

Peregrine

# Get-Answers 4.1

---

## Guida per l'utente

Per sistemi Windows, AIX e Solaris

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

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

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

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. DB2 è un marchio registrato di International Business Machines Corp.

Questo prodotto include un software sviluppato dalla Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto contiene inoltre un software sviluppato dalle : Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, e InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc., e NextPage Inc..

Parti della presente documentazione sono fornite da Convera Technologies, Inc. Copyright © 1998, 2002 di Convera Technologies, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Oltre al nome e logo di progettazione Convera(tm), sono marchi internazionali di Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom(tm), Visual RetrievalWare(tm) e Screening Room®. Tutti gli altri nomi o marchi potrebbero essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tel. +1 800.638.5231 o 858.481.5000  
Fax +1 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Sommario

---

	Introduzione a Get-Answers . . . . .	7
	Struttura della guida . . . . .	8
	Convenzioni tipografiche . . . . .	8
	Elementi speciali . . . . .	8
	Documentazione correlata. . . . .	9
	Contattare l'Assistenza Clienti . . . . .	10
	Assistenza Clienti . . . . .	10
	Sito Web sulla documentazione . . . . .	10
	Sito Web per i servizi di formazione . . . . .	11
<b>Capitolo 1</b>	<b>Ricerca di informazioni in Get-Answers . . . . .</b>	<b>13</b>
	Registrazione preliminare all'utilizzo di Get-Answers . . . . .	14
	Modifica della password. . . . .	15
	Esecuzione di una ricerca di base . . . . .	16
	Opzioni di ricerca avanzata . . . . .	16
	Esecuzione di una query tramite operatori booleani . . . . .	17
	Esecuzione di una query tramite metadati . . . . .	17
	Uso di criteri di ricerca e varianti ortografiche nelle ricerche . . . . .	18
	Esecuzione di una query composta . . . . .	18
	Utilizzo della corrispondenza esatta di frasi . . . . .	19
	Utilizzo di gruppi di termini. . . . .	19
	Esecuzione di una ricerca avanzata . . . . .	19
	Consultazione delle categorie . . . . .	21
	Invio di commenti su un documento . . . . .	22
	Apertura di ticket in Get-Answers. . . . .	23

<b>Capitolo 2</b>	<b>Utilizzo dei documenti</b> . . . . .	<b>25</b>
	ID dei documenti . . . . .	26
	Collegamenti . . . . .	26
	Gestione dei documenti . . . . .	27
	Invio di un documento esterno per la pubblicazione . . . . .	30
	Utilizzo dei report sui documenti . . . . .	32
	Accesso ai report sui documenti . . . . .	32
	Utilizzo delle opzioni di reporting sui documenti . . . . .	33
<b>Capitolo 3</b>	<b>Creazione di documenti in Get-Answers</b> . . . . .	<b>37</b>
	Creazione di un documento . . . . .	38
	Utilizzo dell'editor edit-on Pro . . . . .	41
	Funzioni di edit-on Pro . . . . .	42
	Utilizzo dei tasti di scelta rapida di edit-on Pro . . . . .	44
<b>Capitolo 4</b>	<b>Utilizzo dell'elenco lavori</b> . . . . .	<b>45</b>
	Elenchi lavori e ruoli . . . . .	45
	Accesso all'elenco lavori . . . . .	47
	Completamento degli elementi dell'elenco lavori . . . . .	48
	Azioni del Proprietario . . . . .	48
	Workflow editoriale per l'Editor . . . . .	49
	Workflow editoriale per il Revisore . . . . .	51
	Workflow editoriale per il Proprietario . . . . .	53
	Riassegnazione di un elemento di lavoro . . . . .	54
	Visualizzazione della cronologia . . . . .	55
	Visualizzazione dello stato . . . . .	56
	Modifica di un workflow di istanza di processo . . . . .	57
	Delega dell'elenco lavori a un altro utente . . . . .	58
<b>Appendice A</b>	<b>Query di ricerca</b> . . . . .	<b>61</b>
	Funzionamento della ricerca in Get-Answers . . . . .	61
	Diagramma di flusso della query . . . . .	62
	Richiamo delle query . . . . .	65
	Classificazione. . . . .	66
	Calcolo per la classificazione perfezionata . . . . .	67
	Tipi di query a confronto . . . . .	68

Ricerca tramite concetti . . . . .	68
Ricerca tramite criteri di ricerca o varianti ortografiche . . . . .	69
Ricerca tramite operatori booleani . . . . .	70
Ricerca tramite caratteri jolly . . . . .	71
Ricerca tramite gruppi di termini. . . . .	72
Espansione tramite concetti nelle modalità criteri di ricerca e booleana. . .	73
Espansione tramite criteri di ricerca nelle modalità concetti e booleana. . .	73
Espansione tramite operatori booleani nelle modalità concetti e criteri di ricerca (ricerca di frasi esatte). . . . .	73
Linee guida generali per l'uso delle query . . . . .	74
Termini relativi ai motori di ricerca . . . . .	75
<b>Glossario.</b> . . . . .	<b>81</b>
<b>Indice.</b> . . . . .	<b>89</b>



# Introduzione a Get-Answers

---

Get-Answers è un'applicazione di gestione delle informazioni basata sul Web che consente di gestire la Knowledge Base aziendale e di renderla disponibile agli utenti autorizzati. Get-Answers consente di migliorare la qualità e la precisione delle informazioni utilizzate dai dipendenti nello svolgimento delle proprie attività.

Questo capitolo introduttivo tratta i seguenti argomenti:

- *Struttura della guida* a pagina 8.
- *Elementi speciali* a pagina 8.
- *Documentazione correlata* a pagina 9.
- *Contattare l'Assistenza Clienti* a pagina 10.

## Struttura della guida

Questa guida è suddivisa nei seguenti capitoli:

Capitolo 1 - *Ricerca di informazioni in Get-Answers* a pagina 13.

Capitolo 2 - *Utilizzo dei documenti* a pagina 25.

Capitolo 3 - *Creazione di documenti in Get-Answers* a pagina 37.

Capitolo 4 - *Utilizzo dell'elenco lavori* a pagina 45.

Appendice A - *Query di ricerca* a pagina 61.

## Convenzioni tipografiche

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

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

## Elementi speciali

Questa guida utilizza elementi speciali che aiutano ad individuare le informazioni. La seguente tabella riporta tali elementi speciali e il loro uso:

Elemento	Uso
<b>Importante:</b>	Informazioni necessarie per completare un'attività
<b>Nota:</b>	Informazioni di interesse generale



Elemento	Uso
<b>Suggerimento:</b>	Informazioni che possono semplificare o velocizzare l'esecuzione di un'attività
<b>Attenzione:</b>	Informazioni necessarie nei casi in cui vi è il rischio di perdita di dati

## Documentazione correlata

Oltre alla *Guida per l'utente di Get-Answers*, è disponibile la seguente documentazione sul prodotto Get-Answers:

- *Note sulla versione di Get-Answers*: fornisce informazioni sulle nuove funzioni, sui problemi risolti e sui problemi noti. Questa documentazione viene fornita in formato cartaceo.
- *Guida all'installazione di Get-Answers*: fornisce informazioni sull'installazione di Get-Answers e della piattaforma Peregrine® Open Application Architecture (OAA), sul motore di ricerca di Get-Answers, sull'impostazione del server Web e dei server applicazioni, sulla creazione del database di Get-Answers e sull'inserimento di dati di esempio in tale database. Questa documentazione viene fornita in formato cartaceo.
- *Guida per l'amministratore di Get-Answers*: fornisce informazioni sul controllo dell'accesso alle raccolte di documenti e sulla personalizzazione di Get-Answers.
- *Guida in linea e Guida introduttiva di Servizi di notifica*: spiegano i concetti fondamentali, forniscono istruzioni passo passo e descrivono le attività che è possibile svolgere tramite Servizi di notifica. Forniscono inoltre informazioni sulla configurazione e l'amministrazione di Servizi di notifica. Servizi di notifica si integra con le altre applicazioni Peregrine per consentire agli utenti di inviare e ricevere notifiche.

# Contattare l'Assistenza Clienti

Ulteriori informazioni e assistenza su questa versione sono reperibili scaricando la documentazione o il calendario della formazione.

## Assistenza Clienti

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

### Per contattare l'Assistenza Clienti:

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

## Sito Web sulla documentazione

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

### Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su **Documentation** o **Release Notes** in cima alla pagina.
- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Answers.
- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per tale versione di Get-Answers.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

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

---

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

---

## Sito Web per i servizi di formazione

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

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

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



# 1 Ricerca di informazioni in Get-Answers

## CAPITOLO

La funzione di ricerca consente di effettuare ricerche di base e avanzate su un insieme di documenti in Get-Answers. La ricerca di base (o ricerca libera) consiste nell'immissione di una query in linguaggio naturale (una domanda) che restituisce in un “elenco di risultati” i documenti correlati alla query. La ricerca avanzata, invece, offre una serie di opzioni che consentono di limitare l'ambito della ricerca. In alcuni casi, qualora non si riesca a reperire le informazioni necessarie, è inoltre possibile aprire un ticket di assistenza per richiedere direttamente le informazioni.

**Nota:** Questa funzione è disponibile solo se Get-Answers è integrato con Get-Services.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Registrazione preliminare all'utilizzo di Get-Answers* a pagina 14.
- *Modifica della password* a pagina 15.
- *Esecuzione di una ricerca di base* a pagina 16.
- *Opzioni di ricerca avanzata* a pagina 16.
- *Esecuzione di una ricerca avanzata* a pagina 19.
- *Consultazione delle categorie* a pagina 21.
- *Invio di commenti su un documento* a pagina 22.
- *Apertura di ticket in Get-Answers* a pagina 23.

**Nota:** Il Glossario contiene la definizione dei termini utilizzati in relazione alla funzione di ricerca e l'Appendice fornisce maggiori dettagli sulle tecniche di ricerca di base e avanzata.

# Registrazione preliminare all'utilizzo di Get-Answers

Se l'amministratore del sistema ha attivato la funzione di registrazione degli utenti in Get-Answers, l'utente può eseguire da solo la propria registrazione nel caso tale operazione non sia già stata effettuata. Durante la registrazione, nel sistema back-end viene creato un nuovo account utente con diritti di accesso di base.

Per effettuare la registrazione dalla pagina di accesso:

- 1 Fare clic su **Registrazione**.
- 2 Compilare i campi della pagina che verrà visualizzata. I primi quattro campi sono obbligatori, come indicato dalla freccia sulla destra di ciascun campo.

Peregrine Portal

Accesso

Dati utente

Accesso

Registrazione

È possibile effettuare la registrazione in linea di un nuovo account utente. Completare i seguenti campi. Una volta creato il nuovo account, la password verrà inviata tramite posta elettronica. Attenzione! Non è possibile creare un account senza comunicare un indirizzo di posta elettronica aziendale valido e autorizzato.

Nome: Claudia

Cognome: Salvi

Nome di accesso: csalvi

Indirizzo e-mail: csalvi@salvi.it

Numero di telefono: 123-456-7890

Registrazione

Consente di effettuare la registrazione di un nuovo account utente.

Intranet locale

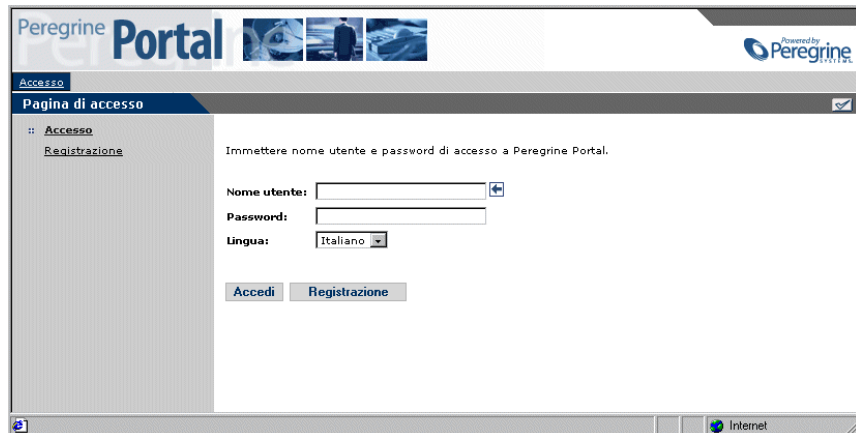
- 3 Fare clic su **Registrazione**.  
Verrà visualizzato un messaggio che conferma l'avvenuta registrazione del nuovo utente. Una password verrà inviata all'utente tramite posta elettronica. Per istruzioni relative alla modifica della password, vedere la sezione *Modifica della password*.
- 4 Fare clic su **Accedi**. Verrà visualizzata la pagina di accesso.

# Modifica della password

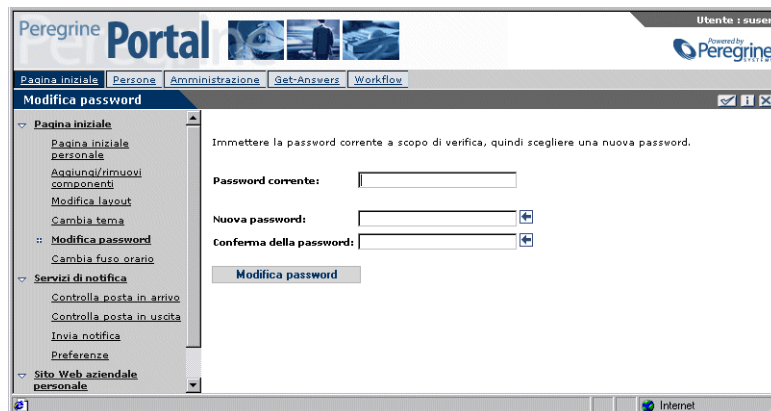
La password può essere facilmente modificata dal menu delle attività della pagina iniziale.

**Per modificare la password:**

- 1 Immettere il nome utente e la password nella schermata di accesso.



- 2 Nel modulo visualizzato, digitare la password corrente. Digitare la nuova password che si desidera utilizzare e immetterla una seconda volta nel campo di conferma.



- 3 Fare clic su **Modifica password**.

Verrà visualizzato Peregrine Portal con un messaggio di conferma dell'avvenuta modifica della password.

## Esecuzione di una ricerca di base

La ricerca di base può fornire un ampio elenco di risultati che può rivelarsi utile quando non si conosce esattamente l'informazione da ricercare. Quando si esegue una ricerca di base immettendo una frase, viene restituito l'elenco dei documenti presenti nel database contenenti una o più parole che compongono la frase (ricerca OR). Per ricercare solo i documenti contenenti tutte le parole della query, è necessario effettuare una ricerca avanzata utilizzando una query booleana. Per ulteriori dettagli sulle opzioni di ricerca disponibili, vedere *Opzioni di ricerca avanzata* a pagina 16.

### Per eseguire una ricerca di base:

- 1 Da Peregrine Portal, scegliere la scheda **Get-Answers**.  
Verrà visualizzata la pagina Ricerca libera.
- 2 Nella pagina Ricerca libera, immettere il testo nel campo visualizzato e fare clic su **Cerca** per avviare la ricerca.

**Immettere la domanda:**

Verrà visualizzato l'elenco dei documenti corrispondenti ai criteri di ricerca immessi.

- 3 Selezionare il documento desiderato oppure fare clic sul relativo collegamento **Dettagli** per visualizzare informazioni sul documento, ad esempio titolo, riepilogo, dimensione, tipo e altri dettagli.

## Opzioni di ricerca avanzata

Get-Answers offre diverse opzioni per l'esecuzione di una ricerca avanzata di informazioni. Ad esempio, è possibile modificare la selezione del tipo di ricerca, effettuare una ricerca sui metadati associati a un documento (come categoria e data di creazione) e limitare l'ambito della ricerca di un documento selezionando i nodi nel sommario. Questa sezione descrive i vari tipi di ricerca. Per istruzioni passo passo sull'esecuzione di una ricerca avanzata, vedere *Esecuzione di una ricerca avanzata* a pagina 19.



## Esecuzione di una query tramite operatori booleani

Gli operatori booleani consentono di migliorare l'efficacia di una ricerca. Inserire gli operatori ove appropriato quando si immette il testo nel campo della query del modulo di ricerca avanzata. Quando si utilizzano gli operatori booleani, nella query vengono restituite solo le parole esatte e le relative varianti grammaticali di numero o di tempo dei verbi.

È possibile scegliere tra i seguenti operatori:

- AND (o il simbolo '&'): la query "richiesta AND ordine", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole, ma non i documenti che ne contengono una sola.
- OR (o il simbolo '|'): la query "richiesta OR ordine", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole o una sola di esse.
- NOT (o il simbolo '^'): la query "richiesta AND ordine NOT modulo", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole "richiesta" e "ordine" ma non contenenti la parola "modulo".
- WITHIN N: la query "richiesta AND ordine WITHIN 2", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole, separate da non più di due parole all'interno di un documento, escluse le parole non significative, in un ordine qualsiasi.
- ADJ N: la query "richiesta AND ordine ADJ 2", ad esempio, restituisce i documenti contenenti entrambe le parole, separate da non più di due parole all'interno del documento, escluse le parole non significative, ove "richiesta" preceda "ordine".

**Nota:** La colonna Pertinenza in una ricerca booleana conterrà sempre il valore "0".

## Esecuzione di una query tramite metadati

Sono disponibili due metodi di esecuzione di query sui metadati dei documenti. Uno di questi metodi consiste nella ricerca di documenti tramite l'immissione dei valori esatti dei metadati del documento. Solo i documenti contenenti i metadati corrispondenti ai criteri di ricerca verranno visualizzati nell'elenco dei risultati.

Get-Answers fornisce i seguenti campi di metadati:

- Titolo
- Riepilogo

- Tipo
- Data creazione
- Stato editoriale
- Categoria
- Data di scadenza

Il secondo metodo consiste nello specificare operatori booleani tra i tipi di metadati. Ad esempio, poniamo che il Proprietario di un team voglia sapere quali documenti di proprietà del team appartenenti a una specifica categoria associata al team proprietario richiedano la sua attenzione nei giorni successivi. Il Proprietario può eseguire una query per visualizzare tutti i documenti pubblicati appartenenti a una specifica categoria associata al team proprietario la cui scadenza è prevista entro i dieci giorni successivi.

## Uso di criteri di ricerca e varianti ortografiche nelle ricerche

I criteri di ricerca consentono di superare i problemi dovuti a errori di ortografia (errore umano) e i problemi generati dalla creazione di documenti con programmi di riconoscimento ottico dei caratteri (scansione), nonché di eseguire ricerche di termini con regole ortografiche complesse (nomi propri, ecc.).

I criteri di ricerca possono essere utilizzati in due modi. È possibile specificare nelle finestre di ricerca di base o avanzata le parole da sottoporre ai criteri di ricerca in una query, semplicemente antepoendo alle parole da ricercare il carattere “tilde” (~) nel campo della query. In alternativa, è possibile scegliere di sottoporre ai criteri di ricerca tutte le parole di una query, selezionando Ricerca di varianti ortografiche nel modulo di ricerca avanzata.

## Esecuzione di una query composta

Una query composta combina una query in linguaggio naturale con le opzioni di ricerca avanzata, come le query sui metadati o quelle basate sul contesto.

Per informazioni sull'esecuzione di query sui metadati, vedere [Esecuzione di una query tramite metadati](#) a pagina 17. Per informazioni sulle query basate sul contesto, vedere [Invio di commenti su un documento](#) a pagina 22.

## Utilizzo della corrispondenza esatta di frasi

Per cercare una frase esatta, digitarla nella casella di testo inserendola tra virgolette. Ad esempio, la query “elefante bianco” restituirà un elenco di documenti contenenti questa esatta espressione. L'elenco dei risultati non includerà invece i documenti contenenti i *concetti* “bianco” (nonché “chiaro”, “caucasico”, ecc.) ed “elefante” (nonché “pachiderma”, “Dumbo”, ecc.).

## Utilizzo di gruppi di termini

Utilizzare gruppi di termini per raggruppare semanticamente termini correlati nella query. Nell'elenco dei risultati della query, oltre ai termini immessi singolarmente, Get-Answers restituirà i documenti correlati a ciascuno dei termini del gruppo. Specificare i gruppi di termini inserendoli tra parentesi nella casella di testo della query nel modulo di ricerca avanzata.

Ad esempio, la query “(telefono auricolare) chiamata” restituirà tutti i documenti contenenti uno qualsiasi dei concetti dell'insieme “telefono auricolare” e il concetto “chiamata”.

**Nota:** Questa opzione di ricerca può essere utile quando i termini del gruppo non sono già semanticamente correlati nel dizionario (come nell'esempio riportato). Se le parole sono già correlate, i risultati saranno essenzialmente analoghi a quelli ottenuti eseguendo una query in linguaggio naturale con gli stessi termini non raggruppati. Per il sistema la query “(cane canino bassotto) guinzaglio” non è molto differente dalla query “cane guinzaglio”.

## Esecuzione di una ricerca avanzata

L'opzione di ricerca avanzata consente di combinare i vari tipi di ricerca avanzata descritti in questa sezione. Nella procedura seguente, utilizzare una o più sezioni per limitare l'ambito della ricerca.

**Per eseguire una ricerca avanzata:**

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Verrà visualizzata la pagina Ricerca libera. Fare clic su **Ricerca avanzata**.

Verrà visualizzata la pagina Ricerca avanzata.

**Immettere la domanda:**

---

**Tipo di ricerca**  
 Ricerca in linguaggio naturale:  Espansione concetto:   
 Ricerca di varianti ortografiche:  Lingua:   
 Uso di operatori booleani:

---

**Metadati documento**  
 Titolo:   
 Riepilogo:   
 Stato editoriale:

---

**Ambito di ricerca**  
 Sottocategoria:

---

**Data creazione**  
 Ricerca per data di creazione:   
 Dopo il:     
 Prima del:

---

**Data di scadenza**  
 Ricerca per data di scadenza:   
 Dopo il:     
 Prima del:

- 3 Nel campo di testo Immettere la domanda digitare le parole da ricercare.
- 4 Nel campo Tipo di ricerca effettuare le seguenti operazioni:
  - a Scegliere **Ricerca in linguaggio naturale**, **Ricerca di varianti ortografiche** o **Uso di operatori booleani**. Per l'espansione delle parole, utilizzare la casella di riepilogo **Espansione concetto**.
  - b Scegliere un parametro di concetto dalla casella di riepilogo **Espansione concetto**. Ad esempio, scegliere **1. Corrispondenze esatte** per trovare corrispondenze esatte alle parole immesse.
  - c Scegliere una lingua dalla casella di riepilogo **Lingua**.
- 5 Nella sezione **Metadati documento**, immettere gli eventuali valori noti nei relativi campi:
  - Nel campo **Titolo** immettere il nome del documento.
  - Nel campo **Riepilogo** immettere la descrizione del documento.
  - Nel campo **Tipo** immettere il tipo di documento.
  - Dalla casella di riepilogo **Stato editoriale** scegliere **Documenti pubblicati** o **Attività in corso**.
- 6 Nella sezione **Ambito di ricerca**, scegliere una categoria dalla casella di riepilogo **Sottocategoria**.

- 7 Nella sezione Data creazione, fare clic sulla casella di controllo **Ricerca per data di creazione**, quindi scegliere una data utilizzando i campi Dopo il e Prima del.
- 8 Nella sezione Data di scadenza, fare clic sulla casella di controllo **Ricerca per data di scadenza**, quindi scegliere una data utilizzando i campi Dopo il e Prima del.
- 9 Tornare in cima alla pagina e fare clic su **Cerca**.  
Verrà visualizzata una pagina contenente i risultati della ricerca.

## Consultazione delle categorie

Utilizzando un sommario, l'utente può sfogliare tutti i documenti ai quali ha accesso. Selezionando una cartella nel sommario delle categorie dei documenti, verrà visualizzato l'elenco dei documenti in essa contenuti. Selezionare uno dei documenti per visualizzarlo nel browser.

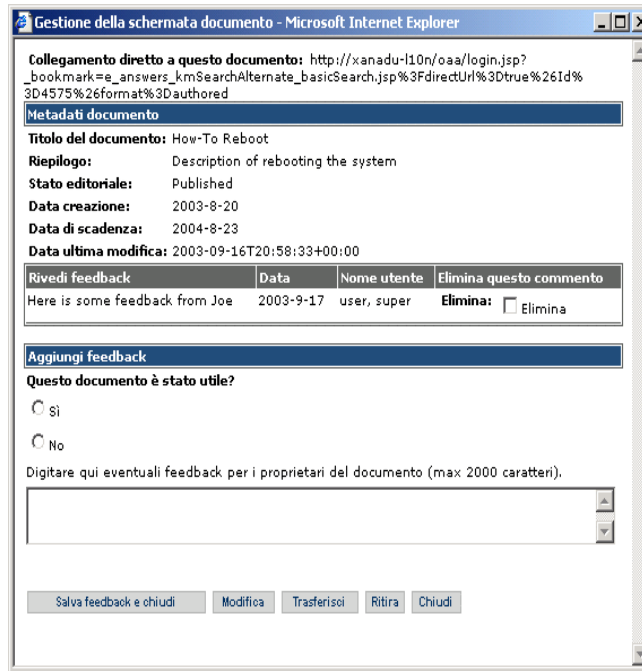
### Per sfogliare le categorie:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Fare clic sul collegamento **Sfoggia categorie**.  
Verrà visualizzata la pagina Sfoggia categorie.



- 3 Selezionare la categoria principale e la sottocategoria desiderate.
- 4 Selezionare uno dei documenti e fare clic su di esso per aprirlo.  
Nella sezione inferiore della pagina Sfoggia categorie verrà visualizzato un riepilogo del documento.
- 5 Fare clic sul collegamento del **Titolo** per aprire il documento in una nuova finestra di visualizzazione.
- 6 Fare clic su **Gestione** per aprire il documento nella finestra Gestione della schermata documento.

Verrà visualizzata la finestra Gestione della schermata documento.



In questa finestra è possibile visualizzare i dettagli del documento (quali stato, data di creazione, data di scadenza e data di ultima modifica), nonché aggiungere un feedback al documento.

## Invio di commenti su un documento

Ciascun utente può inviare i propri suggerimenti per migliorare la qualità dei documenti reperibili in Get-Answers.

### Per inviare commenti su un documento:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 In Get-Answers, fare clic su **Cerca** nel menu delle opzioni oppure sfogliare le categorie e le sottocategorie (se note) fino a individuare il documento.
- 3 Fare clic sul collegamento del **Titolo** per aprire il documento in una nuova finestra di visualizzazione.
- 4 Fare clic su **Gestione** per aprire il documento nella finestra Gestione della schermata documento.

Verrà visualizzata la finestra Gestione della schermata documento.

- 5 Rispondere alla domanda sull'utilità del documento ai propri fini.
- 6 Immettere nella casella di testo i propri commenti per migliorare la qualità del documento.
- 7 Fare clic su **Salva feedback e chiudi** per inviare i commenti.

I Proprietari possono visualizzare ed esaminare i commenti inviati dagli utenti.

## Apertura di ticket in Get-Answers

Se Get-Answers è integrato con Get-Services di Peregrine, quando non riesce a reperire le informazioni necessarie l'utente può aprire un ticket di assistenza utilizzando una funzione incrociata di Get-Answers e Get-Services.

### Per aprire un ticket:

- 1 Dalle pagine Ricerca libera, Ricerca avanzata o Elenco risultati, scegliere **Crea ticket**.
- 2 Verrà visualizzata una pagina di Get-Services. Immettere le informazioni nei campi presenti, quindi fare clic su **Crea**.
- 3 Fare clic su **Indietro** per tornare alla pagina di Get-Answers.





# 2 Utilizzo dei documenti

## CAPITOLO

Get-Answers consente di indicizzare e ricercare i documenti creati con l'editor di Get-Answers o con altri strumenti. Get-Answers supporta i seguenti formati di documento:

- Suite Microsoft Office
- Visio (versioni 4 o 5)
- PDF (Adobe Acrobat)
- TXT (testo normale)
- RTF
- HTML
- XML

I file in formati non indicati nell'elenco precedente possono essere importati, ma non saranno accessibili tramite la funzione di ricerca. Questi documenti sono tuttavia visualizzati nel sommario e in diverse funzionalità di workflow.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *ID dei documenti* a pagina 26.
- *Collegamenti* a pagina 26.
- *Gestione dei documenti* a pagina 27.
- *Invio di un documento esterno per la pubblicazione* a pagina 30.
- *Utilizzo dei report sui documenti* a pagina 32.

## ID dei documenti

Ciascun documento gestito da Get-Answers è contrassegnato da un ID documento univoco. Due documenti gestiti da un'istanza di Get-Answers non possono condividere lo stesso ID documento. Ad ogni apertura di Get-Answers, viene associato al documento un singolo GUID, vale a dire un ID univoco a livello globale. La combinazione del GUID di sistema e dell'ID del documento permette di identificare in modo univoco i documenti su tutte le installazioni di Get-Answers. Questo ID può essere utilizzato come collegamento da un documento ad un altro.

## Collegamenti

Get-Answers non modifica i documenti esterni. Il punto di accesso ai documenti gestiti da Get-Answers è il browser Web. Pertanto eventuali collegamenti contenuti in documenti esterni continueranno a funzionare solo se saranno accessibili dal browser Web.

Se si accede a un collegamento da un documento o una pagina Web esterni a Get-Answers senza aver eseguito l'accesso a Get-Answers, verrà visualizzata la pagina di accesso. A seconda dei dati di accesso immessi, si verificherà una delle tre situazioni di seguito descritte:

- Se nome utente e password di accesso immessi sono validi e l'utente ha accesso al documento di destinazione, nel browser si aprirà Get-Answers. Nel riquadro principale verrà visualizzato il documento di destinazione.
- Se nome utente e password di accesso immessi sono validi, ma l'utente non ha accesso al documento di destinazione, nel browser si aprirà Get-Answers, ma nel riquadro principale verrà visualizzato un messaggio di “accesso negato”.
- Se il tentativo di accesso non riesce, nel browser verrà visualizzato un messaggio di errore.

## Gestione dei documenti

I Proprietari dei documenti possono visualizzare e rivedere tutti i commenti inviati per i documenti dei quali sono responsabili. Possono inoltre modificare, trasferire e ritirare documenti. I Proprietari possono accedere a un sommario di tutti i documenti pubblicati gestiti dai team proprietari di documento dei quali sono proprietari. Possono effettuare le seguenti operazioni di gestione dei documenti:

- Visualizzare un documento.
- Visualizzare informazioni dettagliate su un documento.
- Ritirare un documento.
- Inserire un documento in un workflow editoriale.

Possono coesistere al massimo tre copie di ciascun documento:

- La copia pubblicata
- Una copia di lavoro sul server dei file
- Una copia in corso di revisione sul client o sulla workstation del Proprietario

In generale, il ciclo di vita di un documento comprende i seguenti stadi:

**Passaggio 1** Un nuovo documento viene creato in Get-Answers oppure viene caricato in Get-Answers da un'altra applicazione.

**Passaggio 2** Il nuovo documento viene sottoposto a un processo di revisione nel componente Workflow di Get-Answers: i membri di un team possono esaminare il documento e aggiungere commenti prima che venga pubblicato o inviato a un altro revisore per l'approvazione.

**Passaggio 3** Un membro del team di Get-Answers pubblica il documento. Tutti gli utenti che hanno accesso alle categorie nelle quali il documento viene pubblicato potranno visualizzarlo.

**Passaggio 4** Se un membro del team proprietario del documento ritiene che sia necessaria una revisione, crea una copia di lavoro del documento. La copia pubblicata continua a esistere contemporaneamente alla copia di lavoro.

**Passaggio 5** Durante un workflow, un membro del team proprietario del documento scarica la copia di lavoro e rivede il documento sulla propria workstation. Quando il membro completa le proprie modifiche al documento, la copia revisionata viene caricata durante il workflow in sostituzione della copia pubblicata.

**Passaggio 6** La copia pubblicata viene sostituita dalla copia di lavoro e quest'ultima viene eliminata.

**Passaggio 7** Un membro del team proprietario del documento decide di ritirare la copia pubblicata del documento. Quando un documento viene ritirato, la copia pubblicata viene eliminata e il documento non è più accessibile dal sistema.

**Nota:** Quando una categoria o sottocategoria contiene un gran numero di documenti, può essere più semplice e conveniente individuare il documento da rivedere, modificare, trasferire o ritirare utilizzando la funzione di ricerca (collegamento Cerca nella scheda Get-Answers). Ricercare una parola o frase nel documento, quindi fare clic sul collegamento **Azioni** accanto al titolo del documento desiderato nell'elenco dei risultati della ricerca. Verrà visualizzata la finestra Gestione della schermata documento.

**Per rivedere commenti e modificare, trasferire o ritirare un documento mediante la funzione di gestione dei documenti:**

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Fare clic su **Sfoglia categorie** nel menu di Get-Answers.  
Verrà visualizzata la pagina Sfoglia categorie con il sommario delle categorie.
- 3 Utilizzando il sommario, individuare il documento aprendo le cartelle della categoria e delle sottocategorie desiderate.
- 4 Fare clic sul collegamento della sottocategoria.  
Verrà visualizzato l'elenco dei sottodocumenti contenuti nella sottocategoria.
- 5 Fare clic sul collegamento **Azioni** accanto al documento desiderato per rivederne i commenti.

Verrà visualizzata la finestra Gestione della schermata documento.

**Collegamento diretto a questo documento:** [http://xanadu-110n/oaa/login.jsp?\\_bookmark=e\\_answers\\_kmSearchAlternate\\_basicSearch.jsp%3FdirectUrl%3Dtrue%26Id%3D4575%26format%3Dauthored](http://xanadu-110n/oaa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_basicSearch.jsp%3FdirectUrl%3Dtrue%26Id%3D4575%26format%3Dauthored)

**Metadati documento**

**Titolo del documento:** How-To Reboot  
**Riepilogo:** Description of rebooting the system  
**Stato editoriale:** Published  
**Data creazione:** 2003-8-20  
**Data di scadenza:** 2004-8-23  
**Data ultima modifica:** 2003-09-16T20:58:33+00:00

Rivedi feedback	Data	Nome utente	Elimina questo commento
Here is some feedback from Joe	2003-9-17	user, super	<b>Elimina:</b> <input type="checkbox"/> Elimina

**Aggiungi feedback**

**Questo documento è stato utile?**

Sì  
 No

Digitare qui eventuali feedback per i proprietari del documento (max 2000 caratteri).

Salva feedback e chiudi   Modifica   Trasferisci   Ritira   Chiudi

Revisione feedback

Pulsanti per la gestione dei documenti.

Quando il documento è visualizzato nella finestra Gestione della schermata documento, è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Rivedere i commenti e quindi salvarli o eliminarli.
- Fare clic su **Modifica** per inviare nuovamente il documento al workflow editoriale e apportarvi delle modifiche.
- Fare clic su **Trasferisci** per aprire la finestra Seleziona un team di documentazione per il trasferimento e trasferire il documento a un altro team. Con questa operazione il documento viene inviato al workflow triage del team selezionato.
- Fare clic su **Ritira** per aprire la finestra Conferma ritiro completato, quindi fare clic su **Chiudi** per confermare il ritiro del documento. Con questa operazione il documento viene rimosso dal database.

**Nota:** Quando un documento viene ritirato, la pagina contenente l'elenco dei risultati non riflette la modifica fino a quando il motore di ricerca non indicizza nuovamente il database dei documenti (generalmente entro 5 minuti).

## Invio di un documento esterno per la pubblicazione

Tutti gli utenti con autorizzazioni di Proponente possono sottoporre un documento al vaglio per la pubblicazione. I documenti inviati non vengono immediatamente pubblicati. I team proprietari di documento rivedono i documenti inviati e decidono quali pubblicare.

**Nota:** Invece di caricare un documento esistente dall'esterno di Get-Answers, gli utenti che dispongono di autorizzazioni di creazione documenti possono creare un documento in Get-Answers. Per istruzioni sulla procedura, vedere la sezione *Creazione di un documento* a pagina 38.

### Per inviare un documento:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 In Get-Answers, fare clic sul collegamento **Contribuisci con nuovo documento**.

Verrà visualizzata la pagina contenente l'elenco Tipi di documenti disponibili.

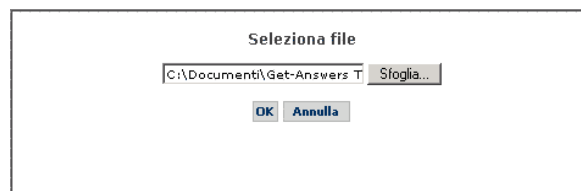
Tipi di documenti disponibili	
Tipo di documento	Descrizione
<a href="#">Type Véro</a>	Création d'un type de doc. Admin Guide.
<a href="#">External</a>	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect...
<a href="#">Problem/Solution</a>	Description of a solution for a problem.
<a href="#">How-To</a>	Question and Answer fields you can edit
<a href="#">FAQ</a>	Frequently Asked Questions
<a href="#">Test Case</a>	This is a sample document type for QA.

- 3 Fare clic su **External** per caricare un documento creato all'esterno di Get-Answers.

Verrà visualizzata la pagina Crea documento.

- 4 Nel campo Titolo digitare il nome del nuovo documento.
- 5 Nel campo Riepilogo immettere la descrizione della finalità del documento.
- 6 Utilizzare la casella di riepilogo Lingua per selezionare la lingua del documento.
- 7 Utilizzare la casella di riepilogo Team proprietario di documento per selezionare un team per il documento.
- 8 Fare clic sull'icona Più per selezionare e caricare il file del documento. Il nome del file verrà visualizzato accanto all'icona.

Verrà visualizzata la finestra Seleziona file.



**Nota:** Per impostazione predefinita è possibile caricare file di qualunque dimensione, ma l'amministratore del sistema può limitare la dimensione massima consentita tramite un parametro di sistema.

- 9 Fare clic su Sfoggia per individuare il file da inviare.
- 10 Fare clic su OK per caricare il documento.
- 11 Fare clic su Invia documento.

Verrà visualizzata la pagina contenente l'elenco dei Tipi di documenti disponibili con un messaggio di conferma della creazione del nuovo documento.

Il documento viene inviato in un workflow dove potrà essere valutato per l'eventuale pubblicazione. Per informazioni sui documenti nel componente Workflow, vedere la sezione *Utilizzo dell'elenco lavori* a pagina 45.

## Utilizzo dei report sui documenti

Get-Answers dispone di opzioni di reporting sui documenti che consentono di tenere traccia dei feedback ricevuti. Questa sezione spiega come accedere alla funzione di reporting sui documenti e descrive le informazioni che si possono ottenere tramite tale funzione.

### Accesso ai report sui documenti

I report sui documenti sono disponibili nella sezione Report di Get-Answers. Alcuni utenti non sono abilitati a visualizzare tali informazioni. L'amministratore può concedere l'abilitazione agli utenti che le richiedano per lo svolgimento della propria attività.

#### Per accedere alla funzione di reporting sui documenti:

- 1 Dalla pagina iniziale di Get-Answers, fare clic sulla scheda **Get-Answers**.
- 2 Fare clic sul collegamento **Report** a sinistra nella pagina.

Utilizzando i collegamenti sotto Report, fare clic sul tipo di informazione che si desidera visualizzare. Ad esempio, fare clic su **Feedback documento** per visualizzare i commenti relativi ai documenti.

Opzione	Informazioni fornite
Documenti	Metadati sui documenti, come stato (copia pubblicata, copia di lavoro, e così via), data di creazione o data di scadenza.
Feedback documento	Commenti inviati da Lettori che hanno valutato il documento.



Opzione	Informazioni fornite
Cronologia utilizzo	Elenco dei documenti che sono stati scaricati con i nomi degli utenti che hanno effettuato l'operazione. Queste informazioni comprendono le valutazioni sull'utilità dei documenti.
Cronologia ricerca	Elenco di documenti restituiti durante le ricerche eseguite dagli utenti.
Attività del team di documentazione	Cronologia delle attività eseguite dal team di documentazione, come la creazione o la pubblicazione di specifici documenti.

## Utilizzo delle opzioni di reporting sui documenti

I collegamenti sotto Report in Get-Answers consentono di accedere alle informazioni relative ai documenti.

### Per visualizzare i metadati di un documento:

- 1 Fare clic sul collegamento **Documenti**.  
Verrà visualizzata una pagina di ricerca.
- 2 Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento.
- 3 Fare clic su **Cerca**.  
Verrà visualizzata la pagina dei risultati di ricerca.
- 4 Fare clic sul collegamento di un documento nella pagina dei risultati di ricerca per visualizzare le relative informazioni.  
Verrà visualizzata la pagina **Dettagli del documento** contenente i dettagli relativi al documento.

**Titolo del documento:** test guida admin  
**Autore:** Hartke, Richard  
**Pubblicato:** Copia di lavoro  
**Team di documentazione:** Get-Answers Team  
**Punteggio:**  
**Data creazione:** 17/08/03  
**Data di scadenza:** 23/08/04

[Torna all'elenco](#)

### Per visualizzare i feedback di un documento:

- 1 Fare clic sul collegamento **Feedback documento**.

Verrà visualizzata la pagina di ricerca.

Immettere i criteri di ricerca e fare clic su **Cerca**.

**Titolo del documento:**   

**Data:**      

**Feedback:**

- 2 Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento.

- 3 Fare clic su **Cerca**.

Verrà visualizzata la pagina dei risultati di ricerca.

- 4 Fare clic sul collegamento di un documento nella pagina dei risultati di ricerca per visualizzare le relative informazioni.

Verrà visualizzata la pagina **Dettagli feedback** del documento contenente i dettagli relativi ai feedback sul documento.

**Data:** 17/09/03  
**Titolo del documento:** How-To Reboot  
**Feedback:** Here is some feedback from Joe  
**Persona:** user, super

### Per visualizzare la cronologia di utilizzo di un documento:

- 1 Fare clic sul collegamento **Cronologia utilizzo**.

Verrà visualizzata la pagina di ricerca.

- 2 Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento.

- 3 Fare clic su **Cerca** o su **Visualizza tutti**.

Verrà visualizzata la pagina dei risultati di ricerca.

- 4 Fare clic sul collegamento di un documento nella pagina dei risultati di ricerca per visualizzare le relative informazioni.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli cronologia utilizzo contenente la cronologia di utilizzo del documento.

#### **Per visualizzare la cronologia di ricerca di un documento:**

- 1** Fare clic sul collegamento **Cronologia ricerca**.  
Verrà visualizzata la pagina di ricerca.
- 2** Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del documento.
- 3** Fare clic su **Cerca** o su **Visualizza tutti**.  
Verrà visualizzata la pagina dei risultati di ricerca.
- 4** Fare clic sul collegamento di un documento nella pagina dei risultati di ricerca per visualizzare le relative informazioni.  
Verrà visualizzata la pagina Dettagli cronologia ricerca contenente la cronologia di ricerca del documento.

#### **Per visualizzare l'attività del team di documentazione:**

- 1** Fare clic sul collegamento **Attività del team di documentazione**.  
Verrà visualizzata la pagina di ricerca.
- 2** Utilizzare i campi della pagina di ricerca per immettere i parametri di ricerca del team di documentazione.
- 3** Fare clic su **Cerca** o su **Visualizza tutti**.  
Verrà visualizzata la pagina dei risultati di ricerca.
- 4** Fare clic sul collegamento di un documento nella pagina dei risultati di ricerca per visualizzare le relative informazioni.  
Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività del team di documentazione contenente titolo del documento, team di documentazione, azione e data.



# 3 Creazione di documenti in Get-Answers

## CAPITOLO

Get-Answers consente di creare e modificare documenti. Utilizzando l'opzione **Contribuisci con nuovo documento**, è possibile scegliere un "tipo" di documento, vale a dire un modello di modulo basato sul Web (comprendente il numero, le etichette e il layout delle caselle di input) da utilizzare per creare il nuovo documento. L'editor RTF consente di scegliere funzioni di modifica quali:

- Segnalibri
- Font
- Intestazioni
- HTML
- Collegamenti ipertestuali
- Immagini
- Controllo ortografico
- Tabelle

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Creazione di un documento* a pagina 38.
- *Utilizzo dell'editor edit-on Pro* a pagina 41.

**Attenzione:** L'applet di creazione di documenti è responsabile di un errore di protezione generale nelle versioni 6.2 e 6.2.1 di Netscape. Tutte le altre funzioni di Get-Answers funzionano correttamente. Questa eventualità è segnalata nella Guida per l'utente di Get-Answers. Tutti gli Editor e i Proprietari dei team proprietari di documento devono utilizzare i browser Internet Explorer fino al rilascio della prossima versione di Get-Answers.

Se, dopo l'avvio del server applicazioni, si accede al sistema utilizzando l'host locale come server Web (ad es. `http://hostlocale/oa/login.jsp`), si verificheranno problemi relativi alla licenza durante il tentativo di accesso all'applet di creazione di documenti. Per accedere al server applicazioni, utilizzare il nome del server (ad es. `http://<nomeserver>/oa/login.jsp`).

## Creazione di un documento

È possibile creare documenti in Get-Answers utilizzando l'opzione di menu Contribuisci con nuovo documento. Questa funzione consente esclusivamente di aggiungere documenti creati utilizzando edit-on Pro e le funzioni associate a tale editor.

**Per creare un nuovo documento:**

- 1 In Get-Answers, fare clic sul collegamento **Contribuisci con nuovo documento**.

Verrà visualizzata la pagina Elenco dei tipi di documenti con un elenco dei tipi di documenti disponibili.

Tipi di documenti disponibili	
Tipo di documento	Descrizione
<a href="#">Type Véro</a>	Création d'un type de doc. Admin Guide.
<a href="#">External</a>	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect..
<a href="#">Problem/Solution</a>	Description of a solution for a problem.
<a href="#">How-To</a>	Question and Answer fields you can edit
<a href="#">FAQ</a>	Frequently Asked Questions
<a href="#">Test Case</a>	This is a sample document type for QA.

- 2 Selezionare un tipo di documento dall'elenco, ad esempio Problema/Soluzione.

**Nota:** Non è possibile creare un documento esterno, ma è possibile **contribuire** con un documento esterno creato in un'altra applicazione, come Blocco note o Word.

Verrà visualizzato il modulo di immissione relativo al tipo di documento selezionato.

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

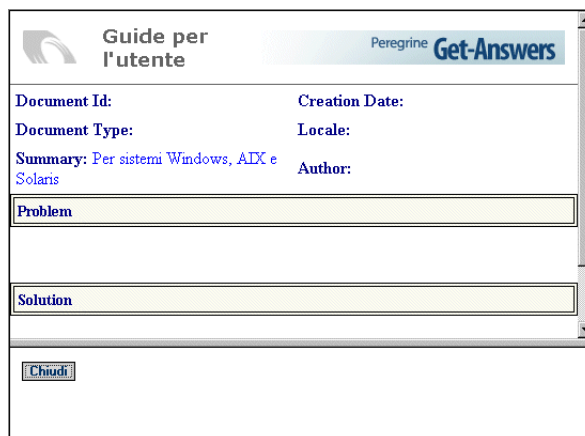
The screenshot displays the 'Modulo di immissione' (Input Module) for creating a document. It includes the following fields and options:

- Titolo:** A text input field.
- Riepilogo:** A text input field.
- Tipo di documento:** A dropdown menu set to 'Problem/Solution'.
- Team proprietario di documento:** A dropdown menu set to 'Get-Answers Team'.
- Data di scadenza:** A date selector set to '22 set 2004'.

Below the input fields, there are two sections for content: 'Problema' and 'Soluzione'. Each section has a toolbar with options like 'Collegamento ad altro documento', 'Collegamento web', 'Nuovo caricamento', 'Immagine', and 'Contenuto condiviso'. The main content area is currently empty, and the status bar at the bottom indicates 'WYSIWYG / Source View' and 'edit-on® Pro by RealObjects'.

- 3 Immettere il titolo del documento che si desidera creare. Questo campo è obbligatorio.
- 4 Immettere le seguenti informazioni per completare la sezione Modulo di immissione della finestra.
  - Riepilogo: breve descrizione del documento da creare.
  - Team proprietario di documento: nome del team cui si assegna la proprietà del documento. Questo campo è obbligatorio.
  - Data di scadenza: data di scadenza a partire dalla quale il documento non sarà più disponibile nel sistema. L'impostazione predefinita, che nella maggior parte dei casi sarà necessario modificare, è la data corrente.
- 5 Aggiungere i contenuti al documento utilizzando l'editor visualizzato e i relativi controlli. Per una descrizione delle funzioni dell'editor, vedere *Utilizzo dell'editor edit-on Pro* a pagina 41.

- 6 Per aggiungere altri contenuti al nuovo documento, è possibile inoltre utilizzare i pulsanti disponibili in Add Content Choices. I pulsanti sono:
- a **Collegamento ad altro documento:** consente di selezionare un documento di destinazione del collegamento, sulla base del team di documentazione e della categoria.
  - b **Collegamento web:** consente di aggiungere un collegamento (href) a un altro documento.
  - c **Nuovo caricamento:** consente di aggiungere un allegato esterno. Di norma l'allegato è un documento Word, un file di testo, un file PDF o un documento esterno di altro tipo. Gli allegati non vengono inclusi nell'indice né nei risultati delle ricerche.
  - d **Immagine:** consente di aggiungere un'immagine alla visualizzazione del documento. L'immagine può essere condivisa o incorporata nel documento. Le immagini condivise vengono generalmente utilizzate da più di una visualizzazione di documento.
- 
- Attenzione:** Quando si aggiunge un'immagine a un documento, accertarsi che il nome dell'immagine non contenga spazi.
- 
- e **Contenuto condiviso:** consente di aggiungere contenuto che è già stato caricato nel database, ad esempio un file PDF.
- 7 Fare clic su **Anteprima documento** per aprire la finestra Visualizzatore documento Get-Answers con un'anteprima del documento in corso di creazione. Controllare la formattazione del documento e tornare alla finestra di visualizzazione del documento se si desidera apportare delle modifiche.





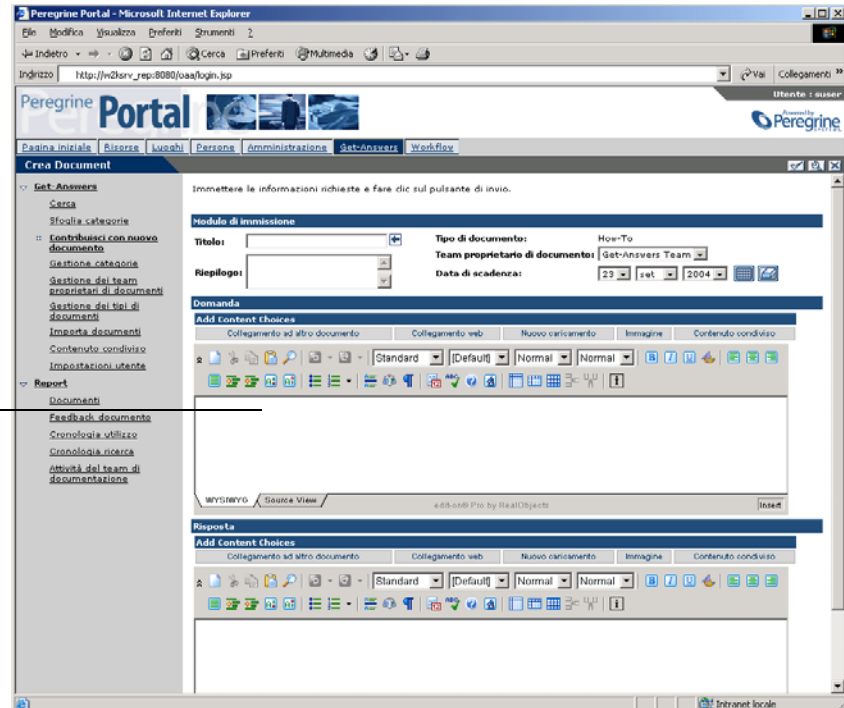
- 8 Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di anteprima e tornare alla pagina Crea documento.
- 9 Fare clic su **Invia documento** per aggiungere il nuovo documento al server dei file e al workflow.

Il documento viene inoltre inviato al workflow triage per la revisione e l'eventuale pubblicazione. Per informazioni sull'utilizzo del componente Workflow, vedere *Capitolo 4, Utilizzo dell'elenco lavori*.

## Utilizzo dell'editor edit-on Pro


Quando si crea un documento, si utilizza l'editor edit-on Pro per l'inserimento del testo. Questo editor consente di immettere contenuti anche agli utenti che non abbiano alcuna conoscenza di HTML o XML.

Sezione per la creazione e la modifica dei contenuti del documento con l'editor edit-on Pro

























## Funzioni di edit-on Pro

L'editor edit-on Pro offre due visualizzazioni dei contenuti del documento che si sta creando o modificando nella finestra di modifica. Per la modifica o la creazione di nuovi documenti, utilizzare la visualizzazione predefinita nella scheda WYSIWYG. L'altra scheda, Vista HTML, mostra il codice HTML e dovrebbe essere utilizzata solo da utenti esperti con solide conoscenze di HTML.

La maggior parte delle operazioni di formattazione eseguibili con edit-on Pro utilizzano le funzioni standard di elaborazione testo. L'applicazione utilizza icone standard per identificare ciascuna funzione sulla barra degli strumenti della finestra di modifica. Ad esempio, per applicare il grassetto ad una parola o frase, selezionare il testo e fare clic sull'icona del grassetto  sulla barra degli strumenti.

Di seguito sono descritte le tipiche funzioni di modifica disponibili sulla barra degli strumenti.

-  Taglia il testo selezionato.
-  Copia il testo selezionato.
-  Incolla il testo selezionato.
-  Annulla/ripete l'ultima operazione.
-  Trova e sostituisce una parola o frase.
-  Applica il grassetto/corsivo/sottolineato al testo selezionato.
-  Applica la formattazione pedice/apice al testo selezionato.
-  Apre la finestra delle proprietà dello stile, che consente di creare o modificare uno stile.
-  Allinea il testo selezionato a sinistra/al centro/a destra/giustificato.
-  Inserisce una tabella.
-  Inserisce una tabella utilizzando la creazione guidata.
-  Inserisce una tabella predefinita.

-  Inserisce una riga nel punto in cui è posizionato il cursore. Questa funzione è disponibile solo se il cursore è posizionato all'interno di una tabella.
-  Inserisce una colonna nel punto in cui è posizionato il cursore. Questa funzione è disponibile solo se il cursore è posizionato all'interno di una tabella.
-  Inserisce un numero davanti a ciascuna voce di un elenco (elenco numerato).
-  Inserisce un punto elenco davanti a ciascuna voce di un elenco (elenco puntato).
-  Aumenta/riduce il rientro del paragrafo.
-  Quando è selezionata, mostra i caratteri di controllo come ¶.
-  Esegue il controllo ortografico nel documento.
-  Apre una finestra con il file della guida.
-  Inserisce una riga orizzontale nel punto in cui è posizionato il cursore.
-  Apre una finestra di dialogo con le informazioni sulla versione e sul copyright.

Quando si inserisce una voce di elenco (numerato o puntato) o si modifica il rientro di un paragrafo, utilizzare prima la combinazione di tasti Maiusc + Invio per inserire un tag `<br>` nel codice HTML.

**Nota:** Esistono dei limiti pratici alle dimensioni delle tabelle che è possibile creare con edit-on Pro. Le tabelle di più di dieci righe e dieci colonne, infatti, possono ridurre considerevolmente le prestazioni dell'editor, mentre tabelle ancora più grandi possono arrivare a compromettere la stabilità del computer quando l'editor è in esecuzione.

## Utilizzo dei tasti di scelta rapida di edit-on Pro

Nell'editor sono disponibili i seguenti tasti di scelta rapida:

Ctrl + A	Seleziona tutto.
Ctrl + Fine	Raggiunge la fine del documento.
Ctrl + Home	Raggiunge l'inizio del documento.
Ctrl + R	Aggiorna la visualizzazione di edit-on Pro.
Ctrl + X	Copia il testo selezionato negli Appunti e lo elimina (taglia) dalla finestra dell'editor.
Ctrl + C	Copia nell'editor il testo selezionato.
Ctrl + V	Incolla il contenuto degli Appunti nella finestra dell'editor.
Ctrl + Tasti freccia	Passa alla parola successiva/precedente.
Ins	Passa dalla modalità inserimento alla modalità sovrascrittura e viceversa.
Maiusc + Invio	Inserisce un tag <code>&lt;br&gt;</code> (disponibile solo nella visualizzazione WYSIWYG).

# 4 Utilizzo dell'elenco lavori

## CAPITOLO

I documenti inviati diventano parte di un workflow. I membri di un team di documentazione ricevono gli elementi di lavoro tramite un elenco lavori. Questo capitolo spiega come utilizzare l'elenco lavori e completare i propri elementi di lavoro.

Gli argomenti del capitolo comprendono:

- *Elenchi lavori e ruoli* a pagina 45.
- *Accesso all'elenco lavori* a pagina 47.
- *Completamento degli elementi dell'elenco lavori* a pagina 48.
- *Riassegnazione di un elemento di lavoro* a pagina 54.
- *Visualizzazione della cronologia* a pagina 55.
- *Visualizzazione dello stato* a pagina 56.
- *Delega dell'elenco lavori a un altro utente* a pagina 58.

## Elenchi lavori e ruoli

Tutti i documenti inviati a Get-Answers passano attraverso un workflow, che definisce le modalità di elaborazione dei documenti fino al loro inserimento nel database della documentazione. Gli utenti membri di uno o più team di documentazione partecipano al workflow sulla base del ruolo loro assegnato nell'ambito dei team di appartenenza. Gli elenchi lavori contengono i messaggi inviati dal sistema per notificare ai membri dei team le attività loro assegnate in relazione ai documenti inviati a Get-Answers. I workflow triage ed editoriale comprendono i ruoli e le attività seguenti:

### ■ Workflow triage

Proprietario - Il Proprietario esamina un documento e decide l'operazione successiva. Il Proprietario può:

- Inviare il documento a un workflow editoriale.
- Pubblicare il documento.
- Trasferire il documento a un altro team di documentazione.
- Eliminare il documento. I documenti vengono inviati dagli utenti tramite la funzione Contribuisci con nuovo documento oppure trasferiti da un altro team di documentazione.

### ■ Workflow editoriale

Editor - I documenti contrassegnati dal Proprietario per la revisione editoriale vengono sottoposti a revisione da parte dell'Editor, il quale può modificare il documento e i relativi metadati. Gli Editor possono inoltre visualizzare, aggiungere ed eliminare commenti a/da un documento. Se il team proprietario non dispone di un Editor, questo passaggio viene ignorato nel workflow.

Revisore - Il Revisore può visualizzare ma non modificare il documento e i relativi metadati. I Revisori possono inoltre visualizzare e aggiungere commenti. Se il team proprietario non dispone di un Revisore, questo passaggio viene ignorato nel workflow.

Proprietario - Al termine del processo di revisione, il Proprietario può inoltrare nuovamente il documento all'Editor, oppure può pubblicarlo, trasferirlo, eliminarlo o ripristinarlo allo stato originale, se era stato precedentemente pubblicato.

## Accesso all'elenco lavori

Gli utenti del workflow ricevono gli elementi di lavoro tramite l'elenco lavori. Gli elementi ricevuti dipendono dal ruolo del singolo utente nel sistema.

Per accedere al proprio elenco lavori:

- 1 Accedere a Get-Answers. Verrà visualizzato il **menu di navigazione** nella **pagina iniziale**.
- 2 Fare clic su **Workflow**. Verrà visualizzata la pagina Messaggi personali.



- 3 Fare clic sulle icone di ricerca o sul collegamento in corrispondenza dell'elemento di lavoro.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività con i nuovi messaggi nell'elenco, oppure la pagina del workflow triage o editoriale, a seconda dello stato di elaborazione dell'elemento selezionato.

Dettaglio	Cronologia	Stato
<b>Informazioni generali</b>		
<b>A:</b>	Owner	
<b>Oggetto:</b>	Pubblicazione, ripristino o ritiro del documento	
<b>Inviato:</b>	18/09/03 3.18	
<b>Scadenza:</b>	19/09/03 3.18	
<b>Descrizione dettagliata</b>		
L'editor e il revisore hanno controllato il contenuto, i metadati e i commenti relativi a un documento. Il documento è stato inviato all'utente. Decidere se il documento deve essere pubblicato, ripristinato, eliminato, trasferito ad un altro dominio o inviato a un nuovo ciclo di revisione.		
<b>Business object associato</b>		
<b>Descrizione:</b>	test180903	
<input type="button" value="Accetta assegnazione gruppo"/>		

Descrizione  
dell'elaborazione  
dell'attività

La sezione seguente spiega le opzioni disponibili e le operazioni che è possibile eseguire sugli elementi dell'elenco lavori.

## Completamento degli elementi dell'elenco lavori

In Get-Answers esistono due tipi di workflow, rispettivamente per gli elementi di lavoro (o documenti) triage (ordinamento di documenti) ed editoriali. Il workflow triage è utilizzato dai Proprietari per esaminare i documenti recentemente inviati e non ancora pubblicati; il workflow editoriale viene utilizzato da Editor e Revisori per modificare e rivedere documenti non pubblicati e relativi metadati, oppure per rivedere e modificare la copia di lavoro di un documento pubblicato.

**Nota:** I documenti non pubblicati possono essere stati inviati da un utente tramite la voce di menu Contribuisci con nuovo documento oppure trasferiti da un altro team di documentazione.

### Azioni del Proprietario

Un documento, una volta inviato, passa nel workflow triage, nel quale il Proprietario può decidere le modalità del suo instradamento attraverso il processo di workflow.

**Per completare un elemento di lavoro triage:**

- 1 Fare clic sulle icone di ricerca o sul collegamento in corrispondenza dell'elemento di lavoro.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.

- 2 Se il team di documentazione comprende più Proprietari, fare clic su **Accetta assegnazione gruppo**. Se l'utente è l'unico Proprietario, al posto della pagina Dettagli attività verrà visualizzato il modulo del workflow triage.

Se si desidera riassegnare l'attività a un altro utente, vedere *Riassegnazione di un elemento di lavoro* a pagina 54.

Verrà visualizzato il **modulo del workflow triage**. La sezione superiore della pagina sarà differente a seconda che il documento visualizzato sia un documento esterno o un nuovo documento.

- 3 Il Proprietario può intervenire su un documento prima di passarlo a un Editor. In particolare può:
  - Decidere se instradare il documento al workflow editoriale.
  - Pubblicare immediatamente il documento nella categoria desiderata.
  - Trasferire il documento a un team di documentazione differente.



- Eliminare il documento.
- Salvare le modifiche e riprenderle in un secondo tempo.
- Non effettuare alcuna operazione sul documento per il momento.

**Nota:** Le modifiche che è possibile apportare al documento dipendono dalle scelte di personalizzazione del modulo implementate dall'amministratore, il quale ha la facoltà di consentire o impedire la modifica di determinati campi.

- 4 Una volta decisa l'azione da intraprendere per il documento, fare clic sul pulsante appropriato:
  - **Salva le modifiche ed esegue l'azione**
  - **Va ai dettagli del workflow**
  - **Va a Messaggi personali**

Selezionando **Salva le modifiche ed esegue l'azione** verrà visualizzata la pagina **Azione confermata**.

**Documento aggiornato: 4730**

Le eventuali modifiche o feedback sono state salvate. Questo documento è stato instradato al workflow editoriale.

**Titolo:** prova1

[Va a Messaggi personali](#)

- 5 Fare clic su **Va a Messaggi personali** per procedere con la revisione dei documenti.

## Workflow editoriale per l'Editor

L'Editor del team di documentazione riceve i documenti inviati al workflow editoriale. Tali messaggi verranno visualizzati nell'elenco lavori dell'Editor.

**Per completare un elemento di lavoro editoriale:**

- 1 In Messaggi personali selezionare un elemento di lavoro editoriale facendo clic sull'icona di ricerca o sul collegamento **Visualizza dettagli in corrispondenza dell'elemento**.

Se il team di documentazione comprende più Editor, verrà visualizzata la pagina **Dettagli attività**.

Dettaglio	Cronologia	Stato
<b>Informazioni generali</b>		
<b>A:</b>	Owner	
<b>Oggetto:</b>	Véro Probsol	
<b>Inviato:</b>	23/09/03 3.13	
<b>Scadenza:</b>	24/09/03 3.13	
<b>Descrizione dettagliata</b>		
The Editor and the Reviewer have reviewed the content, metadata, and comments for a document. They have submitted it to you. Please decide whether to publish, revert, or delete the document, transfer it to another domain, or to send it back for another review cycle. Title: Véro Probsol; Status: New document; Submitted by: super user; Document Ownership Team: Get-Answers Team.		
<b>Business object associato</b>		
<b>Descrizione:</b>	Véro Probsol; Get-Answers Team; Redaktioneller Workflow	
<input type="button" value="Accetta assegnazione gruppo"/>		

- Esaminare il riquadro **Informazioni generali** e verificare se sia indicata una data entro la quale l'attività deve essere completata.  
La data di scadenza è facoltativa e dipende dall'impostazione specificata per l'attività associata all'elemento di lavoro.
- Controllare le istruzioni riportate nel riquadro **Descrizione dettagliata**.
- Fare clic su **Accetta assegnazione gruppo** per diventare Proprietario del documento.

**Nota:** Se il team di documentazione comprende più Editor, fare clic su **Accetta assegnazione gruppo**. Se l'utente è l'unico Editor, non verrà visualizzato il modulo del gruppo indicato nei passaggi da 1 a 4.

Verrà visualizzato il **modulo del workflow editoriale**. La sezione superiore della pagina sarà differente a seconda che il documento visualizzato sia un documento esterno o un nuovo documento (creato utilizzando l'opzione **Contribuisci con nuovo documento**).

L'esempio seguente mostra un documento esterno nel workflow editoriale. I documenti appena creati hanno lo stesso aspetto della pagina di creazione e inseriscono delle stesse opzioni.

Modifica dei metadati,  
aggiornamento  
del file esterno

Entry Form	
<b>Title:</b>	External Document Sample
<b>Summary:</b>	This is a sample document
<b>File:</b>	toolbox.tbd
<b>Document Ownership Team:</b>	Peregrine Get-Answers
<b>Expiration Date:</b>	Aug 18 2004
<b>Language:</b>	
Please type any feedback for the document owners here (2,000 character maximum)	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="Save and Mark as Complete"/> <input type="button" value="Save for later action"/> <input type="button" value="Go to Workflow Details"/> <input type="button" value="Go To My Messages"/>	

Inserimento di  
feedback

L'Editor può modificare il documento o i metadati del documento e può visualizzare, aggiungere o eliminare commenti. Infine può inviare il documento a un Revisore.

- Al termine delle operazioni, fare clic su **Salva e segna come ultimato**. Se è necessario fermarsi e riprendere il documento in un secondo tempo, fare clic su **Salva per intervenire più tardi**.

Verrà visualizzata la pagina **Azione confermata**.

## Workflow editoriale per il Revisore

Una volta completata la revisione da parte dell'Editor, i documenti inviati al workflow editoriale vengono inoltrati al Revisore del team di documentazione.

### Per revisionare un elemento di lavoro:

- Nell'elenco Messaggi personali, utilizzare l'icona di ricerca per selezionare un elemento di lavoro di revisione documento.

Se il team di documentazione comprende più Revisori, verrà visualizzata la pagina **Dettagli attività**.

Dettaglio	Cronologia	Stato
<b>Informazioni generali</b>		
<b>A:</b>	Owner	
<b>Oggetto:</b>	External Document Sample	
<b>Inviato:</b>	23/09/03 5.41	
<b>Scadenza:</b>	24/09/03 5.41	
<b>Descrizione dettagliata</b>		
The Editor and the Reviewer have reviewed the content, metadata, and comments for a document. They have submitted it to you. Please decide whether to publish, revert, or delete the document, transfer it to another domain, or to send it back for another review cycle. Title: External Document Sample; Status: New document; Submitted by: super user; Document Ownership Team: Get-Answers Team.		
<b>Business object associato</b>		
<b>Descrizione:</b>	External Document Sample; Get-Answers Team; Workflow editoriale	
<input type="button" value="Accetta assegnazione gruppo"/>		

- Fare clic su **Accetta assegnazione gruppo** per diventare Proprietario del documento.

Verrà visualizzata la pagina di revisione.



- 3 Revisionare il documento e fornire un eventuale feedback nell'apposita casella di testo.

**Nota:** Se il team di documentazione comprende più Revisori, fare clic su **Accetta assegnazione gruppo**. Se l'utente è l'unico Revisore, al posto del modulo del gruppo indicato nei passaggi da 1 a 3 verrà visualizzato il modulo indicato al passaggio 2.

Il Revisore può visualizzare il documento e i relativi metadati e può visualizzare e aggiungere commenti.

- 4 Al termine delle operazioni fare clic su **Salva e segna come ultimato** per inviare il documento al Proprietario. Se è necessario fermarsi e riprendere il documento in un secondo tempo, fare clic su **Salva per intervenire più tardi**. Verrà visualizzata la pagina **Azione confermata**.

Il sistema torna all'elenco **Messaggi personali** per consentire all'utente di procedere con la revisione dei documenti.

## Workflow editoriale per il Proprietario

Al termine del processo di revisione, il documento viene nuovamente inviato al Proprietario, il quale può decidere di pubblicare, ripristinare, eliminare, trasferire o inviare nuovamente il documento al workflow editoriale per un altro ciclo di revisione.

### Per modificare un documento del quale l'utente è Proprietario:

- 1 Selezionare l'elemento di lavoro desiderato facendo clic sull'icona di ricerca.
- 2 Se il team di documentazione comprende più Proprietari, fare clic su **Accetta assegnazione gruppo**. Se l'utente è l'unico Proprietario, verrà visualizzato il modulo del workflow editoriale per i Proprietari.

Verrà visualizzata la pagina del workflow editoriale per il Proprietario. Questo modulo è molto simile al modulo del workflow triage, ma contiene in aggiunta i commenti e le modifiche inviate dall'Editor e dal Revisore.

- 3 Effettuare una delle seguenti operazioni in base alle necessità:
  - Modificare i metadati del documento.
  - Immettere eventuali commenti.
  - Pubblicare il documento nella categoria desiderata.
  - Trasferire il documento a un team di documentazione differente.
  - Eliminare il documento se non è ancora stato pubblicato.
  - Ripristinare la versione pubblicata se il documento è una copia di lavoro di un documento pubblicato.
  - Inviare nuovamente il documento all'Editor.
  - Salvare le modifiche e riprendere questo passaggio del workflow in un secondo tempo.
  - Non effettuare alcuna operazione sul documento per il momento.
- 4 Al termine, fare clic su **Salva le modifiche ed esegue l'azione**.  
Verrà visualizzata la pagina **Azione confermata**.
- 5 Fare clic su **Va a Messaggi personali** per procedere con la revisione dei documenti.

## Riassegnazione di un elemento di lavoro

Quando viene riassegnato, l'elemento di lavoro viene aggiunto all'elenco lavori dell'utente di destinazione e rimosso dall'elenco lavori dell'utente iniziale.




**Nota:** Per riallocare temporaneamente tutti i propri elementi di lavoro ad un altro utente, vedere *Delega dell'elenco lavori a un altro utente* a pagina 58.

**Per riassegnare un'attività a un altro utente:**

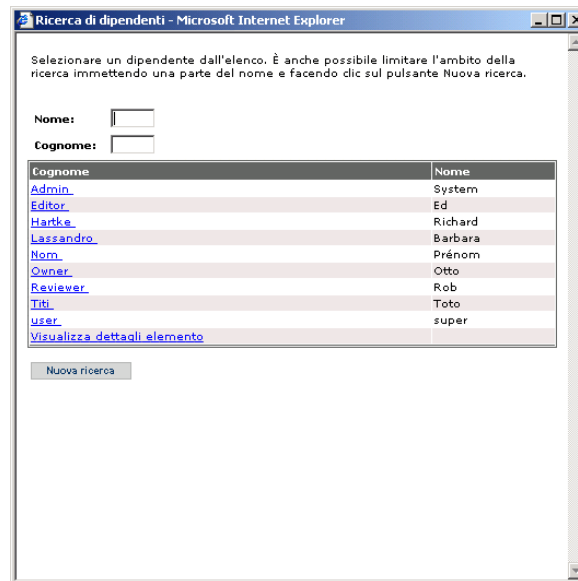
- 1 Selezionando l'attività dalla pagina Messaggi personali, verrà visualizzata la pagina dei workflow. Fare clic su **Va ai dettagli del workflow**.  
Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività.
- 2 Nella scheda Dettagli fare clic su **Riassegna**.  
Verrà visualizzata la pagina Riassegna attività.

Informazioni generali	
<b>A:</b>	user, super
<b>Oggetto:</b>	External Document Sample
<b>Inviato:</b>	23/09/03 5.41
<b>Scadenza:</b>	24/09/03 5.41

Selezione persona
  

- 3 Nella pagina Riassegna attività fare clic sull'icona di ricerca nel riquadro **Selezione persona**. Verrà visualizzata la finestra Ricerca di dipendenti.



- 4 Utilizzando questa finestra, selezionare la persona cui si desidera riassegnare l'elemento di lavoro.

Il nome della persona selezionata verrà visualizzato accanto all'icona di ricerca nella pagina dei dettagli e la finestra Ricerca di dipendenti verrà chiusa.

- 5 Nella finestra Riassegna attività fare clic su **Invia**.

L'elemento di lavoro verrà rimosso dal proprio elenco lavori e aggiunto all'elenco lavori dell'utente destinatario della riassegnazione.

## Visualizzazione della cronologia

La scheda Cronologia della pagina Dettagli attività consente di visualizzare la cronologia degli elementi di lavoro presenti nella coda dei messaggi dell'utente.

**Per visualizzare la cronologia di un'istanza di processo:**

- 1 Dalla pagina Messaggi personali sulla scheda Workflow, fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare i dettagli attività relativi a un elemento di lavoro.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività relativa all'elemento di lavoro selezionato.

- 2 Fare clic sulla scheda **Cronologia** per visualizzare l'elenco delle attività di processo relative all'elemento selezionato.

Dettaglio		Cronologia	Stato		
Data inizio	Data fine	Oggetto	A	Stato	
20/08/03 1.37	03/09/03 6.21	test guida admin	user, super (Editor)	Completato	
03/09/03 6.21		test guida admin	user, super (Reviewer)	In corso	

L'elenco della cronologia contiene le seguenti colonne relative agli elementi di lavoro precedenti e a quello corrente per la specifica istanza di processo:

**Data inizio:** data di inizio dell'elemento di lavoro.

**Data fine:** data di completamento dell'elemento di lavoro.

**Oggetto:** breve descrizione dell'elemento di lavoro.

**A:** nome della persona o del gruppo assegnati all'elemento di lavoro.

**Stato:** stato dell'elemento di lavoro (ad es. **Completato** o **In corso**).

## Visualizzazione dello stato

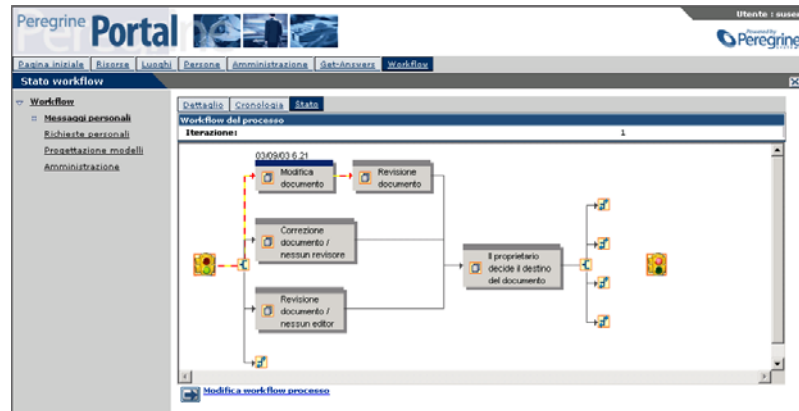
La pagina Dettagli Attività consente di visualizzare lo stato delle attività per un messaggio presente nella coda dei messaggi dell'utente.

**Per visualizzare lo stato di un'istanza di processo:**

- 1 Dalla pagina **Messaggi personali** sulla scheda **Workflow**, fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare i dettagli attività relativi a un elemento di lavoro. Verrà visualizzata la pagina Dettagli attività relativa all'elemento di lavoro selezionato.



- 2 Fare clic sulla scheda **Stato** per visualizzare una rappresentazione grafica dell'istanza di processo.



Le frecce di colore giallo e arancione indicano le attività dell'istanza di processo che sono state completate o sono ancora in corso. Ciò vale per le attività che vengono eseguite più di una volta a causa di un'iterazione o di un salto.

Posizionando il cursore su un'attività, verrà visualizzata una descrizione comandi con le informazioni sull'attività.

## Modifica di un workflow di istanza di processo

A volte può essere necessario aggiungere un'attività a un'istanza di processo oppure apportare altre modifiche a un elemento dell'elenco lavori del workflow.

**Nota:** Non tutti gli utenti sono autorizzati a modificare un workflow. Il pulsante **Modifica workflow processo** viene visualizzato solo quando l'utente dispone di un ruolo che consente di modificare il workflow.

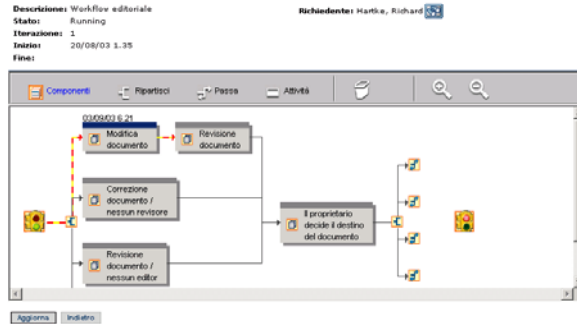
Le modifiche apportate al workflow dell'istanza di processo non si ripercuotono sul modello del processo di workflow. Una volta avviata, l'istanza di processo non è più collegata al modello di workflow.

**Per modificare il workflow di un'istanza di processo:**

- 1 Dalla pagina **Messaggi personali** sulla scheda **Workflow**, fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare i dettagli attività dell'elemento di lavoro del quale si desidera modificare il workflow di processo.

Verrà visualizzata la pagina dei dettagli relativa all'elemento di lavoro selezionato.

- 2 Fare clic sulla scheda **Stato** per visualizzare una rappresentazione grafica dell'istanza di processo.
- 3 Fare clic su **Modifica workflow processo** per visualizzare l'istanza di processo nell'utilità di progettazione grafica dei workflow.



- 4 Utilizzare le icone della barra degli strumenti per aggiungere, modificare o eliminare le attività.

Per informazioni sull'uso dell'utilità di progettazione grafica dei workflow, vedere la *Guida per l'amministratore di Get-Answers*.

**Nota:** Possono essere aggiunte, modificate o eliminate solo le attività che non sono state completate o che non sono attive per l'iterazione corrente.

- 5 Fare clic su **Aggiorna** per salvare le modifiche o su **Indietro** per annullare le modifiche e tornare all'elemento di lavoro.

## Delega dell'elenco lavori a un altro utente

A volte può essere necessario delegare gli elementi del proprio elenco lavori a un altro utente, ad esempio quando si va in ferie o quando ci si assenta dall'ufficio per alcuni giorni. In questi casi è possibile utilizzare la funzione di delega temporanea.

**Per delegare temporaneamente gli elementi del proprio elenco lavori a un altro utente:**

- 1 Accedere alla pagina **Messaggi personali** sulla scheda **Workflow**.

## 2 Fare clic su **Delega temporanea**. Verrà visualizzata la pagina Delega approvazione.

Identificare la persona cui si vorrebbe delegare le attività. Specificare la validità della delega.

### Destinatari della delega delle attività

Delega tutte le attività personali ad un utente.

All'utente:



Delega le attività personali per ruolo a diversi utenti in base ai seguenti criteri:

[Aggiungi](#)

Rimuovi	Ruolo (utilizzare un ruolo vuoto per le attività dell'operatore)	Delega all'utente

icona di ricerca

### Validità della delega

Fino a nuova comunicazione

Fino alla data specificata

Data fine:

23 set 2003

Invia

Annulla delega

Rimuovi deleghe ruoli selezionate

Indietro

## 3 Fare clic sull'icona di ricerca. Verrà visualizzata la finestra **Ricerca di dipendenti**.

## 4 Utilizzare la finestra per selezionare la persona cui assegnare il proprio elenco lavori.

Il nome della persona selezionata verrà visualizzato accanto all'icona di ricerca.

## 5 Se si desidera che la delega duri fino a nuovo avviso, selezionare il pulsante di opzione **Fino a nuova comunicazione**.

## 6 Se si desidera che la delega duri fino a una data specifica, selezionare il pulsante di opzione **Fino alla data specificata**.

## 7 Selezionare la data finale dalle caselle di riepilogo **Data fine**.

## 8 Fare clic su **Invia**.

Gli elementi di lavoro verranno visualizzati nell'elenco lavori della persona destinataria dell'assegnazione della delega e continueranno a essere visualizzati anche nel proprio elenco lavori.

### Per annullare una delega:

## 1 Accedere alla pagina **Messaggi personali** sulla scheda **Workflow**.

## 2 Fare clic su **Delega temporanea**. Verrà visualizzata la pagina Delega approvazione.

## 3 Fare clic su **Annulla delega**.



# A Query di ricerca

## APPENDICE

### Funzionamento della ricerca in Get-Answers

La ricerca di base di Get-Answers permette di effettuare ricerche semplici per concetti. La ricerca avanzata di Get-Answers, invece, offre tre tipologie principali di ricerca: la modalità concetti o ricerca in linguaggio naturale, la modalità criteri di ricerca o ricerca di varianti ortografiche, e la modalità booleana.

Quando si utilizza la **modalità concetti** nella pagina di ricerca di base o avanzata, Get-Answers si serve di dizionari dei sinonimi e dei vocabolari di lingua come base di conoscenze per l'elaborazione delle query. Le query di questo tipo forniscono informazioni sul significato e sulle varianti delle parole, sulla sintassi e sulle correlazioni tra le parole. Tramite queste correlazioni definite, le parole vengono collegate in una “rete semantica”.

All'interno di questa rete il significato di ciascuna parola è associato a un elenco di parole con il relativo grado di correlazione al significato stesso. Le singole parole possono essere collegate a più significati, con gradi di correlazione differenti. Escludendo del tutto l'espansione o modificandone il livello, l'utente può controllare quali e quante correlazioni debbano essere incluse nella query.

La rete semantica consente di effettuare tramite Get-Answers ricerche di *concetti* (o unità di significato), invece di limitare la ricerca alle corrispondenze esatte con le parole della query. Ad esempio, la query “offerta di lavoro” potrebbe individuare anche i concetti correlati di “assunzione”, “candidati” e “posizione”. La ricerca di concetti consente al motore di ricerca di restituire risultati molto più completi e pertinenti rispetto ad altri programmi di ricerca di testo.

Quando si utilizza la **modalità criteri di ricerca** (o ricerca di varianti ortografiche) nella pagina di ricerca avanzata, Get-Answers utilizza dei *criteri di ricerca* per il reperimento di corrispondenze alla query; questa modalità può essere utile, ad esempio, quando si hanno a disposizione dati non “puliti” ottenuti tramite scansione OCR o parole dall'ortografia difficile o con più varianti.

La **modalità booleana** nella pagina di ricerca avanzata consente di trovare rapidamente i documenti che contengono (o non contengono) i termini specificati.

## Diagramma di flusso della query

Il processo di ricerca di Get-Answers può essere rappresentato con un diagramma di flusso. Il flusso ha inizio nel momento in cui l'utente immette le parole della query. Queste vengono sottoposte a diverse fasi di analisi ed elaborazione, al termine delle quali l'elenco delle parole da ricercare può risultare espanso o compresso rispetto alla query iniziale. L'output finale di tale processo è un elenco dei risultati della ricerca.

Le parole vengono inizialmente sottoposte a “tokenizzazione”, un processo che suddivide le stringhe di caratteri in parole, compresi alcuni formati speciali come le date e i numeri di telefono. Utilizzando il dizionario, vengono quindi eseguite l'analisi morfologica (riduzione delle parole a forme più semplici, ad esempio tramite l'eliminazione di suffissi e la declinazione al singolare di termini specificati al plurale) e l'elaborazione degli idiotismi (traduzione di espressioni idiomatiche aventi un significato differente da quello delle singole parole che le compongono, come nel caso di “fila indiana”).

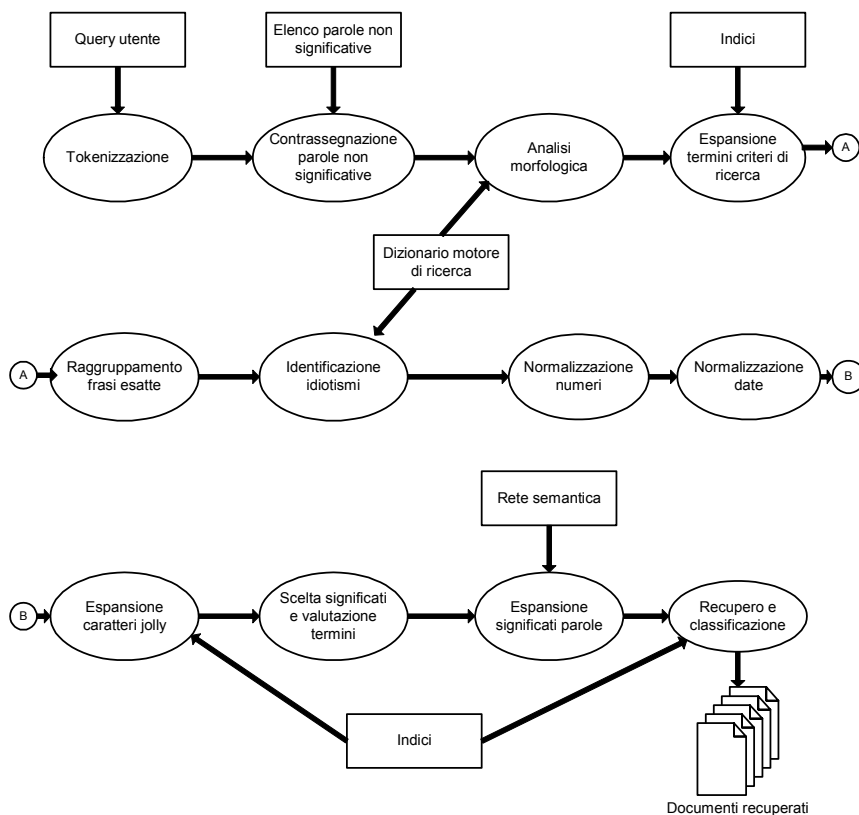
Vengono inoltre rimosse le piccole parole (come “il” o “di”) non significative per il reperimento dell'informazione ricercata. Man mano che il flusso della query avanza, le parole di ricerca vengono espanso tramite il dizionario e le correlazioni nella rete semantica. Per espansione si intende il processo con il

quale il motore di ricerca trova altri termini e concetti correlati alle parole della query e li aggiunge all'elenco dei termini da ricercare. Dall'elenco delle parole viene quindi elaborata una sorta di classifica: le posizioni più elevate spettano alle corrispondenze esatte alle parole della query, seguite dalle parole nella rete semantica con il grado di correlazione dal più forte via via al più debole. L'elenco delle parole così ordinato viene quindi utilizzato dal motore di ricerca per eseguire la ricerca negli indici dei documenti presenti nella libreria. Durante la ricerca il programma determina i seguenti fattori:

- Numero di parole esatte della query contenute in un documento.
- Numero di termini correlati presenti.
- Tipo di correlazione (sinonimia, antonimia, analogia, ecc.).
- Prossimità (distanza fisica che separa le parole pertinenti all'interno di un documento).

Utilizzando queste informazioni, Get-Answers identifica e classifica in ordine di pertinenza gli "hit", vale a dire tutte le parole pertinenti alla query trovate nei documenti. I documenti vengono individuati e presentati in ordine di probabile pertinenza sulla base del grado di correlazione e del numero di hit.

Il processo di ricerca è rappresentato dal seguente diagramma di flusso:



- Il processo di **tokenizzazione** identifica le stringhe di caratteri come parole, date e numeri.
- Le **parole non significative** vengono contrassegnate all'interno dell'elenco di parole della query.
- L'**analisi morfologica** riduce le parole della query alla loro radice.
- Se una o più parole della query contengono un operatore **criteri di ricerca** (~) o se si sta utilizzando la modalità criteri di ricerca, l'elenco di parole della query si espande a includere le parole contenute nella libreria corrispondenti alla parola utilizzata come criterio di ricerca.
- Le parole racchiuse tra virgolette (“ ”) vengono raggruppate in modo da essere ricercate come **frasi esatte**.



- Vengono identificati gli **idiotismi** o espressioni idiomatiche (es. "fila indiana" o "scala a chiocciola"). Ai fini della classificazione, le istanze di un'espressione intera hanno un peso superiore rispetto alle istanze delle singole parole che la compongono.
- Le stringhe numeriche immesse nella query vengono normalizzate, in modo da poter essere ricercate come **numeri o date**, a seconda dei casi.
- Se una o più parole della query contengono **caratteri jolly** (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, \, @, #, ^), l'elenco di parole della query si espande a includere le parole contenute nella libreria corrispondenti a tali caratteri jolly.
- Con l'**espansione tramite la rete semantica**, vengono aggiunte all'elenco delle parole della query le parole correlate ai rimanenti termini della query.
- I documenti vengono quindi **classificati in ordine di pertinenza** e visualizzati in un elenco.

## Richiamo delle query

Durante l'utilizzo del motore di ricerca, l'utente controlla il "richiamo" (recall) impostando il livello di espansione delle parole. I livelli di espansione delle parole, infatti, consentono di determinare quanto in profondità nella rete semantica il sistema debba scendere nella ricerca di termini correlati alle parole della query (e quindi pertinenti per la ricerca). Di seguito sono riportati le definizioni dei livelli di espansione delle parole e i relativi esempi rispetto alla parola "prendere":

- Corrispondenze esatte di parole e varianti morfologiche (prendere, prende).
- Varianti semplici (preso).
- Concetti maggiormente correlati (catturare, bloccare).
- Concetti fortemente correlati (intrappolare, acciuffare, afferrare).
- Concetti debolmente correlati (comprendere, appostarsi).
- Più alto è il livello di espansione delle parole impostato dall'utente, maggiore sarà il richiamo, ma a possibile discapito della precisione.

## Classificazione

Le attività del motore di ricerca che chiudono il processo di query sono la classificazione di base e quella perfezionata. In queste fasi i documenti vengono reperiti e classificati (questo processo riguarda solo le query basate su concetti o criteri di ricerca, non le query tramite operatori booleani).

Durante la *classificazione di base*, il motore di ricerca rileva semplicemente la presenza o l'assenza nel documento delle parole della query o dei termini ad esse correlati. A partire dalla classificazione di base, il sistema recupera i documenti dal posizionamento più elevato, fino al numero massimo impostato dall'utente. Su tali documenti trovati viene poi eseguita la classificazione perfezionata.

Durante la *classificazione perfezionata*, il motore di ricerca analizza i documenti trovati per determinarne l'esatto posizionamento nella classifica. Questo valore di posizionamento viene utilizzato per ordinare i documenti in modo tale che vengano visualizzati in ordine di probabile pertinenza.

Di seguito è illustrato con maggiore precisione il funzionamento di entrambi i processi. Calcolo per la classificazione di base Il calcolo per la classificazione di base prende in considerazione i fattori di seguito descritti. Ciascuno di questi fattori aggiunge al documento un determinato "peso" relativo. La somma di questi "pesi" determina la pertinenza di un documento.

---

**Importante:** Completezza - Maggiore è il numero di parole della query (esatte o per preferenza), maggiore è il peso.

---

Per risultare pertinente, un documento deve contenere almeno un termine esatto o correlato per ciascuna parola della query iniziale. Se il documento contiene solo una frazione delle parole iniziali, il posizionamento massimo del documento corrisponderà a questa frazione. Ad esempio, se il documento contiene solo 3 dei 4 termini iniziali della query, il posizionamento massimo è 75%. I termini correlati hanno un peso inferiore rispetto alle parole iniziali esatte. Se si assegnano pesi differenti alle diverse parole della query, questi pesi vengono scomposti in fattori nel punteggio di completezza.

Se la query è composta da tre termini, un documento contenente un'istanza di ciascuno dei tre termini otterrà un posizionamento più elevato rispetto a un documento contenente cento istanze di uno solo dei termini della query.

---

**Importante:** Conferma contestuale - Maggiore è il numero dei termini correlati, maggiore è il peso.

---

Le parole ricevono supporto dai termini ad esse correlati. Se un documento contiene una parola e i termini ad essa correlati, a tale parola viene assegnato un peso superiore in quanto risulta supportata dal contesto. Ad esempio, la parola “batteria” accanto alle parole “percussioni”, “ritmo” e “spartito” ha maggiori probabilità di riferirsi allo strumento musicale che non a una pila o a un set di pentole.

---

**Importante:** Distanza semantica - Più forte è la correlazione tra i termini, maggiore è il peso.

---

La rete semantica contiene informazioni sul grado di correlazione di due termini; ad esempio, la correlazione che lega due sinonimi è più forte di quella che unisce due antonimi. Queste informazioni vengono utilizzate per calcolare la quantità di conferma contestuale a supporto di una parola. Più forte è la correlazione che lega i termini alle parole della query, maggiore è il peso ad essi attribuito. Il posizionamento rispecchierà pertanto la distanza semantica. Le varianti morfologiche (es. “fornire”, “fornendo” e “forniture”) vengono considerate corrispondenze esatte. La distanza *semantica* dei termini non deve essere confusa con la distanza *fisica* tra gli hit in un documento (la distanza fisica viene utilizzata nella classificazione perfezionata, come si vedrà più avanti).

## Calcolo per la classificazione perfezionata

Il calcolo per la classificazione perfezionata prende in considerazione la collocazione fisica delle parole della query e dei termini correlati all'interno del documento, nonché il numero totale di termini. Il calcolo predefinito per la classificazione perfezionata di un documento utilizza una formula che combina in modo equo i fattori di seguito descritti.

---

**Importante:** Prossimità - Maggiore è la vicinanza tra le parole della query e i termini correlati all'interno del documento, maggiore è il peso.

---

Un documento viene considerato più pertinente se contiene istanze vicine (preferibilmente nella stessa frase o paragrafo) di termini correlati. Il sistema calcola un fattore per la prossimità, il cui valore massimo, in caso di termini adiacenti, si ridurrà gradatamente all'aumentare della distanza fisica tra i termini stessi. I documenti contenenti numerosi hit vicini otterranno quindi un posizionamento più elevato rispetto ai documenti contenenti gli stessi hit molto distanti tra loro.

---

**Importante:** Densità di hit - Maggiore è la proporzione di parole della query e termini correlati rispetto al numero totale delle parole contenute in un documento, maggiore è il peso.

---

Un documento viene considerato più pertinente se un grande numero di parole in esso contenute sono parole della query o termini correlati. I documenti brevi contenenti molti hit otterranno quindi un posizionamento più elevato rispetto ai documenti più lunghi contenenti gli stessi hit.

---

**Importante:** Valore di base - Il motore di ricerca utilizza il valore di base determinato nel corso del processo di classificazione di base. Per i dettagli sui fattori della classificazione di base (completezza, conferma contestuale e distanza semantica), vedere la sezione “Calcolo per la classificazione di base”, più indietro nella Guida.

---

## Tipi di query a confronto

Tutte le query vengono elaborate in una delle tre modalità principali: concetti, criteri di ricerca (o ricerca di varianti ortografiche) e booleana. Esistono altri tipi di query che possono essere utilizzate insieme alla query principale oppure dopo la query iniziale. Di seguito, oltre alle situazioni nelle quali ciascuna modalità di ricerca risulta più efficace, per ciascun tipo di query sono descritte le modalità per restringere o ampliare la ricerca, la facilità d'uso e i tempi di risposta generali.

## Ricerca tramite concetti

Modalità di query principale che consente di immettere query in linguaggio naturale senza utilizzare operatori; esegue automaticamente l'espansione semantica su tutte le parole della query fino al livello impostato dall'utente; i documenti restituiti vengono classificati in ordine di pertinenza.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Impostare un livello inferiore di espansione delle parole e/o un numero inferiore di parole da espandere.
  - Utilizzare una frase esatta inserita tra virgolette.
- Per **ampliare** la ricerca:
  - Impostare un livello superiore di espansione delle parole e/o un numero superiore di parole da espandere.
  - Utilizzare un operatore speciale per contrassegnare una parola specifica della query per l'espansione tramite criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^).

Questo processo di ricerca è generalmente più lento delle query booleane, poiché vengono eseguiti la classificazione e l'espansione semantica; tuttavia richiamo e precisione sono più elevati, accelerando e semplificando la valutazione dei risultati da parte dell'utente.

- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si sta imparando a utilizzare il sistema (è uno dei metodi di ricerca più semplici da utilizzare).
  - È necessario eseguire una ricerca rapida, eventualmente anche a discapito della qualità dei risultati.
  - Si sa con certezza che le parole da ricercare esistono nel database (se l'espansione semantica è impostata sul livello 1, la ricerca tramite concetti quasi sempre ottiene risultati migliori di una ricerca booleana).

## Ricerca tramite criteri di ricerca o varianti ortografiche

Modalità di query principale che elabora query in linguaggio naturale; a differenza della modalità precedentemente descritta, tollera le differenze ortografiche nel corpo del testo e nella query; esegue automaticamente l'espansione su tutte le parole della query; i documenti restituiti vengono classificati in ordine di pertinenza.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Impostare un numero inferiore di parole da espandere tramite criteri di ricerca.
  - Utilizzare una frase esatta inserita tra virgolette.

- Per **ampliare** la ricerca:
  - Impostare un numero superiore di parole da espandere tramite criteri di ricerca.
  - Utilizzare i campi dei metadati dei documenti come filtri (collegati da relazione OR alle parole da ricercare).
  - Utilizzare un operatore speciale per contrassegnare una parola specifica della query per l'espansione semantica (!).
- Questo processo di ricerca è generalmente più lento delle query booleane, poiché vengono eseguiti la classificazione e l'espansione tramite criteri di ricerca; tuttavia richiamo e precisione sono più elevati, accelerando e semplificando la valutazione dei risultati da parte dell'utente.
- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si hanno a disposizione dati non "puliti" ottenuti tramite scansione OCR.
  - Si deve ricercare una parola che è un nome proprio con varianti ortografiche.
  - Si deve ricercare un termine o una frase specifici, ma non si è certi dell'ortografia.

## Ricerca tramite operatori booleani

Modalità di query principale che utilizza i consueti operatori booleani per trovare corrispondenze esatte per *tutte* le parole della query immesse; non vengono eseguite né la classificazione dei risultati, né l'espansione automatica.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Utilizzare una frase esatta inserita tra virgolette.
  - Utilizzare determinati operatori booleani (AND, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN e istruzioni nidificate).
- Per **ampliare** la ricerca:
  - Utilizzare un operatore OR.
  - Utilizzare un operatore speciale per contrassegnare una parola specifica della query per l'espansione semantica (!), tramite criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^).

L'immissione di questo tipo di query è più complessa e lunga rispetto alle query in linguaggio naturale, poiché è necessario specificare gli operatori booleani e la sintassi corretta; il processo di ricerca è quasi istantaneo in quanto non vengono eseguite classificazione né espansione automatica; tuttavia la valutazione dei risultati da parte dell'utente può richiedere più tempo, poiché i documenti più pertinenti possono comparire ovunque nell'elenco.

- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si deve ricercare solo un nome proprio.
  - Si devono ricercare parole (es. un titolo) o un documento già visti.

## Ricerca tramite caratteri jolly

Query nella quale una porzione sconosciuta di una parola, di un nome o di un numero nei termini di ricerca o nel database viene sostituita da un carattere jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, \, #, ^). Utilizzata anche per ricercare più termini. I caratteri jolly possono essere utilizzati nelle modalità concetti e booleana (non nella modalità criteri di ricerca), nelle ricerche globali (full-text) o all'interno di campi, in più parole e anche più volte in una stessa parola.

- Per **restringere** la ricerca:
  - Impostare un numero inferiore di parole da espandere tramite caratteri jolly.
  - Per **ampliare** la ricerca:  
Impostare un numero superiore di parole da espandere tramite caratteri jolly.
- L'immissione di questo tipo di query è semplice, come nel caso delle modalità principali (concetti, criteri di ricerca o booleana).
- I tempi di risposta di questo tipo di query sono generalmente più brevi, in quanto non viene eseguita alcuna espansione semantica sui caratteri jolly; tuttavia, se i caratteri jolly vengono utilizzati in modo troppo generico (es. co\*) o se il numero di parole con caratteri jolly impostato è molto alto, la ricerca può richiedere molto tempo e i risultati possono essere troppo numerosi per essere utili.

- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si deve ricercare un nome proprio ma non si è certi dell'ortografia.
  - Si devono ricercare più termini contenenti molti caratteri simili (es. il modello “C1050”, “C1051” e “C1052”).
  - Non si è sicuri della forma assunta da una particolare parola nel database e si desidera trovare tutte le forme.

Carattere jolly	Descrizione	Esempio
@	Sostituisce esattamente un carattere alfabetico.	c@rta
#	Sostituisce esattamente un carattere numerico.	#600
\	Considera il carattere successivo come carattere, non come operatore. Questo operatore funziona solo se il carattere seguente è stato indicizzato per le ricerche.	giovanni\@hotmail.com
*	Sostituisce qualunque numero di caratteri (anche nessuno).	farma*
-	Sostituisce uno o nessun carattere.	cas-a
?	Sostituisce esattamente un carattere.	ca?ta
[]	Espressione di ricerca; può contenere un trattino per indicare un intervallo di lettere o numeri; nella sostituzione viene utilizzato uno solo dei caratteri nelle parentesi.	A[1-5]
[^]	Sostituisce qualsiasi carattere <i>tranne</i> il carattere successivo.	199[^1-3]

## Ricerca tramite gruppi di termini

Query (tramite concetti o criteri di ricerca) nella quale i termini correlati a un concetto comune vengono raggruppati all'interno di parentesi per ottenere risultati più accurati. Le parole comprese nelle parentesi vengono espanse, ricercate e classificate in ordine di pertinenza come gruppo, invece che come parole singole.

- Le opzioni per restringere o ampliare la ricerca sono le stesse indipendentemente dalla modalità di query utilizzata.
- L'immissione di questo tipo di query è semplice, come nel caso delle modalità principali (concetti, criteri di ricerca o booleana).
- I tempi di risposta sono gli stessi indipendentemente dal tipo di query principale utilizzata.



- Utilizzare questa modalità di query quando:
  - Si devono ricercare più termini correlati non presenti nel dizionario: es. (JFK "John Kennedy" Kennedy) elezione.
  - Si devono ricercare più termini non correlati tra loro nel dizionario: es. (motocicletta barca camper) fiere.

## Espansione tramite concetti nelle modalità criteri di ricerca e booleana

Per espandere singole parole tramite la rete semantica quando non si utilizza la modalità concetti, immettere un operatore semantico (!) dopo la parola. La parola verrà espansa a includere termini con significati correlati, fino al livello di espansione impostato nella pagina di ricerca. Ad esempio, immettendo la query `moda! casual` in modalità booleana la parola "moda" potrebbe espandersi in "abbigliamento", "vestiario" e "abiti", mentre nessuna espansione viene eseguita sulla parola "casual".

## Espansione tramite criteri di ricerca nelle modalità concetti e booleana

Per espandere singole parole tramite criteri di ricerca quando non si utilizza la modalità criteri di ricerca, immettere un operatore criteri di ricerca (~) prima della parola. La parola verrà espansa a includere le parole con ortografia simile contenute nella libreria, fino al numero impostato nella pagina di ricerca. Ad esempio, nella modalità concetti se non si è sicuri dell'ortografia della parola "casual" è possibile immettere `moda ~casual` per espandere tramite concetti il termine "moda" fino a comprendere nella ricerca la parola "casual", sebbene sia stata immessa con ortografia non corretta.

## Espansione tramite operatori booleani nelle modalità concetti e criteri di ricerca (ricerca di frasi esatte)

Per impedire l'espansione di determinate parole della query quando non si utilizza la modalità booleana, racchiudere i termini tra virgolette (" "). Le parole comprese tra virgolette non vengono espanso e i gruppi di parole tra virgolette devono essere trovati nell'ordine di immissione nella query. Questa modalità può essere utile per ricercare un nome o una frase specifici.

Ad esempio, immettendo "moda casual" rivista nella modalità concetti la frase "abbigliamento casual" non costituirebbe un hit poiché la parola "moda" non verrebbe espansa in "abbigliamento". Allo stesso modo, la frase "il casual nella moda" non costituirebbe un hit, anche nel caso in cui le parole non significative "il" e "nella" venissero ignorate, poiché i termini "moda" e "casual" sono invertiti. Per impedire semplicemente l'espansione di più parole senza il vincolo dell'ordine di apparizione, immettere ciascuna parola tra virgolette (es. "moda" "giovane" accessori per trovare sia "moda giovane" sia "giovane di moda"). È possibile inoltre immettere frasi tra virgolette nella modalità booleana, per limitare l'*ordine* delle parole trovate. Ad esempio, a causa del vincolo di ordine delle parole, un documento contenente "il casual nella moda" verrebbe trovato utilizzando come query moda casual, ma non "moda casual".

## Linee guida generali per l'uso delle query

Dato che non esistono due sistemi o due database esattamente uguali, non vi sono regole universali per l'immissione e l'impostazione delle opzioni delle query. Tuttavia, fino a quando non si acquisisca maggiore dimestichezza con le funzionalità del motore di ricerca, può essere utile seguire le linee guida di seguito riportate. Se la query è in linguaggio naturale, eseguire una ricerca di base oppure una ricerca avanzata in modalità **concetti** applicando gli accorgimenti per restringere la ricerca (espansione delle parole impostata sul livello 2). Nel 50% circa dei casi, una ricerca semplice di questo tipo restituirà i risultati richiesti in modo facile e veloce, in particolare se l'utente ha già familiarità con il database. In caso contrario, è consigliabile impostare l'espansione a un livello superiore (livello 4 o 5) per essere sicuri di non tralasciare documenti pertinenti.

- Impostare l'espansione delle parole sul livello 3 o inferiore.
- Per aumentare il richiamo:
  - Impostare l'espansione delle parole su un livello superiore.
- Per aumentare la precisione:
  - Scegliere le modalità di espansione tramite criteri di ricerca o caratteri jolly.
  - Utilizzare più termini di ricerca o renderli più specifici.
- Per aumentare la velocità di esecuzione della query quando non si ha ancora familiarità con la raccolta di documenti:
  - Impostare l'espansione delle parole su un livello inferiore.
  - Abbreviare la query.

- Per aumentare la velocità di esecuzione della query quando si ha già familiarità con la raccolta di documenti:
  - Utilizzare i campi dei metadati dei documenti.
  - Utilizzare frasi esatte.

## Termini relativi ai motori di ricerca

Di seguito è riportato un elenco di termini con la relativa definizione:

- **Analisi morfologica:** Processo che rimuove gli eventuali suffissi e modifica l'ortografia delle parole per riportarle alle forme più semplici contenute nel dizionario (es. “casetta” viene riportato a “casa” e “prestissimo” a “presto”); le varianti morfologiche dei termini delle query vengono sempre incluse in qualsiasi ricerca (comprese la modalità booleana e la ricerca di frasi esatte).
- **Antonimo (o contrario):** Parola dal significato opposto a una parola data; gli antonimi delle parole delle query vengono inclusi in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 6 o su un livello superiore.
- **Campo (o metadati del documento):** Intestazione del documento o altra informazione (es. titolo, autore, data, tipo di documento, ecc.) sulla quale possa essere effettuata una ricerca separata dal corpo del documento.
- **Classificazione:** Processo eseguito dal motore di ricerca per ordinare i documenti recuperati in base alla probabile pertinenza rispetto alla query; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
- **Classificazione di base:** Processo di query durante il quale i documenti nella libreria vengono recuperati e classificati in ordine di pertinenza in base al numero di parole della query contenute, al numero di parole correlate contenute e alla distanza semantica tra di esse; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
- **Classificazione perfezionata:** Processo di query durante il quale ai documenti recuperati viene assegnato un posizionamento definitivo sulla base della classificazione di base, della prossimità (vicinanza fisica) e della densità degli hit (proporzione del numero di hit rispetto al numero totale delle parole); si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.

- **Correlazione semantica:** Correlazione tra termini o concetti all'interno della rete semantica; utilizzata dal motore di ricerca per trovare termini e concetti correlati alle parole della query iniziale.
- **Database:** Raccolta di documenti e campi strutturati nella quale vengono eseguite le ricerche. I documenti sono organizzati in una libreria chiamata KMLib e sono integrati con un database relazionale. In questa Guida i termini “database” e “libreria” vengono utilizzati come sinonimi.
- **Database relazionale (RBDMS):** Insieme di dati organizzato in tabelle, con regole che disciplinano le relazioni tra le colonne, le righe e le tabelle di dati; il motore di ricerca consente di eseguire ricerche full-text di metadati di documenti (es. riepilogo e titolo) contenuti nel database relazionale.
- **Distanza semantica:** Misura del grado di correlazione tra due termini.
- **Dizionario:** Elenco di significati, nel quale ciascun significato è corredato da informazioni relative alla sintassi e da un gruppo di parole che condividono lo stesso significato.
- **Elaborazione degli idiotismi:** Attività eseguita dal motore di ricerca per individuare le frasi il cui significato differisce da quello delle singole parole che le compongono (es. “fila indiana”, “Stati Uniti”, “scala a chiocciola”).
- **Espansione tramite caratteri jolly:** Processo di query che aggiunge all'elenco iniziale di parole della query i termini corrispondenti a determinati criteri di ricerca; nelle modalità concetti e booleana (questo tipo di espansione non è utilizzato nella modalità criteri di ricerca), si può espandere tramite caratteri jolly una singola parola sostituendo parte delle lettere, dei numeri o della punteggiatura della parola con uno o più caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^); generalmente utilizzata per sostituire elementi sconosciuti nei termini di ricerca o nel database.
- **Espansione tramite concetti:** Processo di query che aggiunge all'elenco iniziale di parole della query i termini correlati; nella modalità concetti tutte le parole della query vengono espanse tramite concetti; nelle modalità criteri di ricerca e booleana si può espandere tramite concetti una singola parola immettendo un punto esclamativo (!) dopo di essa.
- **Espansione tramite criteri di ricerca:** Processo di query (chiamato anche espansione tramite varianti ortografiche) che aggiunge all'elenco iniziale di parole della query i termini con ortografia simile; in modalità criteri di ricerca, tutte le parole della query vengono espanse tramite criteri di ricerca; nelle modalità concetti e booleana, si può espandere tramite criteri di ricerca una singola parola immettendo una tilde (~) prima di essa.

- **Esperto:** Persona con conoscenze specialistiche su uno specifico argomento associato a una o più categorie.
- **Filtro della query:** Funzione eseguita da un campo o da un gruppo di campi di metadati del documento qualora vengano utilizzati per limitare i risultati di una ricerca ai soli documenti contenenti le informazioni organizzate in campi (es. riepilogo e titolo).
- **Forma flessa:** Variante di una parola che riflette una differenza di caso, numero, genere, persona, tempo, modo o forma del verbo; le forme flesse (es. “preso” per “prendere” e “topi” per “topo”) vengono incluse in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 2 o su un livello superiore.
- **Hit:** Parole o frasi contenute in un documento restituito dal motore di ricerca che corrispondono ai termini della query; l'utente può scegliere in che modo evidenziare gli hit rispetto al resto del documento (es. utilizzando colori, corsivo, grassetto, ecc.).
- **Indice:** File nel quale sono memorizzate le informazioni relative a tutte le parole presenti nella libreria di documenti, comprese le informazioni sulla posizione delle parole in ciascun documento; viene utilizzato dal motore di ricerca durante il reperimento e la classificazione dei documenti.
- **Istruzioni nidificate:** Formulazione delle query booleane basata sul raggruppamento delle parole o delle frasi all'interno di parentesi, al fine di specificare condizioni che restringano la ricerca.
- **Libreria:** Raccolta di documenti e campi che possono essere indicizzati e nei quali il motore di ricerca può effettuare ricerche; la libreria cui fa riferimento questa Guida si chiama KMLib.
- **Livello di espansione delle parole:** Proprietà della query che determina il livello di termini correlati nella rete semantica utilizzato durante una ricerca in modalità concetti.
- **Metadati del documento (o campo):** Intestazione del documento o altra informazione (es. titolo, autore, data, tipo di documento, ecc.) sulla quale possa essere effettuata una ricerca separata dal corpo del documento.

- **Modalità booleana:** Modalità di query basata sulla ricerca dei termini esatti della query nei documenti presenti nella libreria (o nei documenti in entrata, nel caso di profili in tempo reale); i documenti non vengono classificati in ordine di pertinenza; gli operatori booleani (AND, OR, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN) consentono di controllare la corrispondenza dei termini; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite concetti (!), criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^).
- **Modalità concetti:** Modalità di query basata sull'espansione delle parole da ricercare ai termini correlati tramite la rete semantica con successiva ricerca nei documenti presenti nella libreria (o nei documenti in entrata, nel caso di profili in tempo reale); ciascun documento viene classificato in base alla probabile pertinenza rispetto alla query; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite criteri di ricerca (~) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^), oppure disattivare l'espansione (“ ”).
- **Modalità criteri di ricerca (o Ricerca di varianti ortografiche):** Modalità di query basata sull'espansione delle parole da ricercare ai termini dall'ortografia simile con successiva ricerca nei documenti presenti nella libreria; ciascun documento viene classificato in base alla probabile pertinenza rispetto alla query; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite concetti (!) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^), oppure disattivare l'espansione (“ ”).
- **Parole non significative:** Elenco di parole ed espressioni che non vengono indicizzate e che vengono automaticamente rimosse dalle query prima della loro esecuzione.
- **Peso:** Opzione utilizzabile nelle ricerche avanzate che consente di stabilire l'importanza relativa di ciascuna parola della query; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
- **Precisione:** Misura della capacità del sistema di ricerca testo di restituire solo documenti pertinenti.
- **Query:** Parole o frasi immesse dall'utente per la ricerca, con le varie impostazioni scelte (es. modalità di query o livello di espansione).
- **Rete semantica:** Struttura nella quale sono correlati concetti e termini del dizionario; ciascun concetto o significato rappresenta un nodo correlato ad altri nodi tramite relazioni tra le parole (es. sinonimia, antonimia, ecc.).

- **Ricerca di frasi esatte:** Query specialistica basata sulla ricerca di parole o frasi specifiche delle quali si conosce l'esistenza nella libreria. Le parole immesse tra virgolette (" ") non vengono sottoposte a espansione tramite concetti o criteri di ricerca e devono presentarsi nello stesso ordine e prossimità per poter essere considerate un hit. La ricerca di frasi esatte può essere utilizzata in qualsiasi modalità di query (concetti, criteri di ricerca o booleana).
- **Ricerca di varianti ortografiche (o Modalità criteri di ricerca):** Modalità di query basata sull'espansione delle parole da ricercare ai termini dall'ortografia simile con successiva ricerca nei documenti presenti nella libreria; ciascun documento viene classificato in base alla probabile pertinenza rispetto alla query; utilizzando operatori speciali, è possibile espandere i singoli termini della query tramite concetti (!) o caratteri jolly (\*, ?, [espressione di ricerca], \_, @, #, ^), oppure disattivare l'espansione (" ").
- **Ricerca potenziata:** Tipo di query che consente di restringere la ricerca e potenziarne la precisione specificando quali parole da espandere aggiungere alla query e attribuendo un peso diverso alle varie parole della query. Nel caso dell'espansione tramite concetti, è possibile scegliere i significati da espandere; nel caso dell'espansione tramite criteri di ricerca e caratteri jolly, è possibile scegliere quali corrispondenze nel database utilizzare per la query. La ricerca potenziata può essere utilizzata in qualsiasi modalità di query (concetti, criteri di ricerca o booleana).
- **Ricerca tramite campi:** Query specialistica che consente di limitare l'ambito della ricerca con l'immissione dei termini di ricerca all'interno di campi (es. autore, titolo, data, ecc.). Perché questo tipo di query possa essere eseguito, è necessario che l'amministratore del sistema abbia impostato e indicizzato i campi per ciascuna libreria, definendo per ciascun campo un filtro statistico o booleano.
- **Ricerca tramite gruppi di termini:** Query specialistica nella quale i termini correlati a un concetto comune vengono raggruppati all'interno di parentesi per ottenere risultati più accurati. Le parole comprese nelle parentesi vengono espanse, ricercate e classificate in ordine di pertinenza come gruppo, invece che come parole singole. Questa ricerca si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
- **Richiamo:** Misura della capacità del sistema di ricerca testo di restituire tutti i documenti pertinenti.

- **Sinonimo:** Parola avente lo stesso significato di una determinata parola; i sinonimi vengono inclusi in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 3 (Concetti maggiormente correlati).
- **Soglia di classificazione del documento:** Parametro impostato per le query di profili in tempo reale che determina il posizionamento minimo dei documenti in entrata perché vengano considerati hit per la query; si applica alle modalità concetti e criteri di ricerca, ma non alla modalità booleana.
- **Stemming:** Forma meno sofisticata di analisi morfologica che riduce le parole alla loro radice.
- **Termine correlato:** Parola dal significato simile a una determinata parola, ma non al punto da essere considerata sinonimo; i termini correlati vengono inclusi in una ricerca in modalità concetti quando il livello di espansione delle parole è impostato su 5 (Concetti debolmente correlati).
- **Tokenizzazione:** Processo di query che suddivide in parole una stringa di caratteri; può comprendere particolari attività di elaborazione per date, numeri di telefono e trattini.
- **Varianti ortografiche:** (vedere “Espansione tramite criteri di ricerca”).



# Glossario

---

Il presente glossario contiene termini generali utilizzati nella descrizione di Get-Answers, della piattaforma OAA e del componente Workflow.

- Abilitazione** Insieme delle attività che possono essere eseguite da Membri, Proponenti, Lettori, Revisori, Editor o Proprietari. Esistono sette tipi diversi di abilitazione: lettura, creazione, aggiornamento, ripristino, ritiro, pubblicazione e trasferimento.
- Adattatore** Fornisce una connessione tra il database back-end e l'applicazione Web, consentendo il passaggio bidirezionale di dati tra il database e il browser Web.
- Ambiente di run-time Java** Indispensabile per l'esecuzione di programmi Java, è costituito dalla Java Virtual Machine, dalle classi principali della piattaforma Java e da file di supporto.
- AND-Join** Punto all'interno del workflow in cui due o più attività parallele si uniscono e viene eseguita la successiva attività logica (vedere *Instradamento parallelo*).
- AND-Split** Punto all'interno del workflow in cui un instradamento sequenziale viene suddiviso in modo da formare due o più attività parallele da elaborare in maniera simultanea e indipendente (vedere *Instradamento parallelo*). Completata l'elaborazione, le attività parallele vengono unite tramite un'operazione AND-Join.

<b>Applicazione Web</b>	Applicazione visualizzabile in un browser Web.
<b>Archway</b>	Servlet Java che riceve le richieste HTTP dai client e server esterni, le invia al server appropriato e restituisce dati o documenti visualizzabili. Le richieste supportate da Archway possono variare, ma sono costituite principalmente da query, aggiornamenti di dati o eventi di sistema. Archway elabora le richieste HTTP e le formatta in messaggi compatibili con il livello di elaborazione di Get-Answers. I messaggi risultanti vengono infine trasferiti ad un adattatore di memorizzazione dati che produce un insieme di risultati in formato XML.
<b>Attività</b>	Operazione o insieme di operazioni che formano un unico passaggio logico nell'ambito della definizione di processo. Un'attività può essere <i>manuale</i> o <i>automatizzata</i> .
<b>Attività automatizzata</b>	Attività eseguita da un computer senza intervento da parte dell'utente.
<b>Attività manuale</b>	Attività che necessita di risorse utente per l'esecuzione delle operazioni richieste associate all'attività.
<b>Categorie</b>	Le categorie contengono i documenti pubblicati. Ciascuna categoria viene gestita da un team proprietario.
<b>Copia di lavoro</b>	Versione del documento pubblicato in uno stato editoriale.
<b>Creazione</b>	Abilitazione che consente di creare nuovi documenti e di modificarne il contenuto con un editor RTF.

**Dati di verifica** Record cronologico che tiene traccia dell'avanzamento delle istanze di processo e delle istanze di attività.

Get-Answers raccoglie le informazioni seguenti sulle istanze di processo e di attività:

Istanza di processo	Istanza di attività
Data di inizio	Data di assegnazione
Data di fine	Data di scadenza
	Data di fine

**Definizione di processo** Rappresenta un processo aziendale ed è costituita da attività nelle quali vengono definite le attività di processo.

Una definizione di processo include informazioni sulle attività e sugli utenti del workflow. Può includere attività sia manuali che automatizzate.

**ECMAScript** Linguaggio di script lato server. Utilizzato per la stesura di script per Get-Answers.

**Editor** Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Editor dispone di abilitazioni di lettura, creazione e aggiornamento per tutti i documenti del team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nel workflow editoriale.

**Elemento di lavoro** Lavoro che deve essere eseguito da un utente del workflow in base a quanto definito nell'attività associata. Gli elementi di lavoro per un utente o per un gruppo di utenti sono disponibili nell'elenco lavori.

**Elenco lavori** Elenco degli elementi di lavoro associati a uno specifico utente o gruppo di utenti.

**Evento** Occorrenza che provoca l'esecuzione di una o più azioni da parte del software che gestisce il workflow. Un evento notifica al motore del workflow un'azione interna o esterna.

**HTML** (Hypertext Markup Language) Linguaggio utilizzato per la composizione di pagine Web leggibili e visualizzabili in un browser Web.

**HTTP** (Hypertext Transfer Protocol) Protocollo di comunicazione utilizzato per stabilire la connessione a un server Web. Invia al browser Web pagine HTML da leggere e visualizzare. Per garantire un livello di protezione maggiore dei dati, è possibile utilizzare il protocollo HTTPS.

**Instradamento parallelo** Segmento di un'istanza di processo in cui due o più istanze di attività vengono eseguite parallelamente. L'instradamento parallelo di norma viene creato con un'operazione AND-Split e concluso con un'operazione AND-Join.

**Instradamento sequenziale** Segmento di un'istanza di processo in cui vengono eseguite in sequenza varie istanze di attività.

**Istanza di attività** Singola istanza di un'attività nell'ambito di un'istanza di processo. Un'istanza di processo può contenere più istanze di attività.

Un'attività avviata è un'istanza di attività.

**Istanza di processo** Istanza singola di un processo così come impostato nella definizione di processo.

Un processo avviato è un'istanza di processo.

**Iterazione** Esecuzione ripetitiva di una o più attività fino alla realizzazione di una condizione specificata.

**JAAS** (Java Authentication and Authorization Service) Servizio utilizzato da Get-Answers per l'autenticazione degli utenti. È possibile configurare l'insieme dei servizi a fronte dei quali un utente deve essere autenticato. Ogni servizio può essere definito come REQUIRED, OPTIONAL, REQUISITE o SUFFICIENT per mezzo di componenti di accesso.

**JSP** (Java Server Page) Consente di separare il contenuto di una pagina dalla progettazione e visualizzazione della stessa. I tag HTML con codice Java incorporato vengono eseguiti dal server applicazioni o Web. La tecnologia JSP è un'estensione della tecnologia legata ai servlet Java.

**Lettore** Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Lettore può accedere in lettura a tutti i documenti di proprietà del team. Non svolge alcuna funzione nei workflow editoriale e triage.

<b>Membro</b>	Una delle due autorizzazioni di categoria. Un membro può accedere alla lettura di tutti i documenti pubblicati nella categoria.
<b>Metadati</b>	Informazioni memorizzate relative a ciascun documento, come ad esempio nome del file, titolo, dimensione del file, tipo di documento, numero di versione, data di creazione e stato editoriale.
<b>Motore di workflow</b>	Servizio software o "motore" che fornisce l'ambiente di esecuzione run-time per un'istanza di processo.  Il motore di workflow interpreta la definizione di processo, crea istanze di processo e ne gestisce l'esecuzione, esplora le attività e crea elementi di lavoro per la loro elaborazione.
<b>OR-Join</b>	Punto all'interno del workflow in cui due o più rami di attività alternativi vengono uniti in una singola attività.
<b>OR-Split</b>	Punto all'interno del workflow in cui un instradamento sequenziale si suddivide per incanalarsi in un determinato ramo. Un'operazione OR-Split è condizionale e il ramo fino all'attività successiva viene determinato dal valore restituito.
<b>Partecipante al workflow</b>	Utente che esegue gli elementi di lavoro assegnatigli tramite l'elenco lavori. Ciascun elemento di lavoro è rappresentato da un'attività del workflow.
<b>Passaggio a livello superiore</b>	Procedura che viene avviata quando non viene soddisfatto un vincolo o una condizione specifica. Il passaggio a livello superiore può essere automatizzato o manuale e in genere coinvolge un livello di autorità superiore (vedere <i>Ruolo organizzativo</i> ).
<b>Peregrine Portal</b>	Schermata iniziale visualizzata all'avvio di un'applicazione Web di Peregrine. Presenta una pagina di accesso ai componenti dell'applicazione.
<b>Piattaforma OAA</b>	Piattaforma software utilizzata dalle applicazioni Get-It di Peregrine (Get-Answers, Get-Resources e Get-Services). Questa piattaforma fornisce funzioni e comandi comuni ai prodotti Employee Self-Service di Get-It. La piattaforma OAA è un prodotto software incluso in tutti i prodotti Get-It e non viene venduto separatamente.
<b>Processo</b>	Insieme di attività di processo progettate nell'ambito della definizione di processo in base alle esigenze di un processo aziendale.

<b>Processo aziendale</b>	Insieme di attività correlate che consentono il raggiungimento di un obiettivo aziendale. Un processo aziendale viene impostato in una definizione di processo che può includere attività sia automatizzate che manuali.
<b>Proponente</b>	Una delle due autorizzazioni di categoria. Un Proponente può accedere in lettura a tutti i documenti pubblicati nella categoria e può contribuire con nuovi documenti alla categoria stessa.
<b>Proprietario</b>	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Proprietario dispone di abilitazioni di lettura, creazione, aggiornamento, ripristino, ritiro, pubblicazione e trasferimento per tutti i documenti appartenenti al team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nei workflow editoriale e triage.
<b>Revisore</b>	Una delle quattro autorizzazioni del team proprietario di documento. Un Revisore può leggere tutti i documenti appartenenti al team proprietario. Svolge inoltre funzioni speciali nel workflow editoriale.
<b>Ruolo</b>	I ruoli sono costituiti da un gruppo di utenti. Le autorizzazioni vengono concesse ai ruoli e/o a singoli utenti.
<b>Ruolo di processo</b>	Meccanismo in base al quale i partecipanti al workflow vengono associati alle attività dello stesso. Il ruolo definisce le modalità di partecipazione di un utente ad una specifica attività o processo.
<b>Ruolo organizzativo</b>	Gruppo di partecipanti a un workflow che dispone di un insieme specifico di attributi, qualifiche e competenze. I partecipanti del gruppo possono eseguire gli elementi di lavoro in base all'insieme di attributi richiesti.
<b>Scadenza</b>	Vincolo di pianificazione temporale che prevede il completamento di un elemento di lavoro di un'attività entro un tempo determinato.
<b>Server applicazioni</b>	Server che elabora i dati provenienti dal database di un'applicazione Web e li trasmette al server Web.
<b>Server Web</b>	Server che legge i dati direttamente da un'applicazione Web o dal server applicazioni e li converte in un modulo visualizzabile in un browser Web.

<b>Servlet</b>	Componente di applicazione Java indipendente dalla piattaforma utilizzato dal sistema per eseguire elaborazioni lato server (ad esempio, per accedere a un database).
<b>Stato di processo</b>	<p>Rappresentazione dello stato di un'istanza di processo. Il workflow di Get-Answers utilizza i seguenti stati di processo:</p> <p>In esecuzione: l'istanza di processo è in esecuzione e una o più attività sono state avviate.</p> <p>Completato: l'istanza di processo ha completato correttamente tutte le attività.</p> <p>Errore: l'istanza di processo si è interrotta a causa di un errore.</p>
<b>Team proprietario</b>	I team proprietari gestiscono i documenti. Esistono quattro autorizzazioni associate a un team proprietario: Lettore, Editor, Proprietario e Revisore.
<b>Workflow</b>	<p>Processo aziendale automatizzato in cui le attività vengono trasferite da un utente all'altro in base a quanto impostato nella definizione di processo.</p> <p>Il workflow di Get-Answers è costituito dagli stadi che compongono il ciclo di vita di ciascun documento. Possono coesistere al massimo tre copie di ciascun documento: la copia pubblicata, la copia di lavoro e la copia in corso di revisione.</p>
<b>Workflow editoriale</b>	Workflow di Get-Answers che consente di sottoporre i documenti non pubblicati (copie di lavoro) e i relativi metadati ai controlli di Editor e Revisori.
<b>Workflow triage</b>	Workflow di Get-Answers che consente di valutare i nuovi documenti inviati mai pubblicati in precedenza, al fine di determinare se debbano essere sottoposti a ulteriore revisione in un workflow editoriale, pubblicati immediatamente, trasferiti ad altro team di documentazione o eliminati.
<b>XML</b>	(Extensible Markup Language) Metalinguaggio di documentazione che consente di creare documenti di dati autodescrittivi che possono poi essere formattati con un foglio di stile per la visualizzazione in un browser Web o lo scambio con sistemi esterni. A differenza dell'HTML, i tag XML possono essere liberamente creati e definiti dall'utente in base all'applicazione.





# Indice

---

## A

- abilitazione
  - definizione 81
- accesso 47
  - elemento di lavoro 47
  - elenco lavori 47
- adattatore
  - definizione 81
- ambiente di run-time Java
  - definizione 81
- AND-Join
  - definizione 81
- AND-Split
  - definizione 81
- applicazione Web
  - definizione 82
- Archway
  - definizione 82
- assistenza clienti 10
- attività
  - definizione 82
- attività automatizzata
  - definizione 82
- attività manuale
  - definizione 82

## B

- booleana
  - ricerca 17

## C

- categorie
  - consultazione 21
  - definizione 82
- commenti
  - invio 22
  - revisione 28
- copia di lavoro
  - definizione 82
  - documento 27
- creazione
  - definizione 82
  - documenti 38
- criteri di ricerca
  - ricerca 18
- Cronologia, scheda 56

## D

- dati di verifica
  - definizione 83
- definizione di processo
  - definizione 83
- Delega approvazione, pagina 59
- delega di elenchi lavori 58
- Details for Contract page 48, 50
- documenti
  - collegamenti 26
  - creazione 38
  - gestione 27
  - ID 26
  - invio di commenti 22

invio per pubblicazione 30  
 revisione di commenti 28

## E

ECMAScript  
 definizione 83  
 Editor  
 definizione 83  
 editoriale, workflow  
 completamento 49  
 revisione di un documento 51  
 elemento di lavoro  
 accesso 47  
 cronologia 55  
 definizione 83  
 riassegnazione 54  
 stato 56  
 elenco lavori  
 accesso 47  
 definizione 83  
 delega 58  
 evento  
 definizione 83

## H

HTML  
 definizione 83  
 HTTP  
 definizione 84

## I

Immettere i commenti, pagina 49, 51, 52  
 instradamento parallelo  
 definizione 84  
 instradamento sequenziale  
 definizione 84  
 istanza di attività  
 definizione 84  
 istanza di processo  
 definizione 84  
 iterazione  
 definizione 84

## J

JAAS

definizione 84  
 JSP  
 definizione 84

## M

membro  
 definizione 85  
 menu di navigazione 47  
 Messaggi personali, pagina 47  
 metadati  
 definizione 85  
 ricerca 17  
 modifica  
 istanze di processo 57  
 motore di workflow  
 definizione 85

## N

nuovo utente, registrazione 14

## O

OR-Join  
 definizione 85  
 OR-Split  
 definizione 85

## P

pagina iniziale 47  
 partecipante al workflow  
 definizione 85  
 passaggio a livello superiore  
 definizione 85  
 Peregrine Portal  
 definizione 85  
 Peregrine Systems, assistenza clienti 10  
 piattaforma OAA, definizione 85  
 processo  
 definizione 85  
 processo aziendale  
 definizione 86  
 processo, istanze  
 modifica 57  
 proponente  
 definizione 86  
 proprietario

definizione 86

## R

- registrazione utente 14
- revisore
  - definizione 86
- riassegnazione di elementi di lavoro 54
- ricerca
  - di base 16
- ricerca avanzata
  - booleana 17
  - composta 18
  - corrispondenza di frasi 19
  - criteri di ricerca 18
  - gruppi di termini 19
  - metadati 17
- Ricerca di dipendenti, finestra 55
- ruolo
  - definizione 86
- ruolo di processo
  - definizione 86
- ruolo organizzativo
  - definizione 86

## S

- scadenza
  - definizione 86
- server applicazioni
  - definizione 86
- server Web
  - definizione 86
- servlet
  - definizione 87
- stato di processo
  - definizione 87
- Stato, scheda 57, 58
- supporto tecnico 10

## T

- team proprietario
  - definizione 87
- triage, workflow
  - completamento 48

## V

- visualizzazione
  - cronologia 55
  - stato di processo 56

## W

- workflow
  - definizione 87

## X

- XML
  - definizione 87







October 15, 2003