggiunta rapida utente)
- Effettuare l'escalation di un'interazione
- Rifiutare un cambiamento
- Aggiungere un tipo di elemento di configurazione
- Aggiungere un contratto

È possibile visualizzare le procedure guidate selezionando **Personalizzazione > Procedure guidate**, quindi fare clic sul pulsante **Cerca**.

Oltre alla semplificazione delle attività ripetitive, le procedure guidate sono molto utili per quei processi che richiedono all'utente di fornire informazioni relative a prerequisiti. Ad esempio, durante il ciclo di creazione di un'interazione, è possibile presentare una procedura guidata per l'immissione dei dati da parte dell'operatore. Sulla base delle risposte fornite dal chiamante in relazione al problema, la procedura guidata determina quali saranno le finestre successive a disposizione dell'operatore. Durante l'esecuzione della procedura guidata, i dati immessi dall'operatore sono raccolti in una variabile di file; al termine dell'esecuzione della procedura guidata, questa viene restituita all'applicazione che ha richiamato la procedura stessa.

La procedura guidata è in grado di visualizzare un modulo ed eseguire un record di Controllo modulo o un processo. Le istruzioni contenute nel record di Controllo modulo in cui è presente una condizione su "initial" che restituisce "true" verranno eseguite prima dell'apertura del modulo. Invece le istruzioni in cui è presente una condizione su "add" che restituisce "true" verranno eseguite dopo che l'utente sceglie OK.

Le procedure guidate sono utili anche quando è necessario prendere più decisioni complesse al fine di arrivare a una conclusione. Ad esempio, le condizioni dei requisiti di approvazione di Change Management si basano di norma sui dati di un campo nel record di cambiamento. Un esempio di tali condizioni è `risk.assessment in $L.file="1."` Tuttavia possono esistere circostanze in cui la condizione dei requisiti di approvazione si basa sui valori di più campi. Ad esempio, vi possono essere tre campi che incidono sui requisiti di approvazione: divisione, area e reparto. La codifica invariabile di tutte le possibili combinazioni di questi valori di campo in istruzioni condizionali implica un grande lavoro e una gestione difficile. È possibile definire queste condizioni in record di procedure guidate che non visualizzano moduli ma che consentono di chiamare una subroutine o eseguire delle istruzioni di elaborazione standard di Service Manager (simili alle istruzioni di calcolo di Controllo modulo). Queste opzioni consentono la manipolazione di dati di record. Durante l'esecuzione, la procedura guidata funge da albero di risoluzione e determina una significativa riduzione dell'elaborazione rispetto a quella richiesta dal metodo di codifica originale.

Flusso della procedura guidata

Il flusso della procedura guidata definisce l'ordine in cui vengono eseguite le finestre della procedura guidata. Queste possono procedere in linea retta dall'inizio alla fine, oppure diramarsi in diversi possibili flussi.

I flussi più complessi delle procedure guidate utilizzano istruzioni condizionali che devono restituire true prima che alcune procedure guidate possano essere eseguite. Se nessuna delle condizioni specificate restituisce true, il flusso viene considerato completato e il controllo torna all'applicazione chiamante.

È molto utile sviluppare una mappa dell'intero flusso includendo il nome dell'eventuale modulo visualizzato da ciascuna finestra della procedura guidata e le condizioni che controllano il flusso da una finestra all'altra. È anche possibile seguire la mappa per l'intero processo per evitare errori banali che potrebbero impedire la corretta esecuzione della procedura guidata.

Procedure guidate e script

Le procedure guidate di Service Manager sono molto simili all'utilità script, uno strumento già esistente che già faceva parte delle utilità per la personalizzazione del sistema comprese nelle versioni precedenti. Le procedure guidate però offrono molte più funzionalità e una maggiore flessibilità rispetto agli script.

Un importante vantaggio delle procedure guidate è la sicurezza. Le procedure guidate sono robuste e garantiscono l'integrità dei dati, cosa che gli script non possono fare.

Diversamente dagli script, le procedure guidate permettono di specificare il controllo modulo e la schermata di visualizzazione e non sono limitate al controllo modulo per un dato modulo o una data schermata.

Inoltre, le procedure guidate stesse possono richiamare i record e i processi di Controllo modulo. Le procedure guidate non permettono chiamate dirette alle applicazioni RAD.

Ordine di esecuzione della procedura guidata

Quando viene eseguita una procedura guidata, viene eseguita nell'ordine in cui le schede sono posizionate nell'interfaccia dello strumento di creazione procedure guidate (Info procedura guidata, Selezione file, Uso, ecc.).

Il diagramma dal titolo Ordine di esecuzione delle schede della procedura guidata mostra chiaramente questo ordine. Nella scheda Uso, lo sviluppatore determina se la finestra della procedura guidata verrà o meno visualizzata all'utente. Se la finestra deve essere visualizzata, l'ordine di esecuzione dipende da quale pulsante l'utente seleziona, se Avanti, Indietro, Annulla o Fine, così come illustrato nel diagramma.

Se l'utente fa clic sul pulsante Indietro, verrà visualizzata la finestra precedente o un'altra finestra così come impostato dallo sviluppatore nella scheda Procedura guidata precedente dello strumento di creazione.

Il pulsante Fine dovrebbe essere utilizzato alla fine del workflow. Se l'utente lo seleziona durante il workflow, la procedura guidata procederà con le altre finestre della procedura senza richiedere azioni da parte dell'utente.

La scheda Commenti viene utilizzata per i commenti interni di sviluppo e non ha effetti sul flusso della procedura guidata.

Nella scheda Selezione file, le Espressioni iniziali e JavaScript danno un risultato *dopo* la scheda **Modalità selezione \$L.file**. Questo significa che non è possibile inserire dati in una variabile query nelle Espressioni iniziali e poi utilizzarla nella scheda "Modalità selezione \$L.file".

Variabili

Si consiglia di utilizzare variabili locali nello stesso ordine della procedura guidata per eliminare la possibilità di conflitti fra thread (o anche all'interno dello stesso thread nel caso in cui la procedura guidata richiami un'applicazione esterna). Tuttavia, le variabili locali della procedura guidata non possono essere utilizzate dall'applicazione di visualizzazione o nel processo di elaborazione dei record richiamato dalla procedura guidata.

Se una variabile locale viene specificata come variabile della procedura guidata potrà essere utilizzata anche nelle applicazioni di visualizzazione e nei processi richiamati. La variabile verrà automaticamente azzerata dal server al completamento della procedura guidata in modo da evitare conflitti di namespace con variabili di altri thread o processi.

Variabili da non utilizzare nelle procedure guidate

Durante la creazione di una procedura guidata, non devono essere utilizzate variabili locali utilizzate dall'applicazione RAD **wizard.run**. L'uso di tali variabili potrebbe causare errori e risultati imprevisti.

Le variabili da non utilizzare durante la creazione di una procedura guidata sono elencate di seguito.

\$L.action	\$L.action.file	\$L.action.file.save
\$L.action.save	\$L.addition	\$L.allow.finish
\$L.allow.skip	\$L.base.format	\$L.bitmap

\$L.category	\$L.disable.next	\$L.disable.next.previous
\$L.disable.previous	\$L.display.screen	\$L.ds.i
\$L.ds.junk	\$L.ds.nme	\$L.ds.var
\$L.env	\$L.eval	\$L.exit
\$L.fc	\$L.field.line.is	\$L.field.name.is
\$L.file	\$L.file.save	\$L.filename
\$L.finish	\$L.first.parent	\$L.format
\$L.format.name	\$L.gen.ms	\$L.i
\$L.link	\$L.list.field.name	\$L.lng
\$L.main.title	\$L.messages	\$L.mode
\$L.ms	\$L.msg	\$L.msg.cond
\$L.msg.lvl	\$L.msg.type	\$L.mult.sub
\$L.next.wizard	\$L.no.recs.msg	\$L.object
\$L.object.type	\$L.old.format.name	\$L.old.subformat
\$L.option	\$L.override.link	\$L.par.lng
\$L.parent	\$L.parent.file	\$L.parent.id
\$L.parent.object	\$L.pass.names	\$L.pass.values
\$L.passed.file	\$L.phase	\$L.prev.wizard
\$L.prompt	\$L.qbe	\$L.qbe.format
\$L.same	\$L.save.name	\$L.selected
\$L.selection	\$L.selection.filename	\$L.selection.save
\$L.selection.sort	\$L.selection.sql	\$L.sql
\$L.start	\$L.sub.format	\$L.title
\$L.var	\$L.window.title	\$L.wizard
\$L.wizard.bitmap	\$L.wizard.error.msg	\$L.wizard.format
\$L.wizard.name	\$L.wizard.names	\$L.wizard.prompt
\$L.wizard.sql	\$L.wizard.title	\$L.wizard.values
\$L.x	\$exit	\$normal
\$error		

Definizioni dei campi della scheda Info procedura guidata

Utilizzare questa scheda per immettere le informazioni di base, come il nome della procedura guidata, la descrizione, il titolo della finestra e le immagini da includere nelle finestre visualizzate all'utente.

Campo	Descrizione
Nome procedura guidata <i>nome</i>	Questo campo costituisce la chiave univoca della procedura guidata nel dbdict. Immettere un nome sintetico descrittivo della procedura guidata come identificativo univoco di questo record procedura guidata. Si suggerisce di includere la tabella (o il modulo) per la procedura guidata, l'azione eseguita attraverso la finestra e altri dettagli, come il fatto che la procedura guidata sia o meno il Nodo di avvio. Ad esempio, il nome della prima finestra della procedura guidata SLA potrebbe essere "Creazione SLA 1 - Avvio - Tipo". Questo campo è obbligatorio.
Nodo di avvio <i>start</i>	Selezionando questa casella di controllo (impostandola su "true"), si indica che questa è la prima di una serie di finestre della procedura guidata. Quando una finestra impostata come Nodo di avvio richiede un'azione da parte dell'utente, il pulsante Indietro viene automaticamente disattivato, se la finestra viene visualizzata all'utente. Nota: Se la finestra Nodo di avvio non viene visualizzata all'utente, assicurarsi che nella prima finestra della procedura guidata che viene visualizzata all'utente il pulsante Indietro sia disabilitato.
Descrizione sintetica <i>brief.description</i>	Immettere una descrizione sintetica e significativa della procedura guidata inserendo qualsiasi informazione identificativa importante.
Titolo finestra <i>window.title</i>	Il Titolo finestra viene visualizzato sulla scheda che racchiude il thread della procedura guidata quando la finestra della procedura guidata viene visualizzata all'utente. Questo campo ricava anche un numero di messaggio dal database scmessage. Ad esempio scmsg(18,"wizard"). Nota: Se la procedura guidata che si sta creando verrà localizzata (tradotta in un'altra lingua), si consiglia di utilizzare il database scmessage.
Titolo <i>title</i>	Il titolo della procedura guidata immesso in questo campo appare in grassetto in alto a sinistra nella finestra della procedura guidata quando questa viene visualizzata. Il titolo può essere immesso anche come numero di messaggio dal database scmessage, come ad esempio scmsg(18,"wizard"). Immettere un titolo che indichi all'utente la funzione della finestra, come ad esempio "Creazione SLA". Se sono necessari altri dettagli, è possibile immettere qualcosa come "Creazione SLA - Immettere descrizione".
Prompt <i>prompt</i>	Immettere un prompt che indichi se questa finestra della procedura guidata verrà visualizzata all'utente. HP Service Manager visualizza questa informazione al centro della finestra, fra il titolo e il sottomodulo della procedura guidata, e fornisce all'utente indicazioni dettagliate sul tipo di

Campo	Descrizione
	<p>informazioni da immettere. Il prompt dovrebbe essere scritto in caratteri di grandi dimensioni.</p> <p>Nota: Per i titoli e i prompt dovrebbero essere utilizzati messaggi localizzabili, come <code>scmsg(18,"wizard")</code>, piuttosto che inserire il testo all'interno del codice della procedura guidata. In questo modo sarà possibile localizzarli in più lingue in un ambiente multilingue.</p>
Bitmap <i>bitmap</i>	<p>Immagine da visualizzare sul lato sinistro della finestra della procedura guidata. L'immagine predefinita è ubicata nella directory di installazione di Service Manager. <code>Client\plugins\com.hp.ov.sm.client.common_<versione e numero build di SM>\src\resources\icons\obj16\wizard<1,2,3>.gif</code></p> <p>Se si desidera utilizzare un'immagine differente, posizionarla nella directory di installazione e immettere il nome file dell'immagine in questo campo.</p>
Elenchi globali <i>global.list</i>	<p>Fare clic su Riempi per selezionare gli elenchi globali da creare o aggiornare in modo che siano disponibili quando viene eseguita la procedura guidata.</p>

File Definizioni dei campi della scheda Selezione file

Utilizzare questa scheda per specificare il linguaggio di sistema o il codice JavaScript che deve essere eseguito prima della selezione dei file e per definire il contenuto di \$.file. La scheda contiene tre sottoschede, descritte di seguito. La sottoscheda **Modalità selezione \$.file** contiene quattro opzioni principali, elencate di seguito così come appaiono sullo schermo.

Campo	Descrizione
Sottoscheda Espressioni iniziali <i>init.expressions</i>	<p>Utilizzando la sintassi del linguaggio di sistema immettere le espressioni che verranno valutate dopo l'inizializzazione di \$.file. Utilizzare queste espressioni per inizializzare le variabili.</p>
Sottoscheda Javascript <i>javascript.init</i>	<p>Immettere il codice JavaScript che verrà eseguito dopo l'inizializzazione di \$.file. Utilizzare questa sezione per inizializzare le variabili o selezionare i valori dalle rispettive tabelle.</p>
Sottoscheda Modalità selezione \$.file	<p>Per specificare come la procedura guidata selezionerà la variabile \$.file scegliere una delle seguenti opzioni.</p>
No Nessun \$.file (usa typecheck) <i>file.selection</i>	<p>Questa opzione indica che la procedura guidata non deve aspettarsi il passaggio di nessuna variabile, da qualunque punto la procedura stessa venga richiamata, e che, se ne viene passata una, questa verrà ignorata. Viene invece creato \$.file e viene inizializzato come record nella tabella "typecheck", che è una tabella interna contenente i campi corrispondenti ai diversi tipi di campi supportati dal sistema.</p> <p>Questa tabella viene spesso utilizzata nelle procedure guidate più semplici che richiedono pochi input che non necessitano di essere</p>

Campo	Descrizione
	salvati nel database.
\$L.file passato <i>file.selection</i>	Selezionando questa opzione si indica che la variabile file (\$L.file) è stata passata nella procedura guidata come parametro dall'applicazione chiamante o dalla procedura guidata. Se la procedura guidata viene richiamata come procedura successiva, la variabile file viene passata automaticamente. Selezionare questa opzione se si prevede di continuare a lavorare sul record corrente archiviato in \$L.file.
Crea record <i>file.selection</i>	Selezionando questa opzione si specifica che la procedura guidata creerà un nuovo record. Occorre immettere o selezionare il nome dbdict nel record del campo tipo. Questa azione inizializza \$L.file con la struttura del record dalla tabella selezionata nell'opzione "di tipo".
di tipo (per Crea record) <i>create.record.filename</i>	Fare clic su Riempi per selezionare il dbdict che definisce il record da creare.
Seleziona record <i>file.selection</i>	Selezionare questa opzione per utilizzare un'istruzione di query per scegliere uno o più record.
di tipo (per Seleziona record) <i>select.record.filename</i>	Questo campo determina il tipo di record per una query. Immettere il valore della tabella da cui selezionare i record. Fare clic su Riempi per selezionare un nome dall'elenco di tutti i nomi dbdict.
mediante query <i>select.query</i>	Utilizzando la sintassi del linguaggio di sistema immettere una query per ricercare i record che verranno utilizzati per selezionare i record. Ad esempio: "agreement.id="+\$G.new.sla Nota: Le virgolette (") sono obbligatorie.
Risolvi variabili <i>resolve.variables</i>	Selezionare questa casella (impostarla su "true") per fare in modo che tutte le variabili immesse nel campo Seleziona record vengano valutate prima dell'esecuzione della query.
Messaggio Nessun record <i>select.no.records</i>	Testo da visualizzare all'utente se la query non restituisce nessun record. Questo campo ricava anche un numero di messaggio dal database messaggi. Ad esempio: scmsg(111, "wizard").

Definizioni dei campi della scheda Uso

Utilizzare questa scheda per impostare le opzioni per l'utilizzo della procedura guidata, come ad esempio se e quale sottomodulo verrà visualizzato all'utente e quali pulsanti saranno disponibili nella finestra visualizzata.

Campo	Descrizione
Uso procedura guidata selezione	Determina l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita. Occorre selezionare una delle cinque opzioni presentate.
Selezionare un record dall'elenco <i>wizard.type</i>	Scegliere dai Criteri selezione elencati di seguito.
Criteri selezione	Quando si sceglie di Selezionare un record dall'elenco , una delle seguenti opzioni permette di selezionare un record da un elenco. L'elenco viene generato in base alle opzioni selezionate.
Utilizzare \$L.file come \$L.selection <i>use.file.as.selection</i>	Questa opzione utilizza la variabile \$L.file per generare l'elenco di record da cui viene effettuata la selezione.
Effettuare una query sui record <i>query.for.records</i>	Questa opzione permette di specificare una query per la creazione dell'elenco dei record. I campi necessari alla query sono indicati di seguito.
di tipo <i>query.for.records.filename</i>	Immettere il nome della tabella (nome dbdict) su cui la query deve effettuare la ricerca. Controllare che il dbdict per i nomi dei campi sia valido per la query.
mediante query <i>query.for.records.query</i>	Questa opzione viene utilizzata in connessione con le opzioni "Effettuare una query sui record" e "del tipo". Immettere la query utilizzando la sintassi del linguaggio di sistema di Service Manager.
ordina per <i>query.for.records.sort</i>	Questa opzione permette di presentare l'elenco ordinato sulla base dei campi specificati in questa opzione. Digitare i nomi dei campi validi per il dbdict selezionato in ordine ascendente.
In assenza di record <i>query.select.no.records</i>	Questa opzione permette di specificare un'azione nel caso in cui nell'elenco non siano presenti record. Le azioni sono le seguenti: ritorna: Ritorna alla finestra precedente della procedura guidata, se esiste, o al punto da cui la procedura guidata è stata richiamata (se la finestra in cui ci si trova è la prima della procedura). continua: Visualizza l'elenco vuoto e permette di continuare. ignora visualizzazione: Salta la finestra della procedura guidata e passa alla successiva (se applicabile).
Messaggio Nessun record <i>query.no.records.msg</i>	Questa opzione permette di visualizzare un messaggio nel caso in cui nell'elenco non siano presenti record. Per creare il messaggio è possibile utilizzare un record scmessage.
In presenza di un record <i>query.select.one.record</i>	Questa opzione permette di specificare un'azione nel caso in cui nell'elenco sia presente un solo record. Il record può essere

Campo	Descrizione
	visualizzato in un elenco o può essere utilizzato come variabile file corrente senza che venga presentato all'utente per la selezione.
Opzione Ignora consentita? <i>allow.skip</i>	Se selezionata (impostata su "true"), permette agli utenti di ignorare la finestra.
Richiedi input utente <i>wizard.type</i>	Questo campo indica che all'utente verrà richiesto di inserire delle informazioni. Quando è selezionata questa opzione, la voce Sottomodulo da visualizzare diventa obbligatoria e nella scheda Info procedura guidata deve essere immesso un prompt con le istruzioni.
Ignora visualizzazione <i>wizard.type</i>	Ignora visualizzazione dovrebbe essere utilizzato quando la procedura guidata corrente gestisce il record corrente senza alcuna azione da parte dell'utente. In genere, una procedura guidata che non viene visualizzata all'utente fa parte del workflow di una procedura guidata complessa.
Annulla immediatamente <i>wizard.type</i>	<p>Questa opzione viene utilizzata per annullare immediatamente un processo se una procedura guidata viene avviata da un tipo di utente che non è autorizzato ad utilizzarla.</p> <p>Ad esempio: Un'azienda crea una procedura guidata per raccogliere le informazioni da dirigenti di alto livello delle aziende clienti. Poniamo il caso in cui un utente che non soddisfa i criteri di selezione decida di avviare la procedura guidata e inizi a visualizzare le relative finestre. L'opzione "Annulla immediatamente" arresta immediatamente il processo quando diventa evidente che da quell'utente non devono essere raccolte informazioni.</p>
Seleziona più record dall'elenco <i>wizard.type</i>	Selezionando questa opzione viene visualizzato un elenco da cui all'utente è permesso selezionare più record. L'elenco viene generato in base alle opzioni selezionate nella sezione "Criteri selezione".
Campo Selezione multipla <i>mult.field.name</i>	Questa opzione determina da quale campo nell'elenco sarà possibile all'utente selezionare più record.
Sottomodulo da visualizzare <i>sub.format</i>	Immettere il nome del modulo da visualizzare nella finestra della procedura guidata per l'immissione di dati da parte dell'utente.

Campo	Descrizione
Modulo principale (valore predefinito = medio) <i>form.Name</i>	<p>Lo strumento di creazione di una procedura guidata offre numerosi tipi di moduli di diverse dimensioni e posizioni dei pulsanti. HP Service Manager offre i seguenti formati per le procedure guidate. Se non viene selezionato nessun formato di procedura guidata, quella predefinita è quella "Media".</p> <p>Piccola (wizard.small) - Questa procedura guidata offre uno spazio molto ridotto per il testo e le opzioni, ma al tempo stesso necessita del minimo spazio sullo schermo. È il tipo di procedura guidata ideale per i clienti con schermi a bassa risoluzione. Lo spazio per i sottomoduli è molto ridotto e quindi questi devono avere dimensioni molto piccole. I pulsanti disponibili sono Indietro, Avanti, Fine, e Annulla, e sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo inferiore.</p> <p>Media (wizard) - Questa procedura guidata offre spazio sufficiente per la maggior parte delle attività. I pulsanti disponibili sono Indietro, Avanti, Fine, e Annulla, e sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo inferiore.</p> <p>Grande (wizard.large) - Questa procedura guidata offre uno spazio molto ampio per il testo e le opzioni, ma al tempo stesso necessita di molto spazio sullo schermo. È il tipo di procedura guidata ideale per i clienti con schermi ad alta risoluzione. È quella che offre più spazio per la visualizzazione dei sottomoduli ed è quindi adatta a sottomoduli compatti. I pulsanti disponibili sono Indietro, Avanti, Fine, e Annulla, e sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo inferiore.</p> <p>Solo OK - Piccola (wizard.okonly.small) - Utilizza la dimensione della procedura guidata Piccola e limita i pulsanti disponibili per la navigazione fra le attività. I pulsanti disponibili sono OK e Annulla, e sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo inferiore.</p> <p>Solo OK - Media (wizard.okonly) - Utilizza la dimensione della procedura guidata Media e limita i pulsanti disponibili per la navigazione fra le attività. I pulsanti disponibili sono OK e Annulla, e sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo inferiore.</p> <p>Pulsanti in alto (wizard.buttonsOnTop) - Utilizza la dimensione della procedura guidata Media e posiziona i pulsanti nella parte superiore della finestra. I pulsanti disponibili sono Indietro, Avanti, Fine, e Annulla, e sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo superiore.</p> <p>Pulsanti laterali (wizard.buttonsOnSide) - Utilizza la dimensione della procedura guidata Media e posiziona i pulsanti lungo il bordo destro della finestra. I pulsanti disponibili sono Indietro, Avanti, e Fine, sono posizionati orizzontalmente e allineati al bordo destro.</p>

Campo	Descrizione
<p>Schermata di visualizzazione (valore predefinito = wizard.display)</p> <p><i>display.screen</i></p>	<p>Se si desidera personalizzare le opzioni relative ai pulsanti e ai menu disponibili nella procedura guidata, immettere una schermata di visualizzazione. La schermata di visualizzazione predefinita è <code>wizard.display</code>.</p>
<p>Attiva opzione Fine</p> <p><i>allow.finish</i></p>	<p>Utilizzare questa opzione per la procedura guidata finale della serie. Selezionando questa casella di controllo, verrà visualizzato il pulsante Fine sulla finestra della procedura guidata.</p> <p>Nota: Nel caso in cui le finestre visualizzate successivamente forniscano solo informazioni facoltative il pulsante Fine può essere reso disponibile anche prima della procedura guidata finale. Il pulsante Fine non può essere attivato prima che tutte le informazioni obbligatorie siano state fornite dall'utente.</p>
<p>Disattiva pulsanti Avanti e Indietro</p> <p><i>disable.next.previous</i></p>	<p>Selezionando questa casella di controllo i pulsanti Avanti e Indietro non saranno visibili nella finestra della procedura guidata e l'utente non potrà selezionarli per muoversi avanti e indietro nella procedura.</p> <p>Nota: Questa opzione dovrebbe essere selezionata solo nell'ultima finestra della procedura guidata. Inoltre, se i pulsanti Avanti e Indietro sono disattivati, dovrà essere attivato il pulsante Fine.</p>
<p>Disattiva solo pulsante Avanti</p> <p><i>disable.next</i></p>	<p>Selezionando questa casella di controllo il pulsante Avanti non sarà visibile nella finestra della procedura guidata e l'utente non potrà selezionarlo per andare avanti nella procedura.</p>
<p>Disattiva solo pulsante Indietro</p> <p><i>disable.previous</i></p>	<p>Selezionando questa casella di controllo il pulsante Indietro non sarà visibile nella finestra della procedura guidata e l'utente non potrà selezionarlo per tornare indietro nella procedura.</p> <p>Nota: Questa opzione dovrebbe essere utilizzata se la prima finestra visualizzata della procedura guidata non è il Nodo di avvio. In tal caso, selezionando Indietro si uscirebbe dalla procedura guidata senza passare attraverso una procedura di annullamento appropriata.</p>
<p>Utilizzare uscite condizionali precedenti</p> <p><i>previous.cond</i></p>	<p>Alla selezione di questa opzione verrà visualizzata la scheda Procedura guidata precedente. Nella scheda Procedura guidata precedente, vengono definite le uscite possibili quando viene selezionato il pulsante Indietro.</p>
<p>Non visualizzare richiesta di conferma in caso di annullamento</p>	<p>Determina se viene visualizzata una richiesta di conferma dell'annullamento della procedura guidata. Invia riporta l'utente alla finestra della procedura guidata.</p>

Definizioni dei campi della scheda Azioni

Utilizzare questa scheda per impostare le azioni delle procedure guidate e definire quale Processo o Controllo modulo verrà eseguito e su quale variabile file o record.

Campo	Descrizione
Processo di inizializzazione <i>initial.process</i>	Questa opzione permette di specificare una definizione del processi che devono essere eseguiti prima delle azioni. Per informazioni sulle definizioni dei processi, vedere la documentazione su <i>Motore documenti</i> .
Ambito delle azioni section	Selezionare una delle tre opzioni per specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Le azioni vengono definite nella procedura guidata e definiscono quello che accadrà quando un utente seleziona Avanti durante la procedura guidata. Nota: A seconda della selezione effettuata nella scheda Selezione file , sarà possibile scegliere se le azioni eseguite quando un utente fa clic su Avanti avranno effetto sul file corrente o su una selezione di record. L'opzione Selezione di record (\$L.selection) deve essere scelta solo se la variabile file \$L.selection è stata inserita quando nella scheda Selezione file è stata selezionata l'opzione Seleziona record e se si è scelto di "selezionare un record" oppure di "selezionare più record" dall'elenco nella scheda Uso .
File corrente (\$L.file) <i>perform.action.on</i>	Le azioni verranno eseguite su un solo record rappresentato dalla variabile file \$L.file. Il file corrente può essere stato passato, creato o selezionato con una query il cui risultato è un singolo record. Nota: Le azioni definite nella sezione dedicata alle Azioni da eseguire avranno effetto sul file corrente selezionato nella scheda Selezione file e/o nella scheda Uso .
Selezione (\$L.selection) <i>perform.action.on</i>	Le azioni definite nella sezione dedicata alle Azioni da eseguire avranno effetto sul gruppo di record selezionati nella scheda Selezione file .
Ogni record nella selezione (\$L.selection) <i>perform.action.on</i>	Le azioni definite nella sezione dedicata alle Azioni da eseguire avranno effetto su ogni record selezionato.
Azioni da eseguire Perform section	Utilizzare le tre sottoschede in questa sezione per indicare le azioni da eseguire sul file selezionato.
Sottoscheda Espressioni <i>expressions</i>	Immettere una qualsiasi espressione da eseguire nell'ambito della procedura guidata dopo il processo iniziale e prima del JavaScript e del Controllo modulo (o processo). In queste espressioni viene utilizzata la

Campo	Descrizione
	<p>sintassi del linguaggio di sistema di Service Manager, come ad esempio: <code>name in \$L.file="Test"</code></p> <p>Queste espressioni vengono valutate prima che venga eseguita l'azione di Reimpostazione del file corrente sulla Selezione. Di conseguenza, le azioni eseguite in questo punto devono utilizzare l'espressione <code>\$L.selection</code> piuttosto che <code>\$L.file</code> se l'obiettivo è quello di manipolare il record selezionato dall'utente.</p> <p>Nota: Queste espressioni possono utilizzare i record selezionati, come ad esempio archiviare le informazioni in un campo.</p>
<p>Sottoscheda JavaScript <i>javascript.actions</i></p>	<p>Le espressioni JavaScript verranno eseguite nell'ambito della procedura guidata dopo il processo iniziale e le espressioni, ma prima del Controllo modulo o del processo immesso nella sottoscheda successiva. Queste espressioni JavaScript possono essere utilizzate per manipolare la variabile file corrente o inizializzare le variabili.</p>
<p>Format Sottoscheda Controllo modulo/Nome processo</p>	
<p>Controllo modulo <i>format.control</i></p>	<p>Record di Controllo modulo da utilizzare. È possibile immettere un record di Controllo modulo per eseguire query, calcoli convalide o subroutine dopo l'esecuzione delle espressioni e dei JavaScript e prima che venga richiamato il processo.</p>
<p>di tipo <i>format.control.type</i></p>	<p>Tipo di Controllo modulo da utilizzare affinché la procedura guidata valuti le condizioni applicabili, in modo che il Controllo modulo possa essere eseguito su un'azione (Aggiungi, Aggiorna, o Elimina) che viene valutata nel record del Controllo modulo.</p>
<p>in caso di convalida non riuscita <i>bad.validation.action</i></p>	<p>Quando la convalida dei dati in Controllo modulo non riesce, scegliere di riportare l'utente al pannello della procedura guidata in corso per immettere le informazioni corrette, oppure di far continuare la procedura guidata alla finestra successiva, ignorando la mancata convalida.</p> <p>*Ritorna riporta l'utente alla finestra della procedura guidata. Dovrebbe essere utilizzato solo se l'utente ha la possibilità di correggere la convalida non riuscita. Se la procedura guidata non richiede informazioni da parte dell'utente visualizzando un sottomodulo per immettere le informazioni, selezionando Ritorna si entrerà in un loop infinito.</p> <p>*Continua permette all'utente di continuare.</p>

Campo	Descrizione
Nome processo <i>process.name</i>	Immettere il nome di un processo da eseguire in questa finestra della procedura guidata. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione sul Motore documenti.
Reimpostare il file corrente sulle Selezioni <i>reset.to.selections</i>	Se selezionato (impostato su "true"), sostituisce la variabile file corrente (\$L.file) con il valore selezionato dall'utente (\$L.selection). Nota: Questo campo dipende dalle selezioni effettuate nella scheda Uso. Se sono state scelte le opzioni "Seleziona un record dall'elenco" o "Seleziona più record dall'elenco", viene generato \$L.selection.
Riaprire la finestra se <i>restart.condition</i>	In alcuni casi può essere necessario riaprire la finestra della procedura guidata. Se ad esempio un campo non è stato compilato correttamente o se è stato generato un codice di errore da parte del Controllo modulo o del processo. Per determinare se la finestra deve essere riaperta, immettere una che condizione restituisca "true" o "false".
Visualizzazione record al termine <i>display.when.complete</i>	Determina se visualizzare il record all'utente al termine della procedura guidata. Se la condizione è "true", HP Service Manager visualizza il record all'utente quando la procedura guidata viene completata. Se la condizione è "false", non verrà visualizzato alcun record.
Modalità <i>display.mode</i>	Questo campo determina come verrà visualizzato un record all'utente. *Consultazione: (Questo è il valore predefinito). La modalità Consultazione non contiene alcun pulsante per l'archiviazione di un record modificato. *Aggiunta: Il pulsante Aggiungi diventa disponibile. *Aggiornamento: Il pulsante Salva diventa disponibile.
Riportare il file corrente all'applicazione chiamante <i>reset.current.file</i>	Questa opzione riporta il record corrente all'applicazione che ha richiamato la procedura guidata per ulteriori elaborazioni.

Definizioni dei campi della scheda Messaggistica

Utilizzare questa scheda per impostare i messaggi che dovranno essere visualizzati all'utente quando si verificano determinate condizioni.

Campo	Descrizione
Messaggio <i>message</i>	Messaggio da visualizzare quando si verifica una determinata condizione. Questo campo ricava anche un numero di messaggio dal database scmessage. Ad esempio: <code>scmsg(106, "fc")</code> .
Condizione <i>message.cond</i>	Per determinare se il messaggio deve essere visualizzato, immettere una condizione che restituisca "true" o "false". Ad esempio:

Campo	Descrizione
	<code>not nullsub(\$L.finish, false)</code>
Tipo <i>message.type</i>	Selezionare il formato del messaggio da visualizzare agli utenti (popup oppure a schermo). Il valore predefinito è a schermo.
Livello <i>message.level</i>	Selezionare il livello di gravità del messaggio: *Info: solo per informazione(<i>predefinito</i>) *Necessaria azione *Messaggio di errore: messaggio di errore visualizzato all'utente quando si verifica un errore grave.

Definizioni dei campi della scheda Variabili

Utilizzare questa scheda per documentare le variabili utilizzate nel workflow della procedura guidata.

Campo	Descrizione
Variabili procedura guidata <i>wizard.variables</i>	Utilizzare questa scheda per definire le variabili che verranno utilizzate nella procedura guidata. Le variabili possono essere passate ad applicazioni o moduli creati dalla procedura guidata, ma devono essere assegnate. Ad esempio, una variabile come <code>\$L.return.action</code> deve essere definita qui se dovrà essere utilizzata nella procedura guidata. Il tipo di dati e il valore di una variabile possono variare nel tempo; il valore di una variabile può essere primitivo o composto. Service Manager contiene tre tipi di variabili: 1) locali, 2) globali e 3) thread. Le variabili locali iniziano con <code>\$L</code> 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.

Definizioni dei campi della scheda Procedura guidata successiva

Utilizzare questa scheda per specificare la procedura guidata successiva (se applicabile) da richiamare.

Campo	Descrizione
Nome procedura guidata <i>next.wizard</i>	Nome della procedura guidata successiva da eseguire nell'ambito del workflow (serie di procedure guidate).
Condizione <i>next.wizard.cond</i>	Immettere una condizione che restituisca "true" o "false". La procedura guidata successiva nel workflow è determinata dalla prima condizione che restituisce "true", indipendentemente dalla condizione che segue (anche nel caso in cui anche questa restituisca "true"). Se tutte le condizioni

Campo	Descrizione
	restituiscono "false", il workflow delle procedure guidate verrà terminato.

Definizioni dei campi della scheda Procedura guidata precedente

Questa scheda viene visualizzata quando si seleziona la casella **Utilizzare uscite condizionali precedenti** nella scheda Uso.

Campo	Descrizione
Nome procedura guidata <i>prev.wizard</i>	Specificare il nome della procedura guidata in cui l'utente deve uscire.
Condizione <i>prev.wizard.cond</i>	Impostare la condizione in base alla quale l'utente dovrebbe essere riportato alla procedura guidata precedente. La condizione deve restituire "true" o "false".

Definizioni dei campi della scheda Commenti

Utilizzare questa scheda per immettere commenti all'interno del codice. Questi commenti non hanno effetto sul workflow della procedura guidata stessa.

Campo	Descrizione
Commenti <i>comments</i>	Immettere qui qualsiasi commento sulla procedura guidata. È consigliabile utilizzare la scheda Commenti per inserire dettagli, come lo scopo della finestra della procedura guidata, le impostazioni selezionate per conseguire lo scopo stesso, le variabili utilizzate, il workflow della procedura e le condizioni di uscita.

Definizioni dei campi della scheda Espressioni di annullamento

Immettere le espressioni nel linguaggio di sistema o il codice JavaScript Enter system language expressions or JavaScript che verrà eseguito se l'utente fa clic sul pulsante Annulla. Le variabili utilizzate durante la procedura guidata vengono cancellate per fare in modo che la procedura guidata venga eseguita correttamente la volta successiva.

Campo	Descrizione
Sottoscheda Espressioni eseguite all'annullamento <i>cancel.expressions</i>	Immettere le espressioni che verranno eseguite quando un utente annulla la procedura guidata. Il creatore della procedura guidata può reimpostare i valori o cancellare le variabili inizializzate durante la procedura stessa.

Campo	Descrizione
Sottoscheda JavaScript eseguito all'annullamento <i>javascript.cancel</i>	Immettere il codice JavaScript da utilizzare per reimpostare i valori e cancellare le variabili inizializzate durante la procedura guidata.

Capitolo 3

Chiamata di una procedura guidata

L'applicazione RAD responsabile dell'esecuzione delle procedure guidate è **wizard.run**. È possibile richiamare questa azione application da:

- Menu
- Opzioni di visualizzazione
- Controllo modulo
- Record di processo

Le prossime sezioni spiegano le procedure necessarie per richiamare le procedure guidate dalle aree indicate.

Le procedure guidate stesse possono richiamare:

- Record di Controllo modulo
- Processi
- Altre procedure guidate.

Le procedure guidate non permettono chiamate dirette alle applicazioni RAD.

Attenzione: È possibile che la procedura guidata entri in un loop infinito. Questo può accadere ad esempio se `wizard.run` viene richiamato da un processo per eseguire una procedura guidata che a sua volta richiama il processo originario.

Come richiamare una procedura guidata dai menu

Per fare in modo che una procedura guidata possa essere richiamata dai menu:

1. Selezionare **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Menu**.
2. Selezionare un record di menu.
3. Aggiungere un numero opzione, se necessario aggiungere un gruppo e una descrizione con il nome che si desidera visualizzare sul menu.
4. Immettere **wizard.run** come applicazione.
5. Nel campo Nome parametro, specificare il nome dei parametri da passare all'applicazione. Il Nome parametro da passare all'applicazione dovrebbe essere compreso fra virgolette "" e parentesi graffe {}. I parametri disponibili per l'applicazione `wizard.run` sono: `file`, `name`, `text` e `prompt`.
6. Nel campo Valore parametro, indicare il valore del parametro passato all'applicazione, racchiudendolo fra virgolette "" e parentesi graffe {}. Ad esempio, `{"createUser Pre"}`.

Esempio:

In questo esempio, una procedura guidata può essere richiamata dal menu **Amministrazione sistema** attraverso l'opzione **Utilità aggiunta rapida**. Una volta che la procedura guidata è stata

avviata, l'utente deve selezionare:

Amministrazione sistema > Manutenzione continua > Utilità aggiunta rapida utente.

Quando l'utente fa clic su Utilità aggiunta rapida utente sul menu, viene avviata una procedura guidata con una serie predefinita di Fasi che aiutano l'utente ad immettere le informazioni e riuscire ad aggiungere un operatore.

Per vedere in che modo la procedura guidata può essere richiamata dai menu:

1. Selezionare **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Menu.**
2. Aprire il record di menu Amministrazione sistema.
3. Il campo Descrizione visualizza **Utilità aggiunta rapida utente.**
4. Il campo Applicazione contiene **wizard.run**, l'applicazione RAD richiamata dal menu.
5. Il campo Nome parametro, specifica il nome di un singolo parametro da passare alla voce di menu. In questo esempio, {"name"} rappresenta il nome della procedura guidata. Il nome è racchiuso fra virgolette "" e parentesi graffe {}.
6. Il campo Valore parametro indica il valore del parametro passato all'applicazione. In questo esempio, {"createUser Pre"}. Il nome è racchiuso fra virgolette "" e parentesi graffe {}.

Come richiamare una procedura guidata dalle opzioni di visualizzazione

Per fare in modo che una procedura guidata possa essere richiamata dalle opzioni di visualizzazione :

1. Selezionare **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Opzioni di visualizzazione.**
2. Selezionare l'opzione di visualizzazione dalla quale si vuole richiamare una procedura guidata.
3. Selezionare la scheda **RAD.**
4. Nel campo Applicazione RAD immettere l'applicazione RAD **wizard.run.**
5. Il campo Nomi contiene i parametri da passare all'applicazione RAD. I parametri disponibili sono: file, name, text e prompt. Il parametro **name** è obbligatorio.
6. Il campo Valori indica i valori dei parametri passati all'applicazione RAD.
7. Fare clic su **Salva.**
8. Fare clic su **OK.**

Esempio: Fare in modo che una procedura guidata possa essere richiamata dalle opzioni di visualizzazione

In questo esempio, una procedura guidata può essere richiamata dall'applicazione di visualizzazione **wizard.display.kmsearch**, cosicché, quando un operatore seleziona l'opzione "Cerca di nuovo", viene richiamata la procedura guidata "KM seleziona contenuto condiviso".

Per fare in modo che una procedura guidata possa essere richiamata dalle opzioni di visualizzazione :

1. Selezionare **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Opzioni di visualizzazione**.
2. Selezionare **wizard.display.kmsearch**, Definizione opzioni di testo 7500.
3. Selezionare la scheda **RAD**.
4. Nel campo Applicazione RAD immettere l'applicazione RAD **wizard.run**.
5. Il campo Nomi contiene i parametri da passare all'applicazione RAD. I parametri disponibili sono: file, name, text e prompt. Il parametro **name** è obbligatorio.
6. In questo esempio, vengono indicati i seguenti valori per ogni parametro specificato.

Nome parametro	Valore parametro
file	\$L.file
nome	KM selezione contenuto condiviso

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

Come richiamare una procedura guidata da Controllo modulo

Per richiamare una procedura guidata da Controllo modulo:

1. Selezionare **Personalizzazione > Controllo modulo**.
2. Selezionare il Controllo modulo dalla quale si vuole richiamare una procedura guidata.
3. Fare clic su **Subroutine**.
Verrà visualizzato il modulo Manutenzione Controllo modulo - Subroutine.
4. Nel campo Applicazione immettere l'applicazione **wizard.run**.
5. Nel campo Nomi, specificare il nome del/dei parametri da passare alla subroutine (name, file, text, e prompt).
6. Nel campo Valori, immettere i parametri da passare alla subroutine. Il tipo di parametri in questo campo deve corrispondere al tipo di parametri nel campo Nomi.
7. Specificare la condizione per ogni parametro. Quando una condizione ha come valore "true" e un utente fa clic su Salva, Controllo modulo eseguirà ogni sezione o espressione in cui Aggiornamento campo ha come valore true prima che il record venga aggiornato.

Come richiamare una procedura guidata dai record di processo

Per fare in modo che una procedura guidata possa essere richiamata dai record di processo:

1. Selezionare **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**.
2. Selezionare un record di processo.
3. Selezionare la scheda **RAD**.

4. Nel campo Applicazione RAD immettere l'applicazione RAD **wizard.run** per associare la procedura guidata a questo record.
5. Nel campo Condizione immettere la condizione associata al campo Applicazione RAD. Ad esempio, "true".
6. Nel campo Nomi parametri, immettere i nomi dei parametri da passare all'applicazione RAD.
7. Nel campo Valori, immettere i valori dei parametri da passare all'applicazione RAD.
8. Fare clic su **Salva**.
9. Fare clic su **OK**.

Esempio:

In questo esempio, una procedura guidata può essere richiamata dal record di processo add.device. Il record di processo add.device viene aperto per valutare la chiamata RAD.

Per fare in modo che una procedura guidata possa essere richiamata dai record di processo:

1. Selezionare **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**.
2. Aprire il record di processo **add.device**.
3. Selezionare la scheda **RAD**.
4. Nel campo Applicazione RAD immettere l'applicazione RAD **wizard.run** per associare la procedura guidata a questo record.
5. Il campo Condizione contiene i nomi dei parametri da utilizzare (file e name).
6. Nel campo Nomi parametri, immettere i nomi dei parametri da passare all'applicazione RAD.
7. Il campo Valori indica i valori dei parametri passati all'applicazione RAD. In questo esempio, vengono indicati i seguenti valori per ogni parametro specificato.

Nome parametro	Valore parametro
file	\$L.file
nome	"Aggiungi dispositivo"

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

Capitolo 4

Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

In questo esempio verrà creata una procedura guidata che definisce un nuovo record di Accordo sui livelli di servizio richiedendo all'utente di immettere i dati necessari e salvando poi i dati nel database.

Un utente di Service Manager può creare un nuovo SLA selezionando **Gestione livelli di servizio > Accordi sul livello di servizio > Crea nuovo SLA**. L'utente dovrà poi compilare i campi obbligatori ed eventuali altri campi opzionali nel modulo relativo all'Accordo sui livelli di servizio:

Accordo sui livelli di servizio

ID accordo: _____

Tipo : SLA in vigore dal:

Cliente: Scadenza:

Contratto di servizio:

Orario di lavoro:

Titolo:

Descrizione:

◆ Risposta ◆ Disponibilità ◆ Accordi ◆ Cronologia

Obiettivi di risposta

ID SLO	Area servizi	Nome SLO	Descrizione	Stato iniziale	Stato finale

La procedura guidata consente agli utenti di inserire le informazioni necessarie alla creazione del record SLA. Una volta che tutte le informazioni sono state inserite, il processo della procedura guidata salva il record dell'Accordo sui livelli di servizio (SLA) nel database.

Aggiunta di Obiettivi di livello di servizio a SLA

Gli Accordi sui livelli di servizio (SLA) hanno di norma degli Obiettivi di livello di servizio (SLO) associati ad essi. Service Manager include due procedure guidate preconfigurate per l'aggiunta di uno SLO: SLO di risposta e SLO di disponibilità.

Dopo aver creato uno SLA compilando il modulo degli accordi sui livelli di servizio l'utente può visualizzare il record dello SLA e selezionare il pulsante Aggiungi SLO nelle schede Risposta e Disponibilità per avviare rispettivamente le procedure guidate preconfigurate SLO di risposta e SLO di disponibilità. Il pulsante per avviare la procedura guidata per l'aggiunta di uno SLO di risposta è mostrato nella schermata seguente.

ID SLO	Area servizi	Nome SLO	Descrizione	Stato iniziale	Stato finale
179	Incidenti	All Levels - incid...		Open	Resolved
180	Problemi	All Levels - probl...		Problem Detection, ...	Problem Investigation and Diagnosis
218	Incidenti	KPI Availability -...	SLO for Availabil...	Open	Closed
219	Incidenti	KPI Availability -...	SLO for Availabil...	Open	Closed
220	Incidenti	KPI Availability -...	SLO for Availabil...	Open	Closed
221	Incidenti	KPI Availability -...	SLO for Availabil...	Open	Closed
222	Incidenti	KPI Performanc...	SLO for Perform...	Open	Closed
223	Incidenti	KPI Performanc...	SLO for Perform...	Open	Closed
224	Incidenti	KPI Performanc...	SLO for Perform...	Open	Closed
225	Incidenti	KPI Performanc...	SLO for Perform...	Open	Closed

Nell'esempio, la procedura guidata di creazione SLA richiamerà le procedure guidate preconfigurate di aggiunta di SLO in modo che l'utente possa passare direttamente dalla creazione del nuovo accordo sui livelli di servizio all'aggiunta di eventuali obiettivi di livello di servizio ad esso associati.

Progettazione della procedura guidata SLA

È utile progettare una nuova procedura guidata prendendo in considerazione l'intero flusso del processo, comprese le attività richieste all'utente ed eventuali processi in background che devono essere eseguiti.

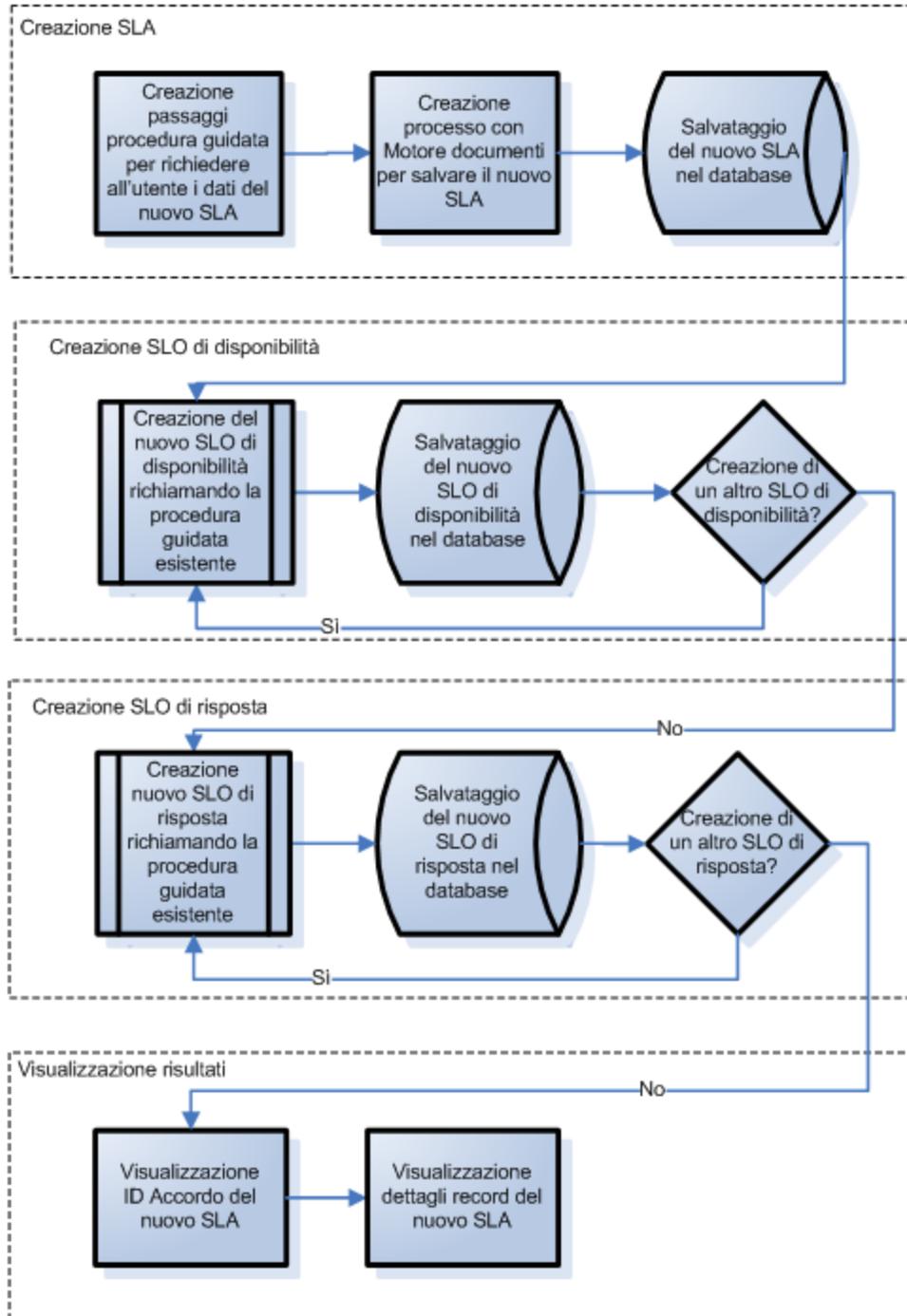
In questo caso dobbiamo creare una serie di passaggi o finestre della procedura guidata da visualizzare all'utente per richiedere di inserire le informazioni di base necessarie alla creazione del nuovo record SLA. Quando le informazioni necessarie sono state raccolte, il nuovo record SLA deve essere salvato nel database attraverso un processo del Motore documenti.

La procedura guidata deve quindi richiedere all'utente se desidera aggiungere eventuali SLO di disponibilità o di risposta. In caso positivo, verrà richiamata la procedura guidata preconfigurata per la creazione di SLO, in primo luogo degli SLO di disponibilità e successivamente degli SLO di risposta.

Infine, la procedura guidata dovrà visualizzare il numero e il titolo del record dello SLA appena creato, quindi dovrà rendere disponibile all'utente un pulsante per visualizzare i dettagli del record.

L'intera progettazione della procedura guidata per la creazione di SLA è mostrata nel grafico seguente.

Procedura Guidata Creazione SLA



Pianificazione delle finestre della procedura guidata SLA

Oltre alla progettazione di alto livello, è utile pianificare la funzione di ogni finestra della procedura guidata. Lo scopo principale delle finestre della guida è richiedere all'utente di inserire i campi obbligatori per un record SLA:

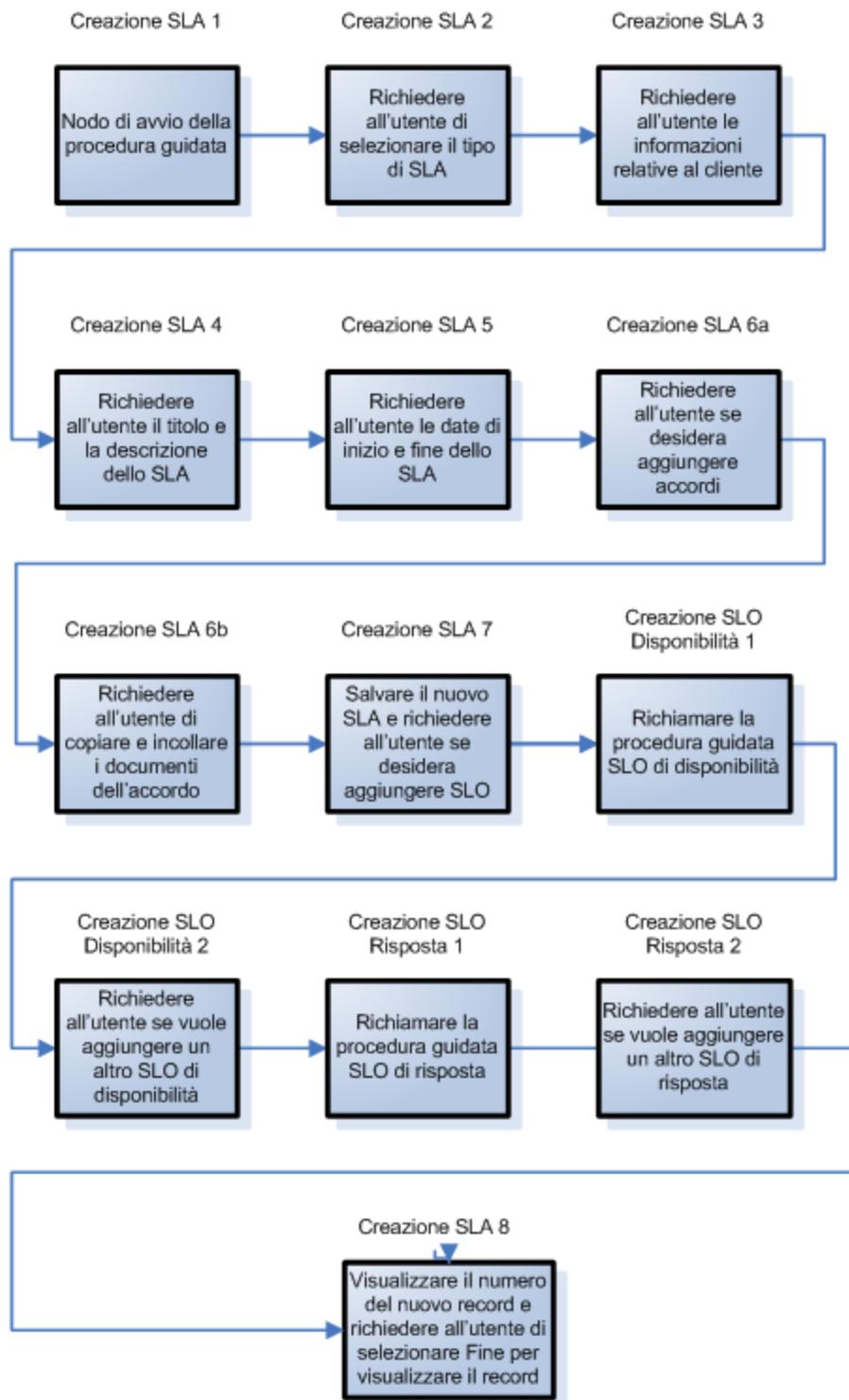
- Tipo SLA (servizio o cliente)
- Cliente
- Titolo e descrizione
- Date di inizio e fine validità SLA

Inoltre, sebbene non sia obbligatorio, molti utenti vorranno aggiungere allegati e copiare all'interno del record SLA parti di testo dai documenti dell'Accordo, quindi la procedura guidata visualizzerà delle finestre in cui vengono richiesti all'utente tali informazioni.

I nomi delle finestre della procedura guidata saranno consecutivi (Creazione SLA 1, Creazione SLA 2, ecc.) in modo da far capire che queste singole finestre sono collegate e insieme formano la procedura guidata SLA che verrà visualizzata all'utente.

Il grafico qui sotto mostra le finestre pianificate della procedura guidata e la funzione di ognuna. Ognuno dei blocchi del diagramma di flusso corrisponde anche ai passaggi necessari per creare la procedura guidata SLA descritta nella sezione Creazione della procedura guidata SLA.

Nomi della finestra Procedura guidata SLA e Funzioni associate



Creazione della procedura guidata SLA

Questo esempio descrive come utilizzare lo strumento di creazione procedure guidate per progettare ogni finestra della procedura guidata Crea SLA.

La maggior parte delle finestre richiede all'utente di fornire delle informazioni, per cui sarà necessario utilizzare Progettazione moduli per progettare i controlli dei sottomoduli visualizzati all'interno della finestra della procedura guidata.

Ognuno dei passaggi elencati di seguito corrisponde ad una casella del diagramma di flusso della sezione precedente. Questi passaggi, insieme alle specifiche attività da effettuare utilizzando lo strumento di creazione procedure guidate e alla Progettazione moduli, sono elencati di seguito.

["Passaggio 1: Definire il nodo di avvio della procedura guidata" \(on page 38\)](#)

["Passaggio 2: Richiedere all'utente di selezionare il tipo di SLA" \(on page 40\)](#)

["Passaggio 3: Richiedere le informazioni relative al cliente" \(on page 42\)](#)

["Passaggio 4: Richiedere il titolo e la descrizione dello SLA" \(on page 47\)](#)

["Passaggio 5: Richiedere le date di inizio e fine dello SLA" \(on page 50\)](#)

["Passaggio 6: Richiedere i documenti dell'accordo" \(on page 54\)](#)

["Passaggio 7: Richiedere di aggiungere i documenti dell'accordo" \(on page 58\)](#)

["Passaggio 8: Salvare lo SLA e richiedere se aggiungere eventuali SLO" \(on page 61\)](#)

["Passaggio 9: Richiamare la procedura guidata SLO di disponibilità" \(on page 67\)](#)

["Passaggio 10: Richiedere se aggiungere un altro SLO di disponibilità" \(on page 69\)](#)

["Passaggio 11: Richiamare la procedura guidata SLO di risposta" \(on page 73\)](#)

["Passaggio 12: Richiedere eventuali altri SLO di risposta" \(on page 75\)](#)

["Passaggio 13: Visualizzare il numero e il titolo del nuovo SLA" \(on page 79\)](#)

["Passaggio 14: Impostare il menu per richiamare la nuova procedura guidata SLA" \(on page 83\)](#)

Passaggio 1: Definire il nodo di avvio della procedura guidata

Verrà creata la prima finestra visualizzata all'utente quando viene eseguita la procedura guidata di creazione SLA. Per definire questa prima finestra della procedura guidata verrà utilizzato lo strumento di creazione procedure guidate.

Per creare una procedura guidata per richiedere il tipo di SLA:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

- Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 1**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
- Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Selezionare questa casella di controllo per impostarla su true , poiché questa è la prima di una serie di finestre della procedura guidata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa procedura guidata creerà un record SLA e guiderà l'utente attraverso la creazione degli SLO ad esso associati.
Titolo finestra	Digitare: Creazione nuovo SLA
Titolo	Digitare: Creazione nuovo SLA

- Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$.file** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Crea record	Selezionare questa opzione per indicare che la procedura guidata creerà un record. Occorre immettere o selezionare il tipo di record nel campo "di tipo". Questo diventerà \$.file.
di tipo (per Crea record)	Fare clic su Riempi per selezionare il tipo di record da creare, e selezionare sla .

- Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.type

- Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 2
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è possibile inserire la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a secondo delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

8. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata la prima finestra della procedura guidata. Tuttavia, per migliorare l'aspetto e il comportamento della finestra, si utilizzerà Progettazione moduli per creare il sottomodulo da visualizzare in questa finestra della procedura guidata.

Passaggio 2: Richiedere all'utente di selezionare il tipo di SLA

Lo scopo di questo passaggio è definire meglio la prima finestra che richiede all'utente di selezionare il tipo di SLA: Servizio o Cliente.

Utilizzare Progettazione moduli per progettare il sottomodulo che viene visualizzato all'interno della finestra della procedura guidata:

Creazione Nuovo SLA

Selezionare il tipo SLA. I tipi disponibili sono Service e Customer. Uno SLA Service è correlato al CI Service, mentre uno SLA Customer è correlato allo specifico contratto.

Tipo SLA:

Avanti > Fine Annulla

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente di selezionare il tipo di SLA. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come la finestra indicata sopra.

Per creare un nuovo modulo per la procedura guidata per il tipo di SLA:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.type**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Disposizione etichetta	
Didascalia	Tipo: Selezionare il tipo di SLA. I tipi disponibili sono Servizio e Cliente. Uno SLA servizio è correlato al CI di servizio, mentre uno SLA cliente è correlato allo specifico contratto.
Visibile	Seleziona.
Etichetta	
Didascalia	Tipo: Tipo SLA:
Visibile	Seleziona.
Casella combinata	La casella combinata dovrebbe essere posizionata a destra della casella dell'etichetta regolare e contiene un elenco di scelte associate all'etichetta.
Elenco visualizzazione	Digitare due voci (ognuna con la lettera iniziale maiuscola): <ul style="list-style-type: none">■ Servizio■ Cliente
Input	Tipo: tipo

Proprietà	Valore
Obbligatorio	Seleziona.
Sola selezione	Seleziona.
Elenco valori	Digitare due voci (tutte in lettere minuscole): <ul style="list-style-type: none">■ servizio■ cliente
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Il modulo per la prima finestra della procedura guidata di Creazione SLA è a questo punto stato creato.

Passaggio 3: Richiedere le informazioni relative al cliente

Lo scopo di questo passaggio è creare la finestra che richiede all'utente di inserire i dati del cliente, il contratto di servizio e l'orario di lavoro.

Nota: È possibile utilizzare il record appena creato, Creazione SLA 1, come punto di partenza e modificare i campi al fine di riflettere le seguenti informazioni. È molto importante ricordarsi di fare clic sul pulsante **Aggiungi** dopo aver iniziato ad apportare i cambiamenti in modo da non sovrascrivere il record Creazione SLA 1.

Per progettare una finestra della procedura guidata che raccoglie le informazioni sull'utente eseguire le seguenti due attività:

[Creare una procedura guidata per la raccolta di informazioni sul cliente](#)

[Creare un modulo per la raccolta di informazioni sul cliente](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per la raccolta di informazioni sul cliente

Verrà creata la successiva finestra della procedura guidata che verrà visualizzata all'utente e che richiede di inserire i dati del cliente, il contratto di servizio e l'orario di lavoro.

Per creare una procedura guidata per raccogliere informazioni sul cliente:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 2**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa finestra della procedura guidata richiede il nome del cliente, il contratto di servizio e l'orario di lavoro.
Titolo finestra	Digitare: Creazione nuovo SLA - Informazioni sul cliente
Titolo	Digitare: Creazione nuovo SLA - Informazioni sul cliente

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
\$L.file passato	Selezionare questa opzione per indicare che la variabile \$L.file dovrebbe essere passata alla procedura guidata da una procedura guidata precedente.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:
7. Selezionare la scheda **Azioni** e la sottoscheda **Controllo modulo/Nome processo** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 3
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
	questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a secondo delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

La finestra della procedura guidata per le informazioni sull'utente è stata così creata. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per la raccolta di informazioni sul cliente

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente di fornire informazioni di base sul cliente. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Creazione Nuovo SLA - Informazioni Cliente

Selezionare il cliente:

Selezionare il contratto di servizio, se disponibile:

Selezionare l'orario di lavoro, se disponibile:

<input type="text"/>	▼	🔍
<input type="text"/>	▼	🔍
<input type="text"/>	▼	🔍

< Indietro	Avanti >	Fine	Annulla
------------	----------	------	---------

Per creare un nuovo modulo SLA per raccogliere informazioni sul cliente:

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.customer**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Selezionare il cliente:
Visibile	Seleziona.
Casella di riempimento combinata	
Pulsante combinato visibile	Seleziona.
Input	cliente
Obbligatorio	Seleziona.
Sola selezione	Seleziona.
Terzo pulsante visibile	Seleziona.
Elenco valori	Digitare: \$lo.colist
Visibile	Seleziona.
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Selezionare il Contratto di servizio, se disponibile:
Visibile	Seleziona.
Casella di riempimento combinata	

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Proprietà	Valore
Pulsante combinato visibile	Seleziona.
Pulsante Riempi visibile	Seleziona.
Input	Digitare: service.contract
Sola selezione	Seleziona.
Terzo pulsante visibile	Seleziona.
Condizione Elenco valori	Digitare: select("contract.id", "servicecontract", "provider", [customer])
Visibile	Seleziona.
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Selezionare l'orario di lavoro, se disponibile:
Visibile	Seleziona.
Casella di riempimento combinata	
Pulsante combinato visibile	Seleziona.
Pulsante Riempi visibile	Seleziona.
Input	Digitare: service.hours
Sola selezione	Seleziona.
Terzo pulsante visibile	Seleziona.
Elenco valori	Digitare: \$G.calendars
Visibile	Seleziona.

Proprietà	Valore
Condizione Elenco visualizzazione	seleziona("name","servicecontract","provider",[customer])

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 4: Richiedere il titolo e la descrizione dello SLA

Il passaggio 3 consiste nella creazione della finestra successiva della procedura guidata che richiede all'utente di immettere un titolo e una descrizione per lo SLA.

Per progettare una finestra della procedura guidata che permetta all'utente di immettere il titolo e la descrizione dello SLA:

[Creare una procedura guidata per la descrizione di uno SLA](#)

[Creare un modulo per la descrizione di uno SLA](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per la descrizione di uno SLA

Verrà creata la finestra della procedura guidata che richiede all'utente di immettere un titolo e una descrizione per lo SLA.

Per creare una finestra della procedura guidata per l'inserimento della descrizione e del titolo dello SLA:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 3**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.

4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa finestra della procedura guidata richiede all'utente di immettere un titolo e una descrizione per lo SLA.
Titolo finestra	Digitare: Creazione Nuovo SLA - Descrizione
Titolo	Digitare: Creazione Nuovo SLA - Descrizione

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
\$L.file passato	Selezionare questa opzione per indicare che la variabile \$L.file dovrebbe essere passata alla procedura guidata da una procedura guidata precedente.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.description

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 4
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a secondo delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

La nuova finestra della procedura guidata è stata così creata. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per la descrizione di uno SLA

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente se vuole immettere un titolo e una descrizione. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Creazione Nuovo SLA - Descrizione

Immettere un titolo:

Immettere una descrizione dettagliata:

< Indietro Avanti > Fine Annulla

⋮

Per creare un nuovo modulo per visualizzare la procedura guidata per la descrizione di uno SLA:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.description**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Immettere un titolo.
Visibile	Seleziona.
Testo	
Input	Digitare: title
Visibile	Seleziona.
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Immettere una descrizione dettagliata.
Visibile	Seleziona.
Area di testo	
Input	Digitare: descrizione
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 5: Richiedere le date di inizio e fine dello SLA

Lo scopo di questo passaggio è creare la finestra successiva della procedura guidata che richiede all'utente di immettere le date di inizio e fine dello SLA.

Per progettare una finestra della procedura guidata che permetta all'utente di immettere le date di inizio e fine dello SLA:

[Creare una procedura guidata per le date di inizio e fine dello SLA](#)

[Creare un modulo per le date di inizio e fine dello SLA](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per le date di inizio e fine dello SLA

Verrà creata una procedura guidata per richiede all'utente di immettere delle date di inizio e fine valide.

Per creare una procedura guidata per immettere le date di inizio e fine:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 4**, quindi fare clic su **Aggiungi**. **Attenzione:** Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa finestra della procedura guidata richiede all'utente di immettere le date di inizio e fine dello SLA.
Titolo finestra	Digitare: Creazione Nuovo SLA - Date di inizio e fine
Titolo	Digitare: Creazione Nuovo SLA - Date di inizio e fine

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
\$L.file passato	Selezionare questa opzione per indicare che la variabile \$L.file dovrebbe essere passata alla procedura guidata da una procedura guidata precedente.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.validfromto

7. Selezionare la scheda **Azioni** e la sottoscheda **Controllo modulo/Nome processo** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 5
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a secondo delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

La nuova finestra della procedura guidata è stata così creata. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per le date di inizio e fine dello SLA

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente di immettere le date di inizio e fine dello SLA. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Creazione Nuovo SLA - Date di inizio e fine

Inizio validità SLA:

Fine validità SLA:

< Indietro Avanti > Fine Annulla

Per creare un nuovo modulo per la procedura guidata per le date di inizio e fine dello SLA:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.validfromto**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Lo SLA sarà in vigore dal:

Proprietà	Valore
Visibile	Seleziona.
Casella di riempimento combinata	
Pulsante Riempi visibile	Seleziona.
Input	start
Obbligatorio	Seleziona.
Visibile	Seleziona.
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Lo SLA avrà termine il:
Visibile	Seleziona.
Casella di riempimento combinata	
Pulsante Riempi visibile	Seleziona.
Input	Digitare: expiration
Obbligatorio	Seleziona.
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 6: Richiedere i documenti dell'accordo

Lo scopo di questo passaggio è creare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente se desidera copiare del testo da un documento dell'accordo.

Per progettare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente i documenti dell'accordo e altri documenti correlati allo SLA:

[Creare una procedura guidata per richiedere accordi](#)

[Creare un modulo per richiedere accordi](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per richiedere accordi

Lo scopo di questo compito è creare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente se desidera copiare del testo dai documenti di accordo a questo SLA.

Per creare la finestra:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 5**, quindi fare clic su **Aggiungi**. **Attenzione:** Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa procedura guidata richiede all'utente se desidera copiare del testo dai documenti dell'accordo o allegare altri documenti allo SLA.
Titolo finestra	Digitare: Creazione nuovo SLA - Copiare accordi?
Titolo	Digitare: Creazione nuovo SLA - Copiare accordi?

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e compilare i seguenti campi:

Campo/Sottoscheda	Valore
Sottoscheda Espressioni iniziali	Digitare: \$L.agreement.docs=false
Sottoscheda Modalità selezione \$L.file	Selezionare l'opzione \$L.file passato per indicare che la variabile \$L.file dovrebbe essere passata alla procedura guidata da una procedura guidata precedente.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.ask.agreements

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

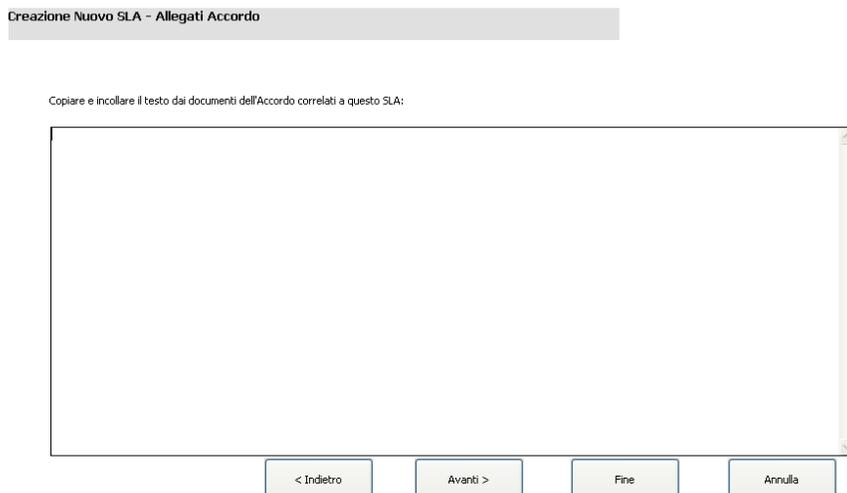
Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 6a
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a seconda delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: \$L.agreement.docs=true
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 7
Condizione	Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

Questa operazione completa la finestra della procedura guidata che richiede all'utente eventuali allegati. Nel prossimo passaggio, verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per aggiungere i documenti dell'accordo

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente di copiare e incollare del testo dai documenti relativi allo SLA. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:



Per creare un nuovo modulo per visualizzare la procedura guidata che richieda all'utente di aggiungere del testo dai documenti dell'accordo:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.add.agreements**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Copia e incolla testo dai documenti dell'accordo correlati a questo SLA:
Visibile	Seleziona.

Proprietà	Valore
Area di testo	
Input	Digitare: agreements
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 7: Richiedere di aggiungere i documenti dell'accordo

Lo scopo di questo passaggio è creare la finestra della procedura guidata che richiede all'utente se desidera aggiungere documenti correlati allo SLA, nel caso in cui abbia risposto Sì nella finestra precedente. L'utente dovrà copiare e incollare del testo all'interno del campo.

Per progettare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente di aggiungere documenti dell'accordo:

[Creare una procedura guidata per aggiungere i documenti dell'accordo](#)

[Creare un modulo per aggiungere i documenti dell'accordo](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per aggiungere i documenti dell'accordo

Verrà creata una finestra della procedura guidata che richiede all'utente di copiare e incollare del testo dai documenti relativi allo SLA, nel caso in cui abbia risposto Sì nella finestra precedente.

Per creare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente di aggiungere i documenti dell'accordo:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 6a**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa procedura guidata richiede all'utente di copiare e incollare del testo dai documenti dell'accordo.
Titolo finestra	Digitare: Creazione nuovo SLA - Documenti accordo
Titolo	Digitare: Creazione nuovo SLA - Documenti accordo

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
\$.file passato	Selezionare questa opzione per indicare che la variabile \$.file dovrebbe essere passata alla procedura guidata da una procedura guidata precedente.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.add.agreements

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$.file) .

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 7
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a secondo delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata la finestra della procedura guidata che richiede all'utente di aggiungere i documenti dell'accordo. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per aggiungere i documenti dell'accordo

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente di copiare e incollare del testo dai documenti relativi allo SLA. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Creazione Nuovo SLA - Allegati Accordo

Copiare e incollare il testo dai documenti dell'Accordo correlati a questo SLA:

The screenshot shows a software window with a title bar that reads "Creazione Nuovo SLA - Allegati Accordo". Below the title bar, there is a prompt: "Copiare e incollare il testo dai documenti dell'Accordo correlati a questo SLA:". The main area of the window is a large, empty rectangular text box. At the bottom of the window, there are four buttons arranged horizontally: "<Indietro", "Avanti >", "Fine", and "Annulla".

Per creare un nuovo modulo per visualizzare la procedura guidata che richieda all'utente di aggiungere del testo dai documenti dell'accordo:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.add.agreements**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Copia e incolla testo dai documenti dell'accordo correlati a questo SLA:
Visibile	Seleziona.
Area di testo	
Input	Digitare: agreements
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 8: Salvare lo SLA e richiedere se aggiungere eventuali SLO

A questo punto, tutte le informazioni necessarie alla creazione del nuovo SLA sono state raccolte. La prossima attività da eseguire è la creazione di un processo nel Motore documenti per salvare il nuovo SLA nel database.

Inoltre, questa attività richiederà all'utente se desidera aggiungere eventuali SLO allo SLA.

Per effettuare questa operazione, attenersi alla seguente procedura:

[Creare un processo per salvare il nuovo SLA](#)

[Creare una procedura guidata per verificare i requisiti dello SLO](#)

[Creare un modulo per verificare i requisiti dello SLO](#)

Compito n. 1: Creare un processo per salvare il nuovo SLA

Verrà creato un processo per salvare il nuovo record SLA appena creato.

Per creare un processo per salvare il nuovo record SLA:

1. Selezionare **Personalizzazione > Motore documenti > Processi**. Verrà visualizzato il modulo Definizione processo.
2. Nel campo Nome processo, digitare **sla.save.from.wizard**.
3. Nella scheda RAD, digitare le seguenti espressioni nelle prime due righe della sezione **Espressioni valutate prima della chiamata RAD** sezione:

<code>\$L.action="add"</code>

4. Nella sezione **Applicazione RAD** della scheda RAD, digitare **se.view.engine** come applicazione RAD da richiamare, e **true** come condizione per eseguirla. Quindi immettere i seguenti nomi e valori parametri:

Nome parametro	Valore parametro
file	Digitare: \$L.file
descrizione	\$L.action

5. Nella sezione **Espressioni post-RAD** della scheda RAD, digitare: **\$L.new.sla=agreement.id in \$L.file**.
6. Fare clic su **Aggiungi**.
7. Una volta terminato, fare clic su **OK**.

È stato così creato il processo per salvare nel database il nuovo record SLA.

Compito n. 2: Creare una procedura guidata per verificare i requisiti dello SLO

Verrà creata una procedura guidata per richiamare il processo di salvataggio, quindi verrà creato un sottomodulo che richiede all'utente se desidera aggiungere SLO e verificarne i requisiti.

Per creare una procedura guidata che richiama il processo di salvataggio e verifica i requisiti dello SLO:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 7**, quindi fare clic su **Aggiungi**. **Attenzione:** Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa finestra della procedura guidata richiede all'utente se desidera creare SLO di disponibilità o di risposta.
Titolo finestra	Digitare: Creazione nuovo SLA - Verifica requisiti SLO
Titolo	Digitare: Creazione nuovo SLA - Verifica requisiti SLO

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e compilare i seguenti campi:

Campo/Sottoscheda	Valore
Sottoscheda Espressioni iniziali	Digitare: \$L.create.response.slo=false \$L.create.avail.slo=false
Sottoscheda Modalità selezione \$L.file	Selezionare l'opzione \$L.file passato per indicare che la variabile \$L.file dovrebbe essere passata alla procedura guidata da una procedura guidata precedente.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.ask.slos

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Sottoscheda Controllo modulo/Nome processo	Definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:
Nome processo	Per indicare che questa procedura guidata può eseguire un processo al termine della procedura stessa, digitare: sla.save.from.wizard
Variabili procedura guidata	\$L.create.response.slo \$L.crate.avail.slo \$L.new.sla

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Risposta 1
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a seconda delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: \$L.create.response.slo=true
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Disponibilità 1
Condizione	Digitare: \$L.create.avail.slo=true
Nome procedura guidata	Digitare: Creazione SLA 8
Condizione	Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata la procedura guidata che richiama il processo di salvataggio e verifica i requisiti dello SLO. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 3: Creare un modulo per verificare i requisiti dello SLO

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente se vuole creare Obiettivi di livello di servizio correlati all'Accordo sui livelli di servizio. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Creazione Nuovo SLA - Verifica requisiti SLO

Creare Obiettivi livello di servizio basati sui tempi di risposta dell'Help Desk?

Sì No

Creare Obiettivi livello di servizio basati sulla disponibilità dei servizi?

Sì No

< Indietro Avanti > Fine Annulla

Per creare un nuovo modulo per la procedura guidata che salva il processo e verifica i requisiti dello SLO:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.ask.slos**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Gruppo	
Didascalia	Digitare: Creare Obiettivi di livello di servizio basati sui tempi di risposta dell'Help Desk?
Visibile	Seleziona.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Proprietà	Valore
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: Si
Input	Digitare: \$L.create.response.slo
Valore	Digitare: true
Visibile	Seleziona.
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: No
Input	Digitare: \$L.create.response.slo
Valore	Digitare: false
Visibile	Seleziona.
Gruppo	
Didascalia	Digitare: Creare Obiettivi di livello di servizio basati sulla disponibilità del servizio?
Visibile	Seleziona.
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: Si
Input	Digitare: \$L.create.avail.slo
Valore	Digitare: true
Visibile	Seleziona.

Proprietà	Valore
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: No
Input	Digitare: \$L.create.avail.slo
Valore	Digitare: false
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 9: Richiamare la procedura guidata SLO di disponibilità

Il prossimo passaggio consiste nella creazione di una finestra della procedura guidata che richiama la procedura preconfigurata SLO di disponibilità per quegli utenti che hanno indicato di volere questo tipo di SLO.

Questa finestra della procedura guidata si limita ad eseguire il compito in background di richiamare un'altra procedura guidata, per cui non verrà visualizzata nessuna schermata all'utente. Non è quindi necessario utilizzare Progettazione moduli in questo passaggio.

Compito: Creare una procedura guidata per richiamare uno SLO di disponibilità

Verrà creata una procedura guidata che richiama la procedura guidata preconfigurata SLO di disponibilità.

Per creare una procedura guidata che richiama la procedura guidata preconfigurata SLO di disponibilità:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA Disponibilità 1**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa procedura guidata richiama la procedura guidata esistente per creare uno SLO di disponibilità.
Titolo finestra	Digitare: Creazione SLO di disponibilità
Titolo	Digitare: Creazione SLO di disponibilità

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
\$L.file passato	selezionato

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Ignora visualizzazione	Selezionare questa opzione poiché questa finestra non include alcun modulo da visualizzare all'utente.

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .
Sottoscheda Controllo modulo/Nome processo	Definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:
Nome processo	Per indicare che questa procedura guidata può eseguire un processo al termine della procedura stessa, digitare: slo.add.avail.sla

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Disponibilità 2
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a seconda delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata una procedura guidata che richiama la procedura guidata preconfigurata per aggiungere uno SLO di disponibilità. Per questa procedura guidata non è necessario alcun nuovo modulo.

Passaggio 10: Richiedere se aggiungere un altro SLO di disponibilità

Questo passaggio consiste nel richiedere all'utente se desidera aggiungere un altro SLO di disponibilità. In caso di risposta affermativa, questa finestra dovrà richiamare nuovamente la procedura guidata preconfigurata SLO di disponibilità. In caso di risposta negativa, la procedura guidata dovrà richiamare la procedura guidata preconfigurata per la creazione di SLO di risposta nel caso in cui l'utente abbia indicato di voler aggiungere uno SLO di risposta, altrimenti dovrà passare alla schermata finale.

Per progettare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente di aggiungere un altro SLO di disponibilità:

[Creare una procedura guidata per altri SLO di disponibilità](#)

[Creare un modulo per altri SLO di disponibilità](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per altri SLO di disponibilità

Verrà creata una procedura guidata per permettere agli utenti di creare più SLO di disponibilità.

Per creare una procedura guidata che permetta agli utenti di creare più SLO di disponibilità:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA Disponibilità 2**, quindi fare clic su **Aggiungi**.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.

4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa finestra della procedura guidata richiede all'utente se desidera creare un altro SLO di disponibilità.
Titolo finestra	Digitare: Creare un altro record di SLO di disponibilità
Titolo	Digitare: Creare un altro record di SLO di disponibilità

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
Espressioni iniziali:	\$.create.avail.slo=false
Nessun \$.file (usa typecheck)	Selezionare questa opzione per inizializzare un file typecheck, che fungerà da file contenitore.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.ask.other.avail
Disattiva solo pulsante Indietro	Selezionato

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .
Variabili procedura guidata:	\$L.create.avail.slo

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Disponibilità 1
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a seconda delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: \$L.create.avail.slo=true
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 8
Condizione	true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata la procedura guidata che permetta agli utenti di creare più SLO di disponibilità. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per altri SLO di disponibilità

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente se vuole creare un obiettivo di livello di servizio aggiuntivo. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Per creare un nuovo modulo per la procedura guidata che crea altri SLO di disponibilità:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.ask.other.avail**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Gruppo	
Didascalia	Digitare: Creare un altro record SLO di disponibilità?
Visibile	Seleziona.
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare:

Proprietà	Valore
	Sì
Input	Digitare: \$L.create.avail.slo
Valore	Digitare: true
Visibile	Seleziona.
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: No
Input	Digitare: \$L.create.avail.slo
Valore	Digitare: false
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 11: Richiamare la procedura guidata SLO di risposta

Il prossimo passaggio consiste nella creazione di una finestra della procedura guidata che richiama la procedura preconfigurata SLO di risposta per quegli utenti che hanno indicato di voler aggiungere questo tipo di SLO.

Questa finestra della procedura guidata si limita ad eseguire il compito in background di richiamare un'altra procedura guidata, per cui non verrà visualizzata nessuna schermata all'utente. Non è quindi necessario utilizzare Progettazione moduli in questo passaggio.

Compito: Creare una procedura guidata per richiamare uno SLO di risposta

Verrà creata una procedura guidata che richiama la procedura guidata preconfigurata SLO di risposta.

Per creare una procedura guidata che richiama la procedura guidata preconfigurata SLO di risposta:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA Risposta 1**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa procedura guidata richiama la procedura guidata che crea uno SLO di risposta.
Titolo finestra	Digitare: Creazione SLO di risposta
Titolo	Digitare: Creazione SLO di risposta

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
\$.file passato	selezionato

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Ignora visualizzazione	Selezionare questa opzione poiché questa finestra non include alcun modulo da visualizzare all'utente.

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$.file) .

Campo	Valore
Sottoscheda Controllo modulo/Nome processo	Definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:
Nome processo	Per indicare che questa procedura guidata può eseguire un processo al termine della procedura stessa, digitare: slo.add.resp.sla

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Risposta 2
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a seconda delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata creata la procedura guidata che richiama la procedura guidata preconfigurata per aggiungere uno SLO di risposta. Per questa procedura guidata non è necessario alcun nuovo modulo.

Passaggio 12: Richiedere eventuali altri SLO di risposta

Questo passaggio consiste nel richiedere all'utente se desidera aggiungere un altro SLO di risposta. In caso di risposta affermativa, questa finestra dovrà richiamare nuovamente la procedura guidata preconfigurata SLO di risposta. In caso di risposta negativa, verrà visualizzata la schermata finale della procedura guidata.

Per progettare una finestra della procedura guidata che richiede all'utente di aggiungere un altro SLO di risposta:

[Creare una procedura guidata per altri SLO di risposta](#)

[Creare un modulo per altri SLO di risposta](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per altri SLO di risposta

Verrà creata una procedura guidata per permettere agli utenti di creare più SLO di risposta.

Per creare una procedura guidata che permetta agli utenti di creare più SLO di risposta:

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.
3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA Risposta 2**, quindi fare clic su **Aggiungi**.

Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.

4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa finestra della procedura guidata richiede all'utente se desidera creare un altro SLO di risposta.
Titolo finestra	Digitare: Creazione altro SLO di risposta
Titolo	Digitare: Creazione altro SLO di risposta

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e la sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** e compilare il seguente campo:

Campo	Valore
Espressione iniziale:	<code>\$L.create.response.slo=false</code>
Nessun \$L.file (usa typecheck)	Selezionare questa opzione per inizializzare un file typecheck, che fungerà da file contenitore.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.ask.other.response
Richiedi input utente	selezionato.
Disattiva solo pulsante Indietro	selezionato

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .
Variabili procedura guidata	\$L.create.response.slo \$L.crate.avail.slo

8. Fare clic sulla scheda **Procedura guidata successiva** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Risposta 1
Condizione	La condizione determina quello che avviene successivamente. In questo caso, è stata inserita la procedura guidata successiva in sequenza ed un'espressione che restituisce "true". In alternativa, è possibile specificare diverse procedure guidate, a seconda delle azioni o delle selezioni dell'utente. Digitare: \$L.create.response.slo=true
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA Disponibilità 1
Condizione	Digitare: \$L.create.avail.slo=true
Nome procedura guidata	Nome della procedura guidata successiva in una serie di procedure guidate. Digitare: Creazione SLA 8
Condizione	Digitare: true

9. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata la procedura guidata che permetta agli utenti di creare più SLO di risposta. In seguito verrà creato il nuovo modulo della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per altri SLO di risposta

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che richiedono all'utente se vuole creare un obiettivo di livello di servizio aggiuntivo. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Creazione SLO di risposta aggiuntivo

Si desidera creare un altro record SLO di risposta?

Sì

No

< Indietro

Avanti >

Fine

Annulla

Per creare un nuovo modulo per la procedura guidata che crea altri SLO di risposta:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.ask.other.response**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Gruppo	
Didascalia	Digitare: Creare un altro SLO di risposta?
Visibile	Seleziona.
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: Sì

Proprietà	Valore
Input	Digitare: \$L.create.response.slo
Valore	Digitare: true
Visibile	Seleziona.
Pulsante di opzione	
Didascalia	Digitare: No
Input	Digitare: \$L.create.response.slo
Valore	Digitare: false
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

Uno dei moduli necessari per la procedura guidata SLA è stato creato.

Passaggio 13: Visualizzare il numero e il titolo del nuovo SLA

In questo passaggio finale della procedura guidata, la finestra visualizzerà il numero del record e il titolo dello SLA appena creato e verranno visualizzati i dettagli del record non appena l'utente seleziona il pulsante Fine.

Per completare questo passaggio:

[Creare una procedura guidata per gli SLA completati](#)

[Creare un modulo per gli SLA completati](#)

Compito n. 1: Creare una procedura guidata per gli SLA completati

Verrà creata una finestra della procedura guidata che visualizza il numero del record SLA e il titolo del record SLA appena creato.

Per creare una procedura guidata per gli SLA completati:

1. Selezionare **Personalizzazione > Procedure guidate**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni procedura guidata.
2. Selezionare la scheda **Info procedura guidata**.

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

3. Nel campo Nome procedura guidata, digitare **Creazione SLA 8**, quindi fare clic su **Aggiungi**.
Attenzione: Se si utilizza un record SLA esistente per creare una nuova finestra della procedura guidata SLA, fare clic su "Aggiungi" invece che su "Salva". Se si seleziona "Salva" viene sostituito il record esistente con il nuovo record che si sta cercando di aggiungere.
4. Nella scheda **Info procedura guidata** compilare i seguenti campi.

Campo	Valore
Nodo di avvio	Questa opzione deve essere deselezionata.
Descrizione sintetica	Digitare: Questa procedura guidata è la prima finestra che l'utente vede e che indica il numero di record e il nome del nuovo SLA creato.
Titolo finestra	Digitare: Creazione nuovo SLA - Eseguita
Titolo	Digitare: Creazione nuovo SLA - Eseguita

5. Selezionare la scheda **Selezione file** e compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Sottoscheda Espressioni iniziali	Digitare:
Sottoscheda Modalità selezione \$L.file	
Seleziona record "di tipo"	Selezionare questa opzione e fare clic su Riempi per selezionare sla come tipo di record.
mediante query	Digitare: "agreement.id="+\$L.new.sla Nota: Accertarsi di includere le virgolette (") alla fine di ogni "agreement.id" poiché fanno parte integrante della query.

6. Selezionare la scheda **Uso** e compilare i seguenti campi per determinare l'azione che HP Service Manager deve effettuare quando la procedura guidata viene eseguita:

Campo	Valore
Richiedi input utente	Selezionare questo campo per richiedere all'utente informazioni.

Campo	Valore
Sottomodulo da visualizzare	Immettere il nome del sottomodulo da visualizzare. Digitare: sla.create.finished
Attiva opzione Fine	Poichè si tratta dell'ultima di una serie di finestre della procedura guidata, selezionare questa opzione per rendere visibile il pulsante "Fine" sulla finestra della procedura guidata.
Disattiva pulsanti Avanti e Indietro	Selezionare questa casella di controllo.

7. Selezionare la scheda **Azioni** per definire le azioni eseguite nell'ambito della procedura guidata quando l'utente fa clic su Avanti, Annulla o Indietro. Compilare i seguenti campi:

Campo	Valore
Ambito delle azioni	In questo punto è possibile specificare su quali record avrà effetto l'azione che verrà eseguita. Il file corrente, l'intero elenco selezionato, oppure ogni singolo record selezionato. Selezionare File corrente (\$L.file) .
Visualizzazione record al termine	Selezionare questa opzione (impostarla su "true") per visualizzare il record all'utente al termine della procedura guidata.

8. Una volta terminato, fare clic su **Salva**.

È stata così creata una finestra della procedura guidata che visualizza il numero e il titolo del record SLA appena creato. In seguito verrà creato il modulo per questo passaggio della procedura guidata in Progettazione moduli.

Compito n. 2: Creare un modulo per gli SLA completati

Verrà utilizzato Progettazione moduli per creare i controlli modulo che visualizzano il numero e il titolo del nuovo record SLA creato. Questi controlli, insieme al titolo della finestra, ai prompt, ai pulsanti e alle altre scelte effettuate nel record della procedura guidata verranno visualizzati all'utente come:

Guida di Procedure guidate

Capitolo 4: Esempio passo-passo di come si costruisce una Procedura guidata personalizzata.

Creazione Nuovo SLA - Fine Procedura

Record SLA

è stato creato. Fare clic su Fine per visualizzarlo.



Per creare un nuovo modulo per la procedura guidata per gli SLA completati:

1. Avviare Progettazione moduli.
2. Nel campo Modulo, digitare **sla.create.finished**.
Best Practice: Poiché il nome del modulo deve corrispondere esattamente alla voce sottomodulo da visualizzare, è possibile copiarla dalla scheda Uso e incollarla nel campo Modulo. In questo modo si eviteranno errori ortografici.
3. Fare clic su **Nuovo**.
4. Fare clic su **No** per la procedura guidata Moduli.
5. Per questo modulo creare quanto segue. Quando si inizia a progettare il nuovo modulo, assicurarsi che le coordinate X e Y siano 0 (zero).

Proprietà	Valore
Etichetta	
Didascalia	Digitare: Record SLA
Visibile	Seleziona.
Testo	
Input	Digitare: agreement.id
Visibile	Seleziona.
Testo	
Input	Digitare: title

Proprietà	Valore
Visibile	Seleziona.
Etichetta	
Didascalia	Digitare: è stato creato correttamente. Per visualizzare il record fare clic su Fine.
Visibile	Seleziona.

6. Fare clic su **OK** due volte per salvare il nuovo modulo e uscire.

La finestra finale visualizzata nella procedura guidata SLA è stata creata.

Passaggio 14: Impostare il menu per richiamare la nuova procedura guidata SLA

Lo scopo di questo passaggio è associare la nuova procedura guidata al comando del menu: **Gestione livelli di servizio > Accordi sui livelli di servizio > Crea nuovo SLA**. Ossia, viene visualizzata la prima finestra della nuova procedura guidata invece del modulo relativo all'Accordo sui livelli di servizio visualizzato per impostazione predefinita.

Per impostare il menu per richiamare la nuova procedura guidata:

1. Selezionare **Personalizzazione > Strumenti di personalizzazione > Menu**.
2. Nel campo Nome menu, digitare: **SLA**, quindi fare clic su **Cerca**.
3. Fare clic nella riga **Opzione 5 – Accordi sui livelli di servizio**.
4. Nella colonna Applicazione, sostituire thread.start con: **wizard.run**.
5. Nella colonna Valore parametro, sostituire sla.add.object con: **Creazione SLA 1**.
6. Fare clic su **OK** per salvare i cambiamenti.

È ora possibile selezionare **Gestione livelli di servizio > Accordi sui livelli di servizio > Creazione nuovo SLA** per confermare che i cambiamenti nel menu sono stati effettuati e che la procedura guidata si apre e viene eseguita come previsto.

Capitolo 5

Risoluzione dei problemi delle procedure guidate personalizzate

Fare riferimento agli argomenti di questa sezione per risolvere i problemi che possono verificarsi durante l'esecuzione di una procedura guidata. I registri di errore possono contribuire alla risoluzione dei problemi.

Elenco degli argomenti trattati:

- [Le opzioni dei pulsanti non vengono visualizzate correttamente](#)
- [Variabili file non passate nel flusso della procedura guidata](#)
- [Modulo non trovato](#)
- [Errori di sintassi JavaScript](#)
- [Risultati query non corretti](#)
- [La query ha restituito un elenco di record invece di un solo record](#)
- [Errori di sintassi nell'espressione RAD](#)
- [I record non sono visualizzati nell'ordine corretto](#)
- [La procedura guidata si arresta e viene visualizzato il messaggio "Impossibile continuare"](#)
- [Visualizzazione di una traccia](#)

Le opzioni dei pulsanti non vengono visualizzate correttamente

Se le opzioni dei pulsanti non vengono visualizzate o vengono visualizzate in modo imprevisto, verificare la scheda **Uso** per accertarsi che siano state selezionate le caselle di controllo corrette.

Verificare anche quanto segue:

- La prima finestra visualizzata **non** deve avere un pulsante Indietro.
- L'ultima finestra visualizzata **deve** avere un pulsante Fine.
- Se il pulsante Precedente non viene visualizzato come previsto, verificare se l'opzione "Nodo di avvio" nella scheda **Info procedura guidata** è stata selezionata.

Suggerimento: Solo nella prima finestra della procedura guidata dovrebbe essere selezionata l'opzione "Nodo di avvio" nella scheda **Info procedura guidata**.

- Non scegliere il pulsante Avanti come pulsante di arresto. Se lo si fa, la procedura guidata verrà arrestata. Si consiglia di disabilitare il pulsante Avanti e abilitare quello Fine nell'ultima finestra della procedura guidata.
- Verificare se qualcuna delle opzioni della scheda **Uso** è stata rimossa per errore.

Variabili file non passate nel flusso della procedura guidata

La procedura guidata si arresta e l'utente viene rimandato all'applicazione chiamante con il seguente messaggio di errore visualizzato nella parte superiore della schermata:

```
Impossibile continuare la procedura guidata. Non è stata passata alcuna variabile file.
```

Causa

Nella sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** della scheda **Selezione file**, è stata selezionata l'opzione "\$L.file passato" ma non è stata passata alcuna variabile.

Correzione

Richiamare `wizard.run` con il parametro `file` passato correttamente oppure selezionare un'altra opzione nella sottoscheda **Modalità selezione \$L.file** della scheda **Selezione file**. Ad esempio, selezionare **Crea record del tipo**.

Modulo non trovato

La procedura guidata si arresta e l'utente viene rimandato all'applicazione chiamante con il seguente messaggio di errore visualizzato nella parte superiore della schermata:

```
Modulo "test" non trovato (display,show.rio)
```

Causa

È stato immesso un nome formato non valido nel campo **Sottomodulo da visualizzare** nella scheda **Uso** mentre si utilizza l'opzione "Richiedi input utente" nella sezione **Uso procedura guidata** della scheda **Uso**.

Correzione

Immettere un formato nome valido nel campo **Sottomodulo da visualizzare** della scheda **Uso**: verrà così visualizzato un sottomodulo valido. Oppure selezionare l'opzione **Ignora visualizzazione** per saltare il tentativo di visualizzazione del modulo.

Errori di sintassi JavaScript

La procedura guidata si arresta e l'utente viene rimandato all'applicazione chiamante con i seguenti messaggi di errore visualizzati nella parte superiore della schermata:

```
La finestra di processo <nome finestra> nell'applicazione RAD wizard.run ha incontrato un errore alla riga 5 (wizard.run,<nome finestra>)
```

```
La finestra di processo init.expr nell'applicazione RAD wizard.run ha incontrato un errore alla riga 5 (wizard.run,init.expr)
```

```
Impossibile valutare l'espressione (wizard.run,init.expr)
```

```
Script <UNKNOWN> riga 1: ERRORE ReferenceError: test non definito al carattere 1
```

```
Errore irreversibile nell'applicazione: se.call.process nella finestra  
call.rad.1
```

```
Errore irreversibile nell'applicazione: wizard.run nella finestra  
init.expr
```

Causa

Sintassi non valida immessa in una scheda **JavaScript**. L'applicazione RAD e la finestra forniscono un suggerimento su quale scheda JavaScript contenga l'errore. Fare riferimento alla tabella di seguito per aiutare a determinare dove effettuare la correzione.

Applicazione RAD/finestra	Dove correggere
wizard.run,init.expr	Sottoscheda JavaScript della scheda Selezione file .
wizard.run,select.file.setup	Istruzione query nella sottoscheda Modalità selezione \$.file della scheda Selezione file .
wizard.run,run.expressions	Sottoscheda Espressioni della scheda Azioni .
wizard.run,exit.cancel	Sottoscheda JavaScript eseguito all'annullamento della scheda Espressioni annullamento .

Correzione

La sintassi corretta delle espressioni JavaScript è illustrata nella Guida del programmatore JavaScript. Quando si utilizza un JavaScript, occorre definire le variabili prima di poterle utilizzare. Ad esempio:

```
var <name>=new String()
```

La sintassi corretta per l'assegnazione di un valore ad un campo è la seguente:

```
Table.field1=value
```

Per confrontare fra loro i valori di due campi, utilizzare la seguente sintassi:

```
Table1.field1==table2.field2
```

Risultati query non corretti

Durante l'immissione di una query nella scheda **Selezione file**, tutte le stringhe come i nomi dei campi devono essere racchiuse fra virgolette. In mancanza delle virgolette, la query non potrà fornire i risultati corretti.

Ad esempio:

```
"agreement.id="+G.new.sla
```

Oppure

```
"logical.name=\""+str($group.name.new)+"\""
```

La query ha restituito un elenco di record invece di un solo record

In base alle impostazioni della procedura guidata, la query immessa nella scheda **Uso** avrebbe dovuto restituire un solo record. Invece è stata effettuata una ricerca generica.

Causa

È stata utilizzata una sintassi non corretta. Ad esempio, `agreement.id in $L.file=168`. Le istruzioni di query non dovrebbero includere la variabile `file`.

Correzione

Utilizzare una sintassi corretta. Ad esempio, `"agreement.id="168`.

Errori di sintassi nell'espressione RAD

La procedura guidata si arresta e l'utente viene rimandato all'applicazione chiamante con i seguenti messaggi di errore visualizzati nella parte superiore della schermata:

```
La finestra di processo <nome finestra> nell'applicazione RAD
wizard.run ha incontrato un errore alla riga2 (wizard.run,<nome
finestra>)
```

```
La finestra di processo init.expr nell'applicazione RAD wizard.run ha
incontrato un errore alla riga 2
(wizard.run,init.expr)
```

```
Impossibile valutare l'espressione (wizard.run,init.expr)
```

```
Bad arg (2) oper = (wizard.run,init.expr)
```

```
Bad arg (3) oper index (wizard.run,init.expr)
```

```
Errore irreversibile nell'applicazione: se.call.process nella finestra
call.rad.1
```

```
Errore irreversibile nell'applicazione: wizard.run nella finestra
init.expr
```

Causa

Questi errori sono causati da errori di sintassi nelle finestre della procedura guidata. Il nome finestra fornisce un suggerimento su dove si è verificato il problema.

Bad arg (x) operoperatore<y> indica una sintassi non corretta di un'istruzione o un parametro mancante o non valido che deve essere fornito all'istruzione stessa.

Bad arg (1 or 2) oper <operatore>: arg 1 indica che il problema si trova a sinistra dell'<operatore>. Arg 2 indica che il problema si trova a destra dell'<operatore>. Ad esempio, l'operatore può essere definito come segue: = , < , > , ~= , ~< , ~> , ecc.

Bad arg (1 or 2) oper <in> arg 1 indica che il problema si trova a sinistra di "in" all'interno dell'istruzione. Arg 2 indica che il problema si trova a destra di "in" all'interno dell'istruzione.

Bad arg (x) oper <funzione> indica che il numero del parametro passato alla funzione non è valido.

La seguente tabella aiuta a identificare dove si è verificato l'errore nella finestra della procedura guidata e di conseguenza dove apportare la correzione.

Applicazione RAD/finestra	Dove correggere
wizard.run,init.expr	Sottoscheda Espressioni iniziali della scheda Selezione file .
wizard.run,select.file.setup	Istruzione query nella sottoscheda Modalità selezione \$L.file della scheda Selezione file .
wizard.run,get.selection.records	Istruzione query nella sottoscheda Criteri selezione della scheda Uso .
wizard.run,run.expressions	Sottoscheda Espressioni della scheda Azioni .
wizard.run,decide.restart	Campo Riaprire la finestra se nella scheda Azioni .
wizard.run,get.message	Campo Condizione nella scheda Messaggistica .
wizard.run,setup.wizard.variables	Variabili procedura guidata nella scheda Variabili .
wizard.run,find.next.wizard	Campo Condizione nella scheda Procedura guidata successiva .
wizard.run,exit.cancel	Sottoscheda Espressioni eseguite all'annullamento della scheda Espressioni annullamento .

Correzione

La sintassi corretta delle espressioni RAD è illustrata nella sezione Linguaggi di sistema della Guida in linea di Service Manager. La guida può essere visualizzata selezionando **Guida > Argomenti della Guida** se si utilizza un client Windows, o premendo **F1** se si utilizza un client Web.

La sintassi corretta per l'assegnazione di un valore ad un campo è la seguente:

```
<field> in $L.file=value
```

Per confrontare fra loro i valori di due campi, utilizzare la seguente sintassi:

```
<field1> in $L.file=<field2> in $L.file
```

Qualsiasi istruzione concatenata contenente un nome campo e una variabile deve essere immessa come segue:

```
"agreement.id=" + $G.test dove $G.test è un valore numerico o Booleano
```

```
"agreement.id =\" + $G.test + "\" dove $G.test è un carattere
```

```
"agreement.id='" + $G.test + "'" dove $G.test è una data/ora
```

I record non sono visualizzati nell'ordine corretto

In base alle impostazioni della procedura guidata, l'elenco dei record selezionati dovrebbe essere ordinato per i valori di un dato campo. Invece, l'elenco viene ordinato in base alla chiave univoca.

Causa

Il tipo di campo necessario alla query (nome dbdict) non è valido.

Correzione

Immettere un campo di ordinamento valido nel dbdict tipo record.

La procedura guidata si arresta e viene visualizzato il messaggio "Impossibile continuare"

La procedura guidata può arrestarsi per una serie di motivi, come ad esempio degli errori di configurazione. Di seguito sono riportati alcuni degli errori che possono verificarsi:

Errore:	Causa/Correzione
Impossibile creare record di tipo "test".	<p>Causa: Il tipo di record immesso non esiste nella tabella dbdict.</p> <p>Correzione: Immettere un tipo di record o nome dbdict valido.</p>
Impossibile selezionare da record di tipo "test".	<p>Causa: Il tipo di record immesso non esiste nella tabella dbdict.</p> <p>Correzione: Immettere un tipo di record o nome dbdict valido.</p>
Impossibile inizializzare record di tipo "slas".	<p>Causa: Nel campo Query record del tipo della scheda Uso è stato immesso un tipo di record non valido.</p> <p>Correzione: Immettere un tipo di record o nome dbdict valido.</p>
Query di selezione non valida: agreement=\$G.test.	<p>Causa: Nell'istruzione Query record della scheda Uso è stato utilizzato un nome di campo non valido.</p> <p>Correzione: Individuare ed utilizzare i nomi di campi corretti nell'istruzione.</p>
La procedura guidata "test" non esiste. Rivolgersi all'amministratore del sistema.	<p>Causa: Nella scheda Procedura guidata successiva è stato inserito un nome procedura guidata non valido. Quando il valore nonexistent wizard è "true", il workflow della procedura guidata entra in un loop infinito e la sessione viene quindi arrestata.</p> <p>Correzione: Nella scheda Procedura guidata successiva inserire un nome procedura guidata valido.</p>

Errore:	Causa/Correzione
<p>L'applicazione di visualizzazione non ha trovato la schermata. Query=screen.id="wizard.test.me" and language="ENG"</p> <p>Errore irreversibile nell'applicazione: se.call.process nella finestra call.rad.1</p> <p>Uscita per errore dell'applicazione Visualizzazione. \$!L.ds.ids=L.ds.desc=</p>	<p>Causa: Nella scheda Uso è stato selezionato un nome schermata di visualizzazione non valido.</p> <p>Correzione: Nella scheda Uso selezionare un nome schermata di visualizzazione valido o lasciare vuoto il campo per selezionare l'opzione predefinita.</p>

Visualizzazione di una traccia

Se si riceve un messaggio di errore, procedere come segue per rintracciare l'errore ed ottenere ulteriori informazioni sul messaggio ricevuto. È anche possibile visualizzare una traccia nel caso in cui la procedura guidata non segua il flusso previsto.

Per visualizzare una traccia:

1. Immettere i parametri **RTM:3** e **debugdbquery:999** nel file `sm.ini` di Service Manager.
2. Avviare una nuova connessione client.
Per ulteriori dettagli, vedere le istruzioni contenute nel white paper *Diagnostics and Tuning*.
3. All'interno della traccia, individuare la prima chiamata all'applicazione RAD `wizard.run`.
4. Quindi seguire il flusso della procedura guidata, controllando le istruzioni `dbquery` rispetto alla tabella della procedura guidata per verificare quale procedura guidata viene richiamata subito dopo.
5. Seguire la traccia fino al messaggio di errore, se ne è stato ricevuto uno, o seguire la traccia per comprendere quale percorso è stato seguito dell'applicazione durante il flusso della procedura guidata.
6. Per aggiungere altre informazioni al file registro, utilizzare le istruzioni di stampa nelle espressioni JavaScript all'interno delle finestre della procedura guidata. Ad esempio, il contenuto delle variabili che determineranno quale procedura guidata verrà eseguita successivamente o le istruzioni che determinano quale procedura guidata viene eseguita in un dato momento.

Nota: Ricordarsi di rimuovere queste istruzioni di debug prima del rilascio della procedura guidata.

