Peregrine

ServiceCenter

Guida per l'amministratore delle applicazioni

Versione 5.1

N. PARTE: SCT-5.1-ITA-01011-00315

Peregrine SYSTEMS®

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 questa guida, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

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

Questo documento 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 con i termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento.

I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e sono destinati esclusivamente a scopi illustrativi dell'uso del software. Qualsiasi somiglianza con nomi di aziende o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com.

Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com.

Questa edizione si riferisce alla versione 5.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive, San Diego, CA 92130
Tel. +1 800.638.5231 o +1 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com

Sommario

Informazioni sulla guida 13
Conoscenze richieste. 14
Esempi 14
Come contattare l'Assistenza Clienti 14
Sito Web CenterPoint di Peregrine 15
Sede centrale 15
America del Nord e America del Sud. 15
Europa, Asia/Pacifico, Africa 16
Come contattare Education Services 16

Capitolo 1 **Panoramica** 17
Componenti di ServiceCenter. 18
Dati di esempio 19

Capitolo 2 **Profili utente** 21
Operatori 22
Ruoli utente 22
Profili utente 22
Tipi di profilo utente 23
Determinazione del profilo utente da parte del sistema 23
Profili utente preconfigurati 23
Aggiunta di un profilo 34
Modifica di profili 41

Capitolo 3 **Gestione servizi** 43
Accesso a Gestione servizi 44
Amministrazione di Gestione servizi 45
File di protezione 46
Accesso ai file di protezione 47
Scheda File di protezione. 47
Scheda Ambiente 48
Gestione delle informazioni utente 51
Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione servizi 55
Manutenzione delle Inbox 59
Accesso all'Editor elenco macro 60
Accesso ai record di causa probabile 61
Accesso alla Knowledge Base 63

Capitolo 4 **Gestione incidenti** 65
Panoramica di Gestione incidenti 66
Funzionamento di Gestione incidenti 67
Accesso a Gestione incidenti 68
Amministrazione di Gestione incidenti 71
File di protezione 71
Accesso ai file di protezione 72
Scheda File di protezione. 73
Scheda Ambiente 74
Gestione delle informazioni utente 74
Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione incidenti 79
Gruppi di assegnazione 83
Categorie 88
Manutenzione delle Inbox 101
Causa probabile 107
Editor delle macro 112
Tempo passivo 113
Collegamento di riepilogo 115
Gestione costi 116
Configurazione dell'ambiente di Gestione incidenti. 117

Stato, avvisi e passaggio al livello superiore 120
Avvisi e calendari 122
Informazioni sul passaggio al livello superiore 122
Livelli di gravità 123
Chiusura in due fasi 123
Informazioni generali 124
Configurazione della chiusura in due fasi 124
Accesso ad altre utilità 130
Reimposta tempo passivo 131
Crea/Aggiorna riepilogo 132
Tempo passivo 137
Collegamento di riepilogo 137
Causa probabile 138
Sottocategoria 138
Tipo problema 139
Tipo prodotto 140

Capitolo 5 Analisi cause primarie 143
Panoramica di Analisi cause primarie (ACP) 144
Terminologia utilizzata nel capitolo 145
Implementazione di Analisi cause primarie 145
Flusso di Analisi cause primarie 147
Accesso ad Analisi cause primarie 148
Amministrazione di Analisi cause primarie 149
File di protezione 150
Accesso ai file di protezione 151
Scheda File di protezione. 151
Scheda Ambiente 152
Gestione dell'Ambiente di Analisi cause primarie 153
Gestione delle informazioni utente 154
Impostazione di privilegi e viste nel profilo Cause primarie 158
Manutenzione delle Inbox 162
Accesso all'Editor elenco macro 162
Accesso alla Knowledge Base 163

Capitolo 6 **Manutenzione pianificata** 165
Panoramica di Manutenzione pianificata 166
Creazione di un'attività di Manutenzione pianificata 167
Generazione automatica di attività 167
Generazione di attività da un ticket esistente 168
Manutenzione pianificata in Gestione inventario 169
Generazione di attività da Manutenzione pianificata 171
Utilizzo di un modello 172
Amministrazione dei modelli 172
Aggiunta di dati mediante espressioni 175
Overhead di Manutenzione pianificata 176
Bilanciamento del carico di lavoro 176
Chiamata di un record di Controllo modulo 177
Flusso di lavoro di Manutenzione pianificata 179

Capitolo 7 **Gestione inventario** 181
Archivio GIC 182
File principali e attributi 182
Dizionari database 183
File dispositivo 183
File attributi 184
File join 185
Esempio 186
Gerarchia 186
Moduli 187
Creazione di sottotabelle da una matrice di strutture 187
Accesso a Gestione inventario 188
Scheda Risorse 189
Scheda Contratti 189
Scheda Amministrazione 190
Organizzazione dei record di inventario 190
Amministrazione di Gestione inventario 193
Ambiente GIC 193
Profili 195
Aggiunta delle abilitazioni GIC al record operatore 195
Aggiunta di un profilo GIC 201

Tipi di dispositivo. 205
Creazione di un nuovo tipo di dispositivo 207
Aggiornamento di un record del tipo di dispositivo 214
Eliminazione di un record del tipo di dispositivo. 214
Aggiunta di un nuovo utente 217
Ulteriori informazioni 218
Record di inventario 219
Ulteriori informazioni 220

Capitolo 8 Informazioni sul servizio di Gestione inventario 221
Accesso ai Contratti sul livello di servizio 222
Record di ambiente di Gestione contratti 223
Autorizzazioni di Gestione contratti 224
Aggiunta di un profilo di Gestione contratti 224
Avvisi 229
Stato contratto 229
Utilità di conversione valuta 230
Definizioni valute 232
Calcolo dei pagamenti 234
Monitoraggio e conformità del software 235
Modelli di licenza e installazione presenti nel catalogo 236
Scheda Software 236
Gestione di diversi tipi di licenze multiple 240
Aggiunta di licenze software come record di risorsa 241
Installazioni software 244
Contatori software 246
Scelta di un metodo di calcolo 248
Conformità 251
Registro messaggi di conformità. 251
Verifica della conformità 252
Esempio di monitoraggio e conformità del software 253
Passaggio 1: Aggiunta di elementi al catalogo 255
Passaggio 2: Aggiunta di record al database di Gestione inventario 258
Passaggio 3: Creazione di un contratto software 261
Passaggio 4: Collegamento della licenza software al contratto. 264

Passaggio 5: Creazione di un contratto di assistenza per la licenza software . . . 267
Passaggio 6: Creazione di un record di installazione software . . . 270
Passaggio 7: Verifica della conformità software . . . 272
Ulteriori informazioni . . . 274

Capitolo 9 Gestione del livello di servizio . . . 275
Contratti sul livello di servizio . . . 276
Valore degli SLA . . . 276
Utilizzo degli SLA . . . 276
Concetti di Gestione livello servizio . . . 277
Utilizzo di orologi . . . 277
Avanzamento naturale . . . 278
Fase di risposta SLA . . . 278
Componente Gestione livello servizio . . . 279
Interfaccia con origini esterne . . . 279
Record di configurazione SLA . . . 279
Opzioni SLA . . . 282
Generazione di grafici . . . 283
Soglie . . . 284
Avanzamento dello stato . . . 285
Stati di avanzamento naturale . . . 285
Stati intermedi . . . 285
Regole per l'avanzamento naturale e stati intermedi . . . 286
Creazione di un contratto sul livello di servizio . . . 287
Scheda Descrizione . . . 290
Scheda Disponibilità . . . 290
Scheda Tempi di risposta . . . 292
Scheda Altro . . . 294
Scheda Allegati . . . 295
Attività di manutenzione SLA . . . 297
Modifica di un record SLA . . . 298
Eliminazione di un record SLA . . . 299
Ricalcolo dei dati di interruzione servizio . . . 300
Assegnazione di un SLA a un reparto . . . 301
Mappatura di categoria/priorità . . . 304
Visualizzazione delle prestazioni . . . 306

Contratti sul livello di servizio 331
Funzionalità di Gestione contratti 331
Impostazione 332
Contratti di servizio 340
Accesso a un contratto 341
Righe spese 350
Valutazione dei costi 354
Verifica delle autorizzazioni 357
Visualizzazione del superamento dei limiti dei contratti 360
Procedura guidata contratto 361

Capitolo 10 Gestione modifiche 365
Relazione con Gestione servizi 366
Glossario 366
Componenti della modifica 368
Flusso di lavoro 369
Protezione e controllo dell'accesso 373
Parametri di abilitazione 374
Utilizzo di Gestione modifiche 375
Ambiente 378
Profili di protezione 380
Record di definizione del gruppo messaggi 389
Gestione di categorie e fasi 393
Categorie di modifica 394
Categorie di attività 398
Creazione di una categoria 402
Aggiornamento di un record di categoria 406
Eliminazione di un record di categoria 407
Stampa di un record di categoria 409
Fasi di modifica e di attività 409
Accesso ai record di fase 411
Campi dei record di fase 416
Creazione di una fase 427
Funzionalità delle fasi di modifica e di attività 434

Record di modifica 436
Ricerca di una modifica esistente 436
Aggiornamento di una modifica esistente 445
Chiusura di una fase di modifica 446
Riapertura di una richiesta di modifica 450
Attività 452
Ricerca di un'attività esistente 452
Aggiornamento di un'attività esistente 460
Chiusura di una fase di attività 460
Riapertura di un'attività 461
Approvazioni 462
Sequenza di approvazione 463
Scheda Approvazioni 464
Calcolo dei rischi 474
Esempio 475
Eventi, avvisi e messaggi 478
Avvisi 479
Elaborazione degli avvisi 481
Definizioni degli avvisi 482
Registro avvisi 486
Eventi 488
Opzioni degli eventi 488
File eventi di Gestione modifiche 489
Nomi e definizioni degli eventi 491
Aggiunta di nuovi eventi 492
Messaggi 493
Classi di messaggio 494
Aggiunta di record msgclass 495
Elaborazione in background 496
Notifiche 498

Appendice A **Diagrammi di flusso dei processi 501**
Apertura di Gestione modifiche 502
Aggiornamento di Gestione modifiche 503
Approvazione di Gestione modifiche 504
Rifiuto di Gestione modifiche 505

Chiusura di Gestione modifiche 506
Riapertura di Gestione modifiche 507
Revoca di Gestione modifiche 508
Apertura di Gestione incidenti 509
Aggiornamento di Gestione incidenti 510
Chiusura di Gestione incidenti 511
Apertura rapida di Gestione servizi 512
Creazione incidente di Gestione servizi 513
Aggiornamento di Gestione servizi 514
Chiusura di Gestione servizi 515
Apertura di Gestione inventario 516
Aggiornamento di Gestione inventario 517
Eliminazione di Gestione inventario 518

Appendice B **Dettagli sui campi 519**
Panoramica 519
Tabella 1: Nuova chiamata — Scheda Dettaglio chiamata (cc.incquick.g) . . 520
Tabella 2: Nuova chiamata — Scheda Dettaglio risoluzione (cc.incquick.g). . 525
Tabella 3: Chiamata esistente — Scheda Aggiornamento (cc.incident.g) . . . 526
Tabella 4: Chiamata esistente — Scheda Dettaglio risoluzione (cc.incident.g) . 527
Tabella 5: Nuovo incidente — Scheda Dettagli incidente (apm.quick.g) . . . 528
Tabella 6: Nuovo incidente — Scheda Azioni/Risoluzione (apm.quick.g) . . 530
Tabella 7: Nuovo incidente — Scheda Contatto (apm.quick.g) 531
Tabella 8: Nuovo incidente — Scheda Risorsa (apm.quick.g). 532
Tabella 9: Aggiornamento incidente — Scheda Dettagli incidente (problem.template.update.g) 535
Tabella 10: Aggiornamento incidente — Scheda Attività/Scheda Ispezione sito (problem.template.update.g) 538
Tabella 11: Aggiornamento incidente — Scheda Attività/Scheda Cronologia attività (problem.template.update.g) 539
Tabella 12: Aggiornamento incidente — Scheda Attività/Scheda Azione/ risoluzione (problem.template.update.g) 540
Tabella 13: Aggiornamento incidente — Scheda Contatto (problem.template.update.g) 541
Tabella 14: Aggiornamento incidente — Scheda Risorsa (problem.template.update.g) 541

Tabella 15: Aggiornamento incidente — Scheda Allegato (problem.template.update.g) 541
Tabella 16: Aggiornamento incidente — Scheda SLA (problem.template.update.g) 542
Tabella 17: Aggiornamento incidente — Scheda Parti e manodopera (problem.template.update.g) 544
Tabella 18: Aggiornamento incidente — Scheda Cronologia (problem.template.update.g) 544
Tabella 19: Aggiornamento incidente — Scheda Avvisi (problem.incident.update.g) 546
Aggiornamento incidente — Scheda Record correlati (problem.template.update.g) 546
Tabella 20: Scheda Chiamate 546
Tabella 21: Scheda Incidenti correlati 547
Tabella 22: Scheda Modifiche correlate 547
Tabella 23: Scheda Preventivi correlati 548
Tabella 24: Scheda Cause primarie correlate 548
Tabella 25: Scheda Informazioni fatturazione 549

Appendice C **Report di Gestione livello servizio 551**
Report SLA. 552
Disponibilità dei dispositivi 553
Interruzioni di servizio dei dispositivi (prime dieci) 554
Cronologia delle modifiche. 555
Prestazioni di disponibilità dei dispositivi in base all'SLA 556
Prestazioni dei tempi di risposta SLA 557

Appendice D **Eventi 559**
Introduzione 559
Eventi di disponibilità 560
Evento di risposta. 560

Indice 561

Informazioni sulla guida

La *Guida per l'amministratore delle applicazioni* fornisce un'introduzione ai principali componenti di ServiceCenter dal punto di vista dell'amministratore delle applicazioni. Per iniziare, leggere la *Panoramica* a pagina 17. Per un approfondimento sui componenti di ServiceCenter, consultare i *Diagrammi di flusso dei processi* a pagina 501.

Per informazioni sui componenti di ServiceCenter leggere le seguenti sezioni:

- *Profili utente* a pagina 21
- *Gestione servizi* a pagina 43
- *Gestione incidenti* a pagina 65
- *Analisi cause primarie* a pagina 143
- *Manutenzione pianificata* a pagina 165
- *Gestione inventario* a pagina 181
- *Informazioni sul servizio di Gestione inventario* a pagina 221
- *Gestione modifiche* a pagina 365
- *Gestione del livello di servizio* a pagina 275

Per ulteriori informazioni leggere le seguenti appendici:

- *Diagrammi di flusso dei processi* a pagina 501
- *Dettagli sui campi* a pagina 519
- *Report di Gestione livello servizio* a pagina 551
- *Eventi* a pagina 559

Conoscenze richieste

Le istruzioni contenute in questa guida prevedono la conoscenza operativa di ServiceCenter di Peregrine Systems. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle guide elencate di seguito.

- Le informazioni sull'amministrazione e sulla configurazione del sistema sono reperibili nella *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter* e nella *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter*.
- Per informazioni sulla configurazione del database, consultare la *ServiceCenter Database Management and Administration Guide* (in inglese).
- Le copie delle guide in formato PDF possono essere scaricate dal sito Web CenterPoint e consultate utilizzando Adobe Acrobat Reader, disponibile sul sito. Per ulteriori informazioni, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine* a pagina 15.. È inoltre possibile ordinare copie cartacee della documentazione contattando il proprio rappresentante Peregrine Systems.

Esempi

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

Come contattare l'Assistenza Clienti

Per maggiori informazioni e assistenza in merito alla nuova versione o a ServiceCenter in generale, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Sito Web CenterPoint di Peregrine

Informazioni sulla compatibilità tra versioni, sui requisiti hardware e software e su altri aspetti della configurazione sono disponibili presso il sito Web CenterPoint di Peregrine all'indirizzo: *http://support.peregrine.com*

1. Immettere il nome e la password di accesso.
2. Selezionare **Go** per passare a **CenterPoint**.
3. Per informazioni sulla configurazione e sulla compatibilità scegliere **ServiceCenter** dall'elenco **My Products** in cima alla pagina.

Nota: Per informazioni sulle sedi di assistenza locali selezionare **Whom Do I Call?** dalla sezione **Contents** sulla sinistra della pagina. Verrà visualizzata la pagina **Peregrine Worldwide Contact Information**.

Sede centrale

Informazioni di contatto sede centrale:

Indirizzo:	Peregrine Systems, Inc. Att.: Customer Support 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Telefono:	+1 (858) 794-7428
Fax:	+1 (858) 480-3928

America del Nord e America del Sud

Informazioni di contatto America del Nord e America del Sud:

Telefono:	+1 (800) 960-9998 (solo negli Stati Uniti e Canada, numero verde) +1 (858) 794-7428 (Messico, America Centrale e America del Sud)
Fax:	+1 (858) 480-3928
Posta elettronica:	support@peregrine.com

Europa, Asia/Pacifico, Africa

Per informazioni sui centri di assistenza locali, vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine*. È anche possibile contattare la *Sede centrale*.

Come contattare Education Services

Sono disponibili servizi di formazione per tutti i prodotti Peregrine, incluso ServiceCenter.

Informazioni aggiornate sui servizi di formazione offerti sono disponibili presso il seguente indirizzo principale oppure il sito:

http://www.peregrine.com/education

Indirizzo:	Peregrine Systems, Inc. Att.: Education Services 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Telefono:	+1 (858) 794-5009
Fax:	+1 (858) 480-3928

1 Panoramica

CAPITOLO

La *Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter* descrive i componenti principali di ServiceCenter e fornisce istruzioni in merito alla configurazione e alla gestione di tali componenti. Essa comprende inoltre istruzioni relative alla personalizzazione di ogni componente in base al proprio ambiente di utilizzo. Per informazioni in merito all'avvio e all'utilizzo dei componenti di ServiceCenter, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*. ServiceCenter funziona come un sistema client/server. Questa guida descrive la componente client del prodotto.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Componenti di ServiceCenter* a pagina 18
- *Dati di esempio* a pagina 19

Componenti di ServiceCenter

ServiceCenter fornisce una suite di componenti per la gestione dell'azienda. È costituito da una serie di componenti e utilità integrati sviluppati per la gestione di particolari settori aziendali. Questi componenti concorrono alla creazione di un sistema completo, non costituiscono solo una serie di prodotti autonomi. Ad esempio, Gestione incidenti e Gestione modifiche usano il database dell'inventario contenuto in GIC.

I componenti illustrati in questa guida includono:

- *Gestione servizi*, che consente di creare un report per ciascuna chiamata ricevuta dall'Help Desk. A seconda della natura della chiamata, il report può essere usato in altri componenti per creare un ticket di incidente, una richiesta di modifica, un ordine e così via.
- *Gestione incidenti*, che consente di segnalare e tenere traccia degli incidenti. I *ticket di incidente* vengono inviati al personale competente per la risoluzione del problema.
- *Analisi cause primarie*, che consente di controllare, classificare per priorità e risolvere incidenti ricorrenti e problemi incipienti determinandone la causa primaria.
- *Manutenzione pianificata*, che consente di pianificare e controllare le attività di manutenzione pianificata.
- *Gestione inventario*, che consente di tenere sotto controllo l'hardware e il software della rete. Ad esempio, l'amministratore di rete può consultare l'elenco dei computer installati presso il proprio sito.
- *Informazioni sul servizio di Gestione inventario*, che tratta i contratti sul livello di servizio e la gestione dei contratti.
- *Gestione modifiche*, che consente di richiedere, visualizzare e tenere sotto controllo le modifiche in una struttura. Ad esempio, è possibile aprire una modifica per aggiungere una linea di rete a un ufficio.
- *Gestione del livello di servizio*, che descrive come monitorare le prestazioni e fornire un feedback di sistema sui contratti di servizio tra i reparti di un'azienda.

Dati di esempio

ServiceCenter contiene un set di dati di esempio con i quali l'utente può esercitarsi e apprendere l'uso del prodotto. È possibile utilizzare questi record come modello per i propri dati reali. Questa guida utilizza i dati di esempio per illustrare i componenti e i processi descritti. È possibile modificare o cancellare tali record man mano che si apprende l'utilizzo del sistema e aggiungere nuovi record.

Utenti	I dati di esempio comprendono una serie di utenti fittizi con i relativi profili, ticket di incidente e altri record.
Inventario	Non è necessario aggiungere dispositivi per il sistema di esempio. I dati di esempio comprendono un inventario di rete simulato. Il database dell'inventario di esempio comprende modem, computer, workstation, host mainframe e altri componenti.
Report di chiamata	I dati di esempio comprendono una serie di report di chiamata. È possibile esaminare, aggiornare e chiudere tali report esattamente come si farebbe con i ticket di incidente presenti in un sistema di produzione.
Ticket di incidente	I dati di esempio comprendono una serie di ticket di incidente. È possibile esaminare, aggiornare e chiudere tali ticket esattamente come si farebbe con i ticket di incidente presenti in un sistema di produzione.
Modifiche	I dati di esempio comprendono una serie di ticket di modifica. È possibile esaminare, aggiornare e chiudere tali ticket esattamente come si farebbe con una richiesta di modifica presente in un sistema di produzione.
Contratti	Nel sistema sono stati inseriti dei contratti di esempio, inclusi clienti aziendali con i relativi record di società e ubicazione. Negli altri componenti che condividono collegamenti con Gestione contratti sono state inserite informazioni sui contratti.

2 Profili utente

CAPITOLO

Sono disponibili tre aree di protezione per consentire agli amministratori di controllare l'accesso degli utenti all'interno di ServiceCenter:

- Operatori: definiscono l'accesso degli utenti a ServiceCenter e alle sue applicazioni e utilità.
- Ruoli: gruppo predefinito di profili e parametri di abilitazione cui è possibile fare riferimento da un record operatore.
- Profili: memorizzano informazioni sui diritti e privilegi degli utenti per ciascuna applicazione di ServiceCenter.

I record di profilo consentono agli amministratori di concedere funzionalità specifiche per l'applicazione di ServiceCenter. Più operatori possono usare un unico record di profilo per la creazione di privilegi specifici per la mansione. L'espansione di questi privilegi specifici per la mansione viene eseguita mediante la creazione di ruoli.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Operatori* a pagina 22
- *Ruoli utente* a pagina 22
- *Profili utente* a pagina 22
- *Tipi di profilo utente* a pagina 23
- *Determinazione del profilo utente da parte del sistema* a pagina 23
- *Profili utente preconfigurati* a pagina 23
- *Aggiunta di un profilo* a pagina 34
- *Modifica di profili* a pagina 41

Operatori

Il record operatore definisce impostazioni specifiche per ciascun nome di accesso utilizzato in ServiceCenter. Le informazioni contenute nel record operatore vengono valutate per determinare i seguenti elementi:

- Nomi di accesso e password.
- Abilitazioni dell'operatore per l'esecuzione di applicazioni e utilità. I parametri di abilitazione consentono l'accesso ad applicazioni e utilità. Tali parametri sono definiti nel file capability e vengono assegnati nel record operatore mediante la matrice Abilitazioni di esecuzione.
- Applicazione iniziale cui l'utente accede quando si collega a ServiceCenter.

Ruoli utente

I ruoli utente costituiscono la base per l'assegnazione di profili utente agli operatori. Il ruolo viene indicato nel record operatore dell'utente. Quando si seleziona il ruolo dell'utente, per ciascuna applicazione di ServiceCenter vengono assegnati i diritti di accesso e i privilegi sotto forma di profili utente.

Nota: I ruoli utente non sono necessari per l'assegnazione di profili utente agli operatori. I ruoli utente consentono agli amministratori di aggiungere facilmente un gruppo standard di funzionalità per un nuovo operatore.

Profili utente

I record di profilo consentono di concedere diritti e funzionalità specifici per le applicazioni di ServiceCenter. Più operatori possono usare un unico record di profilo per la creazione di privilegi specifici per la mansione.

Tipi di profilo utente

- I profili utente memorizzano informazioni sui diritti e i privilegi di un utente in ServiceCenter. Ciascun profilo definisce un livello specifico di accesso funzionale a un'applicazione di ServiceCenter, dall'utente di base con accesso limitato all'amministratore del sistema con accesso completo.
- Ciascuna applicazione viene fornita con un record di profilo denominato Default che viene utilizzato in mancanza di un profilo. Con il profilo Default, il record di ambiente consente l'accesso all'applicazione senza un record di profilo.

Nota: Se si disattiva l'opzione che consente di accedere a un'applicazione senza un profilo, sarà necessario definire un profilo utente per consentire l'accesso all'applicazione stessa. In caso contrario, l'utente non potrà accedere alle applicazioni.

Determinazione del profilo utente da parte del sistema

Quando un utente tenta di accedere a una delle applicazioni di ServiceCenter, il profilo da utilizzare viene determinato nel seguente modo.

- Il sistema recupera il nome profilo dal record operatore e accede al record di profilo per l'applicazione specifica.
- Se il sistema non è in grado di reperire un profilo utente, verrà utilizzato il profilo Default.
- Se il profilo non viene individuato e l'opzione che consente di utilizzare il profilo Default è impostata su "false", l'utente non potrà accedere all'applicazione.

Profili utente preconfigurati

Nei profili utente sono disponibili diversi livelli di accesso ai componenti, adatti ai diversi livelli degli utenti di ServiceCenter. La seguente tabella descrive i profili utente preconfigurati di ServiceCenter, utilizzabili per l'assegnazione dei ruoli utente agli utenti del sistema.

Profilo utente	Privilegi
ADMIN (amministratore)	Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste per concedere un accesso senza restrizioni per compiti di amministrazione: ■ Tutte le opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di report di chiamata, ticket di incidente e ticket di Analisi cause primarie. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Apertura e chiusura di preventivi e ordini all'interno di Gestione richieste. ■ Approvazioni. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
APPROVER (approvatore)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione richieste per concedere l'autorizzazione all'approvazione delle richieste di modifica e dei preventivi e ordini di Gestione richieste. Altri privilegi comprendono: ■ Opzioni di base, quali conteggio record, individuazione e notifica. ■ Tutte le opzioni di query. ■ Tutte le opzioni di stampa.
ASSET MANAGEMENT (gestione risorse)	Utilizzato in Gestione modifiche per gestire tutte le risorse di Gestione inventario e concedere un accesso senza restrizioni per compiti di amministrazione: ■ Tutte le opzioni di base, comprese l'apertura, l'aggiornamento, la visualizzazione e la chiusura di ticket di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Approvazione di modifiche nei gruppi di approvazione CA e ONSITE. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.

Profilo utente	Privilegi
CLIENT SECURITY (protezione client)	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti diritti: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Riapertura, registrazione, stampa e Consenti query non efficienti.
COORDINATOR (coordinatore)	Utilizzato in Gestione modifiche, Gestione inventario e Gestione richieste per concedere l'accesso amministrativo per il coordinamento tra le richieste di modifica di Gestione modifiche e i preventivi e ordini di Gestione richieste. I privilegi comprendono: ■ Tutte le opzioni di base, comprese l'apertura, l'aggiornamento e la visualizzazione di richieste di modifica, preventivi e ordini. ■ Approvazioni e precedenze. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
DEFAULT (predefinito)	Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste per concedere i seguenti diritti di accesso e privilegi: ■ Visualizzazione, registrazione, individuazione, riempimento, notifica, conteggio, ricerca, precedenza, Consenti query non efficienti e controllo duplicati per report di chiamata, ticket di incidente, ticket di Analisi cause primarie, richieste di modifica e preventivi e ordini. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ All'interno di Gestione modifiche, tutte le opzioni di base, oltre a tutte le opzioni di approvazione, stampa e query. ■ All'interno di Gestione richieste, la maggior parte delle opzioni di base, oltre a tutte le opzioni di approvazione e di stampa e alla maggior parte delle opzioni query.
EMERGENCY GROUP (gruppo emergenza)	Utilizzato in Gestione modifiche per velocizzare una modifica all'interno del componente Gestione modifiche. Vengono concesse tutte le opzioni di base, di approvazione, di stampa e di query.

Profilo utente	Privilegi
FACILITIES (attrezzature)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per coordinare le attività relative alle attrezzature. Vengono concessi i seguenti privilegi: ■ La maggior parte delle opzioni di base, comprese visualizzazione, registrazione, individuazione, riempimento, notifica, conteggio, ricerca, precedenza, Consenti query non efficienti e controllo duplicati per ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Approvazioni senza precedenza. ■ Tutte le opzioni di query e di stampa. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter.
FIELD ENG (tecnico sul campo)	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti diritti e privilegi di accesso: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese visualizzazione, registrazione, individuazione, riempimento, notifica, conteggio, ricerca, precedenza, Consenti query non efficienti e controllo duplicati per ticket di incidente. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter.
HELPDESK	Utilizzato in Gestione modifiche per concedere i seguenti diritti e privilegi di accesso: ■ Rilevazione avvisi. ■ Calcolo dei rischi. ■ Alcune delle opzioni di base, comprese visualizzazione, registrazione, individuazione, riempimento, notifica, salvataggio, conteggio, ricerca, precedenza, Consenti query non efficienti, revisione, individuazione elementi principali modifiche, attività aperte e controllo duplicati per richieste di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Approvazioni senza precedenza. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
HELPDESK TECH	Utilizzato in Gestione servizi e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione, chiusura e disattivazione ticket di incidente. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Riapertura, registrazione, stampa e Consenti query non efficienti. ■ Accesso al database. ■ Creazione di nuove categorie.

Profilo utente	Privilegi
INITIATOR (iniziatore)	Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, visualizzazione, registrazione, individuazione, riempimento e notifica report e ticket di chiamata. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Registrazione, stampa, conteggio e Consenti query non efficienti. ■ Creazione duplicati, nuove categorie e note.
ISP	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione, chiusura e disattivazione ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
ISPADMIN	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione, chiusura e disattivazione ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo. ■ Disattivazione e disattivazione multipla di ticket. ■ Creazione di nuove categorie.

Profilo utente	Privilegi
LAN SUPPORT (assistenza lan)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
M/F SUPPORT (supporto mainframe)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione categorie, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
MANAGEMENT	Utilizzato in Gestione modifiche per gestire tutte le richieste di modifica. Concede privilegi di accesso senza restrizioni per compiti di amministrazione, compresi: ■ Tutte le opzioni di base, comprese l'apertura, l'aggiornamento, la visualizzazione e la chiusura di ticket di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Approvazione di modifiche nei gruppi di approvazione ASSET MANAGEMENT e CA. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.

Profilo utente	Privilegi
MASTER	Utilizzato in Gestione richieste, comprende i seguenti privilegi: ■ Tutte le funzioni di base, escluse le attività di gestione database. ■ Registro avvisi. ■ Opzioni di approvazione, comprese approvazione, approvazione multipla, registro approvazioni, rivalutazione, reimpostazione e precedenza. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
ONSITE SUPPORT (assistenza onsite)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Approvazioni per Gestione modifiche ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
PROCUREMENT (approvvigionamento)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Approvazioni per Gestione modifiche ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
RECEIVER (ricevente)	Utilizzato in Gestione richieste per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di preventivi e ordini. ■ Tutte le opzioni di approvazione. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ La maggior parte delle opzioni di query.

Profilo utente	Privilegi
REPLACEMENT (sostituzione)	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
REQUESTOR (richiedente)	Utilizzato in Gestione richieste per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di preventivi e ordini. ■ Registrazione, riapertura, individuazione e riempimento. ■ Invio, riapertura, generazione ordini e così via. ■ Registro avvisi. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Alcune opzioni di query. ■ Nessuna opzione di approvazione disponibile.
REVIEWER (revisore)	Utilizzato in Gestione servizi, Gestione incidenti, Analisi cause primarie, Gestione inventario, Gestione modifiche e Gestione richieste per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese verifica, chiusura, conteggio, individuazione ed elenco pagine. ■ Registro avvisi. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ La maggior parte delle opzioni di query. ■ Nessuna opzione di approvazione.
SEAGATE INFO	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Consultazione. ■ Ricerca avanzata. ■ Stampa, viste e conteggio.

Profilo utente	Privilegi
SERVICE MANAGEMENT (gestione servizi)	Utilizzato in Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese avvisi, apertura, individuazione, riempimento, notifica e salvataggio di richieste di modifica. ■ Approvazioni. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
SERVICE TECH (tecnico servizio)	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ La maggior parte delle opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
SOFTWARE	Utilizzato in Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Alcune delle opzioni di base, comprese avvisi, apertura, individuazione, riempimento, notifica, salvataggio di richieste di modifica e Query IR. ■ Approvazioni. ■ Tutte le opzioni di stampa. ■ Tutte le opzioni di query.
STANDARD	Utilizzato in Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ La maggior parte delle opzioni di base, comprese apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Creazione nuove categorie e note, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.

Profilo utente	Privilegi
SYSADMIN	Utilizzato in Gestione incidenti, Gestione servizi, Gestione inventario, Analisi cause primarie, Gestione modifiche e Gestione richieste per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di report di chiamata, ticket di incidente e ticket di Analisi cause primarie. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca di modifiche all'interno di Gestione modifiche. ■ Apertura e chiusura di preventivi e ordini all'interno di Gestione richieste.
SYSTEMS ADMIN (amministratori sistemi)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento e visualizzazione di ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Ricerca nella Knowledge Base di ServiceCenter. ■ Apertura, revisione, approvazione, rifiuto e revoca modifiche.
SYSTEMS SUPPORT (assistenza sistemi)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.

Profilo utente	Privilegi
TECH (tecnico)	Utilizzato in Gestione inventario, Analisi cause primarie, Gestione modifiche e Gestione richieste... ■ Apertura, aggiornamento e visualizzazione di ticket di Analisi cause primarie. ■ Riapertura, individuazione e riempimento ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Creazione di Inbox personali. ■ Approvazioni e avvisi all'interno di Gestione modifiche. ■ Tutte le opzioni di query e di stampa all'interno di Gestione modifiche. ■ Tutte le opzioni di approvazione e di stampa all'interno di Gestione richieste. ■ La maggior parte delle opzioni di query all'interno di Gestione richieste.
TECH LEVEL 2 (tecnico livello 2)	Utilizzato in Analisi cause primarie per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento e visualizzazione di ticket di Analisi cause primarie. ■ Riapertura, individuazione e riempimento ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Creazione di Inbox personali.
TELECOMS (telecomunicazioni)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.

Profilo utente	Privilegi
TRAINING (formazione)	Utilizzato in Gestione modifiche e Gestione incidenti per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo.
WAN SUPPORT (assistenza wan)	Utilizzato in Gestione incidenti e Gestione modifiche per concedere i seguenti privilegi: ■ Apertura, aggiornamento, visualizzazione e chiusura di ticket di incidente e richieste di modifica. ■ Registrazione, riapertura, individuazione, riempimento e stampa ticket. ■ Esecuzione di ricerche avanzate. ■ Accesso al database. ■ Creazione duplicati, Consenti query non efficienti e controllo duplicati incidente su un dispositivo. ■ Avvisi e approvazioni all'interno di Gestione modifiche. ■ Tutte le opzioni di query e di stampa all'interno di Gestione modifiche.

Aggiunta di un profilo

Vi sono due modi per aggiungere profili utente in ServiceCenter. È possibile utilizzare le Utilità di amministrazione centrale (CAU) o le singole applicazioni di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un profilo da un'applicazione di ServiceCenter, consultare i capitoli riguardanti le singole applicazioni in questa guida. Le Utilità di amministrazione centrale consentono di effettuare le seguenti operazioni:

- Aggiungere e modificare utenti, profili, gruppi di assegnazione e gruppi messaggi da un'unica postazione centrale.
- Visualizzare un riepilogo delle informazioni di protezione di un utente.
- Accedere alla configurazione di profili specifici per le applicazioni.

Per aggiungere un nuovo profilo a un record operatore mediante le Utilità di amministrazione centrale:

1 Accedere a ServiceCenter con un profilo di amministratore del sistema, ad esempio FALCON. La Figura 2-1 mostra il menu iniziale di ServiceCenter.

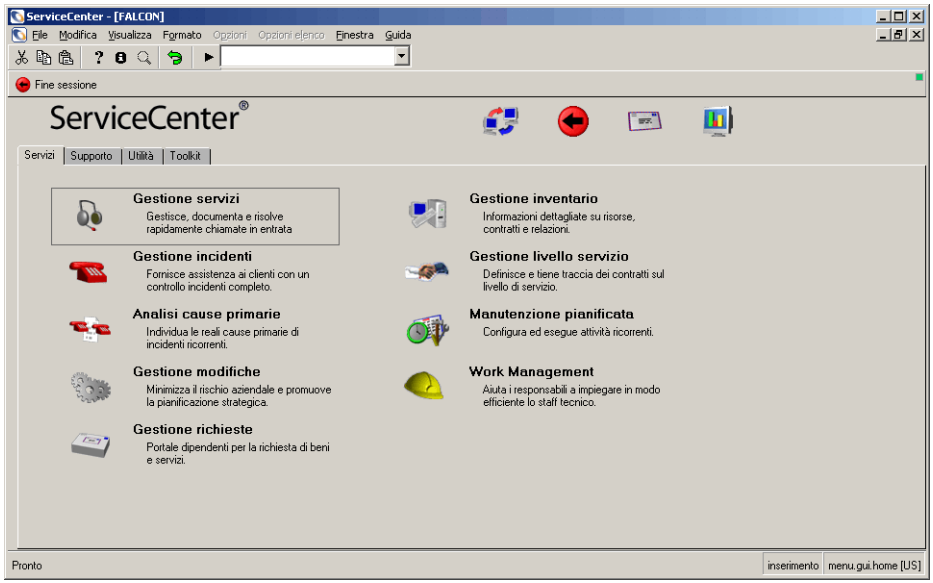


Figura 2-1: Menu iniziale di ServiceCenter

2 Fare clic sulla scheda **Utilità** mostrata nella Figura 2-2.

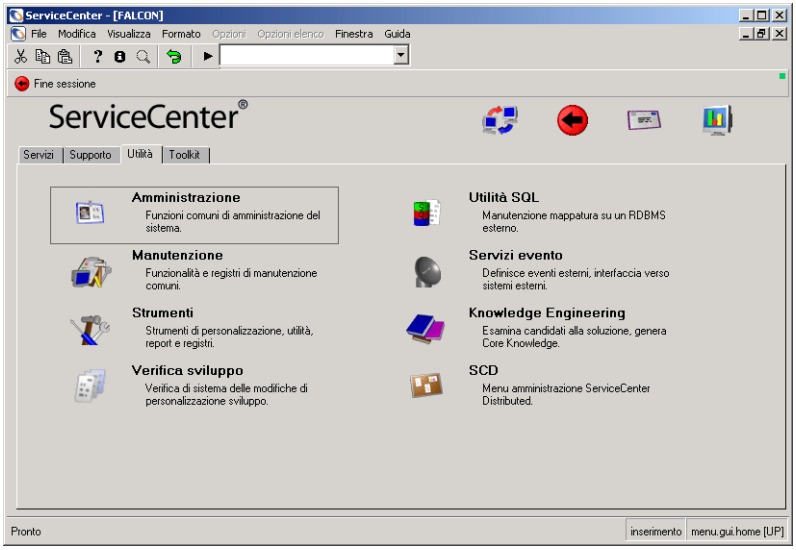


Figura 2-2: Menu iniziale di ServiceCenter: scheda Utilità

3 Fare clic su **Amministrazione** nella scheda Utilità. La Figura 2-3 mostra il menu Amministrazione e la scheda Informazioni / Protezione / Insight.

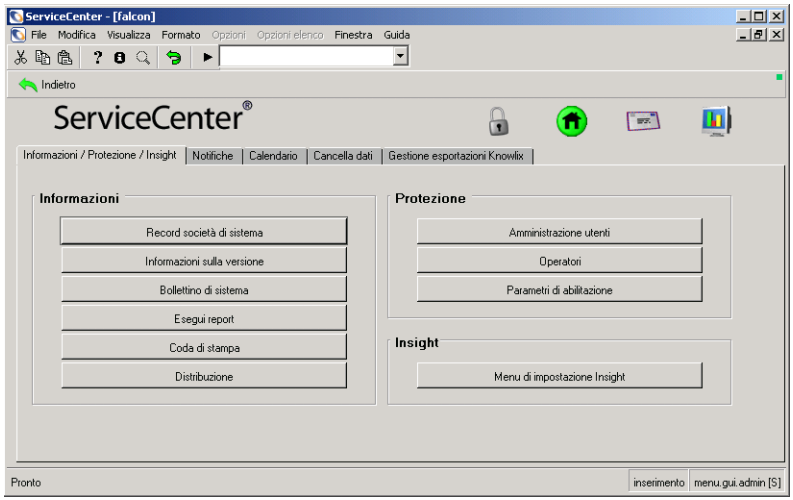


Figura 2-3: Scheda Informazioni / Protezione / Insight

4 Fare clic su **Amministrazione utenti**. La Figura 2-4 mostra il menu Utilità di amministrazione centrale.

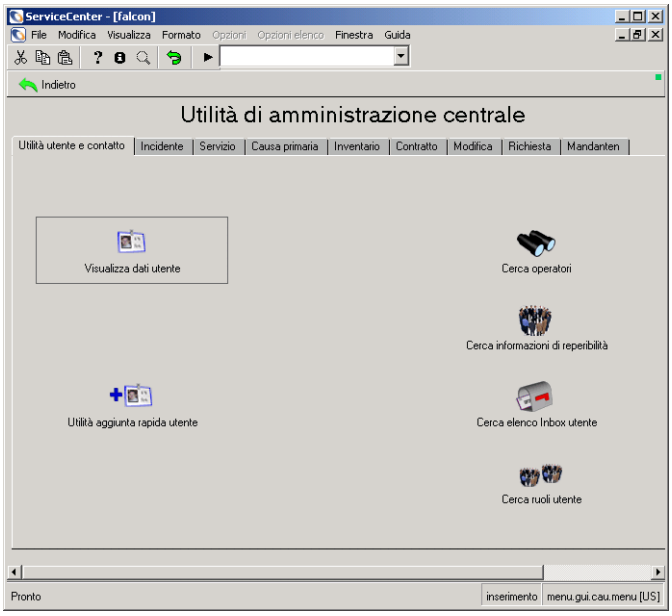


Figura 2-4: Menu Utilità di amministrazione centrale

5 Le schede del modulo rappresentano le opzioni disponibili per gestire centralmente l'accesso e i privilegi degli utenti e per eseguire ricerche su contatti e operatori.

6 Nel menu Utilità di amministrazione centrale, fare clic su **Visualizza dati utente**.

7 Immettere il nome dell'utente nella finestra di dialogo, quindi fare clic su **OK**. Dalla casella di riepilogo, scegliere l'utente di esempio BOB.HELPDESK.

8 Verrà visualizzato il record operatore di BOB.HELPDESK. Notare che BOB dispone di un profilo cause primarie TECH.

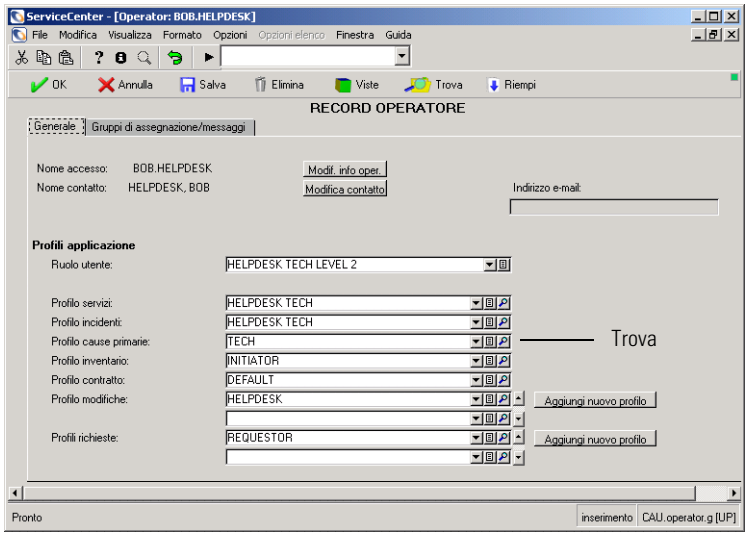


Figura 2-5: Record operatore di BOB.HELPDESK

9 Fare clic su **Trova** (pulsante con lente di ingrandimento) a destra del campo **Profilo cause primarie**.

10 Fare doppio clic sul profilo TECH mostrato nella Figura 2-6.

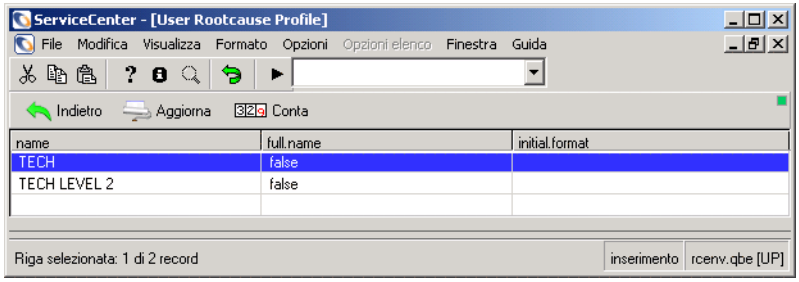


Figura 2-6: Profilo cause primarie dell'utente

11 Verranno visualizzati i privilegi del profilo TECH. Si desidera concedere a BOB l'abilitazione alla chiusura di record di cause primarie, è necessario creare un nuovo profilo che consenta l'esecuzione di questa operazione.

a Immettere il nome del nuovo profilo nel campo **Nome profilo**, oppure scegliere un profilo predefinito dalla casella di riepilogo. Per questo esempio, digitare TECH 2, come mostrato nella Figura 2-7.

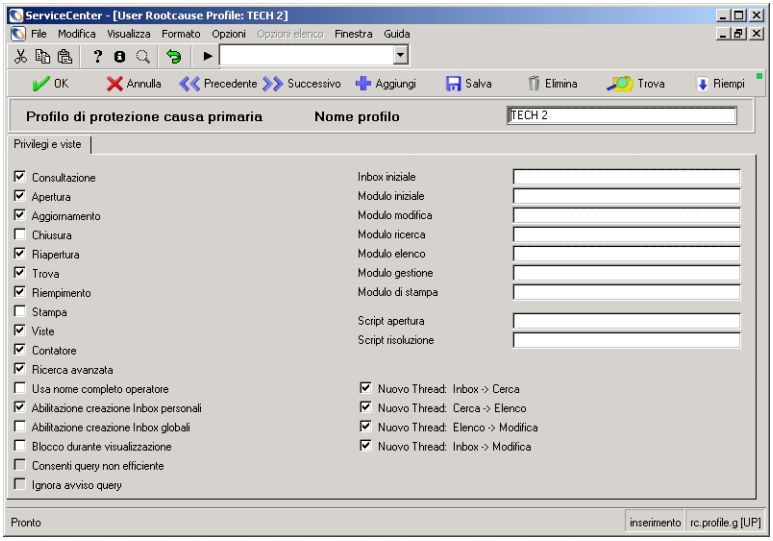


Figura 2-7: Nome profilo

b Fare clic su **Aggiungi**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record User Rootcause Profile aggiunto.

Fare clic su **Aggiungi** per creare un nuovo profilo con gli stessi privilegi, ma con un nuovo nome nel campo **Nome profilo**.
Fare clic su **Salva** per sovrascrivere il profilo originale con le modifiche ai privilegi e un nuovo nome profilo.

È stato così aggiunto un nuovo profilo per BOB.HELPDESK, ovvero il profilo cause primarie TECH 2.

Per aggiungere un nuovo profilo a un ruolo utente:

Nell'attività precedente è stato aggiunto un nuovo profilo cause primarie, TECH 2, per BOB.HELPDESK. È anche possibile aggiungere il profilo cause primarie al ruolo utente di BOB.HELPDESK, ovvero HELPDESK TECH LEVEL 2.

1 Completare dal passaggio 1 a pagina 35 al passaggio 5 a pagina 37.

2 Nel menu Utilità di amministrazione centrale, fare clic su **Cerca ruoli utente**. Verrà visualizzato il modulo di ricerca di ruoli utente.

3 Il record operatore indica che BOB appartiene al ruolo utente HELPDESK TECH LEVEL 2. Se non si conosce il nome esatto del ruolo utente, è possibile fare clic su Cerca per individuarlo, oppure è possibile scegliere Trova nel record operatore. Digitare HELPDESK TECH LEVEL 2 nel campo Ruolo utente. Fare clic su **Cerca**.

4 La Figura 2-8 mostra il modulo del ruolo utente per HELPDESK TECH LEVEL 2. Selezionare **TECH 2** dalla casella di riepilogo del campo Profilo cause primarie.

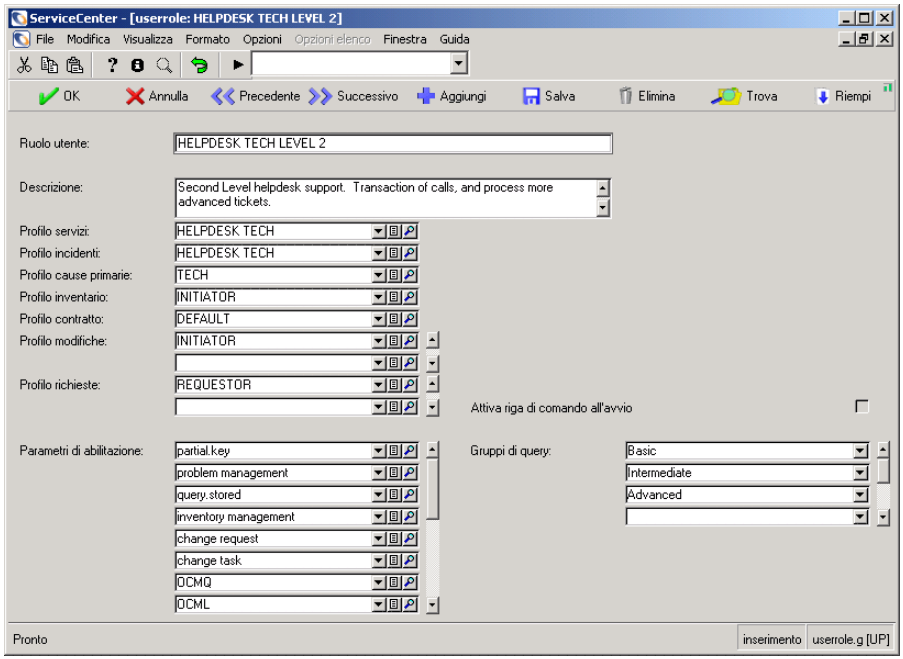


Figura 2-8: Modulo del ruolo utente

5 Fare clic su **Salva**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record userrole aggiornato.

Modifica di profili

ServiceCenter consente di impostare profili operatore per gli utenti di ciascun componente. Questi profili integrano e limitano ulteriormente i diritti definiti nel record operatore dell'utente, in base al ruolo utente assegnato all'operatore. Queste opzioni consentono di controllare l'accesso a ciascun componente di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per modificare un record di profilo:

1. Completare dal passaggio 1 a pagina 35 al passaggio 5 a pagina 37.
2. Nel menu Utilità di amministrazione centrale, fare clic sulla scheda **Servizio**.
3. Fare clic su **Profili GS**. La Figura 2-9 mostra il modulo del profilo di protezione di Gestione servizi.

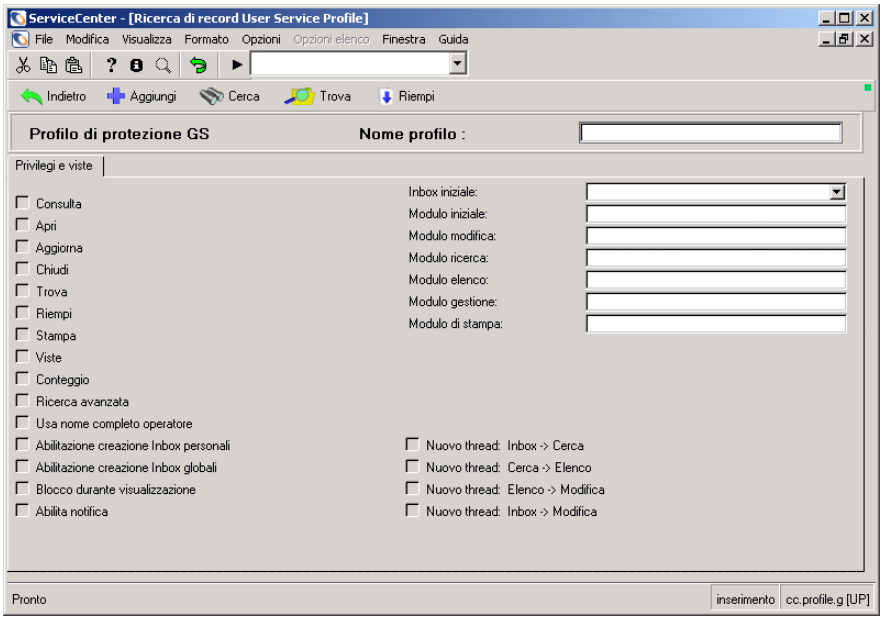


Figura 2-9: Modulo del profilo di protezione GS

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere il nome del profilo che si desidera modificare e premere **Invio**. Ad esempio, digitare HELPDESK TECH. Ricordare che i nomi di profilo distinguono tra maiuscole e minuscole.
- Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di profilo correnti. Fare doppio clic sul record da visualizzare.

Il record di profilo verrà aperto.

5 Modificare il record.

Quando si modificano i profili di Gestione modifiche e Gestione richieste, è necessario ricreare le definizioni del Gruppo messaggi. Il record di definizione del Gruppo messaggi memorizza gli ID di accesso individuali dei membri (revisori) e approvatori del gruppo che riceveranno notifiche e messaggi durante un progetto di modifica o di richiesta.

Dal menu **Opzioni**, scegliere **Rebuild Group** per applicare le modifiche all'elenco dei membri (revisori e approvatori) della definizione del Gruppo messaggi.

6 Fare clic su **OK** o su **Salva**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio:

Record User *nomeprofilo* aggiornato

dove *nomeprofilo* è il nome dell'applicazione con il profilo di protezione aggiornato.

Nota: Se il nome profilo non viene modificato, i diritti di accesso dei gruppi di utenti o degli operatori con questo profilo verranno modificati per riflettere l'aggiornamento del profilo. Se il nome profilo viene modificato, i gruppi di utenti o gli operatori conserveranno il profilo assegnato in precedenza.

3 Gestione servizi

CAPITOLO

Quando l'Help Desk riceve una chiamata che segnala un incidente, l'operatore apre un *report di chiamata* in Gestione servizi. Tutti i dati relativi alla chiamata vengono registrati nel report e alla chiamata viene assegnata una categoria. Se l'operatore dell'Help Desk è in grado di risolvere subito l'incidente segnalato, la chiamata viene chiusa e non è necessario intraprendere altre azioni. Se l'incidente segnalato richiede l'intervento di un altro tecnico, è possibile aprire un ticket di incidente direttamente dal report di chiamata. I ticket di incidente aperti in questo modo vengono generati rapidamente poiché contengono tutte le informazioni necessarie registrate nella chiamata come, ad esempio, l'SLA e il contratto interessati. Questo capitolo descrive l'amministrazione del componente Gestione servizi.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Accesso a Gestione servizi* a pagina 44
- *Amministrazione di Gestione servizi* a pagina 45
- *Accesso ai file di protezione* a pagina 47
- *Gestione delle informazioni utente* a pagina 51
- *Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione servizi* a pagina 55
- *Manutenzione delle Inbox* a pagina 59
- *Accesso all'Editor elenco macro* a pagina 60
- *Accesso ai record di causa probabile* a pagina 61
- *Accesso alla Knowledge Base* a pagina 63

Accesso a Gestione servizi

È possibile accedere ai moduli di Gestione servizi per attività di amministrazione dalla sezione Gestione servizi del menu iniziale di ServiceCenter oppure dalle Utilità di amministrazione centrale.

Le Utilità di amministrazione centrale consentono agli amministratori del sistema di accedere alle informazioni contenute nel record operatore relative all'utente e alla reperibilità, ai privilegi del profilo applicazione e all'utilità Mandanten. Queste utilità di controllo centrale offrono all'amministratore del sistema la possibilità di controllare e gestire diversi utenti o un gruppo da una postazione centrale, evitando di dover utilizzare i singoli componenti di ServiceCenter.

Per maggiori informazioni sull'utilizzo delle Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per accedere a Gestione servizi:

1 Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter.

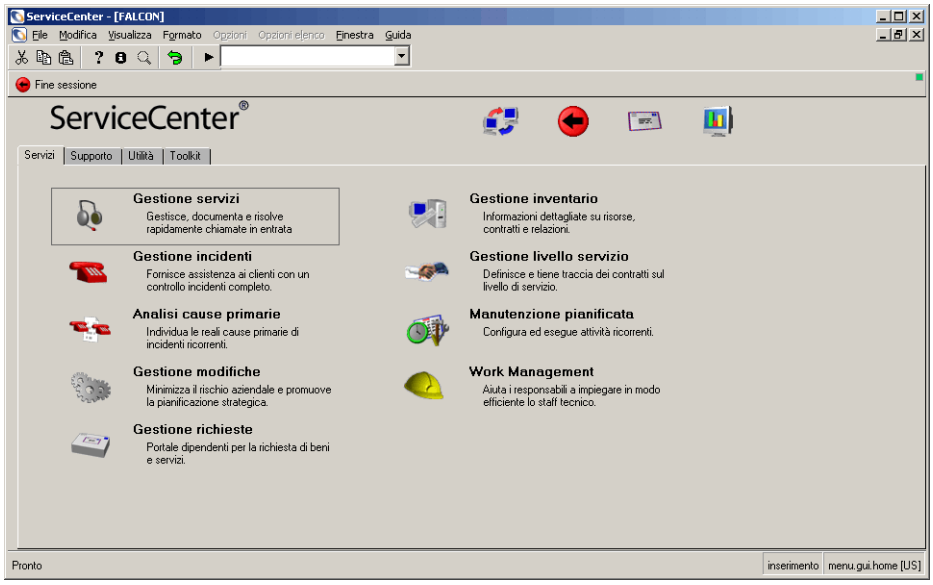


Figura 3-1: Menu iniziale di ServiceCenter

La Figura 3-2 mostra il menu di Gestione servizi.

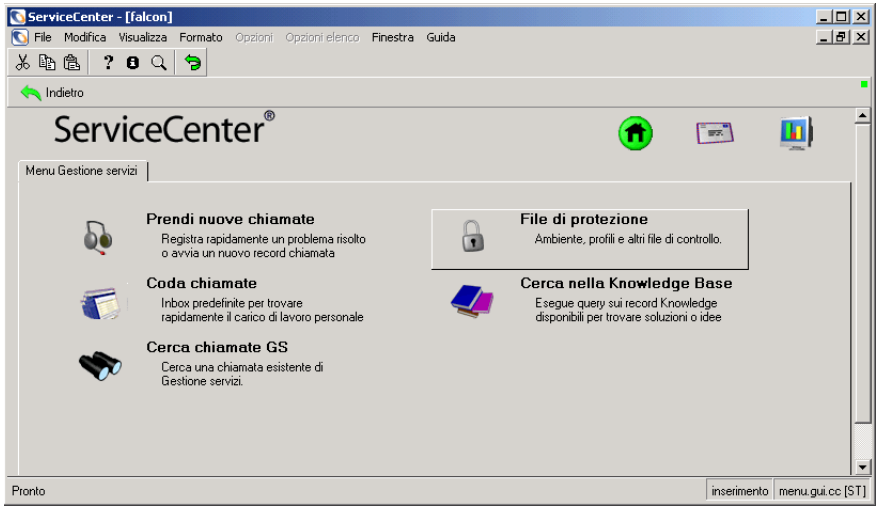


Figura 3-2: Menu di Gestione servizi

I pulsanti del menu di Gestione servizi consentono di aprire nuovi record di chiamata, di accedere ai record esistenti e di configurare il componente.

Amministrazione di Gestione servizi

Questa sezione descrive l'amministrazione di Gestione servizi mediante l'aggiunta e la modifica di utenti e profili di protezione e la selezione dei modelli delle relazioni di Gestione servizi. Consultare la sezione dedicata alle Utilità di amministrazione centrale della *Guida per l'amministratore del sistema* per informazioni sull'eliminazione di utenti.

L'amministratore del sistema può, da Gestione servizi, aggiungere o modificare gli utenti di ServiceCenter e gestire i profili utente. Può inoltre limitare determinati diritti degli utenti e controllare i moduli visualizzati dagli utenti stessi durante l'accesso alle diverse sezioni di Gestione servizi. Le utilità che consentono di svolgere queste operazioni sono simili a quelle di Gestione incidenti.

File di protezione

Gestione servizi contiene funzioni di protezione incorporate. Tramite tali funzioni, è possibile definire le autorizzazioni dei singoli utenti o operatori. Ad esempio, alcuni utenti possono non essere autorizzati a chiudere report di chiamata, a differenza di altri.

Utenti

Ogni persona che accede a ServiceCenter deve disporre di un record di informazioni personale memorizzato nel file operator. Le informazioni dell'utente comprendono dati personali come nome, indirizzo, numeri telefonici, nome e password di accesso a ServiceCenter. I record operatore di ServiceCenter contengono anche i *parametri di abilitazione* dell'utente stesso. Senza il record operatore, l'utente non può accedere a ServiceCenter.
Un utente può appartenere a un gruppo o utilizzare un profilo.

Profili

Per poter accedere a Gestione servizi gli utenti devono disporre di un profilo di Gestione servizi nel proprio record operatore, oppure utilizzare il profilo predefinito. I record contenuti nel file smenv memorizzano le informazioni sui diritti e i privilegi di Gestione servizi, ad esempio se un utente dispone o meno del diritto di chiudere un report di chiamata. I profili memorizzano anche informazioni che possono influenzare l'aspetto e il funzionamento di Gestione servizi. Ad esempio, mediante il profilo è possibile definire un modulo di ricerca personalizzato per un determinato utente.

Per ulteriori informazioni sui profili applicazione, vedere *Profili utente* a pagina 21.

Record di ambiente

Gestione servizi contiene un record di ambiente che definisce le opzioni che controllano le funzionalità di Gestione servizi per tutti gli utenti del componente. Fra le opzioni tipiche memorizzate in questo record vi sono:

- il modello delle relazioni
- i diritti di accesso
- una categoria predefinita

Accesso ai file di protezione

Per accedere ai file di protezione dalle Utilità di amministrazione centrale, vedere *Profili utente* a pagina 21.

Per accedere ai file di protezione dal menu di Gestione servizi:

1 Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione servizi.

2 Fare clic su **File di protezione**. La Figura 3-3 mostra il menu dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi.

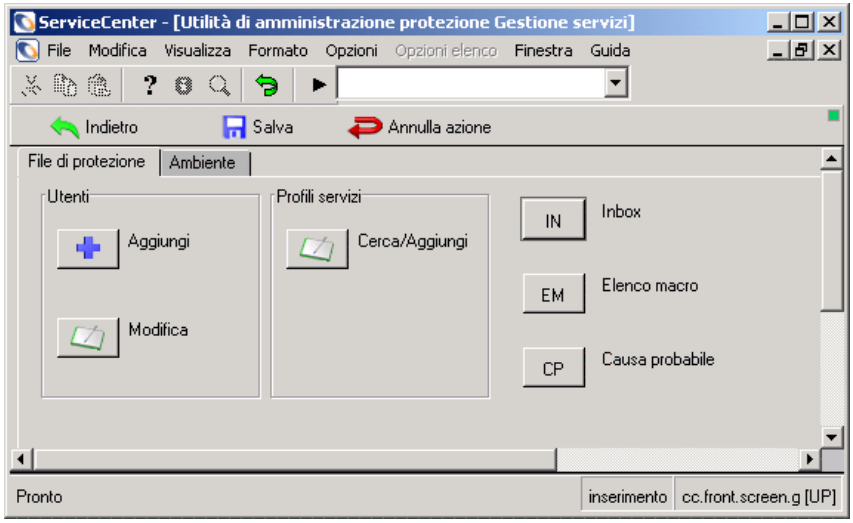


Figura 3-3: Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi

3 Fare clic su **Indietro** o su **Annulla azione** per tornare al menu di Gestione servizi.

Scheda File di protezione

La scheda File di protezione consente di effettuare le seguenti operazioni:

- aggiungere o modificare utenti di ServiceCenter;
- cercare e aggiungere record di profilo servizio;
- accedere all'utilità di manutenzione Inbox;
- accedere all'editor delle macro;
- accedere al file delle cause probabili.

Scheda Ambiente

La scheda **Ambiente**, mostrata nella Figura 3-4, consente di effettuare impostazioni generali per tutti gli utenti di Gestione servizi.

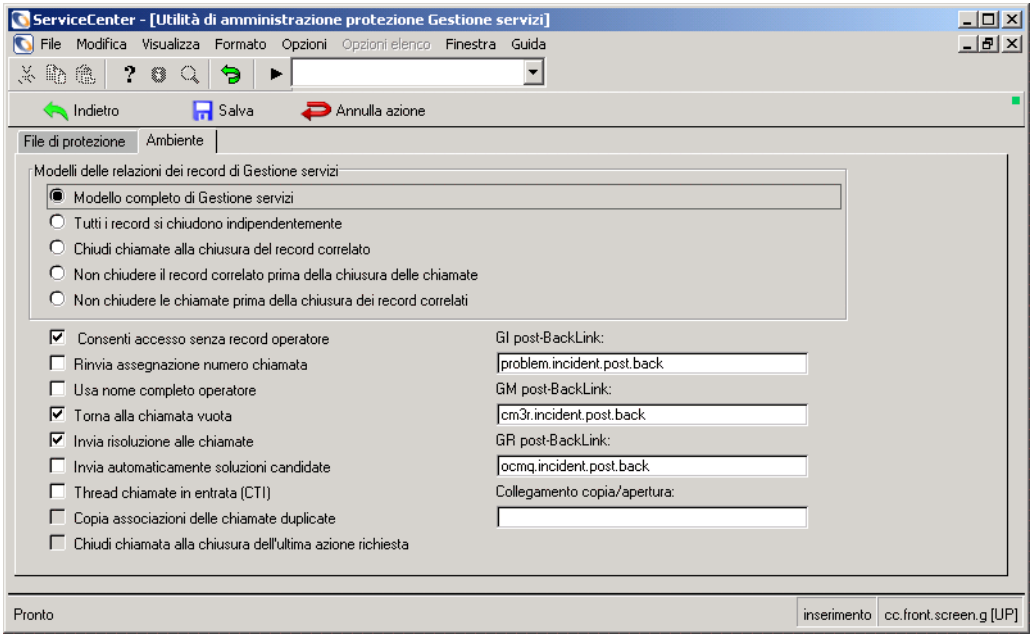


Figura 3-4: Scheda Ambiente

Modelli delle relazioni dei record di Gestione servizi

I modelli delle relazioni di Gestione servizi (SMRM, Service Management Relationship Models) rappresentano i diversi metodi utilizzabili per controllare le relazioni tra i record di ServiceCenter. Attualmente, questi modelli interessano quattro tipi di record: Chiamate di Gestione servizi, Ticket di Gestione incidenti, Modifiche di Gestione modifiche e Preventivi di Gestione richieste.

ServiceCenter offre cinque modelli per la gestione delle relazioni tra i record dei componenti principali:

- Modello completo di Gestione servizi.
- Chiusura indipendente di tutti i record.
- Chiusura delle chiamate alla chiusura del record correlato.

- Impossibile chiudere il record correlato prima della chiusura delle chiamate.
- Impossibile chiudere le chiamate prima della chiusura dei record correlati.

Modello completo di Gestione servizi

In questo modello, lo stato di una chiamata viene modificato quando ogni record correlato viene chiuso, a seconda del valore del campo Notifica tramite (richiamata) del report di chiamata.

Sono disponibili le seguenti opzioni di richiamata:

- **Nessuno**: la chiamata viene chiusa.
- **E-mail**: viene inviato un messaggio di posta elettronica al contatto indicato nella chiamata per informarlo che il record corrispondente è stato chiuso. A questo punto la chiamata viene chiusa.
- **Cercapersone**: viene inviato un messaggio al cercapersone del contatto indicato nella chiamata. A questo punto la chiamata viene chiusa.
- **Telefono**: alla chiamata viene aggiunta un'azione richiesta. Tale azione indica il motivo per cui contattare il cliente. Impedisce inoltre la chiusura della chiamata fino alla disattivazione di tutte le azioni richieste. La chiamata passa quindi allo stato di richiamata aperta.

Chiusura indipendente di tutti i record

In questo modello tutti i record di chiamata si chiudono indipendentemente. Lo stato dei record correlati non ha influenza sulla possibilità di chiudere un record. La chiusura del record di chiamata non interessa i record ad esso correlati.

Chiusura delle chiamate alla chiusura del record correlato

Con questo modello, la chiamata viene chiusa quando viene chiuso il record correlato più recente.

Impossibile chiudere il record correlato prima della chiusura delle chiamate. Con questo modello, non è possibile chiudere i record correlati di una chiamata prima della chiusura della chiamata stessa.

Impossibile chiudere le chiamate prima della chiusura dei record correlati

Con questo modello, non è possibile chiudere una chiamata prima della chiusura di tutti i ticket di incidente, di tutte le richieste di modifica e di tutti i preventivi di Gestione richieste.

Opzioni generali per gli utenti

La seguente tabella elenca le opzioni generali per gli utenti.

Opzione	Descrizione
Consenti accesso senza record operatore	Consente agli utenti privi di un profilo per Gestione servizi di accedere al componente con il profilo DEFAULT. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.
Rinvia assegnazione numero chiamata	Alla chiamata non viene assegnato alcun numero di riferimento finché non viene scelto il pulsante **Nuovo** nel modulo iniziale del report di chiamata. **Nota:** Quando il numero di rinvio è impostato su *true*, non vi è alcun identificativo univoco che vincoli l'allegato al file. Gli allegati non possono essere salvati quando si apre un incidente, ma solo quando si salva un aggiornamento del file dopo che l'identificativo univoco è stato assegnato.
Usa nome completo operatore	Quando attribuisce data e ora ai report di chiamata (in fase di apertura, aggiornamento, e così via), il sistema si serve del nome inserito nel campo **Nome completo** del record operatore anziché utilizzarne il nome di accesso.
Torna alla chiamata vuota	Dopo la creazione di un ticket di incidente, il sistema riporta a un modulo di chiamata vuoto (nuovo).
Invia risoluzione alle chiamate	Il sistema invia la risoluzione di un ticket chiuso al relativo report di chiamata.
Invia automaticamente soluzioni candidate	Se si seleziona questa opzione, il sistema invia automaticamente le soluzioni da un ticket di incidente alla funzione di Global Knowledge.
Thread chiamate in entrata (CTI)	Se si seleziona questa opzione (*true*) per gli utenti CTI (Computer Telephony Integration), a ogni chiamata ricevuta verrà aperto un modulo Prendi nuova chiamata. Se si imposta questa opzione su *false*, la chiamata corrente verrà salvata e sostituita dalle informazioni della chiamata in entrata.
Copia associazioni delle chiamate duplicate	Attiva la copia delle associazioni in altri record durante la duplicazione di una chiamata.
GI post-BackLink	Record di collegamento utilizzato per inviare informazioni da un incidente correlato alla chiamata quando l'incidente viene chiuso.

Opzione	Descrizione
GM post-BackLink	Record di collegamento utilizzato per inviare informazioni da un incidente correlato alla chiamata quando la modifica viene chiusa.
GR post-BackLink	Record di collegamento utilizzato per inviare informazioni da un incidente correlato alla chiamata quando la richiesta viene chiusa.
Collegamento copia/apertura	Quando si copia un ticket, i dati del ticket specificato verranno copiati nel nuovo sulla base del record di collegamento.

Gestione delle informazioni utente

Dalle Utilità di amministrazione centrale è possibile aggiungere o modificare un utente di ServiceCenter. All'interno di queste utilità è possibile aggiungere o modificare le informazioni dell'utente, compresi i contatti, i profili utente e le password. Consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* per informazioni dettagliate sull'amministrazione degli accessi e delle opzioni di protezione degli utenti dalle Utilità di amministrazione centrale.

Per aggiungere e modificare utenti all'interno del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi, seguire i passaggi descritti in *Aggiunta di un utente* a pagina 51 e *Modifica dei record utente* a pagina 53.

Aggiunta di un utente

Per aggiungere un utente in Gestione servizi:

1. Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione servizi.
2. Fare clic su **File di protezione.** Verrà visualizzato il modulo di amministrazione protezione di Gestione servizi.
3. Fare clic su **Aggiungi** nella casella di gruppo Utenti. Verrà visualizzata una finestra di dialogo con la richiesta di immettere il nome dell'utente da aggiungere.
4. Immettere il nome del nuovo utente di Gestione incidenti. Ad esempio, è possibile creare un utente di nome `Joe.User`.
5. Fare clic su **OK** o premere **Invio**.

6 Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se si desidera duplicare un utente esistente. Fare clic su **Sì** per duplicare un altro utente ed effettuare una delle seguenti operazioni:

- Selezionare un record operatore esistente da copiare e modificare. Fare clic sulla freccia verso il basso per visualizzare un elenco QBE di record utenti esistenti, oppure digitare il nome dell'utente da copiare. Appena si digitano le prime lettere, il nome viene inserito nel campo. Per questo esempio, digitare `B` ; nel campo verrà visualizzato `BOB.HELPDESK`.
- Selezionare un record vuoto.

7 Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzato il nuovo record operatore, con il nome nella casella di testo Nome accesso.

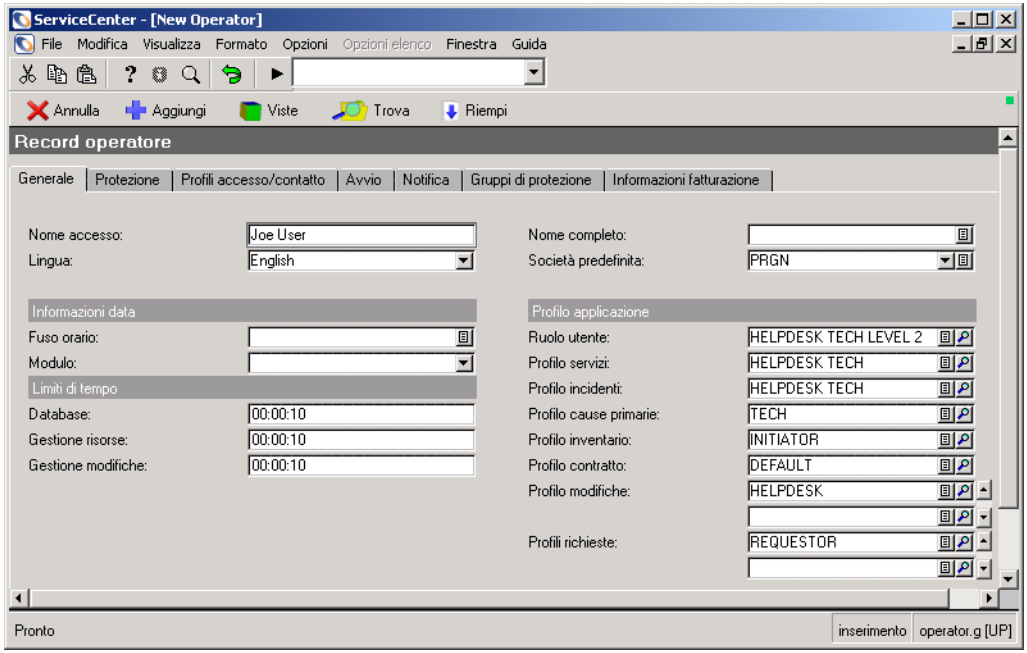


Figura 3-5: Record operatore

8 Apportare le necessarie modifiche al record operatore. Per ulteriori informazioni sulla creazione di un nuovo record operatore, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

9 Specificare un tipo di risorsa nella scheda Profili accesso/contatto.

10 Per salvare il nuovo record operatore, fare clic su **Aggiungi**.

11 Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se il nuovo utente dispone già di un record contatto.

   a Fare clic su **No**.

   b Specificare il nome contatto dell'utente digitandolo oppure selezionandolo dalla casella di riepilogo.

   c Fare clic su **OK**.

   d Apportare le necessarie modifiche alle informazioni di reperibilità.

   e Per salvare il record di contatto fare clic su **Aggiungi**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record Informazioni di reperibilità aggiunto.

12 Fare clic su OK per tornare al menu dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Processo nuovo utente terminato.

   Vengono assegnate le viste e i privilegi di accesso alle applicazioni del Profilo servizi relativo al ruolo utente selezionato durante l'aggiunta del record operatore.

Modifica dei record utente

I comandi dei file di protezione consentono di modificare i record di profilo Gestione servizi e il record operatore di un utente.

Nota: Per aggiungere un nuovo utente copiando un profilo esistente, vedere *Aggiunta di un utente* a pagina 51.

Per modificare i record utente esistenti:

1 Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione servizi.

2 Fare clic su **File di protezione** nel menu di Gestione servizi. Verrà visualizzato il modulo di amministrazione protezione di Gestione servizi.

3 Fare clic su **Modifica** nella casella di gruppo Utenti. Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà di selezionare un record operatore da modificare.

4 Fare clic su **OK** o selezionare un operatore dall'elenco dei record. Verrà visualizzato il modulo CAU.operator che consente di modificare il record operatore, i profili utente e i gruppi di assegnazione/messaggi.

5 Apportare le modifiche necessarie ai vari record, quindi fare clic su **Salva** o su **OK**.

Aggiunta o modifica di profili servizi

Se le impostazioni del profilo applicazione devono essere diverse, è possibile aggiungere un nuovo profilo o modificare il profilo esistente.

Per aggiungere un profilo:

1. Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione servizi.
2. Fare clic su **File di protezione**.
3. Fare clic su **Cerca/Aggiungi** nella casella di gruppo Profili servizi. Verrà visualizzato il profilo servizi.
4. Digitare il nome del profilo di Gestione servizi che si desidera aggiungere.
5. Selezionare i parametri appropriati per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere *Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione servizi* a pagina 55.

6. Per salvare il record di profilo fare clic su **Aggiungi**.

Per aggiungere un nuovo profilo usando un profilo esistente:

1. Controllare il ruolo utente nel record operatore per accertarsi che siano applicate le impostazioni profilo corrette, basate sul ruolo utente selezionato.

   Nota: Se si seleziona un ruolo utente diverso, fare clic su **Riempi** nel campo **Ruolo utente**, in modo che per ogni componente siano ripristinati i privilegi di accesso e le viste di Profilo servizi corrispondenti.

2. Fare clic su **Trova** (pulsante con lente di ingrandimento) a destra del campo **Profilo servizi**. Verrà visualizzato il modulo del profilo servizi dell'utente.
3. Modificare i privilegi in base alle necessità.
4. Immettere un nuovo nome nel campo **Nome profilo**.
5. Fare clic su **Aggiungi**.

   Nota: Facendo clic su **Aggiungi** dopo aver specificato un nuovo nome nel campo Nome profilo, il profilo originale viene conservato e il nuovo profilo viene aggiunto.
   Se si fa clic su **Salva**, il profilo originale verrà sovrascritto con le modifiche ai privilegi e un nuovo nome profilo.

Per modificare un profilo:

1 Controllare il ruolo utente nel record operatore per accertarsi che siano applicate le impostazioni profilo corrette, basate sul ruolo utente selezionato.

Nota: Se si seleziona un ruolo utente diverso, fare clic su **Riempi** nel campo **Ruolo utente**, in modo che per ogni componente siano ripristinati i privilegi di accesso e le viste di Profilo servizi corrispondenti.

2 Fare clic su **Trova** (pulsante con lente di ingrandimento) a destra del campo Profilo servizi. Verrà visualizzato il modulo del profilo servizi dell'utente.

3 Modificare i privilegi in base alle necessità.

4 Fare clic su **Salva**.

Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione servizi

Il modulo profilo di Gestione servizi viene utilizzato per definire i profili per gli utenti che intendono accedere a Gestione servizi. In una soluzione preconfigurata, selezionare il ruolo utente adatto al nuovo operatore (per informazioni sui ruoli utente consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*). Il ruolo utente indicato in un record operatore è determinante nella selezione dei profili applicazione da assegnare all'utente.

Per ulteriori informazioni sui privilegi e le viste assegnati a questo profilo, vedere *Privilegi e viste di Gestione servizi* a pagina 56. Per informazioni sull'aggiunta e modifica di profili utente, vedere *Aggiunta di un profilo* a pagina 34 e *Modifica di profili* a pagina 41.

Privilegi e viste di Gestione servizi

Nella scheda Privilegi e viste sono definiti i privilegi e le viste dell'accesso utente all'interno del componente Gestione servizi. La Figura 3-6 mostra il modulo del profilo di protezione di Gestione servizi.

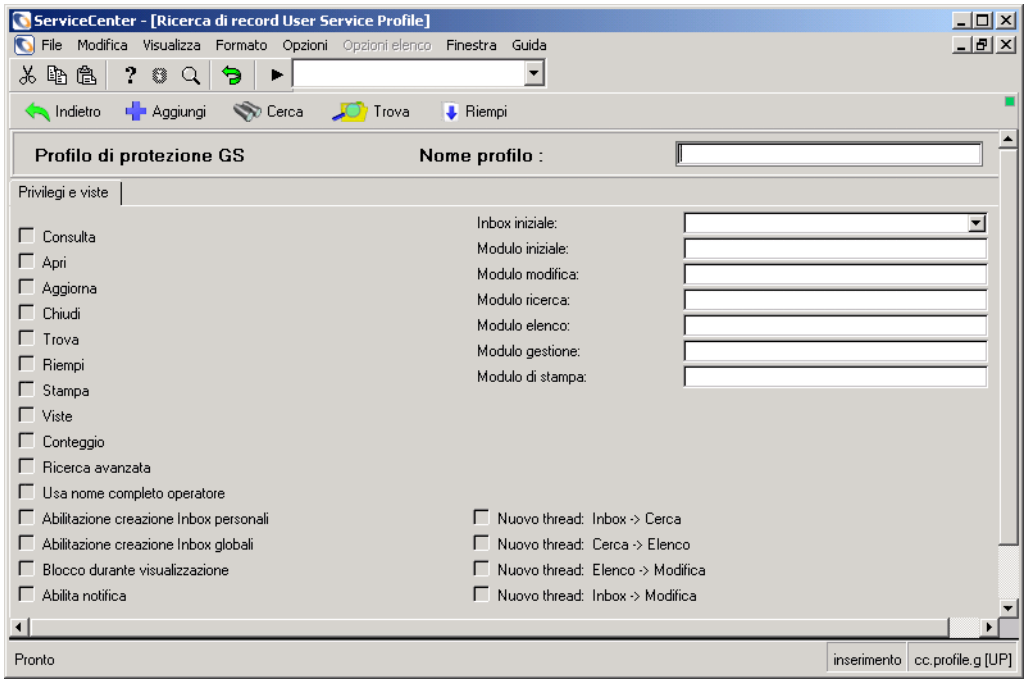


Figura 3-6: Record del profilo di protezione di Gestione servizi

La seguente tabella elenca i campi del profilo di protezione.

Campo	Descrizione
Consulta	Consente all'utente o al gruppo di visualizzare i report di chiamata esistenti.
Apri	Consente all'utente o al gruppo di creare nuovi report di chiamata.
Aggiorna	Consente all'utente o al gruppo di modificare i report di chiamata esistenti.
Chiudi	Consente all'utente o al gruppo di chiudere i report di chiamata esistenti.

Campo	Descrizione
Trova	Consente di accedere alla funzione Trova di ServiceCenter in Gestione servizi.
Riempi	Consente di accedere alla funzione Riempi di ServiceCenter in Gestione servizi.
Stampa	Consente all'utente o al gruppo di eseguire stampe in ServiceCenter.
Viste	Consente di accedere, durante la visualizzazione di un report di chiamata, a moduli alternativi definiti.
Conteggio	Consente all'utente o al gruppo di contare il numero dei ticket di un elenco QBE utilizzando il pulsante Conta.
Ricerca avanzata	Consente di accedere alle funzioni di ricerca avanzata di ServiceCenter per la ricerca di informazioni.
Usa nome completo operatore	Quando attribuisce data e ora ai report di chiamata (in fase di apertura, aggiornamento, e così via), il sistema si serve del nome inserito nel campo Nome completo del record operatore anziché utilizzarne il nome di accesso.
Abilitazione creazione Inbox personali	L'utente o il gruppo può creare Inbox personali per le proprie esigenze. La creazione di Inbox è descritta nella *Guida per l'utente*.
Abilitazione creazione Inbox globali	Consente all'utente o al gruppo di creare Inbox globali per tutti gli utenti di Gestione servizi. La creazione di Inbox è descritta nella *Guida per l'utente*.
Blocco durante visualizzazione	Blocca il ticket di incidente visualizzato dall'utente sullo schermo, a prescindere da eventuali modifiche in corso. Il ticket non potrà essere visualizzato o modificato da altri utenti. Se il blocco durante la visualizzazione non è selezionato, sul record verrà impostato un blocco esclusivo solo in caso di modifica. Se il record viene solo visualizzato, altri utenti potranno visualizzarlo o modificarlo.
Abilita notifica	Consente di accedere alla funzione Notifica.
Inbox iniziale	Consente di specificare la Inbox predefinita per l'utente o il gruppo in Gestione servizi.

Campo	Descrizione
Modulo iniziale	Modulo visualizzato dall'utente o dal gruppo per l'apertura di un report di chiamata. Il modulo predefinito è *cc.incquick*.
Modulo modifica	Modulo visualizzato dall'utente o dal gruppo per la modifica di un report di chiamata esistente. Il modulo predefinito è *cc.incidents*.
Modulo ricerca	Modulo QBE visualizzato dall'utente o dal gruppo per la ricerca di report di chiamata esistenti. Il modulo predefinito è *cc.incidents*.
Modulo elenco	Modulo utilizzato per visualizzare un elenco di record. Il modulo predefinito è *incidents.qbe*.
Modulo gestione	Modulo visualizzato dall'utente o dal gruppo quando si sceglie il pulsante Coda chiamate. Il modulo predefinito è *sc.manage.call*.
Modulo di stampa	Modulo utilizzato dal sistema per la stampa di report di chiamata per l'utente o il gruppo.
Nuovo thread: Inbox > Cerca	Dopo l'esecuzione di una ricerca dalla Inbox, questa rimane visualizzata in una finestra diversa.
Nuovo thread: Cerca > Elenco	Dopo la visualizzazione dell'elenco QBE, il modulo di ricerca rimane aperto.
Nuovo thread: Elenco > Modifica	Dopo l'accesso al record, il modulo dell'elenco QBE rimane visualizzato.
Nuovo thread: Inbox > Modifica	Dopo l'accesso al record, la Inbox rimane visualizzata. **Nota:** Il threading consente la visualizzazione della finestra precedente anche dopo l'accesso a un nuovo record. Ad esempio, quando si accede a un record dall'elenco QBE, l'elenco rimane visualizzato anche dopo la visualizzazione del record in una nuova finestra.

Manutenzione delle Inbox

L'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi consente di aggiungere, modificare ed eliminare le Inbox. Si tratta delle stesse Inbox utilizzate da Gestione incidenti e le procedure di manutenzione sono identiche. Per informazioni dettagliate sull'aggiunta, la modifica e l'eliminazione delle Inbox, consultare la *Guida per l'utente*.

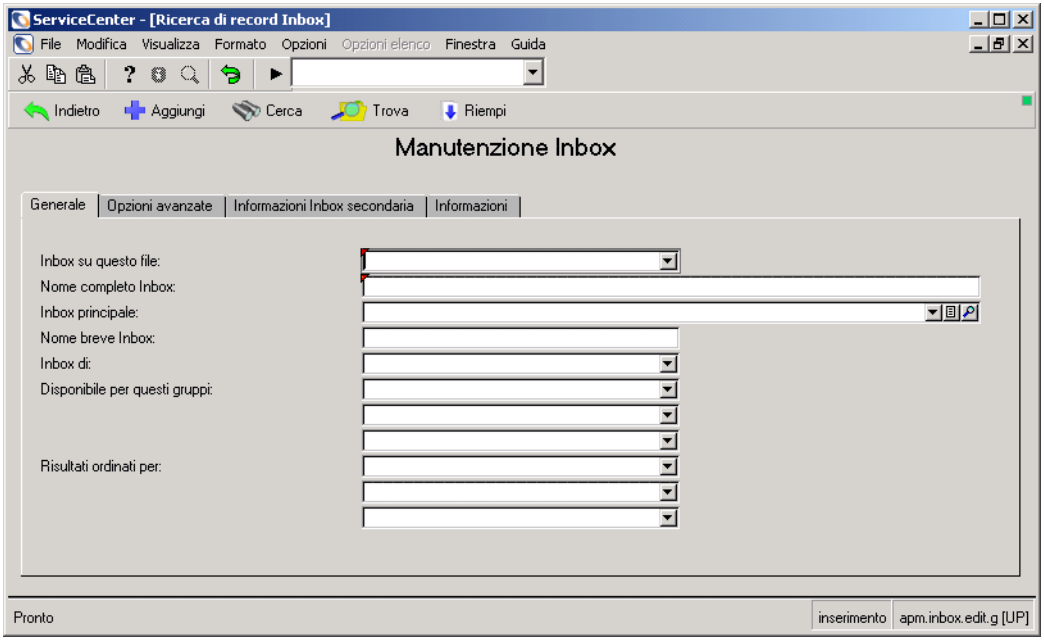


Figura 3-7: Modulo di manutenzione Inbox

Per accedere alle funzioni di manutenzione Inbox:

1. Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione servizi.
2. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzato il modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi.

3. Fare clic su **Inbox**. Verrà visualizzato il modulo **apm.inbox.edit** con le relative funzioni di aggiunta, modifica e ricerca.

4 Fare clic su **Cerca**. La Figura 3-8 mostra un elenco QBE di Inbox disponibili.

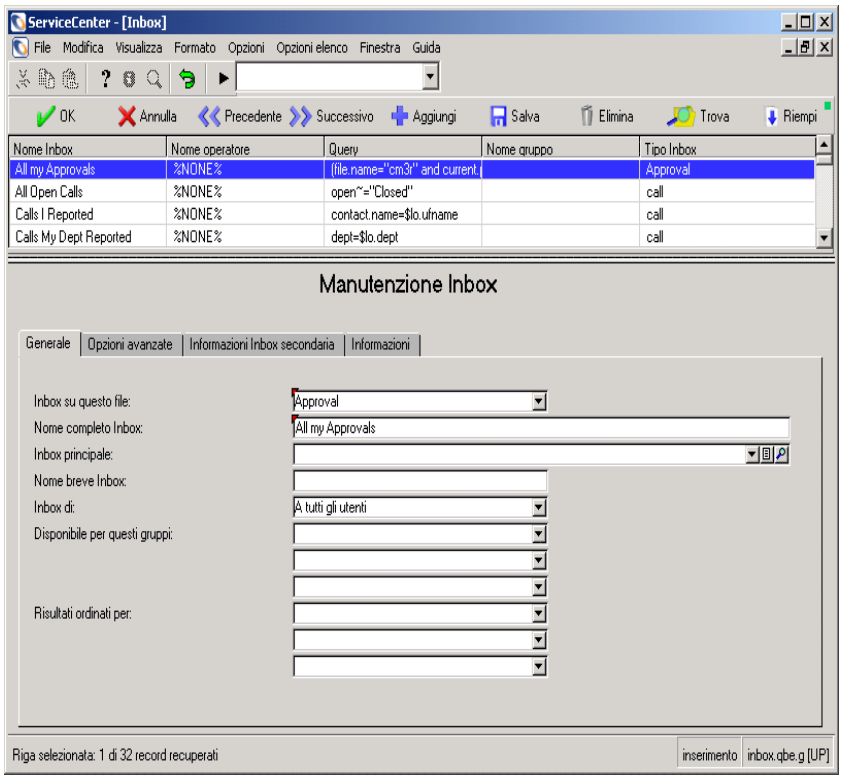


Figura 3-8: Manutenzione Inbox: scheda Generale

5 Fare clic sulla Inbox da visualizzare. Verrà visualizzato il modulo Manutenzione Inbox di Gestione servizi mostrato nella Figura 3-7 a pagina 59.

Accesso all'Editor elenco macro

L'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi consente di creare, modificare ed eliminare macro. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* o la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Per aprire l'Elenco macro:

EM

▶ Nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi, fare clic su **Elenco macro**. La Figura 3-9 mostra il modulo Elenco macro.

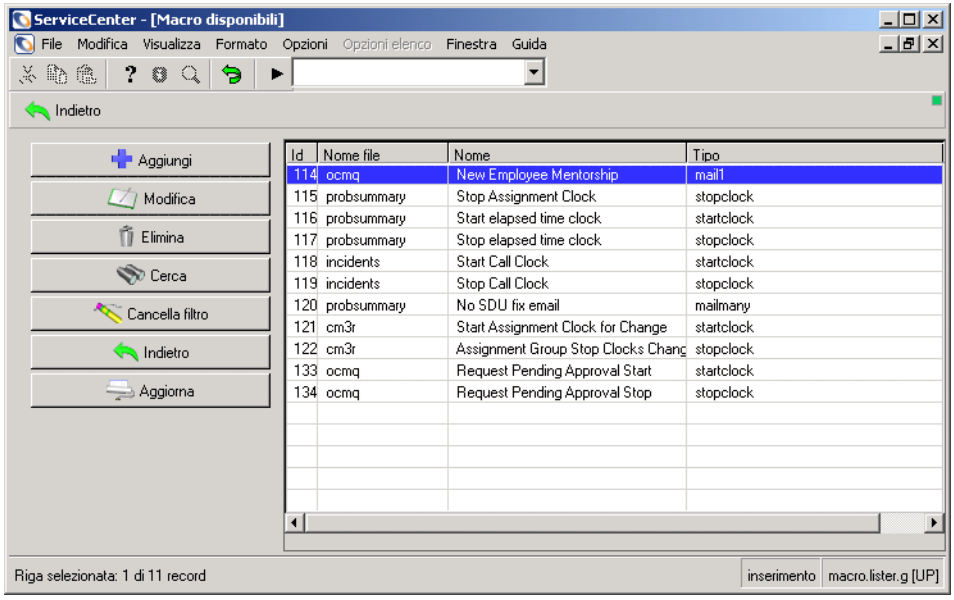


Figura 3-9: Elenco di macro disponibili

Accesso ai record di causa probabile

I report di chiamata hanno un campo denominato Codice causa nel quale è possibile eseguire le funzioni Trova e Riempi per recuperare dati dai record di causa probabile. Il Codice causa può essere utilizzato per classificare e assegnare i ticket di incidente aperti dai report di chiamata.

Per accedere ai record di causa probabile:

▶ Nell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione servizi, fare clic su **Causa probabile**. La Figura 3-10 mostra il modulo Causa probabile.

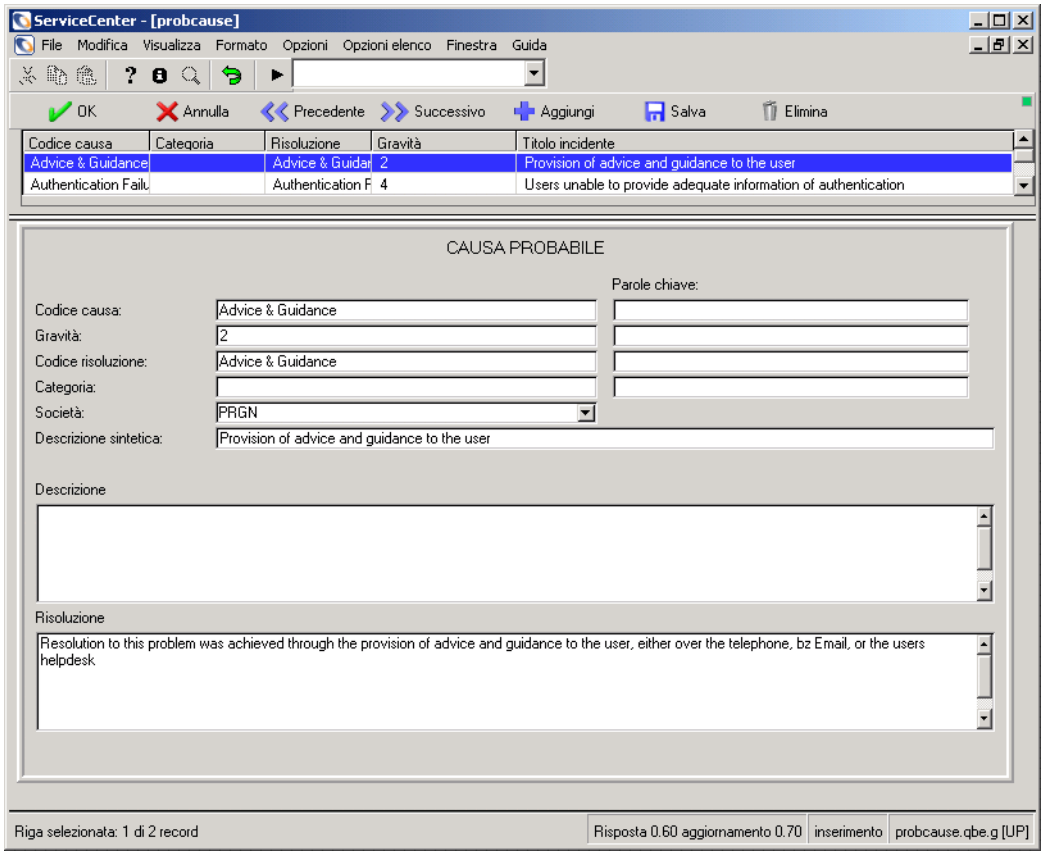


Figura 3-10: Record di Causa probabile

In qualità di amministratore di ServiceCenter, è possibile modificare i record di Causa probabile o crearne di nuovi in base alle esigenze del proprio sistema. Per ulteriori informazioni, vedere *Causa probabile* a pagina 107.

Accesso alla Knowledge Base

ServiceCenter consente di eseguire query in linguaggio naturale per reperire informazioni, ad esempio su un ticket di incidente o sulle apparecchiature, tramite un modulo di Knowledge Base. Ad esempio, una query può restituire un elenco di ticket di incidente.

Per accedere alla Knowledge Base:

- Fare clic su **Cerca nella Knowledge Base** nel menu di Gestione servizi. La Figura 3-11 mostra il modulo di ricerca della Knowledge Base.

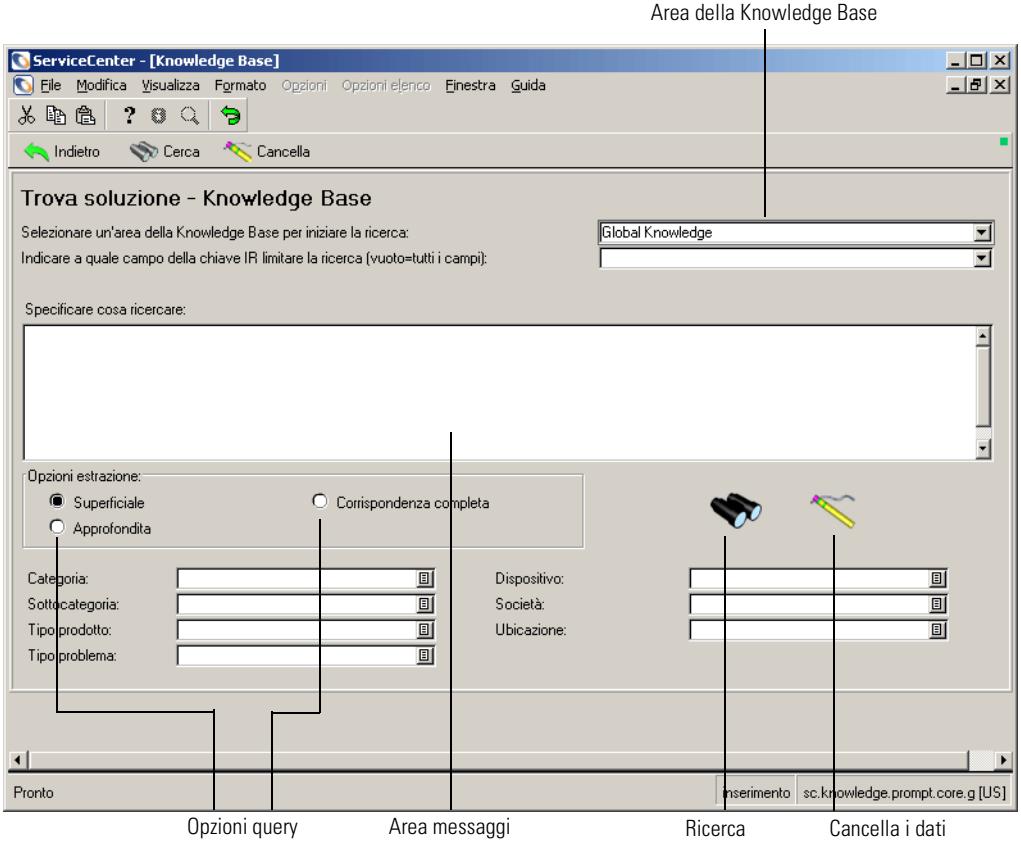


Figura 3-11: Modulo di ricerca Knowledge Base

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

4 Gestione incidenti

CAPITOLO

Gestione incidenti consente al personale dell'Help Desk di tenere traccia degli incidenti segnalati e di individuare andamenti prima che gli incidenti assumano proporzioni eccessive. Il componente Gestione incidenti di ServiceCenter consente agli operatori dell'Help Desk di segnalare vari tipi di incidenti: software, apparecchiature, attrezzature, rete e così via. I tecnici dell'assistenza possono inoltre rilevare l'andamento della risoluzione degli incidenti. Gestione incidenti automatizza il processo di segnalazione e rilevamento di incidenti o gruppi di incidenti associati a un'azienda. Questo capitolo descrive l'amministrazione del componente Gestione incidenti di ServiceCenter.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Panoramica di Gestione incidenti* a pagina 66
- *Funzionamento di Gestione incidenti* a pagina 67
- *Accesso a Gestione incidenti* a pagina 68
- *Amministrazione di Gestione incidenti* a pagina 71
- *Configurazione dell'ambiente di Gestione incidenti* a pagina 117
- *Stato, avvisi e passaggio al livello superiore* a pagina 120
- *Chiusura in due fasi* a pagina 123
- *Accesso ad altre utilità* a pagina 130

Per informazioni sulla creazione, l'aggiornamento e la chiusura dei report di incidente, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Panoramica di Gestione incidenti

Gli operatori dell'Help Desk aprono *ticket di incidente* (denominati tagliandi di problema nelle versioni precedenti di ServiceCenter) per il tipo di incidente segnalato.

L'operatore dell'Help Desk può aprire un *report di chiamata* in Gestione servizi per registrare una chiamata senza dover aprire un ticket di incidente. Il record di chiamata si rivela utile nel caso venga segnalato un incidente la cui soluzione non richiede ulteriori interventi. Il ticket di incidente può essere aperto anche da un report di chiamata.

I ticket di incidente veicolano le informazioni relative agli incidenti stessi, analogamente a quanto avviene in un sistema di posta elettronica. I ticket di incidente possono essere:

- Creati e aperti dagli operatori dell'Help Desk o automaticamente dall'utilità Servizi evento di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni, consultare la *Event Services Guide* (in inglese).
- Inviati automaticamente al personale competente del sistema.
- Controllati e risolti dal personale e dai responsabili del sistema.
- Inviati per posta elettronica o fax all'utente insieme alla soluzione dell'incidente segnalato.
- Collegati ad altri componenti, quali Gestione livello servizio o Gestione contratti, che gestiscono i contratti sul livello di servizio.

I ticket di incidente possono essere classificati in categorie per tipo di incidente o di problema segnalato. Ad esempio, un ticket che descrive un incidente relativo a un server riporta informazioni di tipo diverso rispetto a quello relativo a una stampante.

I ticket di incidente possono essere *classificati per priorità*, *trasferiti a un livello superiore* e *assegnati* ad altro personale responsabile di aree di rete o funzioni aziendali specifiche. Per il personale amministrativo, il passaggio automatico al livello superiore e le altre funzioni di controllo dei processi evitano che gli incidenti superino le specifiche dei contratti di assistenza.

Funzionamento di Gestione incidenti

Talvolta gli utenti di una rete riscontrano incidenti relativi ai computer o ai servizi ad essi associati, ad esempio la stampa. Gli utenti segnalano tali incidenti all'Help Desk. Se la rete è di grandi dimensioni, il personale di assistenza è molto impegnato e spesso non si riesce a sapere se un determinato incidente è stato risolto. In questo caso, è possibile che gli utenti debbano richiamare e lasciare messaggi, nel caso in cui l'operatore non sia disponibile. Questo processo può provocare notevole disagio agli utenti.

Gestione servizi consente all'operatore dell'Help Desk di tenere traccia delle chiamate aprendo, ossia creando, un *report di chiamata*. Se un incidente segnalato necessita di ulteriori interventi, è possibile aprire un ticket di Gestione incidenti per tenerne traccia. Sono disponibili moduli diversi per le differenti categorie di incidente e la funzione di riempimento consente di compilare parti del ticket mediante un elenco di opzioni possibili. L'operatore può quindi riesaminare il ticket per decidere l'intervento da intraprendere. Se l'incidente deve essere risolto da un altro tecnico o reparto, è possibile inoltrare il relativo ticket. Dopo aver risolto l'incidente, il ticket può essere restituito all'operatore che lo ha aperto con la risoluzione per conferma. È inoltre possibile esaminare il ticket prima che il responsabile della risoluzione lo chiuda.

Ad esempio, un utente che non riesce a stampare con la stampante di rete chiama l'Help Desk. L'operatore dell'Help Desk apre un report di chiamata per registrare la chiamata. Parlando con l'utente, l'operatore si rende conto di non essere in grado di risolvere il problema durante la chiamata e di dover aprire un ticket di incidente. L'operatore invia il ticket a un tecnico, il quale rileva che la connessione di rete della stampante è interrotta. Il tecnico aggiorna il ticket di incidente e lo inoltra all'amministratore della rete con un messaggio che segnala l'interruzione della connessione della stampante. L'amministratore della rete risolve l'incidente e chiude il ticket. Il Service Desk informa quindi l'utente della chiusura del ticket. Il sistema gestisce tutte le fasi dell'incidente, dall'apertura del report di chiamata al passaggio dell'incidente a un livello superiore fino alla risoluzione del problema e alla chiusura del ticket.

Gestione incidenti consente di visualizzare automaticamente i record relativi ai report di chiamata e ai ticket di incidente. Questi record secondari possono essere selezionati e aperti direttamente dalla visualizzazione elenco. I report di chiamata e i ticket di incidente sono suddivisi in categorie per impedire che i diversi tipi di problema si confondano. Ad esempio, un ticket di incidente riguardante la posta elettronica contiene informazioni diverse da quelle di un ticket di incidente relativo a una stampante.

Gestione incidenti non è solo un servizio di messaggistica. Il personale competente può riassegnare i ticket di incidente e passarli a un livello superiore. Il sistema può inoltre generare automaticamente avvisi e trasferire a un livello superiore un incidente che non è ancora stato risolto. Se una stampante di rete non funziona, il tecnico o il responsabile può trasferire l'incidente a un livello di priorità superiore per assicurarne una rapida soluzione.

Accesso a Gestione incidenti

È possibile accedere a Gestione incidenti per attività di amministrazione dalla sezione Gestione incidenti del menu iniziale di ServiceCenter oppure dalle Utilità di amministrazione centrale.

Le Utilità di amministrazione centrale consentono agli amministratori di sistema di accedere alle informazioni contenute nel record operatore relative all'utente e alla reperibilità, ai privilegi del profilo applicazione e all'utilità Mandanten. In tal modo gli amministratori possono controllare e gestire l'accesso di diversi utenti o di un gruppo da una postazione centrale, evitando di dover controllare l'accesso dall'interno di ciascun componente o utilità. Per ulteriori informazioni, vedere *Profili utente* a pagina 21 e consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per accedere a Gestione incidenti:

1 Accedere a ServiceCenter con un profilo di amministratore del sistema, ad esempio FALCON.

2 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter, come mostrato nella Figura 4-1.

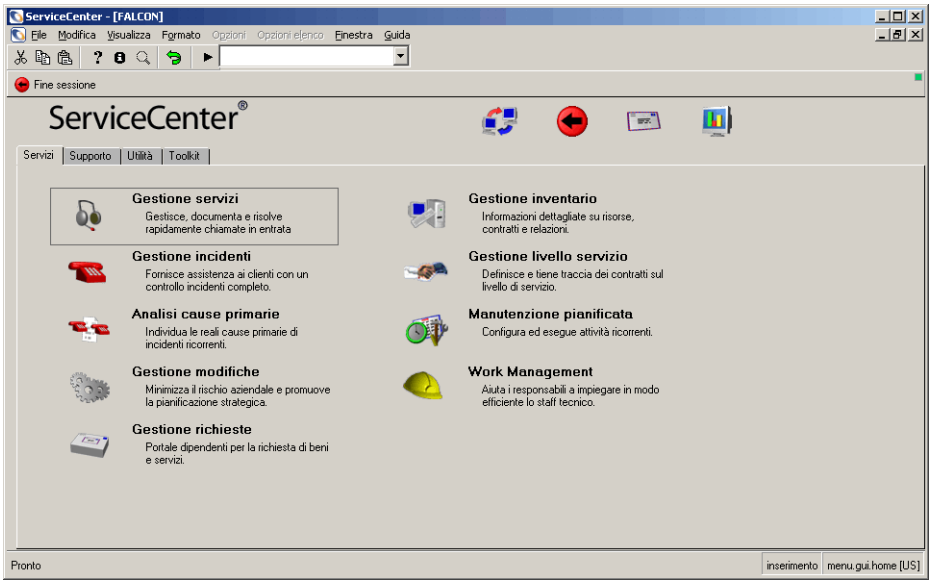


Figura 4-1: Menu iniziale di ServiceCenter

La Figura 4-2 mostra il menu di Gestione incidenti.

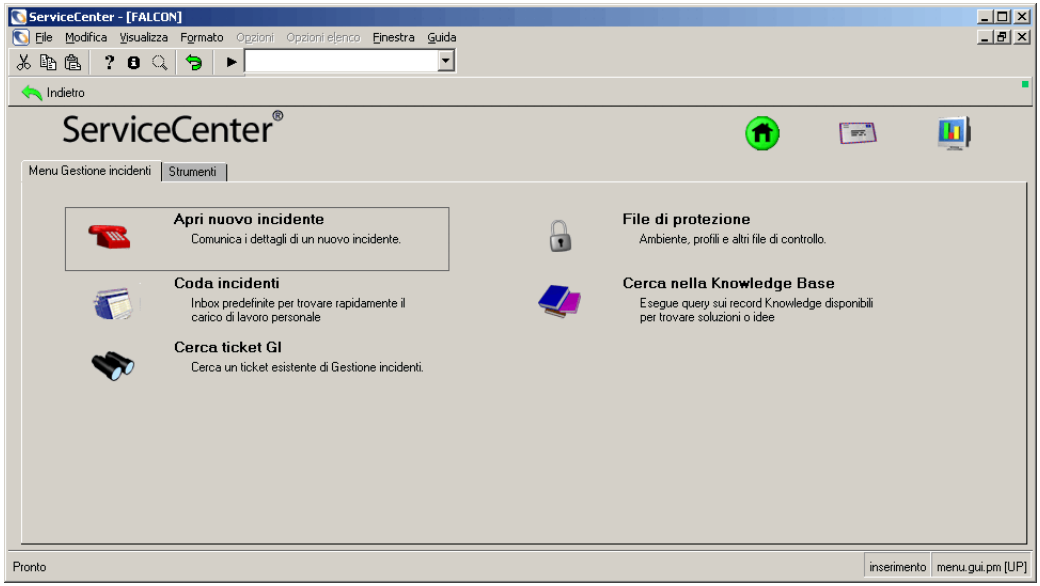


Figura 4-2: Menu di Gestione incidenti

I pulsanti consentono di accedere alle varie funzioni e utilità di Gestione incidenti quali la gestione dei ticket, nonché alle funzioni di ServiceCenter quali la posta e il monitor di sistema.

La scheda Strumenti consente di accedere agli strumenti (utilità) di Gestione incidenti. Per ulteriori informazioni, vedere le seguenti sezioni:

- *Reimposta tempo passivo* a pagina 131
- *Crea/Aggiorna riepilogo* a pagina 132
- *Metodo alternativo* a pagina 136
- *Causa probabile* a pagina 107
- *Categorie* a pagina 88 e *Categorie predefinite di Gestione incidenti* a pagina 89
- *Gestione inventario* a pagina 181

Amministrazione di Gestione incidenti

Questa sezione descrive l'amministrazione di Gestione incidenti relativamente a:

- aggiunta e modifica di utenti, profili e record categoria;
- eliminazione di profili e record categoria.

L'accesso viene controllato tramite il componente di protezione dell'applicazione.

File di protezione

Gestione incidenti contiene funzioni di protezione incorporate. Tramite tali funzioni, è possibile definire le abilitazioni dei singoli utenti o operatori. Ad esempio, alcuni utenti possono non avere diritti di chiusura di ticket di incidente, a differenza di altri.

Ambiente

Gestione incidenti contiene un record di ambiente che definisce le opzioni che controllano le funzionalità di Gestione incidenti per tutti gli utenti del componente. Fra le opzioni tipiche memorizzate in questo record vi sono:

- la categoria predefinita per i nuovi ticket di incidente;
- il controllo della funzione di paging di Gestione incidenti;
- i controlli sulla gestione distribuita dei ticket.

Per ulteriori informazioni, vedere *Configurazione dell'ambiente di Gestione incidenti* a pagina 117.

Utenti

Chiunque abbia accesso a ServiceCenter è considerato un utente. Ogni utente deve disporre di un record di informazioni personale memorizzato nel file operator. Le informazioni dell'utente comprendono dati personali come nome, indirizzo, numeri telefonici, nome e password di accesso a ServiceCenter. I record operatore di ServiceCenter contengono anche i *parametri di abilitazione* (come descritto di seguito) dell'utente stesso. Senza il record operatore, l'utente non può accedere a ServiceCenter.

Profili

Per poter accedere a Gestione incidenti, gli utenti devono disporre di un profilo di Gestione incidenti nel proprio record operatore, oppure utilizzare il profilo predefinito. I record contenuti nel file pmenv memorizzano le informazioni sui diritti e i privilegi di Gestione incidenti, ad esempio se un utente dispone o meno del diritto di chiudere un ticket di incidente. I profili contengono anche informazioni che possono influenzare l'aspetto e il funzionamento di Gestione incidenti. Ad esempio, mediante il profilo è possibile definire un modulo di ricerca personalizzato per un determinato utente. Per ulteriori informazioni, vedere *Profili utente* a pagina 21.

Parametri di abilitazione

La protezione di Gestione incidenti viene gestita essenzialmente tramite profili. Nelle versioni precedenti, i privilegi dell'utente erano definiti mediante parametri di abilitazione presenti nel record operatore dell'utente. Gestione incidenti utilizza i seguenti parametri di abilitazione:

Parametro di abilitazione	Descrizione
SysAdmin	Concede all'utente l'autorità di amministratore del sistema che consente di eseguire le utilità di amministrazione di tutti i componenti di ServiceCenter.
ProbAdmin	Concede all'utente lo status di amministratore *solo* per il componente Gestione incidenti.
Problem Management	Consente l'uso del componente Gestione incidenti.

Per attribuire tali privilegi, i parametri di abilitazione sono inseriti nel record operatore dell'utente da un amministratore. Per un elenco completo dei parametri di abilitazione, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Accesso ai file di protezione

Per accedere alle funzioni di protezione dalle Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per accedere alle funzioni di protezione dal menu di Gestione incidenti:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Nel menu di Gestione incidenti, fare clic su **File di protezione**. La Figura 4-3 mostra il modulo di amministrazione protezione.

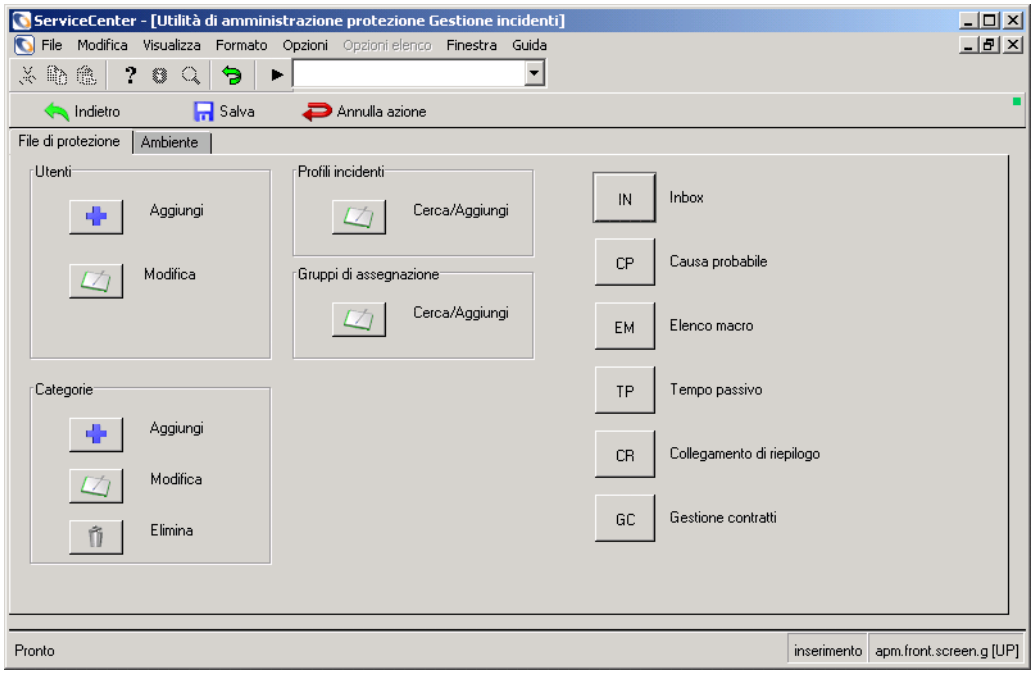


Figura 4-3: Amministrazione protezione Gestione incidenti: scheda File di protezione

2 Selezionare una funzione di protezione da modificare, oppure fare clic su **Indietro** per tornare al menu.

Scheda File di protezione

La scheda **File di protezione** consente di aggiungere o modificare:

- Profili incidenti
- Gruppi di assegnazione
- Categorie
- Tempo passivo
- Collegamento di riepilogo
- Causa probabile

- Utenti (incluso il record di operatore di ServiceCenter)
- Elenco macro
- Inbox
- Gestione costi

Scheda Ambiente

La scheda **Ambiente** consente di impostare l'ambiente di Gestione incidenti. Per ulteriori informazioni, vedere *Configurazione dell'ambiente di Gestione incidenti* a pagina 117.

Gestione delle informazioni utente

Dalle Utilità di amministrazione centrale è possibile aggiungere o modificare un utente di ServiceCenter. All'interno di queste utilità è possibile aggiungere o modificare le informazioni dell'utente, compresi i contatti, i profili utente e le password. Per ulteriori informazioni sulle Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per aggiungere e modificare utenti all'interno dei file di protezione di Gestione incidenti, seguire i passaggi descritti in *Aggiunta di un utente* a pagina 74 e *Modifica dei record utente* a pagina 76.

Aggiunta di un utente

Per aggiungere un utente di Gestione incidenti:

1. Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.
2. Fare clic su **Aggiungi** nella casella di gruppo **Utenti**. Verrà visualizzata una finestra di dialogo.
3. Immettere il nome del nuovo utente di Gestione incidenti. Ad esempio, è possibile creare un utente di nome `Joe.User`.
4. Fare clic su **OK** o premere **Invio**.
5. Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se si desidera duplicare un utente esistente. Fare clic su **Sì** per duplicare un altro utente.

6 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Selezionare un record operatore esistente da copiare e modificare. Fare clic sulla freccia verso il basso per visualizzare un elenco QBE di record utente esistenti, oppure digitare il nome dell'utente da copiare. Appena si digitano le prime lettere, il nome viene inserito nel campo. Per questo esempio, digitare B; nel campo verrà visualizzato BOB.HELPDESK.
- Selezionare un record vuoto.

7 Fare clic su **OK**. La Figura 4-4 mostra il nuovo record operatore, con il nome nella casella di testo Nome accesso.

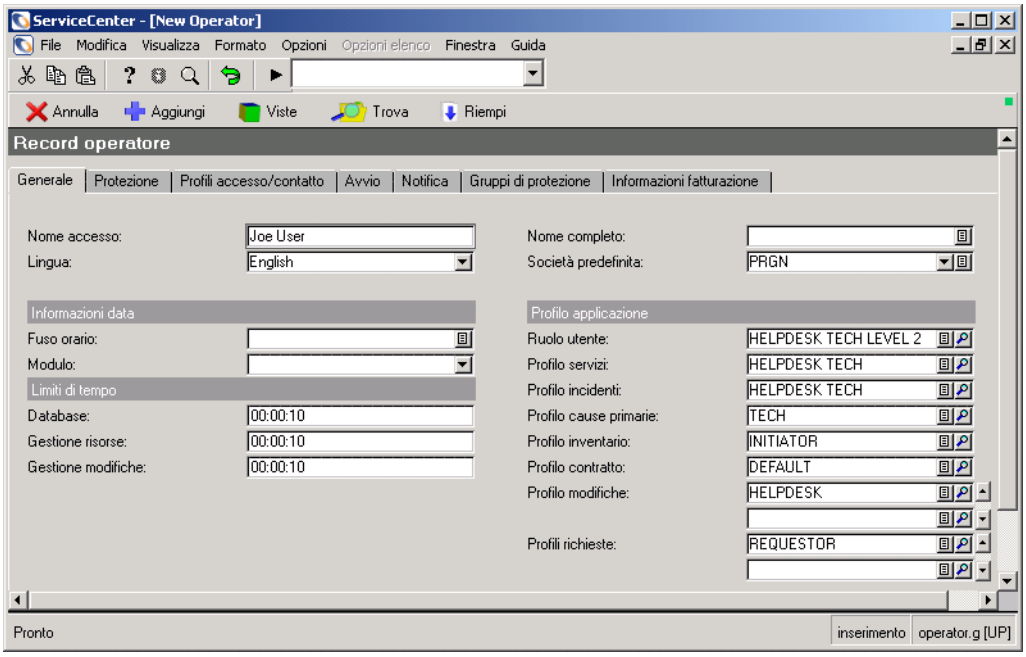


Figura 4-4: Record operatore

8 Apportare le necessarie modifiche al record operatore. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

9 Specificare un tipo di risorsa nella scheda Profili accesso/contatto.

10 Per salvare il nuovo record operatore, fare clic su **Aggiungi**.

11 Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se il nuovo utente dispone già di un record contatto.

12 Fare clic su **No**.

13 Specificare il nome contatto dell'utente digitandolo oppure selezionandolo dalla casella di riepilogo. Fare clic su **OK**.

14 Apportare le necessarie modifiche alle informazioni di reperibilità. Per salvare il record di contatto fare clic su **Aggiungi**.

15 Fare clic su **OK** per tornare al menu dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Processo nuovo utente terminato.

16 Verranno assegnati i diritti e i privilegi di accesso alle applicazioni del profilo Incidente relativo al ruolo utente selezionato durante l'aggiunta del record operatore.

Modifica dei record utente

Le opzioni dell'Utilità di amministrazione protezione consentono di modificare i record di profilo utente e il record operatore di Gestione incidenti.

Nota: Per aggiungere un nuovo utente copiando un profilo esistente, vedere *Aggiunta di un utente* a pagina 74.

Per modificare i record utente esistenti:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.

2 Fare clic su **Modifica** nella casella di gruppo Utenti.

3 Selezionare un operatore dalla casella di riepilogo. Il modulo CAU.operator visualizza il record operatore, i profili applicazione e i gruppi di assegnazione/messaggi.

4 Apportare le modifiche necessarie ai vari record, quindi fare clic su **Salva** o su **OK**.

Aggiunta di profili incidenti

Il Profilo di protezione GI consente di definire i profili incidenti e i gruppi di assegnazione per gli utenti di Gestione incidenti. Il modulo Profilo contiene i parametri relativi a privilegi e viste mediante i quali definire i profili utente. Se le impostazioni del profilo applicazione devono essere diverse, è possibile aggiungere un nuovo profilo o modificare il profilo esistente.

Per aggiungere un profilo utente:

1. Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.
2. Fare clic su **Cerca/Aggiungi** nella casella di gruppo Profili incidenti. Verrà visualizzato il profilo incidenti.
3. Digitare il nome del profilo di Gestione incidenti che si desidera aggiungere.
4. Selezionare i parametri appropriati per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere *Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione incidenti* a pagina 79.

5. Per salvare il record di profilo fare clic su **Aggiungi**.

Per aggiungere un nuovo profilo usando un profilo esistente:

1. Controllare il ruolo utente nel record operatore per accertarsi che siano applicate le impostazioni profilo corrette, basate sul ruolo utente selezionato.

   Nota: Se si seleziona un ruolo utente diverso, fare clic su **Riempi** nel campo **Ruolo utente**, in modo che per ogni componente siano ripristinati i privilegi di accesso e le viste di Profilo servizi corrispondenti.

2. Fare clic su **Trova** (pulsante con lente di ingrandimento) a destra del campo **Profilo incidenti**. Verrà visualizzato il modulo del profilo incidenti dell'utente.
3. Modificare i privilegi in base alle necessità.
4. Immettere un nuovo nome nel campo **Nome profilo**.
5. Fare clic su **Aggiungi**.

   Nota: Fare clic su **Aggiungi** dopo aver specificato un nuovo nome nel campo Nome profilo per conservare il profilo originale e aggiungere il nuovo profilo. Fare clic su **Salva** per sovrascrivere il profilo originale con le modifiche ai privilegi e un nuovo nome profilo.

Modifica di profili incidenti

Gestione incidenti consente di impostare profili operatore per i vari utenti del componente. Questi profili integrano e limitano ulteriormente i diritti definiti nel record operatore dell'utente. Per impostazione predefinita, non è selezionata alcuna opzione. Queste opzioni consentono di controllare l'accesso a Gestione incidenti.

Nota: Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiunta di un utente* a pagina 74.

Per modificare un record di profilo:

1. Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.

2. Fare clic su **Cerca/Aggiungi** nella casella di gruppo Profili incidenti.
3. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Immettere il nome di un Profilo Gestione incidenti che si desidera modificare e premere **Invio**.
   - Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di profilo di Gestione incidenti correnti. Per visualizzare e modificare un record, fare doppio clic sul nome del record nella schermata della coda.
4. Aggiornare i campi desiderati. Fare clic su **OK** o su **Salva**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record profilo incidenti utente aggiornato.

Impostazione di privilegi e viste nel profilo di Gestione incidenti

La scheda Privilegi definisce i diritti dell'utente in Gestione incidenti. La Figura 4-5 mostra il record di profilo nella scheda Privilegi.

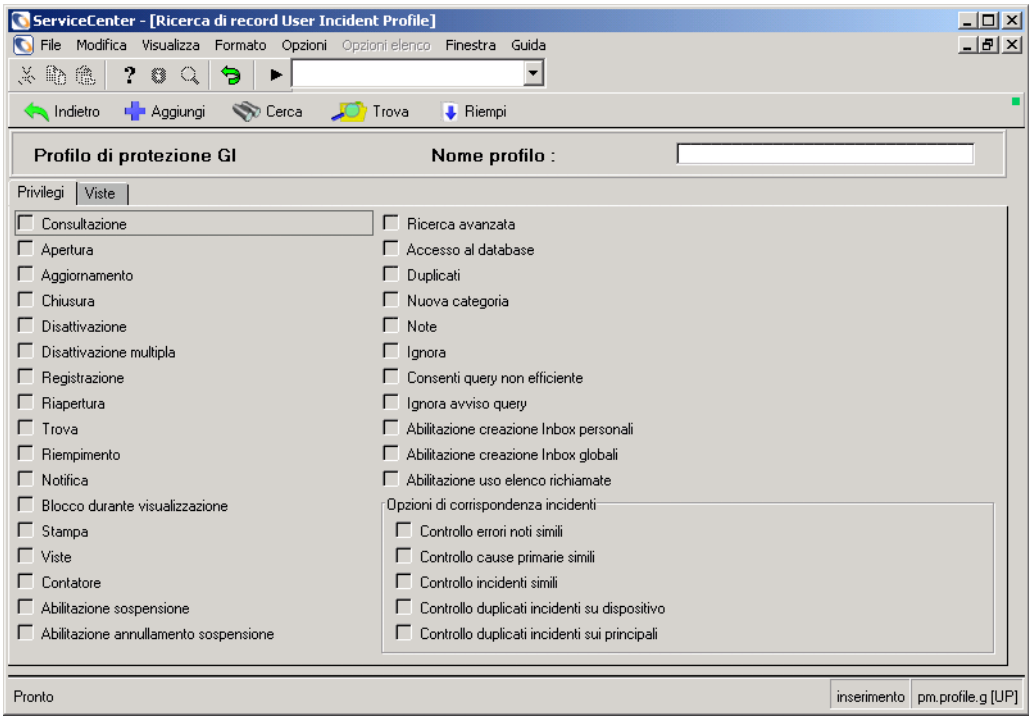


Figura 4-5: Record di profilo di protezione GI: scheda Privilegi

La seguente tabella descrive i campi della scheda Privilegi.

Privilegio	Descrizione
Consultazione	Visualizzazione di ticket di incidente esistenti.
Apertura	Creazione di nuovi ticket di incidente.
Aggiornamento	Modifica di ticket di incidente esistenti.
Chiusura	Chiusura o risoluzione di ticket di incidente esistenti.
Disattivazione	Parte del processo di chiusura in due fasi. Chiusura o disattivazione di un ticket risolto dopo aver contattato il cliente.

Privilegio	Descrizione
Disattivazione multipla	Parte del processo di chiusura in due fasi. Chiusura o disattivazione di gruppi di ticket risolti. Assegnare questo privilegio con cautela perché alcuni ticket potrebbero essere disattivati inavvertitamente.
Registrazione	Apertura rapida di un ticket di incidente.
Riapertura	Riattivazione di un ticket chiuso.
Trova	Utilizzo della funzione Trova di ServiceCenter in Gestione incidenti.
Riempimento	Utilizzo della funzione Riempi di ServiceCenter in Gestione incidenti.
Notifica	Inoltro di ticket con annotazioni ad altri utenti di ServiceCenter o alla posta elettronica esterna.
Blocco durante visualizzazione	Blocco del ticket di incidente visualizzato dall'utente sullo schermo, a prescindere da eventuali modifiche in corso. Il ticket non potrà essere visualizzato o modificato da altri utenti. Se non si seleziona **Blocco durante visualizzazione**, sul record verrà impostato un blocco esclusivo solo in caso di modifica. Se il record viene visualizzato senza apportare modifiche, altri utenti potranno visualizzarlo o modificarlo.
Stampa	Abilitazione della stampa in ServiceCenter.
Viste	Utilizzo della funzione Viste di Gestione incidenti per visualizzare ticket di incidente in moduli alternativi definiti.
Contatore	Attivazione dell'opzione di conteggio in un elenco QBE per consentire all'utente di contare il numero di ticket nell'elenco.
Abilitazione sospensione	Assegnazione dello stato di sospensione a un ticket.
Abilitazione annullamento sospensione	Rimozione di un ticket dallo stato di sospensione
Ricerca avanzata	Utilizzo delle funzioni di ricerca avanzata per eseguire una query sulle informazioni
Accesso al database	Accesso a Gestione database dal menu Opzioni di un ticket di incidente.
Duplicati	Verifica dell'esistenza di ticket di incidente duplicati in fase di apertura di un nuovo ticket.
Nuova categoria	Modifica della categoria di un ticket di incidente in un'altra categoria.

Privilegio	Descrizione
Note	Aggiunta di note a un ticket di incidente.
Ignora	Chiusura automatica di report di chiamata durante la chiusura di un ticket di incidente. Se l'opzione è "false" (deselezionata), al momento della chiusura di un ticket di incidente le chiamate correlate vengono elaborate normalmente in base al modello delle relazioni selezionato nell'ambiente di Gestione incidenti. **Nota:** Se si seleziona Ignora nelle impostazioni del Profilo incidenti, le chiamate correlate verranno chiuse, ma non sarà inviata alcuna notifica.
Consenti query non efficiente	Immissione di query con chiavi parziali, vale a dire di query prive di un insieme di dati completo per la ricerca. Questa impostazione ha la priorità sul record di ambiente di Gestione incidenti. **Nota:** Se Ignora avviso query è "true" (selezionata), ServiceCenter ignorerà questa opzione.
Ignora avviso query	Disattivazione del messaggio di avviso inviato di norma quando si immette una query con chiave parziale. Quando questa opzione è impostata su *true* (selezionata), viene ignorata l'impostazione dell'opzione Query non efficiente.
Abilitazione creazione Inbox personali	Creazione di Inbox per uso personale. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.
Abilitazione creazione Inbox globali	Creazione di Inbox globali per tutti gli utenti di Gestione incidenti. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.
Abilitazione uso elenco richiamate	Utilizzo dell'elenco delle richiamate, ovvero di un elenco dei contatti che possono ricevere una notifica al momento della chiusura di un ticket di incidente.
Controllo errori noti simili	Utilizzo di IR Expert per eseguire una ricerca nel file `rootcause` per reperire ticket di errori noti simili al ticket in fase di apertura.
Controllo cause primarie simili	Utilizzo di IR Expert per eseguire una ricerca nel file `rootcause` per reperire ticket di causa primaria simili al ticket in fase di apertura.
Controllo incidenti simili	Utilizzo di IR Expert per eseguire una ricerca nel file `probsummary`, in base alla chiave IR di probsummary, per reperire ticket di incidente esistenti simili al ticket in fase di apertura.

Privilegio	Descrizione
Controllo duplicati incidenti su dispositivo	Ricerca di ticket di incidente aperti nel file probsummary relativi a dispositivi con lo stesso nome logico riportato in un nuovo ticket.
Controllo duplicati incidenti sui principali	Ricerca di ticket di incidente nel file probsummary relativi a dispositivi superiori di uno o due livelli rispetto al dispositivo riportato in un nuovo ticket.

Scheda Viste

La Figura 4-6 mostra il record di profilo di protezione GI.

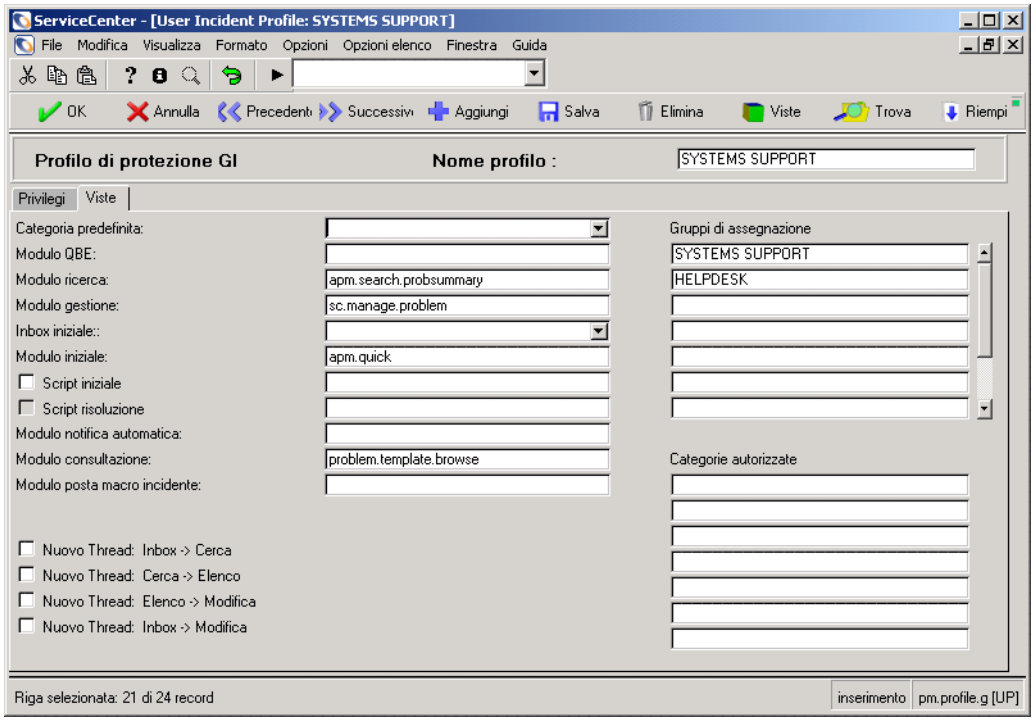


Figura 4-6: Record di profilo di protezione GI: scheda Viste

Gruppi di assegnazione

Un *Gruppo di assegnazione* è un insieme di utenti responsabili di un ticket di incidente. Questo gruppo riceve una notifica quando il ticket viene aperto o trasferito a un livello superiore. I gruppi vengono aggiunti in Gestione incidenti da un amministratore di ServiceCenter.

L'utilizzo di Gruppi di assegnazione facilita l'instradamento dei ticket di incidente. Ad esempio, l'Help Desk riceve una chiamata relativa al malfunzionamento di un computer. L'incidente viene assegnato al Gruppo di assegnazione IT. Dopo aver esaminato il computer, il tecnico IT stabilisce che il disco rigido deve essere sostituito. Rendendosi necessario l'acquisto del nuovo disco, il ticket viene aggiornato e assegnato a un gruppo di gestione materiali che si occupa degli acquisti. Se il disco rigido non viene acquistato e il ticket non viene chiuso nel periodo di tempo stabilito, il ticket passerà automaticamente al livello superiore e verrà assegnato al responsabile operativo.

Ogni definizione di categoria di incidente comprende un Gruppo di assegnazione predefinito per tutti i ticket della categoria stessa.

Ad esempio, la categoria **sistema client** può avere come Gruppo di assegnazione **IT**, nel caso in cui il reparto IT sia sempre il primo gruppo incaricato della gestione degli incidenti relativi ai sistemi client.

Campo	Descrizione
Categoria predefinita	Consente di impostare una categoria predefinita di Gestione incidenti per l'utente o il gruppo. Il modulo della categoria verrà visualizzato al momento dell'accesso al componente Gestione incidenti.
Modulo QBE	Nome del modulo QBE visualizzato quando l'utente o il gruppo esegue una query sul file probsummary. Il modulo predefinito è probsummary.qbe.
Modulo ricerca	Consente di specificare il modulo predefinito da utilizzare quando l'utente o il gruppo esegue una query in Gestione incidenti. Se il campo viene lasciato vuoto, verrà visualizzato il modulo *apm.search.probsummary*.
Modulo gestione	Consente di specificare il modulo visualizzato tramite il pulsante Coda incidenti. Il modulo predefinito è *sc.manage.problem*.

Campo	Descrizione
Inbox iniziale	Consente di specificare la Inbox predefinita per l'utente o il gruppo in Gestione incidenti. Se il campo viene lasciato vuoto, verranno visualizzati tutti i ticket aperti relativi ai gruppi di assegnazione dell'utente.
Modulo iniziale	Specifica all'applicazione *problem.open* di utilizzare il modulo di immissione dati specificato nel campo adiacente quando l'utente o il gruppo apre un ticket di incidente. Il modulo predefinito è *apm.quick*.
Script iniziale	Specifica all'applicazione *problem.open* di utilizzare lo script specificato nel campo adiacente per richiedere all'utente o al gruppo le informazioni necessarie.
Script risoluzione	Specifica a Gestione incidenti di utilizzare lo script specificato nel campo adiacente per aggiornare automaticamente il record di riepilogo incidenti quando un ticket viene disattivato.
Modulo notifica automatica	Nome del modulo visualizzato quando all'utente viene notificato automaticamente un ticket di incidente risolto.
Modulo consultazione	Campo di sola lettura. Nome del modulo visualizzato quando l'utente o il gruppo consulta i ticket di incidente.
Modulo posta macro incidente	Viene utilizzato per memorizzare il nome del modulo da usare nell'invio di messaggi di posta elettronica relativi a un problema tramite macro. Questo campo viene utilizzato anche quando una chiamata è impostata sulla notifica per posta elettronica. Se un incidente viene chiuso e la chiamata correlata è impostata sulla notifica per posta elettronica, il modulo utilizzato sarà quello identificato da questo campo. Questo modulo avrà la precedenza su quello di testo/stampa predefinito. Se questo campo viene lasciato vuoto, tuttavia, verrà utilizzato il modulo di testo/stampa incidenti.
Nuovo thread: Inbox > Cerca	Dopo avere eseguito una ricerca, la Inbox rimane visualizzata. **Nota:** Il threading consente la visualizzazione della finestra precedente anche dopo l'accesso a un nuovo record. Ad esempio, quando si accede a un record dall'elenco QBE, l'elenco rimane visualizzato anche dopo la visualizzazione del record in una nuova finestra.
Nuovo thread: Cerca > Elenco	Dopo la visualizzazione dell'elenco QBE, il modulo di ricerca rimane aperto.

Campo	Descrizione
Nuovo thread: Elenco > Modifica	Dopo l'accesso al record, il modulo dell'elenco QBE rimane visualizzato.
Nuovo thread: Inbox > Modifica	Dopo l'accesso al record, la Inbox rimane visualizzata.
Gruppi di assegnazione	Elenca i gruppi di assegnazione cui l'utente o il gruppo può riassegnare i ticket di incidente.
Categorie autorizzate	Consente di impostare le categorie di Gestione incidenti e di Gestione servizi disponibili per l'utente o il gruppo del profilo.

Aggiunta di un nuovo gruppo di assegnazione

Per aggiungere un Gruppo di assegnazione:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.

2 Fare clic su **Cerca/Aggiungi** nella casella di gruppo Gruppi di assegnazione.

3 Per aggiungere un profilo, immettere il nome del gruppo nel campo **Gruppo di assegnazione**. Ad esempio, è possibile aggiungere un gruppo denominato assign.test.

4 Nel campo **Nome calendario**, fare eventualmente clic su **Consulta** o **Riempi** per immettere il nome del calendario. **Nome calendario** identifica il turno di lavoro dei membri del gruppo, ad esempio, *turno diurno*, *secondo turno*, e così via. Verrà aggiunto un record dal file calduty. Per ulteriori informazioni sulla funzione Calendario di ServiceCenter, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

5 Nel campo **Nome stampante** specificare la stampante da utilizzare per la stampa dei ticket di incidente del gruppo. Questo campo è facoltativo e può essere lasciato vuoto. Se non si specifica una stampante, verrà utilizzata la stampante predefinita dell'utente.

6 Nel campo **Gruppo di avviso fase 2**, utilizzare la funzione **Riempi** per immettere il gruppo cui inviare le notifiche di questo gruppo di assegnazione quando un ticket di incidente passa alla Fase di avviso 2.

7 Nel campo **Gruppo di avviso fase 3**, utilizzare la funzione **Riempi** per immettere il gruppo cui inviare le notifiche di questo gruppo di assegnazione quando un ticket di incidente passa alla Fase di avviso 3.

8 Nel campo **Gruppo di avviso riassegnazione**, utilizzare la funzione **Riempi** per immettere il gruppo di assegnazione cui inviare la notifica se un ticket è stato riassegnato troppe volte e viene generato un avviso di riassegnazione.

Quando gli utenti riassegnano un ticket di incidente, il ticket viene aggiornato. L'aggiornamento del ticket fa sì che il processo di passaggio a un livello superiore non abbia luogo, anche se non vi sono progressi nella risoluzione del ticket stesso. Il ticket di incidente può essere riassegnato senza essere risolto. Gestione incidenti consente di impostare un limite, ovvero una soglia, alle riassegnazioni del ticket. Il valore di tale soglia è impostato nel record di categoria, descritto più avanti in questo capitolo. Una volta raggiunta questa soglia, Gestione incidenti invia una notifica al gruppo specificato in questo campo.

9 Se si desidera che i ticket di incidente vengano riassegnati automaticamente a un gruppo di avviso definito quando viene inoltrato un avviso, selezionare **Reimposta gruppo di assegnazione**. Questa opzione è valida per tutti i livelli di avviso, incluso quello di scadenza.

Nota: Quando un ticket viene riassegnato, il contesto del profilo di assegnazione cambia.

Se un ticket viene riassegnato a un gruppo di assegnazione in Fase di avviso 2, la riassegnazione in Fase di avviso 3 dipende dalla definizione del profilo di assegnazione del gruppo che ha ricevuto il ticket nel precedente passaggio al livello superiore.

Se questa opzione non viene selezionata, le notifiche verranno inviate, ma non verrà effettuata alcuna riassegnazione.

10 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Nel campo **Nome responsabile**, immettere il nome del responsabile del Gruppo di assegnazione oppure selezionarlo dalla casella di riepilogo.
- Specificare un'ubicazione cui inviare i ticket di incidente con ServiceCenter Distributed al verificarsi di determinate condizioni:
  - Nel campo **Instrada ticket al sito specificato**, immettere l'ubicazione cui inviare i ticket se un'espressione restituisce il valore "true".
  - Nel campo **Se impostato su True**, immettere un'espressione booleana per l'attivazione del reindirizzamento dei ticket. Per ulteriori informazioni, consultare la *Distributed Services Quick Start Guide* (in inglese).

11 Scegliere la scheda **Operatori**. La Figura 4-7 mostra gli operatori del Gruppo di assegnazione.

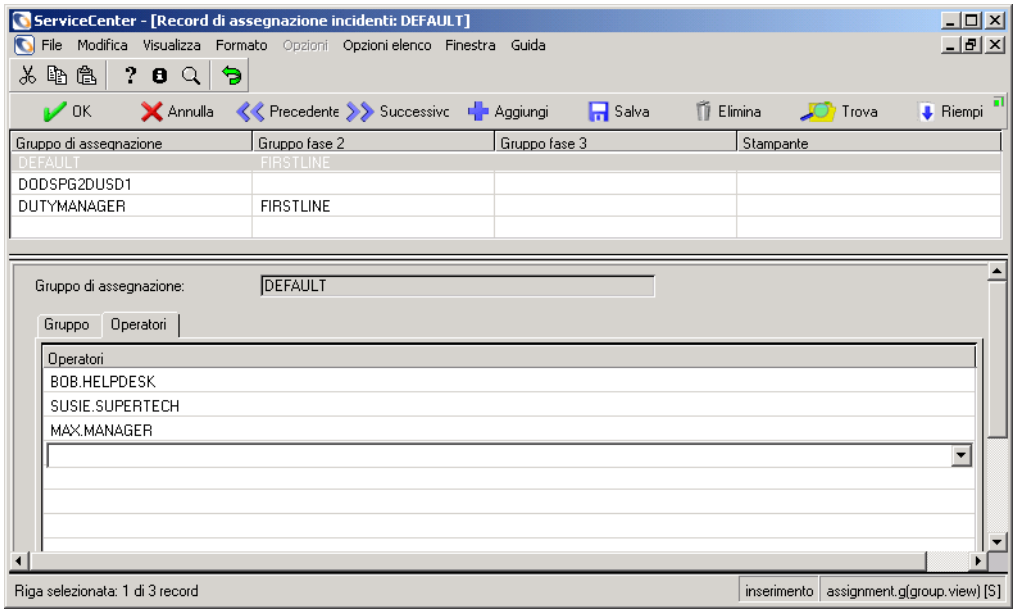


Figura 4-7: Utilità Gruppi di assegnazione: scheda Operatori

12 Immettere l'ID operatore di ServiceCenter per gli utenti che faranno parte del Gruppo di assegnazione. Procedere in uno dei seguenti modi:

- Digitare l'ID operatore in ciascun campo vuoto.
- Selezionare l'operatore dalla casella di riepilogo **Operatori**.

Non vi è alcun limite al numero di operatori di un Gruppo di assegnazione; durante la creazione e composizione di un nuovo Gruppo di assegnazione, considerare tuttavia il numero di utenti che dovranno rispondere a un incidente.

13 Fare clic su **Aggiungi** o premere **F2** per salvare il record di profilo e tornare all'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.

Categorie

I ticket di incidente, i report di chiamata, i record di Causa primaria e gli errori noti vengono assegnati a una *categoria*. Le categorie vengono utilizzate per classificare ticket e report in base al tipo.

La categoria può stabilire:

- il responsabile della risoluzione di una chiamata o incidente, ossia il Gruppo di assegnazione predefinito;
- le informazioni necessarie per aprire un ticket di incidente;
- la gravità di un ticket di incidente;
- la priorità di un ticket di incidente;
- l'urgenza del ticket di incidente;
- l'intervallo di tempo prima del passaggio di un ticket di incidente a una fase di avviso superiore;
- la persona alla quale deve essere notificato il passaggio del ticket di incidente al livello superiore.

I passaggi al livello superiore e gli avvisi sono descritti più avanti in questo capitolo. La logica di elaborazione di ciascuna categoria è fondamentalmente la stessa. Tuttavia, in ServiceCenter possono essere presenti moduli di ticket di incidente diversi per ciascuna categoria. Le informazioni specifiche delle categorie sono contenute in schede diverse. Ad esempio, le informazioni richieste per risolvere un incidente software sono diverse da quelle richieste per un incidente ad apparecchiature. In alcuni moduli è presente anche il gruppo di campi Riferimento servizio.

Le prime informazioni relative a un incidente o a una chiamata vengono immesse in un modulo iniziale in cui viene anche selezionata una categoria.

In Gestione incidenti, dopo aver scelto **Nuovo** per aggiungere un record, verrà visualizzato il modulo associato alla categoria del ticket. Se il ticket è stato assegnato alla categoria errata, è possibile assegnare la categoria corretta una volta che il ticket sarà stato aperto da un utente con un profilo di protezione appropriato.

Nel modulo iniziale dell'incidente possono essere presenti altre categorie. Le categorie di incidente possono essere create e modificate da un amministratore di ServiceCenter oltre che da un utente di ServiceCenter che disponga di privilegi amministrativi.

Le categorie consentono di assegnare gli incidenti al gruppo responsabile della categoria. Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiunta di un nuovo gruppo di assegnazione* a pagina 85.

L'utilità Categorie consente di:

- aggiornare una categoria esistente;
- eliminare una categoria esistente;
- aggiungere una nuova categoria modificandone una esistente;
- creare una nuova categoria da zero.

Categorie predefinite di Gestione incidenti

Ogni record di categoria contiene una serie di campi che definiscono i Gruppi di assegnazione della categoria stessa, le opzioni di apertura e stampa, i moduli di Gestione incidenti utilizzati con la categoria e i trigger per i livelli di avviso. Negli esempi di questa sezione verrà utilizzata la categoria "example" fornita con ServiceCenter.

Scheda Categoria

La seguente tabella elenca le categorie predefinite di Gestione incidenti.

Categoria	Descrizione
business application	Indica un incidente in un'applicazione di grandi dimensioni utilizzata in tutto il sistema.
change	Indica un incidente che necessita di una richiesta di modifica.
client system	Indica un incidente hardware o software in un sistema client.
enquiry	Indica una richiesta di informazioni o un quesito.

Categoria	Descrizione
example	Record di categoria di esempio nel sistema ServiceCenter standard che può essere copiato e rinominato per la creazione di una categoria.
network	Indica un incidente di rete.
other	Indica un tipo di incidente che non rientra nelle altre categorie predefinite.
printing	Indica un incidente relativo a stampanti e accessori correlati (hardware, software e materiali di consumo, ad esempio il toner).
security	Indica un incidente relativo alla protezione della rete, del sistema o delle applicazioni.
shared infrastructure	Indica un incidente relativo a una risorsa hardware condivisa.
tbd	Indica un tipo di incidente che non rientra nelle altre categorie predefinite.
telecoms	Indica un incidente relativo a un componente dell'impianto telefonico, fisso o mobile.

La Figura 4-8 mostra la scheda Categoria.

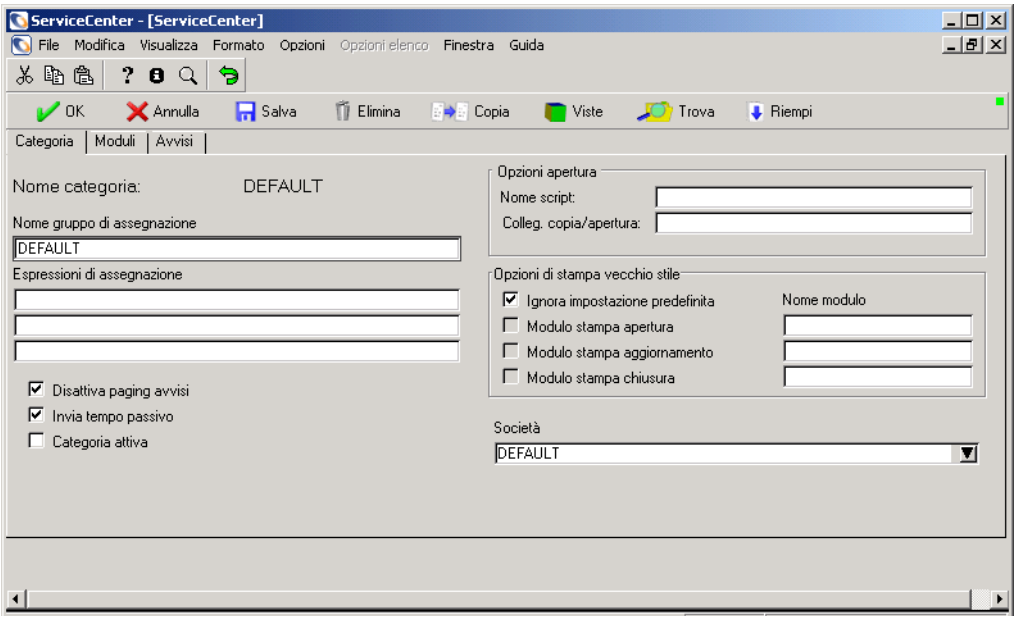


Figura 4-8: Record di categoria: scheda Categoria

La seguente tabella elenca i campi del record di categoria.

Campo	Descrizione
Nome categoria	Nome univoco utilizzato per identificare il record di categoria. Durante la modifica dei record di categoria, questo campo è di sola lettura.
Nome gruppo di assegnazione	Gruppo di assegnazione predefinito cui vengono assegnati automaticamente i ticket di incidente quando si utilizza la categoria. Per questo campo è possibile utilizzare la funzione Riempi.
Espressioni di assegnazione	Campo facoltativo valutato prima dell'invio di un ticket di incidente a un gruppo di assegnazione.
Disattiva paging avvisi	Impedisce di aggiungere nuove pagine al record di cronologia di un ticket di incidente quando questo viene trasferito allo stato di avviso. Verrà invece aggiunta una riga al campo update.action dell'ultima pagina del ticket. Quando il paging avvisi è attivo (impostazione predefinita) l'aggiornamento del record di incidente in seguito al passaggio a un livello superiore causa l'aggiunta di una pagina.
Invia tempo passivo	Richiede il calcolo del tempo passivo per i dispositivi interessati dal ticket al momento della chiusura del ticket stesso.
Categoria attiva	Consente di controllare la visualizzazione della categoria negli elenchi globali e in quelli dei record.
Nome script	Identifica uno script di ServiceCenter da eseguire quando si apre un ticket in questa categoria.
Collegamento copia/apertura	Quando si copia un ticket, i dati del ticket precedente verranno copiati nel nuovo sulla base del record di collegamento.
Ignora impostazione predefinita	Ignora l'opzione di stampa di Gestione incidenti impostata nel record società e consente la stampa vecchio stile. Se si seleziona l'opzione di stampa nel record società di sistema, il ticket di incidente viene stampato al momento dell'apertura, dell'aggiornamento o della chiusura. Se si seleziona questa opzione, il funzionamento si inverte rispetto all'impostazione nel record società di sistema. Se nel record società di sistema la stampa è attivata, questa opzione la disattiva e viceversa.
Nome modulo	Consente di immettere il nome del modulo da utilizzare per la stampa dei ticket di incidente aperti nella categoria. È possibile anche utilizzare la funzione Riempi.

Campo	Descrizione
Modulo stampa apertura	Consente di specificare il modulo con cui stampare i ticket di incidente aperti nella categoria.
Modulo stampa aggiornamento	Consente di specificare il modulo con cui stampare i ticket di incidente aggiornati nella categoria.
Modulo stampa chiusura	Consente di specificare il modulo con cui stampare i ticket di incidente chiusi nella categoria.
Società	Indica la possibilità di utilizzare la categoria da parte della società specificata. Un Help Desk può essere impiegato per più società. Con questa opzione è possibile indicare la società che utilizzerà la categoria (è possibile impostare l'uso di questa opzione insieme a Controllo modulo o Validità per consentire l'uso di una categoria solo ad alcune società).

Scheda Moduli

Nella scheda Moduli, ciascun modulo di Gestione incidenti contiene il nome della categoria. Questo nome univoco identifica il sottomodulo di categoria aggiunto al relativo modulo di Gestione incidenti. Nei campi mostrati sopra, la voce *example* in ogni nome modulo, ad esempio problem.example.open, indica il modulo di Gestione incidenti da visualizzare. Quando si seleziona la categoria example per un ticket di incidente, viene visualizzato anche un sottomodulo example.

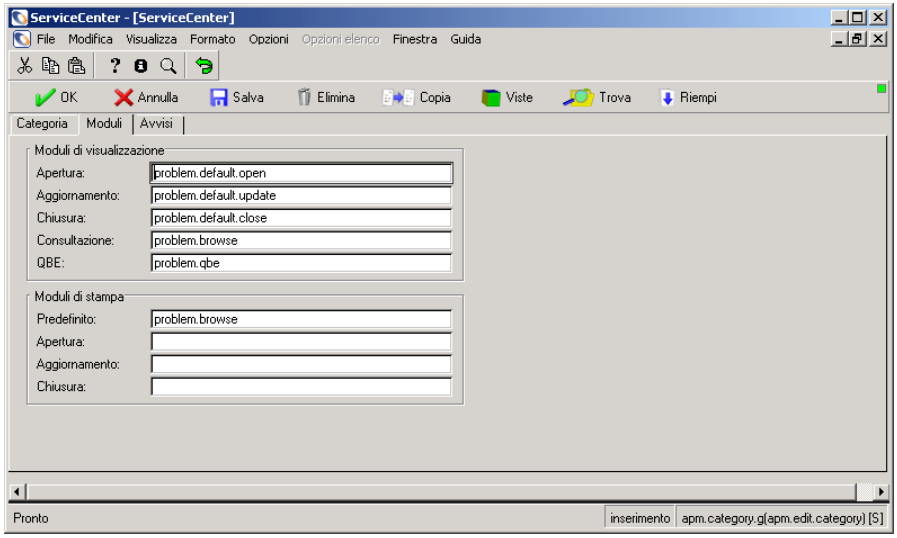


Figura 4-9: Record di categoria: scheda Moduli

Nota: Utilizzare sempre il nome base del modulo. Non immettere mai la variante .g del modulo.

La seguente tabella descrive le opzioni dei moduli di visualizzazione.

Modulo di visualizzazione	Descrizione
Apertura	Consente di definire il modulo visualizzato quando si apre un ticket di incidente della categoria. Per questo campo è possibile utilizzare la funzione Riempi.
Aggiornamento	Consente di definire il modulo visualizzato quando si aggiorna un ticket di incidente della categoria. Per compilare il campo, utilizzare la funzione Riempi.
Chiusura	Consente di definire il modulo visualizzato quando si chiude un ticket di incidente della categoria. Per compilare il campo, utilizzare la funzione Riempi.
Consultazione	Consente di definire il modulo utilizzato quando si visualizza un ticket di incidente della categoria in modalità di consultazione. Per compilare il campo, utilizzare la funzione Riempi.
QBE	Consente di definire il modulo dell'elenco QBE visualizzato quando si esegue una query per un ticket di incidente della categoria. Per compilare il campo, utilizzare la funzione Riempi.

La seguente tabella descrive le opzioni dei moduli di stampa.

Modulo di stampa	
Predefinito	Consente di definire il modulo utilizzato per la stampa di un ticket di incidente aperto, aggiornato o chiuso della categoria. È valido per tutti gli altri campi vuoti del modulo di stampa.
Apertura	Consente di definire il modulo utilizzato per la stampa di un ticket di incidente aperto della categoria.
Aggiornamento	Consente di definire il modulo utilizzato per la stampa di un ticket di incidente aggiornato della categoria.
Chiusura	Consente di definire il modulo utilizzato per la stampa di un ticket di incidente chiuso della categoria.

Scheda Avvisi

La Figura 4-10 mostra la scheda Avvisi.

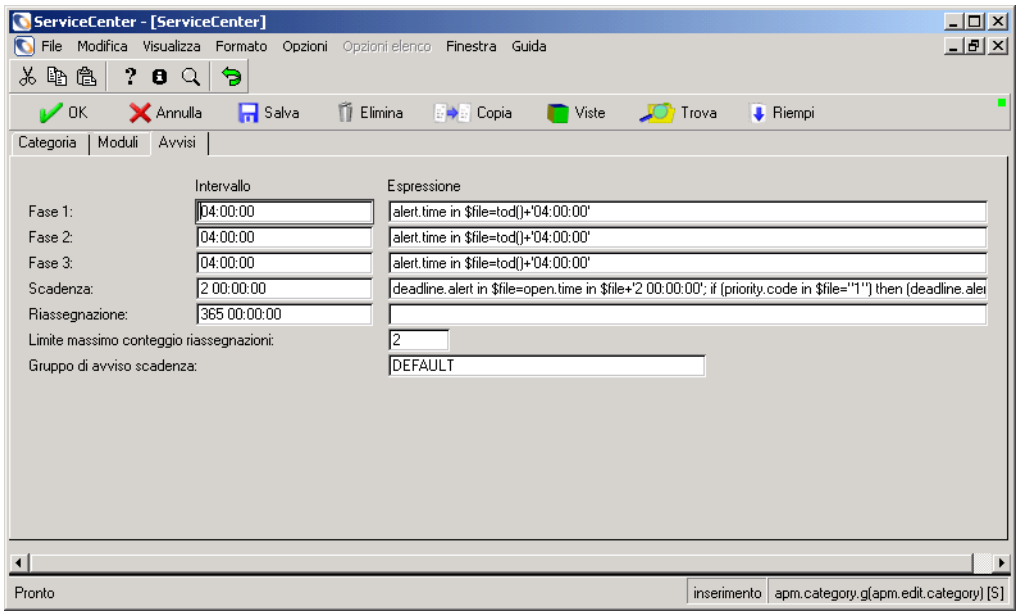


Figura 4-10: Record di categoria: scheda Avvisi

La seguente tabella descrive i campi della scheda Avvisi.

Campo	Descrizione
Intervallo	Consente di impostare l'intervallo di tempo della categoria per il passaggio di un ticket di incidente al livello di avviso successivo, ovvero Fase 1, Fase 2, Fase 3, Scadenza e Riassegnazione. Il formato di questo campo è *GGG HH:MM:SS*.
Espressione	Crea un'espressione da utilizzare alternativamente al valore del campo Intervallo per il passaggio di un ticket al livello di avviso successivo. Se non viene immessa alcuna espressione o se l'espressione è UNKNOWN o FALSE, verrà utilizzato l'intervallo di avviso. Le espressioni devono sempre avere il seguente formato: alert.time in $file = tod() + <intervallo>.

Campo	Descrizione
Limite massimo conteggio riassegnazioni	Consente di impostare il numero massimo di riassegnazioni di un ticket di incidente della categoria. Quando gli utenti riassegnano un ticket di incidente, il ticket viene aggiornato. L'aggiornamento del ticket fa sì che il processo di passaggio a un livello superiore non abbia luogo, anche se non vi sono progressi nella risoluzione del ticket stesso. Il ticket di incidente può essere riassegnato molte volte senza essere risolto. Il limite massimo imposta il numero di riassegnazioni possibili per il ticket di incidente. Una volta raggiunta questa soglia, Gestione incidenti invia una notifica al Gruppo di riassegnazione indicato nel file Gruppi di assegnazione alla scadenza di un intervallo. Vedere *Aggiunta di un nuovo gruppo di assegnazione* a pagina 85.
Gruppo di avviso scadenza	Consente di impostare il gruppo di assegnazione al quale inviare il ticket di incidente della categoria all'avviso di scadenza. Per questo campo è possibile utilizzare la funzione Riempi.

Menu Opzioni

Quando viene aperto un modulo di Categoria di Gestione incidenti, nel menu Opzioni sono presenti le seguenti opzioni.

Opzione	Descrizione
Stampa record	Stampa il record di categoria sulla stampante predefinita dell'utente.
Modifica modulo consultazione	Consente di accedere a Progettazione moduli per modificare il modulo di consultazione della categoria.
Modifica modulo categoria	Consente di accedere a Progettazione moduli per modificare la struttura aggiunta dalla categoria ai ticket di incidente.
Modifica modulo apertura	Consente di accedere a Progettazione moduli per modificare il modulo di apertura visualizzato nella scheda Moduli.
Modifica modulo aggiornamento	Consente di accedere a Progettazione moduli per modificare il modulo di aggiornamento visualizzato nella scheda Moduli. Consente di accedere a Progettazione moduli per modificare il modulo di chiusura visualizzato nella scheda Moduli.
Modifica modulo QBE	Consente di accedere a Progettazione moduli per modificare il modulo QBE della categoria.

Aggiunta di un nuova categoria

Quando si crea una nuova categoria è possibile aggiungervi un *sottomodulo*. I sottomoduli vengono uniti ai ticket di incidente che utilizzano la nuova categoria; i campi aggiunti vengono visualizzati nei ticket stessi. Il sottomodulo può essere visualizzato come una nuova scheda, oppure sostituire un sottomodulo progettato per una categoria esistente utilizzata per creare la nuova. I sottomoduli vengono creati con Progettazione moduli. In Gestione incidenti, Gestione servizi e Analisi cause primarie vengono usate le stesse categorie.

La creazione di sottomoduli consente di risparmiare molto tempo e lavoro nell'attività di personalizzazione del sistema. Le categorie di intestazione e aggiornamento sono le stesse per tutte le categorie. È necessario modificare solo le informazioni riguardanti esclusivamente la categoria interessata.

Per aggiungere un nuovo record di categoria:

1. Fare clic su **Aggiungi** nella casella di gruppo Categorie del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73.
2. Immettere un nome univoco per la nuova categoria. Per questo esempio, aggiungere una categoria denominata testcat.
3. Fare clic su **OK**. Verrà visualizzata una nuova finestra di prompt.
4. Stabilire se basare la nuova categoria su una categoria esistente.
5. Per creare la nuova categoria in base a una categoria esistente, scegliere una categoria dalla casella di riepilogo, quindi fare clic su **Sì**. In questo esempio, selezionare il sistema client *example*.

   Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record problem.testcat.close formatctrl creato. Non completare i passaggi rimanenti. L'attività è completa.
6. Per creare una nuova categoria, fare clic su **No**. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà se modificare il sottomodulo di categoria sul quale si baserà la nuova categoria. La creazione di sottomoduli consente di risparmiare molto tempo e lavoro nell'attività di personalizzazione del sistema. Le categorie di intestazione e aggiornamento sono le stesse per tutte le categorie. È necessario modificare solo le informazioni riguardanti esclusivamente la categoria interessata.
7. Per copiare la sottocategoria senza effettuare modifiche, fare clic su **No**.

8 Per modificare il sottomodulo di categoria, fare clic su **Sì**. Verrà visualizzata l'utilità Progettazione moduli di ServiceCenter.

9 Fare clic su **Progetta**. Verrà visualizzato il modulo di progettazione. Per informazioni sull'utilizzo di questo strumento, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese). Apportare le modifiche e fare clic su **OK** per salvarle.

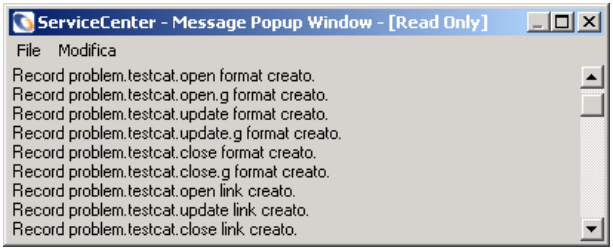
10 Fare nuovamente clic su **OK** per uscire da Progettazione moduli.

Verrà visualizzato il nuovo record di categoria (apm.category.g) come mostrato nella Figura 4-8 a pagina 90. In molti campi, i dati vengono inseriti automaticamente in base ai valori copiati dal record di categoria di origine e dai valori predefiniti di ServiceCenter.

Avviso: Tutti i dati specifici della categoria vengono memorizzati nella struttura centrale del dbdict problem. Tutti i campi del nuovo modulo della categoria devono corrispondere a campi dati del dbdict problem. *Non* impostare il controllo input su un campo che non sia presente nel dbdict problem.

11 Modificare o compilare i campi necessari per completare il nuovo record.

12 La barra di stato visualizza un breve messaggio. Per visualizzare altri messaggi, fare clic sul pulsante Visualizza messaggi. I messaggi descrivono altri record necessari creati automaticamente dal sistema.



13 Dopo aver immesso i dati, fare clic su **Salva** o premere **F1**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: testcat aggiornato.

Modifica di categorie esistenti

È possibile modificare una categoria esistente per adeguarla al proprio sistema.

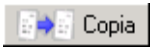
1. Fare clic su **Modifica** nella casella di gruppo Categorie del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà la categoria da modificare. Per ulteriori informazioni, vedere *Categorie predefinite di Gestione incidenti* a pagina 89.
2. Selezionare la categoria dalla casella di riepilogo. Per questo esempio, selezionare la categoria **example**.
3. Fare clic su **OK**. Verrà visualizzato il record di categoria mostrato nella Figura 4-8 a pagina 90.
4. Modificare i campi secondo le proprie esigenze.
5. Fare clic su **Salva** o premere **F1**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *nome categoria* aggiornato.
6. Fare clic su **OK** per tornare al menu dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti.

Creazione di nuove categorie da record esistenti

È possibile aggiungere una nuova categoria copiandone una esistente. Utilizzare la funzione Copia per aprire il record di categoria, modificarlo e salvarlo come nuova categoria. La funzione Copia consente di copiare la categoria esistente, modificandone il nome in tutti i moduli e record di Controllo modulo e collegamento associati alla categoria selezionata. La nuova categoria, i moduli, Controllo modulo e i collegamenti vengono aggiunti nelle rispettive tabelle.

Per copiare una categoria esistente:

1. Fare clic su **Modifica** nella casella di gruppo Categorie del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73.
2. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di selezionare una categoria da modificare. Ad esempio, selezionare la categoria **example**.
3. Fare clic su **OK**. Verrà visualizzato il record di categoria mostrato nella Figura 4-8 a pagina 90.



4. Per eseguire una copia da modificare del record, fare clic su **Copia** o premere **F5**. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di specificare il nome della nuova categoria.

5 Immettere un nome univoco per la categoria. Ad esempio, chiamare la nuova categoria software.

6 Fare clic su **OK**. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà se modificare il sottomodulo di categoria sul quale si baserà la nuova categoria.
La creazione di sottomoduli consente di risparmiare molto tempo e lavoro nell'attività di personalizzazione del sistema. Le categorie di intestazione e aggiornamento sono le stesse per tutte le categorie. È necessario modificare solo le informazioni riguardanti esclusivamente la categoria interessata.

7 Per copiare la sottocategoria senza apportare modifiche, fare clic su **No**.

8 Per modificare il sottomodulo di categoria, fare clic su **Sì**. Verrà visualizzata l'utilità **Progettazione moduli** di ServiceCenter.

9 Fare clic su **Progetta**. Verrà visualizzato il modulo di progettazione. Per ulteriori informazioni, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

10 Apportare le modifiche e fare clic su **OK** per salvarle.

11 Fare clic su **OK** per uscire da Progettazione moduli. Verrà visualizzato il nuovo record di categoria (apm.category.g) come mostrato nella Figura 4-8 a pagina 90. In molti campi, i dati vengono inseriti automaticamente utilizzando i valori copiati dal record di categoria di origine e i valori predefiniti di ServiceCenter.

Avviso: Tutti i dati specifici della categoria vengono memorizzati nella struttura centrale del dbdict problem. Tutti i campi del nuovo modulo della categoria devono corrispondere a campi dati del dbdict problem. Non impostare il controllo input su un campo che non sia presente nel dbdict problem.

12 Modificare i dati del nuovo record secondo le proprie esigenze.

13 Dopo aver immesso i dati, fare clic su **Salva** o premere **F1**.

Eliminazione di una categoria

È possibile eliminare categorie obsolete o non più necessarie. Durante il processo di eliminazione, verrà richiesto di indicare una categoria alternativa per i ticket di incidente.

Per eliminare una categoria esistente:

1. Fare clic su **Elimina** nella casella di gruppo Categorie del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di selezionare una categoria da eliminare.
2. Selezionare un record dalla casella di riepilogo. Per questo esempio, eliminare la categoria testcat.
3. Fare clic su **OK**.
4. Se esistono record che utilizzano la categoria da eliminare, verrà richiesto di indicare la categoria sostitutiva. Nella casella di riepilogo, selezionare una categoria esistente da utilizzare per tutti i ticket precedentemente assegnati alla categoria eliminata, quindi fare clic su **OK**.

   Verrà richiesto di indicare quali moduli correlati alla categoria possono essere eliminati. La Figura 4-11 mostra un elenco tipico di moduli da eliminare.

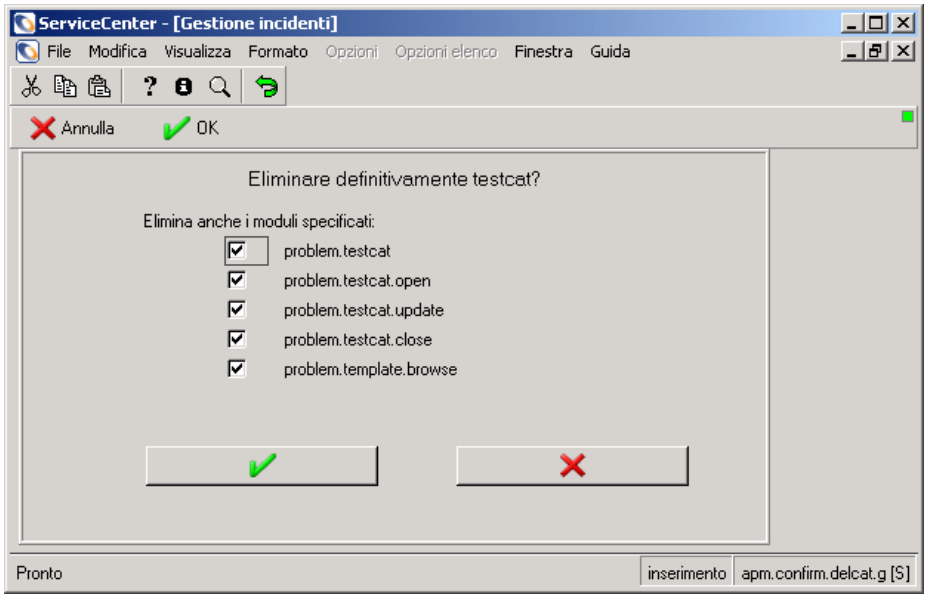


Figura 4-11: Eliminazione di categoria in Gestione incidenti

5 Selezionare le caselle di controllo di tutti i moduli da eliminare unitamente alla categoria. Notare che, al momento della creazione della categoria, ServiceCenter aggiunge automaticamente moduli specifici per la categoria.

Avviso: Prestare attenzione a non eliminare moduli utilizzati da altre categorie. Ad esempio, se si elimina la categoria testcat, si dovranno selezionare solo i moduli contenenti testcat nel nome, come problem.testcat.update. Non si dovrà invece eliminare problem.browse, trattandosi di un modulo comune utilizzato da altre categorie di Gestione incidenti.

6 Per eliminare la categoria e i moduli correlati, fare clic su **OK**. Nella barra di stato verrà visualizzato un messaggio che confermerà l'eliminazione della categoria e dei moduli correlati.

Manutenzione delle Inbox

Le Inbox consentono di predefinire una ricerca di ticket di incidente, report di chiamata e altri record. Quando si richiama una Inbox specifica, viene eseguita la ricerca sulla base dei parametri di ricerca definiti nella Inbox. I risultati vengono restituiti nella relativa tabella. Ad esempio, è possibile impostare la ricerca di tutti gli incidenti attivi assegnati all'utente. Nella scheda File di protezione è possibile amministrare le Inbox di Gestione incidenti. Dato che la Inbox è un oggetto, è possibile modificarla direttamente da Gestione database. È anche possibile copiare una Inbox disponibile a tutti gli utenti e salvarla come Inbox personale da modificare. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Per gestire le Inbox:

1 Fare clic su **Inbox** nel menu dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73. Verrà visualizzato un modulo Inbox. Utilizzare le schede del modulo per definire le Inbox.

2 Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di Inbox correnti. Verrà visualizzato un elenco QBE con i risultati della ricerca. La Figura 4-12 mostra il modulo di manutenzione Inbox.

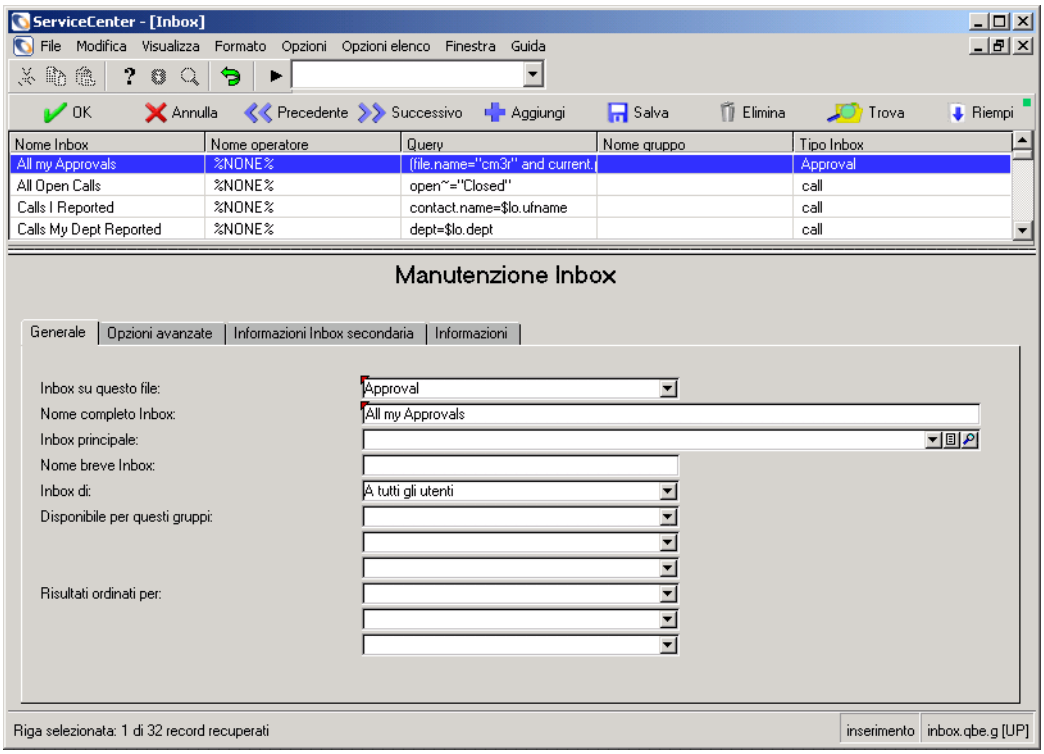


Figura 4-12: Elenco QBE di Inbox

3 Fare doppio clic sul record di una Inbox per selezionarlo.

Nota: Se si sceglie di aggiungere una Inbox senza utilizzare la funzione di ricerca, selezionare un file dalla casella di riepilogo nel campo **Inbox su questo file**. La nuova Inbox sarà basata sul file selezionato. Ad esempio, se si seleziona call, la nuova Inbox sarà basata sul file **call**.

Scheda Generale

La seguente tabella descrive i campi della scheda Generale.

Campo	Descrizione
Inbox su questo file	Indica il file di ServiceCenter cui la Inbox fa riferimento, ad esempio call, ocmq o problem. Immettere call per Gestione servizi o problem per Gestione incidenti. Se la Inbox si basa su un'altra Inbox, il tipo viene inserito automaticamente.
Nome completo Inbox	Nome della nuova Inbox. Se si crea una nuova Inbox, verrà automaticamente visualizzato il nome inserito in precedenza.
Inbox principale	Inbox principale alla quale deve essere collegata questa Inbox.
Nome breve Inbox	Nome abbreviato della Inbox.
Inbox di	Nome del proprietario della Inbox.
Disponibile per questi gruppi	Consente a questi utenti o gruppi di visualizzare la Inbox.
Risultati ordinati per	Criterio di ordinamento dei record nell'elenco QBE risultante. Ad esempio, per ordinare l'elenco per categorie selezionare categoria o per ordinarlo per gravità selezionare gravità e così via.

Avviso: I criteri di ordinamento devono corrispondere ai campi della query di ricerca. In caso contrario, potrebbe verificarsi una grave degrado delle prestazioni. Non specificare criteri di ordinamento se non si conoscono appieno le conseguenze delle selezioni operate.

Scheda Opzioni avanzate

La Figura 4-13 mostra la scheda Opzioni avanzate.

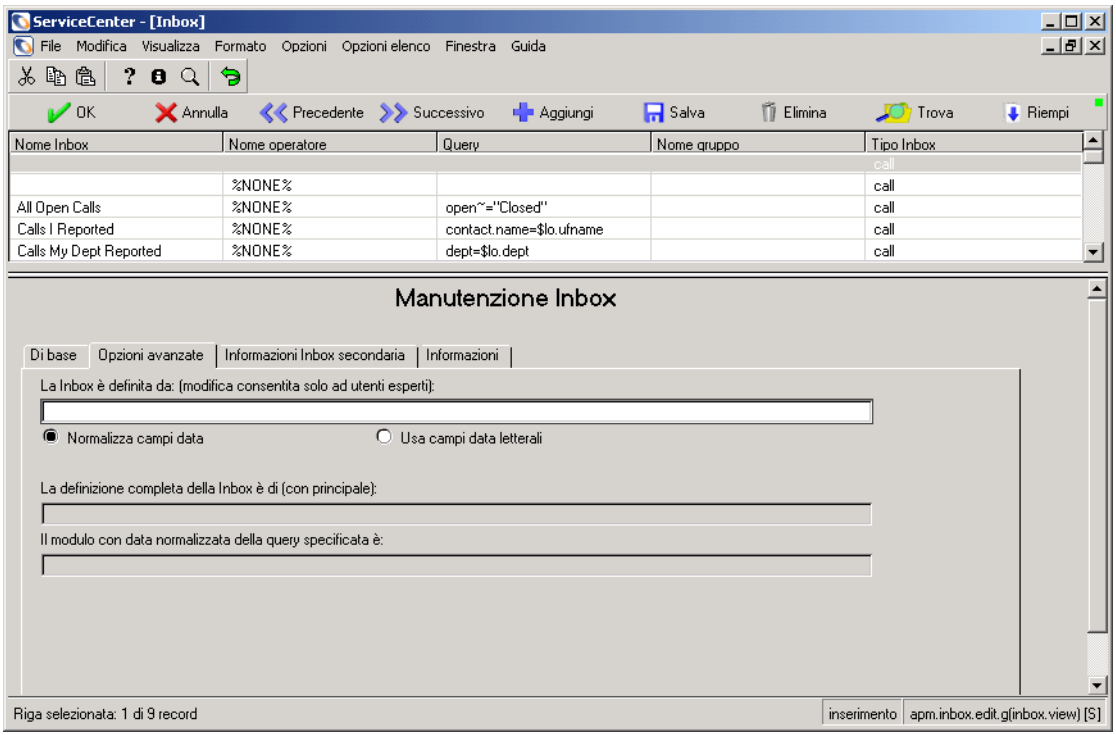


Figura 4-13: Manutenzione Inbox di Gestione incidenti: scheda Opzioni avanzate

La seguente tabella descrive i campi della scheda Opzioni avanzate.

Campo	Descrizione
La Inbox è definita da: (modifica consentita solo ad utenti esperti)	Visualizza la sintassi della query.
Usa date normalizzate	Impostazione predefinita che consente di modificare una query di Gestione incidenti in modo che la ricerca parta dalla data corrente e non dalla data di creazione della Inbox. Se si seleziona questa opzione, le date immesse nella Inbox verranno modificate per riflettere l'ora di esecuzione di ogni query piuttosto che l'ora specifica immessa al momento della creazione della Inbox.
Usa campi data letterali	Indica che la query deve essere eseguita a partire dalla data di creazione della Inbox. Se si seleziona questa opzione, le date immesse nella Inbox non verranno modificate e tutte le relative query restituiranno risultati basati sull'ora specifica immessa al momento della creazione della Inbox.
La definizione completa della Inbox è di (con principale)	Definizione della Inbox, compreso il nome della Inbox principale.
Il modulo con data normalizzata della query specificata è	Nella creazione manuale della Inbox, in questo campo è necessario immettere la query di normalizzazione.

Scheda Informazioni Inbox secondaria

Quando si creano delle Inbox, è anche possibile creare delle Inbox secondarie che saranno contenute nella Inbox iniziale.

Inbox secondaria da visualizzare	Informazioni da visualizzare nella Inbox in corso di creazione, basate sul file scelto in precedenza.

La Figura 4-14 mostra la scheda Informazioni Inbox secondaria.

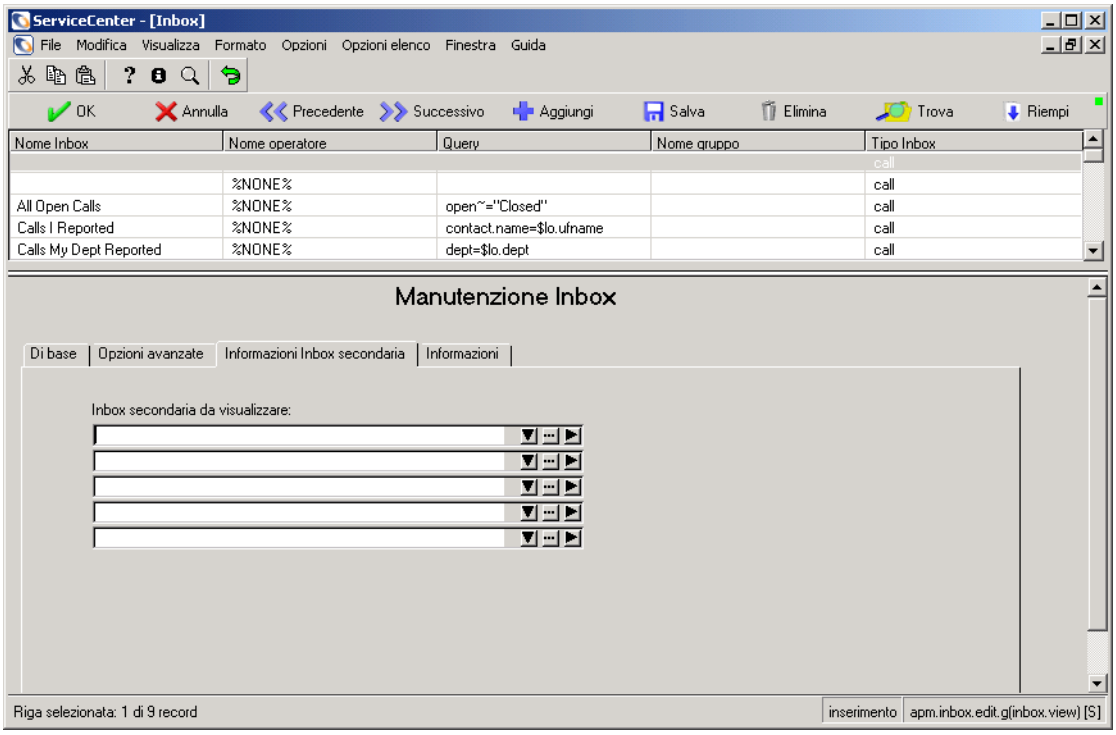


Figura 4-14: Manutenzione Inbox di Gestione incidenti: scheda Informazioni Inbox secondaria

Scheda Informazioni

La Figura 4-15 mostra la scheda Informazioni che consente di definire la normalizzazione dei campi data fornendone un esempio.

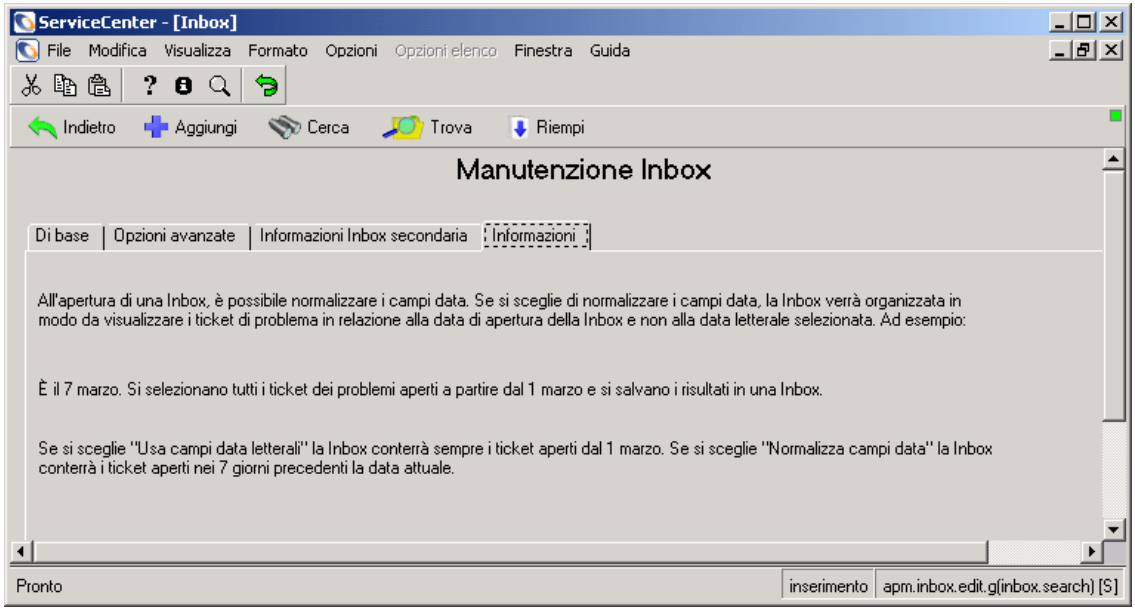


Figura 4-15: Manutenzione Inbox di Gestione incidenti: scheda Informazioni

Salvataggio di una Inbox

Per salvare un record aggiornato o aggiungere una Inbox:

- Fare clic su **OK** o su **Salva** per salvare le modifiche al record.
- Per salvare il nuovo record, fare clic su **Aggiungi** o premere **F2**.

Causa probabile

I ticket di incidente contengono il campo facoltativo **Codice causa** che collega il ticket a un record di Causa probabile. I codici causa facilitano la categorizzazione e l'assegnazione dei ticket di incidente. I codici causa semplificano la segnalazione e la verifica degli incidenti.

Quando si aggiunge un codice causa a un ticket di incidente con la funzione **Riempi**, è possibile aggiungere anche le informazioni associate presenti nel record di Causa probabile corrispondente.

ServiceCenter viene fornito con un file **probcause** contenente record di Causa probabile predefiniti. In qualità di amministratore di ServiceCenter, è possibile modificare i record di Causa probabile o aggiungerne di nuovi in base alle esigenze del proprio sistema.

Modifica di un record di Causa probabile

Per modificare un record di Causa probabile:

CP

1 Nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti, fare clic su **Causa probabile**. La Figura 4-16 mostra un modulo di Causa probabile vuoto.

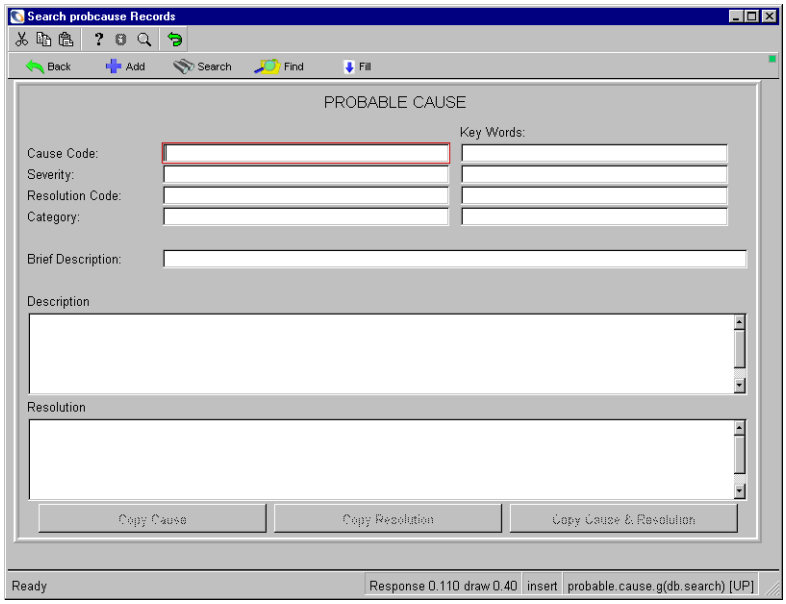


Figura 4-16: Modulo Causa probabile

2 Per semplificare la ricerca, immettere il nome del dispositivo o qualsiasi altra informazione nota. Ad esempio, immettere User Training nel campo **Codice causa**.

3 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di record di Causa probabile.

4 Selezionare il record di Causa probabile dall'elenco. Il record di Causa probabile verrà visualizzato. La Figura 4-17 mostra un record di Causa probabile.

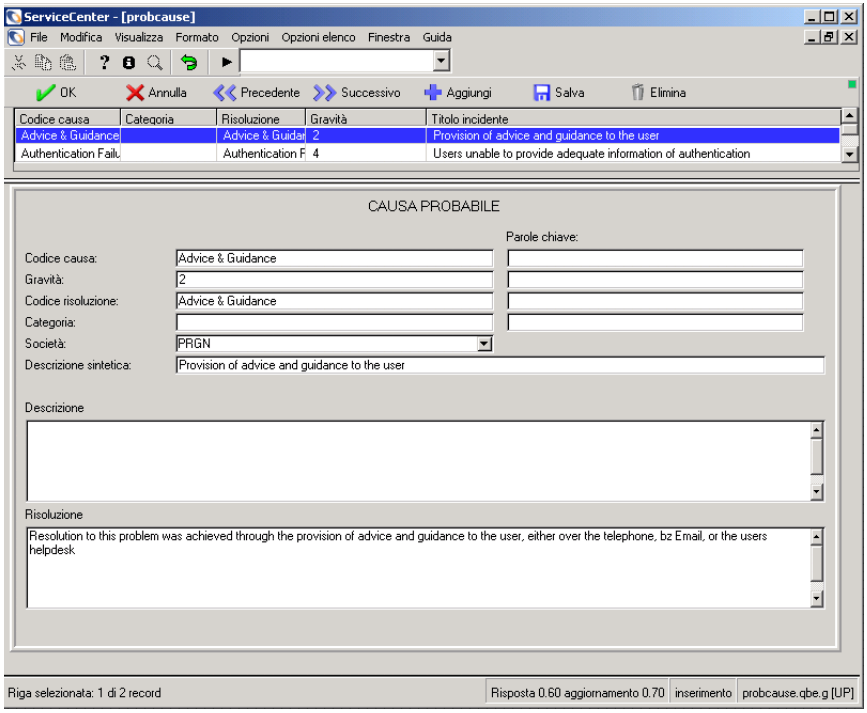


Figura 4-17: Modulo Causa probabile

5 Modificare i campi nel modulo Causa probabile.

Campo	Descrizione
Codice causa	Termine univoco che collega il record di Causa probabile ai ticket di incidente.
Gravità	Valore numerico che indica l'impatto sulla rete. Questi valori possono essere impostati dall'amministratore. Ad esempio, 1 è critico, 2 è meno urgente, ma necessita di attenzione e così via.
Codice risoluzione	Codice di risoluzione assegnato a un ticket di incidente con questo codice causa al momento della chiusura.
Categoria	Categoria utilizzata dal record di Causa probabile.

Campo	Descrizione
Società	Indica la possibilità di utilizzare la categoria da parte della società specificata. Un Help Desk può essere impiegato per più società. Con questa opzione è possibile indicare la società che utilizzerà la categoria (è possibile impostare l'uso di questa opzione insieme a Controllo modulo o Validità per consentire l'uso di una categoria solo ad alcune società).
Descrizione sintetica	Descrizione sintetica dell'incidente, inserita automaticamente nel ticket quando si seleziona questo codice causa.
Descrizione	Testo più lungo del precedente, relativo alla causa probabile.
Risoluzione	Testo che descrive la possibile soluzione a un incidente che utilizza il codice causa.
Parole chiave	Parole utilizzate come ausilio nell'esecuzione di query relative ai dati di causa probabile.

6 Fare clic su **Salva** o premere **F4** per salvare le modifiche. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record aggiornato nel file probcause.

Menu Opzioni

Il modulo record di Causa probabile di Gestione incidenti contiene il menu Opzioni con le opzioni di menu standard di ServiceCenter.

Campo	Descrizione
Stampa	Stampa il record di Causa probabile sulla stampante predefinita dell'utente.
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella *tabella di validità* di ServiceCenter.
Esporta/scarica	Consente di esportare il record in un file per importarlo in un foglio di calcolo, oppure di scaricare questo set di dati per caricarlo in un altro sistema ServiceCenter.
Query IR	Consente di accedere all'applicazione IR Expert di ServiceCenter.
Espandi matrice	Consente un facile inserimento di dati in una matrice. Verrà aperta una finestra separata per l'immissione dei dati.

Creazione di un nuovo record di Causa probabile

Oltre a modificare i record di Causa probabile è possibile aggiungerne di nuovi.

Per aggiungere un record di Causa probabile:

CP

1. Nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73, fare clic su **Causa probabile**. Per aggiungere un nuovo record modificandone uno esistente, fare clic su **Cerca** e selezionare il record dall'elenco.
2. Immettere un nome univoco nel campo **Codice causa**.
3. Compilare gli altri campi come descritto in *Modifica di un record di Causa probabile* a pagina 108.
4. Fare clic su **Salva** o premere **F2**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record aggiunto al file probcause.

Menu Opzioni

Il modulo vuoto di configurazione causa probabile di Gestione incidenti contiene il menu Opzioni con le opzioni di menu standard di ServiceCenter.

Opzione	Descrizione
Cancella	Cancella i dati immessi nel modulo.
Ripristina	Ripristina i valori precedenti dei campi. Questa opzione è disponibile solo nel modulo iniziale in cui si immettono i dati.
Ricerca avanzata	Visualizza un elenco dei parametri di ricerca disponibili. Dopo la selezione di un parametro, viene visualizzata una finestra che consente all'utente di impostare un limite di tempo per la query. Il valore di tempo viene inserito nel formato **hh:mm:ss**. Questa opzione è disponibile solo nel modulo iniziale nel quale vengono immessi i dati.

Opzione	Descrizione
Query IR	Consente di accedere all'applicazione IR Expert di ServiceCenter.
Esporta/scarica	Consente di esportare il record in un file per importarlo in un foglio di calcolo, oppure di scaricare questo set di dati per caricarlo in un altro sistema di ServiceCenter.
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella tabella di validità di ServiceCenter.
Reimposta	Elimina tutti i record del file probcause. Non utilizzare l'opzione Reimposta a meno di non voler ricreare tutti i record del file probcause di Gestione incidenti.
Rigenera	Rigenera gli indici per il file probcause.
Apri Inbox	Consente di selezionare una query per la ricerca di dati di causa probabile.
Espandi matrice	Consente di aggiungere un campo a una matrice. Verrà aperta una finestra separata per l'immissione dei dati.

Editor delle macro

Le macro sono azioni distinte, attivate da condizioni predefinite, che vengono eseguite quando un record viene salvato nel database. Le azioni macro sono associate a file e riflettono determinati stati dei record di tali file. L'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti consente di accedere all'Editor delle macro di ServiceCenter. Per visualizzare il modulo Elenco macro fare clic su Elenco macro. Ciò consente di accedere all'Editor delle macro. Per istruzioni su questa procedura consultare la *System Tailoring Guide, Volume 2* (in inglese).

EM

Nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73, fare clic su **Elenco macro**. La Figura 4-18 mostra il modulo Elenco macro. Per ulteriori informazioni, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

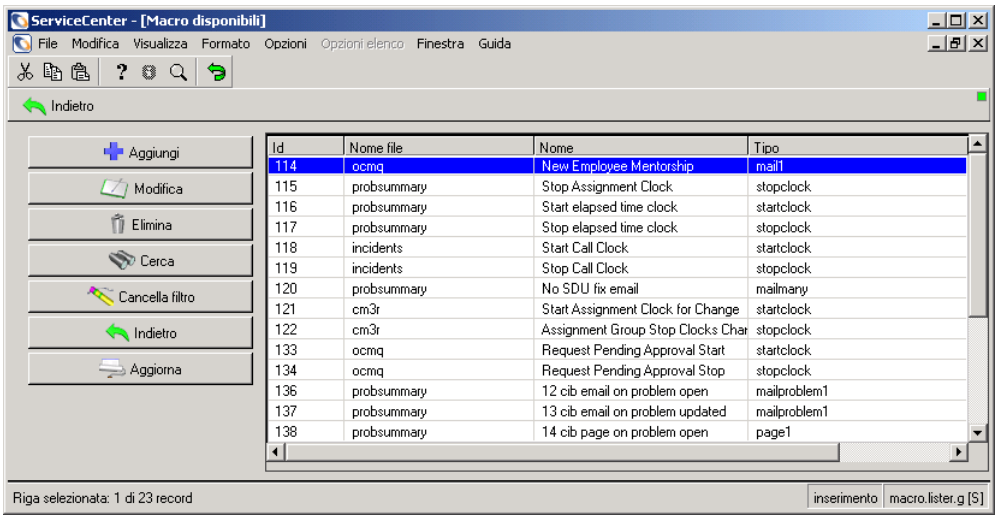


Figura 4-18: Modulo Elenco macro

Tempo passivo

Il modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti consente di accedere ai record di tempo passivo. Questi record mostrano la disponibilità del dispositivo selezionato.

La *disponibilità* indica la capacità del componente di fornire il servizio nell'intervallo di tempo indicato. Gestione incidenti dispone di tre rilevamenti di tempo passivo:

Indisponibilità esplicita	Descrive il tempo passivo del dispositivo guasto.
Indisponibilità implicita	Descrive il tempo passivo dovuto al guasto del dispositivo che controlla o dal quale dipende il componente.
Indisponibilità percepita	Descrive il tempo passivo esplicito o implicito che si verifica durante le normali ore lavorative. Le ore non lavorative vengono sottratte dal totale.

Per accedere ai record di tempo passivo:

TP

1 Nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73, fare clic su **Tempo passivo**.
La Figura 4-19 mostra un record di tempo passivo vuoto.

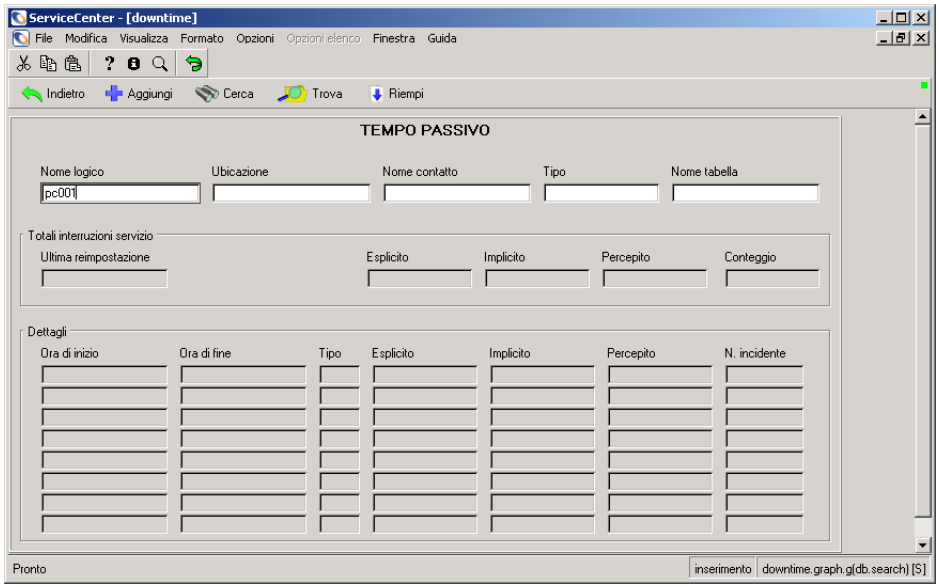


Figura 4-19: Record di tempo passivo

2 Per semplificare la ricerca, immettere il nome del dispositivo o qualsiasi altra informazione nota. Ad esempio, immettere `pc001` nel campo **Nome logico**.

3 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

4 Nell'elenco record, selezionare il record dispositivo da visualizzare. Verrà visualizzato il record di tempo passivo del dispositivo selezionato.
La Figura 4-20 mostra il record di tempo passivo.

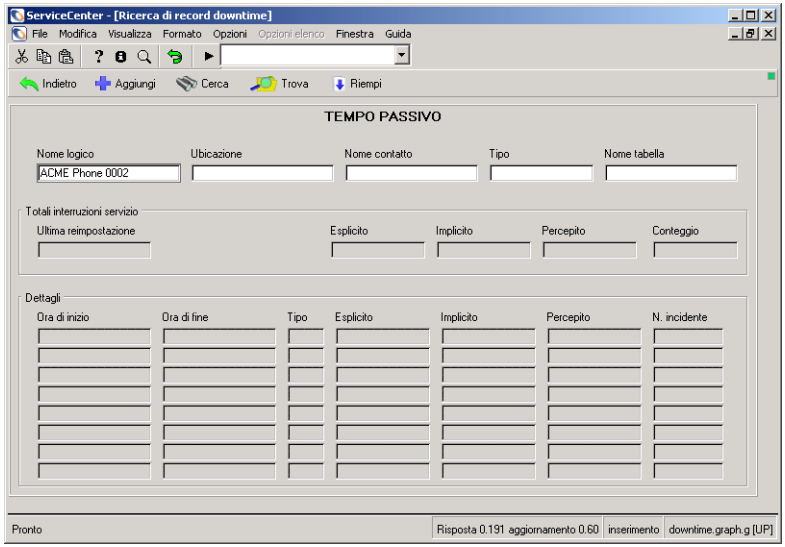


Figura 4-20: Record di tempo passivo

Collegamento di riepilogo

È possibile accedere al record di collegamento di riepilogo di Gestione incidenti dalla scheda File di protezione dell'applicazione. I collegamenti associano i campi di un file o modulo ad altri record e file. Le funzioni Trova e Riempi utilizzano collegamenti. Per ulteriori informazioni, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Per accedere al file del collegamento di riepilogo:

1 Scegliere **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

2 Fare clic su **Collegamento di riepilogo**. La Figura 4-21 mostra il modulo del file del collegamento.

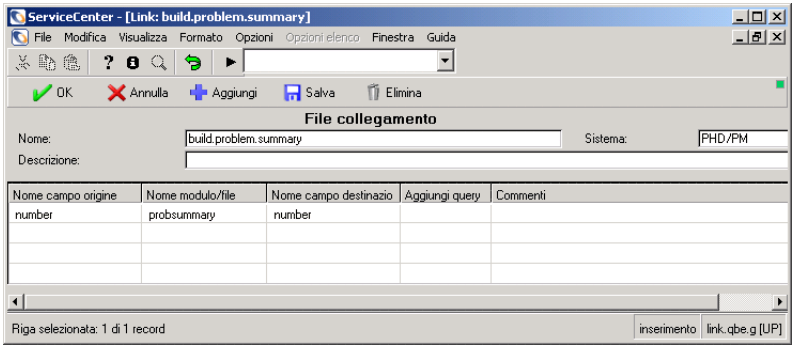


Figura 4-21: Record di collegamento di riepilogo

Gestione costi

Nel record di configurazione di Gestione contratti è possibile attivare il componente o impostare automaticamente le funzioni di calcolo dei costi di manodopera e parti per Gestione contratti. Gestione contratti integra le informazioni sui contratti di servizio e la relativa registrazione nel Service Desk dell'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere *Gestione del livello di servizio* a pagina 275.

▶ Per accedere al record di configurazione di Gestione contratti, fare clic su **Gestione contratti** nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti mostrato nella Figura 4-3 a pagina 73.

La Figura 4-22 mostra il record di configurazione di Gestione contratti.

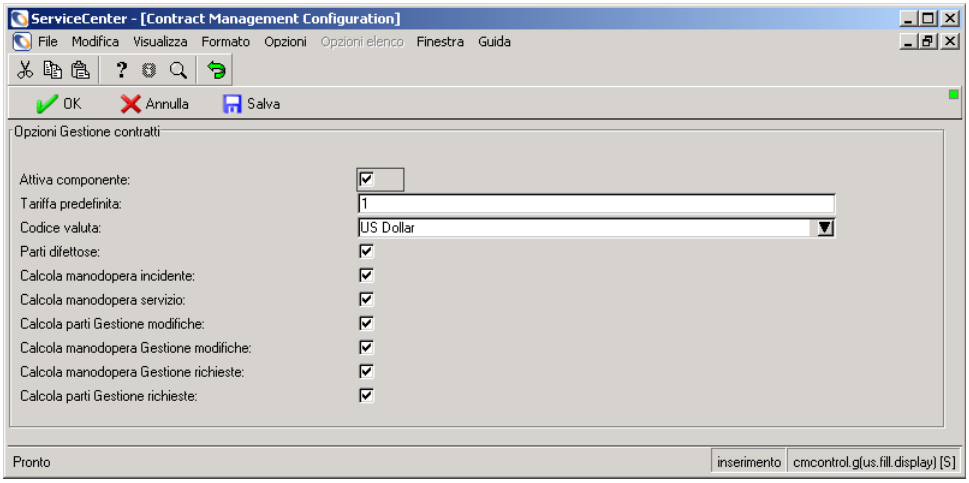


Figura 4-22: Opzioni di Gestione contratti

Configurazione dell'ambiente di Gestione incidenti

Gestione incidenti contiene un record di ambiente che definisce le opzioni che controllano le funzionalità di Gestione incidenti per tutti gli utenti del componente. ServiceCenter viene fornito con record di ambiente predefiniti che possono essere modificati in funzione del proprio sistema.

Per configurare l'ambiente di Gestione incidenti per tutti gli utenti:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.

2 Fare clic sulla scheda **Ambiente** dell'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti. La Figura 4-23 mostra il modulo del profilo ambiente di Gestione incidenti.

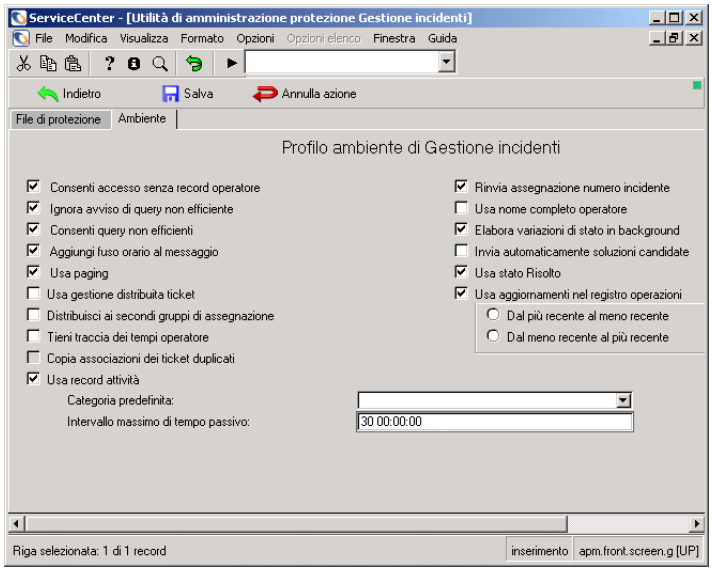


Figura 4-23: Amministrazione protezione Gestione incidenti: scheda Ambiente

3 Selezionare i campi che rappresentano i parametri da applicare al sistema Gestione incidenti.

Campo	Descrizione
Consenti accesso senza record operatore	Consente agli utenti privi di un profilo di Gestione incidenti di accedere al componente con il profilo DEFAULT. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.
Ignora avviso di query non efficiente	Consente di disattivare il messaggio predefinito che avvisa della lentezza di una query senza chiave. Impostare su **true** (selezionata) per ignorare l'opzione impostata in Consenti query non efficienti.
Consenti query non efficienti	Consente di eseguire query senza chiave. Impostare l'opzione **Ignora avviso query non efficiente** su **true** (selezionata) per ignorare l'opzione.
Aggiungi fuso orario al messaggio	Consente di aggiungere indicatori di fuso orario per ora e data a tutti i messaggi di Gestione incidenti.

Campo	Descrizione
Usa paging	Consente di aggiungere un nuovo record (pagina) di cronologia al database di Gestione incidenti a ogni aggiornamento del ticket.
Usa gestione distribuita ticket	Consente di attivare la funzione di gestione distribuita ticket di Gestione incidenti. Per ulteriori informazioni, consultare la *Distributed Services Quick Start Guide* (in inglese).
Distribuisci ai secondi gruppi di assegnazione	Il ticket segue il modello di distribuzione standard ma questa, oltre che sul gruppo di assegnazione primario, si basa sui gruppi di assegnazione secondari del ticket.
Tieni traccia dei tempi operatore	Consente di avviare automaticamente un orologio che verifichi la durata del blocco di un record da parte dell'operatore.
Copia associazioni dei ticket duplicati	Attiva la copia delle associazioni in altri record durante la duplicazione di un ticket.
Usa record attività	Consente di utilizzare record di attività per aggiornare il testo del ticket.
Categoria predefinita	Consente di impostare la categoria di un ticket di incidente aperto da un record di dispositivo (Gestione inventario) privo di categoria. Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiunta di un nuova categoria* a pagina 96.
Intervallo massimo di tempo passivo	Consente di limitare il numero di giorni per il calcolo della disponibilità. Il valore predefinito è 30 giorni.
Rinvia assegnazione numero incidente	Consente di rinviare l'assegnazione del numero identificativo di incidente a un ticket finché non viene scelto il pulsante Nuovo nel modulo iniziale del ticket di incidente. **Nota:** Quando il campo è impostato su "true", non vi è alcun identificativo univoco che vincoli l'allegato al file. Gli allegati non possono essere salvati quando si apre il ticket, ma solo quando si salva un aggiornamento del file dopo che l'identificativo univoco è stato assegnato.
Usa nome completo operatore	Quando attribuisce data e ora ai ticket (in fase di apertura, aggiornamento, e così via), il sistema si serve del nome inserito nel campo Nome completo del file operatore anziché utilizzare il nome di accesso.
Elabora variazioni di stato in background	Consente di avviare e arrestare in background gli orologi associati alle variazioni di stato. Questa opzione migliora la funzionalità dell'interfaccia Windows.

Campo	Descrizione
Invia automaticamente soluzioni candidate	Attiva l'invio automatico delle soluzioni dal ticket di incidente alla funzione di Global Knowledge per i ticket aventi l'opzione Soluzione candidata selezionata. Per ulteriori informazioni, consultare la *Database Management and Administration Guide* (in inglese).
Usa stato Risolto	Consente di attivare il processo di chiusura in due fasi di Gestione incidenti.
Usa aggiornamenti nel registro operazioni	Registra permanentemente le informazioni immesse nella scheda Azioni nel record. Queste informazioni non potranno essere cancellate. ■ Dal più recente al meno recente: elenca gli aggiornamenti del record in ordine cronologico a partire dal più recente. ■ Dal meno recente al più recente: elenca gli aggiornamenti del record in ordine cronologico a partire dal meno recente.

4 Fare clic su **Salva o OK**, oppure premere **F2** per salvare le modifiche. Se si sta modificando il record di ambiente predefinito, non è possibile aggiungere un altro record di ambiente. Verrà nuovamente visualizzato il modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie o Gestione incidenti.

Stato, avvisi e passaggio al livello superiore

Lo stato di un ticket di incidente è determinato dalla fase di avviso del ticket stesso. Quando un ticket di incidente non viene aggiornato entro il periodo di tempo definito, viene automaticamente inviato un messaggio di avviso che notifica la mancata risoluzione del ticket. Passando attraverso le fasi di avviso, il ticket di incidente viene trasferito al livello superiore. I livelli di avviso vengono visualizzati nel campo Stato dei moduli di incidente.

ServiceCenter supporta quattro *fasi di avviso*:

- Fase di avviso 1
- Fase di avviso 2
- Fase di avviso 3
- Avviso di scadenza

Gli avvisi vengono attivati al termine dell'intervallo di tempo definito in un record di categoria. I messaggi di avviso vengono visualizzati in un modulo di sola lettura per il passaggio al livello superiore. Ogni volta che il ticket raggiunge una fase di avviso, viene inviata una notifica a un gruppo di assegnazione differente. Ad esempio, se non si riesce a risolvere un incidente entro l'avviso di scadenza, è possibile trasferire il ticket a un gruppo di assegnazione con un responsabile.

I ticket di incidente raggiungono le varie fasi di avviso al trascorrere dell'intervallo di tempo specificato senza che siano intervenuti aggiornamenti. Trascorso tale intervallo, viene raggiunto il livello di avviso successivo. L'intervallo di tempo viene specificato all'interno di ogni record di categoria per ciascun livello di avviso. Questo intervallo di tempo può essere regolato in base alla priorità assegnata al ticket. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Avvisi* a pagina 94 e *Livelli di gravità* a pagina 123.

Al raggiungimento di un livello di avviso, ServiceCenter notifica automaticamente agli utenti tale evento oppure riassegna il ticket, a seconda delle definizioni di categoria. Il record di categoria contiene flag che indicano al sistema di inviare l'avviso ad utenti specifici.

Ad esempio, il seguente elenco descrive diversi utenti che potrebbero ricevere la notifica:

- tutti i contatti presenti nell'elenco dei contatti correnti del Gruppo di assegnazione, ad eccezione del responsabile;
- l'utente che ha aperto il ticket;
- il contatto principale corrente del gruppo del proprietario;
- il responsabile corrente del Gruppo di assegnazione;
- il responsabile corrente del gruppo del proprietario;
- il responsabile del livello di servizio e il responsabile clienti dell'azienda e del reparto specificati nel ticket.

Per le fasi di avviso 1, 2 e 3, gli avvisi vengono reimpostati ogni volta che il ticket viene aggiornato. L'intervallo dell'avviso di scadenza viene sempre programmato in riferimento all'ora di apertura del ticket e non viene influenzato dagli aggiornamenti al ticket.

Avvisi e calendari

Gli orologi che gestiscono gli avvisi non devono necessariamente essere attivi nell'arco delle 24 ore. Ad esempio, se l'orario di lavoro dei dipendenti è dalle 9 alle 17, impostare gli orologi degli avvisi affinché siano attivi solo in tale fascia oraria. Per impostazione predefinita, tutti gli orologi sono attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tuttavia, se si seleziona uno schema di disponibilità per il calendario del Gruppo di avviso scadenza per un ticket di incidente, gli orologi degli avvisi per tale ticket saranno attivi solo durante l'orario di lavoro definito dal calendario associato.

Informazioni sul passaggio al livello superiore

Il passaggio a un livello superiore è il processo mediante il quale si incrementa l'urgenza di un ticket di incidente. Il passaggio a un livello superiore viene eseguito automaticamente tramite gli avvisi. Tutte le volte che vengono raggiunti i vari livelli di avviso, viene aumentato il relativo livello di urgenza:

- dalla fase di avviso 1 alla fase di avviso 2
- dalla fase di avviso 2 alla fase di avviso 3
- dalla fase di avviso 3 all'AVVISO DI SCADENZA

Ad ogni livello di avviso, ServiceCenter inoltra il ticket di incidente al gruppo di assegnazione successivo. I gruppi vengono impostati dall'amministratore di ServiceCenter.

Nota: Quando un ticket in fase di avviso 1, 2 o 3 viene modificato, il suo stato ritorna ad aggiornato. Il passaggio automatico al livello successivo torna alla fase di avviso 1. Tuttavia, una volta che il ticket raggiunge l'AVVISO DI SCADENZA, rimane in tale stato a prescindere dal numero di passaggi al livello successivo.

L'intervallo tra gli avvisi viene impostato nei record di categoria e può essere influenzato dalla priorità impostata per il ticket.

Livelli di gravità

La gravità di un ticket indica l'urgenza del problema. La gravità viene impostata dall'utente all'apertura di un ticket di incidente. La gravità viene immessa nel campo Gravità del modulo incidente iniziale:

- 1 - Critica
- 2 - Urgente
- 3 - Normale
- 4 - Bassa
- 5 - Molto bassa

La gravità può dipendere dall'impatto dell'incidente sugli utenti e dalla categoria del ticket. Ad esempio, un incidente a un'apparecchiatura che impedisce di operare a un gruppo di utenti può definirsi critica. Un utente che chiede informazioni su come regolare i colori sul monitor è considerato un problema meno critico.

Il livello di gravità di un ticket di incidente può essere modificato dall'utente nel corso dei vari aggiornamenti. Tuttavia, i livelli di gravità non vengono modificati automaticamente durante l'avanzamento degli avvisi.

Chiusura in due fasi

È possibile chiudere un ticket in due fasi:

- *Risoluzione di un ticket* a pagina 126
- *Disattivazione del ticket* a pagina 128

Il ticket si considera risolto quando il tecnico ha terminato il suo intervento e viene avviata la procedura di chiusura. Il ticket si considera disattivato quando l'Help Desk termina la chiusura del ticket dopo aver contattato il cliente e confermato l'esito.

Informazioni generali

La chiusura di ticket presenta alcuni aspetti da tenere a mente.

- In fase di ricerca, i ticket risolti appariranno attivi (flag=true) in quanto richiedono ulteriori elaborazioni.
- Per i ticket risolti o disattivati non vengono elaborati avvisi.
- L'opzione di risoluzione è disponibile solo per i ticket non chiusi.
- L'opzione di chiusura (disattivazione) è disponibile per i ticket risolti. Tuttavia, è anche possibile disattivare qualsiasi ticket direttamente dalla schermata iniziale dell'incidente.
- È possibile riaprire sia i ticket risolti che quelli chiusi.

Configurazione della chiusura in due fasi

Per attivare l'opzione di chiusura in due fasi, selezionare l'opzione nel record di ambiente, quindi abilitare gli utenti competenti all'esecuzione di ogni fase.

Per attivare l'opzione di chiusura in due fasi:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**. Fare clic sulla scheda **Ambiente**. La Figura 4-24 mostra il profilo ambiente di Gestione incidenti.

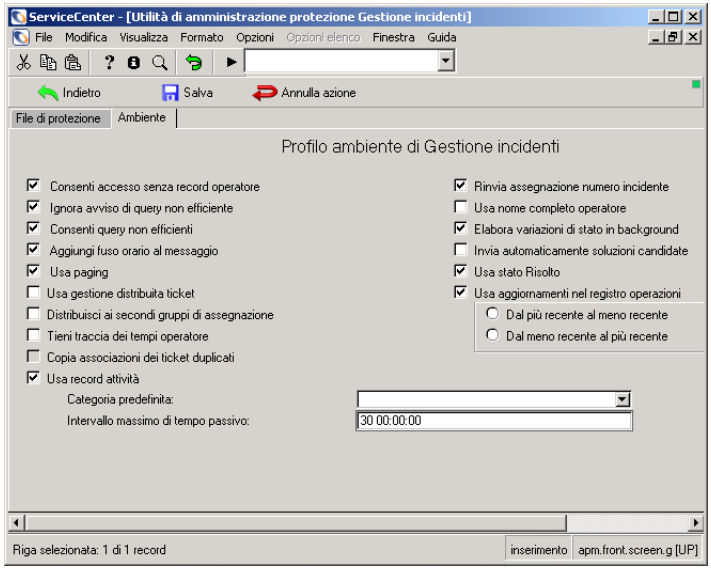


Figura 4-24: Amministrazione protezione Gestione incidenti: scheda Ambiente

2 Selezionare la casella di controllo **Usa stato Risolto**.

3 Fare clic su **Salva**.

Per impostare i diritti di utente per la chiusura in due fasi:

1 Dal menu iniziale di ServiceCenter, fare clic su **Gestione incidenti**. Fare clic su **File di protezione**. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione Gestione incidenti.

2 Fare clic su **Cerca/Aggiungi** nella casella di gruppo Profili incidenti. La Figura 4-25 mostra il modulo del profilo di protezione.

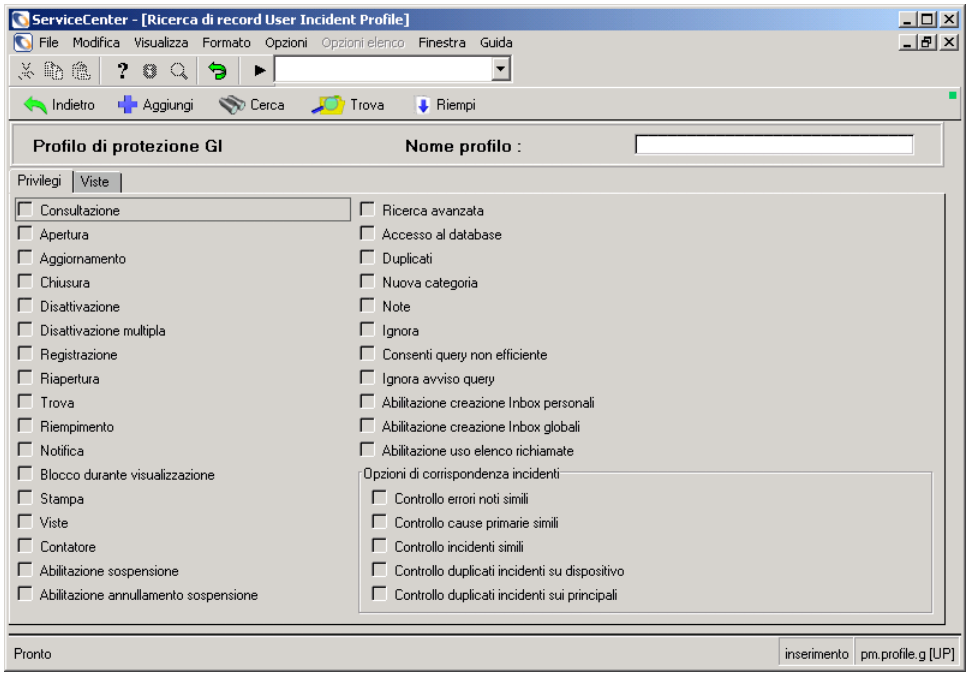


Figura 4-25: Modulo Profilo di protezione di Gestione incidenti

3 Digitare il nome del profilo nella casella di testo Nome profilo.

4 Fare clic su **OK**. Il record profilo verrà aperto.

5 Selezionare la casella **Chiusura** per consentire all'utente o al gruppo di risolvere i ticket.

6 Selezionare la casella **Disattivazione** per consentire all'utente o al gruppo di disattivare i ticket.

7 Fare clic su **OK** o su **Salva** per salvare le modifiche al profilo.

8 Per rendere effettive le modifiche apportate al record di profilo è necessario arrestare e riavviare il client.

Risoluzione di un ticket

Il ticket si considera risolto quando il tecnico ha terminato il suo intervento e viene avviata la procedura di chiusura.

Per risolvere un ticket:

1 Visualizzare un ticket di incidente aperto.

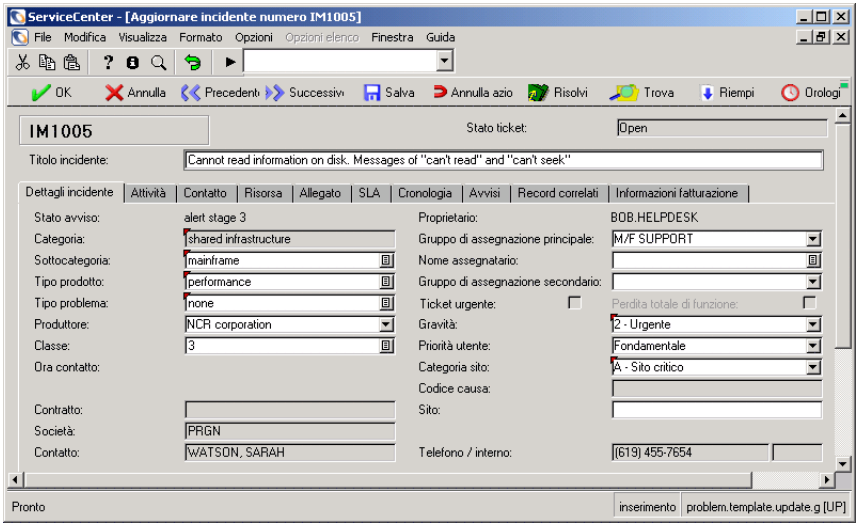


Figura 4-26: Ticket di incidente

2 Dal menu **Opzioni**, scegliere **Trova soluzione**. Verrà visualizzato un elenco di possibili soluzioni della Knowledge Base. Se una delle soluzioni è in grado di risolvere il ticket, selezionarla e scegliere **Utilizza risoluzione** dal menu **Opzioni**.

3 Se nessuna delle soluzioni è in grado di risolvere il problema, fare clic su **Indietro**; verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se la ricerca è terminata. Fare clic su **No**.

Verrà visualizzato il modulo della Knowledge Base contenente la descrizione del problema. Il cursore sarà posizionato nel campo **Selezionare un'area della Knowledge Base per iniziare la ricerca**.

4 Modificare i criteri di ricerca nel campo **Specificare cosa ricercare** oppure modificare i filtri per definire la ricerca.

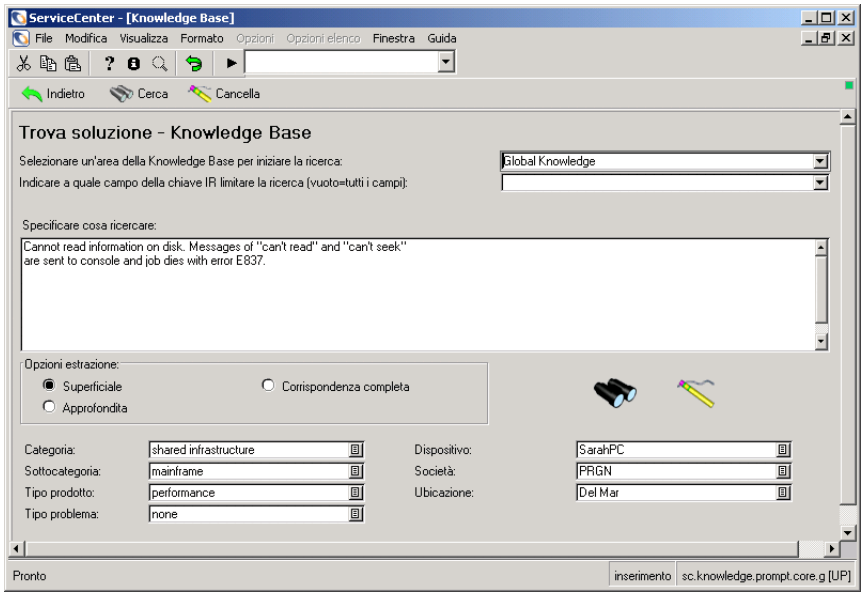


Figura 4-27: Registrazione di una soluzione per un ticket di incidente

5 Fare clic su **Cerca**.

6 Se una delle soluzioni è in grado di risolvere il ticket, selezionarla e scegliere **Utilizza risoluzione** dal menu **Opzioni**. Utilizza risoluzione svolge due funzioni. Consente all'analista dell'Help Desk di utilizzare una soluzione nota e avvia un processo in cui la Knowledge Base "apprende" dalla risoluzione usata. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente*.

7 Per risolvere il ticket, fare clic su **Salva**. Se l'amministratore ha attivato il componente Gestione livello servizio e lo ha impostato in modo da inviare le interruzioni del servizio, verrà visualizzato un elenco di interruzioni. Per impostare invece dell'invio automatico la visualizzazione del modulo di invio interruzioni del servizio, procedere come segue:

a Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter.

b Fare clic su **Configura componente**.

c Deselezionare la casella di controllo **Invia automaticamente interruzioni servizio**.

d Quando la casella di controllo **Invia automaticamente interruzioni servizio** è deselezionata, le interruzioni del servizio possono essere inviate manualmente durante la risoluzione di un ticket.

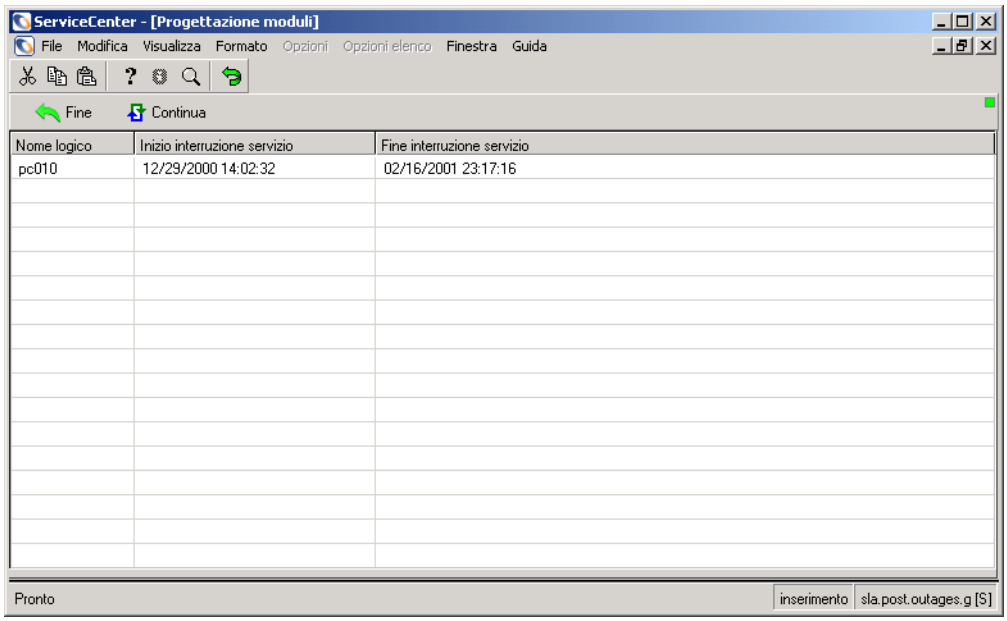


Figura 4-28: Elenco di interruzioni del servizio

8 Fare clic su **Continua**. Verrà visualizzato nuovamente il ticket di incidente. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Incidente *ID univoco incidente* risolto da *nome operatore*.

9 Nella barra di sistema verrà visualizzato il pulsante **Riapri**. Per riaprire il ticket fare clic su **Riapri**.

Disattivazione del ticket

Il ticket viene disattivato quando l'Help Desk chiude il ticket dopo aver contattato il cliente.

Per disattivare un ticket:

1 Aprire un ticket risolto. La Figura 4-29 mostra un ticket risolto.

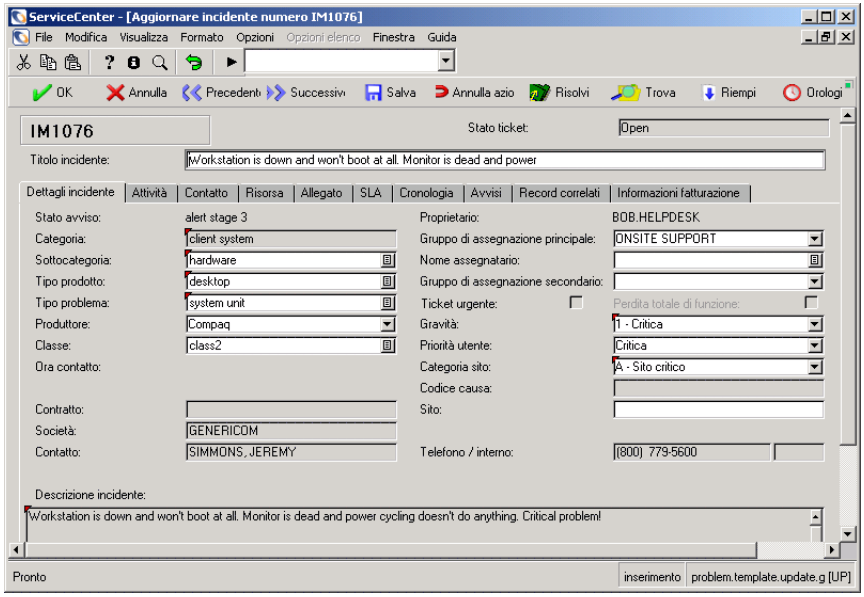


Figura 4-29: Disattivazione di un ticket di incidente

2 Modificare il campo **Soluzione** con informazioni aggiuntive.

3 Per chiudere il ticket fare clic su **Chiudi**. Se il ticket di incidente da chiudere è associato a chiamate aperte, verrà visualizzato un messaggio che chiederà se si desidera chiuderle.

4 Per chiudere le chiamate associate fare clic su **Sì**. Verrà visualizzato nuovamente il ticket di incidente e nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Incidente *ID univoco ticket* chiuso da *operatore*. Verranno chiuse anche eventuali chiamate correlate. Il campo **Stato ticket** indicherà che il ticket è chiuso.

Accesso ad altre utilità

La scheda Strumenti del menu Gestione incidenti consente di accedere alle seguenti utilità di Gestione incidenti:

- *Reimposta tempo passivo* a pagina 131
- *Crea/Aggiorna riepilogo* a pagina 132
- *Tempo passivo* a pagina 137
- *Collegamento di riepilogo* a pagina 137
- *Causa probabile* a pagina 138
- *Sottocategoria* a pagina 138
- *Tipo problema* a pagina 139
- *Tipo prodotto* a pagina 140

La Figura 4-30 mostra le opzioni della scheda Strumenti.

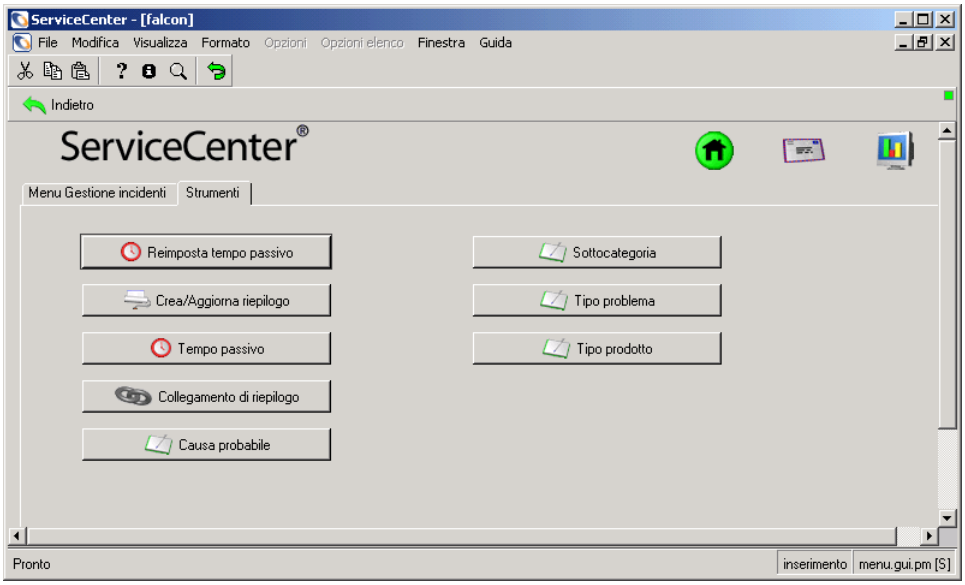


Figura 4-30: Menu Gestione incidenti: scheda Strumenti

Reimposta tempo passivo

Reimposta tempo passivo consente di reimpostare i record di tempo passivo di Gestione incidenti per i dispositivi.

Per reimpostare il tempo passivo:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic sulla scheda **Strumenti**. Fare clic su **Reimposta tempo passivo**.
La Figura 4-31 mostra il modulo Cancella informazioni disponibilità.

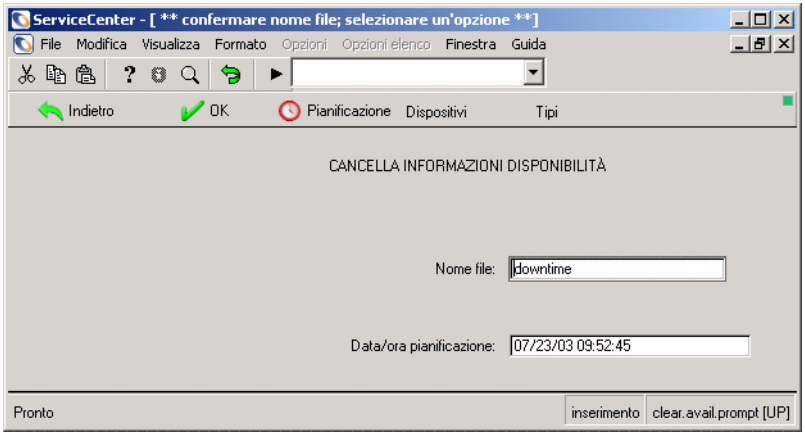


Figura 4-31: Reimpostazione del record di tempo passivo per un dispositivo

2 Per impostare l'ora in cui eseguire la reimpostazione, fare clic su **Pianificazione**.

3 Per aggiungere un elenco dei dispositivi per i quali è possibile reimpostare il tempo passivo, fare clic su **Dispositivi**. Per creare un elenco dei tipi di dispositivo per i quali è possibile reimpostare il tempo passivo, fare clic su **Tipi**. La Figura 4-32 mostra un elenco di nomi logici e di tipi di dispositivo.

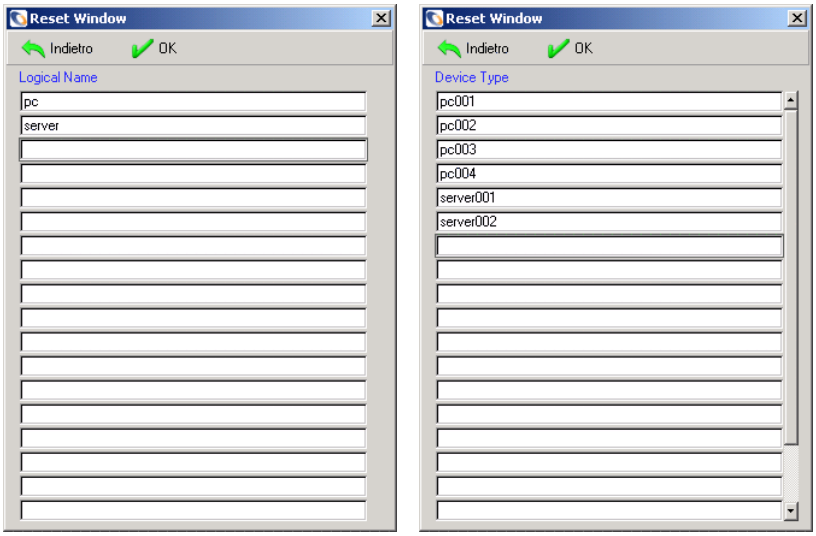


Figura 4-32: Elenchi di nomi logici e tipi di dispositivo

4 Fare clic su **OK** per accettare i parametri di tempo passivo specificati, oppure su **Indietro** per uscire dal modulo senza reimpostare i record di tempo passivo.

Crea/Aggiorna riepilogo

Un record di riepilogo incidente (probsummary) contiene tutte le informazioni relative a un ticket di incidente, inclusi gli aggiornamenti precedenti. Se si perde il file di riepilogo incidente, è possibile crearne uno nuovo dal file del ticket di incidente (problem). Crea/Aggiorna riepilogo consente di creare un record di riepilogo per ticket di incidente entro un determinato intervallo di numeri di ticket.

Per ricreare correttamente il riepilogo, i record di collegamento build.problem.summary e build.problem.convert devono essere identici. I collegamenti contenuti in build.problem.convert vengono utilizzati solo quando si esegue la funzione Crea/Aggiorna riepilogo. I collegamenti contenuti in build.problem.summary definiscono i campi da copiare dal record problem al record probsummary ad ogni aggiornamento del ticket di incidente.

Se i collegamenti di build.problem.convert non sono definiti correttamente, il nuovo record probsummary non conterrà tutte le informazioni disponibili nei normali aggiornamenti del ticket di incidente. Pertanto, prima di eseguire Crea/Aggiorna riepilogo, è necessario verificare che il file build.prob.convert sia identico a build.prob.summary. A tale scopo, copiare build.prob.summary in build.prob.convert.

Per correggere il file build.prob.convert:

1. Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic sulla scheda **Strumenti**. Fare clic su **Collegamento di riepilogo**. La Figura 4-33 mostra il modulo del file del collegamento.
2. Digitare **build.p** nella casella di testo **Nome**.
3. Fare clic su **Cerca**. Verrà visualizzato un elenco di record, come mostrato nella Figura 4-33.

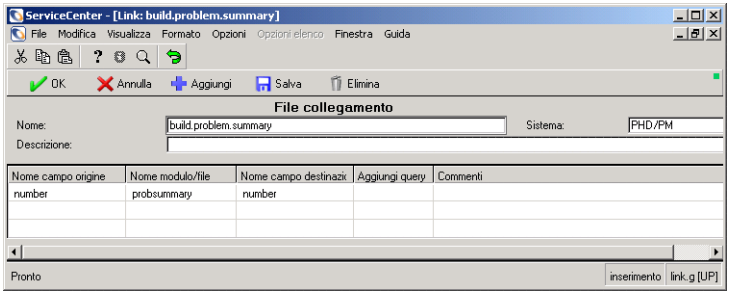


Figura 4-33: Modulo File collegamento

4 Fare doppio clic sul record **build.problem.summary** nell'elenco.

5 Verrà visualizzato l'elenco dei collegamenti che mostrerà i record **build.problem.summary** e **build.problem.convert**. La Figura 4-34 mostra l'elenco dei collegamenti.

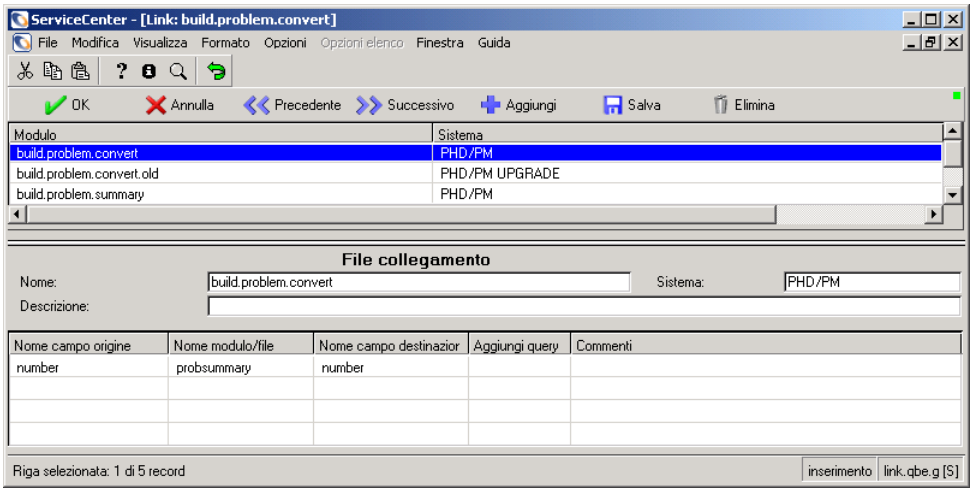


Figura 4-34: File collegamento build.problem.convert

6 Fare clic su **build.problem.convert**. Verrà aperto il record di collegamento di **build.problem.convert**.

7 Fare clic su **Elimina**.

8 Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di confermare l'eliminazione del collegamento. Fare clic su **Sì**. Verrà nuovamente visualizzato il file Manutenzione collegamenti.

9 Fare clic su **build.problem.summary**.

10 Nella casella di testo **Nome** sostituire **build.problem.summary** con **build.problem.convert**.

11 Fare clic su **Aggiungi**.

12 Per tornare all'elenco dei collegamenti, fare clic su **OK**.

13 Digitare **build.p** nella casella di testo **Nome** per verificare che il file sia stato copiato.

14 Fare clic su **Cerca**.

15 Dovrebbero essere visualizzati i record **build.problem.summary** e **build.problem.convert**, come mostrato nella Figura 4-34. In questo caso, procedere con la funzione Crea/Aggiorna riepilogo.

Per eseguire Crea/Aggiorna riepilogo:

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic sulla scheda **Strumenti**. Fare clic su **Crea/Aggiorna riepilogo**. La Figura 4-31 mostra il modulo Cancella informazioni disponibilità.

2 La Figura 4-35 mostra la finestra di dialogo nella quale è possibile specificare un intervallo numerico di ticket di incidente.

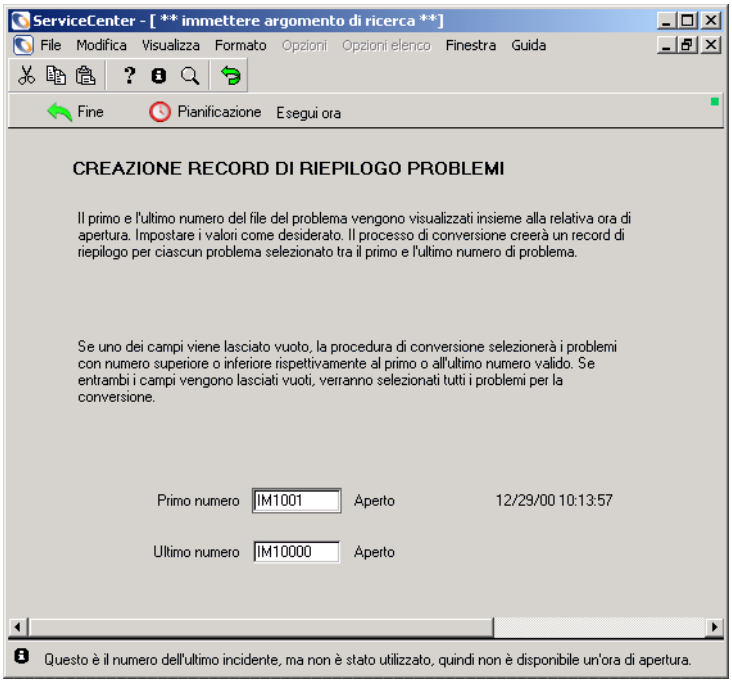


Figura 4-35: Modulo Creazione record di riepilogo problemi

3 Immettere l'intervallo di numeri di ticket di incidente per creare un nuovo riepilogo.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Per creare il riepilogo, fare clic su **Esegui ora**.
- Fare clic su **Pianificazione**. La 3 mostra la finestra di dialogo di **Pianificazione conversione problemi** dove è possibile impostare la data e l'ora della creazione.

Figura 4-36: Modulo Pianificazione conversione problemi

5 Immettere data e ora (gg/mm/aa hh:mm:ss) per la creazione.

6 Fare clic su **Pianificazione** per accettare le impostazioni. Verrà visualizzata nuovamente la scheda Strumenti di Gestione incidenti.

Metodo alternativo

Alle funzioni **Tempo passivo**, **Collegamento di riepilogo** e **Causa probabile** è possibile accedere anche dall'Utilità di amministrazione protezione di Gestione incidenti.

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **File di protezione**.

2 Fare clic su **Tempo passivo**, **Collegamento di riepilogo** o **Causa probabile**.

Tempo passivo

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

3 Fare clic su **Tempo passivo**. La Figura 4-37 a pagina 137 mostra il modulo Tempo passivo.

4 Fare clic su **Riempi** per visualizzare un elenco dei nomi logici da cui scegliere.

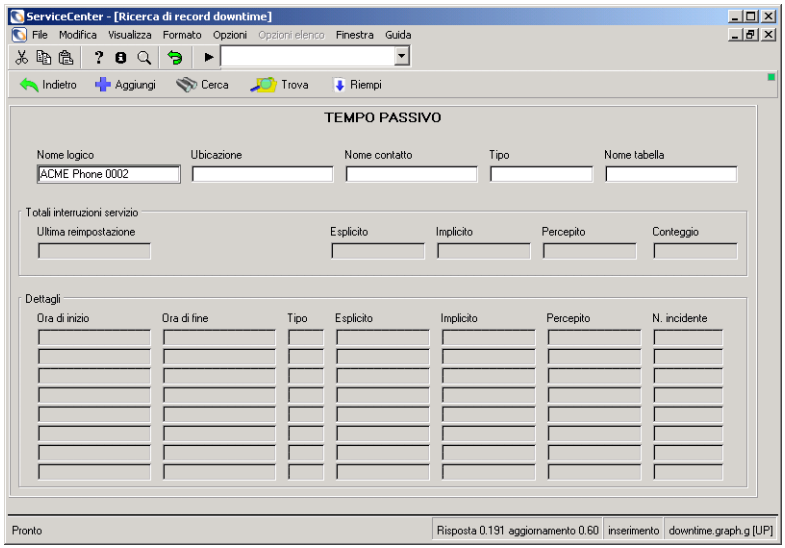


Figura 4-37: Tempo passivo

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Collegamento di riepilogo

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

3 Fare clic su **Collegamento di riepilogo**.

Per ulteriori informazioni, vedere *Collegamento di riepilogo* a pagina 137.

Causa probabile

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

3 Fare clic su **Causa probabile**. La Figura 4-38 mostra il modulo Causa probabile.

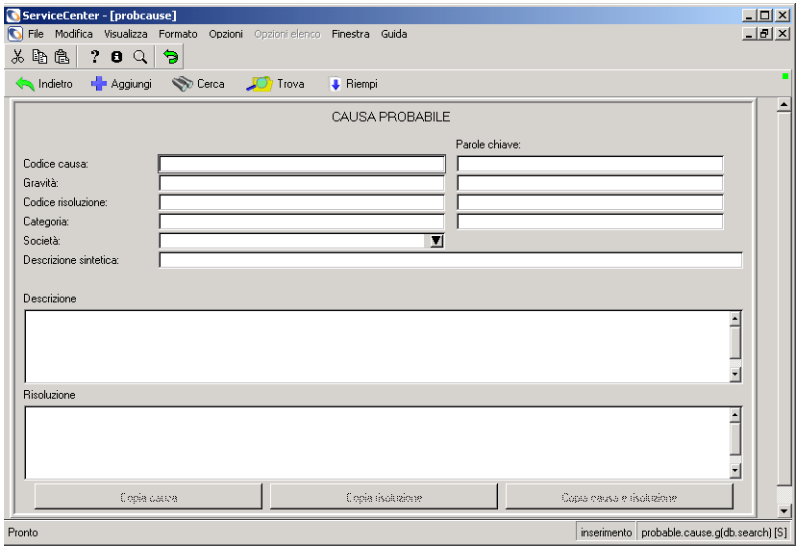


Figura 4-38: Modulo Causa probabile

Per ulteriori informazioni, vedere *Causa probabile* a pagina 107 e la sezione dedicata a Gestione incidenti nella *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Sottocategoria

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

3 Fare clic su **Sottocategoria**.

4 La Figura 4-39 mostra il modulo Sottocategoria. Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco delle sottocategorie e categorie da cui scegliere.

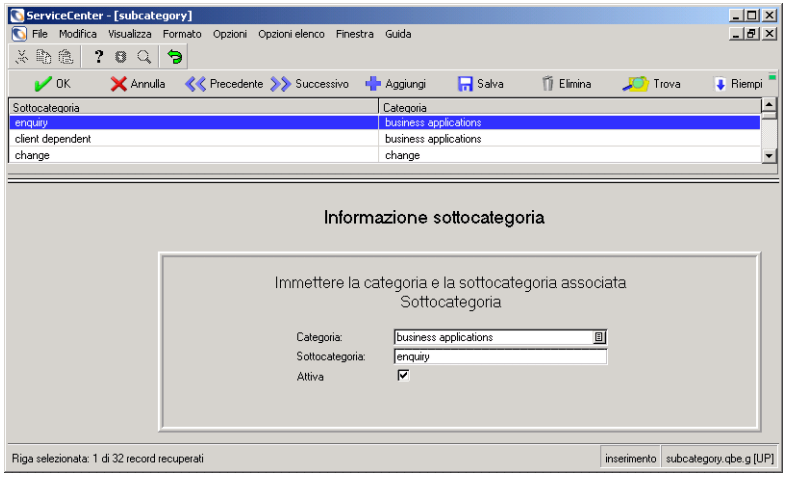


Figura 4-39: Informazione sottocategoria

Per ulteriori informazioni, vedere la sezione dedicata a Gestione incidenti nella *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Tipo problema

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

3 Fare clic su **Tipo problema**.

4 La Figura 4-40 mostra il modulo Informazioni sul tipo problema. Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco dei tipi di problema da cui scegliere.

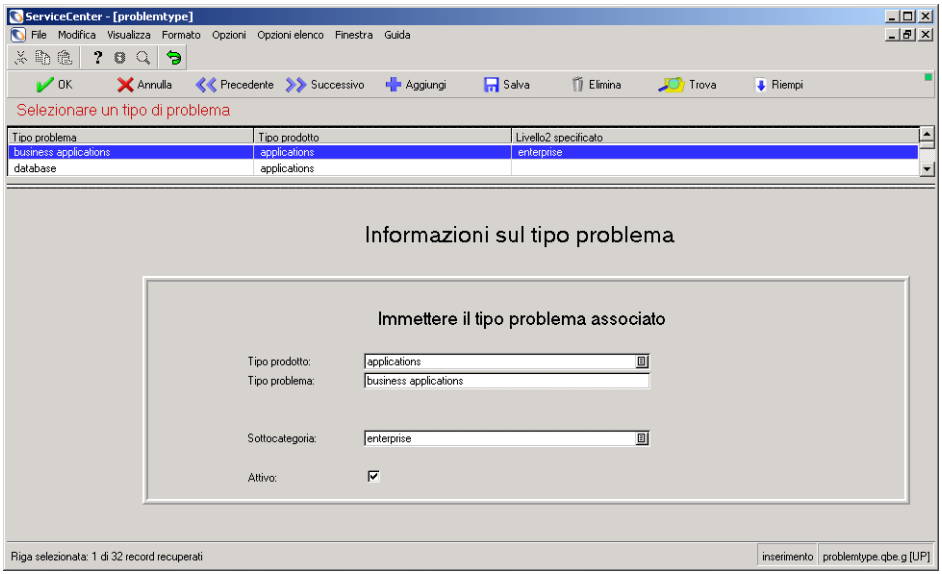


Figura 4-40: Informazioni sul tipo problema

Per ulteriori informazioni, vedere la sezione dedicata a Gestione incidenti nella *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Tipo prodotto

1 Fare clic su **Gestione incidenti** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Strumenti**.

3 Fare clic su **Tipo prodotto**.

4 La Figura 4-41 mostra il modulo Informazioni tipo prodotto. Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco. Selezionare il record di tipo prodotto per compilare il modulo.

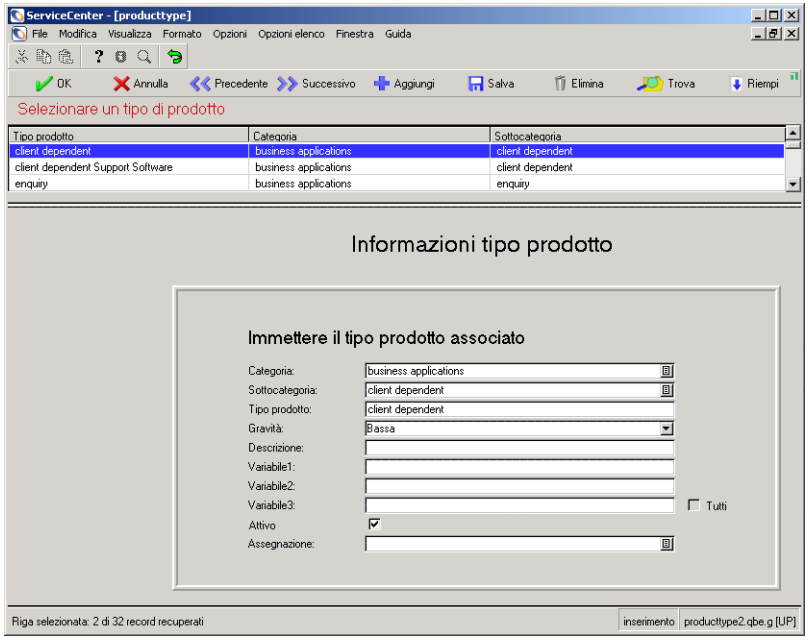


Figura 4-41: Tipo prodotto

Per ulteriori informazioni, vedere la sezione dedicata a Gestione incidenti nella *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

5 Analisi cause primarie

CAPITOLO

L'obiettivo di Analisi cause primarie è di ridurre al minimo le conseguenze di incidenti e problemi provocati da errori dell'infrastruttura IT e di impedire che si verifichino di nuovo. Analisi cause primarie (ACP) consente di identificare la causa primaria di un problema o incidente e di avviare procedure atte a correggere tale causa primaria con una soluzione definitiva. Nel lungo termine, ciò induce una riduzione del volume di incidenti e problemi, consentendo alla società di risparmiare tempo e denaro. ACP consente inoltre di migliorare le condizioni di lavoro degli utenti con una soluzione alternativa finché non si perviene a una soluzione definitiva, oppure quando tale soluzione definitiva è dispendiosa in termini di tempo o risorse. Questo capitolo descrive l'amministrazione del componente Analisi cause primarie di ServiceCenter.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Panoramica di Analisi cause primarie (ACP)* a pagina 144
- *Implementazione di Analisi cause primarie* a pagina 145
- *Flusso di Analisi cause primarie* a pagina 147
- *Accesso ad Analisi cause primarie* a pagina 148
- *Amministrazione di Analisi cause primarie* a pagina 149
- *Manutenzione delle Inbox* a pagina 162
- *Accesso all'Editor elenco macro* a pagina 162
- *Accesso alla Knowledge Base* a pagina 163

Per informazioni sulla creazione, l'aggiornamento e la chiusura dei report di Analisi cause primarie, consultare la *Guida per l'utente*.

Panoramica di Analisi cause primarie (ACP)

Le risoluzioni adottate in ACP sono documentate e conservate, in modo che i tecnici dell'assistenza di primo e secondo livello possano facilmente trovarle e utilizzarle. L'immediata disponibilità di soluzioni semplici è fondamentale per l'efficienza dello staff di assistenza. Maggiore è il numero di incidenti che possono essere risolti alla prima chiamata, maggiore sarà la soddisfazione della base clienti. ACP funge da raccordo tra Incidenti ed Errori noti e le relative soluzioni, consentendo al personale dell'assistenza di risolvere le chiamate rapidamente e facilmente.

ACP individua punti deboli ed errori nella formazione del personale e nella documentazione registrando errori ricorrenti dei clienti che possono essere affrontati in modo proficuo nella formazione e documentazione stessa. Una migliore documentazione e formazione aiuta i clienti a evitare gli errori comuni che comportano chiamate all'assistenza, consentendo all'organizzazione di risparmiare tempo e denaro.

ACP registra le risoluzioni in modo tale da essere facilmente reperibili e aggiunte al relativo materiale di documentazione e formazione mediante la documentazione stessa e il personale. Nel lungo termine, una corretta documentazione e formazione induce una riduzione del volume di incidenti e problemi, consentendo alla società di risparmiare tempo e denaro.

ACP funziona in modo sia reattivo, sia proattivo. È reattiva in quanto viene usata per risolvere situazioni correlate a incidenti. È proattiva in quanto viene usata per identificare e risolvere problemi ed errori noti prima che gli incidenti si verifichino. Intervenendo per prevenire gli incidenti, piuttosto che semplicemente reagire a tali eventi, un'organizzazione è in grado di fornire un servizio migliore ed aumenta la sua efficienza, con una maggiore soddisfazione della clientela e un minor dispendio di tempo e denaro.

In sintesi, gli obiettivi di Analisi cause primarie sono:

- Individuare gli errori nell'infrastruttura IT, registrarli, tenere traccia del loro andamento, trovare soluzioni e prevenire che si verifichino di nuovo.
- Registrare le soluzioni in modo che siano rapidamente e facilmente disponibili al personale addetto all'assistenza, alla formazione e alla documentazione.
- Identificare nella formazione o nella documentazione le aree che necessitano di miglioramento, e rendere facilmente accessibili i dati necessari per le correzioni.
- Risolvere in modo reattivo i problemi correlati a incidenti
- Risolvere in modo proattivo i problemi prima che gli incidenti si verifichino.

Terminologia utilizzata nel capitolo

Nel capitolo ricorrono i seguenti termini.

Termine	Descrizione
Incidente	Chiamata al Service Desk non risolta immediatamente e per la quale è stato emesso un ticket di incidente.
Problema	Problema specifico che può avere o meno un insieme di incidenti correlati.
Errore noto	Problema per il quale è stata diagnosticata una causa primaria e identificata una soluzione definitiva o alternativa.
Causa primaria	Causa di fondo di un problema o di uno o più incidenti.

Implementazione di Analisi cause primarie

È consigliabile implementare Analisi cause primarie (ACP) insieme a Gestione incidenti o successivamente, dato che l'applicazione si basa largamente sui dati raccolti mediante il processo di Gestione incidenti.

La qualità dell'Analisi cause primarie proattiva dipende fortemente da un efficace monitoraggio dei servizi e dai dati registrati. I problemi e gli incidenti devono essere identificati, registrati, classificati, esaminati e diagnosticati da utenti esperti.

Per essere efficace, ACP necessita dei seguenti input:

- individuazione e registrazione dettagliata di incidenti e problemi
- analisi reattiva di incidenti e problemi
- analisi proattiva dell'infrastruttura IT
- contributi di personale di assistenza, sviluppatori, fornitori, responsabili della formazione e così via
- immissione delle soluzioni individuate

È spesso efficace cominciare con un'analisi reattiva di incidenti e problemi, per proseguire quindi con un'analisi proattiva dell'infrastruttura IT dopo la raccolta dei dati, in quanto l'ACP proattiva si basa largamente sullo svolgimento regolare di attività di monitoraggio servizio e raccolta dati.

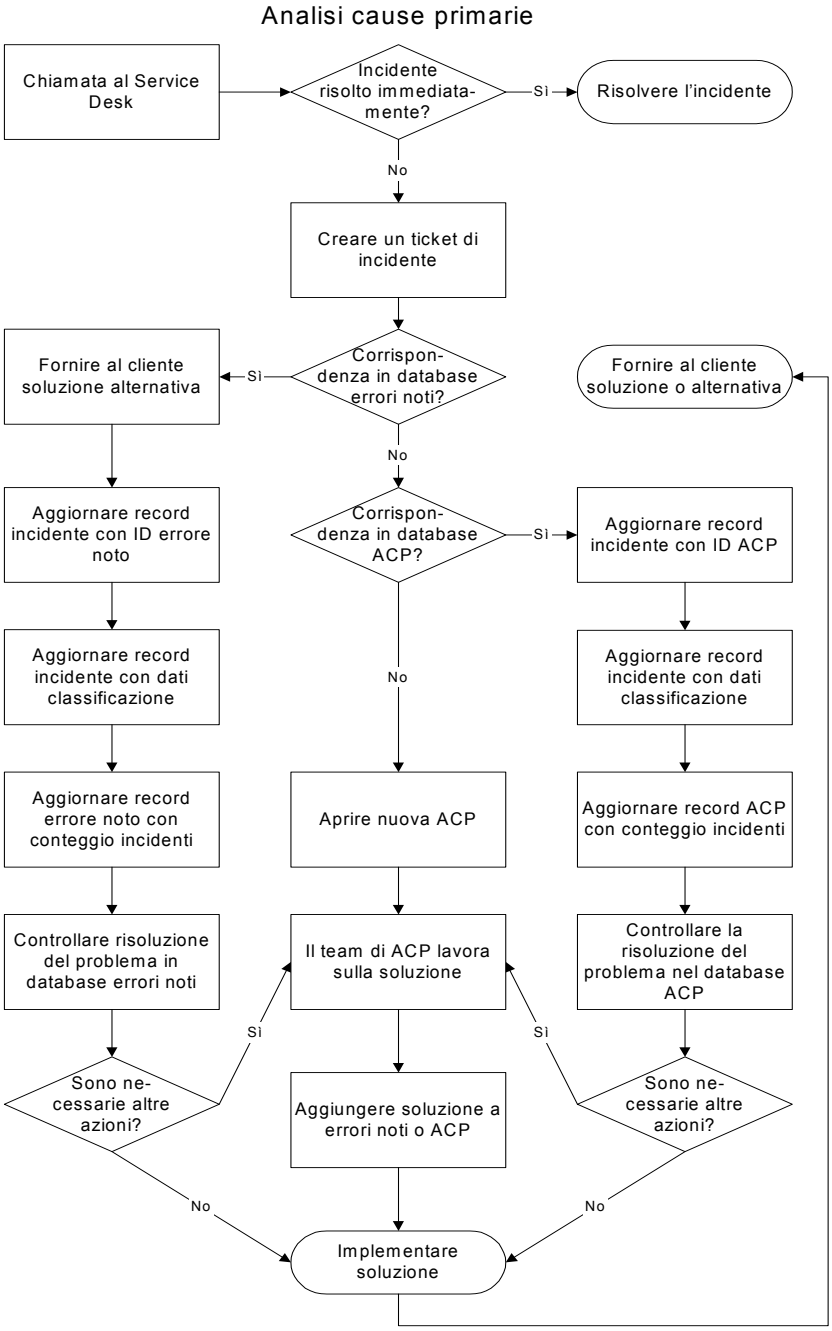
Gli obiettivi di Gestione incidenti possono essere talvolta in conflitto con quelli di ACP. Lo scopo principale di Gestione incidenti è di consentire al cliente di riprendere il lavoro rapidamente. Tale scopo viene spesso raggiunto mediante una soluzione alternativa, invece che con una soluzione definitiva. L'obiettivo principale di ACP è quello di trovare la causa fondamentale e una soluzione definitiva in grado di prevenire incidenti futuri. Ciò richiede più tempo, ma migliora le prestazioni nel lungo termine.

È importante assicurarsi che il personale comprenda le differenze tra Analisi cause primarie e Gestione incidenti e l'importanza di entrambe.

Nell'implementazione di Analisi cause primarie:

- il personale deve essere consapevole degli vantaggi delle attività di risoluzione sia degli incidenti che dei problemi;
- i record di incidente devono comprendere dettagli e cronologie degli incidenti stessi a fini di analisi;
- i record di incidente devono essere collegati a quelli di ACP;
- È necessario dedicare tempo sufficiente alle attività di risoluzione di problemi e incidenti;
- È necessario creare e tenere aggiornata la Knowledge Base.

Flusso di Analisi cause primarie



Accesso ad Analisi cause primarie

È possibile accedere ad Analisi cause primarie per effettuare attività di amministrazione dalla sezione Analisi cause primarie del menu iniziale di ServiceCenter, oppure dalle Utilità di amministrazione centrale.

Le Utilità di amministrazione centrale consentono agli amministratori di sistema di accedere alle informazioni contenute nel record operatore relative all'utente e alla reperibilità, ai privilegi del profilo applicazione e all'utilità Mandanten. Ciò consente all'amministratore di controllare e gestire l'accesso di diversi utenti o di un gruppo dall'interno di ciascun componente o utilità.

Per amministrare i profili dalle Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per accedere ad Analisi cause primarie:

1 Fare clic su **Analisi cause primarie** nel menu iniziale di ServiceCenter, oppure immettere rca nella riga di comando.

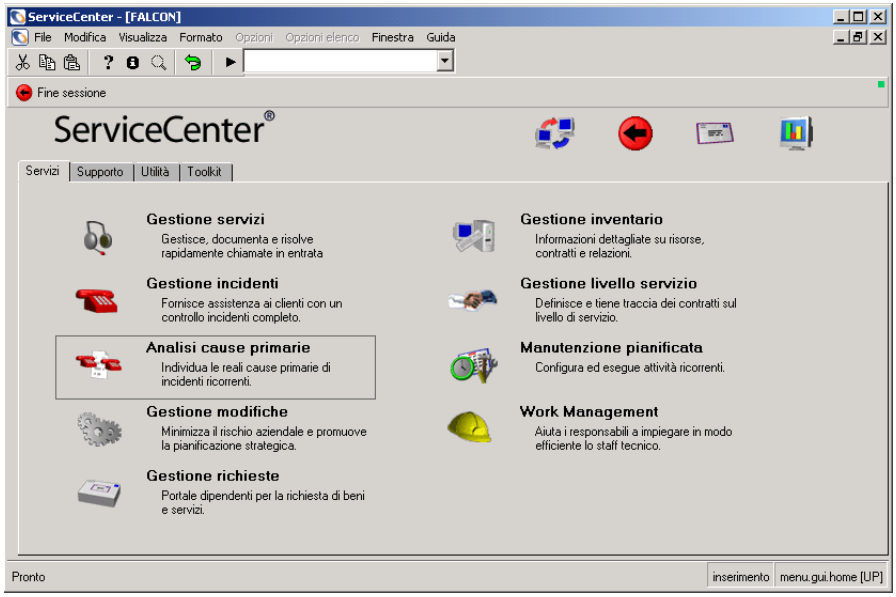


Figura 5-1: Menu iniziale di ServiceCenter

La Figura 5-2 mostra il menu di Analisi cause primarie.

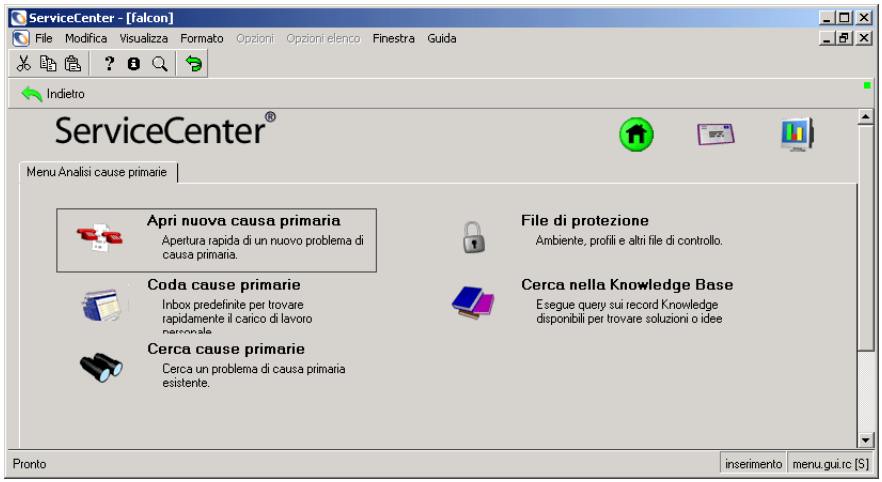


Figura 5-2: Menu di Analisi cause primarie

Il menu di Analisi cause primarie consente di aprire nuovi record di causa primaria, di accedere a record esistenti, di eseguire ricerche di cause primarie e della Knowledge Base, nonché di configurare il componente.

Amministrazione di Analisi cause primarie

Questa sezione descrive l'amministrazione di Analisi cause primarie mediante l'aggiunta, la modifica e l'eliminazione di utenti e profili di protezione e l'assegnazione di determinate opzioni di visualizzazione all'utente. Sono contenute le seguenti sezioni:

- *Accesso ai file di protezione* a pagina 151
- *Gestione delle informazioni utente* a pagina 154
- *Modifica di profili* a pagina 41
- *Manutenzione delle Inbox* a pagina 162
- *Gestione dell'Ambiente di Analisi cause primarie* a pagina 153

File di protezione

Analisi cause primarie contiene funzioni di protezione incorporate. Tramite tali funzioni, è possibile definire le autorizzazioni dei singoli utenti o operatori. Ad esempio, alcuni utenti possono non essere autorizzati a chiudere ACP, a differenza di altri.

Utenti

Chiunque abbia accesso a ServiceCenter è considerato un utente. Ogni utente deve disporre di un record di informazioni personale memorizzato nel file `operator`. Le informazioni dell'utente comprendono dati personali come nome, indirizzo, numeri telefonici, nome e password di accesso a ServiceCenter. I record operatore di ServiceCenter contengono anche i parametri di abilitazione dell'utente stesso. Senza il record operatore, l'utente non può accedere a ServiceCenter. Per un elenco completo dei parametri di abilitazione, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Profili

Per poter accedere ad Analisi cause primarie, gli utenti devono disporre di un profilo di Analisi cause primarie nel proprio record operatore, oppure utilizzare il profilo predefinito. I profili riflettono i record nel file `rcenv`, nel quale sono memorizzate le informazioni relative ai diritti e ai privilegi di Analisi cause primarie, ad esempio il diritto di chiusura di un record ACP. I profili memorizzano anche informazioni che possono influenzare l'aspetto e il funzionamento di Analisi cause primarie. Ad esempio, un profilo può contenere un modulo di ricerca personale di un determinato utente.
Per ulteriori informazioni, vedere *Profili utente* a pagina 21.

Ambiente

Analisi cause primarie contiene un record di ambiente che definisce le opzioni che controllano le funzionalità del componente per tutti gli utenti di Analisi cause primarie. Tra le opzioni tipiche presenti in questo record vi sono i diritti di accesso.

Accesso ai file di protezione

Per accedere ai file di protezione dalle Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per accedere ai file di protezione dal menu di Analisi cause primarie:

1. Fare clic su **Analisi cause primarie** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Analisi cause primarie.
2. Fare clic su **File di protezione**. La Figura 5-3 mostra l'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie.
3. Fare clic su **Indietro** per tornare al menu di Analisi cause primarie.

Scheda File di protezione

Le opzioni di protezione vengono selezionate nella scheda File di protezione mostrata nella Figura 5-3.

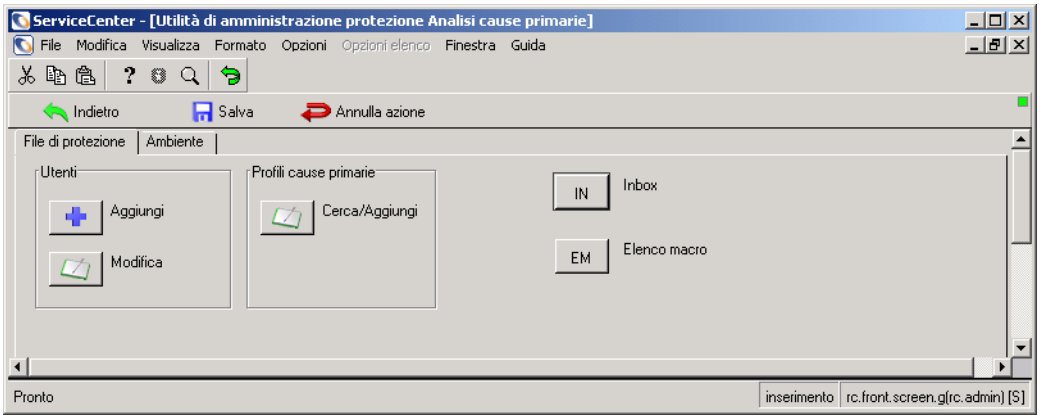


Figura 5-3: Utilità di amministrazione protezione: scheda File di protezione

La scheda **File di protezione** consente di effettuare le seguenti operazioni:

- *Gestione delle informazioni utente* a pagina 154
- *Impostazione di privilegi e viste nel profilo Cause primarie* a pagina 158
- *Manutenzione delle Inbox* a pagina 162
- *Accesso all'Editor elenco macro* a pagina 162

Scheda Ambiente

La Figura 5-4 mostra la scheda Ambiente.

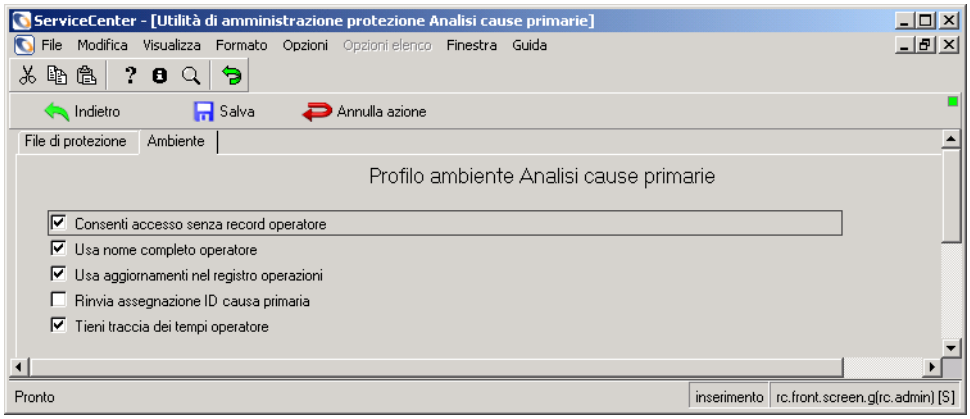


Figura 5-4: Utilità di amministrazione protezione: scheda Ambiente

La seguente tabella descrive i parametri della scheda Ambiente.

Parametro	Definizione
Consenti accesso senza record operatore	Consente agli utenti privi di un profilo per Analisi cause primarie di accedere al componente utilizzando il profilo DEFAULT. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.
Usa nome completo operatore	Quando attribuisce data e ora alle ACP (in fase di apertura, aggiornamento, e così via), il sistema si serve del nome inserito nel campo Nome completo del record operatore anziché utilizzarne il nome di accesso.
Usa aggiornamenti nel registro operazioni	Registra permanentemente le informazioni immesse nella scheda Azione/Risoluzione nel record. ■ **Dal più recente al meno recente:** elenca gli aggiornamenti del record in ordine cronologico a partire dal più recente. ■ **Dal meno recente al più recente**: elenca gli aggiornamenti del record in ordine cronologico a partire dal meno recente.

Parametro	Definizione
Rinvia assegnazione ID causa primaria	Alla causa primaria non viene assegnato alcun numero di riferimento finché non viene scelto il pulsante **Nuovo** nel modulo iniziale del report di causa primaria. **Nota:** Quando il numero di rinvio è impostato su *true*, non vi è alcun identificativo univoco che vincoli l'allegato al file. Gli allegati non possono essere salvati quando si apre un incidente, ma solo quando si salva un aggiornamento del file dopo che l'identificativo univoco è stato assegnato.
Tieni traccia dei tempi operatore	Attiva alcuni orologi predefiniti che tengono traccia del tempo che un operatore trascorre lavorando sul record. GS e Gestione incidenti dispongono di un campo simile.

Gestione dell'Ambiente di Analisi cause primarie

È possibile configurare impostazioni generali di profilo ambiente per tutti gli utenti mediante la scheda Ambiente di Analisi cause primarie. ServiceCenter viene fornito con record di ambiente predefiniti che possono essere modificati in funzione del proprio sistema.

Per configurare l'ambiente di Analisi cause primarie:

1. Fare clic sulla scheda **Ambiente** del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie. Verrà visualizzato il profilo di Ambiente di Analisi cause primarie.
2. Scegliere i parametri da applicare all'Ambiente di Analisi cause primarie. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Ambiente* a pagina 152.
3. Fare clic su **Salva** o premere **F2** per salvare le modifiche. Se si sta modificando il record di ambiente predefinito, non è possibile aggiungere un altro record di ambiente. Verrà nuovamente visualizzato il modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di controllo di Analisi cause primarie.

Gestione delle informazioni utente

Dalle Utilità di amministrazione centrale è possibile aggiungere o modificare un utente di ServiceCenter. All'interno di queste utilità è possibile aggiungere o modificare le informazioni dell'utente, compresi i contatti, i profili utente e le password. Consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* per informazioni dettagliate sull'amministrazione degli accessi e delle opzioni di protezione degli utenti dalle Utilità di amministrazione centrale.

Per aggiungere e modificare utenti all'interno del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione Analisi cause primarie, vedere *Aggiunta di un utente* a pagina 154 e *Aggiunta o modifica di profili di Analisi cause primarie* a pagina 156.

Aggiunta di un utente

Per aggiungere un utente in Analisi cause primarie:

1. Fare clic su Analisi cause primarie nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Fare clic su **File di protezione** nel menu di Analisi cause primarie. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie.
3. Fare clic su **Aggiungi** nella casella di gruppo Utenti del modulo dell'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie. Verrà visualizzata una finestra di dialogo con la richiesta di immettere il nome dell'utente da aggiungere.
4. Digitare il nome del nuovo utente di Analisi cause primarie. Ad esempio, è possibile creare un utente di nome **Joe.User**.
5. Fare clic su **OK** o premere **Invio**.
6. Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se si desidera duplicare un utente esistente. Fare clic su **Sì** per duplicare un altro utente.
7. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Selezionare un record operatore esistente da copiare e modificare. Fare clic sulla freccia verso il basso per visualizzare un elenco QBE di record utente esistenti, oppure digitare il nome dell'utente da copiare. Appena si digitano le prime lettere, il nome viene inserito nel campo. Per questo esempio, digitare `B`; nel campo verrà visualizzato `BOB.HELPDESK`.
   - Selezionare un record vuoto.
8. Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzato il nuovo record operatore, con il nome nella casella di testo Nome accesso.

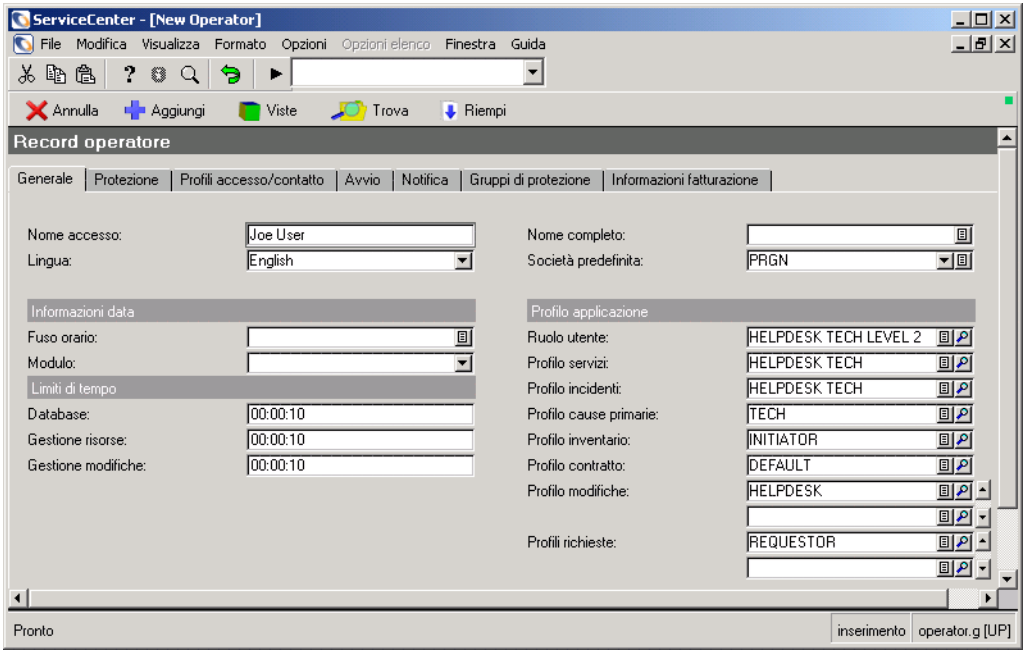


Figura 5-5: Record operatore

9 Apportare le necessarie modifiche al record operatore. Per ulteriori informazioni sulla creazione di un nuovo record operatore, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

10 Specificare un tipo di risorsa nella scheda Profili accesso/contatto.

11 Per salvare il nuovo record operatore, fare clic su **Aggiungi**.

12 Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se il nuovo utente dispone già di un record contatto.

- a Fare clic su **No**.
- b Specificare il nome contatto dell'utente digitandolo oppure selezionandolo dalla casella di riepilogo.
- c Fare clic su **OK**.
- d Apportare le necessarie modifiche alle informazioni di reperibilità.
- e Per salvare il record di contatto fare clic su **Aggiungi**.

13 Fare clic su OK per tornare al menu dell'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Processo nuovo utente terminato.

Risulteranno già assegnati i diritti e i privilegi di accesso alle applicazioni del profilo di Causa primaria relativo al ruolo utente selezionato durante la creazione del record operatore. Modifica dei record utente

Le opzioni dell'Utilità di amministrazione protezione consentono di modificare i record di profilo utente e il record operatore di Analisi cause primarie.

Nota: Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiunta di un utente* a pagina 154.

Per modificare i record utente esistenti:

1 Fare clic su **Analisi cause primarie** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic su **File di protezione** nel menu di Analisi cause primarie. Verrà visualizzata l'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie.

3 Fare clic su **Modifica** nella casella di gruppo Utenti. Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà di selezionare un record operatore da modificare.

4 Selezionare un operatore dalla casella di riepilogo. Verrà visualizzato il modulo *CAU.operator*, che consente di modificare il record operatore, i profili applicazione e i gruppi di assegnazione/messaggi.

5 Apportare le modifiche necessarie ai vari record, quindi fare clic su **Salva** o su **OK**.

Aggiunta o modifica di profili di Analisi cause primarie

Se si desidera modificare le impostazioni del profilo, è possibile aggiungere un nuovo profilo o modificare il profilo esistente.

Pulsante	Definizione
Aggiungi	Consente di creare un nuovo record per l'utente nel file rcenv. Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiunta di un profilo* a pagina 34.
Modifica	Modifica il Profilo cause primarie esistente. Per ulteriori informazioni, vedere *Modifica di profili* a pagina 41.

Se le impostazioni del profilo applicazione devono essere diverse, è possibile aggiungere un nuovo profilo o modificare il profilo esistente.

Per aggiungere un profilo:

1. Fare clic su **Analisi cause primarie** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Analisi cause primarie.
2. Fare clic su **File di protezione**.
3. Fare clic su **Cerca/Aggiungi** nella casella di gruppo Profili cause primarie. Verrà visualizzato il profilo di Protezione di Analisi cause primarie.
4. Digitare il nome del profilo di Analisi cause primarie che si desidera aggiungere.
5. Selezionare i parametri appropriati per l'utente.
6. Per salvare il record di profilo fare clic su **Aggiungi**.

Per aggiungere un nuovo profilo usando un profilo esistente:

1. Controllare il *Ruolo utente* nel record operatore per accertarsi che siano applicate le impostazioni di profilo corrette, basate sul *Ruolo utente* selezionato.

   Nota: Se si seleziona un *Ruolo utente* diverso, fare clic su **Riempi** nel campo **Ruolo utente**, in modo che per ogni componente siano ripristinati i privilegi di accesso e le viste di profilo corrispondenti.

2. Fare clic su **Trova** (pulsante con lente di ingrandimento) a destra del campo **Profilo cause primarie**. Verrà visualizzato il profilo di protezione causa primaria.
3. Modificare i privilegi in base alle necessità.
4. Immettere un nuovo nome nel campo **Nome profilo**.
5. Fare clic su **Aggiungi**.

   Nota: Facendo clic su **Aggiungi** dopo aver specificato un nuovo nome nel campo Nome profilo, il profilo originale modificato viene conservato e il nuovo profilo viene aggiunto.
   Se si fa clic su **Salva**, il profilo originale verrà sovrascritto con le modifiche ai privilegi e un nuovo nome profilo.

Per modificare un profilo:

1. Controllare il *Ruolo utente* nel record operatore per accertarsi che siano applicate le impostazioni di profilo corrette, basate sul *Ruolo utente* selezionato.

   Nota: Se si seleziona un *Ruolo utente* diverso, fare clic su **Riempi** nel campo **Ruolo utente**, in modo che per ogni componente siano ripristinati i privilegi di accesso e le viste di profilo corrispondenti.

2. Fare clic su **Trova** (pulsante con lente di ingrandimento) a destra del campo Profilo cause primarie. Verrà visualizzato il profilo di protezione causa primaria.
3. Modificare i privilegi in base alle necessità.
4. Fare clic su **Salva**.

Impostazione di privilegi e viste nel profilo Cause primarie

Il modulo profilo di Analisi cause primarie viene utilizzato per definire i profili per gli utenti che intendono accedere ad Analisi cause primarie. In una soluzione preconfigurata, selezionare il ruolo utente adatto al nuovo operatore (per informazioni sui ruoli utente consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*). Il Ruolo utente indicato in un record operatore è determinante nella selezione dei profili applicazione da assegnare all'utente. I profili di Causa primaria integrano e limitano ulteriormente tutti i diritti definiti nel record operatore dell'utente e consentono di controllare l'accesso ad Analisi cause primarie.

Privilegi e viste di Analisi cause primarie

Nella scheda Privilegi e viste sono definiti i privilegi e le viste dell'accesso utente all'interno del componente Analisi cause primarie. La Figura 5-6 mostra il modulo del profilo di protezione di Analisi cause primarie. Per impostazione predefinita, non è selezionata alcuna opzione.

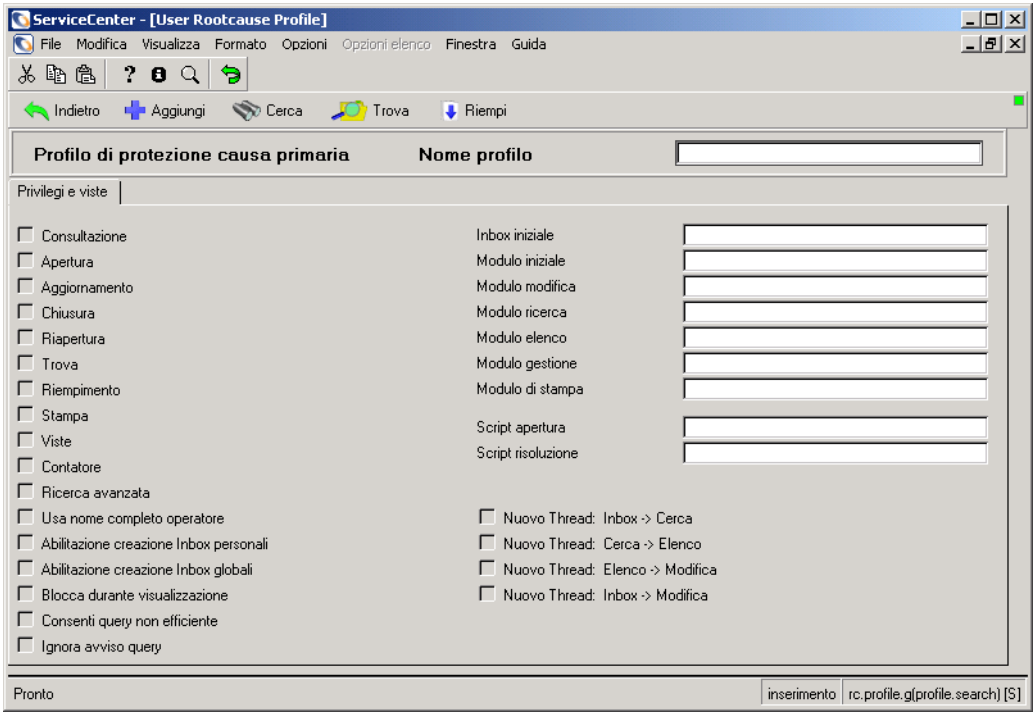


Figura 5-6: Profilo di protezione Analisi cause primarie: scheda Privilegi e viste

La seguente tabella descrive i campi della scheda Privilegi e viste.

Campo	Descrizione
Consultazione	Consente all'utente o al gruppo di visualizzare le ACP esistenti.
Apertura	Consente all'utente o al gruppo di aggiungere nuove ACP.
Aggiornamento	Consente all'utente o al gruppo di modificare le ACP esistenti.
Chiusura	Consente all'utente o al gruppo di chiudere le ACP esistenti.
Riapertura	Consente all'utente o al gruppo di riattivare un ticket chiuso.

Campo	Descrizione
Trova	Consente di accedere alla funzione Trova di ServiceCenter in Analisi cause primarie.
Riempimento	Consente di accedere alla funzione Riempi di ServiceCenter in Analisi cause primarie.
Stampa	Consente all'utente o al gruppo di eseguire stampe in ServiceCenter.
Viste	Consente di accedere a moduli alternativi per la visualizzazione di un report di chiamata.
Contatore	Consente all'utente o al gruppo di contare il numero dei ticket di un elenco QBE utilizzando il pulsante Conta.
Ricerca avanzata	Consente di accedere alle funzioni di ricerca avanzata di ServiceCenter per la ricerca di informazioni.
Usa nome completo operatore	Quando attribuisce data e ora alle ACP (in fase di apertura, aggiornamento, e così via), il sistema si serve del nome inserito nel campo Nome completo del record operatore anziché utilizzarne il nome di accesso.
Abilitazione creazione Inbox personali	L'utente o il gruppo può creare Inbox personali per le proprie esigenze. La creazione di Inbox viene descritta nel Capitolo 2 della ServiceCenter User's Quick Start Guide (in inglese).
Abilitazione creazione Inbox globali	Consente all'utente o al gruppo di creare Inbox globali per tutti gli utenti di Analisi cause primarie. La creazione di Inbox è descritta nella *Guida per l'utente*.
Blocco durante visualizzazione	Consente di bloccare il record di chiamata al quale l'utente ha avuto accesso.
Consenti query non efficiente	L'utente o il gruppo può immettere query con chiavi parziali, vale a dire query prive di un insieme di dati completo per la ricerca. Questa impostazione ha la priorità sul record di ambiente di Gestione cause primarie. Questa impostazione viene ignorata quando l'opzione Ignora avviso query è impostata su *true*.
Ignora avviso query	Disattiva il messaggio di avviso inviato di norma quando si immette una query con chiave parziale. Quando questa opzione è selezionata (*true*), viene ignorata l'impostazione dell'opzione Consenti query non efficiente.
Inbox iniziale	Consente di specificare la Inbox predefinita per l'utente o il gruppo in Analisi cause primarie.

Campo	Descrizione
Modulo iniziale	Modulo visualizzato dall'utente o dal gruppo per l'apertura di un report di chiamata. Il modulo predefinito è `rootcause`.
Modulo modifica	Modulo visualizzato dall'utente o dal gruppo per la modifica di un report di causa primaria esistente.
Modulo ricerca	Modulo QBE visualizzato dall'utente o dal gruppo per la ricerca di record di ACP esistenti. Il modulo predefinito è *rootcause.qbe*.
Modulo elenco	Modulo utilizzato per visualizzare un elenco di record.
Modulo gestione	Modulo visualizzato dall'utente o dal gruppo quando si sceglie il pulsante **Coda chiamate**. Il modulo predefinito è *sc.manage.call*.
Modulo di stampa	Modulo utilizzato dal sistema per la stampa di report di chiamata per l'utente o il gruppo.
Script apertura	Script eseguito all'apertura di una causa primaria.
Script risoluzione	Specifica ad Analisi cause primarie di utilizzare lo script specificato nel campo adiacente per aggiornare automaticamente il record di riepilogo cause primarie quando un ticket viene disattivato.
Nuovo thread: Inbox > Cerca	Dopo avere eseguito una ricerca, la Inbox rimane visualizzata. **Nota:** Il threading consente la visualizzazione della finestra precedente anche dopo l'accesso a un nuovo record. Ad esempio, quando si accede a un record dall'elenco QBE, l'elenco rimane visualizzato e il record viene visualizzato in una nuova finestra.
Nuovo thread: Cerca > Elenco	Dopo la visualizzazione dell'elenco QBE, il modulo di ricerca rimane aperto.
Nuovo thread: Elenco > Modifica	Dopo l'accesso al record, il modulo dell'elenco QBE rimane visualizzato.
Nuovo thread: Inbox > Modifica	Dopo l'accesso al record, la Inbox rimane visualizzata.

Manutenzione delle Inbox

Dall'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie è possibile aggiungere, modificare ed eliminare le Inbox. Si tratta delle stesse Inbox utilizzate da Gestione incidenti e altri componenti di ServiceCenter. Le procedure di manutenzione sono identiche. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*. La Figura 5-7 mostra la scheda Generale.

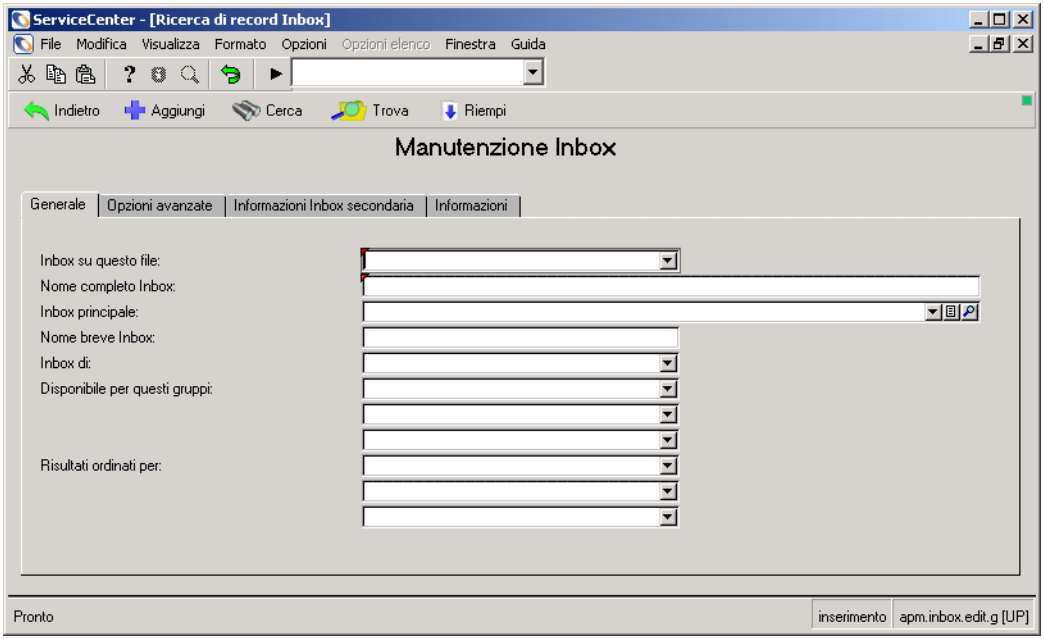


Figura 5-7: Manutenzione Inbox: scheda Generale

Accesso all'Editor elenco macro

L'Utilità di amministrazione protezione di Analisi cause primarie consente di accedere all'Editor delle macro di ServiceCenter. Per visualizzare il modulo Elenco macro fare clic su Elenco macro. Ciò consente di accedere all'Editor delle macro. Per istruzioni su questa procedura consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per aprire l'Elenco macro:

▶ Fare clic su **Elenco macro** nel modulo dell'Utilità di amministrazione protezione.

La Figura 5-8 mostra il modulo dell'Elenco macro.

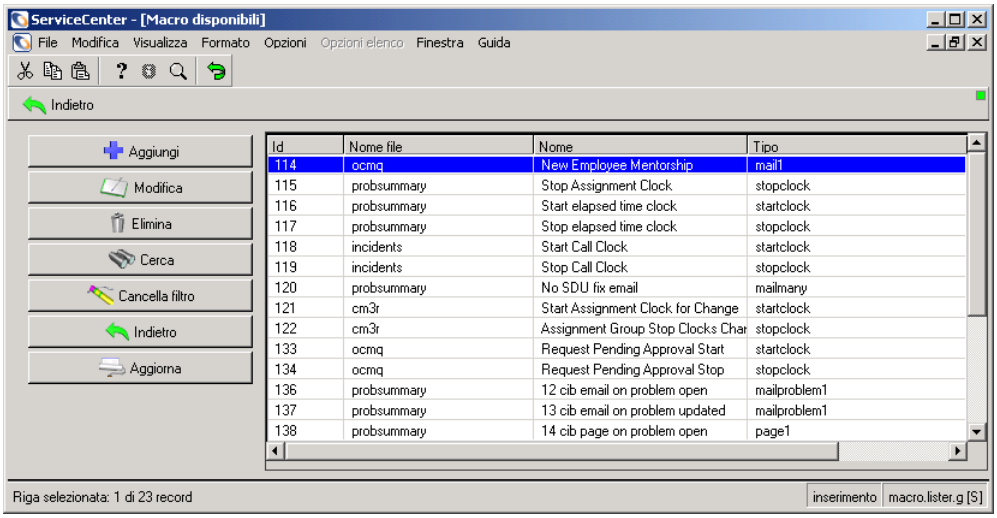


Figura 5-8: Modulo Elenco macro

Per ulteriori informazioni, consultare la *ServiceCenter System Tailoring* (in inglese).

Accesso alla Knowledge Base

ServiceCenter consente di eseguire query in linguaggio naturale per reperire informazioni, ad esempio su un ticket di incidente o relative alle apparecchiature, tramite un modulo di Knowledge Base. Ad esempio, una query può restituire un elenco di ticket di incidente.

Per accedere alla Knowledge Base:

▶ Fare clic su **Cerca nella Knowledge Base** nel menu di Analisi cause primarie.

La Figura 5-9 mostra il modulo di ricerca della Knowledge Base. Per accedere alla Knowledge Base, scegliere Database cause primarie dalla casella di riepilogo Selezionare un'area della Knowledge Base per iniziare la ricerca.

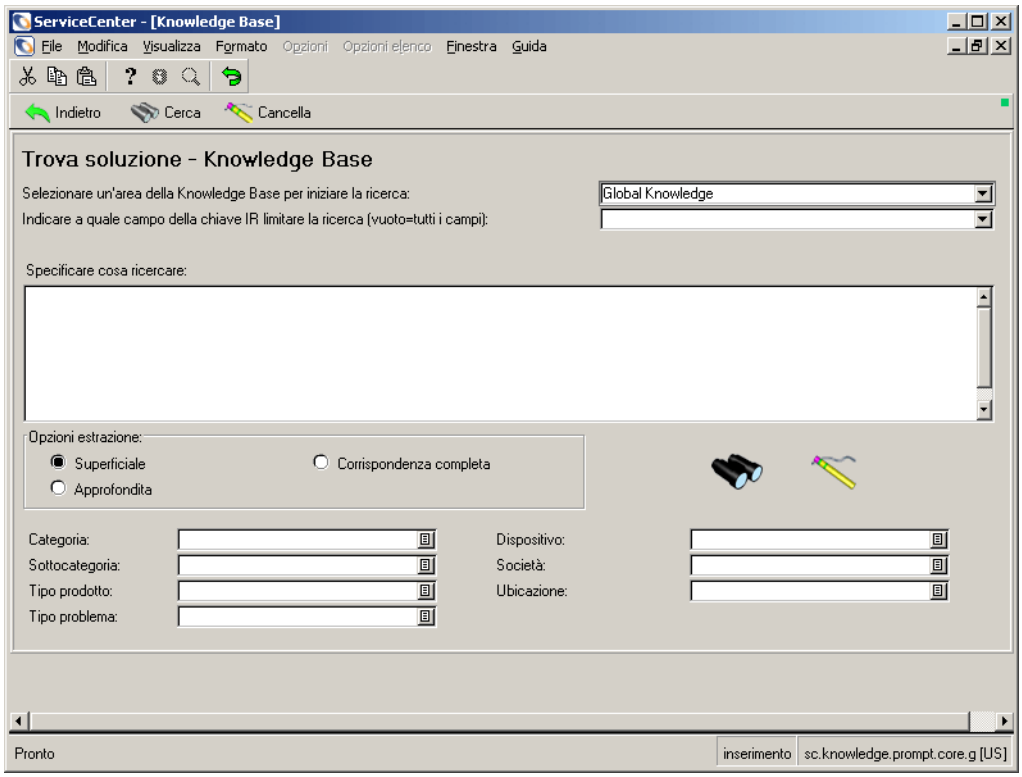


Figura 5-9: Modulo di ricerca Knowledge Base

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

6 CAPITOLO Manutenzione pianificata

Manutenzione pianificata è un componente di ServiceCenter che consente di implementare un sistema formale di manutenzione pianificata, riducendo interruzioni di servizio e guasti di sistema non previsti grazie ad attività di manutenzione preventiva, piuttosto che correttiva.

Manutenzione pianificata consente di amministrare, configurare e personalizzare la Manutenzione pianificata. Per l'amministrazione di Manutenzione pianificata sono necessarie nozioni pratiche di Gestione database e della sintassi delle espressioni di ServiceCenter.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Panoramica di Manutenzione pianificata* a pagina 166
- *Creazione di un'attività di Manutenzione pianificata* a pagina 167
- *Generazione automatica di attività* a pagina 167
- *Manutenzione pianificata in Gestione inventario* a pagina 169
- *Aggiunta di dati mediante espressioni* a pagina 175
- *Overhead di Manutenzione pianificata* a pagina 176
- *Chiamata di un record di Controllo modulo* a pagina 177
- *Flusso di lavoro di Manutenzione pianificata* a pagina 179

Panoramica di Manutenzione pianificata

Manutenzione pianificata semplifica la definizione e la memorizzazione di tutte le attività di manutenzione necessarie per l'azienda. Manutenzione pianificata consente di effettuare le seguenti operazioni:

- Definire e pianificare attività di manutenzione ricorrenti, inclusi ticket di incidente, richieste di modifica e preventivi di Gestione richieste mediante l'integrazione a circuito chiuso con ServiceCenter.
- Conservare tutte le attività di manutenzione pianificata in un archivio centrale per garantire la puntuale esecuzione di interventi di manutenzione importanti. Le attività di manutenzione memorizzate genereranno automaticamente ticket di incidente, richieste di modifica o preventivi di Gestione richieste nei tempi previsti.
- Notificare automaticamente al personale, mediante ServiceCenter, tutte le attività di manutenzione da eseguire nelle diverse date.
- Creare e aggiornare attività di Manutenzione pianificata anche in caso di scarsa conoscenza di ServiceCenter. Manutenzione pianificata dispone di un sistema di creazione di attività estremamente semplice. Ciò consente agli utenti che hanno dimestichezza con i requisiti di manutenzione di immettere attività, anche senza disporre di una conoscenza approfondita della personalizzazione di ServiceCenter.
- Ottenere le necessarie informazioni di verifica. La cronologia di manutenzione e le informazioni di verifica di ciascuna attività saranno disponibili se e quando necessario.
- Creare attività di manutenzione elaborate e dettagliate.
- Conservare le impostazioni di personalizzazione esistenti di ServiceCenter.
- Controllare le attività di manutenzione pianificata.

Il componente Manutenzione pianificata viene eseguito nel sistema di ServiceCenter. Viene installato senza necessità di aggiornamenti e non influisce sui futuri aggiornamenti di ServiceCenter. Integrandosi in un'installazione preesistente di ServiceCenter, consente di conservare tutte le opzioni di personalizzazione.

Creazione di un'attività di Manutenzione pianificata

I passaggi generali per la creazione di un'attività di Manutenzione pianificata comprendono quanto segue:

1. Denominazione e descrizione dell'attività.
2. Pianificazione dell'attività.
3. Descrizione dell'effetto dell'attività.
4. Eventuale creazione di espressioni per l'immissione di ulteriori informazioni nel ticket di incidente, nella richiesta di modifica o nel preventivo di Gestione richieste.
5. Eventuale impostazione dell'esecuzione di un record di Controllo modulo oltre ai normali record eseguiti automaticamente da ServiceCenter.
6. Salvataggio dell'attività.
7. Verifica del corretto funzionamento dell'attività.

Alla data prevista, Manutenzione pianificata genererà automaticamente i ticket di incidente, le richieste di modifica o i preventivi di Gestione richieste necessari. Per ulteriori informazioni ed esempi, consultare la *Guida per l'utente* di *ServiceCenter*.

Generazione automatica di attività

Manutenzione pianificata può generare automaticamente attività in due modi.

- Creazione dell'attività di manutenzione pianificata da un ticket di incidente, una richiesta di modifica o un preventivo di Gestione richieste esistenti. Dal menu Opzioni, scegliere Genera manutenzione. Il ticket esistente costituirà la base dell'attività di manutenzione pianificata. Per ulteriori informazioni, vedere *Generazione di attività da un ticket esistente* a pagina 168.
- Creazione dell'attività di manutenzione pianificata da un modello predefinito di incidente, modifica o richiesta specificato nelle opzioni di amministrazione di un dispositivo in Gestione inventario. Per ulteriori informazioni, vedere *Generazione di attività da Manutenzione pianificata* a pagina 171.

Generazione di attività da un ticket esistente

La generazione di attività di manutenzione pianificata può essere monotona, specialmente laddove debbano essere generate numerose attività che svolgono sostanzialmente la stessa funzione. Ad esempio, potrebbe essere necessario generare 10 attività di manutenzione pianificata per il backup di 10 server. Le attività sono molto simili tra loro, dato che l'azienda utilizza un modello standard per il backup di tutti i server.

Manutenzione pianificata consente di accedere a Gestione incidenti, Gestione modifiche o Gestione richieste, selezionare un ticket e generare un'attività di manutenzione pianificata. È possibile ad esempio creare un modello predefinito di Gestione modifiche per il backup dei server. Invece di generare manualmente 10 attività di Manutenzione pianificata che costituiscono varianti del modello predefinito, è possibile accedere al modello all'interno di Gestione modifiche e scegliere "Genera manutenzione" 10 volte. Sarà comunque necessario specificare la ricorrenza di ciascuna attività, ma molti dei dettagli della richiesta di modifica saranno compilati automaticamente.

Trasferimento di campi

Non tutti i campi del modello verranno trasferiti nell'attività di manutenzione e quindi nell'incidente, nella modifica o nella richiesta generati.

Incidenti

- category*
- brief.description
- assignment
- logical.name**
- ticket.owner
- priority.code
- problem.status

Modifiche

- description
- category
- logical.name**
- coordinator
- work.manager
- assigned.to
- priority

Richieste

- description
- category
- requestor.name
- assigned.to
- coordinator
- priority
- action

* Può essere ignorato se il dispositivo dispone di una categoria di Gestione incidenti predefinita.

** Sostituito dal nome dispositivo dell'elemento selezionato in Gestione inventario al momento della selezione dell'opzione.

Per generare un'attività di manutenzione da un ticket esistente:

1. Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic su **Gestione incidenti**, **Gestione modifiche** o **Gestione richieste**.
2. Per visualizzare una coda esistente, fare clic su **Coda incidenti**, **Coda modifiche** o **Coda preventivi**. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Indicare un numero di ticket. Fare clic su **Cerca** per visualizzare il record del ticket.
   - Fare clic su **Cerca** per visualizzare tutti i ticket della coda. Fare doppio clic sul ticket selezionato per visualizzarne il record.
3. Per cercare un ticket, fare clic su **Cerca ticket GI**, **Cerca modifiche** o **Cerca preventivi.** Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Indicare un numero di ticket. Fare clic su **Cerca** per visualizzare il record del ticket.
   - Fare clic su **Cerca** per visualizzare tutti i ticket della coda. Fare doppio clic sul ticket selezionato per visualizzarne il record.
4. Dal menu **Opzioni**, scegliere **Genera manutenzione.** Fare clic sulla scheda **Pianificazione**. La pianificazione predefinita per un'attività di manutenzione generata è `Regolarmente: Ogni 1 00:00:00`, a partire dalla data e dall'ora correnti. È possibile sostituire questo valore con il valore di ricorrenza desiderato.

   Se nelle Opzioni amministrazione di Manutenzione pianificata non sono indicati modelli di attività o se il modello specificato non esiste, il sistema creerà comunque un'attività di Manutenzione pianificata di base. Le attività create in questo modo hanno come impostazione predefinita lo stato inattivo. Selezionare la casella Attiva per eseguire l'attività.

Manutenzione pianificata in Gestione inventario

Il componente Manutenzione pianificata è integrato con Gestione inventario di ServiceCenter.

Per accedere ai comandi di Manutenzione pianificata:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nella scheda **Risorse**, fare clic su **Risorse**.

3 Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Specificare l'ID risorsa e fare clic su **Cerca**.
   - Fare clic su **Cerca** per visualizzare tutte le risorse, quindi fare doppio clic sulla risorsa selezionata.
4 Dal menu **Opzioni**, scegliere **Manutenzione pianificata**, quindi fare clic su uno dei seguenti comandi:
   - Attività manutenzione
   - Cronologia manutenzione
   - Genera ricorrenti
     - Incidenti
     - Modifiche
     - Richieste

Attività manutenzione

Scegliere questo comando per visualizzare le attività di manutenzione collegate a un dispositivo specifico. Le attività relative a una gamma di dispositivi, ad esempio tutti i server di Topeka, non verranno visualizzate.

Cronologia manutenzione

Scegliere questo comando per visualizzare l'elenco di incidenti, modifiche o richieste generati durante l'esecuzione di un'attività di manutenzione. Dall'elenco è possibile visualizzare i singoli ticket di incidente, preventivi di Gestione richieste e le singole richieste di modifica nei dettagli. Le attività di manutenzione che creano un unico incidente o un'unica modifica o richiesta mostrano una sola voce. Le attività di manutenzione che creano una serie di incidenti, modifiche o richieste per ogni record in inventario corrispondente a determinati parametri possono generare informazioni diverse a ogni esecuzione dell'attività stessa.

Ad esempio, il 1° maggio vi possono essere due server in Topeka, mentre per il 1° giugno potrebbe essere stato installato un terzo server. Di conseguenza, un'attività che generi una modifica per ogni server in Topeka creerebbe due modifiche a maggio e tre a giugno.

Genera ricorrenti > Incidenti

Scegliere questo comando per generare un'attività di manutenzione pianificata per il dispositivo corrente con la creazione di un ticket di incidente. Questa attività di manutenzione pianificata sarà basata su un modello di ticket di incidente e su altre informazioni di Gestione inventario.

Genera ricorrenti > Modifiche

Scegliere questo comando per generare un'attività di manutenzione pianificata per il dispositivo corrente con la creazione di una richiesta di modifica. Questa attività di manutenzione pianificata sarà basata su un modello di richiesta di modifica e su altre informazioni di Gestione inventario.

Genera ricorrenti > Richieste

Scegliere questo comando per generare un'attività di manutenzione pianificata per il dispositivo corrente con la creazione di un preventivo di Gestione richieste. Questa attività di manutenzione pianificata sarà basata su un modello di preventivo di Gestione richieste e su altre informazioni di Gestione inventario.

Limitazioni ai ticket

La query avanzata di Manutenzione pianificata presenta una funzione anti-spam incorporata. Per impostazione predefinita, il sistema genera solo 50 ticket, a prescindere dal numero di record restituiti dalla query avanzata. In questo modo si evita, ad esempio, che un utente possa erroneamente creare un'attività di Manutenzione pianificata che apre un ticket per ogni dispositivo in inventario. Tuttavia, se si desidera generare un maggior numero di ticket è possibile aumentare il valore dell'impostazione. Questa soglia può essere definita dall'utente nella sezione delle opzioni di amministrazione del menu di Manutenzione pianificata.

Generazione di attività da Manutenzione pianificata

Questa funzione genera attività di manutenzione per un dispositivo specifico. Le attività di manutenzione sono relativamente complesse, in quanto creano incidenti, modifiche o richieste. Il tipo di incidente, modifica o richiesta generato dall'attività di manutenzione pianificata dipende da un modello di ticket.

Per accedere a un modello di ticket:

1. Fare clic su **Manutenzione pianificata** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nel menu di **Manutenzione pianificata**, scegliere **Opzioni amministrazione**. Verrà visualizzato il modulo Opzioni amministrazione Manutenzione pianificata con un elenco di modelli predefiniti.

Utilizzo di un modello

Di seguito sono riportate le operazioni eseguite in ServiceCenter in caso di applicazione di un modello predefinito a una nuova attività di manutenzione pianificata.

- L'utente sceglie Genera incidenti ricorrenti, Genera modifiche ricorrenti oppure Genera richieste ricorrenti. Vedere *Manutenzione pianificata in Gestione inventario* a pagina 169.
- In questo esempio, ServiceCenter rileva che il modello di incidente predefinito è IM1001. Vedere *Amministrazione dei modelli* a pagina 172.
- ServiceCenter crea un'attività di manutenzione pianificata. Durante l'esecuzione dell'attività, viene creato un nuovo ticket di incidente avente un aspetto simile al ticket IM1001.
- ServiceCenter consente all'utente di modificare questa attività di manutenzione.

Il nuovo ticket non è interamente basato sul modello. Il modello predefinito di IM1001 può fare riferimento a un componente hardware diverso. ServiceCenter utilizza i valori di IM1001 e li modifica. La categoria di IM1001 verrà sostituita dalla categoria predefinita di Gestione incidenti per il dispositivo così come memorizzata nel relativo record di inventario. ServiceCenter sostituisce il dispositivo cui fa riferimento IM1001 con un riferimento al nuovo dispositivo.

Amministrazione dei modelli

È possibile specificare modelli per le nuove attività di manutenzione pianificata oppure modificare il numero massimo di ticket.

Per selezionare modelli da utilizzare nella generazione di attività:

1 Accedere al menu di Manutenzione pianificata e scegliere Opzioni amministrazione. La Figura 6-1 mostra la finestra di dialogo Modifica record.

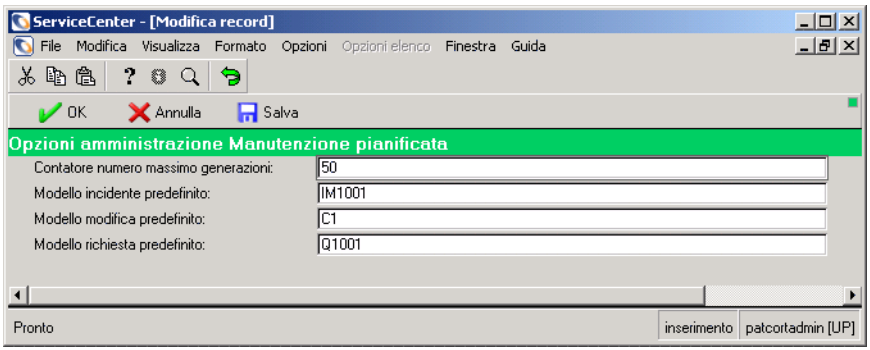


Figura 6-1: Finestra di dialogo Modifica record

2 È possibile specificare un numero di ticket per ciascuno dei seguenti elementi:

- Modello incidente predefinito
- Modello modifica predefinito
- Modello richiesta predefinito

I modelli predefiniti di incidente, modifica e richiesta qui elencati fanno riferimento a ticket di incidente, modifica e richiesta esistenti. Scegliendo questa opzione, verrà generata un'attività di manutenzione pianificata che creerà un incidente, una modifica o una richiesta basati sul relativo modello di ticket.

Per definire il numero massimo di query da restituire:

1 Accedere al menu di Manutenzione pianificata e scegliere Opzioni amministrazione. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Modifica record, come mostrato nella Figura 6-1.

2 Specificare il nuovo valore nel campo **Contatore numero massimo generazioni**. Fare clic su **OK** per tornare al menu di Manutenzione pianificata.

3 Fare clic su **Manutenzione pianificata**.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Digitare il nome dell'attività pianificata nella casella di testo Nome, quindi fare clic su **Trova**.
- Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di tutte le attività pianificate. Fare doppio clic sull'attività selezionata. Per questo esempio, scegliere Shutdown Zombie Jobs.

5 Arrestare e riavviare l'utilità di pianificazione che esegue le attività di manutenzione pianificata.

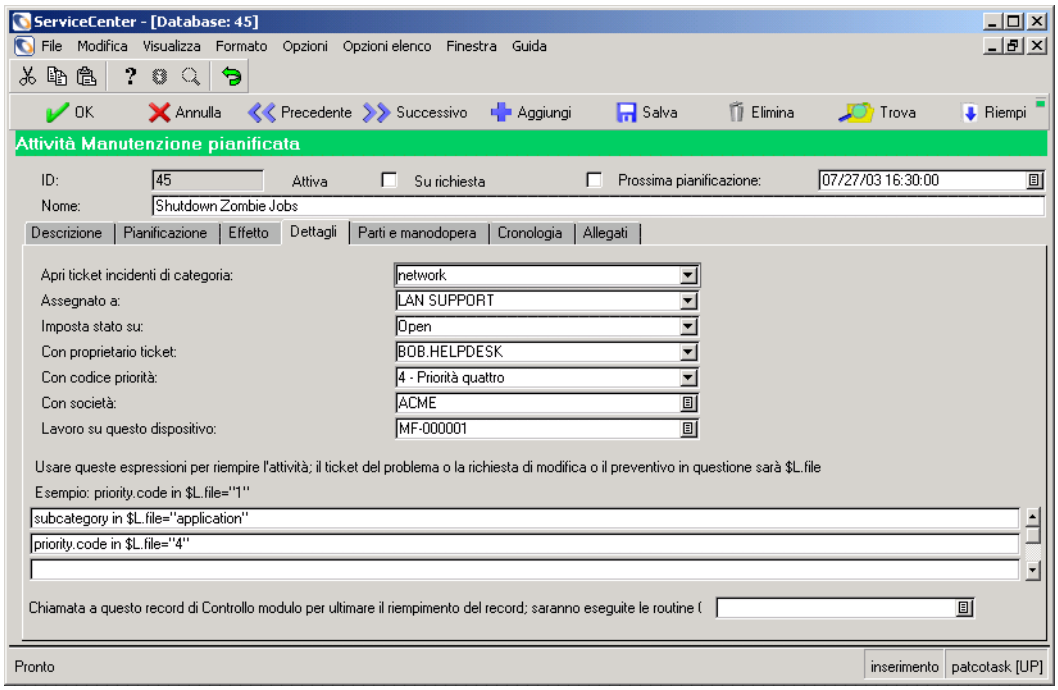


Figura 6-2: Attività Manutenzione pianificata: scheda Dettagli

Se l'utilità di pianificazione non viene arrestata e riavviata, il sistema non riconoscerà la modifica del valore.

Aggiunta di dati mediante espressioni

La *Guida per l'utente* di *ServiceCenter* descrive come riempire alcuni campi di un ticket di incidente, una richiesta di modifica o un preventivo di Gestione richieste. Oltre a tali campi, è possibile utilizzare delle espressioni per il riempimento automatico di altri campi di ticket di incidente, richieste di modifica o preventivi di Gestione richieste.

Le espressioni vengono eseguite una volta che le informazioni semplici sono state compilate nel ticket di incidente, nella richiesta di modifica o nel preventivo di Gestione richieste. È possibile utilizzare espressioni per sostituire il valore dei campi di categoria, assegnatario o di un altro campo.

Per riempire campi mediante la sintassi di espressioni:

1. Completare dal passaggio 1 al passaggio 4 a pagina 174.
2. Fare clic sulla scheda **Dettagli**.
3. La Figura 6-2 a pagina 174 mostra la sezione delle opzioni avanzate della scheda Dettagli.
4. Specificare le espressioni che consentono di impostare i campi sui nuovi valori. In queste espressioni, i ticket di incidente, le richieste di modifica e i preventivi di Gestione richieste vengono indicati con $L.file. Ad esempio, per impostare la sottocategoria e il codice priorità nei ticket di incidente, immettere queste due righe di espressione.

   ```
   subcategory in $L.file="application"
   priority.code in $L.file="4"
   ```

   dove "applicazione" è il nome della sottocategoria e 4 è il codice priorità. La Figura 6-3 mostra la visualizzazione di queste espressioni nella scheda Dettagli.

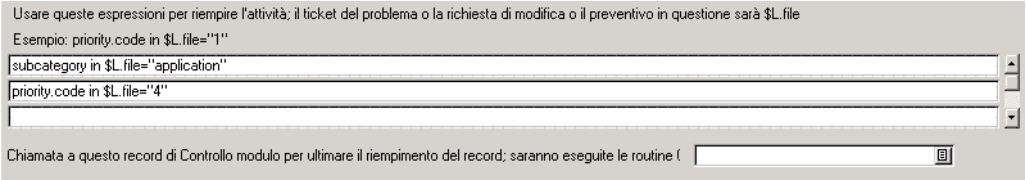


Figura 6-3: Utilizzo di espressioni

1. Fare clic su **Salva**.

Overhead di Manutenzione pianificata

Manutenzione pianificata si basa sull'utilità di pianificazione in background di incidenti per analizzare il codice di Manutenzione pianificata a intervalli di pianificazione regolari. Se l'utilità di pianificazione di incidenti non è in esecuzione, nessuna attività di Manutenzione pianificata può essere eseguita. Quando un'attività di Manutenzione pianificata viene eseguita, il carico sull'utilità di pianificazione incidenti aumenta in modo marginale.

Manutenzione pianificata non impone un carico elevato sul sistema, a meno che non si utilizzi il sistema di Manutenzione pianificata per generare un numero estremamente elevato di ticket di incidente, richieste di modifica o preventivi di Gestione richieste. L'impatto di Manutenzione pianificata sul sistema in caso di creazione di venti attività al giorno è essenzialmente identico all'impatto che si ha quando un utente apre venti attività al giorno.

Se viene impostata un'attività di Manutenzione pianificata per creare 20.000 ticket di incidente il 1° gennaio alle 2:00, il sistema subirà un leggero rallentamento. Manutenzione pianificata creerà tutti i 20.000 ticket uno dopo l'altro, più o meno come se un utente aprisse 20.000 ticket di incidente uno dopo l'altro. L'aumento del carico sarà rilevabile, ma non comprometterà l'utilizzo del sistema.

Bilanciamento del carico di lavoro

L'utilizzo di Manutenzione pianificata non dovrebbe comportare variazioni del carico sul sistema. Tuttavia, in caso di apertura giornaliera di un numero di attività estremamente elevato, ad esempio 1000 al giorno oppure oltre 100 in dieci minuti, è consigliabile creare un'utilità di pianificazione distinta che esegua solo le attività di Manutenzione pianificata. Una volta che questa utilità è stata creata ed è in esecuzione, modificare la classe nel record di pianificazione Hook di Manutenzione pianificata affinché corrisponda alla nuova utilità. È inoltre possibile modificare l'intervallo di ripetizione nel record di pianificazione inhook per soddisfare le esigenze del proprio sito.

Per accedere al record di pianificazione Hook di Manutenzione pianificata:

1. Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Toolkit**.
2. Fare clic su **Gestione database**.
3. Digitare **schedule.looksee** nel campo **Modulo**. Digitare **schedule** nel campo **File**. Fare clic su **Cerca**.

4 Verrà visualizzato il modulo File di pianificazione. Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di tutti i record.

5 Individuare e selezionare Scheduled Maintenance Hook per compilare i campi del modulo.

L'intervallo di ripetizione minimo è un minuto, in quanto il sistema verifica la presenza di attività ogni minuto. In realtà, è possibile ridurre questo valore a circa 10 secondi. Non è tuttavia possibile ridurre ulteriormente l'intervallo a un valore inferiore a 10 secondi, data la struttura interna del sistema di pianificazione di ServiceCenter.

Chiamata di un record di Controllo modulo

Manutenzione pianificata comprende un hook che consente di eseguire uno specifico record di Controllo modulo prima che venga eseguito il codice principale di ServiceCenter.

Il record normale di Controllo modulo specificato in un ticket di incidente, una richiesta di modifica o un preventivo di Gestione richieste viene sempre eseguito. È tuttavia possibile aggiungere un altro record di Controllo modulo. Se il campo Controllo modulo viene lasciato vuoto, verrà eseguito il record normale di Controllo modulo. Se questo campo viene compilato, il record normale di Controllo modulo verrà comunque eseguito, ma il record di Controllo modulo specificato verrà eseguito per primo.
La Figura 6-4 mostra la casella di testo di Controllo modulo nella scheda Dettagli.

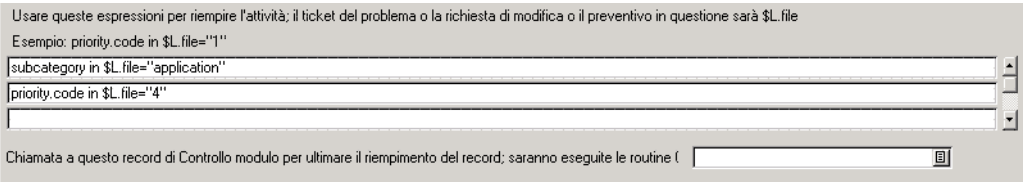


Figura 6-4: Utilizzo di espressioni

Questo meccanismo è un hook che consente di gestire Controllo modulo, calcoli (sebbene le espressioni delle attività possano eseguire molte delle stesse operazioni in modo più semplice), convalide o chiamate di subroutine. Queste operazioni vengono eseguite prima che il record venga passato al normale codice dell'incidente, della modifica o della richiesta di ServiceCenter.

Per specificare un record aggiuntivo di Controllo modulo:

1. Completare dal passaggio 1 al passaggio 4 a pagina 174.
2. Fare clic sulla scheda **Dettagli**.
3. La Figura 6-4 mostra la sezione delle opzioni avanzate della scheda Dettagli.
4. Digitare il nome di un record di Controllo modulo nella casella di testo.
5. Fare clic su **Salva**.

I processi di aggiunta di questo ulteriore record di Controllo modulo verranno eseguiti dopo l'analisi delle espressioni, ma prima dell'esecuzione del normale codice del ticket di incidente, della richiesta di modifica o del preventivo di Gestione richieste.

Flusso di lavoro di Manutenzione pianificata

La Figura 6-5 mostra il flusso di informazioni all'interno di Manutenzione pianificata.

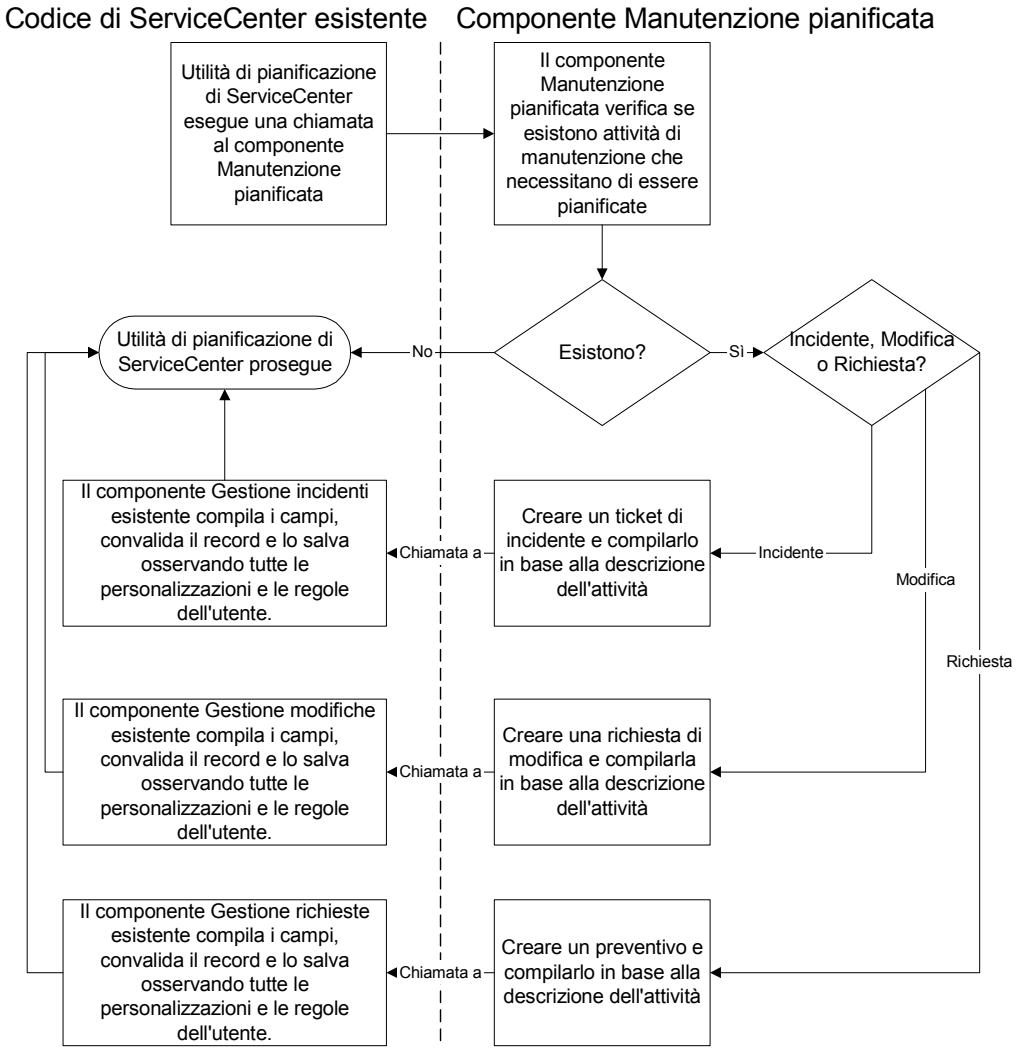


Figura 6-5: Flusso di lavoro di Manutenzione pianificata

7 Gestione inventario

CAPITOLO

Questo capitolo descrive l'amministrazione del componente Gestione inventario (GIC) di ServiceCenter, che aiuta a tenere traccia delle risorse dell'organizzazione mediante la creazione di record di inventario. Altri componenti di ServiceCenter possono accedere ai record di inventario di GIC. Ad esempio, se si crea un ticket di incidente, Gestione incidenti può accedere alle informazioni sul componente dal database dell'inventario. Gestione incidenti potrà quindi inserire queste informazioni nel nuovo ticket. GIC consente inoltre di creare record di inventario.

Grazie agli strumenti di Network Discovery, i record dell'inventario possono essere aggiunti automaticamente e aggiornati da agenti di rete che inseriscono le informazioni sulla configurazione dei dispositivi in Gestione inventario. Per ulteriori informazioni sulle relative attività dell'utente, consultare la Guida per l'utente di ServiceCenter.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Archivio GIC* a pagina 182
- *Creazione di sottotabelle da una matrice di strutture* a pagina 187
- *Accesso a Gestione inventario* a pagina 188
- *Organizzazione dei record di inventario* a pagina 190
- *Amministrazione di Gestione inventario* a pagina 193
- *Record di inventario* a pagina 219

Archivio GIC

Gestione inventario (GIC) fornisce un archivio dati che descrive la rete fisica e logica e qualunque altra risorsa di cui si desideri tener traccia, ad esempio l'arredo e le attrezzature. Questi dati vengono utilizzati anche da altri componenti di ServiceCenter, come Gestione incidenti e Gestione modifiche.

Sebbene sia sempre possibile accedere ai record GIC, non occorre necessariamente che GIC sia in esecuzione. Altri componenti di ServiceCenter recuperano informazioni dall'archivio GIC. I record degli altri componenti di ServiceCenter visualizzano solo le informazioni pertinenti. È possibile visualizzare un record di inventario completo utilizzando la funzione Trova in un campo correlato al record di inventario.

I componenti GIC condividono un set di file di inventario che descrivono gli attributi comuni di tutti i dispositivi, gli attributi particolari di diversi tipi di dispositivo e le relazioni esistenti tra di essi.

File principali e attributi

I file principali sono:

Nome file	Contenuto
device	Contiene i record di ogni dispositivo o componente di rete e ha la funzione di file dispositivo per tutti gli elementi della rete.
devtype	Crea i diversi tipi di dispositivo e controlla le relazioni tra i diversi file che costituiscono la rete, la loro modalità di visualizzazione e gli eventuali script richiamati per aggiungere il dispositivo al database.

Un set distinto di descrittori di database definisce tutti gli attributi comuni e specifici visualizzati quando si seleziona un dispositivo.

Dizionari database

Sono presenti tre dizionari database (dbdict) per ciascun componente con un file attribute:

- dbdict dispositivo
- attributi
- file join

Il campo logical.name dei dbdict dispositivo e attributi crea un file join logico.

File dispositivo

L'hardware e le attrezzature della rete sono *dispositivi* descritti in file di dispositivo. I file dispositivo contengono informazioni comuni su ogni componente, hardware o software, del sistema. È presente un record di dispositivo logico per ciascun componente della rete. Ciascun record di dispositivo logico può essere richiamato dal file dispositivo. A seconda del tipo, il componente può avere anche un record logico nel file di attributi. Ad esempio, ogni PC possiede un record di dispositivo logico nel file pcdevice, nonché un record di attributo logico nel file pc.

Le caratteristiche dei file dispositivo sono le seguenti:

- Un unico file di dispositivo.
- Un record logico nel file dispositivo per ciascun dispositivo presente in GIC.
- Il campo logical.name è l'identificatore univoco del dbdict.

Il dbdict device è il dizionario database generale. Contiene un campo logical.name che rappresenta l'identificatore univoco per ogni dispositivo. I campi del file device, ad eccezione di logical.name, non vengono ripetuti nei file di attributi.

File attributi

La maggior parte dei tipi di dispositivo hardware o software dispongono di un set di attributi descrittivi. Diversi tipi di dispositivo possono condividere un set di attributi comune. Gli attributi descrittivi sono organizzati in file di attributi logici, in cui ciascun componente corrispondente a un tipo di dispositivo ha un record logico. Ad esempio, i PC hanno un file attributi denominato pc. Non tutti i tipi di dispositivo hanno file attributi. In questo file sono memorizzate solo le informazioni specifiche per il tipo di dispositivo indicato. Nel file dispositivo sono memorizzate solo le informazioni comuni a tutti i componenti della rete.

Le caratteristiche dei file di attributi sono le seguenti:

- Un file di attributi per ciascun tipo di dispositivo.
- I file di attributi hanno lo stesso nome del relativo tipo di dispositivo.
- Il campo logical.name è l'identificatore univoco del dbdict per ciascuno di questi file.

Esempi di file di attributi

Vi sono file di attributi associati che descrivono le funzioni specifiche di ciascun tipo di dispositivo. Alcuni file sono:

- bridge
- circuit
- controller
- cpu
- fep
- modem
- multiplexer
- path
- peripheral
- port
- switch
- workstation

File join

Quando un utente accede ai dati di un componente, GIC crea un file join per il componente prelevando le informazioni dai file dispositivo e di attributi. Il file join è un file virtuale (logico) che risiede solo nella memoria e non viene scritto nel database. Questo file non contiene record, ma dispone di un dbdict e rappresenta l'unione dei campi del record del file dispositivo e dei campi del file di attributi del componente.

Di norma, i nomi dei file join hanno il prefisso device. Il nome di questo file è una combinazione del prefisso device e del nome del file di attributi (device<*file di attributi*>). Ad esempio, il file join virtuale di un componente del PC sarà denominato devicepc. Il modulo utilizzato per visualizzare l'unione di questi dati è denominato device<. attributo>, ad esempio device.pc.

Le caratteristiche dei file join sono le seguenti:

- Un file join non contiene record.
- Un file join contiene una combinazione di campi provenienti dal file dispositivo e dal relativo file di attributi.
- Il nome del file join è una combinazione del file dispositivo e del nome del file di attributi (*device<nome attributo>*).
- Il campo logical.name è l'identificatore univoco del dbdict per ciascuno di questi file.

I file join non vengono mai riempiti, ma servono solo per definire i campi prelevati dal file device e dal file di attributi. Sebbene ServiceCenter visualizzi le informazioni dei campi in formato record, è il file join virtuale a puntare ai dati originali.

Quando vengono apportate modifiche al file join, ServiceCenter scrive le modifiche sui dati originali nei file dispositivo e di attributi.

Esempio

La Figura 7-1 mostra il funzionamento di questo sistema di file per un utente che desidera reperire informazioni di inventario su un PC.

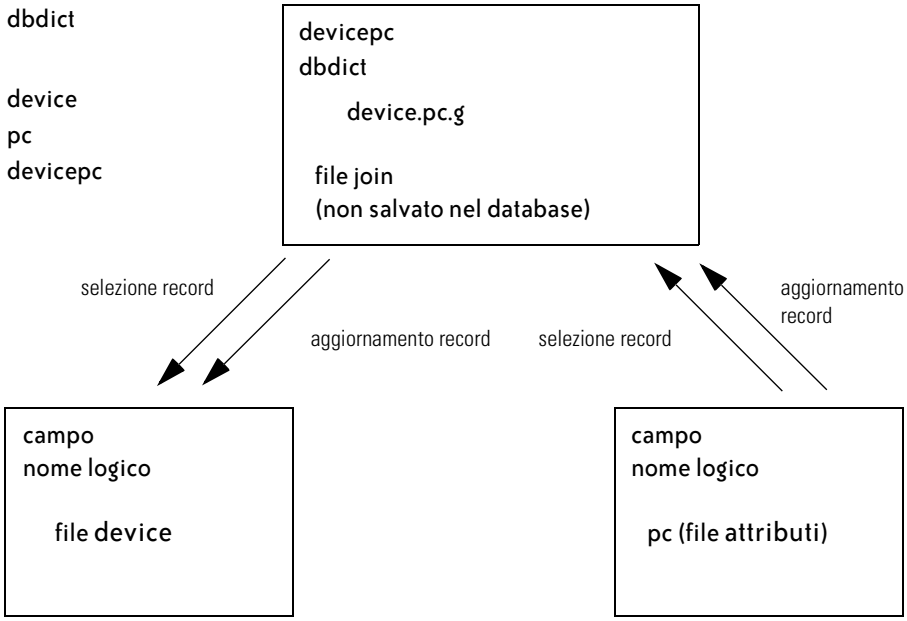


Figura 7-1: File GIC

Gerarchia

GIC organizza i componenti in una struttura di inventario gerarchica in base alla loro funzione nella rete.

Gerarchia	Funzione
Principale	Componente della gerarchia al livello immediatamente superiore rispetto a quello selezionato. Per il componente principale deve essere identificato un componente secondario. Ad esempio, un server è il componente principale di un PC.
Secondario	Componente della gerarchia al livello immediatamente inferiore. Per il componente secondario deve essere identificato un componente principale. Ad esempio, una stampante locale è il componente secondario di un PC.

Gerarchia	Funzione
Contenitore	Dispositivo che ne contiene altri. Il contenitore può essere considerato la struttura di altri dispositivi. Il contenitore non è né principale né secondario, sebbene possa contenere uno o più componenti principali e/o secondari. Ad esempio, un segmento di rete è il contenitore dei PC di quel segmento.

Moduli

GIC utilizza tre tipi di moduli.

- I **moduli dispositivo** device e device.g vengono usati per eseguire query sui campi comuni a tutti i tipi di dispositivo. Ad esempio: un record PC può essere visualizzato con il modulo device.g.
- I **moduli attributi** (un modulo per ogni file di attributi) visualizzano i dati dettagliati degli attributi e rappresentano la base per la creazione del dizionario database di ciascun file di attributi. Ad esempio: nome file attributi = circuit, nome modulo = circuit.
- I **moduli di unione** (un modulo per ogni file join) consentono di visualizzare, aggiornare e riempire contemporaneamente i campi dei file device e di attributi. Per aggiungere, eliminare e aggiornare i record sono disponibili le normali funzioni. Per accedere ai componenti principali e secondari, sono disponibili funzioni particolari. Ad esempio: nome file join = devicecircuit, nome modulo = device.circuit.

Creazione di sottotabelle da una matrice di strutture

ServiceCenter consente a un amministratore del dbdict di gestire i dati in modo più efficiente creando sottotabelle di attributi univoci e non univoci all'interno di una matrice di strutture. Questa caratteristica consente di:

- migliorare la mappatura a tabelle di database SQL esterni;
- implementare una soluzione più economica per la gestione delle informazioni sugli attributi;
- semplificare le query.

L'amministratore del dbdict può identificare due nomi di sottotabella per ciascuna matrice di strutture nel dbdict. Una tabella contiene i nomi degli attributi univoci; l'altra contiene i nomi degli attributi non univoci. Una finestra di dialogo popup dell'utilità consente di identificare gli attributi univoci.

La funzione delle sottotabelle facilita la creazione di query che possono restituire informazioni dettagliate. La disponibilità di questo tipo di dettagli può migliorare le decisioni aziendali e gestionali. È possibile creare sottotabelle per una matrice di strutture in qualunque dbdict. ServiceCenter viene fornito con sottotabelle già create per tutte le matrici di strutture nei dbdict dell'inventario.

Per ulteriori informazioni, consultare la *ServiceCenter System Tailoring Guide, Volume 2* (in inglese).

Accesso a Gestione inventario

È possibile accedere a Gestione inventario dal menu iniziale di ServiceCenter.

Per accedere a Gestione inventario:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter. La Figura 7-2 mostra il menu di Gestione inventario.

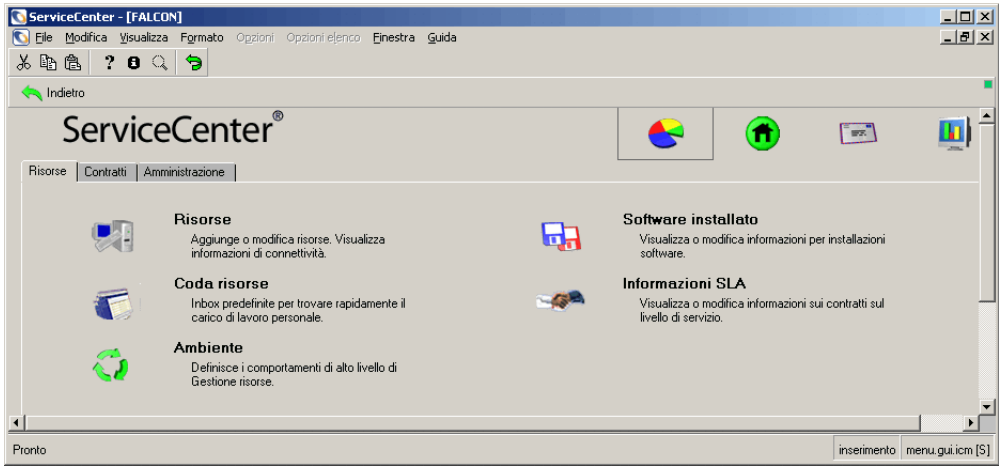


Figura 7-2: Menu di Gestione inventario

Scheda Risorse

La scheda Risorse, mostrata nella Figura 7-2, consente di gestire le risorse e di visualizzare e modificare le informazioni sulle installazioni del software e sulla Gestione del livello di servizio.

Scheda Contratti

La scheda Contratti consente di gestire la coda contratti, i termini e le condizioni, i pagamenti e l'allocazione delle risorse. La Figura 7-3 mostra la scheda Contratti.

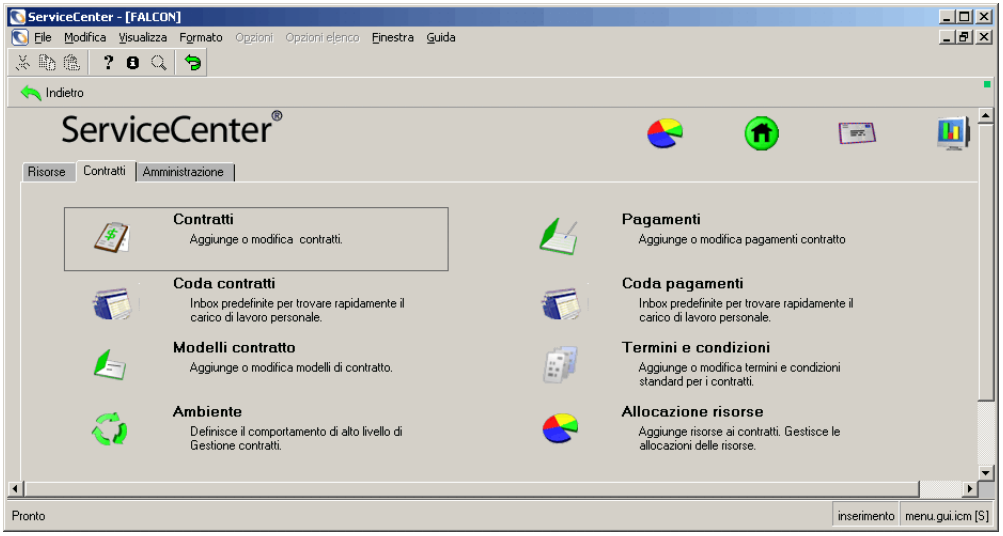


Figura 7-3: Menu Gestione inventario: scheda Contratti

Scheda Amministrazione

La scheda Amministrazione consente di aggiungere utenti e di amministrare profili, tipi di dispositivo e dati di conformità software. La Figura 7-4 mostra la scheda Amministrazione.

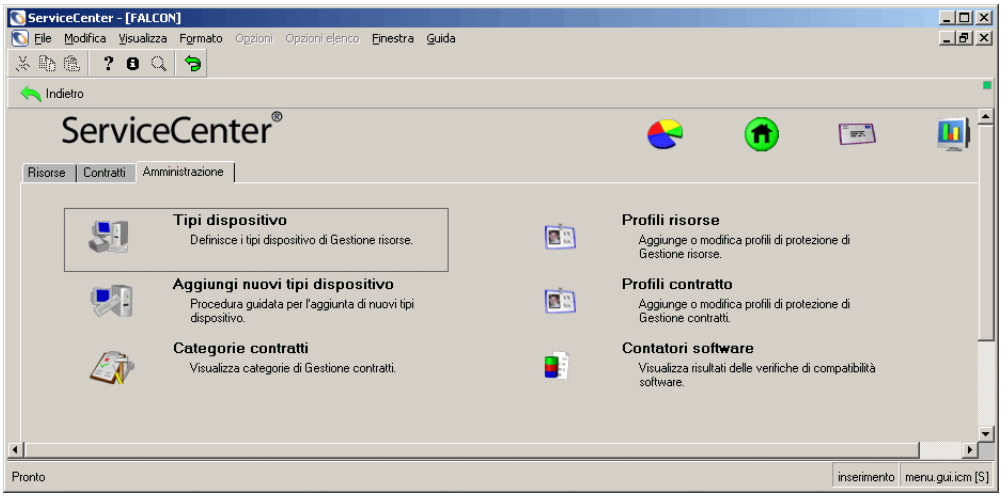


Figura 7-4: Menu Gestione inventario: scheda Amministrazione

Organizzazione dei record di inventario

ServiceCenter organizza i record di inventario sulla base di relazioni principale/secondario. Queste relazioni dipendono da quelle esistenti tra i dispositivi connessi in rete.

Le reti sono basate su una struttura gerarchica. Questa struttura gerarchica contiene le relazioni principale/secondario tra i dispositivi. Ad esempio, la Figura 7-5 a pagina 191 mostra un server che rappresenta il componente principale del PC a esso collegato.

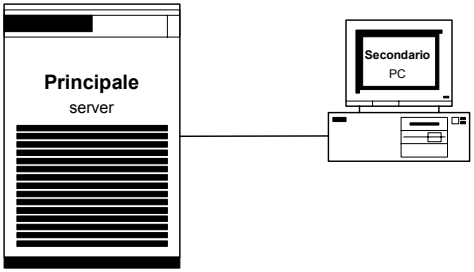


Figura 7-5: Dispositivo principale con un dispositivo secondario

Un dispositivo principale può avere più componenti secondari. Questi non devono necessariamente essere dispositivi dello stesso tipo. Ad esempio, la Figura 7-6 mostra un server cui sono collegati diversi tipi di PC, un Pentium e un Macintosh. Al server è collegata anche una stampante di rete che, come i PC, rappresenta un altro componente secondario del server.

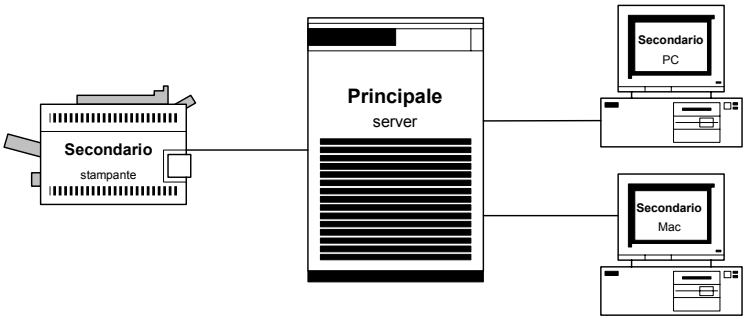


Figura 7-6: Dispositivo principale con più dispositivi secondari

Un dispositivo secondario può avere a sua volta componenti secondari. Il dispositivo secondario diventa sia principale che secondario. Ad esempio, la Figura 7-7 a pagina 192 mostra un PC cui è collegata direttamente una stampante locale. Il PC è un componente secondario del server e il componente principale della stampante locale.

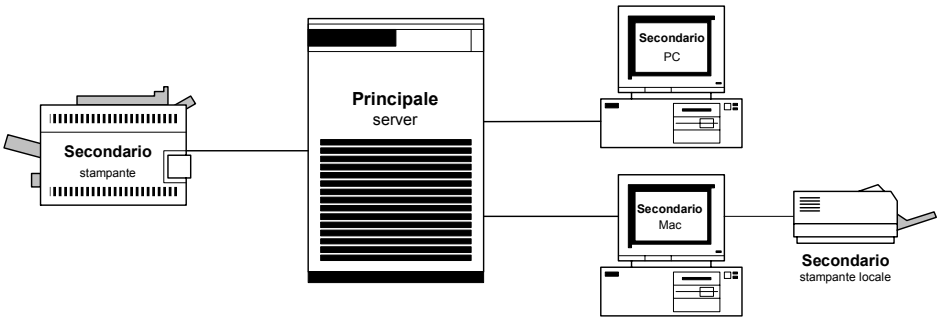


Figura 7-7: Dispositivo secondario con un dispositivo secondario

ServiceCenter organizza i record di inventario sulla base delle relazioni principale/secondario. I record di inventario contengono un campo che indica il dispositivo principale.

I menu Opzioni dei moduli di inventario contengono delle voci che consentono di individuare i componenti principali e secondari del dispositivo selezionato. Per ulteriori informazioni, vedere *Record di inventario* a pagina 219.

È anche possibile avere più componenti principali per un dispositivo. La Figura 7-8 mostra il collegamento di un PC a più server.

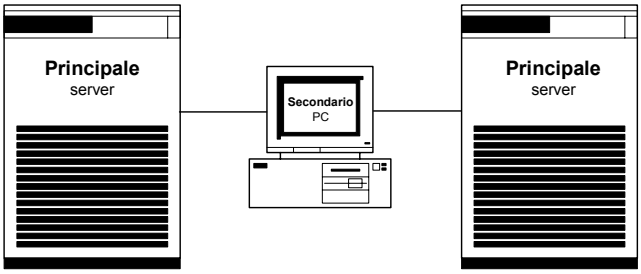


Figura 7-8: Dispositivo secondario con più principali

Amministrazione di Gestione inventario

È possibile accedere a Gestione inventario e a Gestione configurazione per eseguire attività di amministrazione dalla sezione Gestione servizi del menu iniziale di ServiceCenter oppure dalle Utilità di amministrazione centrale (CAU).

Le Utilità di amministrazione centrale consentono di accedere alle informazioni contenute nel record operatore relative all'utente e alla reperibilità, ai privilegi del profilo applicazione e all'utilità Mandanten. È possibile controllare e gestire l'accesso di diversi utenti o di un gruppo dall'interno di ciascun componente o utilità.

Gestione inventario comprende dati di esempio da utilizzare durante l'apprendimento dell'applicazione. Prima di inserire Gestione inventario di ServiceCenter nel sistema di produzione, sarà necessario apportare delle modifiche in base al proprio sistema. Utilizzare questi dati di esempio per verificare le proprie modifiche.

Per amministrare utenti e profili di protezione dalle Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Ambiente GIC

Gestione inventario contiene un record di ambiente per definire le opzioni che interessano la funzionalità complessiva dell'ambiente GIC per tutti gli utenti. ServiceCenter viene fornito con un record di ambiente GIC predefinito che può essere modificato per adattarlo al proprio sistema.

Per accedere al record di ambiente GIC:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter per accedere al menu di Gestione inventario.

2 Nella scheda **Risorse**, fare clic su **Ambiente**. La Figura 7-9 mostra il record di ambiente dell'applicazione.

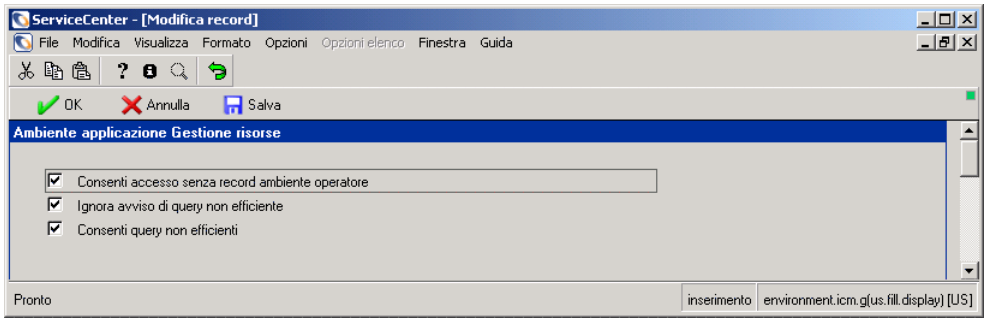


Figura 7-9: Record di ambiente dell'applicazione Gestione risorse

3 Selezionare i campi da applicare al componente Gestione inventario. Fare clic su **Salva** o **OK**, oppure premere **F2** per salvare le modifiche..

Campo	Descrizione
Consenti accesso senza record ambiente operatore	Consente agli utenti che non possiedono un profilo individuale o di gruppo per GIC di accedere al componente con il profilo DEFAULT.
Ignora avviso di query non efficiente	Consente di disattivare il messaggio che avvisa della lentezza di una query senza chiave. Se questa opzione è selezionata, l'impostazione dell'opzione **Consenti query non efficienti** verrà ignorata.
Consenti query non efficienti	Consente di eseguire una query senza chiave. Se l'opzione Ignora avviso di query non efficiente è selezionata, questa opzione verrà ignorata.

Profili

Analogamente a quanto avviene in altri componenti di ServiceCenter, per gli utenti GIC è possibile impostare dei profili utente. Questi profili integrano e limitano ulteriormente i diritti definiti in un record operatore. Non vi sono opzioni predefinite selezionate. Per ulteriori informazioni, vedere *Profili utente* a pagina 21 e *Aggiunta di un nuovo utente* a pagina 217.

Aggiunta delle abilitazioni GIC al record operatore

Prima di poter aggiungere un profilo GIC, l'utente deve disporre dei diritti per GIC definiti nel record operatore di ServiceCenter. L'accesso a GIC è controllato da tre parametri di abilitazione.

Parametro di abilitazione	Funzione
SysAdmin	Consente di accedere a tutte le funzioni utente e amministratore di GIC, nonché agli altri componenti di ServiceCenter.
ICMAdmin	Consente di accedere a tutte le funzioni utente e amministratore di GIC.
Inventory management	Consente il normale accesso alle funzioni utente di GIC definite nel relativo profilo.

Il profilo GIC regola l'accesso di protezione GIC solo per utenti con abilitazione Inventory management. SysAdmin e ICMAdmin forniscono l'accesso completo a tutte le funzioni di GIC. Le seguenti istruzioni indicano come modificare il record operatore di un utente esistente per abilitare le funzioni di Gestione inventario. Per un elenco completo dei parametri di abilitazione, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Nota: Se l'utente non ha la possibilità di accedere al menu GIC dalla schermata di avvio, è necessario aggiungere i necessari controlli utilizzando Progettazione moduli e aggiornare il record di menu.

Per aggiornare un record operatore:

1 Richiamare le Utilità di amministrazione centrale in uno dei seguenti modi:

- Digitare **cau** nel prompt della riga di comando.
- Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Utilità** mostrata nella Figura 7-10.

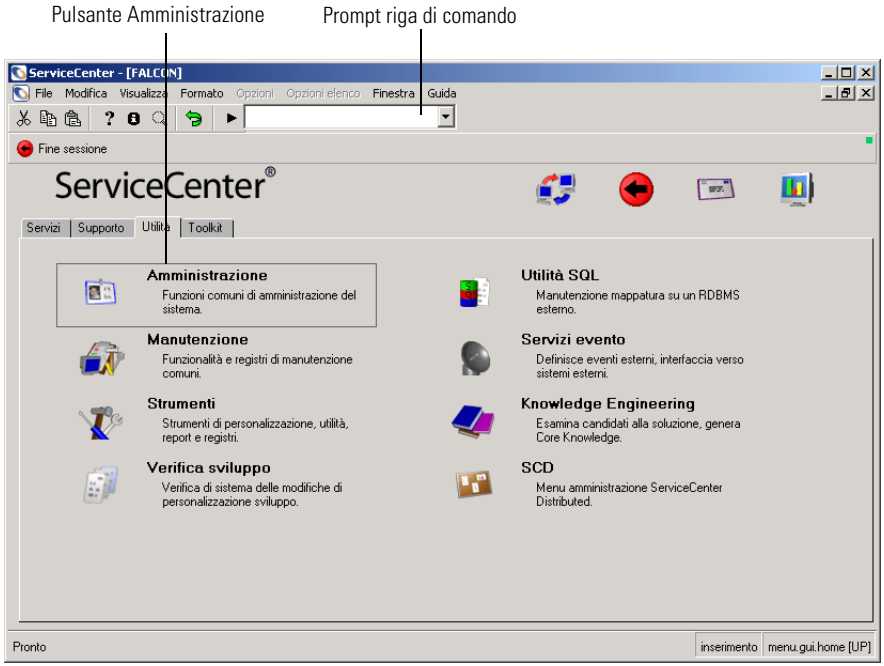


Figura 7-10: Menu iniziale di ServiceCenter: scheda Utilità

2 Fare clic su **Amministrazione**. La Figura 7-11 mostra il menu di **Amministrazione**.

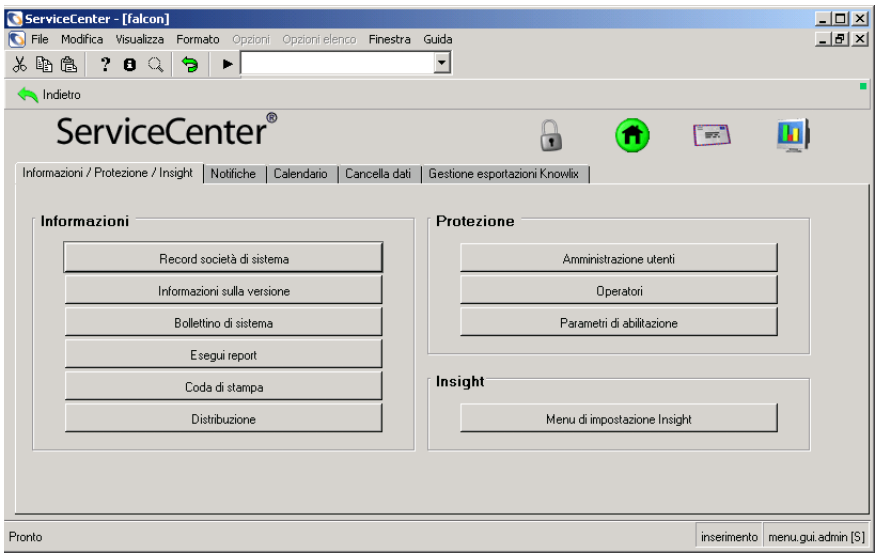


Figura 7-11: Scheda Informazioni / Protezione / Insight

3 Nella scheda **Informazioni / Protezione / Insight**, fare clic su **Amministrazione utenti** nella casella di gruppo Protezione.

Verrà visualizzato il menu Utilità di amministrazione centrale mostrato nella Figura 7-12. Le schede del modulo visualizzato rappresentano le opzioni utilizzabili dall'amministratore del sistema per gestire centralmente l'accesso e i privilegi degli utenti e per eseguire ricerche su contatti e operatori.

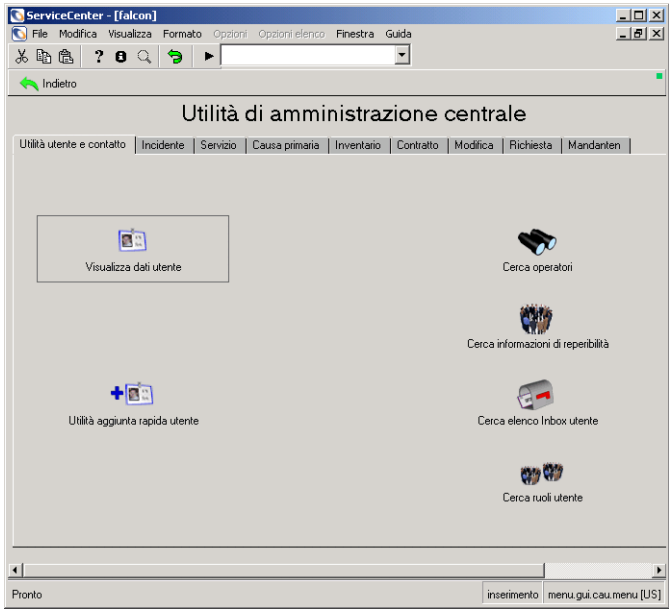


Figura 7-12: Menu iniziale delle Utilità di amministrazione centrale

4 Fare clic su **Visualizza dati utente**.

5 Procedere in uno dei seguenti modi.

- Selezionare BOB.HELPDESK dalla casella di riepilogo.
- Immettere il **nome di accesso** di ServiceCenter dell'utente di cui si desidera modificare il record operatore. Per questo esempio, digitare BOB.HELPDESK. Ricordare che il nome utente distingue tra maiuscole e minuscole. Fare clic su **OK**.

La Figura 7-13 mostra il record operatore di BOB.HELPDESK.

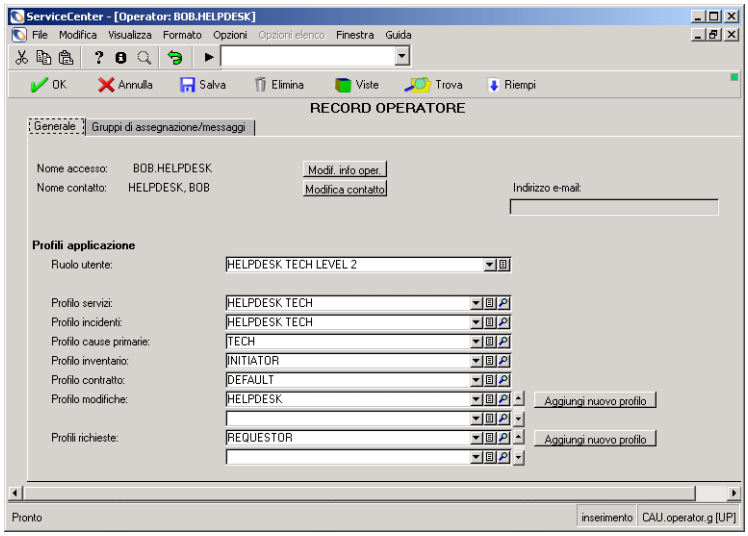


Figura 7-13: Record operatore di BOB.HELPDESK

6 Fare clic su **Modif. info oper.**

Importante: Se il record operatore si basa su un modello, aggiungendo l'abilitazione al modello si fornirà all'utente e a tutti gli altri che condividono il modello stesso l'abilitazione alle funzioni GIC.

7 Fare clic sulla scheda **Avvio**. La Figura 7-14 mostra le informazioni della scheda Avvio e l'elenco delle abilitazioni.

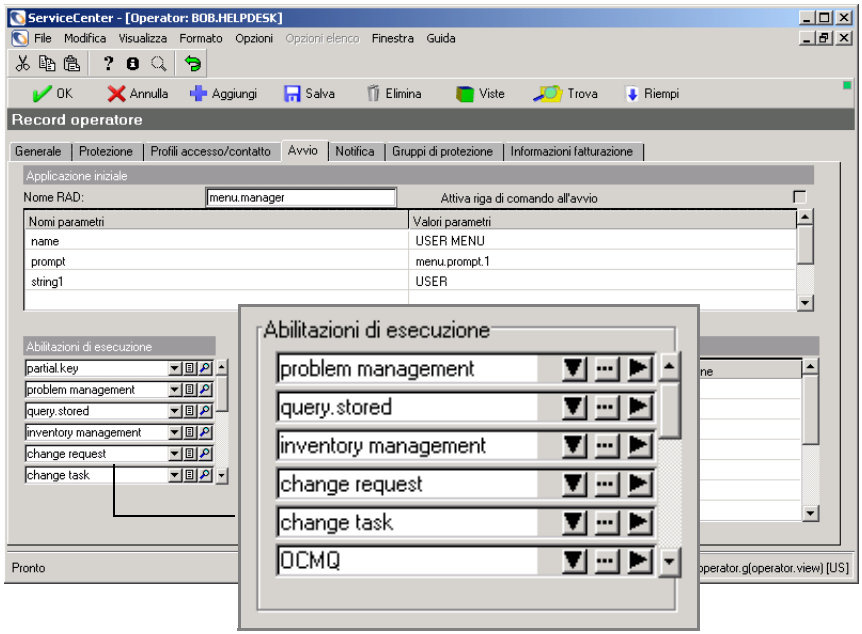


Figura 7-14: Record operatore: scheda Avvio

8 Spostarsi su una cella vuota dell'elenco **Abilitazioni di esecuzione**.

9 Digitare **ICMAdmin** nella cella vuota dell'elenco **Abilitazioni di esecuzione**. Ricordare che i parametri di abilitazione distinguono tra maiuscole e minuscole.

10 Fare clic su **Salva**. Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiornamento del record. Ora è possibile impostare i parametri per l'accesso dell'utente.

Aggiunta di un profilo GIC

Dopo aver modificato il record operatore per attribuire diritti GIC a un utente, è necessario aggiungere un profilo GIC per l'utente stesso.

ServiceCenter viene fornito con un insieme di profili basati sui Ruoli utente. Il profilo DEFAULT contiene le impostazioni dei parametri per gli utenti che non sono definiti da un altro profilo. Gli utenti possono accedere a GIC usando solo questo profilo se è stata selezionata l'opzione **Consenti accesso senza record ambiente operatore** nel record di ambiente di Gestione inventario. Per ulteriori informazioni, vedere *Ambiente GIC* a pagina 193.

Per aggiungere e modificare profili GIC:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter per accedere al menu di Gestione inventario.
2. Nella scheda Amministrazione, fare clic su **Profili risorse**. La Figura 7-15 mostra il modulo Profilo di protezione inventario.

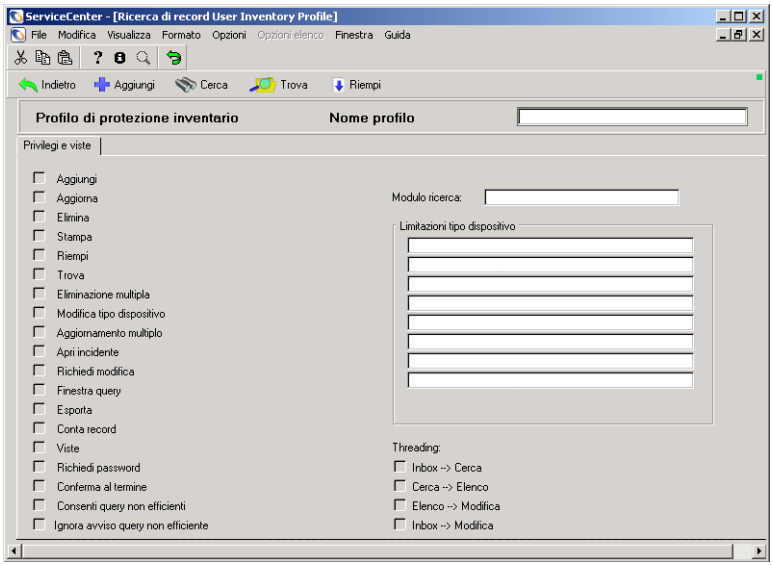


Figura 7-15: Modulo Profilo di protezione inventario

3 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Digitare il **Nome profilo** di un utente esistente.
- Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di record. Fare doppio clic sul record da visualizzare o modificare.
- Per creare un profilo completamente nuovo, immettere un nuovo nome nel campo **Nome profilo**. Fare clic su **Aggiungi** o premere **F1**.
  Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiunta del record.
- Per creare un profilo basato su un profilo esistente:
  - Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di record.
  - Fare doppio clic sul record da copiare.
  - Immettere il nuovo nome nel campo **Nome profilo**.
  - Fare clic su **Aggiungi** o premere **F1**. Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiunta del record.

Esempio

1 Selezionare il profilo esistente `TECH` (tecnico), come mostrato nella Figura 7-16.

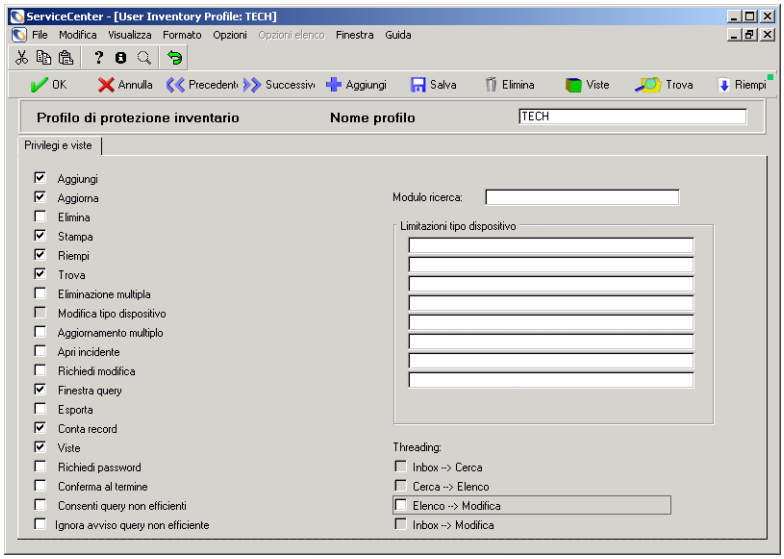


Figura 7-16: Profilo di protezione GIC

2 Selezionare i diritti di ambiente di Gestione inventario per gli operatori che useranno questo profilo. Per un elenco di opzioni e le relative definizioni, vedere *Opzioni del profilo di protezione inventario* a pagina 204.

   Per questo esempio, selezionare l'opzione **Consenti query non efficienti**. Lasciare tutte le altre opzioni invariate.

3 Nella casella di testo **Modulo iniziale**, digitare il nome del modulo che verrà visualizzato quando gli operatori che utilizzano questo profilo accederanno a Gestione inventario. Se il campo viene lasciato vuoto, nel record operatore verrà impostato automaticamente il menu di avvio dell'utente.

   Per operare una selezione da un elenco di moduli esistenti, posizionare il cursore nella casella di testo **Modulo iniziale**, quindi fare clic su **Riempi** o premere **F9**. Per questo esempio, lasciare il campo vuoto.

4 Nella casella di gruppo **Limitazioni tipo dispositivo**, immettere i tipi di dispositivo che gli operatori che utilizzeranno questo profilo non saranno autorizzati ad aggiungere, eliminare o aggiornare. Se la casella di gruppo rimane vuota, per questo profilo saranno disponibili tutti i tipi di dispositivo. Per operare una selezione da un elenco di moduli esistenti, posizionare il cursore in una delle caselle di testo **Limitazioni tipo dispositivo**, quindi fare clic su **Riempi** o premere **F9**. Per questo esempio, lasciare i campi vuoti.

5 Selezionare le opzioni di threading da rendere disponibili per il profilo.

Opzione	Funzione
Inbox > Cerca	Dopo l'esecuzione di una ricerca dalla Inbox, questa rimane visualizzata in una finestra diversa.
Cerca > Elenco	Dopo la visualizzazione dell'elenco QBE, il modulo di ricerca rimane aperto.
Elenco > Modifica	Il dispositivo selezionato dall'elenco di ricerca viene visualizzato in una nuova finestra. L'utente potrà visualizzare più dispositivi dallo stesso elenco. Se questa opzione non viene selezionata, il dispositivo verrà visualizzato nella stessa finestra dell'elenco.
Inbox > Modifica	Dopo aver recuperato un record, la Inbox rimane visualizzata.

6 Fare clic su **Salva** o premere **F4**. Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiornamento del record.

7 Per tornare al record di profilo GIC vuoto, fare clic su **OK** o premere **F2**.

8 Fare clic su **Indietro** per uscire dai profili GIC.

Un utente, ad esempio BOB.HELPDESK, potrà ora collegarsi a ServiceCenter con le impostazioni del profilo TECH e accedere a GIC.

Opzioni del profilo di protezione inventario

Le opzioni riportate nella tabella sono disponibili per gli amministratori del sistema ServiceCenter (parametro di abilitazione SysAdmin) e per gli amministratori GIC (parametro di abilitazione ICMAdmin) a prescindere dai parametri selezionati nel record di profilo.

Campo	Definizione
Aggiungi	Consente di aggiungere i record di componente.
Aggiorna	Consente di aggiornare i record di componente.
Elimina	Consente di eliminare i record di componente.
Stampa	Consente di attivare l'opzione di stampa per l'utente o il gruppo.
Riempi	Consente di attivare la funzione Riempi per l'utente o il gruppo.
Trova	Consente di attivare la funzione Trova per l'utente o il gruppo.
Eliminazione multipla	Consente di selezionare ed eliminare un gruppo di record di inventario.
Modifica tipo dispositivo	Consente di modificare il tipo di dispositivo di una risorsa.
Aggiornamento multiplo	Consente di selezionare un gruppo di record di inventario e di modificarne i campi.
Apri incidente	Consente di aprire un ticket di incidente all'interno di Gestione incidenti.
Richiedi modifica	Consente di aprire una richiesta di modifica in Gestione modifiche all'interno di GIC. Per ulteriori informazioni, vedere *Gestione modifiche* a pagina 365.
Finestra query	Consente di eseguire query strutturate in GIC.
Esporta	Consente di esportare i record di componente in un file esterno.
Conta record	Consente di eseguire il conteggio dei record di un elenco QBE.
Viste	Consente di visualizzare moduli alternativi in GIC.

Le opzioni di questa tabella sono disponibili solo quando selezionate.

Campo	Definizione
Richiedi password	Consente di richiedere una password per accedere a GIC.
Conferma al termine	Consente di visualizzare un modulo di conferma prima di uscire dal componente GIC principale.
Consenti query non efficienti	Consente di eseguire una query con chiave incompleta o parziale. Questa opzione viene ignorata se si seleziona l'opzione **Ignora avviso di query non efficiente**.
Ignora avviso query non efficiente	Consente di disattivare il messaggio che avvisa della lentezza di una query senza chiave. Se questa opzione è selezionata, l'impostazione dell'opzione **Consenti query non efficienti** verrà ignorata.

Tipi di dispositivo

Il file **devtype** contiene un record per ogni tipo di componente registrato in GIC. ServiceCenter viene fornito con una serie di record di tipo di dispositivo che possono essere modificati o eliminati. È anche possibile aggiungere nuovi record di tipo di dispositivo.

Per accedere al record di un tipo di dispositivo:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter per accedere al menu di Gestione inventario.
2. Nella scheda Amministrazione, fare clic su **Tipi dispositivo**. La Figura 7-17 mostra il modulo Definizione tipo dispositivo.

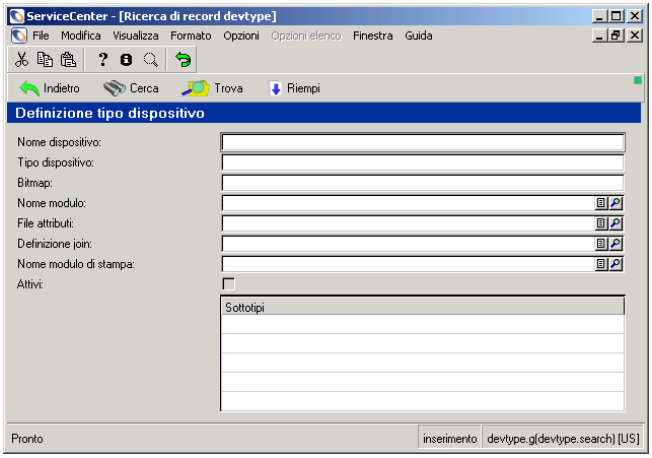


Figura 7-17: Modulo Definizione tipo dispositivo

3 Per cercare un record di tipo dispositivo specifico procedere in uno dei seguenti modi:

- Lasciare i campi vuoti e premere **Invio** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di tipo dispositivo correnti. Selezionare un record dall'elenco QBE.
- Immettere il nome del tipo di dispositivo nel campo **Nome dispositivo** per recuperare il record dal file **devtype**. Premere **Invio**.

Per questo esempio, digitare **Computer** nel campo **Nome dispositivo** e premere **Invio**. La Figura 7-18 mostra il record del tipo di dispositivo.

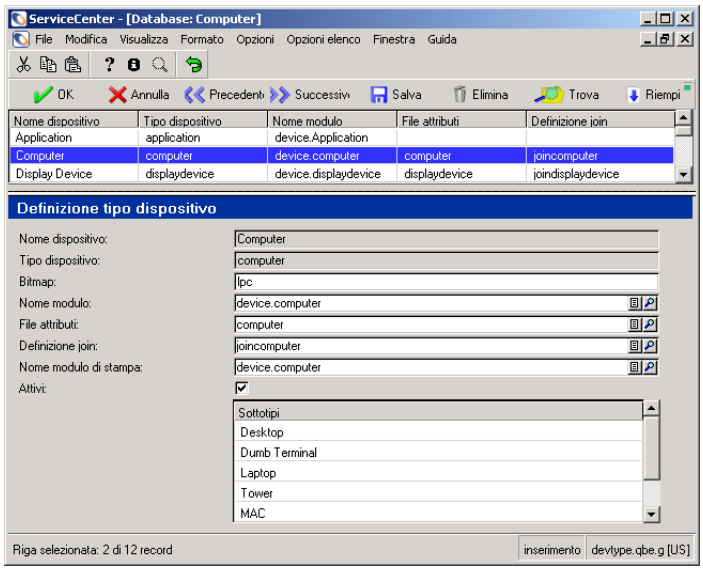


Figura 7-18: Record di definizione del tipo di dispositivo

La seguente tabella descrive i campi del modulo Definizione tipo dispositivo.

Campo	Descrizione
Nome dispositivo	Nome descrittivo del tipo di dispositivo.
Tipo dispositivo	Nome interno del dispositivo utilizzato in ServiceCenter.
Bitmap	Nome bitmap del dispositivo.
Nome modulo	Modulo di join visualizzato per un componente appartenente a questo tipo di dispositivo.
File attributi	File di attributi associato a questo tipo di dispositivo.

Definizione join	Record di definizione join associato a questo tipo di dispositivo.
Nome modulo di stampa	Modulo di stampa associato a questo tipo di dispositivo.
Attivi	Indica se questo tipo di dispositivo è attivo o meno.
Sottotipi	Nomi di tipi diversi di questo dispositivo.

Creazione di un nuovo tipo di dispositivo

È possibile utilizzare la procedura guidata di creazione di un nuovo tipo di dispositivo per creare un tipo di dispositivo nonché i relativi moduli di attributi e join. I moduli di attributi e join possono essere creati separatamente prima di creare il nuovo tipo di dispositivo.

Per creare un nuovo tipo di dispositivo:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter per accedere al menu di Gestione inventario.
2. Nella scheda Amministrazione, fare clic su **Aggiungi nuovi tipi dispositivo**. La Figura 7-17 mostra la schermata di avvio della procedura guidata. Fare clic su **Successivo**.

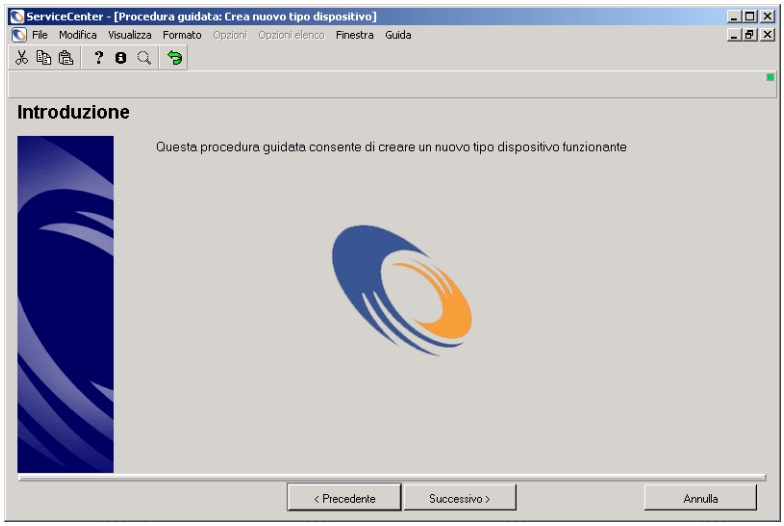


Figura 7-19: Schermata di avvio della procedura guidata di creazione di un nuovo tipo di dispositivo

3 La Figura 7-20 mostra i campi in cui è possibile specificare il nome del dispositivo. Ad esempio, digitare **UPS** nel campo **Nome tipo dispositivo**. Questo sarà il nome visualizzato all'utente.

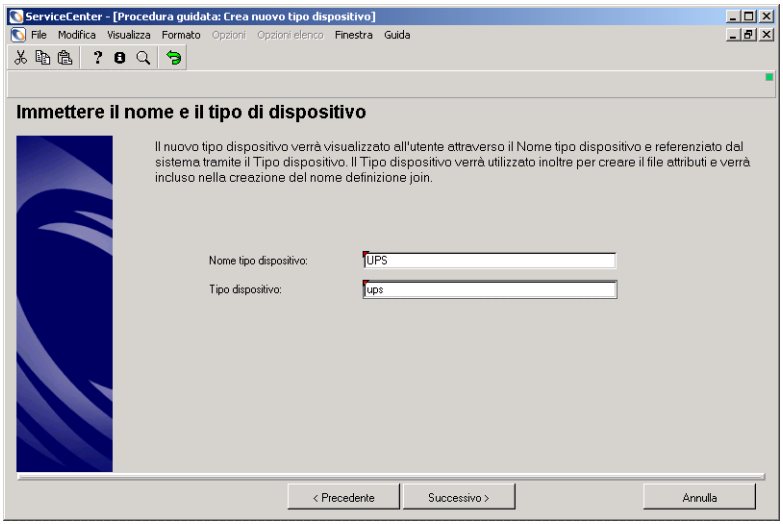


Figura 7-20: Indicazione del nome e del tipo di dispositivo

4 Specificare il nome del tipo di dispositivo. Ad esempio, digitare **ups** per identificare il modulo di attributi da utilizzare con questo tipo di dispositivo. Il tipo di dispositivo verrà utilizzato da ServiceCenter per creare il file di attributi e la definizione del `file join`. Fare clic su **Successivo**.

5 La Figura 7-21 a pagina 209 mostra il modulo nel quale è possibile specificare i nomi dei moduli di visualizzazione e stampa. Procedere in uno dei seguenti modi:

- Per selezionare un modulo esistente, fare clic su **Riempi**, quindi fare doppio clic per selezionare il nome dall'elenco.
- Per creare un nuovo modulo, digitare il nome del nuovo modulo nella casella di testo. Il nome del modulo può seguire qualunque convenzione di denominazione; Peregrine Systems utilizza tuttavia: `device.xxx.g`.

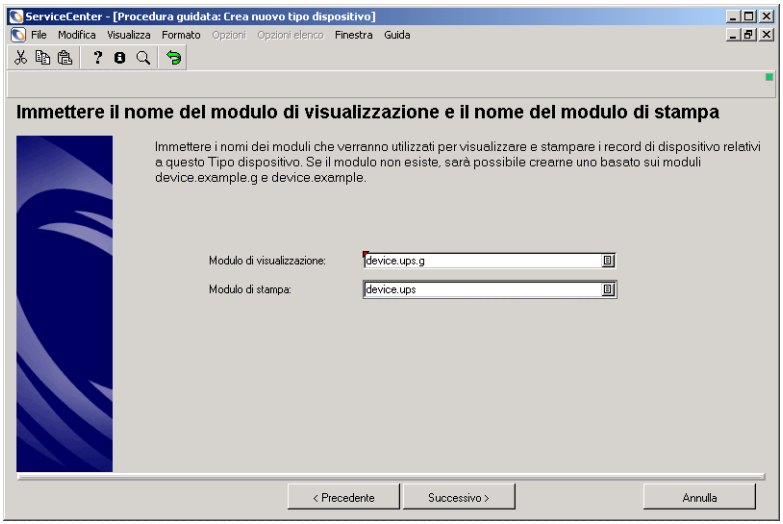


Figura 7-21: Nome del nuovo modulo

6 Verrà visualizzato un messaggio che chiederà se si desidera utilizzare il modulo device.template come modello per il nuovo modulo. Per ogni nome di nuovo modulo immesso, verrà visualizzato un messaggio che chiederà se si desidera utilizzare il modulo device.template.

- Per utilizzare il modulo, fare clic su **Sì**.
- Per specificare il nome di un modulo diverso, fare clic su **Annulla** e digitare il nuovo nome nella casella di testo Nuovo modulo.
- Se viene visualizzato un avviso, fare clic su **OK** per continuare.

Nota: Se si fa clic su **No**, il modulo verrà creato ma non utilizzato.

Per questo esempio, fare clic su **Sì**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo Modifica i moduli associati al nuovo tipo dispositivo mostrata nella Figura 7-22.

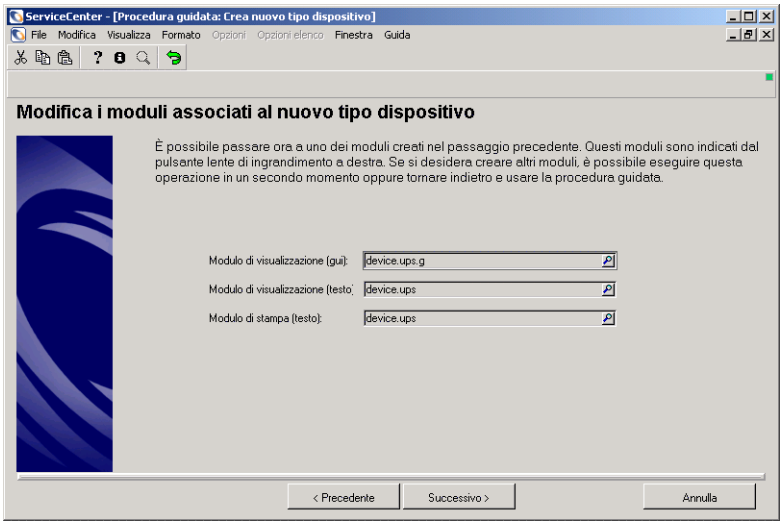


Figura 7-22: Finestra di dialogo Modifica i moduli associati al nuovo tipo dispositivo

7 È possibile modificare i moduli di visualizzazione e di stampa per fornire a ciascun modulo l'aspetto e le funzionalità opportuni. Per modificare un modulo:

- Fare clic su **Trova** per aprire il modello di modulo con Progettazione moduli. ServiceCenter recupera tutti i campi del modello di modulo dal file dispositivo. Se si aggiunge un nuovo campo al modulo, ServiceCenter aggiunge tale campo anche al file di attributi.
- Fare clic su **Progetta** per visualizzare il nuovo modulo in modalità di progettazione.
- Modificare il modulo secondo le proprie esigenze.
- Fare clic su **OK** per salvare le modifiche e uscire dalla modalità di progettazione.
- Fare clic su **OK** per tornare alla procedura guidata.

8 Ripetere il passaggio 7 per il numero di volte necessario. Una volta terminata la modifica dei moduli di visualizzazione e di stampa, fare clic su **Successivo**.

9 Fare clic su **Successivo**. La Figura 7-23 mostra il campo in cui è possibile specificare il nome del file di attributi.

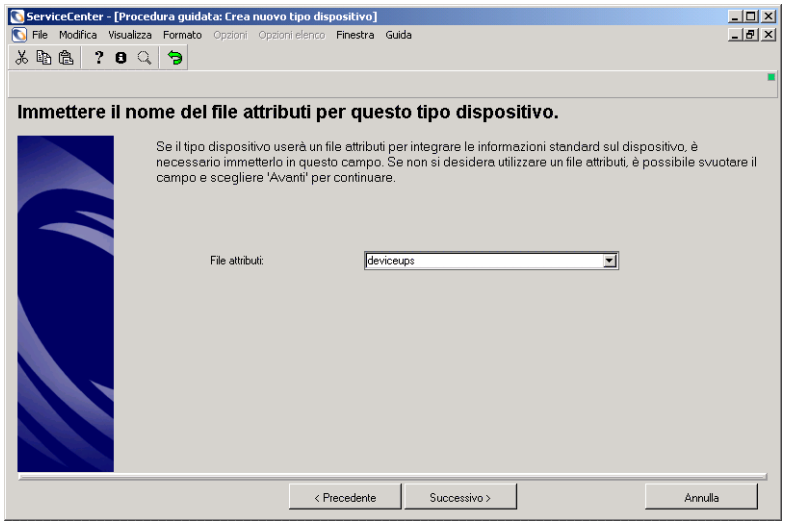


Figura 7-23: Nome del file di attributi

Procedere in uno dei seguenti modi:

- Selezionare un nome file esistente dalla casella di riepilogo. Fare clic su **Successivo**. Andare al passaggio 10 a pagina 212.
- Digitare un nuovo nome senza utilizzare spazi e caratteri speciali. Ad esempio, **deviceups**. Fare clic su **Successivo**. Un messaggio informerà che il dispositivo non esiste. Per creare il dispositivo, fare clic su **Sì**. Andare al passaggio 10 a pagina 212.
- Se non si desidera specificare un file di attributi, lasciare vuota la casella di testo e fare clic su **Successivo**.

10 La Figura 7-24 mostra il campo in cui è possibile specificare l'origine della definizione join.

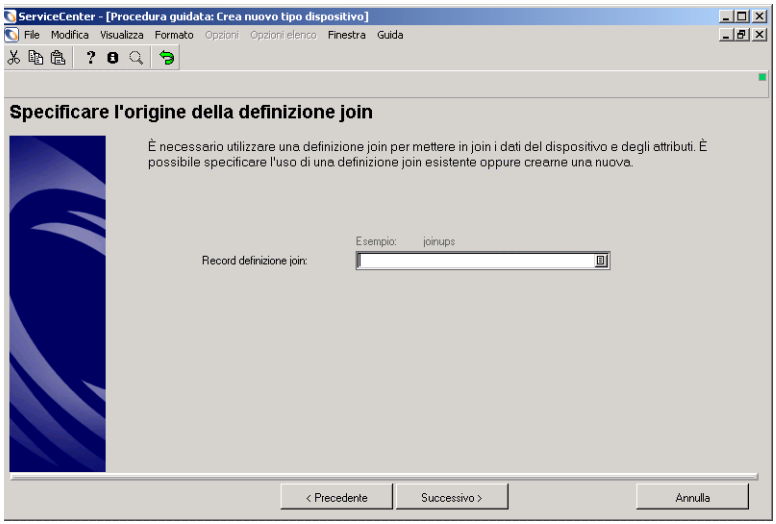


Figura 7-24: Origine della definizione join

Procedere in uno dei seguenti modi:

- Omettere il nome del record di definizione join e fare clic su **Successivo**. Il nome verrà indicato da ServiceCenter. Per accettare il nome, fare clic su **Sì**.
- Fare clic su **Riempi** per visualizzare e selezionare una definizione join da un elenco di record disponibili. Fare clic su **Successivo**.

11 La Figura 7-25 a pagina 213 mostra il modulo in cui è possibile specificare un elenco di sottotipi da associare al nuovo tipo di dispositivo. È possibile scegliere qualunque sottotipo adatto alla propria configurazione. Fare clic su **Successivo**.

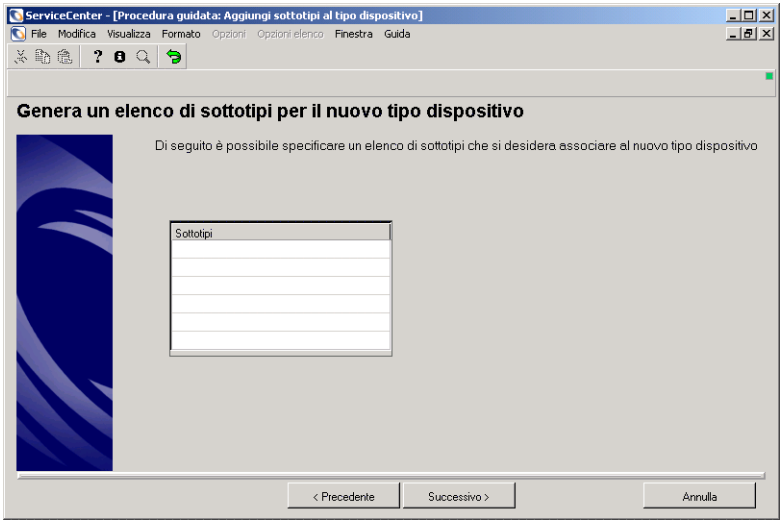


Figura 7-25: Elenco di sottotipi

12 La Figura 7-26 mostra il modulo in cui è possibile attivare il nuovo tipo di dispositivo. Questo passaggio può essere omesso. Fare clic su **Successivo**.

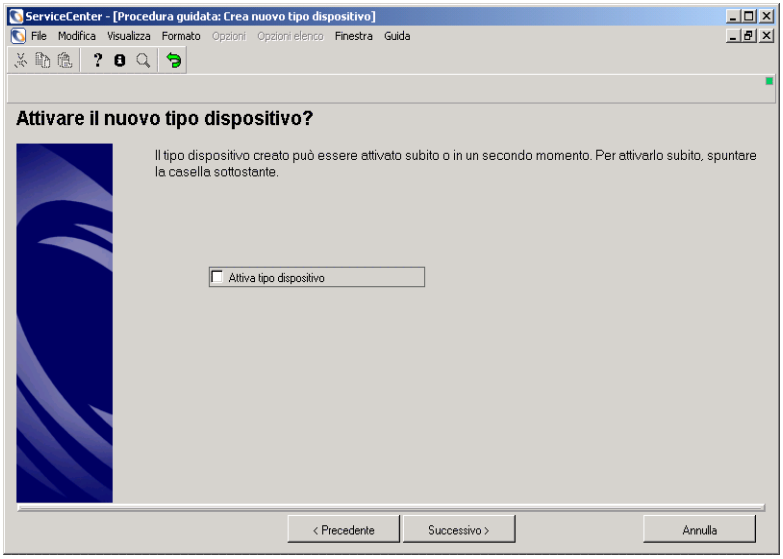


Figura 7-26: Attivazione del nuovo tipo di dispositivo

13 Verrà visualizzato un messaggio che confermerà l'aggiunta del tipo di dispositivo. Fare clic su **OK** per tornare alla scheda Amministrazione.

14 Fare clic sul pulsante **Visualizza messaggi** sulla barra degli strumenti per leggere gli eventuali messaggi. Verranno visualizzate le informazioni relative al nuovo tipo di dispositivo. Se l'icona è blu, è richiesta un'azione; se è rossa, è presente un messaggio di errore.

15 Perché il nuovo tipo di dispositivo appaia nella casella di riepilogo del campo **Tipo** del record di dispositivo, è necessario chiudere e riavviare la sessione.

Aggiornamento di un record del tipo di dispositivo

Per aggiornare il record del tipo di dispositivo procedere come segue.

1 Completare dal *passaggio 1 a pagina 205* al *passaggio 3 a pagina 206*.

2 Modificare i campi desiderati.

3 Fare clic su **Salva** o premere **F4**.

Eliminazione di un record del tipo di dispositivo

Se il tipo di dispositivo condivide moduli join con un altro tipo, copiare prima di tutto i moduli condivisi. Dopo aver eliminato il tipo di dispositivo, rinominare i moduli condivisi con i nomi originali.

Per eliminare i record del tipo di dispositivo:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Selezionare la scheda Amministrazione.

3 Fare clic su **Tipi dispositivo**. Verrà visualizzato un modulo di definizione del tipo dispositivo vuoto.

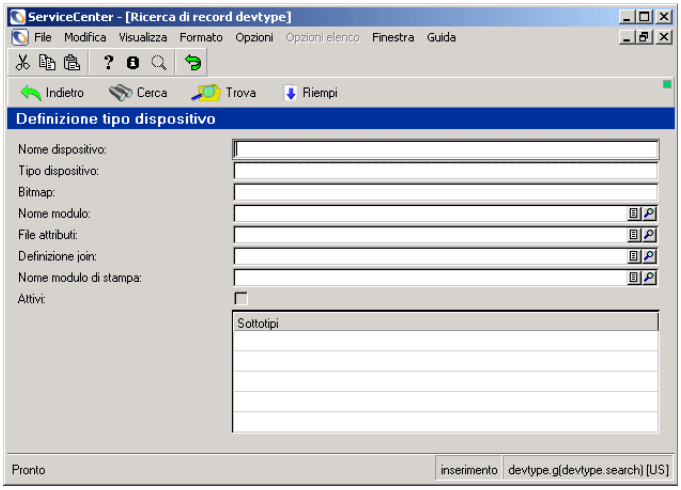


Figura 7-27: Modulo Definizione tipo dispositivo

4 Individuare il tipo di dispositivo da eliminare. Procedere in uno dei seguenti modi:

- Lasciare i campi vuoti e premere **Invio** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di tipo dispositivo correnti. Selezionare un record dall'elenco QBE di record visualizzato.
- Immettere un nome dispositivo nel campo **Nome tipo dispositivo**, recuperando in tal modo il record dal file **devtype**, quindi premere **Invio**.

5 Quando il record viene visualizzato, fare clic su **Elimina** oppure premere **F5**. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di confermare l'eliminazione del record.

Per eliminare il record, fare clic su **Sì**. Fare clic su **No** per annullare l'operazione e tornare al record.

6 La Figura 7-28 mostra il modulo di Conferma eliminazione.

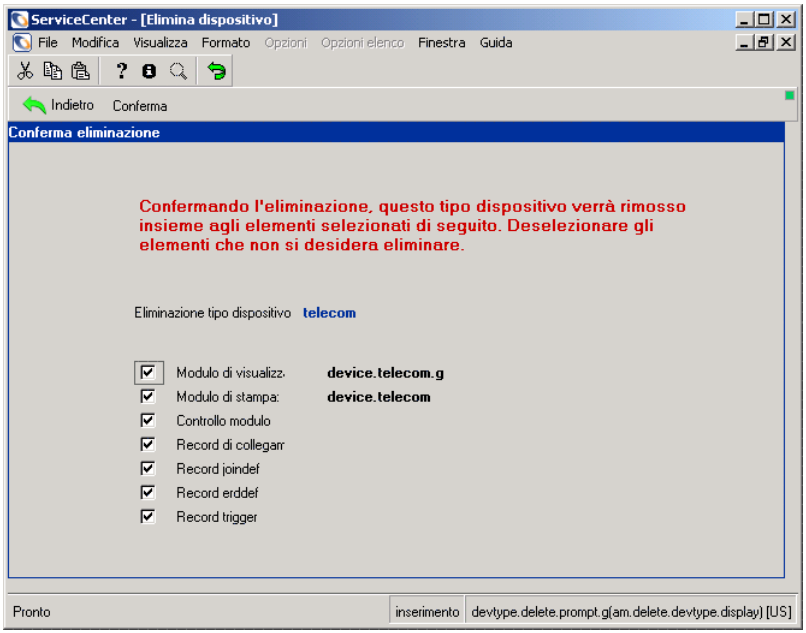


Figura 7-28: Modulo Conferma eliminazione

7 Deselezionare tutti gli elementi che non si desidera eliminare.

Nota: Per impostazione predefinita sono selezionati tutti gli elementi. Peregrine Systems consiglia di eliminare tutti i componenti correlati a un particolare tipo di dispositivo. Quando si eliminano i componenti, assicurarsi che nessuno di essi sia utilizzato da altri tipi di dispositivo. L'eliminazione di componenti utilizzati da altri tipi di dispositivo potrebbe impedire la visualizzazione di risorse collegate a tali tipi.

8 Per eliminare il record, fare clic su **Conferma** o premere F1. Verrà nuovamente visualizzato il modulo Definizione tipo dispositivo.

9 Per visualizzare altri messaggi e istruzioni, fare clic sul pulsante **Visualizza messaggi** della barra degli strumenti.

Aggiunta di un nuovo utente

Per il nuovo utente il sistema crea i seguenti record:

- record di contatto
- record operatore con abilitazioni per Gestione inventario;
- record di profilo di Gestione inventario.

Per aggiungere un nuovo utente al sistema:

▶ Digitare **cau** nella riga di comando di qualunque menu oppure spostarsi nel sistema di menu di ServiceCenter:

1. Dal menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Utilità**.
2. Fare clic su **Amministrazione**. Verrà visualizzato il menu **Amministrazione** con la scheda Informazioni / Protezione / Insight selezionata.
3. Fare clic su **Amministrazione utenti** nella casella di gruppo Protezione. Verrà visualizzato il menu Utilità di amministrazione centrale. Le schede del modulo rappresentano le opzioni utilizzabili dall'amministratore del sistema per gestire centralmente l'accesso e i privilegi degli utenti e per eseguire ricerche su contatti e operatori.
4. Fare clic su **Utilità aggiunta rapida utente**. Immettere il nome dell'utente da aggiungere nella finestra di dialogo. Ad esempio, digitare JOE.USER. Fare clic su **OK**.
5. Verrà visualizzata una finestra di dialogo che chiederà se si desidera duplicare un utente esistente. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Fare clic su **Sì** per duplicare un altro utente. Selezionare un utente esistente dalla casella di riepilogo.
   - Fare clic su **No** per creare un utente da zero.

   Per questo esempio, fare clic su **Sì**. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà il nome dell'utente da duplicare. Copiare BOB.HELPDESK.
6. Fare clic su **OK** o premere **Invio**. Verrà visualizzato il nuovo record operatore, con il nome nella casella di testo Nome accesso.
7. Apportare le necessarie modifiche al record operatore.
8. Per salvare il nuovo record operatore, fare clic su **Aggiungi**.
9. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà se l'utente dispone già di un record contatto. Fare clic su **No**.

10 Immettere il nome contatto del nuovo utente.

La Figura 7-29 mostra il modulo Informazioni di reperibilità dell'utente.

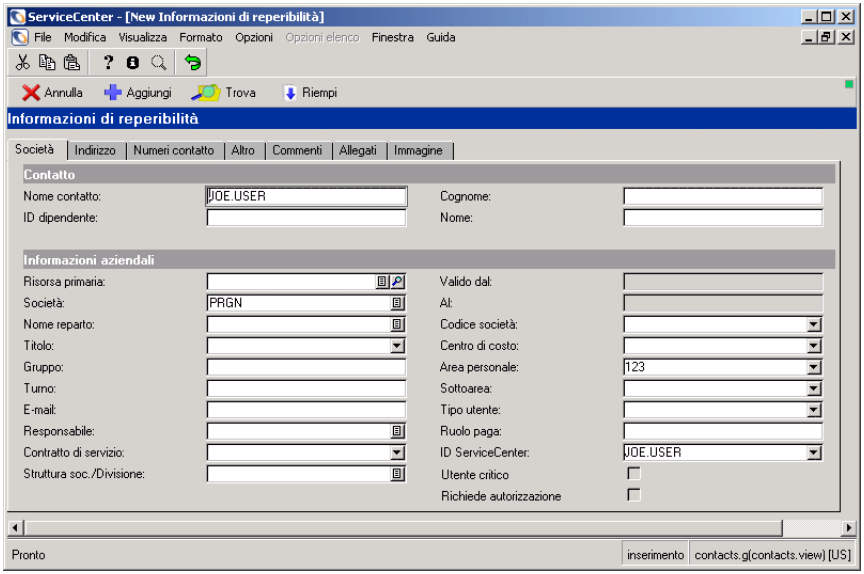


Figura 7-29: Modello Informazioni di reperibilità dell'utente

11 Completare il record con tutti i dati pertinenti.

12 Fare clic su **Aggiungi**.

13 Completare eventuali altre attività di amministrazione sul record operatore.

14 Fare clic su **Salva** e tornare al menu Utilità di amministrazione centrale.

Ulteriori informazioni

Consultare la sezione della *Guida per l'amministratore del sistema* dedicata alle Utilità di amministrazione centrale per ulteriori informazioni sui seguenti argomenti:

- creazione, utilizzo o aggiornamento di record operatore
- attività di amministrazione
- profili GIC

Per ulteriori informazioni su Progettazione moduli, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Record di inventario

Il file **device** è l'archivio centrale delle informazioni sulle risorse e ad esso si fa sempre riferimento in ServiceCenter. I pulsanti di spostamento nel modulo dispositivo o nel modulo join di attributi del dispositivo consentono di accedere a ticket di incidente, record di modifica e preventivi di Gestione richieste relativi a una risorsa specifica. Ogni record di inventario di GIC contiene informazioni relative a un determinato dispositivo. Le schede e i campi visualizzati variano a seconda della risorsa selezionata.

Per accedere a un record di risorsa:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Fare clic su **Risorse**.
3. Per visualizzare un record di risorsa, procedere in uno dei seguenti modi:
   - Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di tipo dispositivo correnti. Nell'elenco generato, fare doppio clic sul nome del record.
   - Specificare dei dati per delimitare la ricerca. Ad esempio, immettere il nome di una risorsa nel campo **Risorsa** o selezionare un tipo di dispositivo dal campo **Tipo**. Fare clic su **Riempi** per visualizzare un elenco per il campo specificato.
4. Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

   La Figura 7-30 mostra l'elenco e il modulo della risorsa.

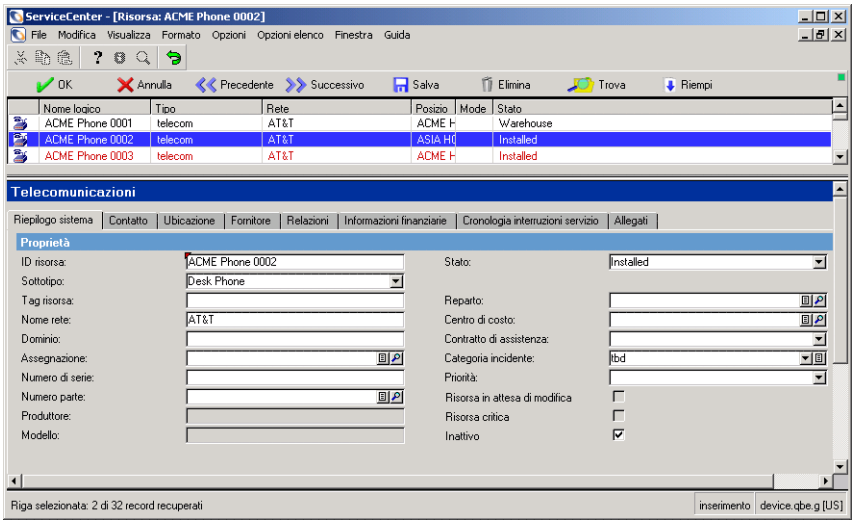


Figura 7-30: Record della risorsa

Alcuni campi di altri componenti di ServiceCenter, come Gestione incidenti, vengono riempiti con valori specificati nei record di inventario. Ad esempio, il valore del campo Tipo dispositivo del record di inventario viene inserito nel campo Tipo di un ticket di incidente. In tal modo, viene garantita la coerenza dell'intero sistema.

È possibile utilizzare i campi anche per creare record per nuovi dispositivi. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di un nuovo tipo di dispositivo* a pagina 207. Il menu Opzioni e i pulsanti della barra di sistema sono coerenti in tutti i moduli di dispositivo dell'inventario.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sui menu e i campi delle opzioni, e sulla creazione e l'aggiornamento di un record di risorsa, consultare la *Guida per l'utente* di *ServiceCenter*.

CAPITOLO 8 Informazioni sul servizio di Gestione inventario

Le informazioni sul servizio forniscono i dati dei contratti sul livello di servizio relativi a dispositivi presenti nel database dell'inventario. I contratti sul livello di servizio (SLA) verificano la disponibilità dei dispositivi e i tempi di risposta garantiti per i dispositivi del database GIC. Per ulteriori informazioni, vedere *Gestione del livello di servizio* a pagina 275.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Accesso ai Contratti sul livello di servizio* a pagina 222
- *Record di ambiente di Gestione contratti* a pagina 223
- *Aggiunta di un profilo di Gestione contratti* a pagina 224
- *Avvisi* a pagina 229
- *Stato contratto* a pagina 229
- *Utilità di conversione valuta* a pagina 230
- *Monitoraggio e conformità del software* a pagina 235
- *Modelli di licenza e installazione presenti nel catalogo* a pagina 236
- *Esempio di monitoraggio e conformità del software* a pagina 253

Accesso ai Contratti sul livello di servizio

È possibile accedere alla funzione Gestione livello servizio direttamente dal menu GIC.

Per visualizzare i contratti sul livello di servizio:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic su **Informazioni SLA**. La Figura 8-1 mostra il modulo di ricerca SLA.

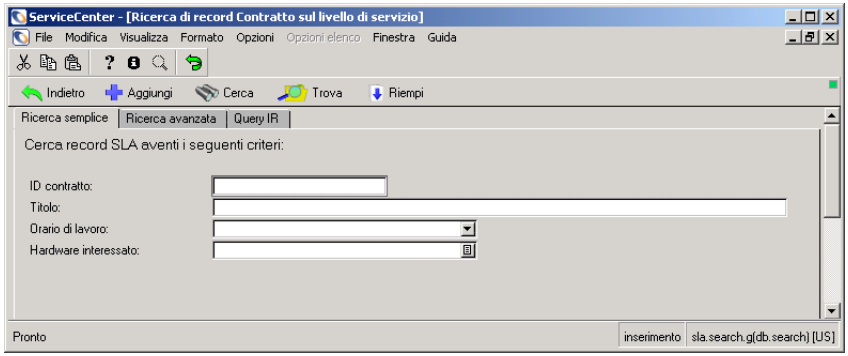


Figura 8-1: Modulo di ricerca SLA

3 Per visualizzare un contratto sul livello di servizio (SLA), procedere in uno dei seguenti modi:

- Se si dispone di informazioni sull'SLA, immetterle nei relativi campi e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**. Verrà visualizzato un elenco di record corrispondenti ai criteri specificati. Fare doppio clic sul record da visualizzare.
- Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di Gestione livello servizio correnti. Fare doppio clic sul record da visualizzare.

La Figura 8-2 mostra un record SLA.

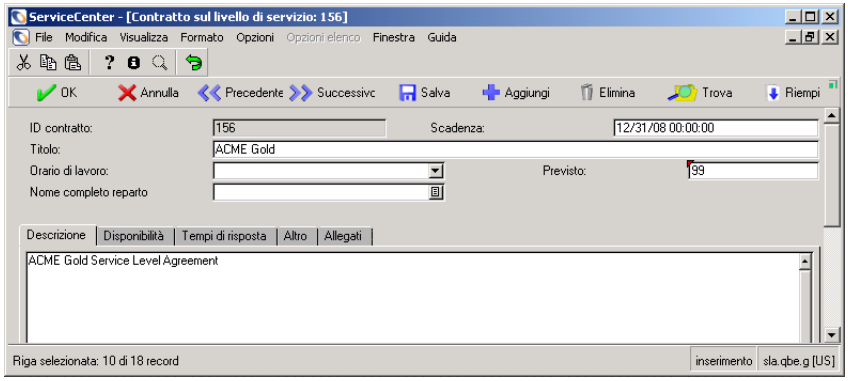


Figura 8-2: Record SLA con un elenco di record

Record di ambiente di Gestione contratti

Gestione contratti contiene un record di ambiente con opzioni che interessano la funzionalità complessiva dell'ambiente di Gestione contratti per tutti gli utenti. ServiceCenter viene fornito con un record di ambiente di Gestione contratti predefinito che può essere modificato per adattarlo al proprio sistema.

Per accedere al record di ambiente di Gestione contratti:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Fare clic sulla scheda **Contratti**.
3. Fare clic su **Ambiente**. Per ulteriori informazioni, vedere *Ambiente GIC* a pagina 193.

Autorizzazioni di Gestione contratti

Prima di poter aggiungere un profilo contratti, l'utente deve disporre di diritti di Gestione inventario definiti nel relativo record operatore di ServiceCenter. L'accesso a Gestione inventario è controllato da tre parametri di abilitazione:

Parametro di abilitazione	Funzione
SysAdmin	Consente di accedere a tutte le funzioni utente e amministratore di Gestione inventario, nonché agli altri componenti di ServiceCenter.
ICMAdmin	Consente di accedere a tutte le funzioni utente e amministratore di Gestione inventario.
inventory management	Consente il normale accesso alle funzioni utente di Gestione inventario definite nel relativo profilo.

Nota: Il profilo di Gestione inventario regola l'accesso a Gestione inventario solo per gli utenti con abilitazione inventory management. SysAdmin e ICMAdmin forniscono l'accesso completo a tutte le funzioni di GIC.

Per un elenco completo dei parametri di abilitazione, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Aggiunta di un profilo di Gestione contratti

Dopo aver modificato il record operatore per attribuire diritti di Gestione contratti a un utente, è necessario aggiungere un profilo di Gestione contratti per l'utente stesso. ServiceCenter viene fornito con un insieme di profili basati sui Ruoli utente. Il profilo DEFAULT contiene le impostazioni dei parametri per gli utenti che non sono definiti da un altro profilo. Gli utenti possono accedere a Gestione contratti con questo profilo solo se è stata selezionata l'opzione **Consenti accesso senza record ambiente operatore** nel record di ambiente di Gestione inventario. Per ulteriori informazioni, vedere *Ambiente GIC* a pagina 193.

Per aggiungere e modificare profili GIC:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.

3 Fare clic su **Profili contratto**.

La Figura 8-3 mostra il modulo Profilo di protezione contratti.

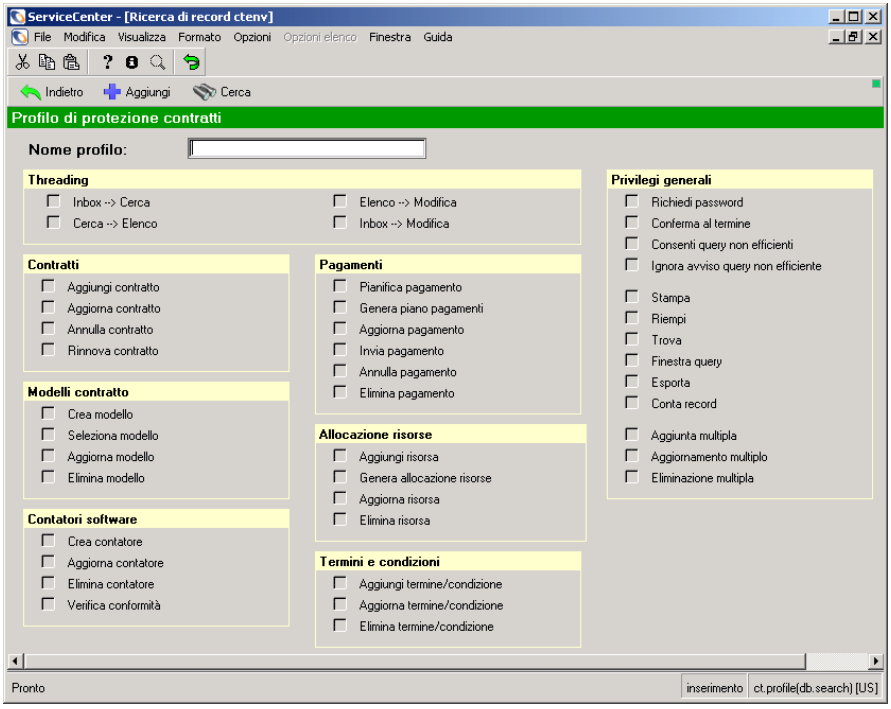


Figura 8-3: Modulo Profilo di protezione contratti

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Nel campo **Nome profilo** immettere il nome profilo dell'operatore per il quale si desidera creare il profilo.
- Per trovare un profilo esistente da modificare, fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e individuare il profilo. Fare doppio clic sul record da visualizzare e modificare.

5 Il threading consente la visualizzazione della finestra precedente anche dopo l'accesso a un nuovo record. Ad esempio, quando si seleziona un record dall'elenco QBE, l'elenco rimane visualizzato anche dopo la visualizzazione del record in una nuova finestra. Scegliere le opzioni di threading da rendere disponibili per il profilo.

Opzione	Funzione
Inbox > Cerca	Dopo l'esecuzione di una ricerca dalla Inbox, questa rimane visualizzata in una finestra diversa.
Cerca > Elenco	Dopo la visualizzazione dell'elenco QBE, il modulo di ricerca rimane aperto.
Elenco > Modifica	Il dispositivo selezionato dall'elenco di ricerca viene visualizzato in una nuova finestra. L'utente potrà pertanto visualizzare più dispositivi dallo stesso elenco. Se questa casella di controllo non viene selezionata, le informazioni sul dispositivo verranno visualizzato nella stessa finestra.
Inbox > Modifica	Dopo l'accesso al record, la Inbox rimane visualizzata.

6 Selezionare i diritti di Contratti per l'utente.

Campo	Funzione
Aggiungi contratto	Consente di aggiungere contratti.
Aggiorna contratto	Consente di modificare un contratto esistente.
Annulla contratto	Consente di annullare un contratto, finché questo è in modalità "draft" (bozza).
Rinnova contratto	Se si seleziona questa abilitazione, il modulo del contratto visualizzerà la scheda Informazioni rinnovo.

7 Selezionare i diritti di Modelli contratto per l'utente.

Campo	Funzione
Crea modello	Consente di creare un modello di contratto.
Seleziona modello	Consente di selezionare un modello durante la creazione di un contratto. La procedura guidata presenta solo la casella di riepilogo Tipo contratto.

Campo	Funzione
Aggiorna modello	Consente di accedere e apportare modifiche a un modello di contratto.
Elimina modello	Consente di eliminare un modello di contratto.

8 Selezionare i diritti di Contatori software per l'utente.

Campo	Funzione
Crea contatore	Consente di creare un contatore software.
Aggiorna contatore	Consente di accedere e apportare modifiche a un contatore software.
Elimina contatore	Consente di eliminare un contatore software.
Verifica conformità	Consente di controllare la visualizzazione dei pulsanti Verifica conformità e Crea record di pianificazione nel modulo Informazioni contatore software.

9 Selezionare i diritti di Pagamenti per l'utente.

Campo	Funzione
Pianifica pagamento	Consente di controllare la visualizzazione del pulsante Pianifica singolo pagamento nel modulo Informazioni contratto. Consente inoltre di controllare la visualizzazione del pulsante Pagamenti nella scheda Contratti.
Genera piano pagamenti	Consente di controllare la visualizzazione del pulsante nella sottoscheda Informazioni pagamenti della scheda Informazioni finanziarie del modulo Informazioni contratto.
Aggiorna pagamento	Consente di accedere e apportare modifiche a un record di pagamento.
Invia pagamento	Consente di controllare la visualizzazione del pulsante nella sottoscheda Informazioni pagamenti del modulo Informazioni contratto. Per la visualizzazione di questo pulsante è necessario che il contratto sia "pending" (in attesa).
Annulla pagamento	Consente di controllare la visualizzazione del pulsante nella sottoscheda Informazioni pagamenti del modulo Informazioni contratto. Per la visualizzazione di questo pulsante è necessario che il contratto sia "pending" (in attesa).

10 Selezionare i diritti di Allocazione risorse per l'utente.

Campo	Funzione
Aggiungi risorsa	Consente di aggiungere risorse a un contratto.
Genera allocazione risorse	Consente di generare una distribuzione percentuale di allocazione rispetto alle risorse assegnate a un contratto.
Aggiorna risorsa	Consente di accedere e apportare modifiche all'allocazione di risorse di un contratto.
Elimina risorsa	Consente di eliminare risorse da un contratto.

11 Selezionare i diritti di Termini e condizioni per l'utente.

Campo	Funzione
Aggiungi termine/condizione	Consente di aggiungere termini e condizioni contrattuali.
Aggiorna termine/condizione	Consente di accedere e apportare modifiche a termini e condizioni contrattuali.
Elimina termine/condizione	Consente di eliminare termini e condizioni.

12 Selezionare i Privilegi generali per l'utente.

Campo	Funzione
Richiedi password	Consente di richiedere una password per accedere a GIC.
Conferma al termine	Consente di visualizzare un modulo di conferma prima di uscire dal componente GIC principale.
Consenti query non efficienti	Consente di eseguire una query con chiave incompleta o parziale. Questa opzione viene ignorata se si seleziona l'opzione Ignora avviso query non efficiente.
Ignora avviso query non efficiente	Consente di disattivare il messaggio che avvisa della lentezza di una query senza chiave. Con questa opzione, l'impostazione di Consenti query non efficienti viene ignorata.
Stampa	Consente di attivare la funzione di stampa per l'utente o il gruppo.
Riempi	Consente di attivare la funzione Riempi per l'utente o il gruppo.

Campo	Funzione
Trova	Consente di attivare la funzione Trova per l'utente o il gruppo.
Finestra query	Consente di eseguire query strutturate in GIC.
Esporta	Consente di esportare i record di componente in un file esterno.
Conta record	Consente di eseguire il conteggio dei record di un elenco QBE.
Aggiunta multipla	Consente di selezionare e aggiungere al database un gruppo di record di inventario.
Aggiornamento multiplo	Consente di selezionare un gruppo di record di inventario e di modificarne i campi.
Eliminazione multipla	Consente di selezionare ed eliminare un gruppo di record di inventario.

13 Se è stato aggiunto un nuovo profilo, fare clic su **Aggiungi** o premere **F1**. Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiunta del record.

14 Per tornare al record di profilo GIC vuoto, fare clic su **OK** o premere **F2**. Se è stato modificato un profilo esistente, fare clic su **Salva** o premere **F4**. Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiornamento del record.

Avvisi

ServiceCenter viene fornito con i seguenti avvisi preconfigurati:

- Scadenza contratto 30 giorni
- Rinnovo contratto in attesa

Gli amministratori possono creare eventuali altri avvisi necessari. Per ulteriori informazioni, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Stato contratto

Sono disponibili un record di pianificazione denominato Stato contratto e un'utilità di pianificazione in background denominata contract. ServiceCenter utilizza l'utilità di pianificazione in background e le informazioni contenute nel record di pianificazione per verificare la data di inizio, la data di scadenza e lo stato al fine di determinare se sono necessari aggiornamenti.

Per ulteriori informazioni, consultare le seguenti guide:

- *Guida per l'utente* di *ServiceCenter*
- *Guida all'installazione client/server per Windows* di *ServiceCenter*
- *ServiceCenter Request Management Guide* (in inglese)
- *ServiceCenter System Tailoring Guide* (in inglese)
- *ServiceCenter Work Management Guide* (in inglese)

Utilità di conversione valuta

Gestione contratti dispone di un'utilità di conversione valuta che converte automaticamente le valute nazionali in base ai tassi di cambio esistenti al momento della stipula del contratto. È possibile immettere i tassi di cambio giornalieri nel sistema per assicurare la precisione delle conversioni valutarie. Gestione contratti gestisce tutte le valute in conformità alle norme valutarie dell'Unione Europea e viene fornito con i tassi di cambio fissi intraeuropei già caricati nel sistema.

Per impostare i tassi di cambio giornalieri:

1. Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Supporto**.
2. Fare clic su **Tassi di conversione**. La Figura 8-4 mostra il modulo Informazioni tasso di cambio vuoto.

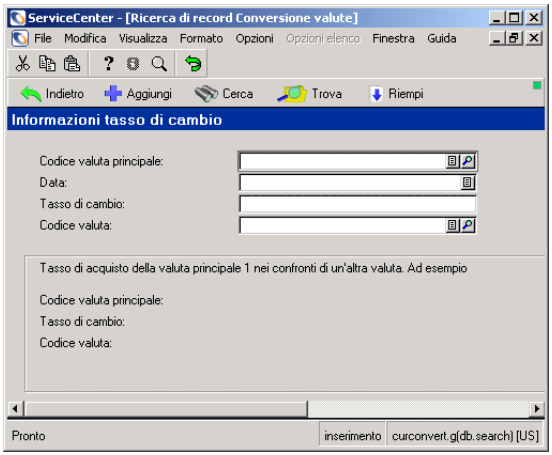


Figura 8-4: Modulo Informazioni tasso di cambio

È anche possibile accedere al modulo Informazioni tasso di cambio facendo clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter, quindi scegliendo **Tassi di conversione**.

1 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di conversione correnti. La Figura 8-5 mostra un elenco di tassi di conversione.

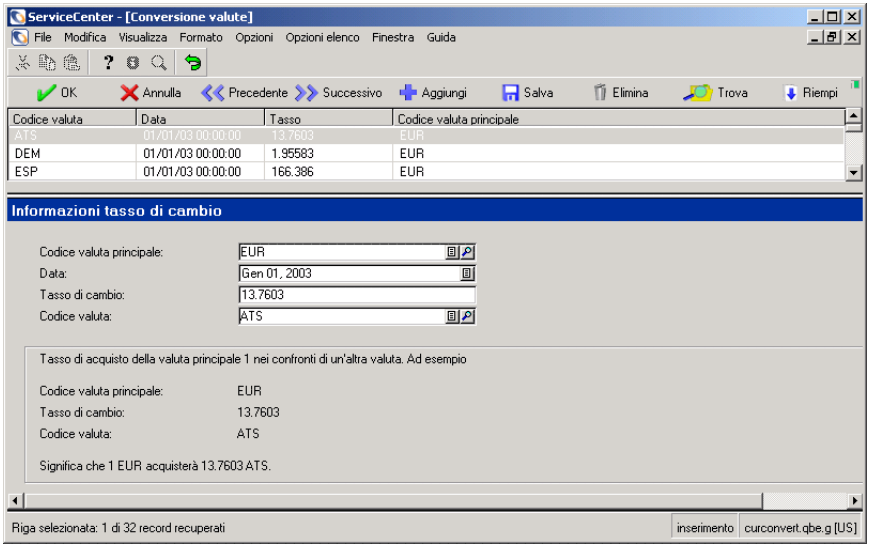


Figura 8-5: Elenco QBE di tassi di conversione

1 Scegliere la valuta da aggiornare dall'elenco dei record.

2 Fare clic su **Salva**. La seguente tabella descrive i campi del record di conversione valuta.

Campo	Descrizione
Codice valuta principale	Gruppo di valute sul quale si desidera basare tutti i contratti.
Data	Data del tasso di cambio visualizzato nel campo Tasso di cambio.
Tasso di cambio	Tasso di cambio tra le valute immesse nel record alla data indicata nel campo Data.
Codice valuta	Codici di sistema per le valute specifiche utilizzate nei contratti.

Definizioni valute

I record di definizione valuta definiscono i codici valuta per ciascuna delle valute internazionali immesse nel sistema e stabiliscono se una singola valuta ha o meno la valuta dell'Unione Europea (EUR) come base.

Per visualizzare un record di definizione valuta:

1 Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Supporto**.

2 Fare clic su **Valute**. La Figura 8-6 mostra il modulo Informazioni valuta vuoto.

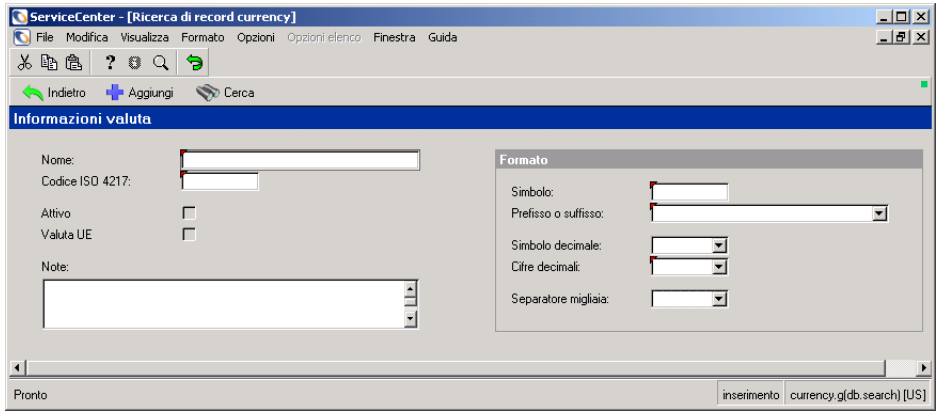


Figura 8-6: Modulo di ricerca Informazioni valuta

È anche possibile accedere al modulo Informazioni valuta facendo clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter, quindi scegliendo **Definizioni valute**.

1 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere il nome di una valuta o altri criteri di ricerca e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di definizione valuta correnti.

2 Verrà visualizzato il record richiesto o un elenco QBE di record. Fare doppio clic sul record da visualizzare o modificare. La Figura 8-7 mostra un record di definizione valuta.

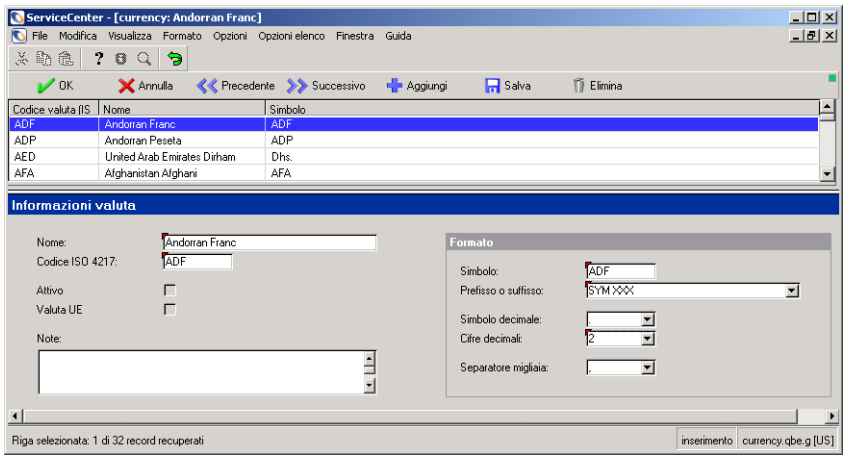


Figura 8-7: Record di definizione valuta

3 Aggiungere, modificare o eliminare le definizioni delle valute in questo modulo. La seguente tabella descrive i campi del record di definizione valuta.

Campo	Descrizione
Nome	Nome comune della valuta, ad esempio Marco Tedesco.
Codice ISO 4217	Codice ISO (International Standard Organization) della valuta.
Attivo	Una valuta impostata come attiva nel record di definizione valuta verrà visualizzata nella casella di riepilogo del campo Valuta ovunque questo sia visualizzato.
Valuta UE	La selezione della casella indica che la valuta appartiene all'Unione Europea.
Note	Questo campo consente agli utenti di inserire eventuali commenti.
Simbolo	Simbolo internazionale della valuta, ad esempio $ per dollaro USA.
Prefisso o suffisso	Il formato di visualizzazione di una valuta mostra la posizione del simbolo rispetto al numero, ad esempio $ 1, 1 DM)

Campo	Descrizione
Simbolo decimale	Simbolo utilizzato nella valuta per indicare le cifre decimali.
Cifre decimali	Numero di cifre decimali consentito dopo il simbolo decimale.
Separatore migliaia	Simbolo utilizzato nella valuta per indicare le migliaia. Ad esempio, per i dollari USA, nei numeri a quattro cifre (1,000) viene impiegata la virgola (,). Altre valute potrebbero non utilizzare separatori di migliaia.

Calcolo dei pagamenti

La scheda Risorse visualizza una riga per ciascuna risorsa del contratto. Gli importi delle righe di spese si basano sulle allocazioni ponderate assegnate alle risorse. Quando vengono registrati i pagamenti, un'applicazione interna somma l'allocazione ponderata dell'importo, confronta il risultato con il totale e calcola il primo pagamento.
La Figura 8-8 mostra la scheda Risorse.

Figura 8-8: Scheda Risorse

Esempio

Se viene effettuato un pagamento di 127,50 dollari USA per le tre risorse, per ciascuna risorsa viene creata una riga di spese. A ciascuna riga di spese viene allocato approssimativamente un terzo del pagamento.

Prima risorsa	42,59
Seconda risorsa	42,46
Terza risorsa	42,46
Totale	127,51

Quando ServiceCenter somma gli importi allocati, il totale è 127,51, ovvero un cent in più rispetto all'importo totale del pagamento.

ServiceCenter adegua l'importo della prima allocazione per garantire che l'importo allocato totale sia uguale all'effettivo importo del pagamento. Gli importi finali delle righe di spese saranno i seguenti:

Prima risorsa	42,58
Seconda risorsa	42,46
Terza risorsa	42,46
Totale	127,50

Per ulteriori informazioni, vedere *Righe spese* a pagina 350.

Monitoraggio e conformità del software

ServiceCenter comprende delle funzionalità che consentono di gestire il software utilizzato nella propria azienda. È possibile:

- configurare inventari software;
- verificare che il numero di installazioni software effettive non superi quello consentito dalle proprie licenze;
- collegare ciascuna licenza software a un contratto specifico;
- gestire suite software.

La gestione del software comprende la gestione dell'applicazione, della licenza, delle installazioni e dei contratti. Le seguenti tabelle consentono di gestire il software in un'azienda.

Tabella	Funzione
model	Consente di tenere traccia dei diversi modelli del software, inclusi quelli delle licenze e delle installazioni.
device	Consente di tenere traccia dei dati di ciascuna applicazione e licenza software.
contractsoftware	Consente di documentare qualunque informazione finanziaria e di approvvigionamento per i contratti di licenza. È anche possibile collegare più licenze a un contratto software.
contractitem	Consente di tenere traccia delle associazioni tra contratti e risorse.
pcsoftware	Consente di tenere traccia delle installazioni software.
softwarecounter	Consente di verificare che il numero di installazioni software effettive non superi quello consentito dalle licenze di cui si dispone.

Modelli di licenza e installazione presenti nel catalogo

I modelli rappresentano le diverse categorie di risorse contenute nel catalogo. Per tenere traccia in modo efficace delle licenze software, il catalogo deve contenere due tipi di modelli:

- modello di licenza software
- modello di installazione software

Scheda Software

La scheda Software visualizza informazioni relative alle licenze e all'installazione del software. Usare questa scheda solo se i dati contenuti nel campo Categoria ER della scheda Catalogo fanno riferimento a una licenza software o a un'installazione di software.

Campo	Descrizione
Nome applicazione	Nome dell'applicazione installata o concessa in licenza.
Utente singolo	Licenza che consente l'installazione del software su un'unica workstation per l'utilizzo da parte di un solo utente.
Multiutente	Licenza che consente l'installazione del software su più workstation per l'utilizzo da parte di più utenti.
Per workstation autorizzata	Tipo di licenza multiutente che consente più installazioni software su più workstation. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Multiutente.
Totale installazioni	Numero massimo di installazioni consentite. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionato il tipo di licenza multiutente Per workstation autorizzata.
Per utente autorizzato	Tipo di licenza multiutente che consente a un numero specificato di utenti di accedere al software. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Multiutente.
Totale utenti autorizzati	Numero massimo di utenti che possono essere autorizzati ad accedere al software.
Per accessi simultanei	Tipo di licenza multiutente che consente a un numero specifico di utenti di accedere contemporaneamente al software. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Multiutente.

Campo	Descrizione
Accessi simultanei	Numero di utenti che possono accedere al software contemporaneamente.
Diritti valutazione	Numero massimo di installazioni consentite per scopo di dimostrazione o valutazione.
Punti per installazione	Per alcuni tipi di licenze, il numero di punti utilizzato da ciascun diritto di licenza.
Versione	Versione corrente dell'applicazione software.
Autorizzato	Indica se l'utilizzo dell'applicazione software è stato autorizzato.

Per aggiungere un modello di licenza software al catalogo:

1. Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Supporto**.
2. Fare clic su **Modelli**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni sul modello.
3. Nella scheda Generale del modulo Informazioni sul modello, specificare le informazioni necessarie, tra le quali:

Opzione	Funzione
N. parte	Identificatore univoco di ciascun modello nel catalogo.
Descrizione sintetica	Descrizione sintetica dell'incidente, inserita automaticamente nel ticket quando si seleziona questo codice causa.
Produttore	Nome del produttore. I dati contenuti in questo campo sono a sola lettura, dato che vengono visualizzati in base al N. parte specificato.
Modello	Numero modello assegnato dal produttore alla risorsa. I dati contenuti in questo campo sono a sola lettura, dato che vengono visualizzati in base al N. parte specificato.
Costo	Prezzo di acquisto del modello.
Valuta	Valuta sulla quale si basa il costo.

A seconda dell'azienda, potrebbe essere necessario compilare altri campi. La Figura 8-9 mostra la scheda Generale del modulo Informazioni sul modello.

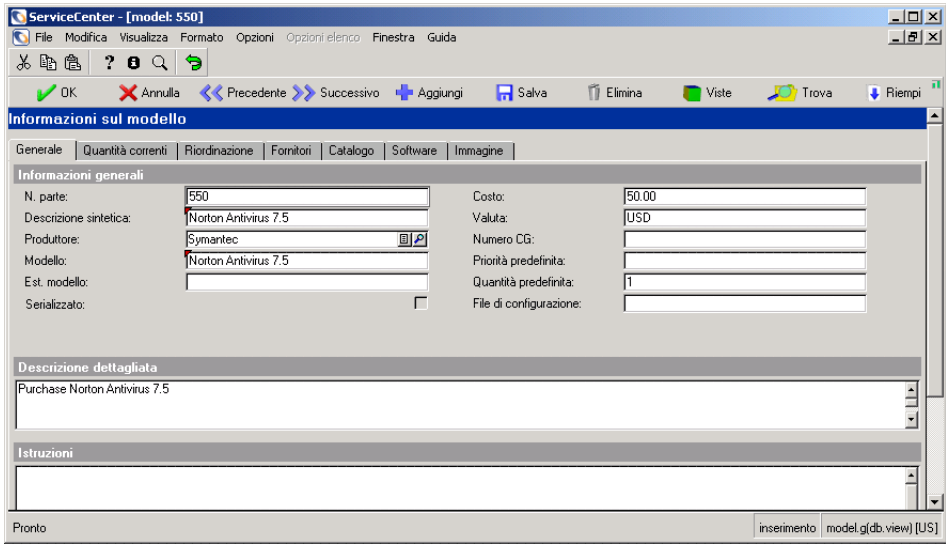


Figura 8-9: Modulo Informazioni sul modello: scheda Generale

4 Fare clic sulla scheda **Catalogo**.

5 Nella sottoscheda **Informazioni catalogo**, immettere il nome della categoria elemento riga, ad esempio **Software License**, nel campo **Categoria ER**.
Per ulteriori informazioni, consultare la *ServiceCenter Request Management Guide* (in inglese).

La Figura 8-10 mostra la sottoscheda Informazioni catalogo.

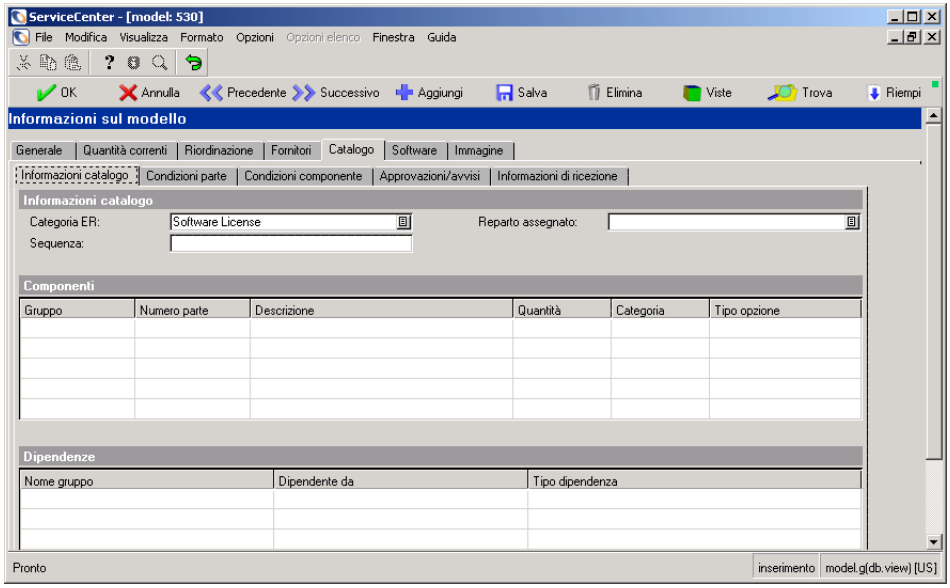


Figura 8-10: Modulo Informazioni sul modello: sottoscheda Informazioni catalogo (scheda Catalogo)

6 Fare clic sulla scheda **Software** e immettere i seguenti dati:

- Nome applicazione
- Informazioni licenza
  - Multiutente
  - Totale installazioni
  - Diritti valutazione

7 Fare clic su **Aggiungi** o premere **F2**.

Per aggiungere un modello di installazione software al catalogo:

1 Completare dal passaggio 1 a pagina 237 al passaggio 5 a pagina 238.

2 Nella scheda Catalogo e nelle relative sottoschede, vi sono due campi da compilare con le informazioni relative al modello di installazione software.

Campo	Funzione
N. parte	Deve essere un numero univoco.
Categoria ER	La categoria elemento riga per un modello di installazione software è software installation.

3 Fare clic sulla scheda Software e immettere le seguenti informazioni:
- Nome applicazione
- Informazioni installazione
  - Punti per installazione
  - Versione
  - Autorizzato

4 Fare clic su **Aggiungi** o premere **F2**.

Gestione di diversi tipi di licenze multiple

ServiceCenter consente di scegliere tra tre tipi di licenze multiple:

- **Per workstation autorizzata** consente di installare un'applicazione software su un determinato numero di workstation. Un esempio può essere una licenza per una suite di office automation che può essere installata su 1.000 workstation.
- **Per utente autorizzato** consente a un numero determinato di utenti di accedere a un'applicazione o database. Un esempio può essere una licenza che consente a 500 utenti autorizzati di accedere a un database.
- **Per accessi simultanei** consente un numero specificato di accessi simultanei come un database. Un esempio può essere una licenza che consente a 1.000 utenti di accedere contemporaneamente al database.

Per ciascuna licenza multipla, ServiceCenter dispone di un campo **Diritti** nel quale viene specificato il numero dei seguenti elementi:

- workstation su cui il software può essere installato;
- utenti autorizzati;
- accessi simultanei.

I contatori software utilizzano questi valori per verificare che l'azienda non superi il numero di installazioni o utenti simultanei concesso da una licenza.

Aggiunta di licenze software come record di risorsa

Una licenza software è una risorsa memorizzata nella tabella device. Rappresenta il numero di utilizzi autorizzati del software all'interno di un'azienda. Ad esempio, è possibile acquistare una licenza di Microsoft Office per 50 utenti per poter eseguire 50 installazioni di Microsoft Office.

Per creare una licenza software:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **Risorse**. La Figura 8-11 visualizza il modulo Informazioni risorsa.

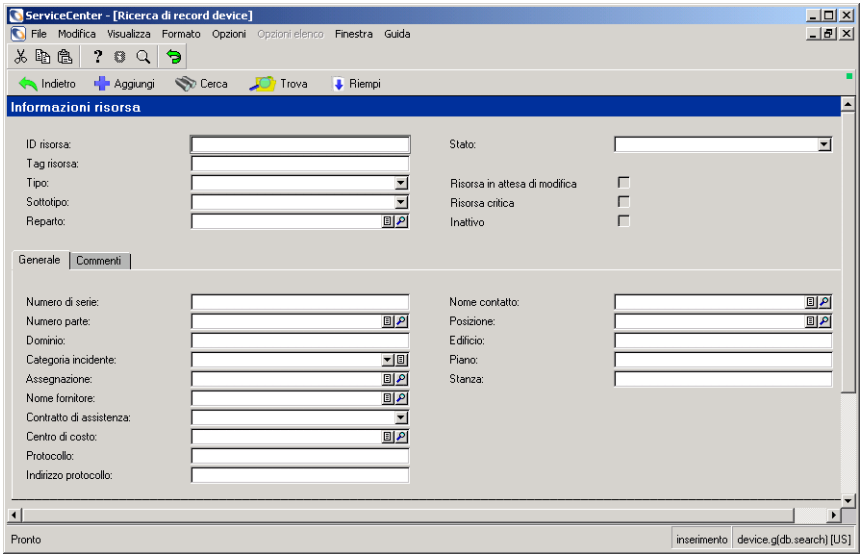


Figura 8-11: Modulo Informazioni risorsa

2 Compilare i campi con le informazioni disponibili sulla risorsa per creare un record di risorsa.

3 Selezionare **Software License** nella casella di riepilogo del campo **Tipo**.

4 Scegliere il sottotipo adeguato nella casella di riepilogo del campo **Sottotipo**.

5 Fare clic su **Nuovo**. La Figura 8-12 mostra il modulo Licenza software dispositivo.

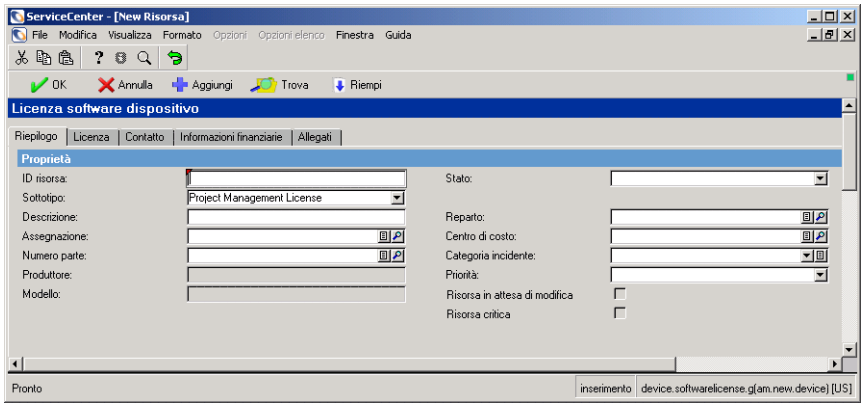


Figura 8-12: Modulo Licenza software dispositivo

1 Nella scheda Riepilogo, digitare il numero parte nel campo **Numero parte**. Il campo **Numero parte** recupera le informazioni sul modello di licenza dal catalogo.

2 Compilare i campi delle schede Riepilogo, Informazioni finanziarie, Contatto e Allegati. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente* di *ServiceCenter*.

3 Fare clic sulla scheda **Licenza** e compilare i campi. La scheda Licenza comprende le seguenti sottoschede con i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Nome applicazione	Nome del software. Queste informazioni provengono dalla tabella model in base al numero parte specificato nella scheda Riepilogo.
Posizione software	La posizione del software, su rete o client.
Software utilizzabile in ambienti con sistemi operativi multipli	Indica se il software può essere usato su più di un sistema operativo.
Versione corrente	Numero di versione corrente del software nel contratto.
Versioni precedenti	Numero di versione precedente del software.

Fare clic sulla sottoscheda **Tipo licenza** .

Campi e opzioni	Descrizione
Utente singolo	Licenza che consente l'installazione del software su un'unica workstation per l'utilizzo da parte di un solo utente.
Multiutente	Licenza che consente l'installazione del software su più workstation per l'utilizzo da parte di più utenti.
Per workstation autorizzata	Tipo di licenza multiutente che consente più installazioni software su più workstation. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Multiutente.
Totale installazioni **Nota:** Etichetta visualizzata nella casella di gruppo Diritti in caso di licenza Multiutente di tipo Per workstation autorizzata.	Numero massimo di installazioni consentite. **Nota:** Questo valore viene utilizzato per le verifiche di conformità.
Per utente autorizzato	Tipo di licenza multiutente che consente a un numero specificato di utenti di accedere al software. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Multiutente.
Totale utenti autorizzati **Nota:** Etichetta visualizzata nella casella di gruppo Diritti in caso di licenza Multiutente di tipo Per utente autorizzato.	Numero massimo di utenti che possono essere autorizzati ad accedere al software.
Per accessi simultanei	Tipo di licenza multiutente che consente a un numero specifico di utenti di accedere contemporaneamente al software. Questo campo viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Multiutente.
Accessi simultanei	Numero di utenti che possono accedere al software contemporaneamente.
Diritti valutazione **Nota:** Etichetta visualizzata nella casella di gruppo Diritti in caso di licenza Multiutente di tipo Per accessi simultanei.	Campo di informazione. Numero massimo di installazioni consentite per scopo di dimostrazione o valutazione.

Campi e opzioni	Descrizione
Gruppo prodotti	Casella di riepilogo con server, applicazioni e sistemi. Si tratta di un campo di informazione che controlla in modo dinamico la visualizzazione del campo MIPS / N. processori in caso di selezione di 'server' o 'systems'.
MIPS / N. processori	Indica le prestazioni del computer. Si tratta di un campo di informazione che viene visualizzato solo in caso di selezione di 'server' o 'systems' dalla casella di riepilogo del campo Gruppo prodotti.

Ad eccezione dei campi Gruppo prodotti e MIPS / N. processori, gli altri dati provengono dalla tabella model relativa al numero parte specificato nella scheda Riepilogo.

1 Compilare i campi della sottoscheda Regioni/lingue.

Campo	Descrizione
Regioni	Per questi campi può essere utilizzata la funzione Riempi. Consente di elencare le regioni alle quali è applicabile il software.
Lingue	Per questi campi può essere utilizzata la funzione Riempi. Consente di elencare le lingue alle quali è applicabile il software.

2 Per salvare il nuovo record risorsa, fare clic su **Aggiungi**.

Installazioni software

In ServiceCenter, un'installazione software viene registrata come risorsa. Quando si crea un'installazione software, i dati vengono richiamati dalla tabella model relativa al numero parte specificato. Il modulo Informazioni software installato consente di creare un record per il software, con l'indicazione del sito di installazione e degli utenti. Di norma, i record di installazione software vengono compilati mediante strumenti di rilevazione di rete.

Il modulo Informazioni software installato presenta due schede:

- Informazioni applicazione
- Sistema computer installazione

La Figura 8-13 mostra la scheda Informazioni applicazione.

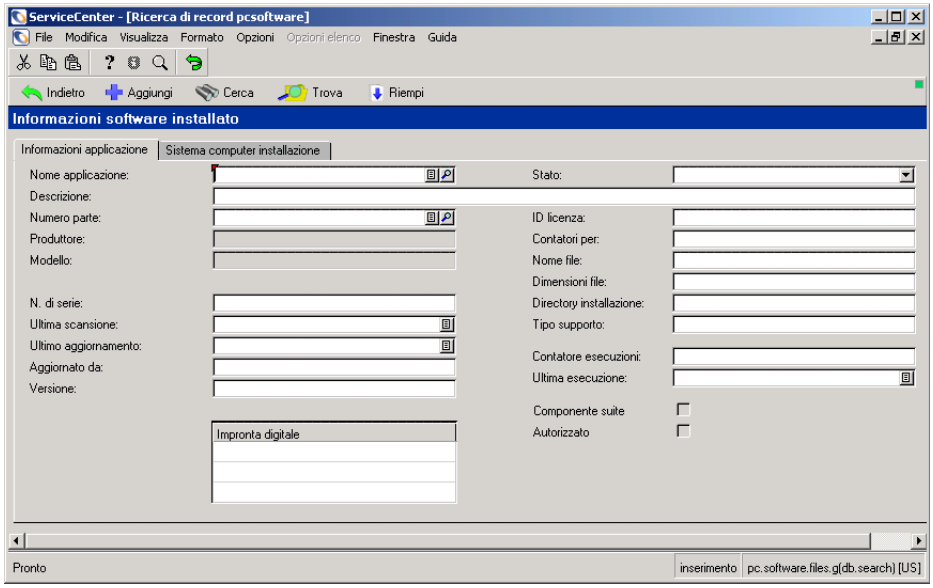


Figura 8-13: Modulo Informazioni software installato: scheda Informazioni applicazione

La Figura 8-14 mostra la scheda Sistema computer installazione.

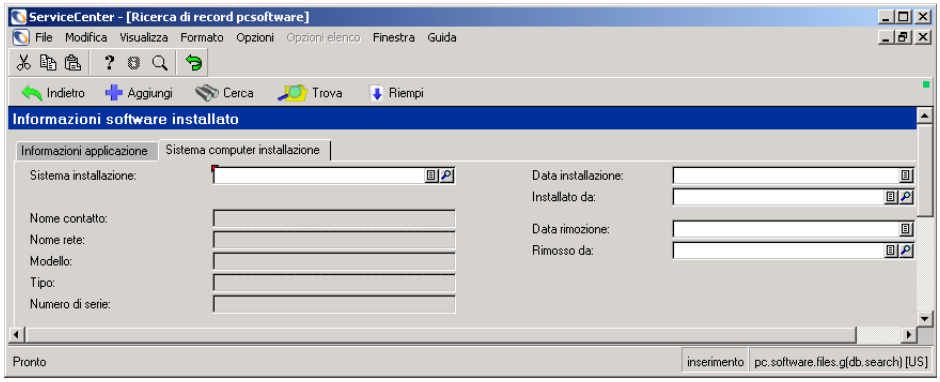


Figura 8-14: Scheda Sistema computer installazione

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente* di *ServiceCenter*.

Per creare un record di installazione software:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Risorse**.

3 Fare clic su **Software installato**.

4 Compilare i campi delle diverse schede in base alle proprie esigenze.

Nota: Il campo **Nome applicazione** della scheda Informazioni applicazione è obbligatorio.

5 Fare clic su **Salva** o **Aggiungi** o premere **F2** per salvare il record e lasciarlo visualizzato.

Contatori software

I contatori software consentono di verificare che il numero di installazioni effettivo non superi quello autorizzato dalla licenza in proprio possesso. Il numero di installazioni software o di diritti di accesso autorizzati da una licenza è indicato dal numero di diritti.

Per alcune licenze, l'installazione software corrisponde all'utilizzo di un certo numero di punti. Ad esempio, una licenza Microsoft Select può stabilire l'utilizzo di 10 punti per l'installazione di Microsoft Word. Di conseguenza, 100 installazioni di questo tipo utilizzeranno 1.000 punti. Quando si utilizzano i contatori delle installazioni software, è possibile specificare se il conteggio debba comprendere il numero di punti assegnati a ciascuna installazione.

Per creare un contatore software:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.

3 Fare clic su **Contatori software** per visualizzare il modulo Informazioni contatore software.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere il nome dell'applicazione nel campo **Nome**.
- Fare clic su **Cerca** per selezionare il relativo software.

5 La scheda Licenze presenta i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Tutti i modelli di licenza	Consente di verificare la conformità di tutte le licenze.
Modelli di licenza	Consente di verificare la conformità del numero delle licenze specificate.

6 Fare clic sulla scheda **Installazioni**.

La scheda Installazioni presenta i seguenti campi:

Campo	Descrizione
Tutti i modelli di installazione	Consente di verificare la conformità di tutte le installazioni.
Metodo di calcolo	Consente di verificare la conformità delle installazioni selezionate.
Conta componenti suite software	Consente di contare ciascuna applicazione di una suite (ad esempio Microsoft Office è una suite che comprende Word, Excel, PowerPoint e Access).
Conta installazioni rimosse o sconosciute	Consente di contare le installazioni che hanno lo stato rimosso o disinstallato.
Conta installazioni non autorizzate	Consente di contare le installazioni non autorizzate.

7 Scegliere il metodo di calcolo nella casella di riepilogo del campo **Metodo di calcolo**.

8 Selezionare eventuali altre opzioni necessarie.

9 Fare clic su **Aggiungi**.

Scelta di un metodo di calcolo

La scelta del metodo di calcolo per il numero di installazioni consente di verificare che non sia stato superato il numero di diritti specificato nella licenza software. Ad esempio, una licenza di software per ufficio concede 1.000 diritti. Ciascuna installazione software utilizza 10 punti. Il contatore delle installazioni software consente di verificare che il software non sia stato installato più di 100 volte (100 x 10 = 1.000). ServiceCenter dispone di tre metodi di calcolo:

- Ogni installazione
- Ogni workstation
- Ogni utente

Ogni installazione

Consente di contare ciascuna installazione a prescindere dal numero di workstation o utenti.

La Figura 8-15 mostra l'esempio del rilevamento di tre installazioni (Installazione 1, Installazione 2 e Installazione 3).

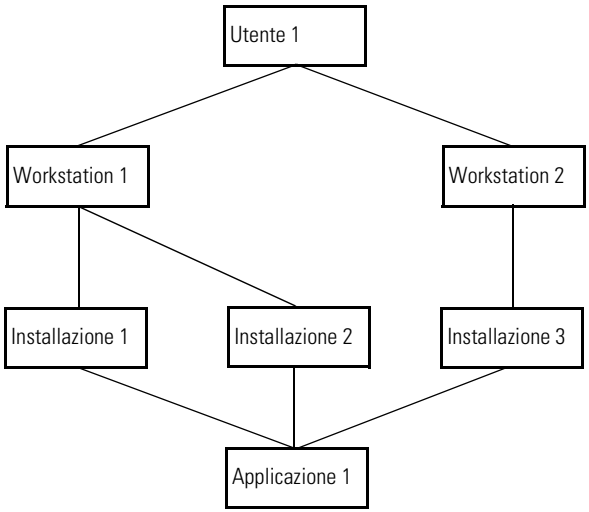


Figura 8-15: Esempio del calcolo per installazione

Ogni workstation

La Figura 8-16 mostra un esempio di conteggio delle workstation, non del numero di installazioni.

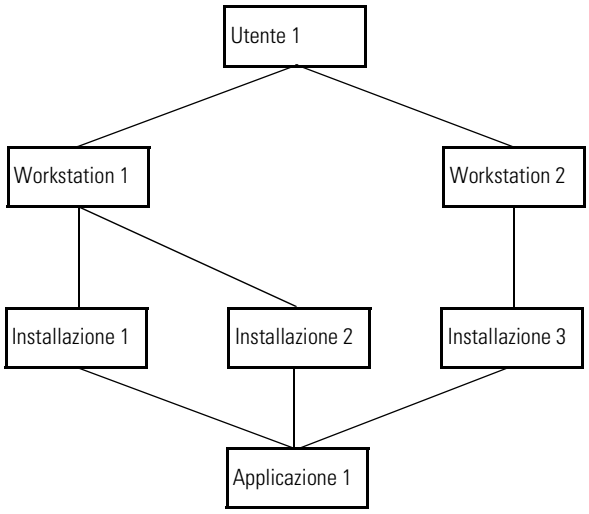


Figura 8-16: Esempio del calcolo per workstation

Se la stessa applicazione viene installata più volte su una workstation, ServiceCenter conta solo una delle installazioni. La Figura 8-16 a pagina 249 mostra che la Workstation 1 dispone dell'Installazione 1 e dell'Installazione 2 dell'Applicazione 1. Dato che il metodo di calcolo è Ogni workstation e vi è una sola workstation, viene contata solo un'installazione dell'Applicazione 1. Le Workstation 1 e Workstation 2 dispongono di un'installazione ciascuna (Installazione 1 e Installazione 3). Vengono contate due installazioni.

Ogni utente

ServiceCenter conta un'installazione per ogni utente della workstation in cui è installata l'applicazione.

La Figura 8-17 mostra che l'Utente 1 dispone di due installazioni (Installazione 1 e Installazione 2) sulla propria workstation (Workstation 1). L'Utente 1 dispone inoltre di un'altra workstation (Workstation 2) con una terza installazione. Sebbene vi siano tre installazioni, il conteggio viene eseguito per ogni utente. Di conseguenza, ServiceCenter conta una sola installazione per l'Utente 1. Vi è anche un secondo utente. La Figura 8-17 mostra il conteggio di due installazioni.

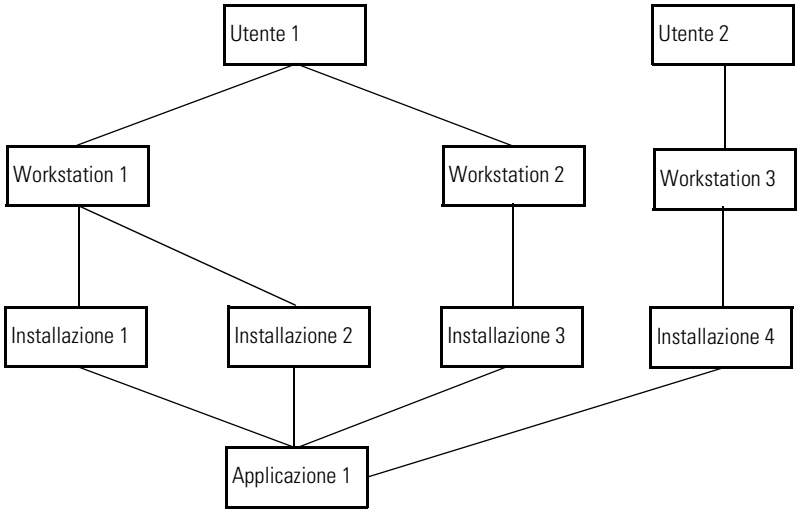


Figura 8-17: Esempio del calcolo per utente

Conformità

Quando si fa clic su **Aggiungi** per creare il contatore software, il modulo visualizza le schede Risultati e Registro messaggi e i pulsanti Verifica conformità e Crea record di pianificazione. La scheda Risultati presenta i seguenti campi.

Campo	Descrizione
N. diritti	Indica il numero totale di diritti acquisiti per una particolare licenza software.
Diritti conteggiati	Indica il numero di istanze in uso del software.
Ultima elaborazione	Indica l'ultima volta in cui è stata eseguita una verifica di conformità.

Registro messaggi di conformità

La scheda Registro messaggi visualizza uno dei seguenti messaggi di errore sui dati immessi ai fini della verifica della conformità:

Nessun modello di licenza selezionato per il contatore software.

Nessun modello di installazione selezionato per il contatore software.

Nessun modello di licenza nella tabella modelli.

Licenza software inesistente per il modello di licenza con N. parte %S.

L'ID risorsa %S non è una licenza software ma è collegato a un modello di licenza con N. parte %S.

La licenza software con ID risorsa %S non specifica alcun diritto.

Nessun modello di installazione software nella tabella modelli.

Installazione software inesistente per il modello di installazione software con N. parte %S.

Sistema installato %S inesistente per l'installazione software con ID licenza %S e Nome applicazione %S.

Per cancellare il contenuto del registro messaggi:

▶ Scegliere **Opzioni** > **Cancella registro messaggi**.

Verifica della conformità

La conformità può essere verificata manualmente, oppure è possibile pianificare tale verifica per l'esecuzione automatica.

▶ Per verificare la conformità manualmente, fare clic su **Verifica conformità**. Se la verifica della conformità va a buon fine, verrà visualizzato un messaggio. Fare clic su **OK**.

Per verificare la conformità automaticamente:

1. Fare clic su **Crea record di pianificazione** per avviare la procedura guidata per la pianificazione della verifica di conformità software.
2. **Data verifica iniziale.** Specificare la data in cui dovrà essere eseguita la prima verifica di conformità.
3. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Immettere il formato data/ora relativo (GGG HH:MM:SS) nel campo sottostante. Ad esempio, digitare 7 per GGG per indicare ogni sette giorni e 11:55:00 per HH:MM:SS per indicare ora, minuti e secondi.
   - Selezionare **Mensilmente**, **Trimestralmente**, **Semestralmente** o **Annualmente**.

   La Figura 8-18 mostra la procedura guidata per la pianificazione della verifica di conformità software.

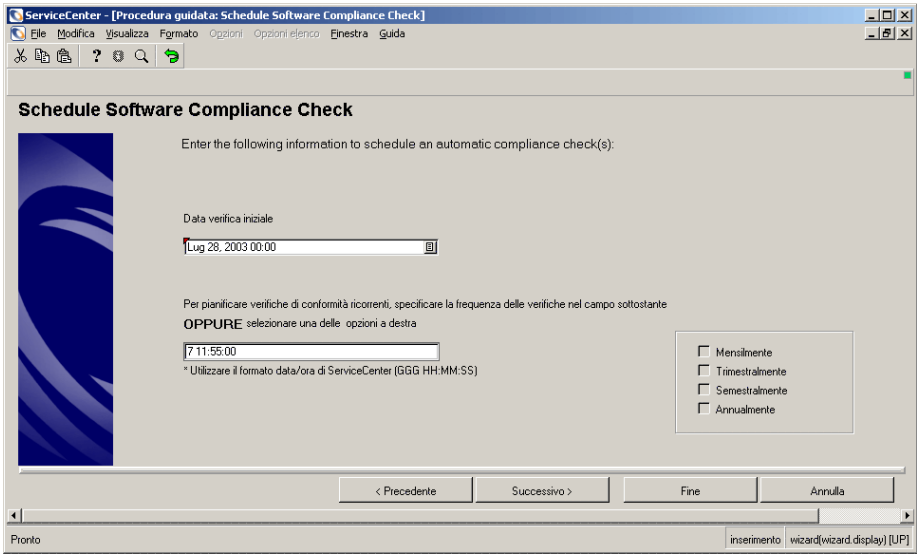


Figura 8-18: Procedura guidata per la pianificazione della verifica di conformità software

1 Fare clic su **Fine**. ServiceCenter creerà un record di pianificazione avente lo stesso nome del record del contatore software. Per ulteriori informazioni, consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Una volta completata la verifica di conformità, i risultati verranno visualizzati nella scheda Risultati. Fare clic su **N. diritti** nella scheda **Risultati** per visualizzare un elenco di tutte le licenze software contate durante la verifica di conformità.

Esempio di monitoraggio e conformità del software

L'azienda necessita del software Norton AntiVirus. L'utente ha inoltrato un ticket di richiesta di modifica che è stato approvato. Nell'ambito del processo della richiesta di modifica, è necessario aggiungere la licenza software e le informazioni di installazione software al catalogo. Per l'acquisto del software è presente un ticket di ordine. Il ticket di ordine comprende due elementi riga: uno per l'acquisto della licenza software e uno per l'approvvigionamento di servizi di installazione software.

Passaggio 1 Aggiungere la licenza software e le informazioni di installazione software al catalogo. Vedere *Passaggio 1: Aggiunta di elementi al catalogo* a pagina 255.

Passaggio 2 Al ricevimento della licenza software è necessario aggiungere un record risorsa di tipo Applicazione e un record risorsa di tipo Licenza software al database di Gestione inventario. Vedere *Passaggio 2: Aggiunta di record al database di Gestione inventario* a pagina 258.

Passaggio 3 Il passaggio successivo prevede la creazione di un contratto software. Vedere *Passaggio 3: Creazione di un contratto software* a pagina 261.

Passaggio 4 Associare la licenza software creata al contratto. Vedere *Passaggio 4: Collegamento della licenza software al contratto.* a pagina 264.

Passaggio 5 Creare un contratto di assistenza e associare la risorsa applicazione al contratto. Vedere *Passaggio 5: Creazione di un contratto di assistenza per la licenza software* a pagina 267.

Passaggio 6 Installare il software e creare i record di installazione nella tabella Installazione software, un record per ogni installazione. Vedere *Passaggio 6: Creazione di un record di installazione software* a pagina 270.

Passaggio 7 Dopo qualche tempo, è opportuno verificare che l'azienda sia conforme alla licenza di Norton AntiVirus. Creare un contatore software per verificare che il numero di installazioni software effettive sia conforme a quello consentito dalle proprie licenze. Vedere *Passaggio 7: Verifica della conformità software* a pagina 272.

La Figura 8-19 mostra le relazioni biunivoche tra tabella e record che consentono di eseguire il controllo e la verifica di conformità del software.

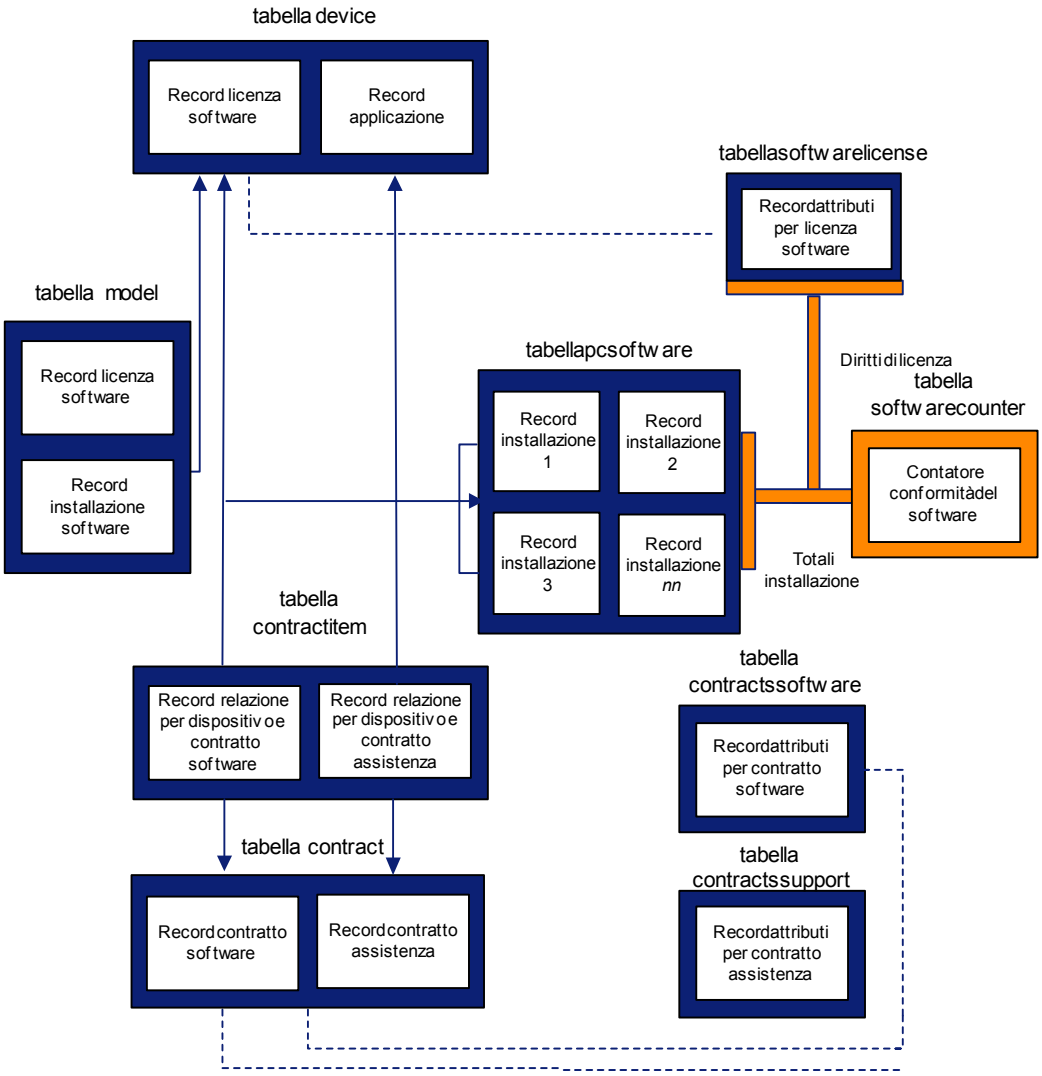


Figura 8-19: Relazioni di controllo e verifica di conformità software

Passaggio 1: Aggiunta di elementi al catalogo

In questo esempio verrà aggiunto un modello di licenza software al catalogo.

Per aggiungere una risorsa al catalogo:

1 Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Supporto**.

2 Fare clic su **Modelli**. La Figura 8-20 mostra il modulo Informazioni sul modello.

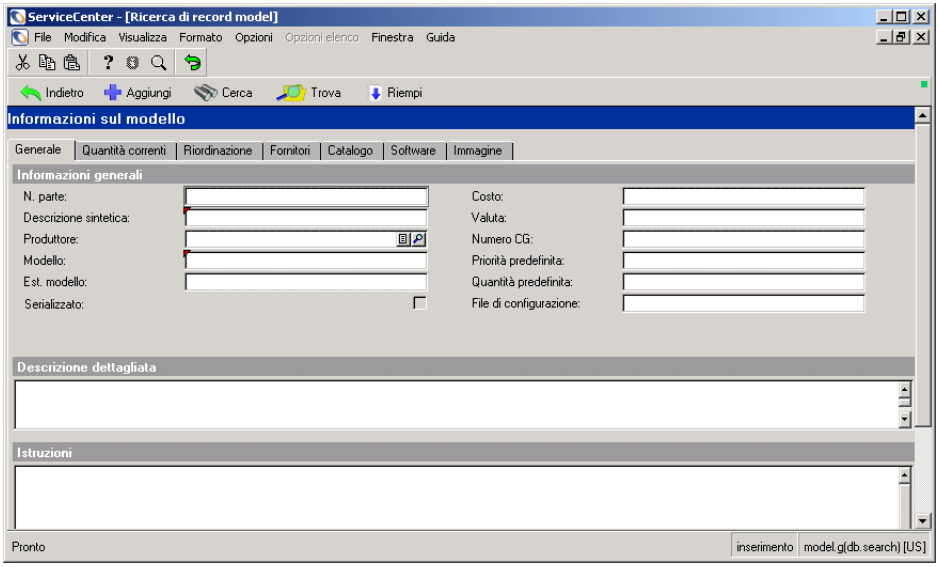


Figura 8-20: Modulo Informazioni sul modello

Per ulteriori informazioni, consultare la sezione dedicata ai file di supporto nella *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

1 Immettere le informazioni necessarie nella scheda **Generale** del modulo **Informazioni sul modello**, come mostrato nella Figura 8-21 a pagina 256.

Nota: Se si sta effettivamente aggiungendo un elemento al catalogo, compilare eventuali altri campi necessari per le regole e le pratiche commerciali della propria azienda.

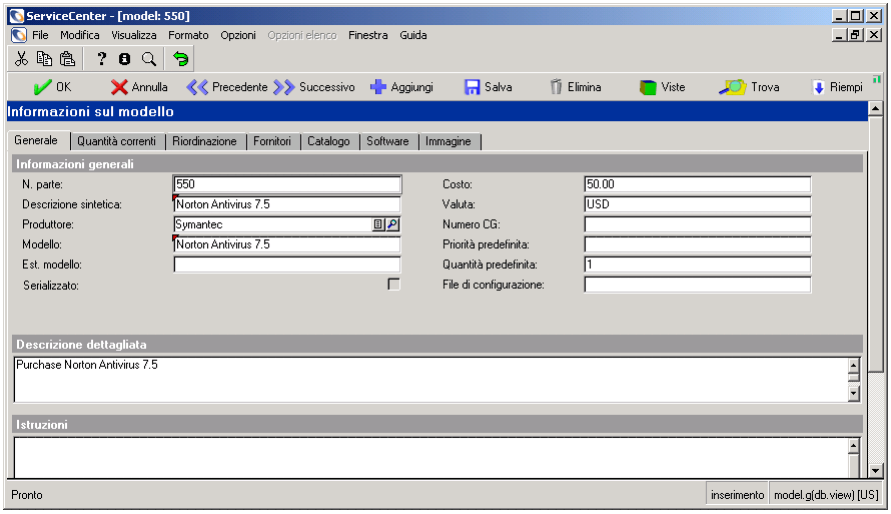


Figura 8-21: Modulo Informazioni sul modello: scheda Generale

2 Fare clic sulla scheda **Catalogo**.

3 Nella sottoscheda **Informazioni catalogo**, immettere il nome della categoria elemento riga, **Software License**, nel campo **Categoria ER**. La Figura 8-22 mostra la sottoscheda Informazioni catalogo.

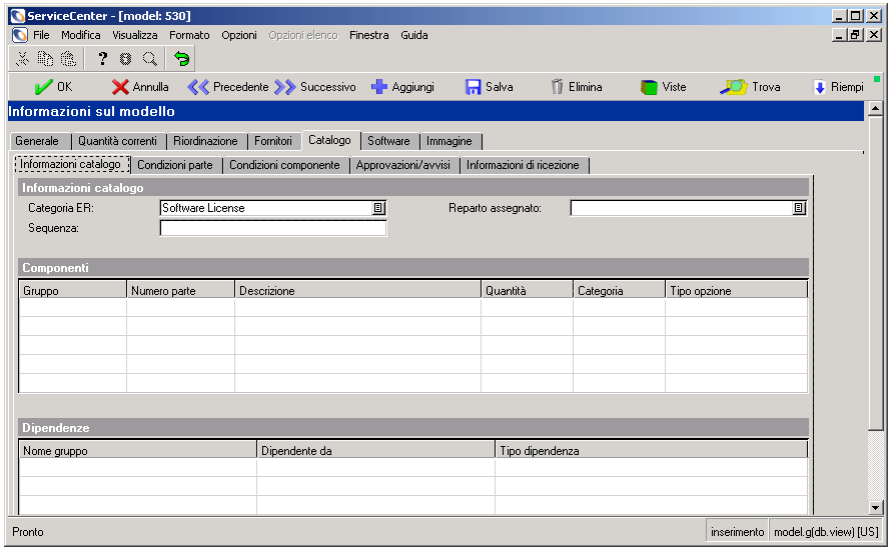


Figura 8-22: Modulo Informazioni sul modello: sottoscheda Informazioni catalogo (scheda Catalogo)

1 Fare clic sulla scheda **Software** e immettere le informazioni visualizzate nella Figura 8-23.

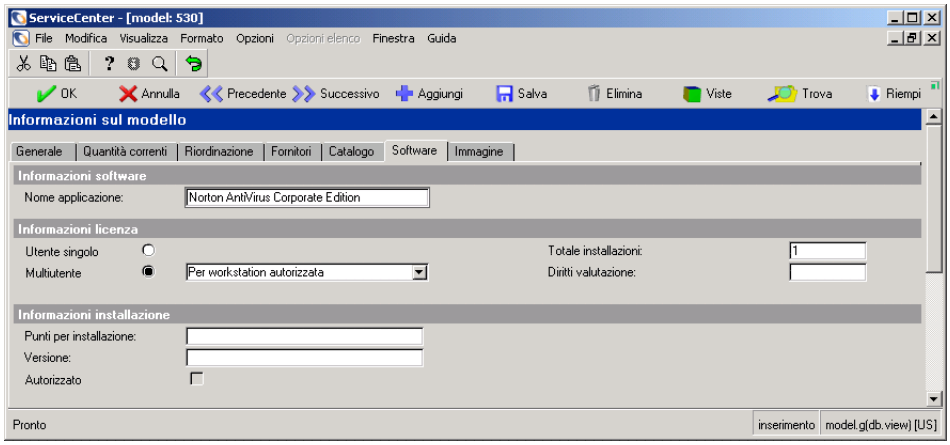


Figura 8-23: Modulo Informazioni sul modello: scheda Software

2 Fare clic su **Aggiungi** o premere **F2**.

3 A questo punto è necessario aggiungere un modello di installazione software al catalogo. Questa operazione può essere eseguita modificando il record appena creato per il modello di licenza software. Fare clic sulla scheda **Generale** del modulo **Informazioni sul modello**. Digitare il nuovo numero parte **531** nel campo **N. parte**.

4 Fare clic sulla scheda **Catalogo** e modificare in Software Installation il nome categoria elemento riga nel campo **Categoria ER**.

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

6 Fare clic su **OK**.

7 Fare clic su **Indietro** per tornare al menu iniziale di ServiceCenter.

Passaggio 2: Aggiunta di record al database di Gestione inventario

In questo passaggio verranno aggiunti due tipi di risorse alla tabella device. Verrà aggiunta una risorsa Applicazione per l'applicazione Norton AntiVirus e una risorsa Licenza software per la licenza di Norton AntiVirus.

Per aggiungere la risorsa Applicazione:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **Risorse**. Compilare i campi con le informazioni sul record di risorsa in fase di creazione.

2 Dato che la risorsa in questione è un'applicazione, selezionare i seguenti valori:

- **Application** nella casella di riepilogo del campo **Tipo**.
- Anti-Virus/Security nella casella di riepilogo del campo **Sottotipo**.

3 Fare clic su **Nuovo**. Verrà visualizzato il modulo Applicazione. Compilare i campi della scheda **Riepilogo sistema** come mostrato nella Figura 8-24.

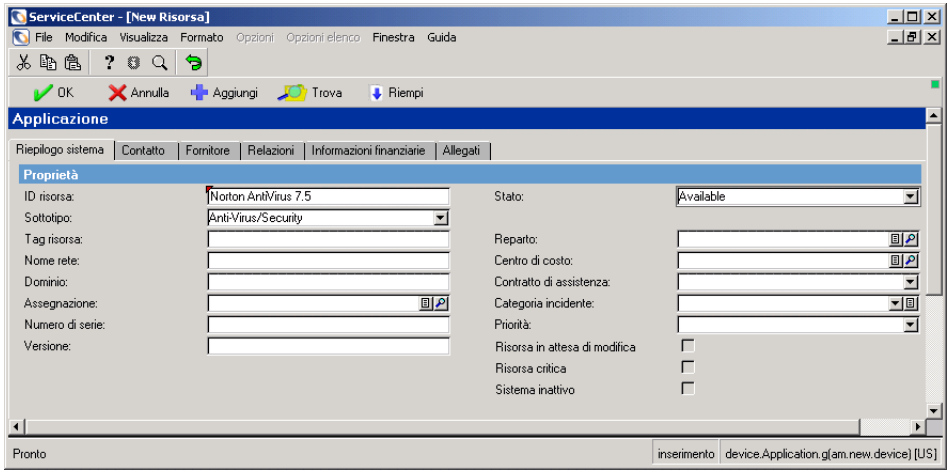


Figura 8-24: Modulo Applicazione: scheda Riepilogo sistema

4 Fare clic su **Aggiungi**.

Per aggiungere la risorsa Licenza software:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter. Fare clic su **Risorse**. Compilare i campi con le informazioni sul record di risorsa in fase di creazione.

2 Dato che la risorsa in questione è una licenza software, selezionare i seguenti valori:

- **Software License** nella casella di riepilogo del campo **Tipo**.
- **Utility Software License** nella casella di riepilogo del campo **Sottotipo**.

3 Fare clic su **Nuovo**. Verrà visualizzato il modulo Licenza software dispositivo. Compilare i campi della scheda Riepilogo come mostrato nella Figura 8-25.

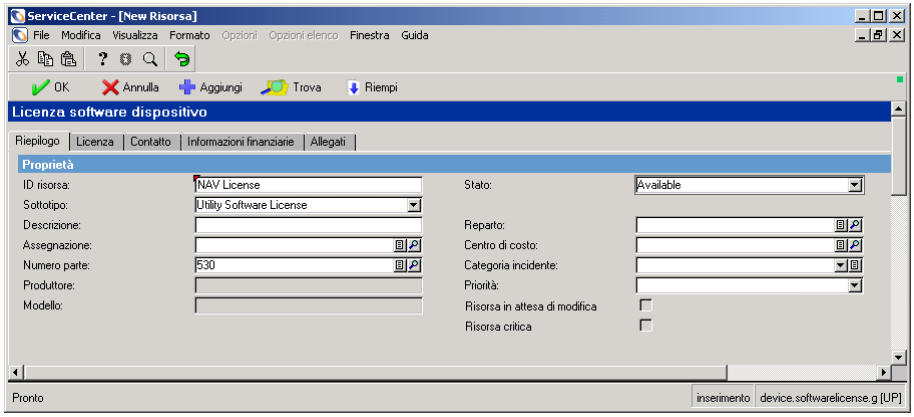


Figura 8-25: Modulo Licenza software dispositivo: scheda Riepilogo

1 Fare clic sulla scheda **Licenza**. Compilare i campi della scheda **Licenza** mostrata nella Figura 8-26.

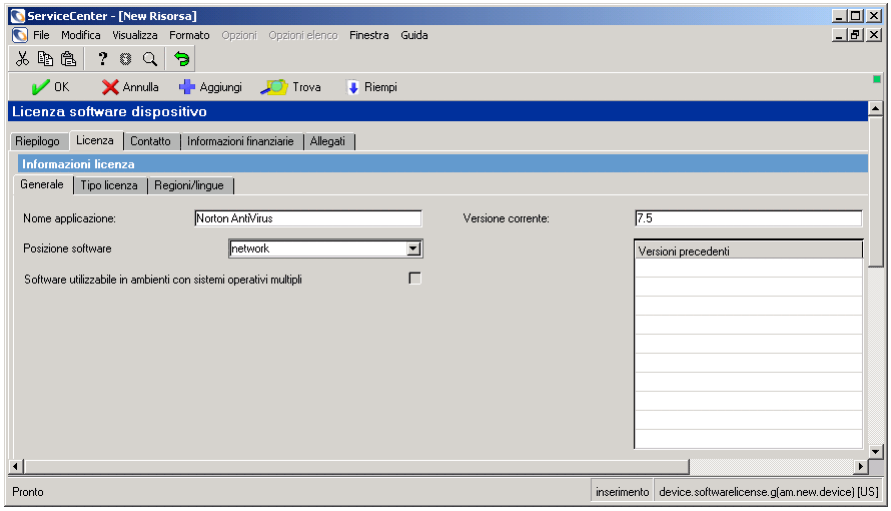


Figura 8-26: Modulo Licenza software dispositivo: sottoscheda Generale (scheda Licenza)

1 Fare clic sulla sottoscheda **Tipo licenza** e compilare i necessari campi, come mostrato nella Figura 8-27.

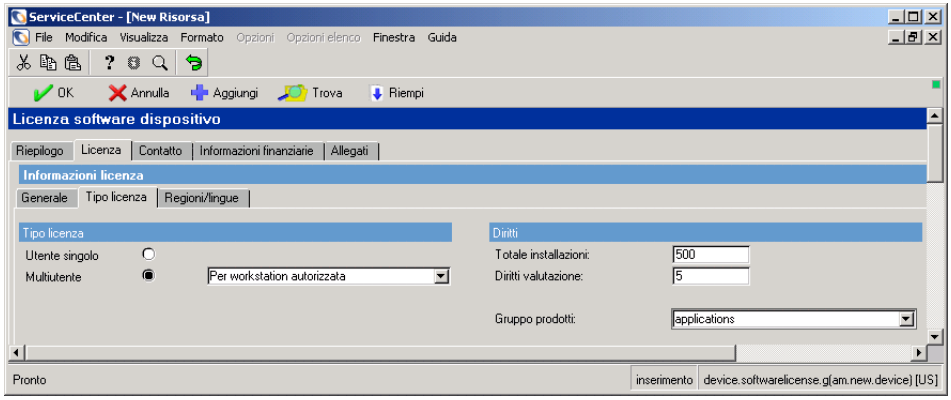


Figura 8-27: Modulo Licenza software dispositivo: sottoscheda Tipo licenza (scheda Licenza)

2 Fare clic sulla sottoscheda Regioni/lingue e compilare i necessari campi. La Figura 8-28 mostra la sottoscheda Regioni/lingue.

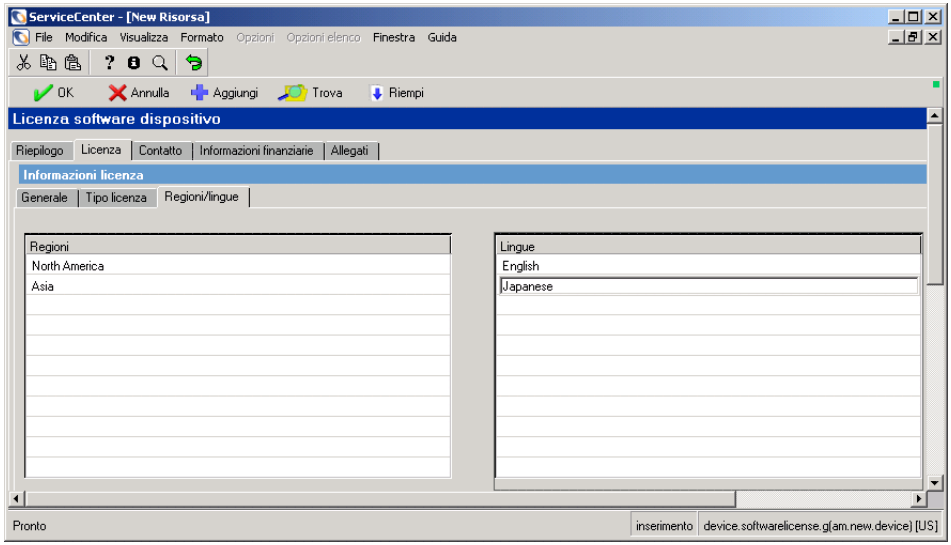


Figura 8-28: Modulo Licenza software dispositivo: sottoscheda Regioni/lingue (scheda Licenza)

3 Per salvare il nuovo record risorsa, fare clic su **Aggiungi** o premere F1.

Passaggio 3: Creazione di un contratto software

Il passaggio successivo prevede la creazione di un contratto per il software Norton AntiVirus.

Per creare un contratto software:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Fare clic sulla scheda **Contratti**.
3. Fare clic su **Contratti**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni generali contratto.
4. Fare clic su **Nuovo** per avviare la procedura guidata per l'aggiunta di un nuovo contratto.
5. Selezionare il pulsante di opzione **Tipo di contratto da creare**.
6. La Figura 8-29 mostra la casella di riepilogo che consente di scegliere un tipo di contratto. Scegliere **software**. Fare clic su **Successivo**.

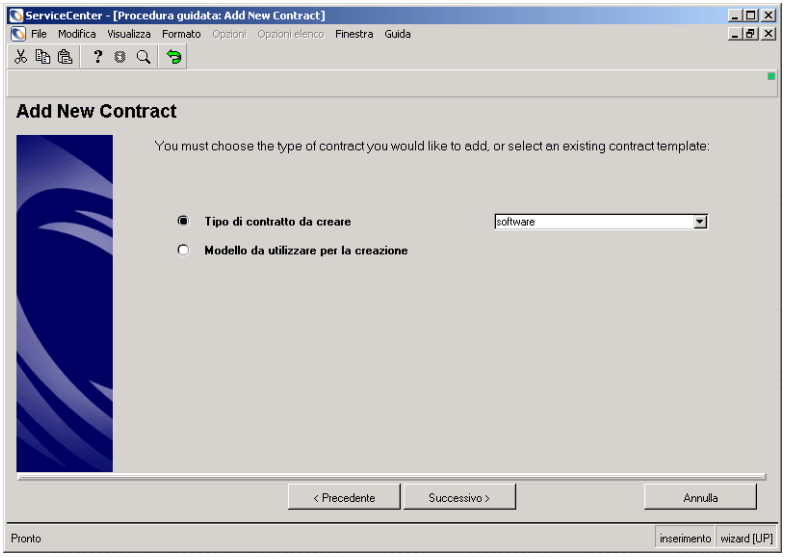


Figura 8-29: Procedura guidata di aggiunta di un nuovo contratto

7 Verrà visualizzato il modulo Informazioni contratto software.

8 Compilare i campi mostrati nella Figura 8-30.

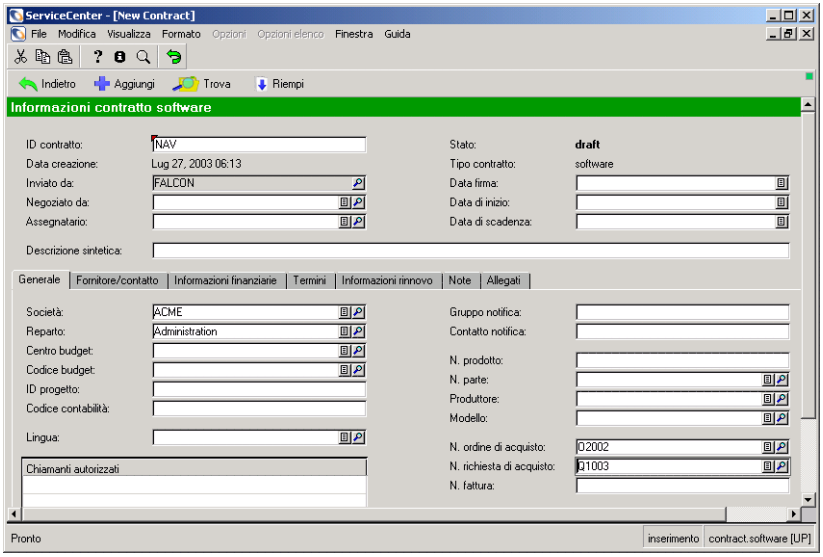


Figura 8-30: Modulo Informazioni contratto software: scheda Generale

Nota: I dati contenuti nei campi **N. ordine di acquisto** e **N. richiesta di acquisto** sono dati di esempio e non riflettono i reali ticket di richiesta.

9 Immettere la data odierna nel campo **Data di inizio**.

10 Immettere una data dell'anno venturo nel campo **Data di scadenza**.

11 Fare clic sulla scheda Informazioni finanziarie e compilare i campi mostrati nella Figura 8-31.

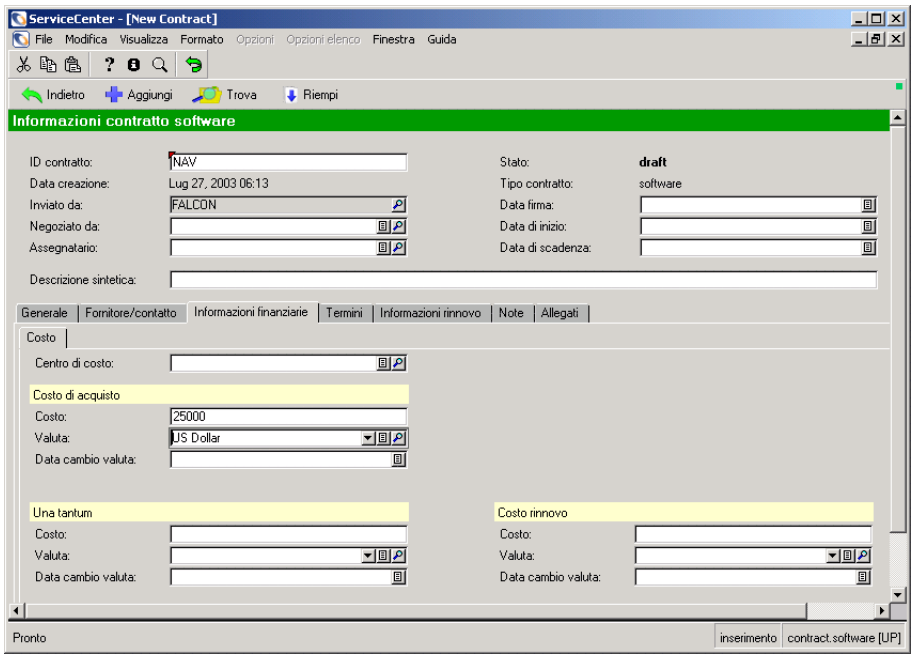


Figura 8-31: Modulo Informazioni contratto software: scheda Informazioni finanziarie

12 Fare clic su **Aggiungi**. ServiceCenter aggiungerà la scheda Licenze al modulo Informazioni contratto software.

Passaggio 4: Collegamento della licenza software al contratto.

Si procederà ora ad aggiungere la licenza software al contratto appena creato.

Per aggiungere una licenza software al contratto:

1. Fare clic sulla scheda **Licenze** nel modulo **Informazioni contratto software**.
2. Fare clic su **Aggiungi licenze**. Verrà visualizzata la procedura guidata per la selezione di risorse da aggiungere al contratto.
3. Fare clic sull'icona **Riempi** del primo campo. Verrà visualizzato un modulo per la selezione di criteri di ricerca.
4. Accedere alla licenza software creata in precedenza. Compilare i necessari campi per filtrare l'elenco. Ad esempio, per individuare la licenza software per questo contratto, digitare **NAV** nel campo **ID risorsa** come mostrato nella Figura 8-32. Fare clic su **Cerca**.

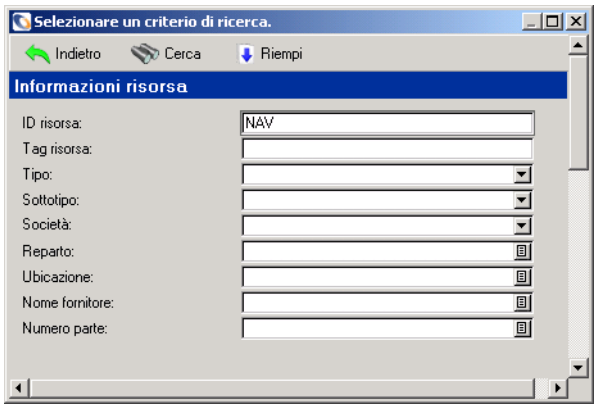


Figura 8-32: Informazioni risorsa

Se nel database è presente una sola licenza, questa verrà automaticamente immessa nella prima casella di testo Risorsa della procedura guidata per la selezione di risorse da aggiungere al contratto mostrata nella Figura 8-33. Fare clic su **Successivo**.

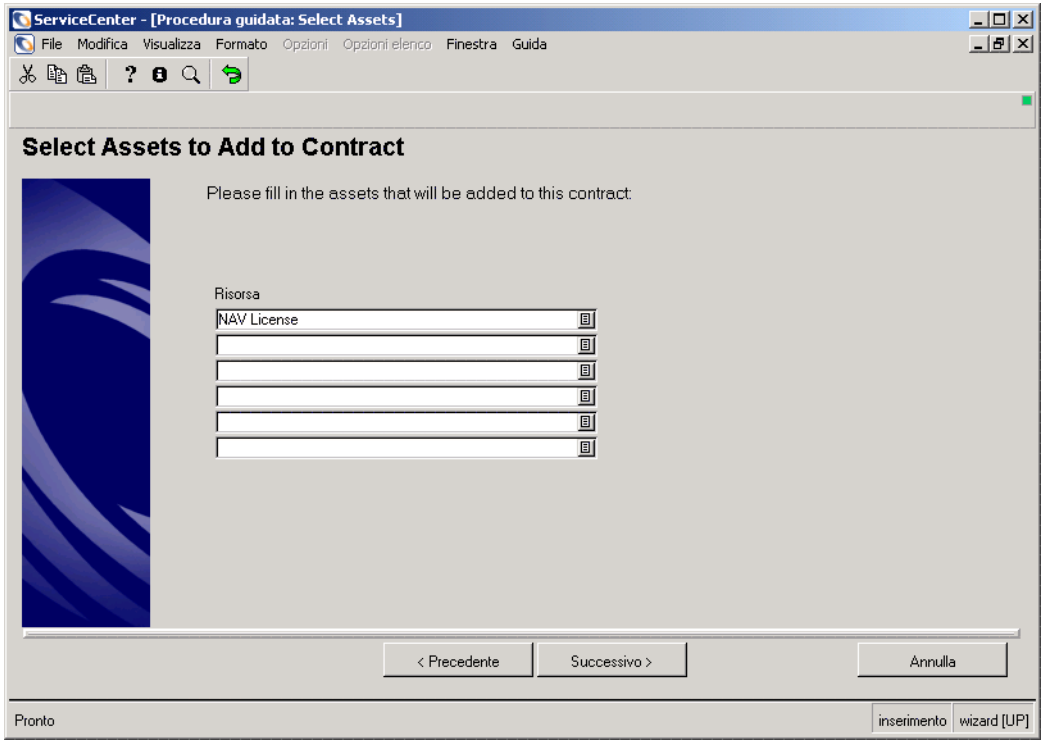


Figura 8-33: Procedura guidata per la selezione di risorse

Se nel database sono presenti più licenze, la ricerca restituirà un elenco. Fare doppio clic sulla licenza corretta per immetterla nel primo campo della procedura guidata. Fare clic su **Successivo**. La Figura 8-34 mostra la licenza aggiunta al termine dell'elenco delle risorse.

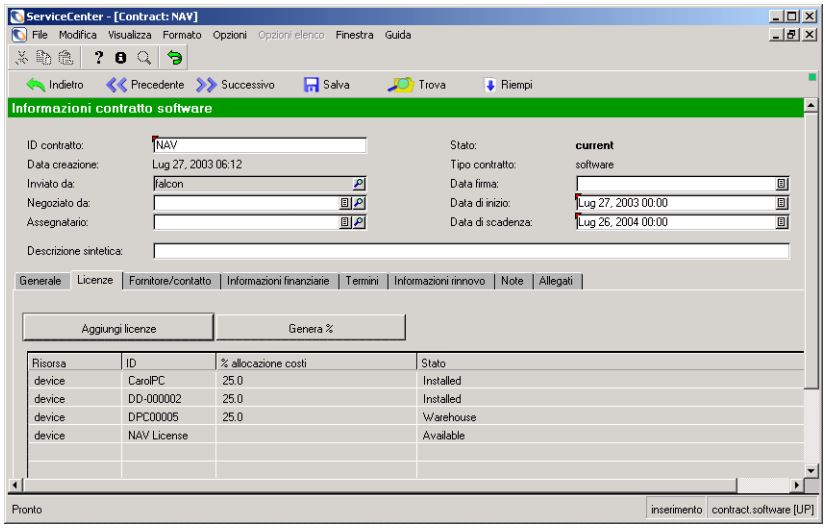


Figura 8-34: Procedura guidata per la selezione di risorse

1 Per allocare costi a questa o a un'altra licenza, fare doppio clic sulla riga in cui è visualizzata la risorsa. La Figura 8-35 mostra il modulo che consente di specificare una percentuale di allocazione.

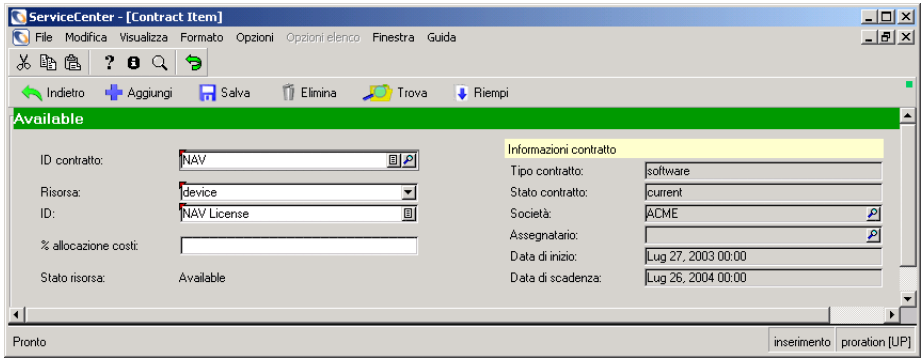


Figura 8-35: Modulo di informazioni di allocazione

2 Specificare la percentuale del costo da allocare a questa licenza nel campo **% allocazione costi**.

3 Fare clic su **Salva**.

4 Fare clic **Indietro** per tornare alla scheda Licenze del modulo Informazioni contratto software. La percentuale di allocazione viene visualizzata nella colonna **% allocazione costi**.

Passaggio 5: Creazione di un contratto di assistenza per la licenza software

Il passaggio successivo prevede la creazione di un contratto di assistenza per il software Norton AntiVirus.

Per creare un contratto di assistenza:

1 Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Servizi**. Fare clic su **Gestione inventario**.

2 Fare clic sulla scheda **Contratti**.

3 Fare clic su **Contratti**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni generali contratto.

4 Fare clic su **Nuovo**. Verrà visualizzata la procedura guidata per l'aggiunta di un nuovo contratto.

5 Selezionare il pulsante di opzione **Tipo di contratto da creare**.

6 Nella casella di riepilogo, scegliere il tipo di contratto **support**, come mostrato nella Figura 8-36.

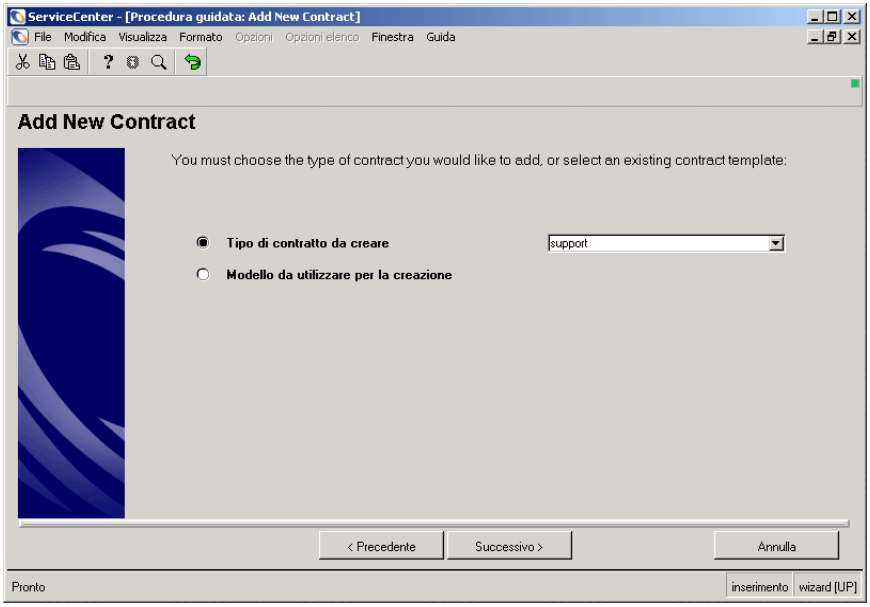


Figura 8-36: Procedura guidata per l'aggiunta di un nuovo contratto

7 Fare clic su **Successivo**.

8 Verrà visualizzato il modulo Informazioni generali contratto. Compilare i campi utilizzando le informazioni mostrate nella Figura 8-37.

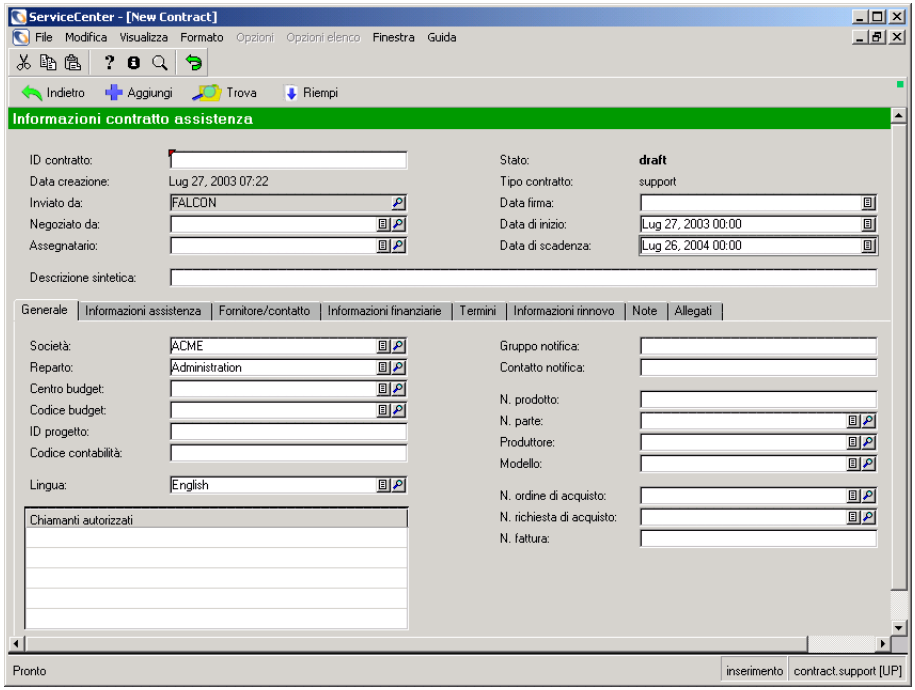


Figura 8-37: Modulo Informazioni contratto assistenza: scheda Generale

Nota: I dati contenuti nei campi **N. ordine di acquisto** e **N. richiesta di acquisto** sono dati di esempio e non riflettono i reali ticket di richiesta.

9 Immettere la data odierna nel campo **Data di inizio**.

10 Immettere una data dell'anno venturo nel campo **Data di scadenza**.

11 Fare clic su **Aggiungi**.

Aggiunta di una risorsa Applicazione a un contratto di assistenza

Il passaggio successivo prevede l'aggiunta della risorsa relativa all'applicazione Norton AntiVirus 7.5 al contratto di assistenza appena creato.

Per aggiungere una risorsa a un contratto di assistenza:

1. Aprire il contratto di assistenza appena creato.
2. Seguire le operazioni descritte in *Passaggio 4: Collegamento della licenza software al contratto.* a pagina 264 per aggiungere una risorsa a un contratto di assistenza. Utilizzare l'ID risorsa **Norton AntiVirus 7.5**.

Passaggio 6: Creazione di un record di installazione software

Il passaggio successivo prevede la creazione di cinque record di installazione. I record di installazione software sono di norma creati mediante la rilevazione automatica.

Per creare un record Software PC:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nella scheda Risorse, fare clic su **Software installato**.
3. Verrà visualizzato il modulo Informazioni software installato. Compilare i campi utilizzando le informazioni mostrate nella Figura 8-38.

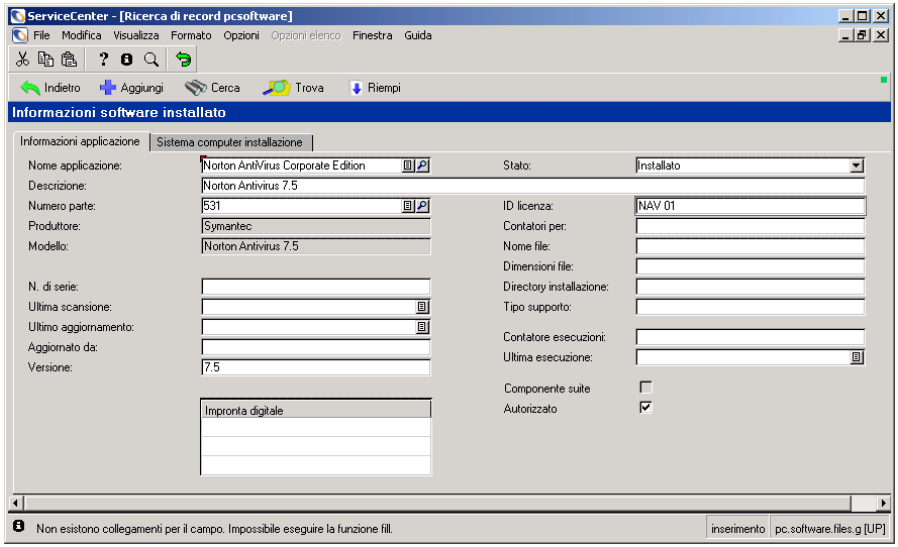


Figura 8-38: Modulo Informazioni software installato: scheda Informazioni applicazione

4 Fare clic sulla scheda Sistema computer installazione, quindi immettere **CarolPC** nel campo **Sistema installazione**, come mostrato nella Figura 8-39.

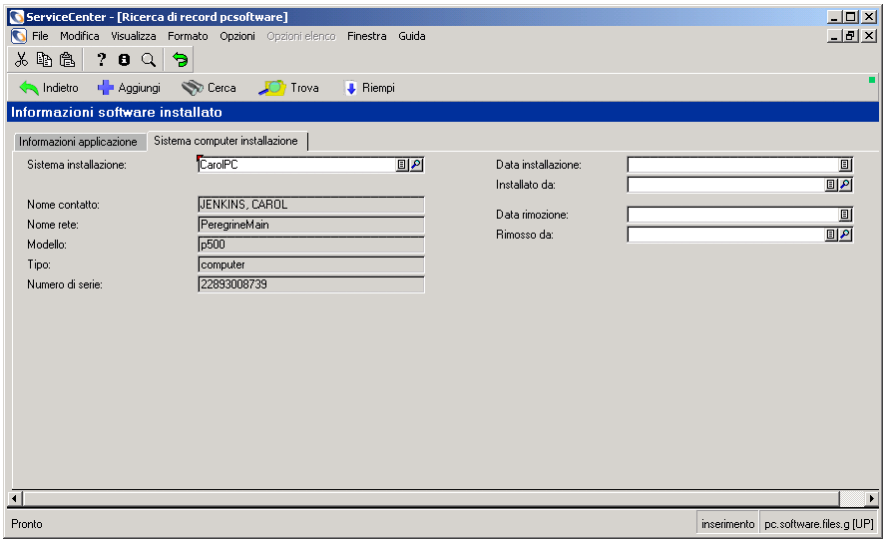


Figura 8-39: Modulo Informazioni software installato

1 Fare clic su **Aggiungi**.

2 Ripetere dal passaggio 1 a pagina 270 al passaggio 1 a pagina 271 per aggiungere altri quattro record di installazione. Accertarsi di:

- Aggiornare il campo ID licenza della scheda Informazioni applicazione e il campo Sistema installazione della scheda Sistema computer installazione per ogni altro record di installazione.

Record installazione	Campo ID licenza della scheda Informazioni applicazione	Campo Sistema installazione della scheda Sistema computer installazione.
n.2	NAV002	BobPC
n.3	NAV003	DavePC
n.4	NAV004	JoePC
n.5	NAV005	SarahPC

Passaggio 7: Verifica della conformità software

Supponiamo che sia trascorso del tempo e, secondo la prassi dell'azienda, sia necessario verificare la conformità del software Norton AntiVirus.

La verifica di conformità ha l'obiettivo di verificare che l'azienda sia conforme ai requisiti della licenza software. La verifica di conformità consente di controllare il numero di diritti concessi in licenza a fronte del numero di installazioni effettive.

Per creare un contatore software:

1. Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.
3. Fare clic su **Contatori software**. Verrà visualizzato il modulo Informazioni contatore software.
4. Immettere Tutte le licenze Norton nel campo **Nome**.
5. Digitare 530 nella prima riga del campo **Modelli di licenza**.

   Nota: 530 è il numero parte per la licenza software di Norton Antivirus 7.5.

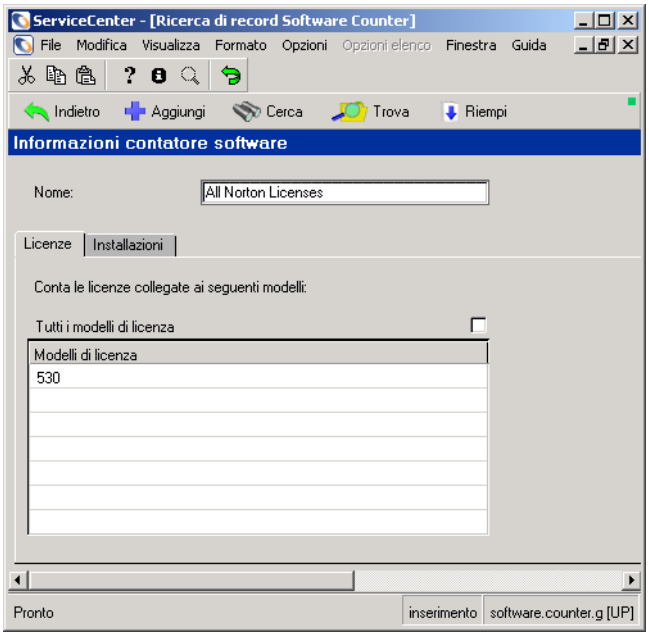


Figura 8-40: Modulo Informazioni contatore software: scheda Licenze

6 Fare clic sulla scheda Installazioni e compilare i campi come nella figura seguente:

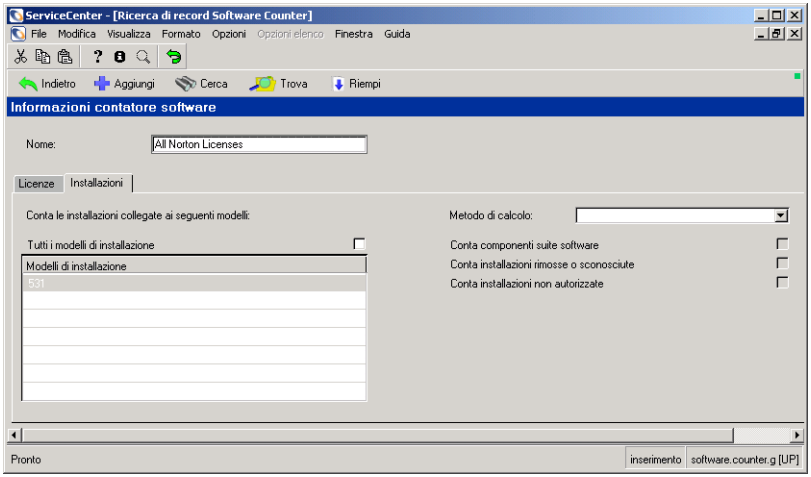


Figura 8-41: Modulo Informazioni contatore software: scheda Installazioni

7 Fare clic su **Aggiungi**. Ora nel modulo saranno visualizzate anche le schede Risultati e Registro messaggi e i pulsanti Verifica conformità e Crea record di pianificazione.

8 Fare clic su **Verifica conformità**. La Figura 8-42 mostra il risultato.

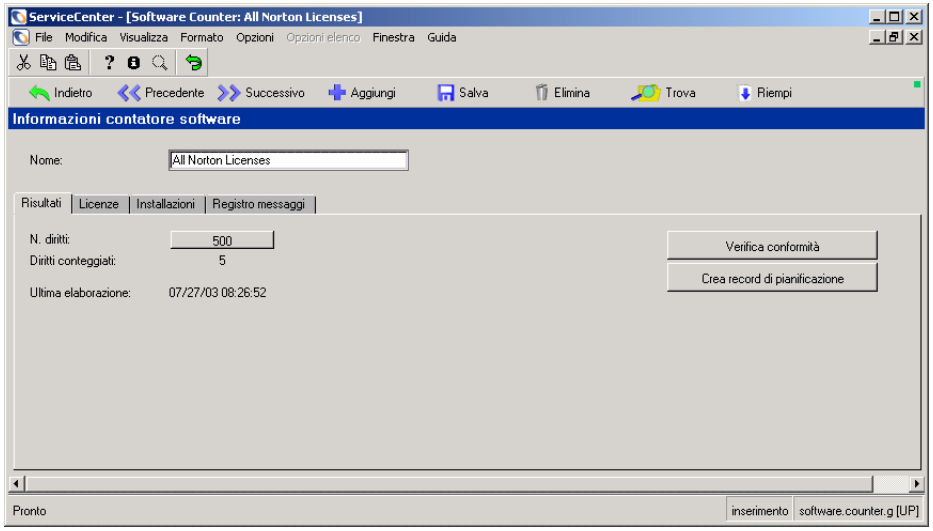


Figura 8-42: Modulo Informazioni contatore software

L'azienda è conforme ai requisiti della licenza di Norton AntiVirus 7.5. Il campo **N. diritti** indica che la licenza software concede all'azienda 500 diritti. La verifica della conformità ha individuato cinque installazioni del software. L'azienda dispone ancora di 495 diritti per questo software.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle risorse, consultare la *ServiceCenter Request Management Guide* (in inglese). Per informazioni sulla modifica o l'eliminazione di record, o sulla creazione di un contratto, consultare la *Guida per l'utente* di *ServiceCenter*.

9 Gestione del livello di servizio

CAPITOLO

I contratti sul livello di servizio (o SLA, dall'inglese Service Level Agreement) consentono di tenere traccia delle prestazioni e forniscono un feedback di sistema sui contratti di servizio tra i reparti di un'azienda. Gli SLA sono integrati nella suite di componenti di ServiceCenter, ma possono anche essere implementati separatamente per monitorare la qualità del servizio interno ed esterno. Questo capitolo fornisce una definizione generale degli SLA e del modo in cui questi vengono utilizzati in ServiceCenter, oltre a una descrizione generale dell'interfaccia SLA con altri componenti di ServiceCenter e origini esterne.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Contratti sul livello di servizio* a pagina 276
- *Concetti di Gestione livello servizio* a pagina 277
- *Componente Gestione livello servizio* a pagina 279
- *Avanzamento dello stato* a pagina 285
- *Creazione di un contratto sul livello di servizio* a pagina 287
- *Attività di manutenzione SLA* a pagina 297
- *Contratti di servizio* a pagina 340
- *Righe spese* a pagina 350
- *Valutazione dei costi* a pagina 354
- *Verifica delle autorizzazioni* a pagina 357
- *Visualizzazione del superamento dei limiti dei contratti* a pagina 360
- *Procedura guidata contratto* a pagina 361

Contratti sul livello di servizio

Viene definito *SLA* un contratto sul livello di servizio stipulato tra un fornitore di servizi e un cliente. Un SLA può essere interno, ovvero tra reparti della stessa azienda, o esterno, ovvero tra un'azienda e un fornitore. Questi contratti disciplinano due aspetti importanti del servizio:

- la disponibilità di una determinata risorsa in un dato momento;
- le garanzie di prestazioni relativamente ai tempi di risposta.

Valore degli SLA

Gli SLA gestiscono informazioni di controllo delle prestazioni e forniscono un feedback di sistema sui contratti di servizio tra i reparti di un'azienda. Queste informazioni possono essere utilizzate per quantificare il livello di servizio ricevuto all'interno della propria azienda e da contratti di servizio con fornitori esterni; le informazioni possono inoltre essere utilizzate per stabilire se le risorse sono disponibili nel momento in cui si rendono necessarie. È importante verificare che il fornitore risponda come previsto qualora si verifichi un'interruzione di servizio per una risorsa indicata in un contratto di servizio.

La raccolta manuale di dati precisi sulle prestazioni del servizio e la corretta valutazione di tali dati su un periodo di tempo esteso non è un'attività fattibile per un'impresa di grandi dimensioni. Per un'efficace controllo dei servizi garantiti, l'azienda deve pertanto raccogliere questi dati in modo automatico. È importante rilevare il mancato rispetto di una garanzia di servizio per proteggere l'azienda dalle conseguenze economiche della perdita di produttività.

Utilizzo degli SLA

È possibile utilizzare gli SLA a livello interno per monitorare le prestazioni del servizio di un reparto IT dell'azienda. Tra il reparto IT e altri reparti dell'azienda vi sono garanzie di servizio che consentono di monitorare la disponibilità degli oggetti (ad esempio dispositivi o software) e le prestazioni di risposta. Ad esempio, il reparto IT può garantire che un server del reparto di sviluppo sia disponibile per il 98% del tempo e che per il 99% del tempo il reparto IT risponderà a un'eventuale interruzione di servizio riguardante quel dispositivo entro un'ora.

Gli SLA riflettono queste garanzie. Gli SLA verificano inoltre la conformità e mostrano il potenziale impatto economico delle interruzioni di servizio.

La maggior parte delle aziende applica gli SLA nel seguente modo:

- Particolare attenzione rivolta a misure discrete di prestazioni degli oggetti, ad esempio disponibilità dell'hardware.
- Aggiunta di valori metrici per prestazioni dell'Help Desk, tempi di risposta dei tecnici e soddisfazione del cliente.
- Valutazione dell'impatto economico delle prestazioni degli SLA sull'azienda.
- Divulgazione degli SLA alla comunità di utenti per accrescere il livello di soddisfazione dell'utente finale.

Concetti di Gestione livello servizio

Gestione livello servizio presenta diversi componenti chiave:

- Utilizzo di orologi
- Avanzamento naturale
- Fase di risposta SLA

Leggere le seguenti sezioni per ulteriori informazioni.

Utilizzo di orologi

Un orologio è un meccanismo di ServiceCenter che consente di tenere traccia del tempo. In questo contesto, gli orologi vengono usati per tenere traccia del tempo trascorso in una fase di risposta SLA e del tempo che un ticket ha trascorso nello stato intermedio.

Gli orologi sono memorizzati nel file clocks e tengono traccia del tempo come indicato di seguito:

- In una fase di risposta SLA, viene utilizzato il tipo di orologio sla. Questo tipo di orologio ha lo stesso nome della fase di cui tiene traccia.
- In uno stato intermedio, viene utilizzato il tipo di orologio problem. Questo tipo di orologio ha lo stesso nome dello stato intermedio di cui tiene traccia.

Avanzamento naturale

L'avanzamento naturale è il percorso di un incidente dal momento dell'apertura al momento della chiusura. Questo avanzamento naturale è definito nella tabella Avanzamento stato del record slacontrol. Per ulteriori informazioni, vedere *Avanzamento dello stato* a pagina 285.

Fase di risposta SLA

La fase di risposta SLA è l'intervallo, nel ciclo di vita di un incidente, che inizia in uno stato e termina in un altro. Le fasi di risposta SLA sono definite nella scheda Tempi di risposta di un SLA. La fase di risposta SLA è uno degli elementi utilizzati dal componente Gestione livello servizio per raccogliere valori metrici. Ad esempio, la seguente tabella mostra le fasi di risposta SLA tipiche.

Da	A
Open	Work in Progress
Open	Closed
Work in Progress	Resolved
Resolved	Closed

Per la definizione di una fase di risposta valgono le seguenti regole:

- Una fase di risposta SLA deve iniziare con uno stato di avanzamento e terminare in uno stato di avanzamento successivo nella sequenza.
- Una fase di risposta SLA non può iniziare o terminare in uno stato intermedio. Sebbene un incidente possa passare da uno stato di avanzamento a uno stato intermedio, queste fasi non vengono di norma definite nell'SLA, dato che non ha senso raccogliere valori metrici su di esse.

Componente Gestione livello servizio

Il componente Gestione livello servizio dispone di un archivio centrale di informazioni SLA ed è completamente integrato nella suite di componenti di ServiceCenter. Il componente viene eseguito automaticamente e ricalcola continuamente le prestazioni SLA. ServiceCenter inserisce valori metrici di risposta e disponibilità nel componente e li rappresenta in forma grafica. ServiceCenter raccoglie dati di interruzione servizio da ticket di incidente e richieste di modifica e confronta le informazioni con le garanzie di servizio per determinare lo stato degli SLA nel sistema.

Il componente Gestione livello servizio può inoltre essere utile per classificare gli incidenti per priorità di risoluzione. Ad esempio, in qualità di amministratore del sistema è possibile utilizzare il componente Gestione livello servizio per trasferire un ticket di incidente al livello superiore all'interno di ServiceCenter se la garanzia del servizio è a rischio.

Interfaccia con origini esterne

Gestione livello servizio utilizza interfacce di evento con origini esterne di gestione enterprise per inserire informazioni sullo stato della rete o sulle prestazioni dei tecnici nel componente Gestione livello servizio, anche se presso il proprio sito non sono installati altri elementi della suite di ServiceCenter.

Record di configurazione SLA

Il record di configurazione SLA visualizza le opzioni di controllo per tutti gli SLA presenti nel sistema. Prima di utilizzare il componente Gestione livello servizio, è necessario impostare preferenze di visualizzazione e opzioni di elaborazione in questo record. Il record di configurazione SLA può essere modificato in qualunque momento.

Per accedere al record di configurazione SLA:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. La Figura 9-1 mostra la scheda Contratti sul livello di servizio.

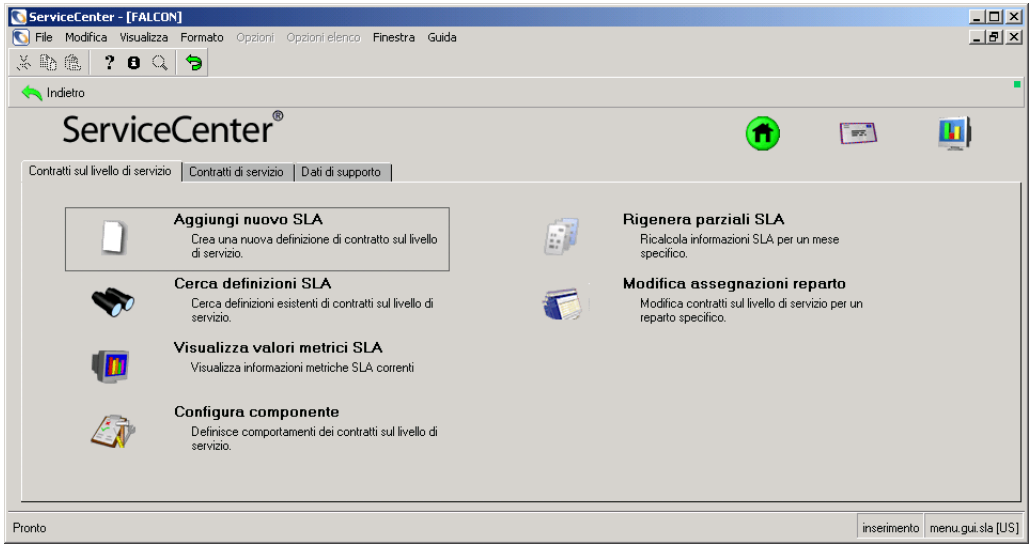


Figura 9-1: Menu Gestione livello servizio: scheda Contratti sul livello di servizio

2 Fare clic su **Configura componente**. La Figura 9-2 mostra il record di configurazione SLA.

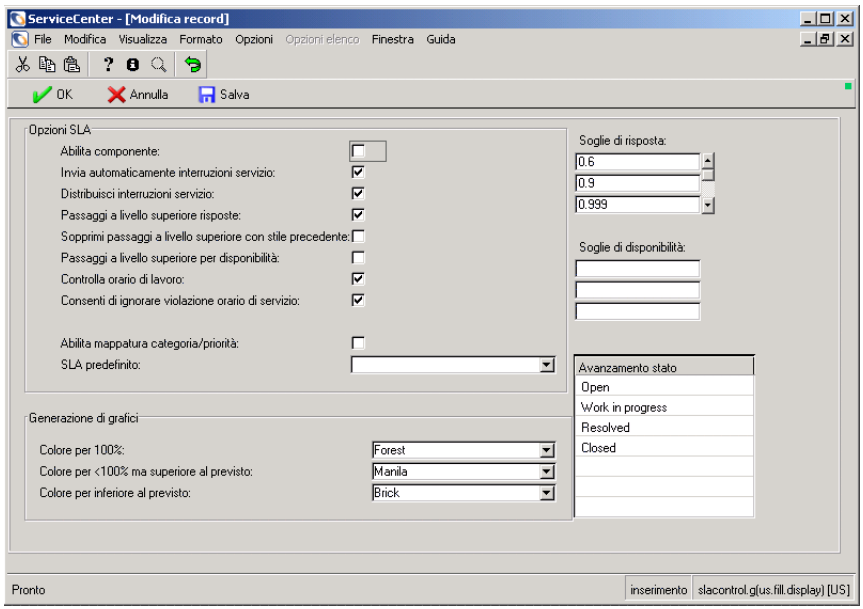


Figura 9-2: Record di configurazione SLA

3 Selezionare le opzioni di configurazione desiderate. Vedere queste sezioni per la definizione di ciascuna opzione.

- *Opzioni SLA* a pagina 282
- *Generazione di grafici* a pagina 283
- *Soglie* a pagina 284
- *Avanzamento dello stato* a pagina 285.

4 Fare clic su **Salva**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record aggiornato nel file slacontrol.

Nota: Un unico record di configurazione contiene tutte le opzioni di controllo per il componente Gestione livello servizio.

5 Chiudere la sessione e accedere di nuovo. Le modifiche apportate al record di configurazione SLA non vengono applicate finché questo passaggio non viene completato.

Opzioni SLA

Selezionare le seguenti caselle di controllo per attivare l'opzione descritta.

Casella di controllo	Descrizione
Abilita componente	Consente di attivare il componente di configurazione SLA. Selezionando questa opzione, vengono attivate anche tutte le opzioni selezionate nel record di configurazione SLA. Per rendere effettive le modifiche al record, è necessario chiudere la sessione e accedere di nuovo.
Invia automaticamente interruzioni servizio	Consente di utilizzare le date di apertura e chiusura del ticket di incidente correlato per i tempi di interruzione servizio. Se si omette questa opzione, il sistema richiederà le date di inizio e di fine dell'interruzione servizio quando si apre il ticket di incidente.
Distribuisci interruzioni servizio	Consente di creare automaticamente record di interruzione servizio per qualunque elemento secondario di un dispositivo per il quale viene segnalata l'interruzione di servizio.
Passaggi a livello superiore risposte	Consente di trasferire i ticket di incidente al livello superiore in base alla percentuale di tempo di risposta consentito già trascorso. Per impostare le fasi di avviso, il sistema utilizza le percentuali definite nella matrice Soglie di risposta. Se la matrice è vuota, il sistema utilizza le percentuali predefinite. Per ulteriori informazioni, vedere *Soglie* a pagina 284.
Sopprimi passaggi a livello superiore con stile precedente	Consente di disabilitare il modello basato su categorie per il passaggio a livello superiore di ticket di incidente.
Passaggi a livello superiore per disponibilità	Consente di trasferire i ticket di incidente al livello superiore in base alla percentuale di tempo passivo consentito trascorso. Per impostare le fasi di avviso, il sistema utilizza le percentuali definite nella matrice Soglie di disponibilità. Se la matrice è vuota, il sistema utilizza le percentuali predefinite. Per ulteriori informazioni, vedere *Soglie* a pagina 284.
Controlla orario di lavoro	Impedisce agli utenti di aprire ticket di incidente al di fuori dell'orario di servizio definito nell'SLA. Una finestra di dialogo informerà l'utente dell'indisponibilità del servizio.

Casella di controllo	Descrizione
Consenti di ignorare violazione orario di servizio	Consente di ignorare le limitazioni dell'orario di servizio.
Abilita mappatura categoria/priorità	Quando si apre un incidente con Reparto/Categoria/Priorità specifici, ad esso viene assegnato un SLA specifico.
SLA predefinito	SLA predefinito da usare per l'apertura di ticket di incidente se non esiste un SLA specifico per il reparto del contatto o l'azienda.

Generazione di grafici

È possibile selezionare i colori dei grafici dalle caselle di riepilogo per visualizzare le percentuali delle prestazioni degli oggetti.

Campo	Descrizione
Colore per 100%	I colori selezionabili sono nero, rosso, verde, blu, grigio, grigio chiaro, grigio scuro, giallo, ciano, magenta, blu scuro, verde scuro, viola, verde acqua, rosso mattone, manila.
Colore per <100% ma superiore al previsto	I colori selezionabili sono nero, rosso, verde, blu, grigio, grigio chiaro, grigio scuro, giallo, ciano, magenta, blu scuro, verde scuro, viola, verde acqua, rosso mattone, manila.
Colore per inferiore al previsto	I colori selezionabili sono nero, rosso, verde, blu, grigio, grigio chiaro, grigio scuro, giallo, ciano, magenta, blu scuro, verde scuro, viola, verde acqua, rosso mattone, manila.

Soglie

È possibile specificare dei valori di soglia per i passaggi a livello superiore per risposte e i passaggi a livello superiore per disponibilità.

Campo	Descrizione
Soglie di risposta	Consente di definire i valori per l'opzione Passaggi a livello superiore risposte. Immettere le percentuali nella matrice per l'impostazione delle fasi di avviso. Ad esempio, i valori impostati su 0.55, 0.75 e 0.85 provocano il passaggio al livello superiore del ticket di incidente nelle seguenti fasi: ■ Fase di avviso I al 55% del tempo di risposta garantito ■ Fase di avviso II al 75% del tempo di risposta garantito ■ Fase di avviso III all'85% del tempo di risposta garantito
Soglie di disponibilità	Consente di definire i valori per l'opzione Passaggi a livello superiore per disponibilità. Immettere le percentuali nella matrice per l'impostazione delle fasi di avviso. Ad esempio, i valori impostati su 0.55, 0.75 e 0.90 provocano il passaggio al livello superiore del ticket di incidente nelle seguenti fasi: ■ Fase di avviso I una volta trascorso il 55% del tempo passivo consentito ■ Fase di avviso II una volta trascorso il 75% del tempo passivo consentito ■ Fase di avviso III una volta trascorso il 90% del tempo passivo consentito

Se i campi di soglia vengono lasciati vuoti e si selezionano le opzioni **Passaggi a livello superiore risposte** e **Passaggi a livello superiore per disponibilità**, il sistema utilizzerà i seguenti valori predefiniti:

- Fase di avviso I al 50%
- Fase di avviso II al 75%
- Fase di avviso III al 90%

Avanzamento dello stato

ServiceCenter comprende due tipi di stato:

- Stati di avanzamento naturale
- Stati intermedi

Stati di avanzamento naturale

Questi stati definiscono l'avanzamento o percorso naturale di un incidente dal momento dell'apertura a quello della chiusura. L'avanzamento naturale passa da un numero di sequenza inferiore a un numero di sequenza superiore. ServiceCenter viene fornito con i seguenti stati di avanzamento:

Numero sequenza avanzamento	Stato avanzamento naturale
1	Open
2	Work in Progress
3	Resolved
4	Closed

Dati questi stati di avanzamento, un ticket di incidente passa naturalmente attraverso gli stati Open, Work in Progress, Resolved e infine Closed.

Stati intermedi

Questi stati, denominati anche stati di avanzamento laterale, rappresentano stati che si verificano al di fuori dell'avanzamento naturale di un ticket di incidente. ServiceCenter viene fornito con i seguenti stati intermedi:

- Pending customer
- Pending other
- Pending vendor
- Referred
- Reject
- Replaced problem
- Suspended

Regole per l'avanzamento naturale e stati intermedi

L'utilizzo degli stati di avanzamento naturale e intermedi è disciplinato da alcune regole:

- Un ticket può passare da uno stato di avanzamento naturale a uno stato intermedio. Quando torna al ciclo di avanzamento naturale, il ticket deve tornare a uno stato di avanzamento naturale che abbia un numero di sequenza uguale o superiore a quello presente prima del trasferimento allo stato di avanzamento laterale. La seguente tabella mostra un esempio.

Azione	Stato
Apertura incidente	Open (stato avanzamento)
Assegnazione incidente	Work in progress (stato avanzamento)
Sospensione del ticket	Suspended (stato intermedio)

  Quando l'attività riprende e si è pronti a rimuovere il ticket dallo stato Suspended, lo stato del ticket potrà essere Work in Progress, Resolved o Closed. Il ticket non può avere lo stato Open perché Open è uno stato di avanzamento naturale con un numero di sequenza inferiore a In corso, che è lo stato di avanzamento naturale in cui si trovava il ticket prima di essere trasferito allo stato di avanzamento laterale.

- È possibile definire nuovi stati nel file pmstatus. Se si definisce un nuovo stato e lo si inserisce nella tabella di avanzamento SLA, questo diventa uno stato di avanzamento valido. Se il nuovo stato non viene inserito nella tabella di avanzamento SLA, questo diventa uno stato intermedio.
- Qualunque stato di avanzamento definito deve essere compreso tra gli stati Open e Closed. Non è possibile specificare un nuovo stato che si verifichi prima dello stato Open o dopo lo stato Closed.
- Uno stato può essere specificato una sola volta nella tabella Avanzamento stato.
- Non è possibile inserire uno stato intermedio definito da ServiceCenter nella tabella Avanzamento stato.
- È possibile definire stati intermedi Suspended solo specificando tali stati intermedi nel campo Sospendere elaborazione risposte per questi stati nella scheda Altro del record SLA.

Quando un incidente passa da uno stato di avanzamento a uno stato intermedio non di tipo Suspended, gli orologi della fase di risposta SLA rimangono attivi. Quando invece un incidente passa da uno stato di avanzamento a uno stato intermedio di tipo Suspended, l'orologio si arresta per tutta la durata di tale stato. Viene riattivato quando l'incidente torna a uno stato di avanzamento o a uno stato intermedio non di tipo Suspended.

Creazione di un contratto sul livello di servizio

Ciascun record SLA presenta tre tipi di dati:

Tipo dati	Descrizione
Descrittivo	Descrizione generale del contratto.
Disponibilità	Termini specifici di disponibilità degli oggetti (ad esempio pianificazione, costo del tempo passivo e importanza).
Risposta	Tempi di risposta garantiti.

Per creare un record SLA:

1 Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Servizi**, quindi scegliere **Gestione livello servizio**. La Figura 9-3 mostra il menu Contratti sul livello di servizio.

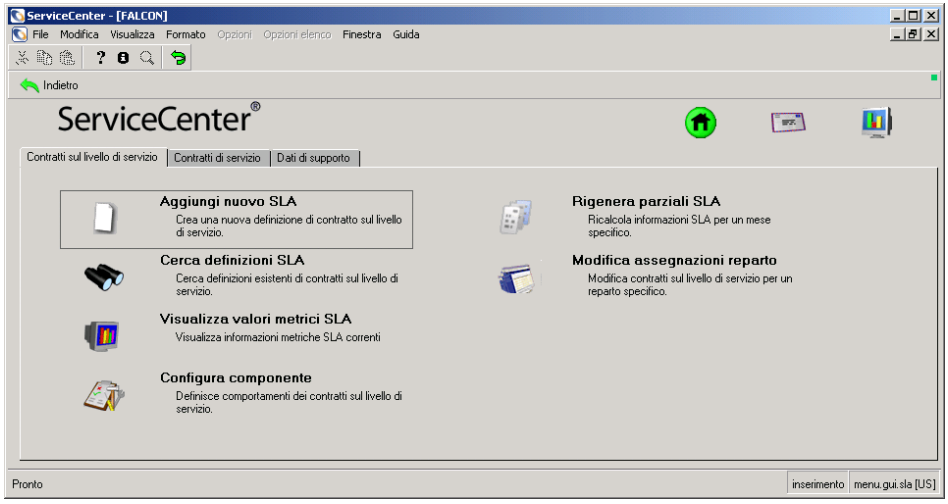


Figura 9-3: Menu Contratti sul livello di servizio

2 Fare clic su **Aggiungi nuovo SLA**. La Figura 9-4 mostra il modulo di un record SLA.

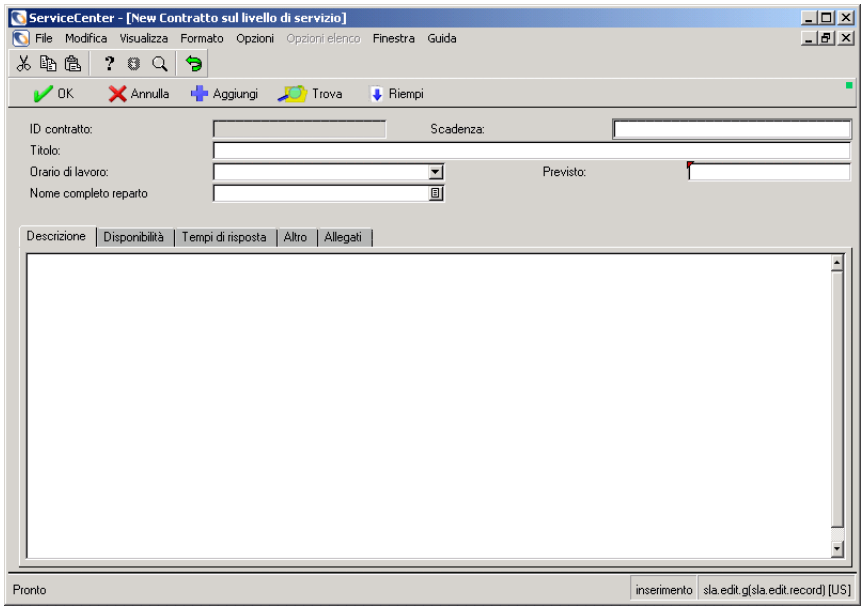


Figura 9-4: Modulo di un record SLA vuoto

3 Immettere dei valori nei campi **Scadenza, Titolo**, **Orario di lavoro**, **Previsto** e **Nome completo reparto**. Per ulteriori informazioni, vedere *Ogni nuovo SLA richiede alcune informazioni di intestazione.* a pagina 289.

4 Nella scheda Descrizione, immettere una descrizione dell'SLA. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Descrizione* a pagina 290.

5 Fare clic sulla scheda **Disponibilità**. Specificare la disponibilità per l'SLA. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Disponibilità* a pagina 290.

6 Fare clic sulla scheda Tempi di risposta. Immettere i tempi di risposta per l'SLA. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Tempi di risposta* a pagina 292.

7 Fare clic sulla scheda Altro. Specificare le altre garanzie dell'SLA. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Altro* a pagina 294.

8 Nella scheda Allegati, aggiungere eventuali allegati all'SLA. Per ulteriori informazioni, vedere *Scheda Allegati* a pagina 295.

9 Per aggiungere la definizione SLA al database, fare clic su **Aggiungi**. Il sistema assegnerà un ID contratto al record e aggiungerà altri pulsanti nella barra di sistema.

Ogni nuovo SLA richiede alcune informazioni di intestazione.

Campo	Descrizione
ID contratto	Numero di identificazione univoco, generato dal sistema, per il nuovo contratto. Questo numero viene utilizzato internamente dal sistema per verificare le relazioni tra gli SLA e i relativi dati di supporto. Il sistema assegna un ID contratto quando il record viene aggiunto al database.
Scadenza	Data di scadenza del contratto.
Titolo	Titolo univoco specificato dall'utente. Assegnare all'SLA un titolo che descriva adeguatamente la natura del contratto. Il contenuto di questo campo viene utilizzato sia nei report che altrove.
Orario di lavoro	Opzioni di calendario in ServiceCenter. Per definire l'orario di lavoro dell'SLA è possibile selezionare un turno dalla casella di riepilogo. Il sistema utilizza il valore di questo campo per determinare i diritti al servizio di un chiamante sulla base dell'SLA.
Previsto	Prestazioni previste dall'SLA. Il valore è espresso in percentuale e viene utilizzato dal sistema per determinare se l'SLA soddisfa gli obiettivi in termini di prestazioni.
Nome completo reparto	Nome completo del reparto dell'utente, in base a quanto definito nel modulo Reparto. Queste informazioni vengono inserite automaticamente se incluse nel profilo utente.

Scheda Descrizione

Utilizzare la casella di testo per immettere una descrizione dei termini del contratto SLA. Poiché queste informazioni sono visualizzate unicamente in questo campo nel componente Gestione livello servizio, immettere una descrizione il più possibile chiara e precisa. La Figura 9-5 mostra l'area vuota della scheda Descrizione.

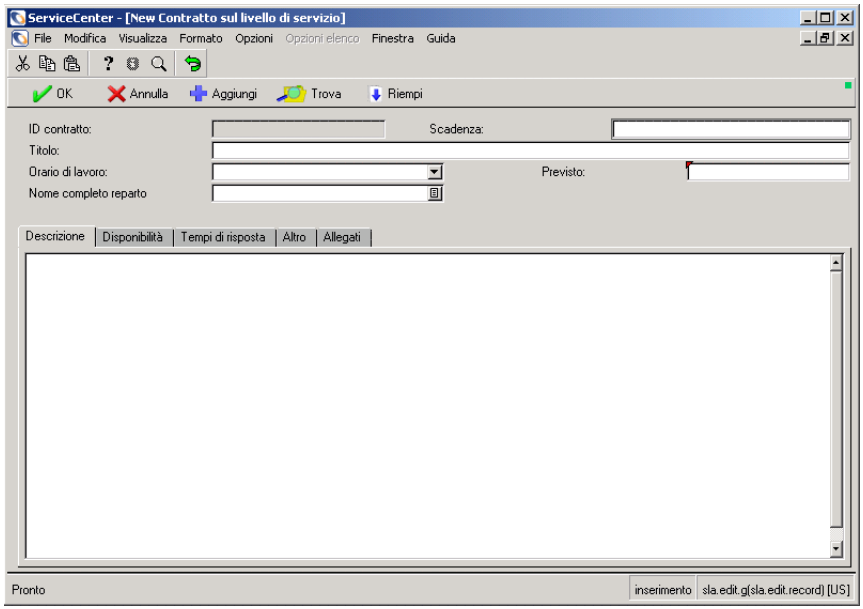


Figura 9-5: Scheda Descrizione di un record SLA

Scheda Disponibilità

La scheda Disponibilità mostra la disponibilità garantita degli oggetti per l'SLA. Questi dati vengono utilizzati da ServiceCenter per verificare, ad esempio, i costi delle interruzioni di servizio e il calendario di servizio. La Figura 9-6 a pagina 291 mostra la scheda Disponibilità.

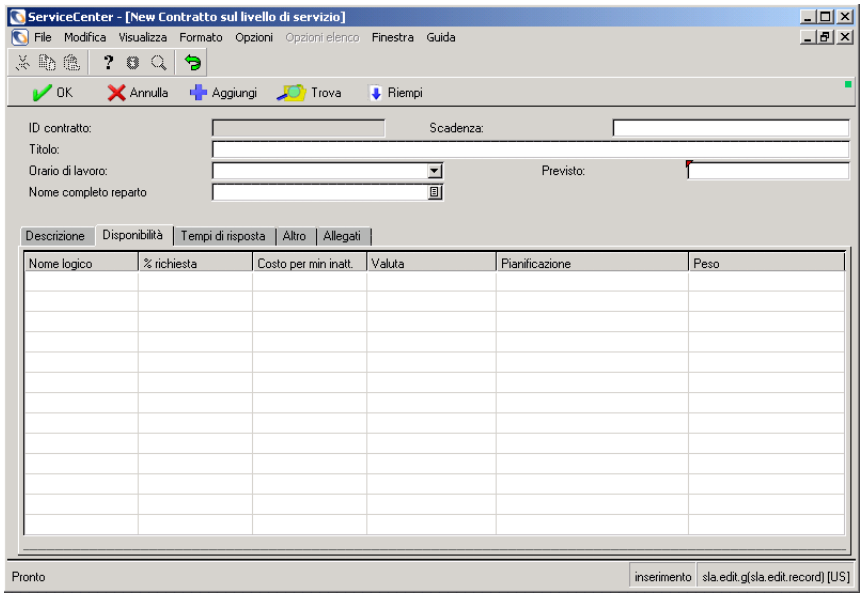


Figura 9-6: Scheda Disponibilità di un record SLA

La seguente tabella descrive le colonne della scheda Disponibilità.

Campo	Descrizione
Nome logico	Nome dell'oggetto la cui disponibilità è garantita dall'SLA. Questo nome deve essere presente nel file dispositivo dell'inventario di ServiceCenter.
% richiesta	Percentuale di disponibilità prevista dell'oggetto.
Costo per min inatt.	Costo di un minuto di tempo passivo dell'oggetto. Per calcolare i costi delle interruzioni di servizio, il sistema analizza questi dati.
Valuta	Valuta sulla quale si basa questo SLA. Il valore di questo campo è un codice di tre lettere proveniente dal file currency, ad esempio FRF per Franco Francese.

Campo	Descrizione
Pianificazione	Opzioni di calendario in ServiceCenter. Consente di selezionare un turno di lavoro predefinito dalla casella di riepilogo. Se si lascia vuoto questo campo, il sistema ritiene che sia richiesto il funzionamento 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Peso	Valore utilizzato dal sistema per calcolare l'importanza relativa dell'oggetto rispetto allo stato generale dell'SLA. Maggiore è il numero, maggiore è l'impatto dell'oggetto sull'SLA. Questo valore non prevede limiti di unità di misura o scala.

Scheda Tempi di risposta

La scheda Tempi di risposta mostra i tempi di risposta garantiti per gli oggetti dell'SLA. ServiceCenter utilizza questi dati per verificare ad esempio i tempi di risposta dell'assistenza e il calendario degli interventi. La Figura 9-7 mostra la scheda Tempi di risposta.

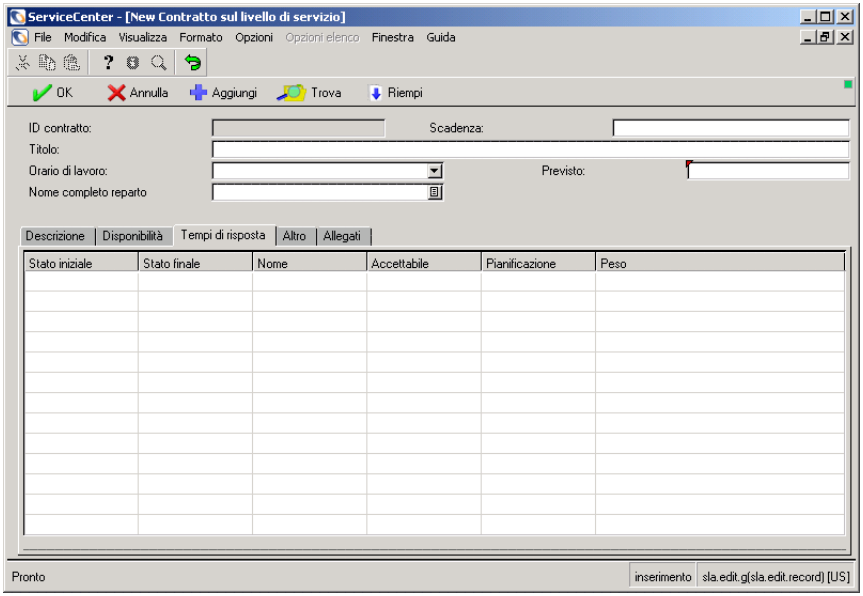


Figura 9-7: Scheda Tempi di risposta di un record SLA

La seguente tabella descrive le intestazioni di colonna della scheda Tempi di risposta.

Campo	Descrizione
Stato iniziale	Stato iniziale del ticket di incidente, ad esempio Aperto o In corso, individuato nella casella di riepilogo. Il sistema verifica e analizza gli SLA di tutti i ticket che si trovano nell'intervallo di stati definito da questo campo e dal campo Stato finale. **Nota:** Immettere un valore in questo campo solo se nel sistema è implementato il componente Gestione incidenti di ServiceCenter.
Stato finale	*Stati* finali del ticket di incidente, ad esempio Open o Work in Progress, individuato nella casella di riepilogo. Il sistema verifica e analizza gli SLA di tutti i ticket che si trovano nell'intervallo di stati definito da questo campo e dal campo Stato iniziale. **Nota:** Immettere un valore in questo campo solo se nel sistema è implementato il componente Gestione incidenti di ServiceCenter.
Nome	Nome di risposta per l'oggetto. Il nome assegnato alla risposta deve essere UNIVOCO nell'ambito di questo SLA (ad esempio, Tempo di riparazione), tuttavia lo stesso nome può apparire in altri SLA. Questo nome viene utilizzato dai report e dai sistemi esterni per inviare i dati di risposta al sistema.
Accettabile	Tempo previsto per la risposta dell'oggetto. Immettere i dati in questo campo nel formato 00:00:00.
Pianificazione	Opzioni di calendario in ServiceCenter. È possibile selezionare un turno di lavoro predefinito dalla casella di riepilogo. Se si lascia vuoto questo campo, il sistema ritiene che sia richiesto il funzionamento 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Peso	Valore utilizzato dal sistema per calcolare l'importanza relativa di questa risposta rispetto allo stato generale dell'SLA. Maggiore è il numero, maggiore è l'impatto della risposta sullo SLA. Questo valore non prevede limiti di unità di misura o scala.

Scheda Altro

Questa scheda fornisce informazioni su ulteriori garanzie, in particolare in merito alla risoluzione di ticket di incidente associati a questo SLA. La Figura 9-8 mostra la scheda Altro.

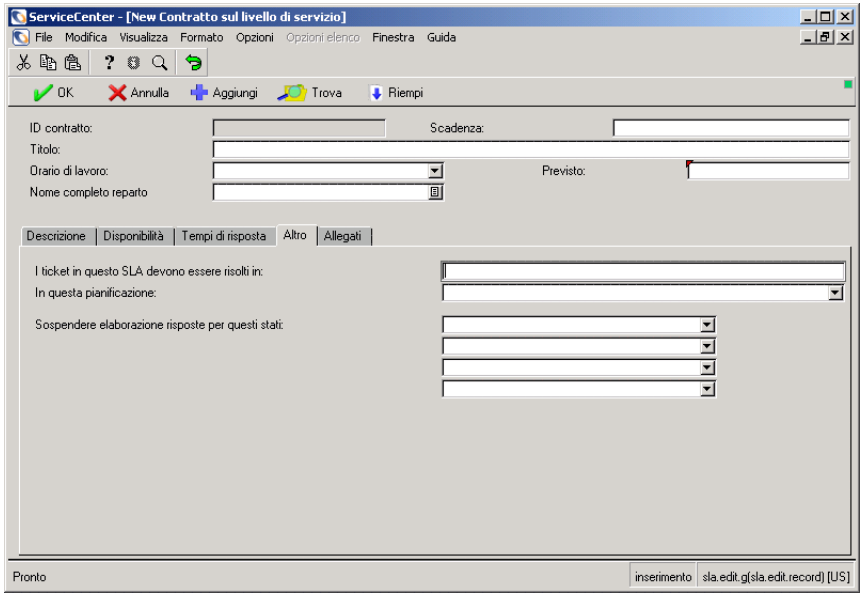


Figura 9-8: Scheda Altro di un record SLA

La seguente tabella descrive i campi della scheda Altro.

Campo	Descrizione
I ticket in questo SLA devono essere risolti in	Tempo garantito per la risoluzione dei ticket che rientrano in questo SLA. Limite di tempo facoltativo per la risoluzione di ticket di incidente associati a questo SLA. Questa garanzia copre l'intero ciclo dell'incidente. Immettere i dati in questo campo nel formato 00:00:00.

Campo	Descrizione
In questa pianificazione	Turno di lavoro nel quale qualunque ticket che rientri in questo SLA deve essere risolto. Selezionare un turno di lavoro dalla casella di riepilogo per indicare quando il ticket di incidente associato debba essere risolto.
Sospendere elaborazione risposte per questi stati	Consente di sospendere i limiti dei tempi di risposta quando l'SLA si trova in questo stato. Quando un incidente passa da uno stato di avanzamento a uno stato intermedio di tipo Suspended, l'orologio si arresta per tutta la durata di tale stato. Viene riattivato quando l'incidente torna a uno stato di avanzamento o a uno stato intermedio non di tipo Suspended. Ad esempio, il tempo di risposta trascorso in attesa che un fornitore consegni i componenti non deve essere addebitato a questo SLA. In questo caso, lo stato viene impostato su Pending vendor. Selezionare uno stato, ad esempio Pending vendor, dalla casella di riepilogo. È possibile definire più di uno stato utilizzando più campi. Qualunque ritardo incontrato in questi intervalli di tempo non verrà preso in considerazione nei calcoli di risposta dell'SLA.

Scheda Allegati

La scheda Allegati utilizza un *contenitore OLE* per conservare gli allegati. Inserire i documenti relativi a questo SLA nella scheda Allegati.
Per visualizzare un allegato è sufficiente fare doppio clic sul pulsante per aprire l'elemento nel programma con il quale è stato creato. La Figura 9-9 a pagina 296 mostra la scheda Allegati.

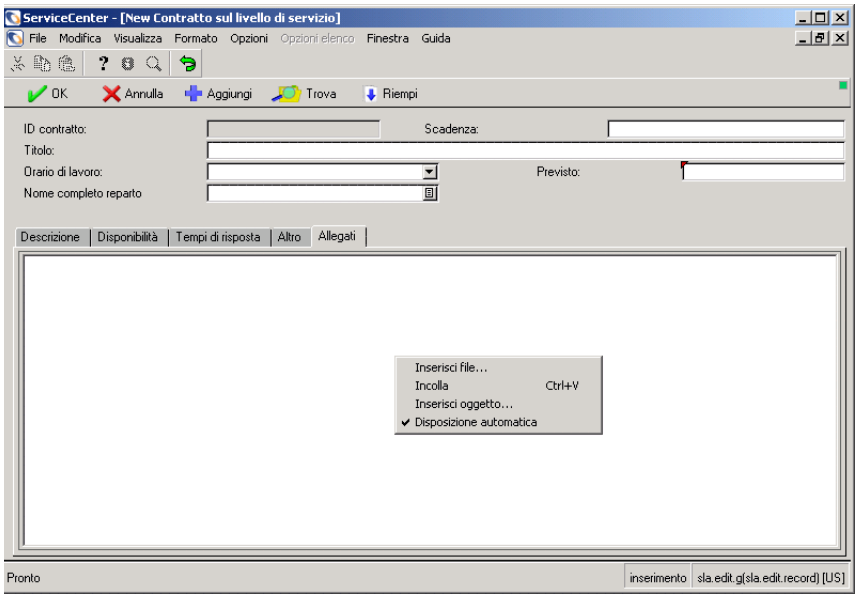


Figura 9-9: Scheda Allegati di un record SLA

Inserimento di allegati

Utilizzare uno dei tre seguenti metodi per inserire un file nella scheda Allegati:

- Trascinare un file esistente nella scheda Allegati.
- Inserire un file esistente.
- Creare un file da inserire.

Per inserire un file esistente:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse nella scheda Allegati.
2. Selezionare **Inserisci file** dal menu di scelta rapida.
3. Individuare il file da allegare.
4. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Fare doppio clic sul file.
   - Selezionare il file, quindi fare clic su **Apri** per inserire il documento. Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Se si seleziona questa opzione, il documento viene inserito nel record in modo permanente.

Per creare un file da inserire:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse nella scheda Allegati.
2. Selezionare **Inserisci oggetto** dal menu di scelta rapida.
3. Selezionare **Crea nuovo** nella finestra di dialogo Inserisci oggetto.
4. Selezionare un tipo di oggetto dall'elenco.
5. Fare clic su **OK**. Verrà visualizzato un nuovo documento nel programma selezionato.
6. Creare un documento da allegare e salvarlo. Il nuovo documento verrà allegato automaticamente al record SLA.

Per eliminare un documento dalla scheda Allegati:

1. Selezionare il documento da eliminare. Intorno al documento verrà visualizzata una cornice.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse nella scheda **Allegati**.
3. Selezionare **Elimina** dal menu di scelta rapida. Non è necessario salvare il record per salvare le modifiche. Scegliendo Elimina, il documento verrà rimosso dal record.

Attività di manutenzione SLA

Vi sono attività comuni associate agli SLA. È possibile effettuare le seguenti attività di manutenzione SLA:

- Modifica di un SLA. Vedere *Modifica di un record SLA* a pagina 298.
- Eliminazione di un SLA. Vedere *Eliminazione di un record SLA* a pagina 299.
- Ricalcolo dei tempi di risposta. Vedere *Ricalcolo dei dati di interruzione servizio* a pagina 300.
- Assegnazione di un SLA. Vedere *Assegnazione di un SLA a un reparto* a pagina 301.
- Mappatura di categoria o priorità. Vedere *Mappatura di categoria/priorità* a pagina 304.

Modifica di un record SLA

Per modificare un record SLA esistente procedere come segue:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio mostrato nella Figura 9-3 a pagina 287.

2 Fare clic su **Cerca definizioni SLA**. La Figura 9-10 mostra il modulo di ricerca SLA.

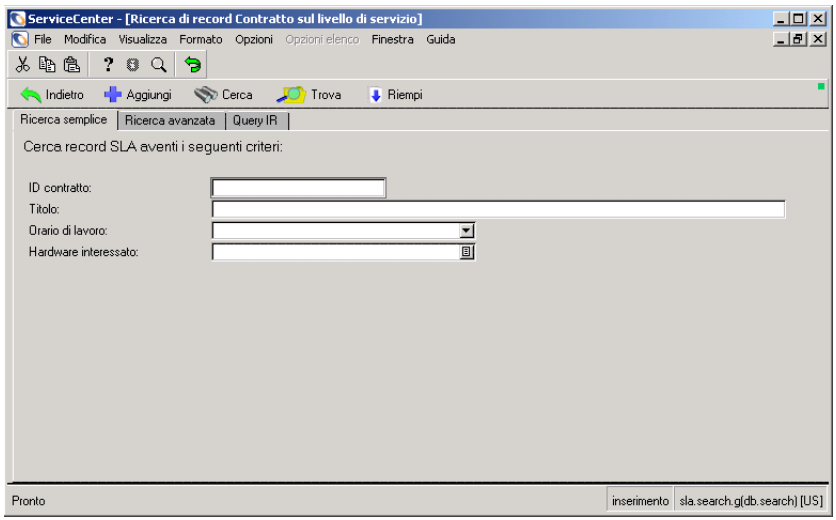


Figura 9-10: Modulo di ricerca SLA

3 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per visualizzare un elenco di tutti gli SLA. Se nel menu Visualizza è selezionata l'opzione Elenco record, ServiceCenter visualizzerà il primo record nel modulo di ricerca SLA, come mostrato nella Figura 9-11.

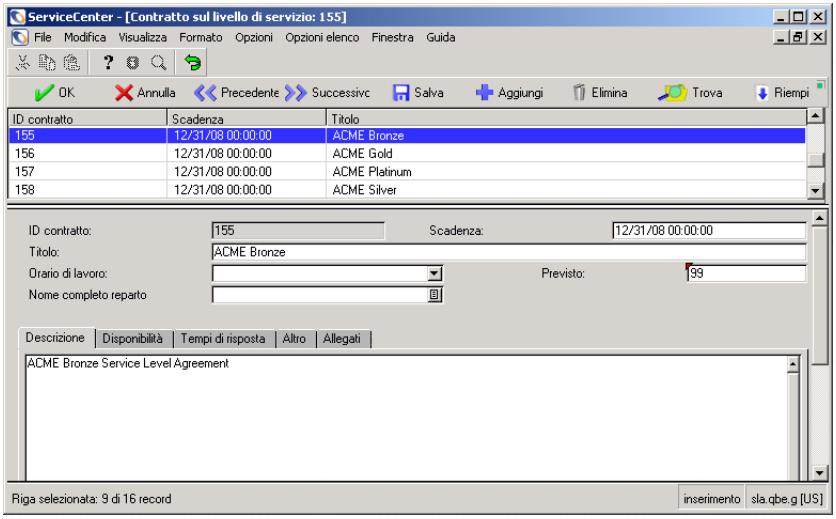


Figura 9-11: Record SLA con un elenco di record

4 Selezionare l'SLA da modificare dall'elenco di record SLA.

5 Modificare il record SLA secondo le proprie esigenze.

6 Fare clic su **Salva**. Un messaggio nella barra di stato confermerà l'aggiornamento del record nel file **sla**.

Eliminazione di un record SLA

Per eliminare un record SLA esistente procedere come segue:

1 Fare clic su **Gestione inventario** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic su **Informazioni SLA**. Verrà visualizzato il modulo di ricerca SLA.

3 Procedere in uno dei seguenti modi.

- Individuare l'SLA da eliminare. Immettere il **Titolo** o l'**ID contratto** dell'SLA, quindi fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Se non si dispone dell'ID contratto o del Titolo, lasciare il modulo vuoto e fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record SLA correnti. Nella schermata della coda visualizzata, selezionare il record da eliminare.

Le informazioni verranno visualizzate nel modulo del record SLA, sotto l'elenco dei record.

4 Per eliminare il record SLA, fare clic su **Elimina**.

5 Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di confermare l'azione. Per eliminare il record, fare clic su **Sì**.

Ricalcolo dei dati di interruzione servizio

La funzione Rigenera parziali SLA consente di ricalcolare i record di interruzione servizio SLA per un mese e anno specifici.

Per rigenerare i record di interruzione servizio:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.

2 Fare clic su **Rigenera parziali SLA**. La Figura 9-12 mostra il modulo Ricalcola totali SLA.

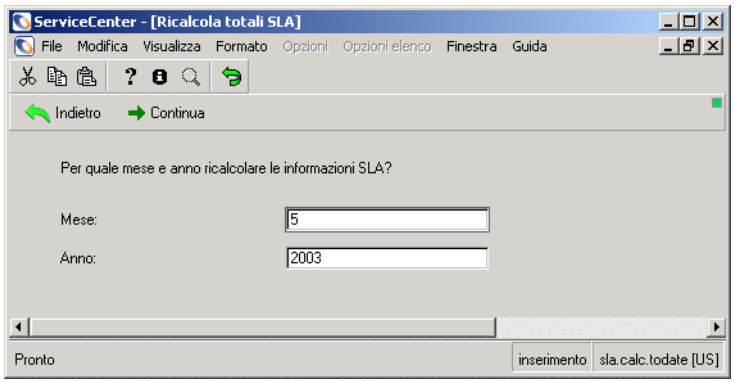


Figura 9-12: Modulo per il ricalcolo dei totali SLA

3 Specificare il mese e l'anno per il ricalcolo.

4 Fare clic su **Continua** per ricalcolare le interruzioni servizio per il periodo di tempo specificato.

5 Quando viene visualizzato il messaggio Rigenerazione completata, fare clic su **OK**. Verrà nuovamente visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.

6 Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA** per visualizzare i risultati del ricalcolo. Per ulteriori informazioni, vedere *Visualizzazione delle prestazioni* a pagina 306.

Assegnazione di un SLA a un reparto

La funzione di mappatura di base SLA consente di assegnare un SLA predefinito a ciascun reparto utilizzando il record Dati reparto di ServiceCenter. Quando il personale di assistenza di primo livello immette un ID chiamante in un report aperto con un altro componente di ServiceCenter, il sistema identifica il reparto del chiamante e assegna automaticamente l'SLA predefinito del reparto al report. La mappatura di base consente di creare la configurazione predefinita per il componente Gestione livello servizio.

Mappatura di base

Per assegnare SLA predefiniti ai reparti:

1 Nel menu iniziale di ServiceCenter, fare clic sulla scheda **Toolkit**.

2 Fare clic su **Gestione database**. La Figura 9-13 mostra la finestra di dialogo vuota di Gestione database.

Figura 9-13: Finestra di dialogo di Gestione database

3 Immettere **dept.g** nel campo **Modulo** della finestra di dialogo di Gestione database.

4 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

5 La Figura 9-14 mostra il modulo Dati reparto vuoto. Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

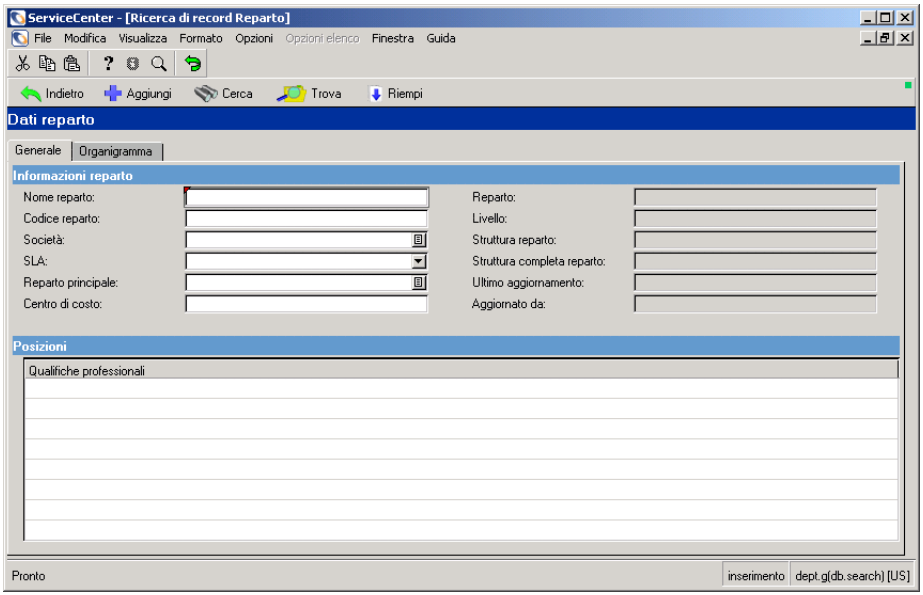


Figura 9-14: Record Dati reparto vuoto

6 Se nel menu Visualizza è selezionata l'opzione Elenco record, verrà visualizzato il primo record di reparto presente nel sistema insieme a un elenco di tutti i record di reparto nella parte superiore, come mostrato nella Figura 9-15. Altrimenti verrà visualizzato un elenco di record. Selezionare un record da visualizzare.

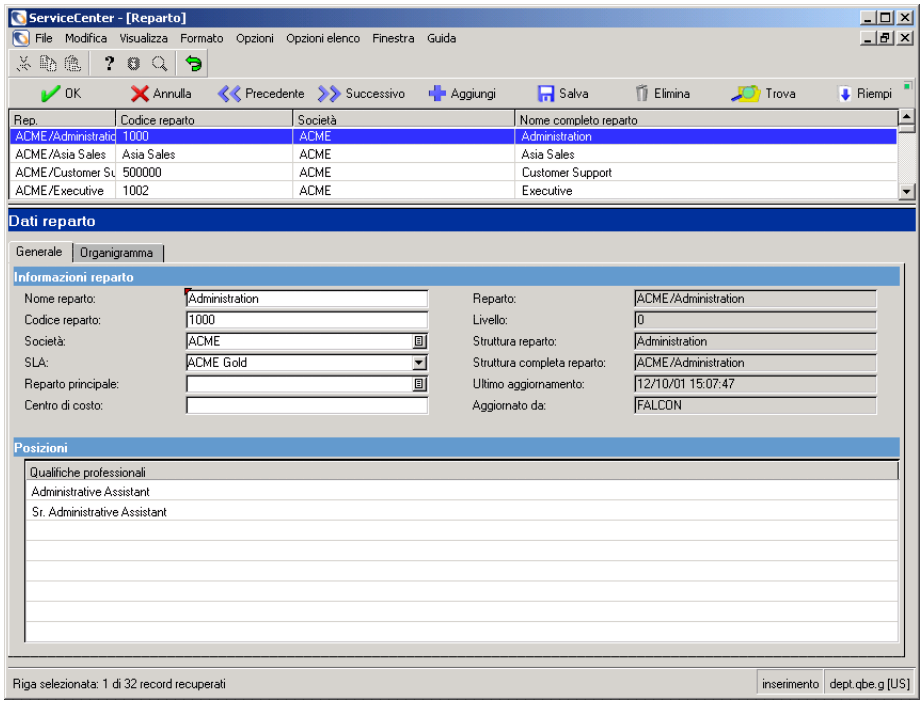


Figura 9-15: Record di reparto ed elenco di record

7 Selezionare il nome del reparto da visualizzare. Le informazioni relative al reparto vengono visualizzate nel modulo Dati reparto.

8 Selezionare l'SLA da utilizzare come SLA predefinito per il reparto nella casella di riepilogo del campo **SLA**.

9 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Fare clic su **Salva** per aggiornare il record nel file department. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record Reparto aggiornato.
- Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un nuovo reparto. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record Reparto aggiunto.

Mappatura di categoria/priorità

La mappatura di categoria/priorità determina l'SLA da applicare a un report, in base a una combinazione di fattori:

- Reparto del chiamante
- Categoria della chiamata
- Priorità della chiamata

Le funzioni di mappatura di categoria/priorità sono controllate dal componente Configurazione. Per ulteriori informazioni, vedere *Ricalcolo dei dati di interruzione servizio* a pagina 300. Se è selezionata l'opzione **Abilita mappatura categoria/priorità** nel record di configurazione SLA, il sistema seleziona l'SLA adeguato dalla tabella di assegnazione reparti.

Questo tipo di mappatura presenta due livelli:

- Assegnazione di priorità
- Assegnazione di categorie

Assegnazioni

Questo livello di mappatura definisce gli SLA in base alla categoria e alla priorità. Quando il personale di assistenza di primo livello immette un ID chiamante in un report aperto con un altro componente di ServiceCenter (ad esempio Gestione servizi o Gestione incidenti), il sistema identifica il reparto del chiamante e assegna automaticamente al report l'SLA predefinito per quel livello di priorità.

Per definire assegnazioni di categoria per un reparto:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.

2 Fare clic su **Modifica assegnazioni reparto**.

La Figura 9-16 mostra una finestra di dialogo con una casella di riepilogo di assegnazioni SLA.

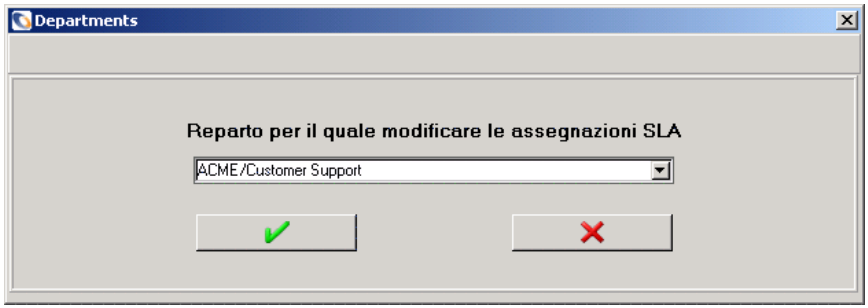


Figura 9-16: Finestra di dialogo di modifica assegnazioni

3 Per definire un SLA, selezionare il nome del reparto.

4 Fare clic su **OK**. La Figura 9-17 mostra il modulo **Assegnazioni SLA per il reparto** che visualizza gli SLA predefiniti per il reparto in base a categoria e priorità.

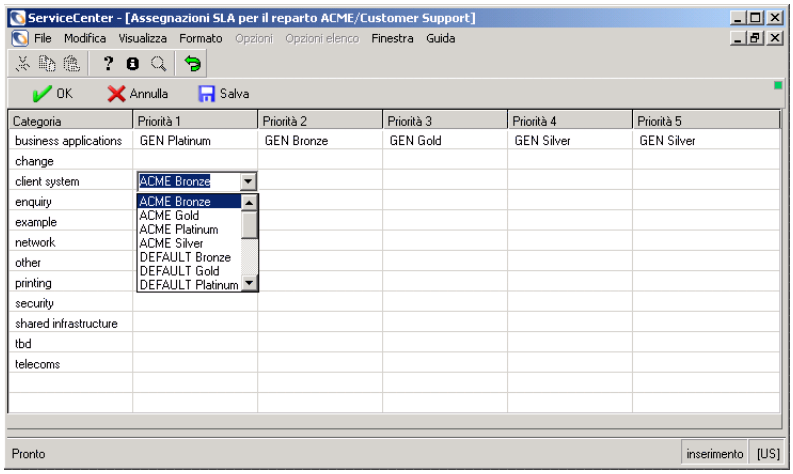


Figura 9-17: Assegnazioni SLA

5 Nella casella di riepilogo di ciascuna cella, selezionare gli SLA che il sistema dovrà utilizzare per particolari combinazioni di categorie e priorità.

Se non è stato assegnato alcun SLA a una categoria/priorità, per tale priorità il sistema utilizzerà l'SLA predefinito. Nell'esempio precedente, i report di chiamata della categoria **client system** con una priorità **1** utilizzano l'SLA **ACME Bronze**.

6 Fare clic su **Salva**.

Visualizzazione delle prestazioni

Gestione livello servizio fornisce all'utente una vista completa delle prestazioni SLA, da una prospettiva d'insieme fino ai singoli dispositivi e tipi di risposta. Il grafico del flusso di lavoro dell'analisi delle prestazioni mostra i livelli di dettaglio disponibili nella visualizzazione delle prestazioni SLA. Queste classificazioni di misurazione sono denominate *valori metrici*. Gestione livello servizio dispone di due tipi di valori metrici:

- I contratti di disponibilità garantiscono la disponibilità di una risorsa per un periodo di tempo definito. Per ulteriori informazioni, vedere *Dati di disponibilità* a pagina 307.
- I contratti di risposta garantiscono tempi di risposta per alcuni tipi di richieste all'Help Desk. Per ulteriori informazioni, vedere *Dati dei tempi di risposta* a pagina 321.

La Figura 9-18 mostra il grafico del flusso di lavoro delle prestazioni.

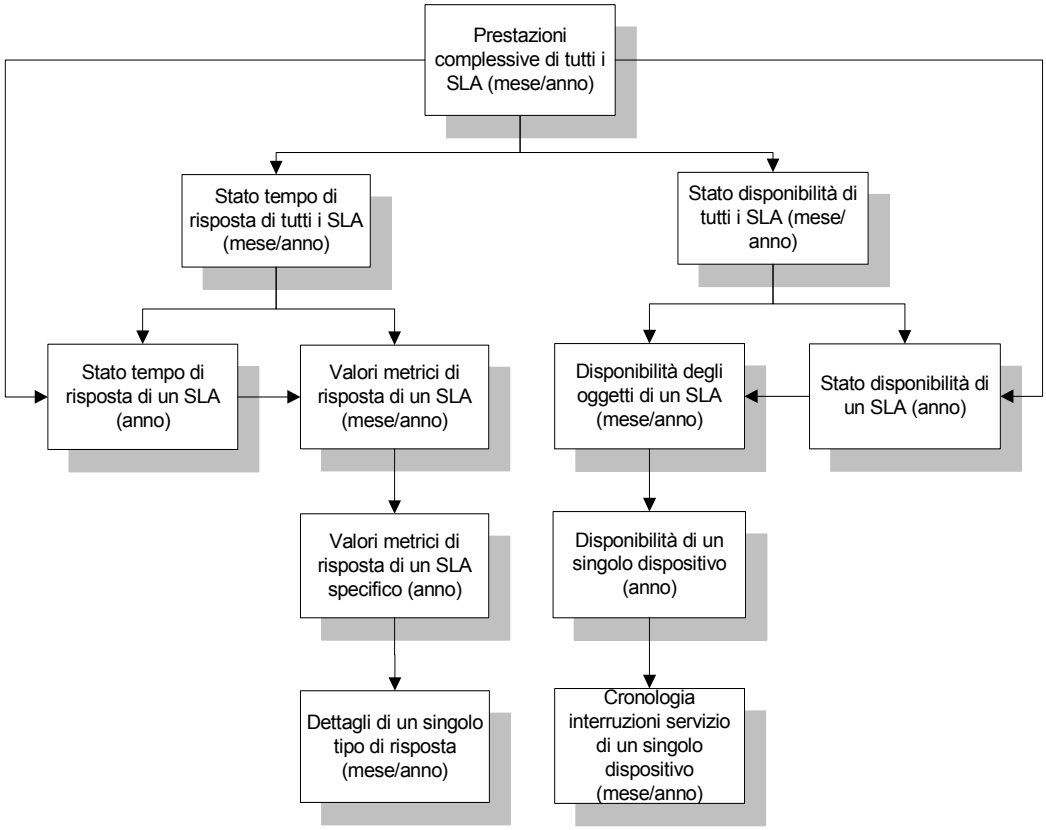


Figura 9-18: Flusso di lavoro dell'analisi delle prestazioni

Dati di disponibilità

I dati di disponibilità SLA vengono usati per controllare la disponibilità degli oggetti (ad esempio un server o un'applicazione). Il componente Gestione livello servizio raccoglie dai record di contratto le seguenti informazioni sugli oggetti:

- Percentuale di disponibilità prevista
- Piano di disponibilità
- Costo delle interruzioni di servizio
- Importanza dell'oggetto rispetto alle prestazioni complessive dell'SLA

Accesso ai valori metrici degli SLA

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter, come mostrato nella Figura 9-19.

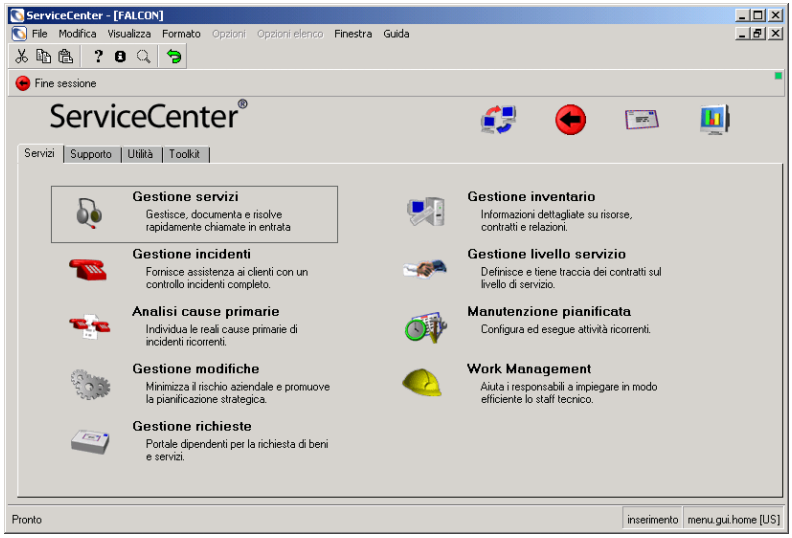


Figura 9-19: Menu iniziale di ServiceCenter

La Figura 9-20 mostra il menu Contratti sul livello di servizio.

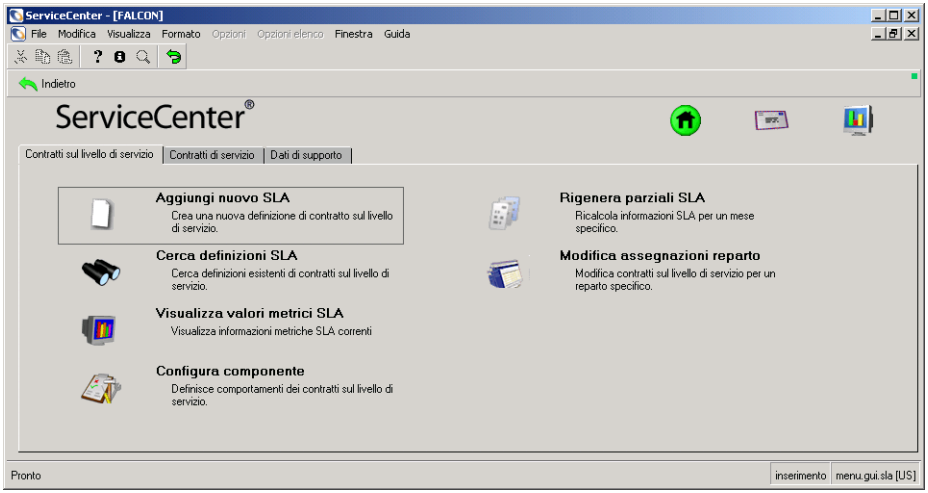


Figura 9-20: Menu Contratti sul livello di servizio

2 Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**.

La Figura 9-21 mostra il modulo Prestazioni SLA complessive che visualizza le prestazioni complessive degli SLA presenti nel sistema per il mese selezionato.

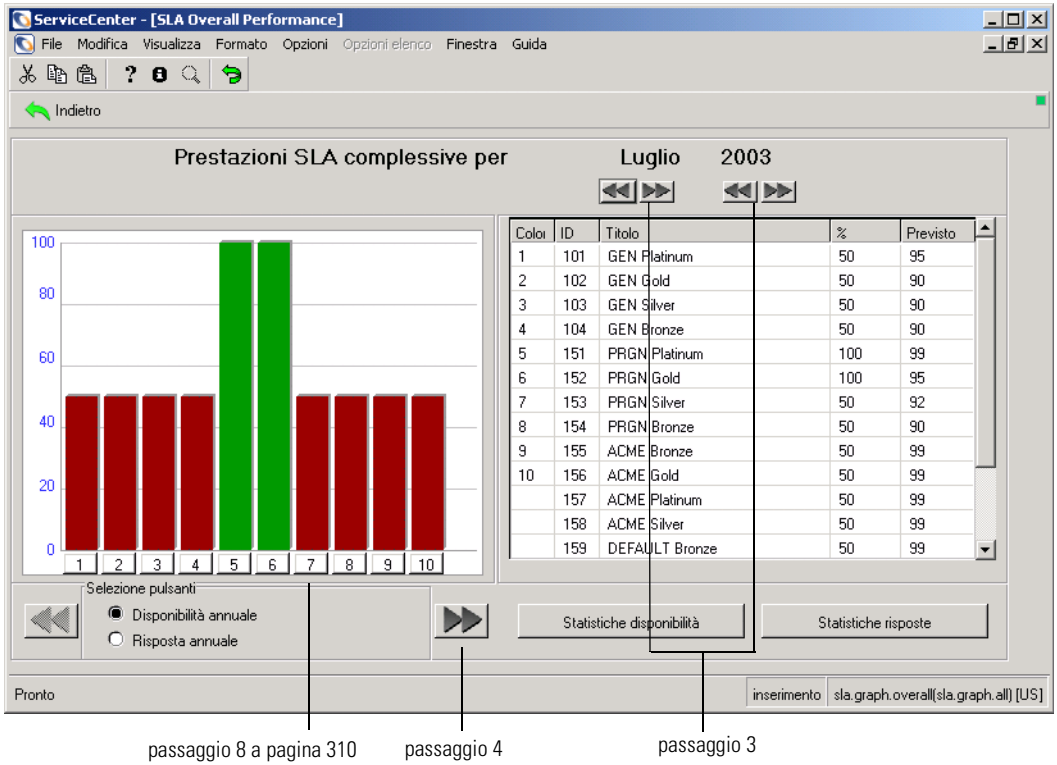


Figura 9-21: Prestazioni SLA complessive

3 Utilizzare i pulsanti di direzione in cima alla tabella per passare da un mese o anno all'altro.

4 Utilizzare i pulsanti di direzione in fondo al grafico per visualizzare le altre voci della tabella nel caso in cui l'elenco riporti più di 10 SLA. Ogni volta che si fa clic su un pulsante di direzione, vengono visualizzate le 10 voci precedenti o successive della tabella.

5 Scegliere la visualizzazione selezionando i pulsanti di opzione **Disponibilità annuale** o **Risposta annuale** sotto il grafico a colori. Per ulteriori informazioni, vedere *Valori metrici di risposta per un anno* a pagina 329.

6 Fare clic su **Statistiche disponibilità** per visualizzare lo stato di disponibilità di tutti gli SLA. Tornare alla visualizzazione precedente facendo clic su **Indietro**.

7 Fare clic su **Statistiche risposte** per visualizzare le statistiche delle risposte. Tornare alla visualizzazione precedente facendo clic su **Indietro**.

8 Fare clic su un numero di colonna per visualizzare lo stato di disponibilità di un singolo SLA per un anno.

Colonna	Descrizione
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.
ID	Identificatore univoco di un SLA.
Titolo	Descrizione dell'SLA.
%	Prestazioni complessive dell'SLA per il mese specificato. Si tratta della media semplice della percentuale di disponibilità e dei valori metrici delle prestazioni di risposta.
Previsto	Percentuale prevista indicata sull'SLA.

Stato di disponibilità di tutti gli SLA

Le caratteristiche delle prestazioni di disponibilità descritte in questa sezione si riferiscono a tutti gli SLA presenti nel sistema. La tabella confronta i livelli di prestazione effettivi con quelli previsti garantiti dall'SLA. Il grafico a colori visualizza gli stessi dati di prestazione mostrati nella tabella, ma in forma grafica. Il grafico presenta inoltre pulsanti che consentono di passare al livello successivo. Per ulteriori informazioni, vedere *Ricalcolo dei dati di interruzione servizio* a pagina 300.

Per accedere alle informazioni delle prestazioni di disponibilità SLA:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.

2 Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**. Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive.

3 Fare clic su **Statistiche disponibilità**.

La Figura 9-22 mostra il modulo delle prestazioni di disponibilità SLA, che visualizza le prestazioni di disponibilità di tutti gli SLA presenti nel sistema.

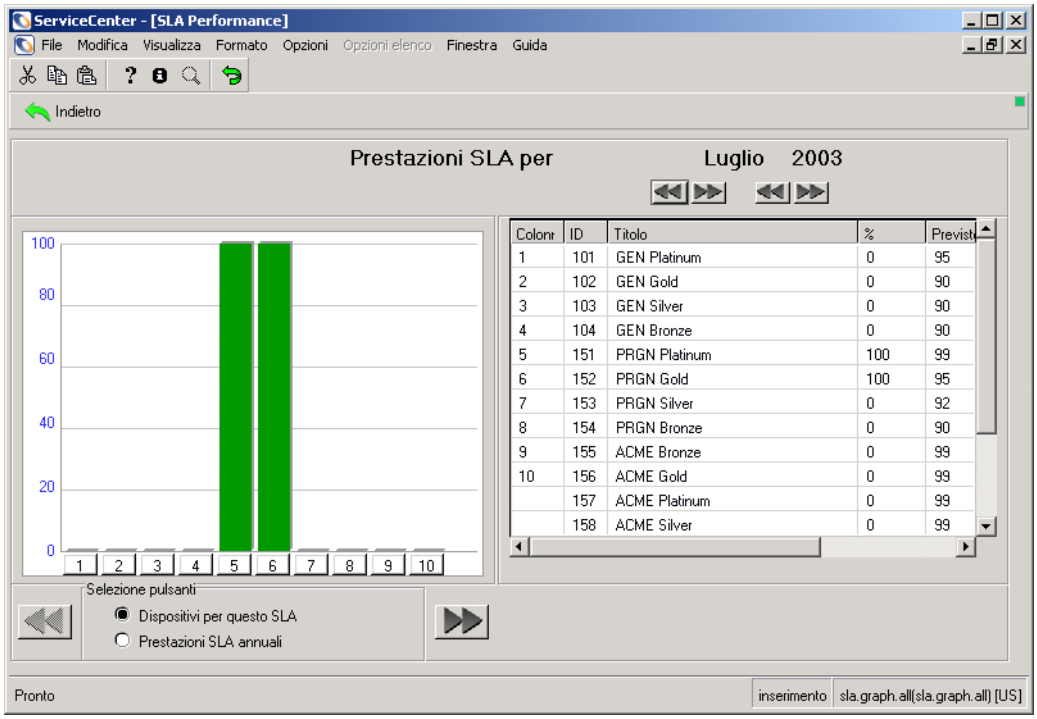


Figura 9-22: Modulo delle prestazioni di disponibilità SLA

La seguente tabella descrive i pulsanti del modulo Prestazioni SLA.

Pulsante	Azione
Dispositivi per questo SLA	Selezionare questa opzione per visualizzare i dispositivi di un singolo SLA. Fare clic sul numero di colonna relativo all'SLA da visualizzare. Verrà visualizzato il modulo delle prestazioni di disponibilità dell'SLA. Questo modulo mostra la disponibilità dell'oggetto (dispositivo) per l'SLA corrispondente elencato nella tabella del modulo Prestazioni SLA complessive.
Prestazioni SLA annuali	Selezionare questa opzione per visualizzare le prestazioni annuali di un singolo SLA. Fare clic sul numero di colonna relativo all'SLA da visualizzare. Verrà visualizzato un modulo che mostra le prestazioni annuali di un singolo SLA.

Stato di disponibilità di un singolo SLA

Le caratteristiche delle prestazioni di disponibilità descritte in questa sezione si riferiscono a singoli SLA presenti nel sistema. La tabella elenca i livelli di prestazione effettivi ottenuti per un singolo SLA in ogni mese di un determinato anno. Il grafico a colori visualizza gli stessi dati di prestazione mostrati nella tabella, ma in forma grafica. Il grafico presenta inoltre pulsanti che consentono di visualizzare i dati delle prestazioni per un singolo oggetto (dispositivo o applicazione) di un SLA. Per ulteriori informazioni, vedere *Ricalcolo dei dati di interruzione servizio* a pagina 300.

Per accedere alle informazioni sulle prestazioni annuali di un singolo SLA:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
2. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**. Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive.
3. Selezionare l'opzione **Disponibilità annuale** sotto il grafico.
4. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Fare clic su un numero di colonna. Verrà visualizzato il modulo che mostra le informazioni sulle prestazioni annuali dell'SLA selezionato dalla tabella del modulo Prestazioni SLA complessive.
   - Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
5. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA** nel menu Contratti sul livello di servizio. Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive.
6. Fare clic sul pulsante **Statistiche disponibilità**. Verrà visualizzato il modulo delle prestazioni di disponibilità SLA.
7. Selezionare l'opzione **Prestazioni SLA annuali** sotto il grafico.
8. Fare clic su un numero di colonna.

La Figura 9-23 mostra il modulo che visualizza le informazioni sulle prestazioni annuali dell'SLA selezionato dalla tabella del modulo Prestazioni SLA complessive.

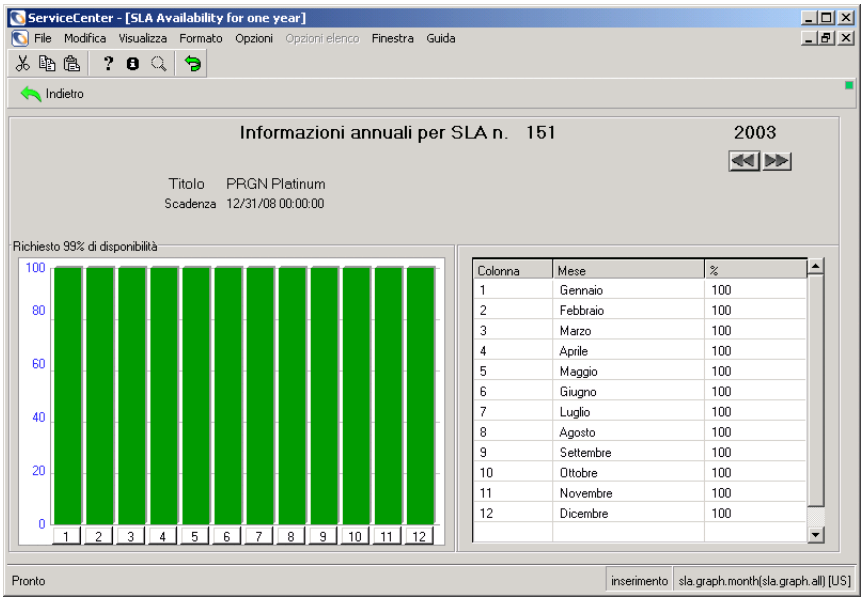


Figura 9-23: Informazioni sulle prestazioni annuali di un singolo SLA

La seguente tabella descrive i campi del modulo Informazioni annuali.

Campo	Descrizione
Richiesto <%S> di disponibilità	L'etichetta della casella di gruppo intorno al grafico a colori indica la disponibilità generale dell'SLA garantita nel contratto.
Colonna	I numeri di colonna, relativi ai mesi, corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.

Campo	Descrizione
Mese	Mesi dell'anno indicato nella parte superiore destra del modulo.
%	La media ponderata della percentuale di tempo di attività per il mese per tutti i dispositivi coperti dell'SLA. Questo valore viene calcolato come segue: ((Dn*DnW) + ... (Dn*DnW)) / (DnW + ...DnW) dove: Dn è la percentuale di tempo di attività del Dispositivo n per il mese; DnW è il peso assegnato al Dispositivo n (specificato nella scheda Disponibilità dell'SLA). Questa formula può anche essere espressa come segue: (somma di (percentuale tempo di attività x peso corrispondente) per tutti i dispositivi dell'SLA) / (somma di tutti i pesi) **Nota:** Il tempo totale di disponibilità in un mese per un dispositivo dipende dal calendario di pianificazione del dispositivo stesso. Questo parametro viene specificato nella scheda Disponibilità dell'SLA. Questo fattore viene preso in considerazione nel calcolo della percentuale di disponibilità. Il tempo di attività di un dispositivo corrisponderà alla seguente formula: ((tempo totale di disponibilità per il mese) - (tempo totale di tempo passivo per il mese)) / (tempo totale di disponibilità per il mese)

Scelta dei pulsanti

Per visualizzare la disponibilità degli oggetti di un singolo SLA, fare clic sul numero di colonna del grafico che corrisponde al mese desiderato elencato nella tabella.

Disponibilità degli oggetti di un singolo SLA

Le caratteristiche delle prestazioni di disponibilità descritte in questa sezione si riferiscono a tutti gli oggetti (dispositivi) di un singolo SLA. La tabella del modulo **Prestazioni dispositivo per SLA** confronta le prestazioni effettive con quelle previste dal contratto. Il grafico a colori visualizza in forma grafica gli stessi dati di prestazione mostrati nella tabella. Il grafico presenta inoltre pulsanti che consentono di visualizzare la cronologia di interruzioni di servizio per ciascun dispositivo elencato. Per ulteriori informazioni, vedere *Ricalcolo dei dati di interruzione servizio* a pagina 300.

Metodo 1: Accesso alle informazioni di prestazione per tutti i dispositivi di un singolo SLA

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
2. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**.

   Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive. Selezionare l'opzione **Disponibilità annuale** sotto il grafico.
3. Fare clic su un numero di colonna. Verranno visualizzate le prestazioni annuali dell'SLA selezionato, corrispondente all'SLA elencato nella tabella del modulo Prestazioni SLA complessive.
4. Fare clic su un numero di colonna. Verranno visualizzate le informazioni di prestazione per tutti i dispositivi di un singolo SLA.

Metodo 2: Accesso alle informazioni di prestazione per tutti i dispositivi di un singolo SLA

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
2. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA** nel menu Contratti sul livello di servizio. Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive.
3. Fare clic su **Statistiche disponibilità**. Verrà visualizzato il modulo delle prestazioni di disponibilità SLA.
4. Selezionare l'opzione **Prestazioni SLA annuali** sotto il grafico.
5. Fare clic su un numero di colonna. Verranno visualizzate le prestazioni annuali dell'SLA selezionato, corrispondente all'SLA elencato nella tabella del modulo Prestazioni SLA complessive.
6. Fare clic su un numero di colonna.

La Figura 9-24 mostra le informazioni di prestazione per tutti i dispositivi di un singolo SLA.

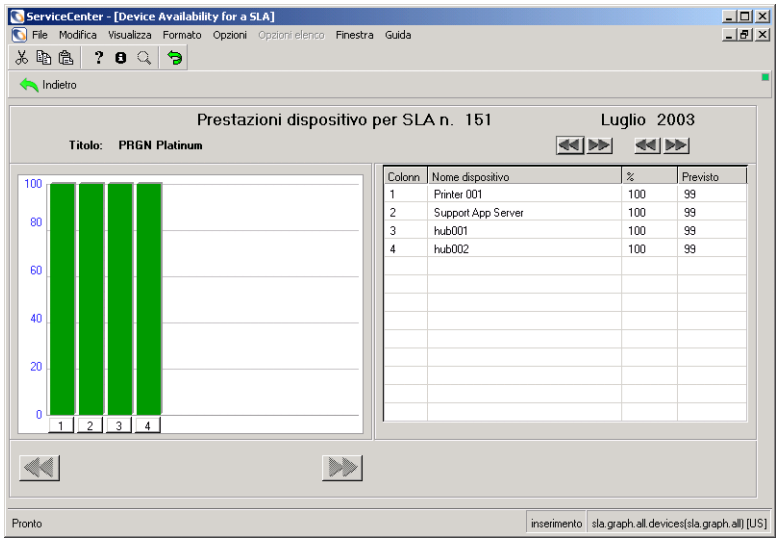


Figura 9-24: Informazioni di prestazione per i dispositivi di un singolo SLA

La seguente tabella descrive i campi del modulo Prestazioni dispositivo.

Campo	Descrizione
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.
Nome dispositivo	Nomi logici dei dispositivi.
%	Percentuale di tempo di attività del dispositivo per il mese. Questo valore viene calcolato come segue: ((tempo totale di disponibilità per il mese) - (tempo totale di tempo passivo per il mese)) / (tempo totale di disponibilità per il mese) **Nota:** Il tempo totale di disponibilità di un dispositivo in un mese dipende dal calendario di pianificazione del dispositivo stesso. Vedere la scheda Disponibilità del record SLA.
Previsto	Percentuale di tempo di attività previsto per il dispositivo. Questo parametro viene specificato nel campo % richiesta della scheda Disponibilità del record SLA.

Scelta dei pulsanti

Per visualizzare le prestazioni annuali di un singolo oggetto (dispositivo o applicazione), fare clic sul numero di colonna corrispondente all'oggetto elencato nella tabella.

Disponibilità di un singolo dispositivo

Le caratteristiche delle prestazioni di disponibilità descritte in questa sezione si riferiscono a un singolo dispositivo di un SLA. La tabella mostrata nel modulo elenca i livelli di prestazione effettivi ottenuti per ogni mese di un determinato anno. Il grafico a colori visualizza gli stessi dati di disponibilità in forma grafica e presenta pulsanti che consentono di accedere ai dati delle prestazioni per un singolo oggetto (dispositivo o applicazione). Per ulteriori informazioni, vedere *Profili utente* a pagina 21.

Accedere alle informazioni sulle prestazioni di disponibilità per un singolo dispositivo di un SLA dal modulo **Prestazioni dispositivo per SLA** mostrato nella Figura 9-24 a pagina 316. Per ulteriori informazioni, vedere *Disponibilità degli oggetti di un singolo SLA* a pagina 314.

▶ Fare clic su un numero di colonna nel grafico a sinistra. La Figura 9-25 mostra un modulo con le informazioni di disponibilità relative a un anno per il dispositivo selezionato.

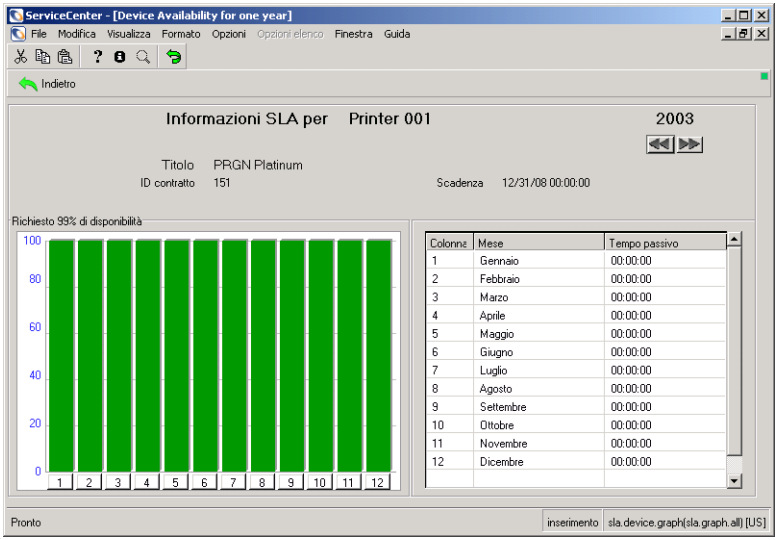


Figura 9-25: Informazioni di prestazione per un singolo dispositivo

La seguente tabella descrive i campi del modulo Informazioni SLA.

Campo	Descrizione
Richiesto <%S> di disponibilità	L'etichetta della casella di gruppo intorno al grafico indica la disponibilità generale dell'SLA garantita nel contratto.
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.
Mese	Mesi dell'anno indicato nella parte superiore destra del modulo.
Tempo passivo	Tempo passivo totale del dispositivo per il mese.

Scelta dei pulsanti

Per visualizzare la cronologia delle interruzioni di servizio dell'oggetto corrente per un mese, fare clic sul numero di colonna corrispondente al mese desiderato.

Cronologia delle interruzioni di servizio di un singolo oggetto

I dati di disponibilità di questa sezione forniscono la cronologia delle interruzioni di servizio per un singolo oggetto (dispositivo) di un SLA.

Accedere alla cronologia delle interruzioni di servizio di un oggetto dal modulo **Informazioni SLA** mostrato nella Figura 9-25 a pagina 317.
Per ulteriori informazioni, vedere *Disponibilità di un singolo dispositivo* a pagina 317.

- Fare clic su un numero di colonna nel grafico. ServiceCenter visualizzerà un modulo con la cronologia delle interruzioni di servizio del dispositivo, se tale cronologia esiste. Se il dispositivo non ha una cronologia di interruzioni di servizio, nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: **Nessun record trovato per la query:...** La Figura 9-26 mostra la cronologia delle interruzioni di servizio di un dispositivo.

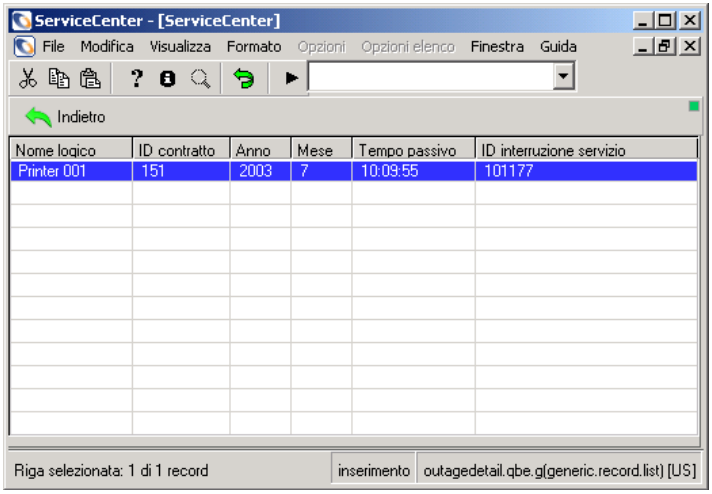


Figura 9-26: Cronologia delle interruzioni di servizio di un singolo dispositivo

La seguente tabella descrive i campi del modulo relativo alla cronologia delle interruzioni di servizio.

Campo	Descrizione
Nome logico	Nome del dispositivo così come memorizzato nel file device.
ID contratto	Numero univoco che identifica il record per questo SLA.
Anno	Anno dell'interruzione di servizio (vedere la Figura 9-25 a pagina 317).
Mese	Mese dell'interruzione di servizio (vedere la Figura 9-25 a pagina 317).

Campo	Descrizione
Tempo passivo	Tempo passivo totale riportato nel record di interruzione servizio.
ID interruzione servizio	ID univoco del record di interruzione servizio. È possibile che il dispositivo sia inattivo più volte in un mese; in tal caso verranno visualizzati più record di interruzione servizio.

Accesso a un ticket di incidente

Per visualizzare il ticket di incidente che descrive una determinata interruzione di servizio, fare doppio clic su una voce della tabella, oppure selezionare la voce e premere **Invio**. La Figura 9-27 mostra un ticket di incidente che segnala un'interruzione di servizio.

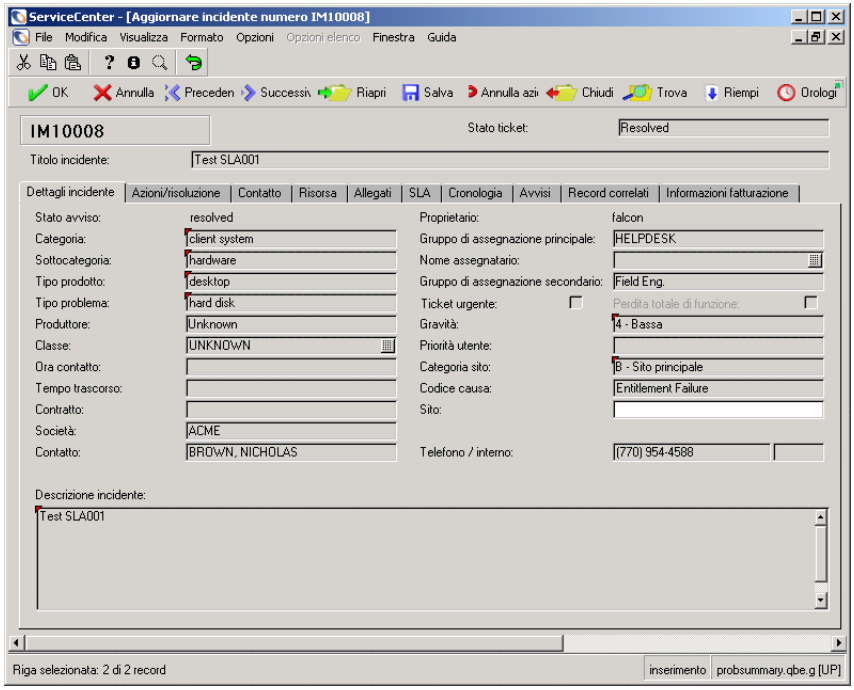


Figura 9-27: Ticket di incidente che descrive un'interruzione di servizio

Nota: Il flusso di lavoro dei dati di disponibilità è terminato. Fare clic su **Indietro** per tornare alla schermata precedente del flusso, oppure utilizzare il pulsante **Torna** per tornare al menu Contratti sul livello di servizio.

Dati dei tempi di risposta

I dati dei tempi di risposta SLA vengono usati per controllare le garanzie di tempi di risposta nel caso si verifichi un'interruzione di servizio. Il componente Gestione livello servizio raccoglie dai record di contratto le seguenti informazioni sui tempi di risposta:

- Controllo da stati specifici dei ticket di incidente
- Tempi di risposta previsti
- Calendario (turno di lavoro) associato alla garanzia
- Importanza dei tempi di risposta rispetto alle prestazioni SLA complessive

Stato dei tempi di risposta dei contratti sul livello di servizio

Le caratteristiche delle prestazioni di tempi di risposta descritte in questa sezione si riferiscono a tutti gli SLA presenti nel sistema. La tabella del modulo **Prestazioni risposta per SLA** confronta le prestazioni effettive con quelle previste dal contratto. Il grafico a colori visualizza gli stessi dati di prestazione mostrati nella tabella, ma in forma grafica. Il grafico presenta inoltre pulsanti che consentono di passare al livello successivo. Per ulteriori informazioni, vedere *Ricalcolo dei dati di interruzione servizio* a pagina 300.

Per accedere alle informazioni sulle prestazioni dei tempi di risposta per tutti gli SLA:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
2. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**.
3. Il modulo Prestazioni SLA complessive visualizza le prestazioni complessive degli SLA presenti nel sistema per il mese selezionato, come mostrato nella Figura 9-21 a pagina 309.
4. Selezionare l'opzione **Risposta annuale** sotto il grafico.

5 Fare clic sul pulsante **Statistiche risposte** per visualizzare lo stato dei tempi di risposta di tutti gli SLA, come mostrato nella Figura 9-28.

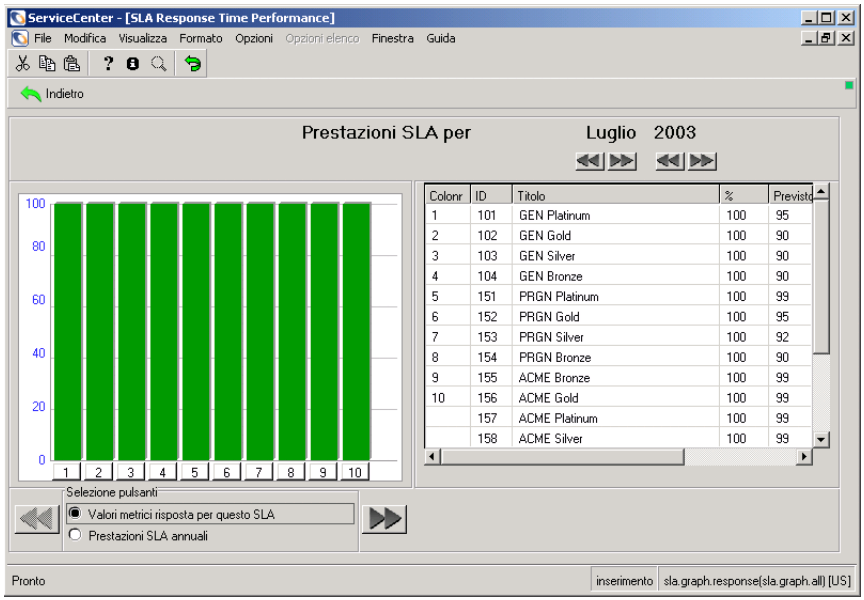


Figura 9-28: Stato dei tempi di risposta per tutti gli SLA

La seguente tabella descrive i campi del modulo Prestazioni SLA.

Campo	Descrizione
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.
ID	Identificatori univoci assegnati dal sistema ai record SLA al momento della creazione.
Titolo	Titolo attribuito all'SLA al momento della creazione, ad esempio Sviluppo & IT.
%	Percentuali effettive delle prestazioni dei tempi di risposta.
Previsto	Percentuali delle prestazioni dei tempi di risposta garantite nel contratto.

La seguente tabella descrive i pulsanti del modulo Prestazioni dispositivo.

Pulsante	Azione
Valori metrici risposta per questo SLA	Quando è selezionata questa visualizzazione, scegliendo i numeri di colonna è possibile esaminare i valori metrici di risposta di un singolo SLA.
Prestazioni SLA annuali	Quando è selezionata questa visualizzazione, scegliendo i numeri di colonna è possibile esaminare le prestazioni dei tempi di risposta annuali di un singolo SLA.

Stato dei tempi di risposta di un singolo SLA

Le caratteristiche delle prestazioni dei tempi di risposta descritte in questa sezione si riferiscono a ogni mese di un determinato anno per un singolo SLA. La tabella del modulo **Informazioni annuali per SLA** visualizza le percentuali delle prestazioni effettive per ciascun mese. Il grafico a colori visualizza gli stessi dati di prestazione in forma grafica e presenta pulsanti che consentono di accedere ai valori metrici di risposta per un singolo SLA.

Il punto di accesso è costituito dal modulo **Prestazioni SLA complessive** mostrato nella Figura 9-21 a pagina 309. Per ulteriori informazioni, vedere *Accesso ai valori metrici degli SLA* a pagina 308.

Metodo 1: Accesso alle informazioni sulle prestazioni dei tempi di risposta annuali di un singolo SLA

1. Selezionare l'opzione **Risposta annuale** sotto il grafico mostrato nel modulo **Prestazioni SLA complessive**.
2. Fare clic su un numero di colonna. Verrà visualizzato il modulo che mostra le informazioni sulle prestazioni annuali dell'SLA selezionato dalla tabella del modulo Prestazioni SLA complessive.

Metodo 2: Accesso alle informazioni sulle prestazioni dei tempi di risposta annuali di un singolo SLA dal modulo Prestazioni SLA complessive

1. Accedere al modulo Prestazioni SLA complessive.
2. Fare clic su **Statistiche risposte** per visualizzare lo stato dei tempi di risposta di tutti gli SLA.
3. Selezionare l'opzione **Prestazioni SLA annuali**.

4 Fare clic su un numero di colonna per visualizzare lo stato di tempi di risposta di un singolo SLA, come mostrato nella Figura 9-29.

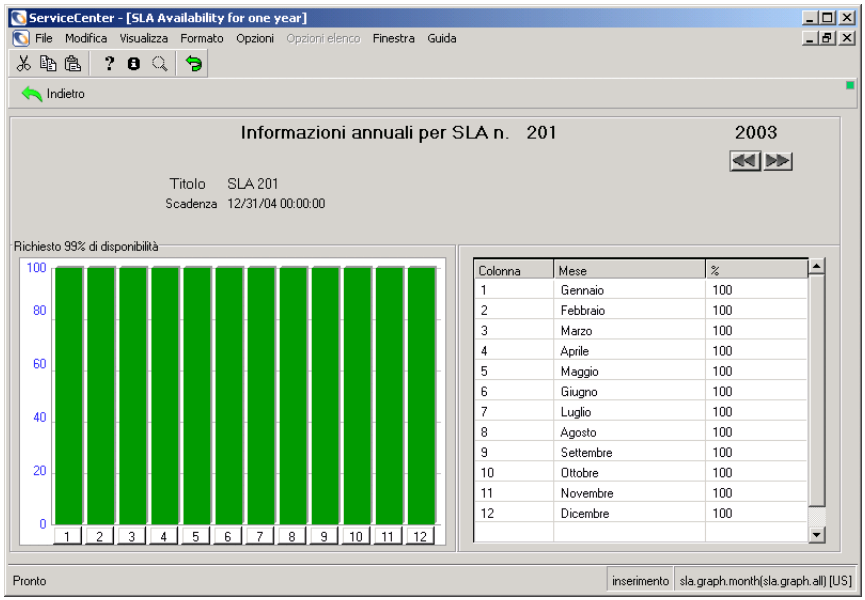


Figura 9-29: Prestazioni dei tempi di risposta annuali di un singolo SLA

La seguente tabella descrive i campi del modulo Informazioni annuali per SLA.

Campo	Descrizione
Richiesto <%> della risposta di destinazione	L'etichetta della casella di gruppo intorno al grafico a colori indica la risposta richiesta dell'SLA garantita nel contratto. In questo esempio, la percentuale di disponibilità è del 100%.
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.

Campo	Descrizione
Mese	Mesi dell'anno indicato nella parte superiore destra del modulo.
%	Percentuali di risposta ottenute. Nella scheda Tempi di risposta di un SLA, l'utente può definire una fase di risposta specifica nel ciclo di vita di un ticket di incidente. Ad esempio, in un SLA possono essere definite le due seguenti fasi specifiche: Da Open a WIP (Work In Progress): il tempo di risposta accettabile è 01:00:00 (un'ora), ovvero il tempo trascorso dall'apertura dell'incidente all'assegnazione a un operatore. Da WIP a Resolved: tempo di risposta accettabile: 02:00:00 (due ore) Supponiamo che un ticket di incidente venga aperto utilizzando questo SLA e che la prima fase di risposta definita (Da Open a WIP) richieda PIÙ del tempo accettabile (un'ora) per il completamento. Una volta che il ticket è stato assegnato, la seconda fase di risposta definita (Da WIP a Resolved) richiede un tempo INFERIORE o uguale al tempo accettabile (due ore) per il completamento. La percentuale di risposta di questo SLA sarà del 50%, dato che la prima fase di risposta definita, al contrario della seconda, non è stata completata nell'intervallo di tempo accettabile. Questa percentuale può essere espressa con la seguente formula: (numero di volte nel mese in cui la fase di risposta definita dell'SLA è stata completata nei tempi previsti) / ((numero di fasi di risposta definite nell'SLA) x (numero di ticket di incidente relativi all'SLA in un mese)) Questa formula riflette la percentuale di fasi di risposta definite completate nei tempi previsti rispetto a TUTTE le fasi di risposta definite per l'SLA.

Scelta dei pulsanti

Per visualizzare i valori metrici di risposta di un singolo SLA per 1 anno, seguire i passaggi 1 - 6 descritti nella sezione precedente. Facendo clic su un numero di colonna sotto il grafico nel modulo **Prestazioni risposta per SLA**, verranno visualizzati i valori metrici del mese corrispondente.

Valori metrici di risposta di un singolo SLA

Le caratteristiche delle prestazioni di tempi di risposta descritte in questa sezione si riferiscono a tutte le risposte definite in un singolo SLA. La tabella mostra le percentuali delle prestazioni effettive. Il grafico a colori visualizza gli stessi dati di prestazione in forma grafica e presenta pulsanti che consentono di accedere ai valori metrici di risposta per un intero anno.

Per accedere ai valori metrici di risposta di un singolo SLA: Metodo 1

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
2. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**.
3. Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive che mostra le prestazioni complessive degli SLA presenti nel sistema per il mese selezionato.
4. Fare clic su **Statistiche risposte**. Verrà visualizzato lo stato dei tempi di risposta di tutti gli SLA.
5. Selezionare l'opzione **Valori metrici risposta per questo SLA**.
6. Fare clic su un numero di colonna.
7. Verranno visualizzati i valori metrici di risposta di un singolo SLA.

Per accedere ai valori metrici di risposta di un singolo SLA: Metodo 2

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Contratti sul livello di servizio.
2. Fare clic su **Visualizza valori metrici SLA**.
3. Verrà visualizzato il modulo Prestazioni SLA complessive che mostra le prestazioni complessive degli SLA presenti nel sistema per il mese selezionato.
4. Selezionare l'opzione **Risposta annuale**.
5. Fare clic sul numero di colonna corrispondente all'SLA di cui si desidera visualizzare i dati di risposta. Verranno visualizzate le prestazioni dei tempi di risposta annuali di un singolo SLA.
6. Fare clic su un numero di colonna per visualizzare i valori metrici di risposta per un singolo mese. La Figura 9-30 mostra le prestazioni dei tempi di risposta di un SLA.

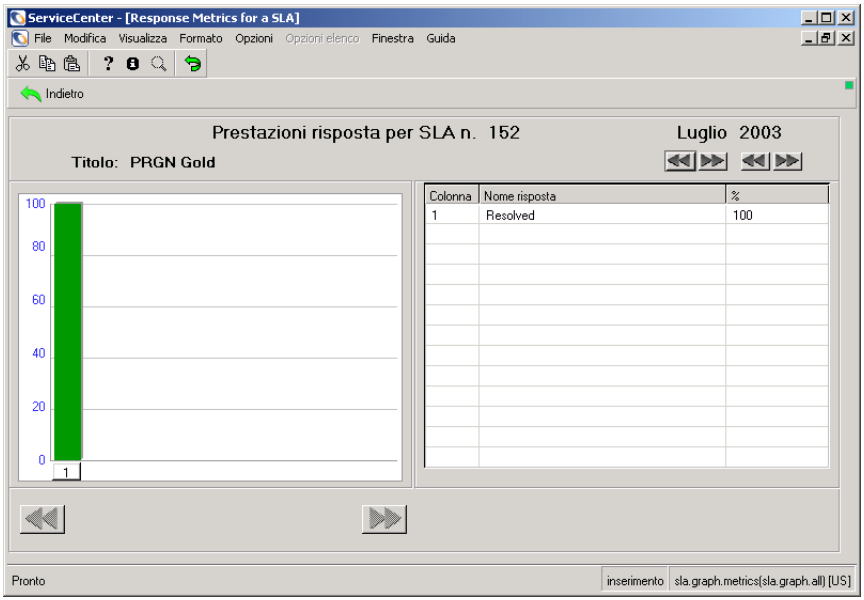


Figura 9-30: Valori metrici di risposta di un singolo SLA

La seguente tabella descrive i campi del modulo Prestazioni risposta.

Campo	Descrizione
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.
Nome risposta	Nome della fase di risposta definita.
%	Percentuale di completamento nel tempo previsto della fase di risposta definita durante il mese. (numero di volte durante il mese in cui la fase di risposta definita dell'SLA è stata completata entro i tempi previsti) / (numero di ticket di incidente relativi all'SLA durante il mese)

Scelta dei pulsanti

Per visualizzare i valori metrici di risposta di un singolo SLA per 1 anno, fare clic su un numero di colonna sotto il grafico nel modulo **Prestazioni risposta per SLA**.

Valori metrici di risposta di un singolo SLA per un anno

I dati dei tempi di risposta descritti in questa sezione si riferiscono ai tempi di risposta effettivi per singoli valori metrici di risposta. La tabella mostrata nella Figura 9-31 visualizza le percentuali delle prestazioni effettive. Il grafico a colori presenta pulsanti che consentono di visualizzare i dettagli di un singolo tipo di risposta. Per ulteriori informazioni, vedere *Dettagli di un singolo tipo di risposta* a pagina 329.

Fare clic sul numero di colonna corrispondente a una particolare risposta sotto il grafico nel modulo **Prestazioni risposta per SLA**. Ad esempio, fare clic su Da WIP a Resolved; la Figura 9-31 mostra il risultato. Per ulteriori informazioni, vedere *Valori metrici di risposta di un singolo SLA* a pagina 325.

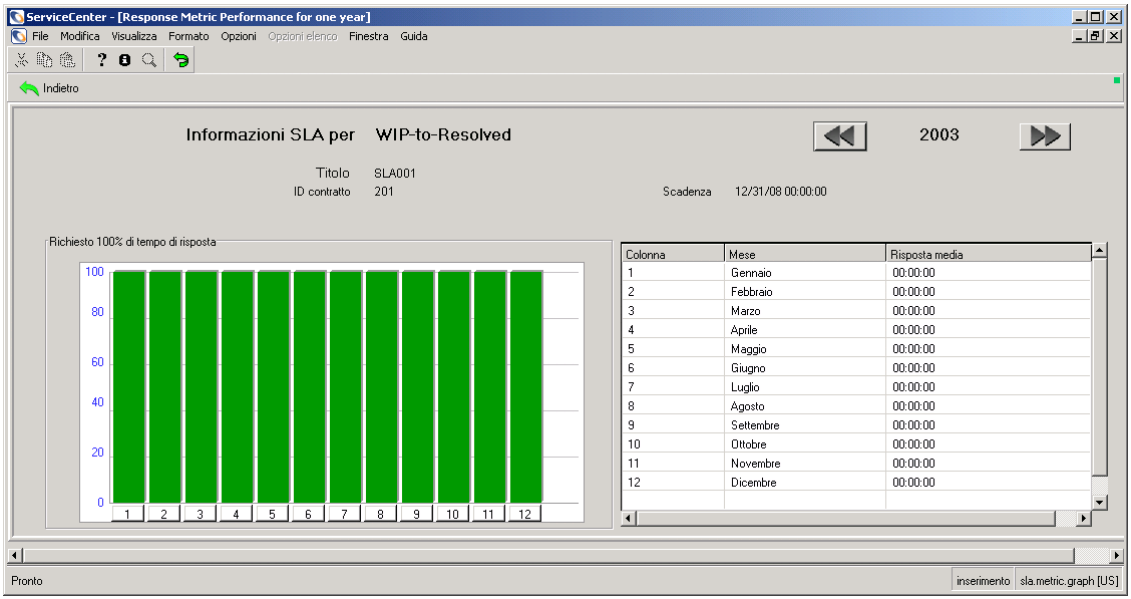


Figura 9-31: Valori metrici di risposta per un anno

La seguente tabella descrive i campi del modulo Informazioni SLA.

Campo	Descrizione
Colonna	I numeri di colonna corrispondono ai numeri riportati sull'asse delle ascisse del grafico nella parte sinistra della schermata.

Campo	Descrizione
Mese	Nome del mese.
Risposta media	Tempo medio necessario per completare la fase di risposta definita. (somma dei tempi di risposta per questa fase definita) / (numero di ticket di incidente relativi all'SLA)

Dettagli di un singolo tipo di risposta

I dati dei tempi di risposta visualizzano dettagli di un singolo tipo di risposta per il mese selezionato. La tabella elenca dati di prestazione pertinenti per ciascuna istanza di un singolo tipo di risposta in tutti gli SLA presenti nel sistema.

Valori metrici di risposta per un anno

Fare clic sul numero di colonna corrispondente a un particolare mese sotto il grafico. La Figura 9-32 mostra i dettagli di un singolo tipo di risposta. Per ulteriori informazioni, vedere *Valori metrici di risposta di un singolo SLA per un anno* a pagina 328.

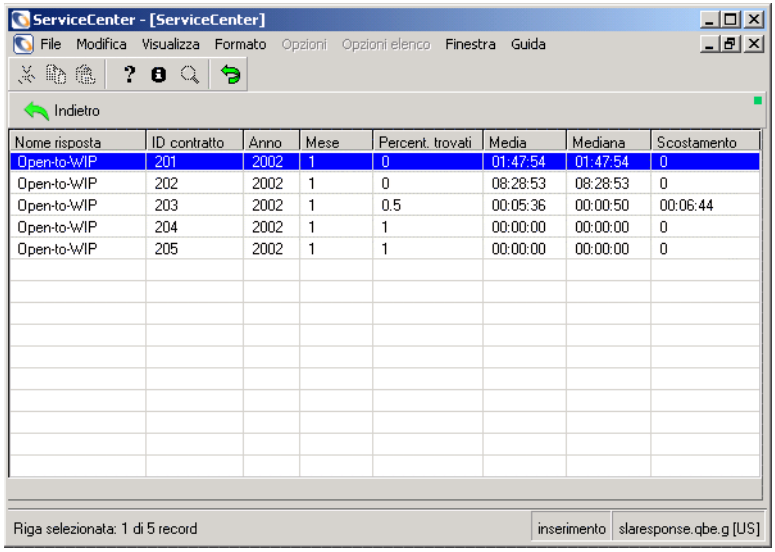


Figura 9-32: Valori metrici di risposta di un singolo SLA

La seguente tabella descrive i campi del modulo dei valori metrici di risposta.

Campo	Descrizione
Nome risposta	Nome univoco che identifica il tipo di risposta. I tipi di risposta devono essere univoci all'interno di uno specifico SLA, ma possono essere utilizzati per altri SLA.
ID contratto	Numero di identificazione univoco dell'SLA in cui appare il tipo di risposta.
Anno	Anno in cui si verifica il tipo di risposta.
Mese	Mese in cui si verifica il tipo di risposta.
Percent. trovati	Percentuale di completamento nel tempo previsto della fase di risposta definita durante il mese. (numero di volte durante il mese in cui la fase di risposta definita dell'SLA è stata completata entro i tempi previsti) / (numero di ticket di incidente relativi all'SLA durante il mese)
Media	Tempo medio di risposta per questo tipo di risposta. Il sistema ricava questo valore sommando tutti i tempi di risposta e dividendo la somma per il numero totale di risposte.
Mediana	Tempo mediano di risposta per questo tipo di risposta. Il sistema ricava questo valore dividendo per 2 la somma dei tempi di risposta massimi e minimi.
Scostamento	Deviazione standard dai tempi di risposta per il tipo di risposta. Questo valore facilita l'identificazione di tipi di risposta cronicamente lenti.

Nota: Il flusso di lavoro dei dati dei tempi di risposta è terminato. Fare clic su **Indietro** per tornare alla schermata precedente del flusso, oppure utilizzare il pulsante **Torna** per tornare al menu Contratti sul livello di servizio.

Contratti sul livello di servizio

Il componente Gestione contratti integra le informazioni sui contratti di servizio e la relativa registrazione nel Service Desk dell'azienda. A differenza dei contratti sul livello di servizio (SLA) che descrivono la *modalità* con cui fornire i servizi di un contratto, i contratti di servizio consistono in accordi economici che definiscono i servizi da fornire e le implicazioni finanziarie relative all'uso di tali servizi.

Funzionalità di Gestione contratti

Memorizzazione dei contratti in linea

I contratti possono essere memorizzati in linea nell'archivio di ServiceCenter in un formato strutturato per l'analisi automatizzata o come documento di contratto originale.

Procedura guidata di individuazione dei contratti

Gestione contratti comprende collegamenti a Gestione incidenti e a Gestione servizi; questi componenti consentono a un tecnico di primo livello di accedere con un singolo pulsante a una procedura guidata di individuazione del contratto. La procedura guidata il tecnico nell'individuazione del contratto e del livello di servizio adeguato per l'evento specifico. Gestione contratti è in grado di determinare quando si superano le soglie preventivate per un determinato contratto. Queste soglie possono essere rappresentate dal limite del numero di chiamate o incidenti, nonché dalle limitazioni relative al costo dei servizi offerti nel contratto.

Riaddebito

Gestione contratti consente il riaddebito al cliente dei costi sostenuti per effettuare gli interventi sugli incidenti, la gestione delle chiamate o l'implementazione di modifiche relative a uno specifico contratto di servizio.

Controllo dei contratti

Gestione contratti consente di collegare chiamate e incidenti discreti ai contratti di servizio e offre informazioni aggiornate sullo stato di ogni contratto, comprese le allocazioni preventivate e il numero effettivo di chiamate e incidenti relativi a ciascun contratto.

Tempi e materiali

I componenti Gestione servizi, Gestione incidenti e Gestione modifiche esistenti associano ora i contratti di servizio ai tempi e ai materiali impiegati. Con questa funzione è possibile calcolare il costo reale della gestione di ogni incidente e chiamata, nonché quello della gestione di ciascun contratto di servizio.

Impostazione

Prima di iniziare a utilizzare Gestione contratti è necessario completare i seguenti passaggi:

- *Configurazione*.
- *Conversione di valute* a pagina 335.
- *Definizioni delle valute* a pagina 335.
- *Dettagli di utilizzo parti* a pagina 335.
- *Dettagli sulla manodopera eseguita* a pagina 338.

Configurazione

Specificare gli elementi del contratto che il sistema deve calcolare, selezionare una valuta di base per tutti i contratti o disattivare l'elaborazione automatica delle specifiche del contratto nel record di configurazione.

Per configurare il componente Gestione contratti:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.

2 Selezionare la scheda Contratti di servizio mostrata nella Figura 9-33.

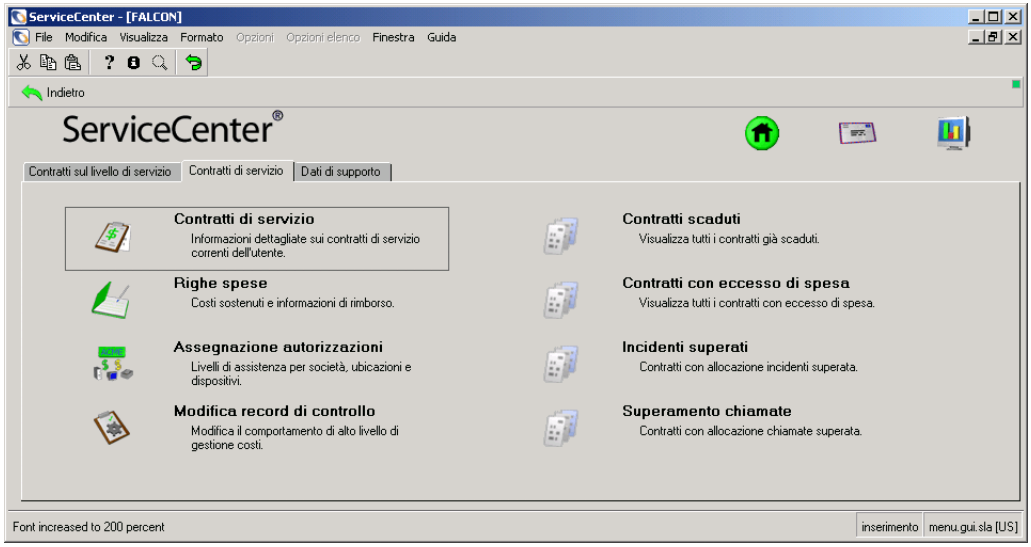


Figura 9-33: Menu Gestione livello servizio: scheda Contratti di servizio

3 Fare clic su **Modifica record di controllo.**

La Figura 9-34 mostra il record di configurazione di Gestione contratti.

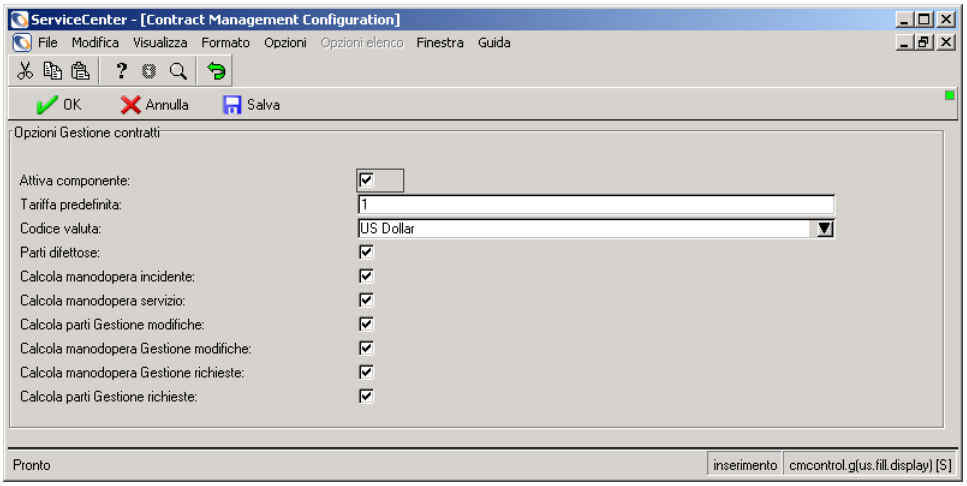


Figura 9-34: Opzioni di Gestione contratti

Per salvare le modifiche al record di configurazione, fare clic su **Salva**.
La seguente tabella descrive i campi del record di configurazione di Gestione contratti.

Campo	Descrizione
Attiva componente	Selezionare questa casella di controllo per attivare i processi di raccolta dati di Gestione contratti.
Tariffa predefinita	Consente di immettere la tariffa di manodopera predefinita per il componente.
Codice valuta	Il valore di questo campo consente di impostare il codice valuta per Gestione contratti. Le conversioni della valuta di tutti i contratti del database si basano su questo codice.
Parti difettose	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo delle parti della scheda Parti e manodopera di un ticket di incidente.
Calcola manodopera incidente	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo della manodopera della scheda Parti e manodopera di un ticket di incidente.
Calcola manodopera servizio	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo della manodopera del campo Tempo impiegato nella gestione della chiamata di un report di chiamata.
Calcola parti Gestione modifiche	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo delle parti della scheda Parti e manodopera di una richiesta di modifica.
Calcola manodopera Gestione modifiche	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo della manodopera della scheda Parti e manodopera di una richiesta di modifica.
Calcola manodopera Gestione richieste	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo della manodopera della scheda Parti e manodopera di una richiesta di modifica.
Calcola parti Gestione richieste	Selezionare questa casella di controllo per calcolare il costo delle parti della scheda Parti e manodopera di una richiesta di modifica.

Conversione di valute

Gestione contratti offre un'utilità per la gestione della valuta che converte automaticamente 166 valute nazionali in base ai tassi di cambio esistenti al momento della stipula del contratto. È possibile inserire nel sistema i tassi di cambio giornalieri assicurando conversioni sempre accurate. Per ulteriori informazioni, vedere *Utilità di conversione valuta* a pagina 230.

Definizioni delle valute

I record di definizione valuta definiscono i codici valuta per ciascuna delle valute internazionali immesse nel sistema e stabiliscono se una singola valuta ha o meno la valuta dell'Unione Europea (EUR) come base. Per ulteriori informazioni, vedere *Definizioni valute* a pagina 232.

Dettagli di utilizzo parti

I record dei dettagli utilizzo parti definiscono i dettagli delle parti utilizzate, compresi il tipo di dispositivo, il numero parte, il numero modello, l'ubicazione dove viene utilizzata la risorsa e così via.

Per visualizzare un record delle parti utilizzate:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.
2. Scegliere la scheda **Dati di supporto**.
3. Fare clic su **Dettagli utilizzo parti**.

La Figura 9-35 mostra il modulo Parti utilizzate - Dettagli vuoto.

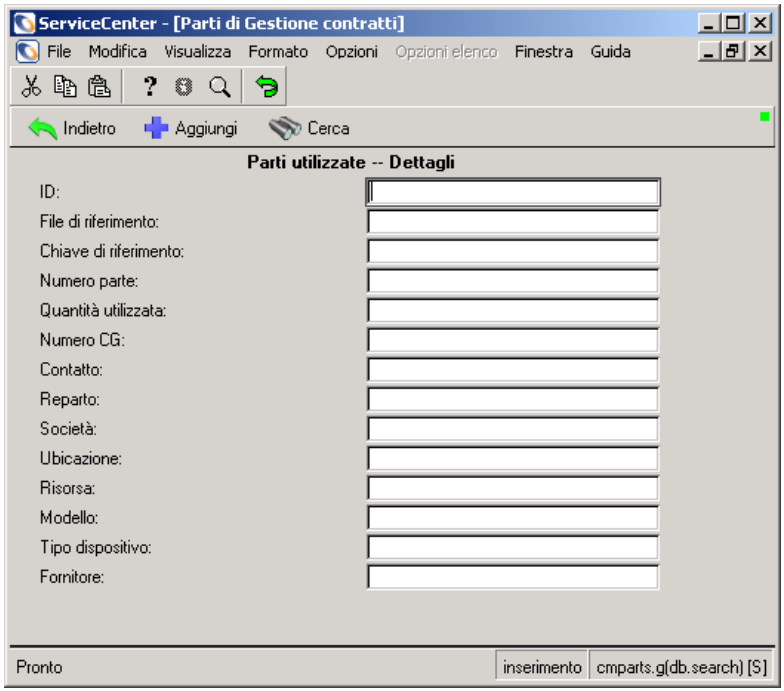


Figura 9-35: Modulo di ricerca record Parti utilizzate -- Dettagli

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere il nome di una parte utilizzata o altri criteri di ricerca e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di parti utilizzate.

La Figura 9-36 mostra il record richiesto. In alternativa può essere visualizzato un elenco QBE dal quale sarà possibile selezionare un record da visualizzare o modificare.

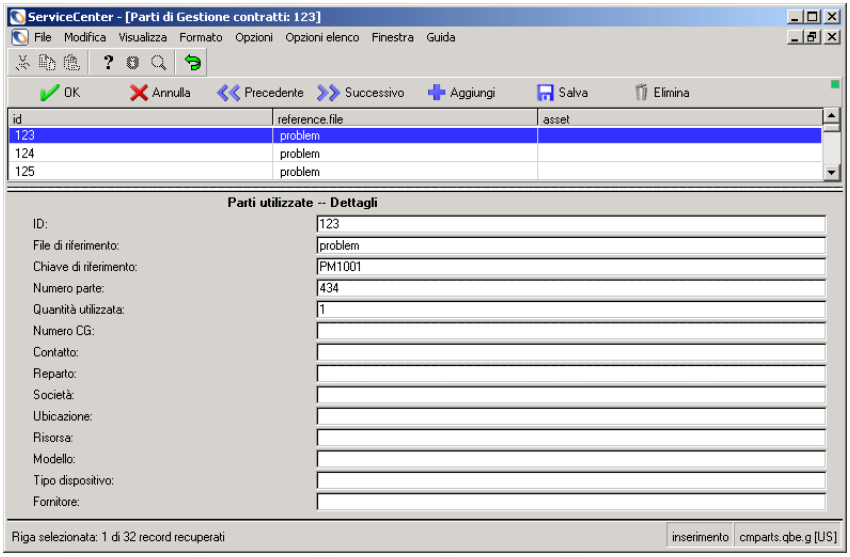


Figura 9-36: Record di definizione Parti utilizzate -- Dettagli

5 Questo modulo consente di aggiungere, modificare o eliminare i dettagli delle parti utilizzate. La seguente tabella descrive i campi del modulo Parti utilizzate.

Campo	Descrizione
ID	Numero di serie univoco per questo tipo di dispositivo.
File di riferimento	File cui si accede per fare riferimento a queste informazioni, ad esempio il file problem.
Chiave di riferimento	Evento che attiva una risposta. Ad esempio, un numero di ticket di incidente nel file problem.
Numero parte	Numero di parte univoco utilizzato per identificare il modello.
Quantità utilizzata	Numero di risorse utilizzate.
Contatto	Soggetto presente nel file **contacts** associato a questo dispositivo o risorsa primaria.
Reparto	Reparto associato a questo dispositivo o risorsa primaria.

Campo	Descrizione
Società	Società associata a questo dispositivo o risorsa primaria.
Ubicazione	Ubicazione all'interno di una società associata a questo dispositivo o risorsa primaria.
Risorsa	Risorsa definita dal record parti utilizzate.
Modello	Modello del dispositivo o risorsa primaria.
Tipo dispositivo	Tipo di dispositivo rappresentato dalla risorsa.
Fornitore	Fornitore di servizi per questo componente.

Dettagli sulla manodopera eseguita

Il record di definizione Dettagli manodopera eseguita definisce i dettagli relativi a ubicazione e modalità di impiego della manodopera per l'intervento sui componenti, a fini di registrazione e fatturazione dei servizi.

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.
2. Scegliere la scheda **Dati di supporto**.
3. Fare clic su **Dettagli manodopera eseguita**. La Figura 9-37 mostra il modulo Manodopera eseguita - Dettagli vuoto.

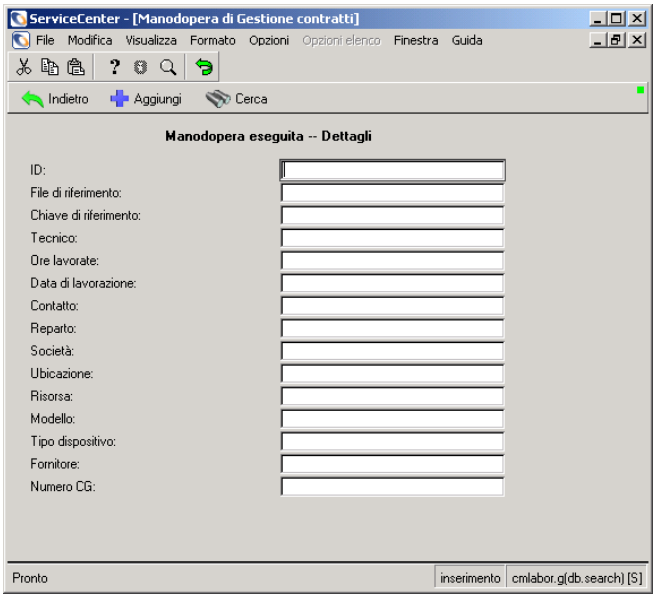


Figura 9-37: Modulo di ricerca record Manodopera eseguita - Dettagli

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere i criteri di ricerca appropriati e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di definizione dettagli della manodopera eseguita.

La Figura 9-38 mostra il record richiesto. In alternativa può essere visualizzato un elenco QBE dal quale sarà possibile selezionare un record da visualizzare o modificare.

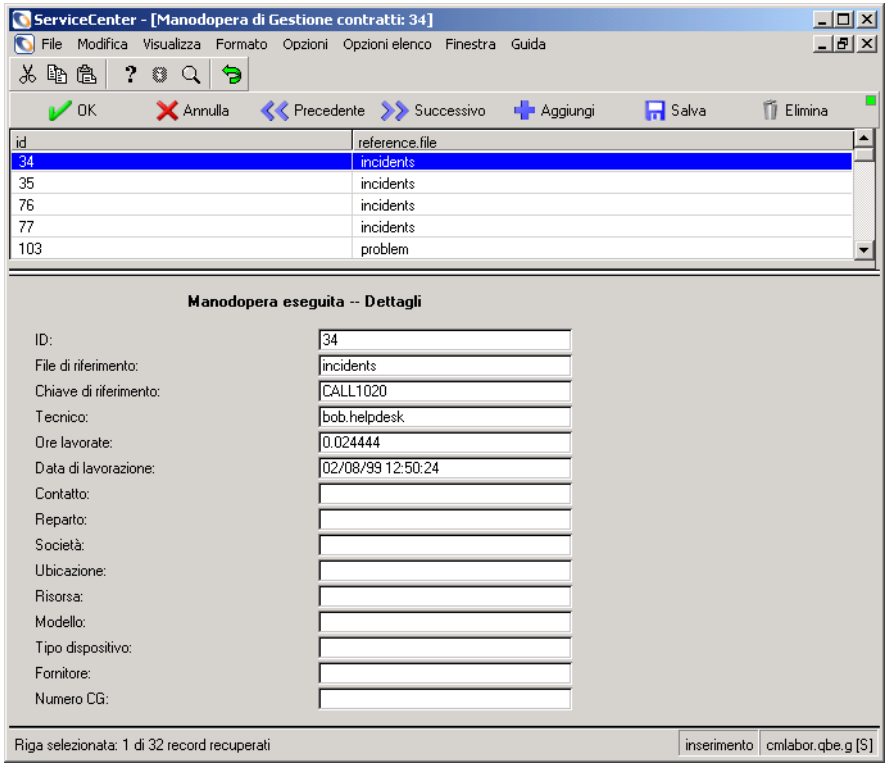


Figura 9-38: Record definizione Manodopera eseguita - Dettagli

5 Questo modulo consente di aggiungere, modificare o eliminare definizioni. La seguente tabella descrive i campi del modulo Manodopera eseguita - Dettagli.

Campo	Descrizione
ID	Numero di serie univoco per questo tipo di dispositivo.
File di riferimento	File cui si accede per fare riferimento a queste informazioni, ad esempio il file problem.
Chiave di riferimento	Evento che attiva una risposta. Ad esempio, un numero di ticket di incidente nel file problem.
Tecnico	Tecnico assegnato per l'intervento sul dispositivo o risorsa primaria.
Ore lavorate	Numero di ore impiegate per l'intervento sul dispositivo o risorsa primaria.
Data di lavorazione	Data in cui è stato eseguito l'intervento sul dispositivo o risorsa primaria.
Contatto	Soggetto presente nel file contacts associato a questo dispositivo o risorsa primaria.
Reparto	Reparto associato a questo dispositivo o risorsa primaria.
Società	Società associata a questo dispositivo o risorsa primaria.
Ubicazione	Ubicazione all'interno di una società associata a questo dispositivo o risorsa primaria.
Risorsa	Risorsa che ha necessitato di intervento.
Modello	Modello del dispositivo o risorsa primaria.
Tipo dispositivo	Tipo di dispositivo rappresentato dalla risorsa.
Fornitore	Fornitore di servizi per questo componente.
Numero CG	

Contratti di servizio

ServiceCenter dispone di due moduli che consentono di memorizzare le informazioni sui contratti nell'archivio:

- il modulo dettagliato progettato per l'analisi automatizzata;
- l'intero contratto nel modulo originale.

I contratti di servizio rappresentano i record principali di Gestione contratti. Le informazioni sul contratto che vi appaiono consentono di stabilire quali servizi sono stati utilizzati e quali sono ancora disponibili. Questo modulo consente di creare, modificare o eliminare i contratti.

Accesso a un contratto

Per accedere a un contratto esistente:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.
2. Fare clic sulla scheda **Contratti di servizio**.
3. Fare clic su **Contratti di servizio**.

   La Figura 9-39 mostra il modulo di ricerca contratti vuoto.

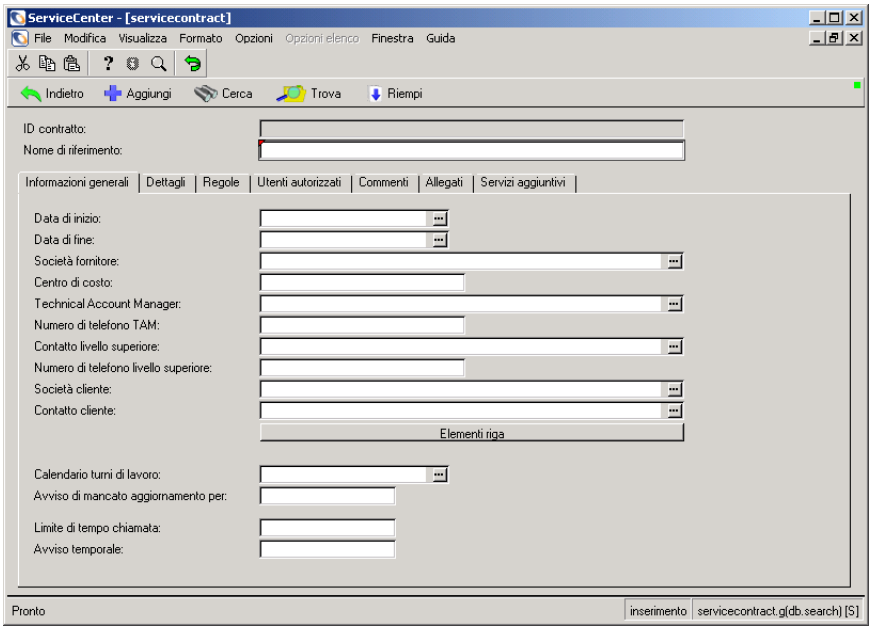


Figura 9-39: Modulo di ricerca contratti di servizio vuoto

4. Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di contratto correnti. Verrà visualizzato un elenco di record con tutti i contratti presenti nel sistema.
5. Per visualizzare e modificare un record, fare doppio clic sul Nome di riferimento o sull'ID contratto corrispondente.

La Figura 9-40 mostra le informazioni nel modulo del contratto.

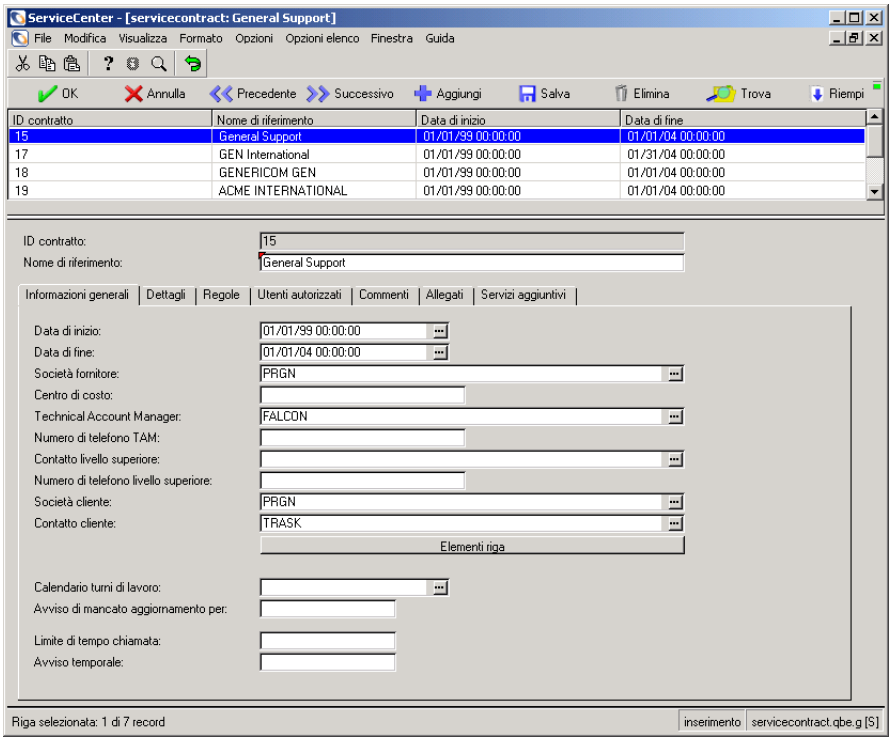


Figura 9-40: Risultati di ricerca dei contratti di servizio

Campi di intestazione

L'**ID contratto** è il numero fornito dal sistema come identificatore univoco del contratto.

Il **Nome di riferimento** (*obbligatorio*) è l'identificatore univoco alternativo. Si tratta in genere del numero di contratto dell'azienda cliente.

Scheda Informazioni generali

La seguente tabella descrive i campi della scheda Informazioni generali.

Campo	Descrizione
Data di inizio	Data di inizio dei servizi oggetto del contratto.
Data di fine	Data di scadenza del contratto.

Campo	Descrizione
Società fornitore	Nome dell'azienda cliente. Il nome di questo campo si riferisce a un record società di sistema del file company di ServiceCenter.
Centro di costo	Centro di costo del contratto.
Technical Account Manager	Technical account manager del contratto.
Numero di telefono TAM	Numero di telefono del technical account manager
Contatto livello superiore	Nome della persona da contattare qualora il contratto debba essere trasferito a un livello superiore.
Numero di telefono livello superiore	Telefono della persona da contattare qualora il contratto debba essere trasferito a un livello superiore.
Società cliente	Nome dell'azienda che richiede i servizi. Il nome di questo campo si riferisce a un record società di sistema del file company di ServiceCenter.
Contatto cliente	Nome del referente, all'interno della società cliente, per il contratto.
Calendario turni di lavoro	Calendario utilizzato per il contratto (vedere i calendari di ServiceCenter).
Avviso di mancato aggiornamento per	Riservato per uso futuro.
Limite di tempo chiamata	Riservato per uso futuro.
Avviso temporale	Riservato per uso futuro.

Scheda Dettagli

La Figura 9-41 mostra la scheda Dettagli.

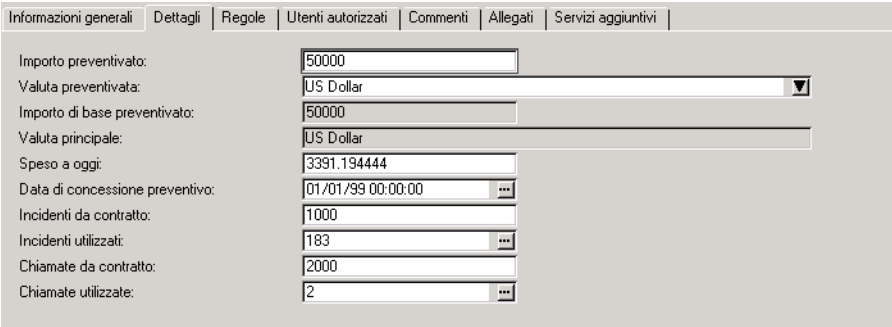


Figura 9-41: Scheda Dettagli

La seguente tabella descrive i campi della scheda Dettagli.

Campo	Descrizione
Importo preventivato	Massimo importo preventivato per i servizi indicati nel contratto.
Valuta preventivata	Valuta internazionale in cui è espresso l'importo preventivato, ad esempio franchi francesi.
Importo di base preventivato	Importo preventivato convertito nella valuta di base del sistema. Questo valore viene calcolato automaticamente.
Valuta principale	Valuta principale del sistema.
Speso a oggi	Importo totale speso fino alla data odierna per i servizi previsti dal contratto.
Data di concessione preventivo	Data in cui è stato concesso il preventivo. Il sistema basa su questa data tutte le conversioni di valuta relative al contratto.
Incidenti da contratto	Numero totale di incidenti preventivati per il contratto.
Incidenti utilizzati	Numero totale di incidenti aperti per il contratto fino alla data odierna.
Chiamate da contratto	Numero totale di chiamate preventivate per il contratto.
Chiamate utilizzate	Numero totale di chiamate aperte per il contratto fino alla data odierna.

Scheda Regole

Le opzioni della scheda Regole, mostrata nella Figura 9-42, consentono di definire l'approccio che un tecnico del servizio clienti deve adottare quando si superano i termini di un contratto di servizio.

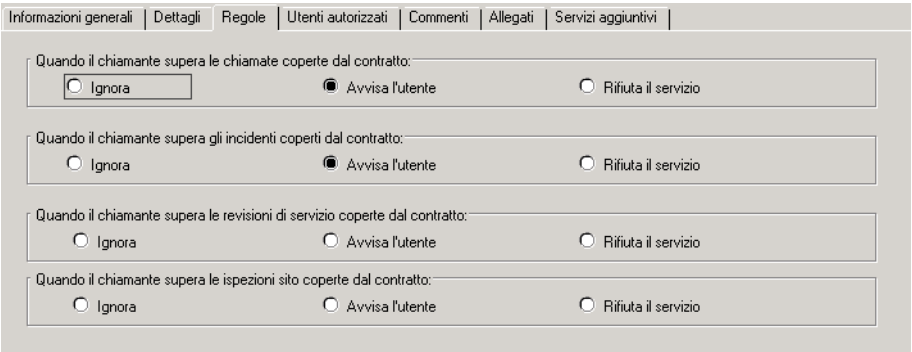


Figura 9-42: Scheda Regole

Quando il chiamante supera le chiamate, gli incidenti, le revisioni servizio o le ispezioni del sito acquistati, fare clic su:

- **Ignora** se si desidera che il tecnico si occupi anche di chiamate o incidenti che superano il limite previsto dal contratto.
- **Avvisa l'utente** se si desidera che il tecnico avvisi l'utente quando chiamate o incidenti superano il limite previsto dal contratto.
- **Rifiuta il servizio** se si desidera che il tecnico rifiuti di effettuare il servizio per chiamate o incidenti che superano il limite previsto dal contratto.

Scheda Utenti autorizzati

Nella finestra di dialogo Utenti autorizzati, immettere i nomi dei responsabili del contratto del cliente autorizzati ad aggiornare o richiedere servizi relativi al contratto stesso. I contatti immessi in questa scheda devono essere presenti nel record Contatti. La Figura 9-43 a pagina 346 mostra la scheda Utenti autorizzati.

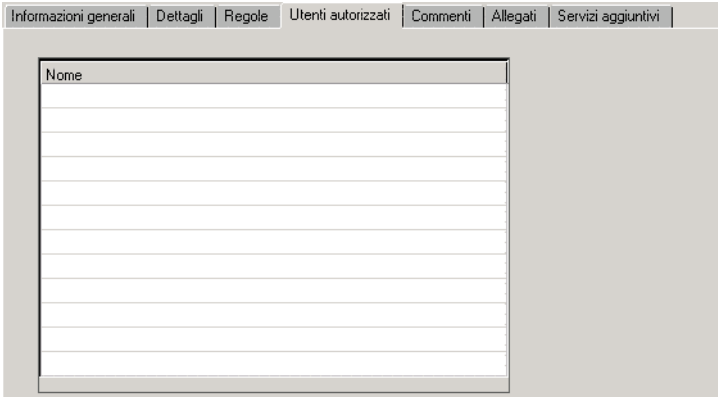


Figura 9-43: Scheda Utenti autorizzati

Scheda Commenti

Questa scheda, mostrata nella Figura 9-44, consente di inserire note, avvertenze o condizioni speciali sul contratto. Il testo immesso in questa scheda non viene visualizzato altrove nel sistema.

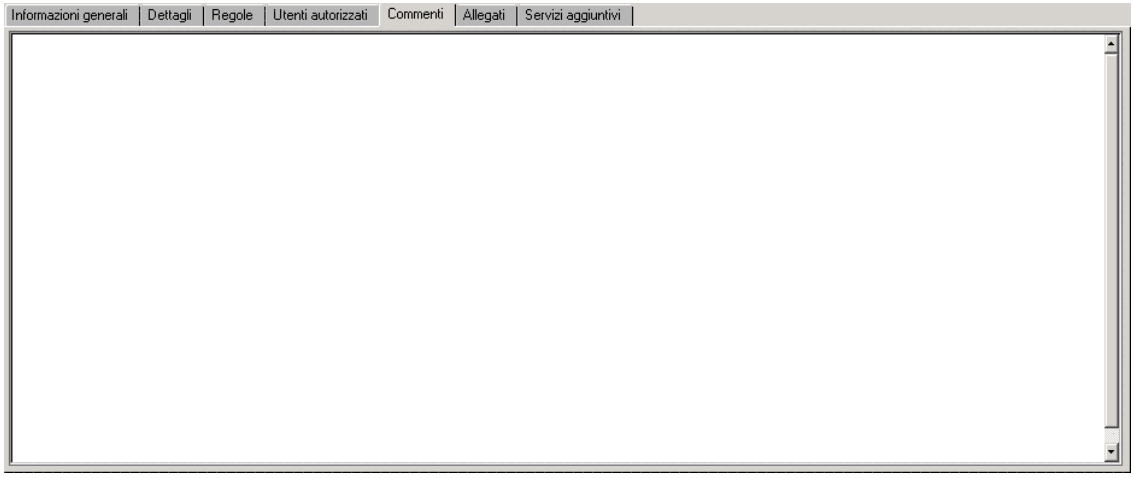


Figura 9-44: Scheda Commenti

Scheda Allegati

Allegare eventuali documenti relativi al contratto e il contratto stesso utilizzando questa scheda. Gestione contratti riconosce una vasta gamma di formati di documento. Esistono due modi per allegare documenti a un contratto di servizio:

- **Menu di scelta rapida:** fare clic con il pulsante destro del mouse nella scheda **Allegati** e selezionare Inserisci dal menu di scelta rapida.
- **Trascinamento:** trascinare i documenti da una cartella di file direttamente nella scheda **Allegati**.

La Figura 9-45 mostra la scheda Allegati.

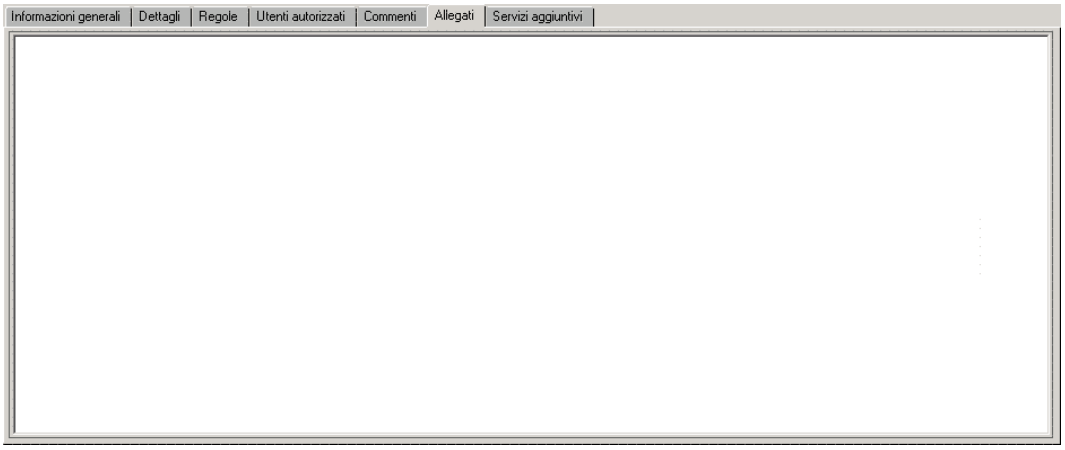


Figura 9-45: Scheda Allegati

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema* di *ServiceCenter*.

Scheda Servizi aggiuntivi

La Figura 9-46 mostra la scheda Servizi aggiuntivi.

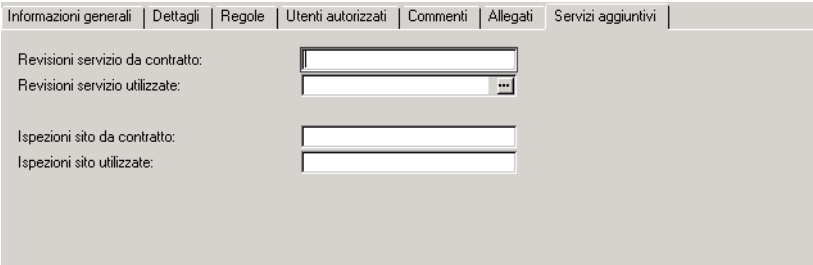


Figura 9-46: Scheda Servizi aggiuntivi

La seguente tabella descrive i campi della scheda Servizi aggiuntivi.

Campo	Descrizione
Revisioni servizio da contratto	Numero di revisioni di servizio cui il cliente ha diritto.
Revisioni servizio utilizzate	Numero di revisioni di servizio residue cui il cliente ha diritto. Questo numero viene aggiornato automaticamente dal record di incidente.
Ispezioni sito da contratto	Numero di ispezioni del sito cui il cliente ha diritto.
Ispezioni sito utilizzate	Numero di ispezioni del sito residue cui il cliente ha diritto. Questo numero viene aggiornato automaticamente dal record di incidente.

Creazione di un contratto

Per creare un nuovo contratto in Gestione contratti:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.
2. Fare clic sulla scheda **Contratti di servizio**.
3. Fare clic su **Contratti di servizio**. Verrà visualizzato un modulo di ricerca contratti vuoto.
4. Compilare le schede con le informazioni adeguate.

5 Per aggiungere il record al file, fare clic su **Aggiungi**.

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

Modifica di un contratto di servizio

Per modificare un contratto di servizio:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.

2 Fare clic sulla scheda **Contratti di servizio**.

3 Fare clic su **Contratti di servizio**. Verrà visualizzato un modulo di ricerca contratti di servizio vuoto.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere i criteri di ricerca. Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di contratto di servizio correnti. Selezionare un record da visualizzare e modificare.

5 Apportare le necessarie modifiche al record.

6 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record aggiornato nel file servicecontract.

7 Fare clic su **OK** per uscire dal file servicecontract.

Eliminazione di un contratto di servizio

Per eliminare un contratto di servizio:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.

2 Fare clic sulla scheda **Contratti di servizio**.

3 Fare clic su **Contratti di servizio**. Verrà visualizzato un modulo di ricerca contratti di servizio vuoto.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere un nome nel campo **Nome di riferimento** o fare clic su **Consulta** per selezionare i criteri di ricerca.
- Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di contratto di servizio correnti. Selezionare un record da eliminare.

Il record richiesto verrà visualizzato.

5 Fare clic su **Elimina**. Verrà visualizzato un messaggio che chiederà di confermare l'azione.

6 Per eliminare il record di contratto, fare clic su **Sì**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record eliminato dal file servicecontract.

7 Fare clic su **OK** per uscire dal file servicecontract.

Righe spese

Il record *Riga spese* rappresenta un resoconto dettagliato delle spese sostenute dal fornitore dei servizi del contratto. Il sistema genera le righe di spesa quando vengono erogati i servizi e calcola automaticamente nella valuta del contratto i costi di ogni servizio o parte utilizzata. La Figura 9-47 mostra un record di riga spese.

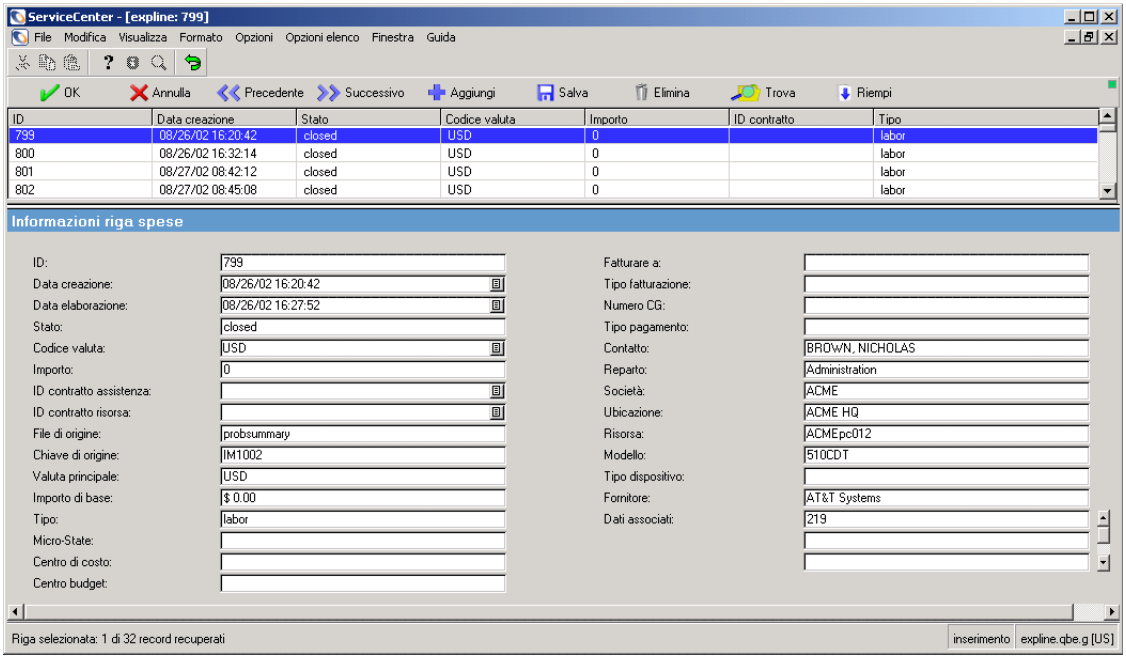


Figura 9-47: Record di riga spese

La seguente tabella descrive i campi del modulo Informazioni riga spese.

Campo	Descrizione
ID	Identificatore univoco assegnato dal sistema al record di riga spese.
Data creazione	Data di creazione del record di riga spese.
Data elaborazione	Data di aggiornamento del record di riga spese.
Stato	Stato di elaborazione del tasso di cambio del record. ■ **closed** (chiuso): questo stato indica che il tasso di cambio è stato bloccato e il valore calcolato esattamente. ■ **ready** (pronto): questo stato indica che il record è in attesa di elaborazione. ■ **pending** (in attesa): questo stato indica che il record è in attesa che il tasso di cambio venga immesso nel sistema.
Codice valuta	Il valore di questo campo consente di impostare il codice valuta per Gestione contratti. Le conversioni della valuta di tutti i contratti del database si basano su questo codice.
Importo	Importo speso dal fornitore nella valuta del contratto.
ID contratto assistenza	Numero fornito dal sistema come identificatore univoco del contratto.
ID contratto risorsa	Numero fornito dal sistema come identificatore univoco del contratto.
File di origine	Nome del file da cui viene calcolato il tipo di spesa, ad esempio outage, operator, model).
Chiave di origine	Identificatore univoco del record nel file che genera la riga spese. Ad esempio, CALL1021 (Gestione servizi) e IM10011 (Gestione incidenti).
Valuta principale	Valuta principale del sistema ServiceCenter.
Importo di base	Somma in valuta principale equivalente all'importo immesso nel campo Importo.

Campo	Descrizione
Tipo	Tipo di spesa: ■ **parts** (parti): calcola il costo delle parti utilizzate per un contratto; il sistema esegue una ricerca nel file model. ■ **labor** (manodopera): calcola il costo della manodopera necessaria per un contratto; il sistema cerca la tariffa oraria del tecnico nel file operator. ■ **outage** (interruzione servizio): calcola il costo delle interruzioni di servizio; il sistema cerca il contratto sul livello di servizio (SLA) del dispositivo in questione. ■ **handling** (gestione): calcola il costo della gestione di una chiamata del cliente; il sistema cerca il report di chiamata di Gestione servizi. ■ **other** (altro): questa scelta consente di immettere impostazioni personalizzate. La creazione del tipo di spesa è una procedura avanzata.
Micro-State	Utilizzato per l'elaborazione del sistema.
Centro di costo	Centro di costo della riga spese.
Centro budget	Centro di budget (centro di profitto) cui è associata la riga spese.
Fatturare a	Persona o reparto.
Tipo fatturazione	Indicare se il valore del campo Fatturare a fa riferimento a una persona o un reparto.
Numero CG	Numero di contabilità generale.
Tipo pagamento	Dipendente dalla natura della spesa. Ad esempio, i pagamenti dei contratti possono essere dei seguenti tipi: acquisizione, rinnovo, acquisto.
Contatto	Soggetto presente nel file contacts associato a questa riga spese.
Reparto	Reparto associato a questa riga spese.
Società	Società associata a questa riga spese.
Ubicazione	Ubicazione all'interno di una società associata a questa riga spese.
Risorsa	Risorsa cui si riferisce la riga spese.
Modello	Modello del dispositivo o risorsa primaria.
Tipo dispositivo	Tipo di dispositivo rappresentato dalla risorsa.

Campo	Descrizione
Fornitore	Fornitore di servizi per questo componente.
Dati associati	Commenti dell'utente relativi ad esempio al dispositivo interessato.

Accesso ai record di riga spese

Per aprire un record di riga spese:

1 Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.

2 Fare clic sulla scheda **Contratti di servizio**.

3 Fare clic su **Righe spese** nel menu Contratti di servizio. La Figura 9-48 mostra un record di riga spese vuoto.

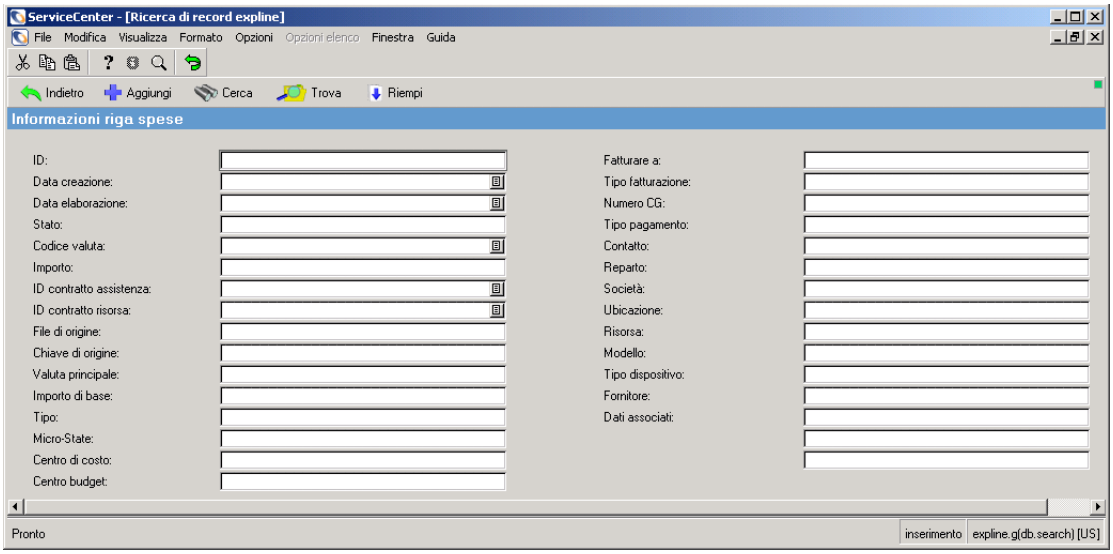


Figura 9-48: Modulo di ricerca righe di spesa

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere i criteri di ricerca in un campo e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di contratto di servizio correnti. Selezionare un record da visualizzare.

L'elenco QBE dei record mostrerà tutti i record di righe di spesa presenti nel sistema.

Valutazione dei costi

Ogni volta che una società cliente offre un servizio a un proprio cliente, sostiene dei costi reali derivanti da tre voci:

- Costo dell'interazione con il cliente. Può essere valutato come tempo impiegato dai tecnici di primo livello nella gestione della chiamata del cliente, moltiplicato per la tariffa oraria del tecnico.
- Costo della manodopera necessaria per l'effettiva risoluzione di un incidente. Poiché all'incidente lavorano uno o più tecnici, per determinare il costo è necessario moltiplicare il tempo impiegato per la rispettiva tariffa oraria.
- Costo delle parti utilizzate nel processo di riparazione.

Tempo di gestione

Il tempo impiegato nella ricezione e nella gestione di una richiesta di servizi ha dei costi per il fornitore. Una conversazione telefonica di dieci minuti con il cliente, per quanto insignificante possa sembrare, rappresenta una spesa da riaddebitare al cliente. Un numero elevato di simili chiamate brevi implica un dispendio significativo delle risorse del fornitore.

Gestione contratti è integrato con il componente Gestione servizi di ServiceCenter. Quando si ricevono chiamate, il componente Gestione servizi determina automaticamente il tempo impiegato per gestirle. In Gestione servizi, il calcolo del tempo di gestione inizia quando viene aperto un report di chiamata e termina quando il tecnico dell'Help Desk conclude la chiamata. I tempi di gestione vengono moltiplicati per la tariffa del tecnico e registrati come righe di spesa del relativo contratto di servizio.

Manodopera

Quando si gestisce un ticket di incidente o una richiesta di modifica, è possibile che alla risoluzione del problema collaborino più persone. Nel corso di alcuni giorni o settimane, un tecnico può occuparsi del problema più di una volta. Gestione contratti è integrato con i componenti Gestione incidenti, Gestione modifiche e Gestione richieste di ServiceCenter per consentire ai tecnici di registrare le ore impiegate per una richiesta di modifica, un ticket di incidente o un preventivo di Gestione richieste.

Quando i tecnici registrano il proprio lavoro di manodopera nel ticket di incidente, nell'elemento riga o nella richiesta di modifica, il sistema converte automaticamente tali informazioni in righe di spesa collegate all'incidente, alla richiesta e alla modifica.

La Figura 9-49 mostra la scheda Parti e manodopera di un record di riga spese.

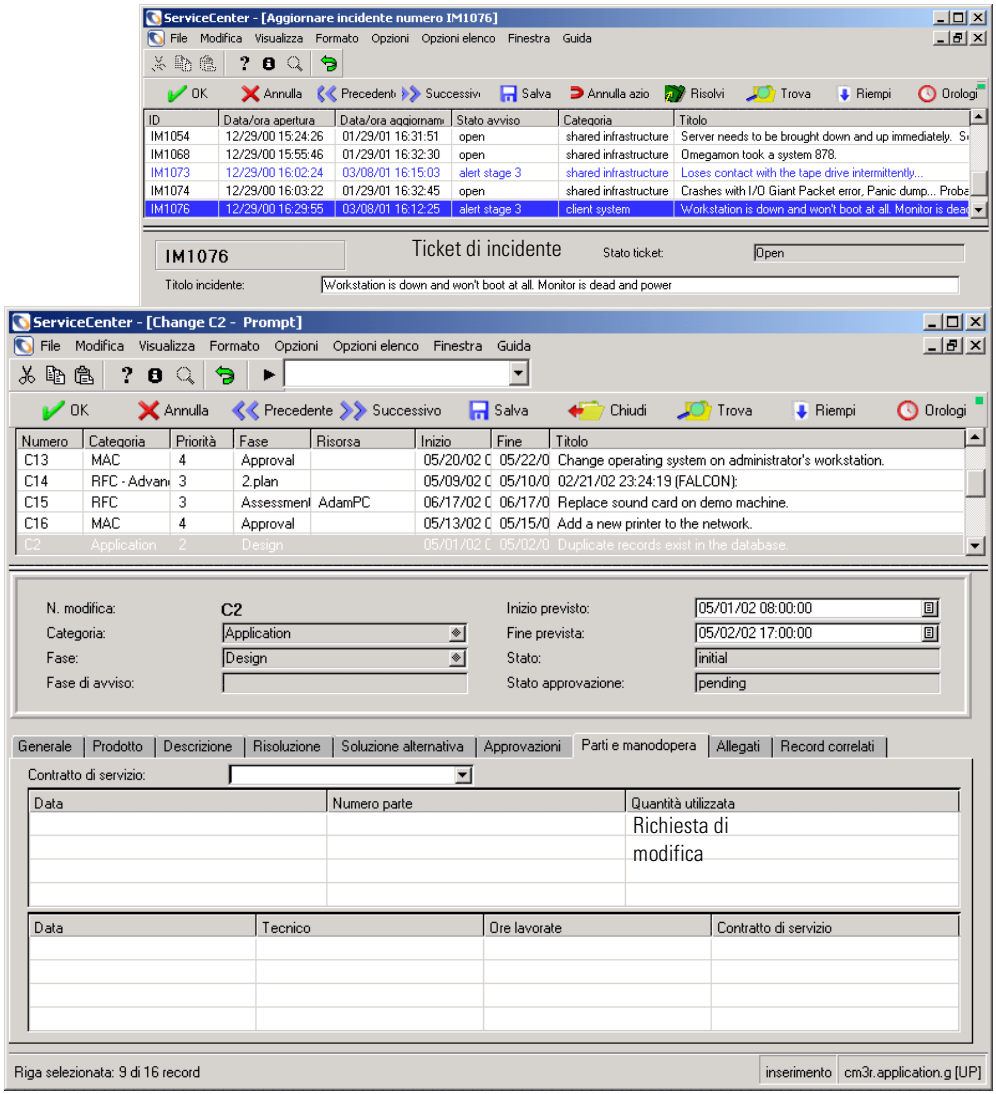


Figura 9-49: Scheda Parti e Manodopera

Parti

Gestione contratti è integrato con i componenti Gestione incidenti, Gestione richieste e Gestione modifiche di ServiceCenter per consentire ai tecnici di registrare le parti utilizzate per risolvere il problema. Quando le parti vengono registrate, ServiceCenter procede nel seguente modo:

- Vengono create le righe di spesa per il contratto.
- Le quantità delle parti in magazzino vengono aggiornate di conseguenza.

Il sistema verifica automaticamente il numero delle parti in magazzino e, mediante Gestione richieste, emette ordini per nuove parti quando le quantità in magazzino scendono al di sotto di una soglia definita dall'utente.

Dettaglio dei costi

Gestione contratti consente di dettagliare i costi della risoluzione di un particolare incidente. I dati dettagliati sui costi consentono di prendere decisioni ponderate rispondendo a domande quali:

- Quali tipi di incidente richiedono la risoluzione più costosa?
- Quale percentuale dei costi è rappresentata da parti?
- Quale percentuale dei costi è rappresentata da manodopera?

Per visualizzare una tabella dei costi e un record di riga spese:

1. Aprire un ticket di incidente esistente.
2. Scegliere **Opzioni** > **Mostra costi**. La Figura 9-50 mostra una tabella di costi per il ticket di incidente.

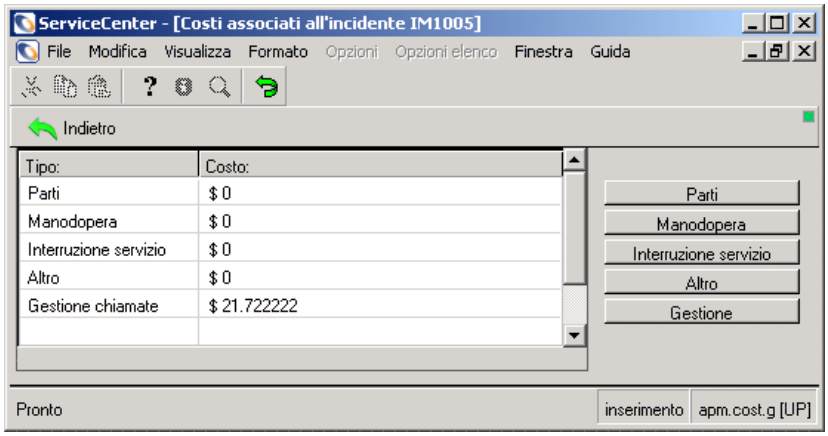


Figura 9-50: Costi associati all'incidente

3 Fare clic su un pulsante (**Parti**, **Manodopera** e così via) a destra della tabella per visualizzare i record delle righe di spesa relativi all'incidente. Ad esempio, fare clic su **Gestione** per visualizzare la finestra mostrata nella Figura 9-51.

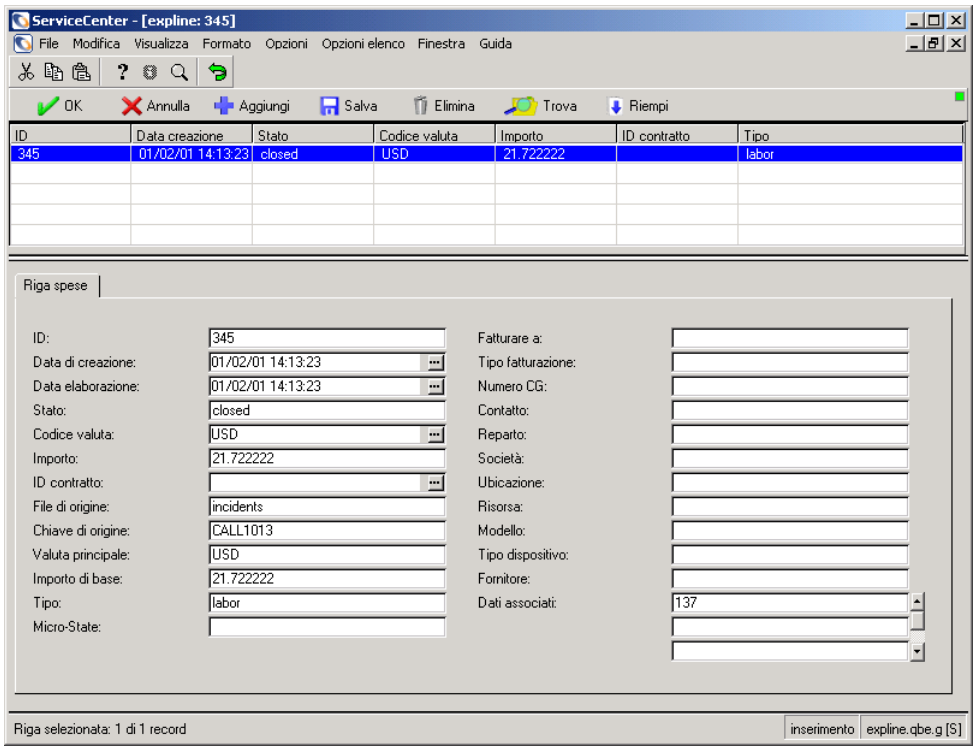


Figura 9-51: Record di riga spese per Gestione

Verifica delle autorizzazioni

Quando un cliente si rivolge a una società cliente per richiedere un servizio, è importante determinare se l'utente è autorizzato ad ottenere servizi aggiuntivi. Se il contratto prevede cinque chiamate e l'utente ha già raggiunto tale limite, è possibile che il servizio venga rifiutato.

Poiché la lingua e le normative variano da un contratto all'altro, è difficile e complesso generalizzare il processo di individuazione del contratto da applicare in un determinato momento. Gestione contratti consente di risolvere questa difficoltà con un sofisticato motore di elaborazione delle regole che consente ai clienti di scrivere i propri script di procedure guidate.

Prima di determinare le informazioni sul contratto di un particolare chiamante, i tecnici vengono guidati dallo script attraverso una serie di domande e risposte personalizzate. Il motore delle regole è collegato ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di ServiceCenter.

Lo scopo della sequenza di determinazione delle autorizzazioni è quello di identificare sia il contratto che l'SLA relativi alla situazione corrente. Dopo aver individuato queste informazioni, il sistema controlla automaticamente se in quel momento il contratto in questione consente l'erogazione del servizio. L'utente ha superato il numero di chiamate preventivate? Il numero di incidenti definiti per contratto è stato utilizzato? Tutto ciò può essere verificato in modo automatico.

Le informazioni vengono quindi collegate al documento di ticket di incidente, report di chiamata o richiesta di modifica. Il componente Gestione contratti può quindi utilizzare le informazioni sul servizio per altri scopi.

Record di autorizzazione

Il record di autorizzazione collega un dispositivo a un SLA e a un contratto. ServiceCenter verifica automaticamente il record di autorizzazione all'apertura di una chiamata per stabilire se il dispositivo immesso ha diritto al servizio.

Per accedere a un record di autorizzazione:

1. Fare clic su **Gestione livello servizio** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu Gestione livello servizio.
2. Fare clic sulla scheda **Contratti di servizio**.
3. Fare clic su **Assegnazione autorizzazioni** nel menu Contratti di servizio. Verrà visualizzato un record di autorizzazione vuoto.
4. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Immettere i criteri di ricerca in un campo o selezionare i valori dalle caselle di riepilogo.
   - Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di assegnazione autorizzazioni correnti.

La Figura 9-52 mostra un record di autorizzazione selezionato da un elenco QBE.

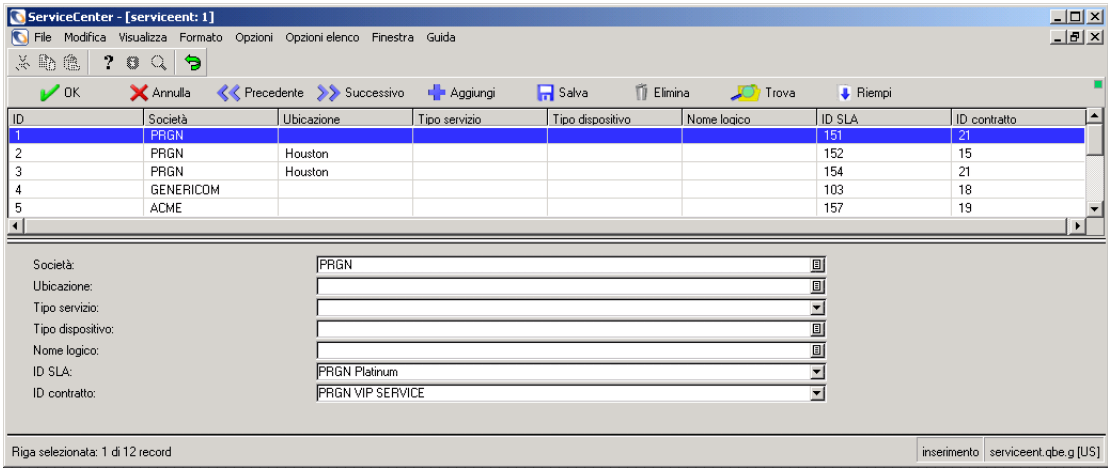


Figura 9-52: Record di autorizzazione

La seguente tabella descrive i campi del record di autorizzazione.

Campo	Descrizione
ID	Il sistema assegna automaticamente un numero identificativo a ogni record di autorizzazione creato.
Società	Selezionare dalla casella di riepilogo il nome della società che riceve il servizio.
Ubicazione	Fare clic su **Consulta** per immettere l'ubicazione (ricavata dal file `location`) della società selezionata nel campo precedente.
Tipo servizio	Selezionare il tipo di servizio (categoria di Gestione servizi e Gestione incidenti) specificato nel contratto.
Tipo dispositivo	Questo campo contiene il nome generico del tipo di dispositivo oggetto del contratto di servizio, ad esempio `pc`.
Nome logico	Questo campo contiene il nome univoco del dispositivo specifico oggetto del contratto di servizio, ad esempio `pc002`.
ID SLA	Selezionare il contratto sul livello di servizio (SLA) relativo a questo contratto.
ID contratto	Selezionare l'ID univoco del contratto dalla casella di riepilogo. Questo valore corrisponde all'ID contratto del record di contratto.

Visualizzazione del superamento dei limiti dei contratti

Le opzioni del menu Contratti di servizio consentono di visualizzare i contratti che hanno raggiunto determinati limiti. Il sistema elenca i contratti corrispondenti a ciascuno dei parametri di ricerca, definiti di seguito, del record di contratto standard. In questa modalità è possibile aggiungere, modificare o eliminare contratti. La seguente tabella descrive i tipi di superamento dei limiti dei contratti.

Opzione	Descrizione
Contratti scaduti	Consente di visualizzare tutti i contratti presenti nel sistema il cui limite di servizio sia scaduto.
Contratti con eccesso di spesa	Consente di visualizzare tutti i contratti presenti nel sistema per i quali sia stato superato il preventivo, indipendentemente dall'oggetto della spesa, ossia chiamate o incidenti.
Incidenti superati	Consente di visualizzare tutti i contratti presenti nel sistema che hanno superato il limite di allocazione incidenti.
Superamento chiamate	Consente di visualizzare tutti i contratti presenti nel sistema che hanno superato il limite di allocazione chiamate.

La Figura 9-53 mostra un record relativo a un contratto con eccesso di spesa.

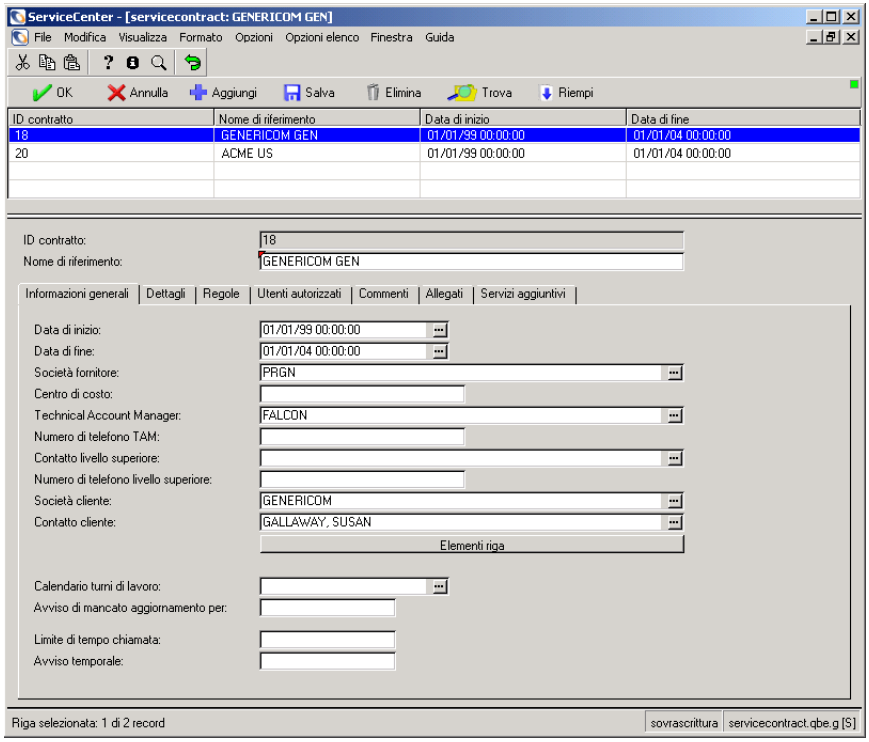


Figura 9-53: Record di un contratto con eccesso di spesa

Procedura guidata contratto

A differenti dispositivi o oggetti possono essere associati contratti diversi, anche presso il medesimo fornitore. Il componente Gestione contratti dispone di una *procedura guidata contratto* progettata per associare una nuova chiamata al contratto e all'SLA appropriati. La procedura guidata contratto consente di compilare i campi SLA e Contratto del report di chiamata e di stabilire il collegamento a un contratto specifico. Qualsiasi servizio fornito al cliente a seguito di questa chiamata viene calcolato automaticamente e riaddebitato al contratto. Questo strumento consente di aumentare moltissimo la precisione del processo contabile.

Per utilizzare la procedura guidata contratto:

1. Fare clic su **Gestione servizi** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione servizi.
2. Fare clic su **Prendi nuove chiamate**. Verrà visualizzato il modulo di un nuovo report di chiamata.
3. Scegliere **Opzioni** > **Acquisisci contratto di assistenza**, come mostrato nella Figura 9-54.

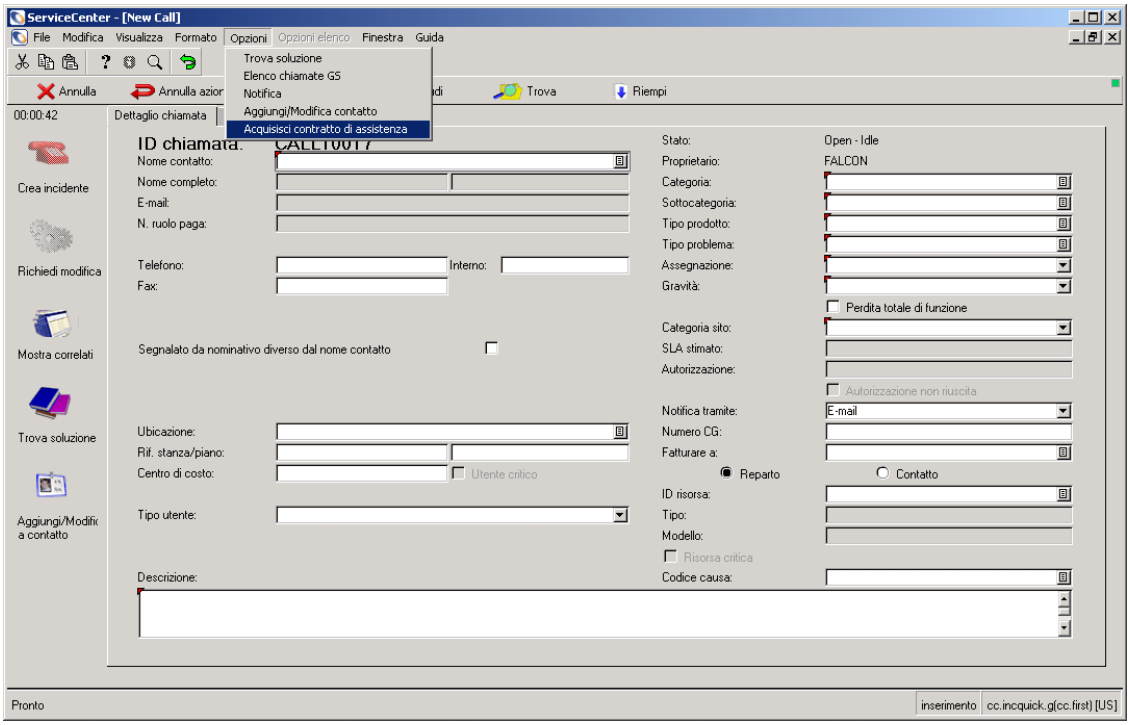


Figura 9-54: Nuovo report di chiamata

4 La Figura 9-55 mostra il primo prompt della procedura guidata contratto.

Figura 9-55: Selezione di una società

5 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Selezionare un cliente aziendale dalla casella di riepilogo del campo **Società**.
- Fare clic su **Indietro** o **Avanti** per uscire dalla procedura guidata contratto.

Per questo esempio, selezionare un nome di società dalla casella di riepilogo del campo **Società**.

6 Fare clic su **Avanti** per passare al prompt dell'ubicazione, oppure fare clic su **Indietro** per tornare al prompt precedente.

Nota: È possibile fare clic su **Indietro** in qualsiasi momento per tornare al prompt precedente.

7 Selezionare l'ubicazione del cliente dalla casella di riepilogo del campo **Ubicazione**.

8 Fare clic su **Avanti** per passare al prompt Tipo servizio, oppure fare clic su **Indietro** per tornare al prompt precedente.

9 Selezionare il tipo di servizio desiderato dalla casella di riepilogo del campo **Tipo servizio**.

10 Fare clic su **Avanti** per passare al prompt Tipo dispositivo, oppure fare clic su **Indietro** per tornare al prompt precedente.

11 Selezionare il tipo di dispositivo interessato dalla casella di riepilogo del campo **Tipo dispositivo**.

12 Fare clic su **Avanti** per passare al prompt del dispositivo specifico, oppure fare clic su **Indietro** per tornare al prompt precedente.

13 Selezionare il dispositivo specifico dalla casella di riepilogo del campo **Nome logico**.

14 Fare clic su **Avanti** per tornare al report di chiamata, oppure fare clic su **Indietro** per tornare al prompt precedente.

La Figura 9-56 mostra il report di chiamata con i dati di contratto e SLA già inseriti, in quanto il campo **SLA stimato** contiene ora i dati di contratto e SLA corretti.

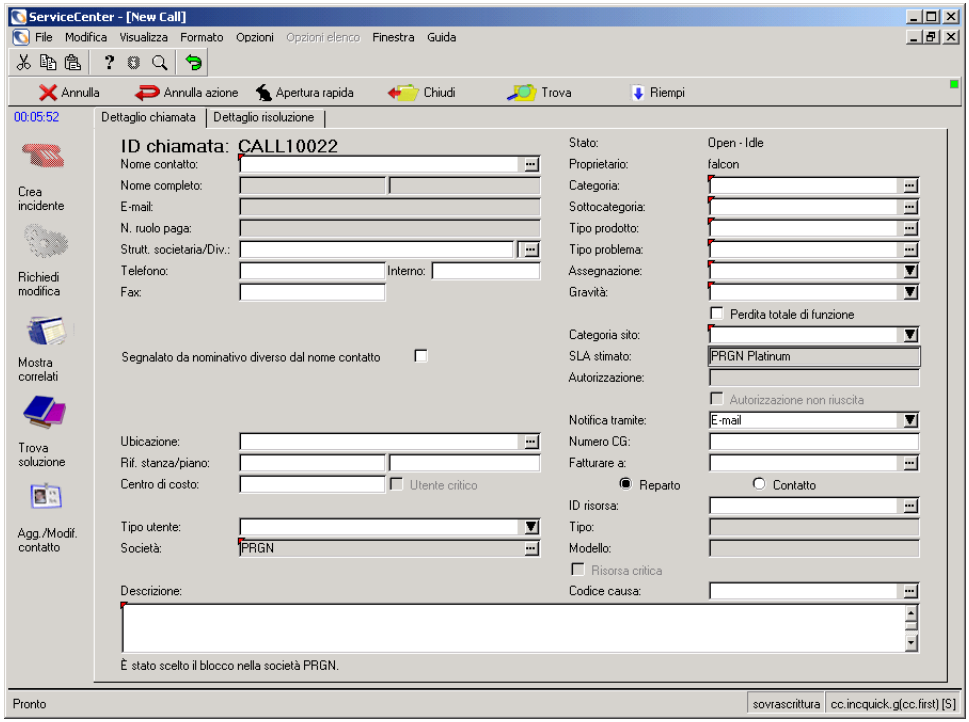


Figura 9-56: Nuovo report di chiamata

10 CAPITOLO Gestione modifiche

Gestione modifiche di ServiceCenter consente di gestire il processo per la richiesta e l'approvazione di modifiche all'interno dell'infrastruttura. Le modifiche, a differenza delle richieste di servizio, riguardano generalmente apparecchiature condivise o più utenti. Gestione modifiche automatizza la procedura di approvazione, eliminando l'esigenza di continui promemoria, messaggi di posta elettronica e telefonate. Tuttavia, all'interno della procedura, rimarrà la necessità di approvazione manuale di ciascuna modifica da parte degli approvatori. Questo capitolo descrive l'amministrazione del componente Gestione modifiche di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Leggere questo capitolo per ottenere informazioni su:

- *Relazione con Gestione servizi* a pagina 366
- *Componenti della modifica* a pagina 368
- *Flusso di lavoro* a pagina 369
- *Protezione e controllo dell'accesso* a pagina 373
- *Utilizzo di Gestione modifiche* a pagina 375
- *Gestione di categorie e fasi* a pagina 393
- *Fasi di modifica e di attività* a pagina 409
- *Record di modifica* a pagina 436
- *Attività* a pagina 452

- *Approvazioni* a pagina 462
- *Calcolo dei rischi* a pagina 474
- *Eventi, avvisi e messaggi* a pagina 478

Relazione con Gestione servizi

I modelli delle relazioni di Gestione servizi definiscono diversi metodi utilizzabili per controllare le relazioni tra i record di ServiceCenter. Per ulteriori informazioni, vedere *Modelli delle relazioni dei record di Gestione servizi* a pagina 48.

Glossario

La seguente tabella elenca i termini utilizzati in Gestione modifiche.

Termine	Definizione
Approvazioni	Elenco di operatori o gruppi incaricati di valutare o accettare rischi, costi, e così via relativi all'implementazione di una modifica o di un'attività. Una volta impostati i relativi requisiti, le approvazioni consentono ai responsabili del controllo di interrompere il lavoro e verificare quando determinate attività lavorative possono proseguire. Gli approvatori eseguono l'approvazione manuale delle modifiche prima dell'assegnazione delle attività.
Attività	Processi lavorativi necessari per completare la modifica e appartenenti ad essa. Ad esempio, le attività necessarie per la sostituzione di un disco rigido con un modello di capacità superiore comprendono: ordinazione del nuovo disco rigido, backup del precedente e installazione della nuova unità. Le attività devono appartenere a una modifica. Le date iniziale e finale dell'attività, se specificate, devono rientrare in quelle della modifica principale. Qualora si renda necessario un ulteriori livello di discriminazione, le stesse attività possono essere suddivise in fasi. Le attività vengono classificate in base alle categorie.
Avvisi	Punti di arresto definiti per una modifica o un'attività in modo da garantire lo svolgimento delle attività di lavoro necessarie entro l'intervallo di tempo specificato.

Termine	Definizione
Categoria	Classificazione logica principale delle richieste e delle attività di modifica. La categoria determina i dati da raccogliere per una particolare modifica o attività. ServiceCenter comprende una serie di categorie predefinite; gli amministratori possono inoltre creare nuove categorie.
Dati proiettati	Dati copiati dai campi di un record di modello in campi con nomi identici del record di richiesta appena aperto (origine).
Evento	Il verificarsi di una determinata azione o condizione individuabile, come l'apertura di una modifica o di un'attività, un'approvazione, un aggiornamento e così via.
Fase	Passaggio amministrativo della modifica o dell'attività necessario per il completamento del lavoro. Le fasi determinano il modo in cui i moduli vengono visualizzati dagli utenti, i requisiti di approvazione e gli intervalli di invio degli avvisi. Le fasi sono passaggi sequenziali e ripetibili caratteristici di una categoria di modifica. La fase può essere approvata o chiusa. Dopo aver intrapreso un'azione per una fase, è possibile passare a quella successiva. Un'attività o modifica può essere chiusa quando non presenta altre fasi.
Gruppo	Uno o più operatori assegnati a un'area di responsabilità comune. In genere, ogni gruppo riflette un'area di attività aziendale o tecnica, ossia un reparto.
Iniziatore	Persona che avvia il processo di richiesta di modifica.
Modifiche	Per modifiche si intendono i record inoltrati per la richiesta di una modifica. La modifica segue un ciclo che comprende approvazioni, avvisi, attività, fasi e chiusura. Le modifiche si basano su categorie.
Numero attività	ID univoco assegnato a un'attività.
Numero modifica	ID univoco assegnato alla modifica quando viene inoltrata.
Profilo	Record di protezione che definisce le opzioni e le autorizzazioni disponibili per l'operatore o il gruppo che utilizza il profilo.
Proprietari della modifica	Hanno il compito di fornire l'approvazione tecnica per la prosecuzione della fase.

Termine	Definizione
Sequenza di approvazione	Ordine secondo il quale i requisiti di approvazione diventano attivi. Il processo rende innanzitutto disponibili per l'approvazione i numeri di sequenza più bassi. Una volta approvati, viene reso disponibile il numero massimo immediatamente successivo. I gruppi con lo stesso numero di sequenza possono effettuare l'approvazione in qualsiasi ordine.
Sponsor della modifica	Hanno il compito di autorizzare la modifica in base a considerazioni aziendali del cliente. Se uno sponsor della modifica non ha accesso a ServiceCenter, agli amministratori della modifica (CA) è attribuita la responsabilità di ottenere l'autorizzazione dallo sponsor della modifica. Gli amministratori delle modifiche devono approvare la RdM da parte dello sponsor sul sistema di ServiceCenter.

Componenti della modifica

Il processo di modifica consente di svolgere il lavoro necessario. Gli interventi migliorativi e manutentivi vengono avviati in base alle richieste degli utenti e dei responsabili del sistema. Le richieste vengono implementate come descritto di seguito:

- Un tecnico apre un *record di modifica* e vi assegna una *categoria di modifica*. La categoria è una classificazione della modifica richiesta, ad esempio hardware.
- ServiceCenter assegna alla modifica una *fase di modifica* predefinita in base alla categoria selezionata dal tecnico. La fase selezionata determina i moduli visualizzati, la modalità di esame della richiesta e le opzioni generali del sistema disponibili durante la fase.
- Se la fase iniziale di modifica lo richiede, prima della chiusura della fase è necessario disporre di *approvazioni*.
- Le fasi di modifica chiuse consentono il passaggio automatico alla fase successiva di una sequenza predeterminata, a meno che la modifica non abbia una sola fase.
- Se la realizzazione di una fase di modifica richiede più passaggi, può essere necessario creare una o più *attività*.

- Quando si crea un'attività, il sistema visualizza un prompt per una *categoria di attività*.
- All'attività viene assegnata una *fase di attività* predeterminata per la categoria selezionata.
- Le fasi di attività chiuse consentono di avanzare automaticamente alla fase successiva in una sequenza predeterminata. Prima che una richiesta di modifica possa passare alla fase di modifica successiva è necessario chiudere tutte le fasi dell'attività.

Nota: Sebbene esista una funzione che consente di creare lunghe sequenze di fasi di attività, raramente per risolvere un progetto di modifica sono necessarie sequenze così dettagliate. In genere, per risolvere una fase di modifica è sufficiente una singola fase per attività.

Flusso di lavoro

Gestione modifiche consente all'utente di richiedere in modo semplice e rapido una modifica software, hardware, di collegamenti di rete e attrezzature. ServiceCenter guida l'utente nel processo richiedendo le informazioni necessarie e aggiungendone altre mediante la funzione di riempimento. La Figura 10-1 a pagina 371 mostra un diagramma di flusso del processo di modifica utilizzando come esempio la richiesta di un nuovo disco rigido per un server.

Nota: Il flusso di lavoro può essere cambiato modificando gli script di ServiceCenter in modo che soddisfino i flussi di processo adottati nell'azienda.

Il processo di modifica ha inizio con l'invio di una *richiesta di modifica*, analogamente a quanto avviene all'apertura di un ticket di incidente.

Ad esempio: l'utente è responsabile dell'assistenza a un'applicazione in esecuzione su un server. Egli rileva che il disco rigido del server applicativo non è sufficiente a sostenere l'espansione prevista.

Per inoltrare una modifica:

1. L'utente *apre* una modifica in Gestione modifiche. Colui che inoltra (apre) una modifica è il *richiedente*. In questo esempio, verrà richiesto un disco rigido di maggiore capacità.
2. Dopo l'inoltro della modifica, i relativi *gruppi di approvazione* ricevono una notifica. In questo esempio la modifica viene inviata al proprio responsabile.
3. Il responsabile *esamina* la modifica.
4. Viene presa una *decisione* sulla modifica. Il responsabile può:
   a. *Approvare* la modifica. In tal caso il processo di modifica continua con il passaggio 5.
   b. *Respingere* la modifica. In tal caso il processo di modifica continua con il passaggio 9 per notificare l'utente che ha aperto la modifica.
5. Il processo prosegue quindi con la fase successiva che consiste nella notifica al personale che può implementare la modifica. In questo esempio, il *Reparto IT* riceve la notifica relativa alla modifica.
6. In questa fase viene creata un'attività. In questo esempio, il responsabile del reparto IT invia una notifica al *tecnico* incaricato della modifica.
7. Il lavoro effettivo per il completamento della modifica diventa una fase di attività. Il tecnico installa il disco rigido.
8. Quindi chiude la fase di attività.
9. Il richiedente riceve la relativa notifica.
10. La fase di modifica viene chiusa.

Nota: Le istruzioni per l'apertura e l'approvazione delle modifiche vengono esposte più avanti nel capitolo.

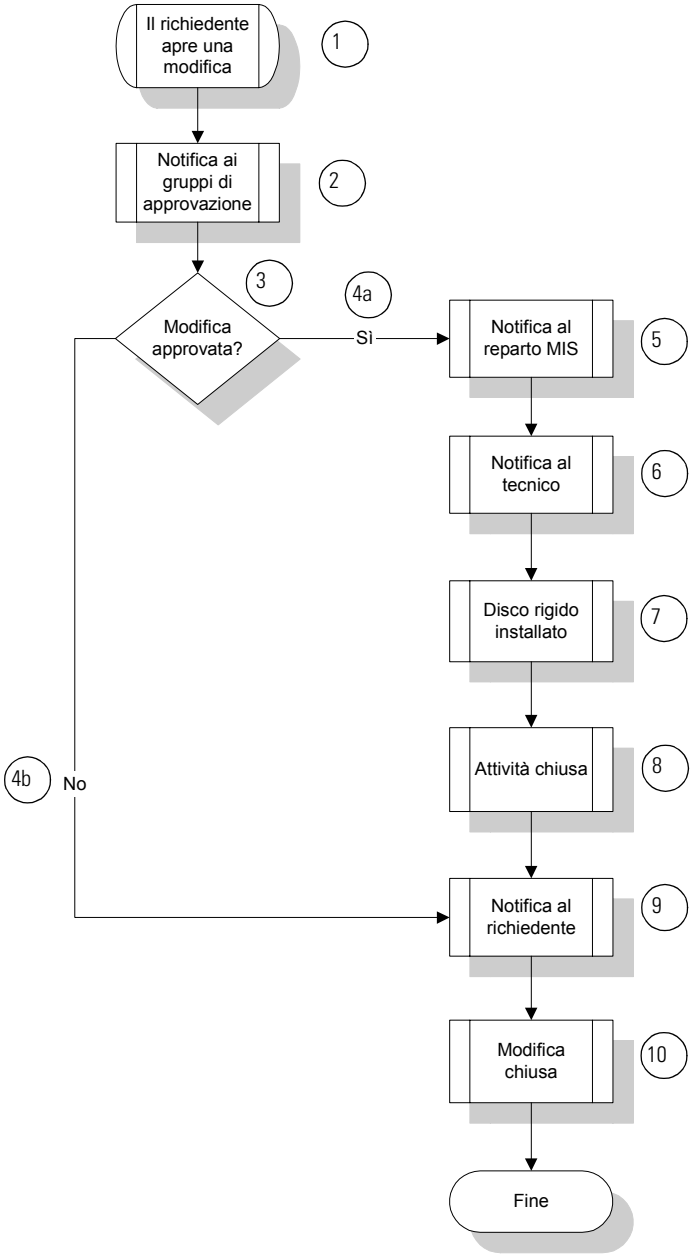


Figura 10-1: Flusso di Gestione modifiche

Un rifiuto non implica necessariamente il termine di una modifica. La Figura 10-2 mostra un diagramma di flusso alternativo del processo di modifica.

Per inoltrare una modifica (esempio alternativo):

1. Il *richiedente* inoltra una modifica.
2. Dopo l'inoltro di una modifica, al personale addetto (*gruppi di approvazione*) vengono inviate notifiche tramite posta elettronica, posta interna o cercapersone. È possibile inviare notifiche in qualsiasi momento del processo di approvazione.

   Gestione modifiche imposta anche una pianificazione degli avvisi. L'amministratore di ServiceCenter stabilisce chi riceverà le richieste di modifica e il momento in cui verranno emessi gli avvisi.
3. I gruppi di approvazione esaminano la richiesta di modifica. È possibile esaminare la richiesta di modifica dopo l'emissione dell'approvazione. Gestione modifiche comprende un elenco di approvatori autorizzati.

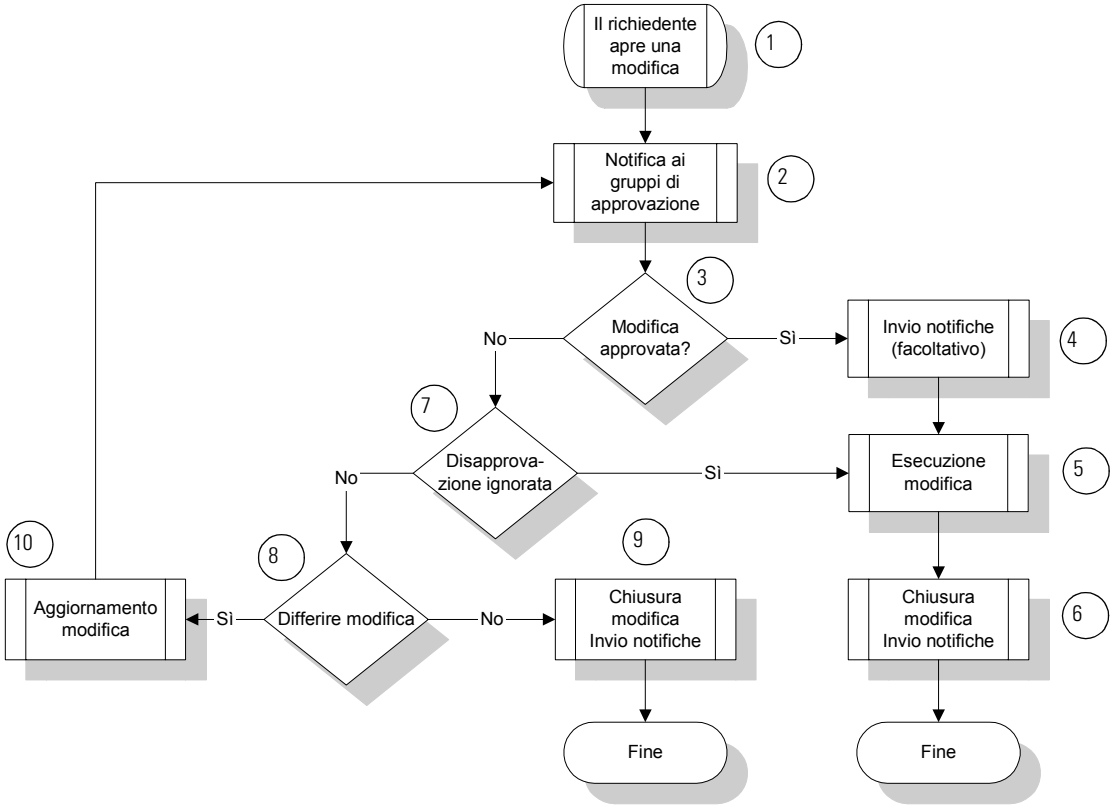


Figura 10-2: Flusso alternativo di Gestione modifiche

Se la modifica viene *approvata*:

1 È possibile inviare una notifica al personale interessato, ad esempio al richiedente e a coloro che implementano la modifica.

2 La modifica viene eseguita e vengono inviate le notifiche. Il lavoro effettivo per il completamento della modifica può essere suddiviso in attività e fasi. Per ulteriori informazioni, vedere *Fasi di modifica e di attività* a pagina 409.

3 La richiesta di modifica viene chiusa.

Se la modifica viene *respinta*:

1 Il rifiuto può essere ignorato. In questo modo, il processo torna al passaggio 5.

2 Viene presa una decisione in merito all'eventuale rinvio o differimento della modifica.

3 Se *non* viene differita, la modifica viene chiusa e tale chiusura viene notificata al richiedente e al personale interessato.

4 Se la modifica viene differita, la richiesta viene aggiornata e viene inoltrata di nuovo automaticamente al passaggio 2 del processo di approvazione.

Protezione e controllo dell'accesso

Le procedure di accesso alle funzioni di Gestione modifiche vengono controllate nel seguente ordine:

1 Vengono controllati i parametri di abilitazione del record operatore per determinare a quali aree funzionali di Gestione modifiche l'utente può accedere.

2 Se l'utente dispone dei parametri di abilitazione corretti per accedere alle aree funzionali di Gestione modifiche, il sistema cerca:

   a Il *record di profilo* di Gestione modifiche dell'utente, in base al *Ruolo utente* selezionato nel record operatore dell'utente.

   b Se il record di profilo applicazione dell'operatore è vuoto, il sistema controlla il record di *ambiente* per determinare se l'operatore può utilizzare il record di profilo DEFAULT per una determinata area. Se per quell'area non esiste alcun profilo DEFAULT, il sistema cerca il profilo DEFAULT per **tutte le aree**.

3 Dopo l'accesso a Gestione modifiche, le abilitazioni dell'utente vengono determinate utilizzando il record di profilo del ruolo utente oppure quello DEFAULT.

4 A seconda delle condizioni impostate nel record di definizione della *fase*, l'utente può non essere autorizzato ad aggiornare una modifica o un'attività, anche se nel record di profilo del ruolo utente dispone dell'autorizzazione generale per farlo. La Figura 10-3 mostra l'ordine di esecuzione.

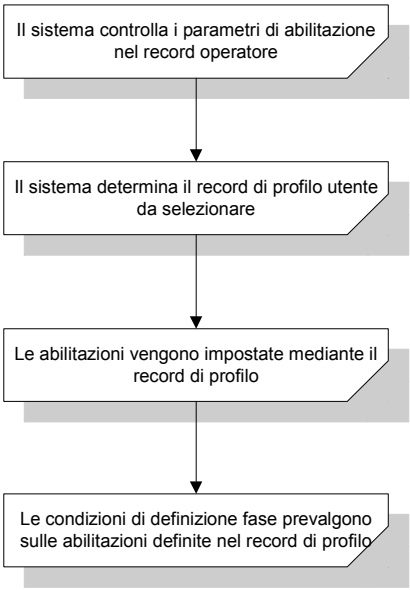


Figura 10-3: Ordine di esecuzione del controllo di accesso a Gestione modifiche

Parametri di abilitazione

Prima di poter creare un profilo per un utente di Gestione modifiche, è necessario che l'utente disponga di un record operatore. Le abilitazioni di Gestione modifiche di un utente vengono impostate nella matrice Abilitazioni di esecuzione del record operatore.

Per impostare l'accesso dell'utente vengono utilizzati i seguenti parametri di abilitazione:

- **SysAdmin**: consente di accedere a tutte le funzioni utente e amministratore, nonché agli altri componenti di ServiceCenter. L'accesso alle funzioni amministratore e utente di tutti i componenti di Gestione modifiche è possibile indipendentemente dal profilo modifica o attività impostato nel record operatore dell'utente.
- **CM3Admin**: consente di accedere alle funzioni amministratore e utente di tutti i componenti di Gestione modifiche indipendentemente dal profilo modifica o attività impostato nel record operatore dell'utente. CM3Admin non è obbligatorio per SysAdmin.
- **change request**: consente di accedere alle modifiche di Gestione modifiche.
- **change task**: consente di accedere alle attività di Gestione modifiche.

Nota: Il profilo GM regola solo l'accesso di protezione GM per utenti con abilitazione **CM3Admin**. SysAdmin e CM3Admin forniscono l'accesso totale a tutte le funzioni di Gestione inventario e configurazione.

I parametri di abilitazione determinano le opzioni disponibili nel record di profilo. Il record operatore ha la precedenza sul record di profilo. Se non si dispone di un'abilitazione nel record operatore, non sarà possibile utilizzare la relativa opzione, anche se questa è selezionata nel profilo. Per un elenco completo dei parametri di abilitazione, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Utilizzo di Gestione modifiche

È possibile accedere a Gestione modifiche per attività di amministrazione dalla sezione Gestione modifiche del menu iniziale di ServiceCenter oppure dalle Utilità di amministrazione centrale.

Le Utilità di amministrazione centrale consentono agli amministratori di sistema di accedere alle informazioni contenute nel record operatore relative all'utente e alla reperibilità, ai privilegi del profilo applicazione e all'utilità Mandanten. In tal modo gli amministratori possono controllare e gestire l'accesso di diversi utenti o di un gruppo da una postazione centrale, evitando di dover controllare l'accesso dall'interno di ciascun componente o utilità.

Per amministrare i profili di *Ruolo utente* dall'Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per modificare il record operatore di un utente in modo da assegnargli l'abilitazione a Gestione modifiche:

1 Fare clic sulla scheda **Utilità** nel menu iniziale di ServiceCenter mostrato nella Figura 10-4.

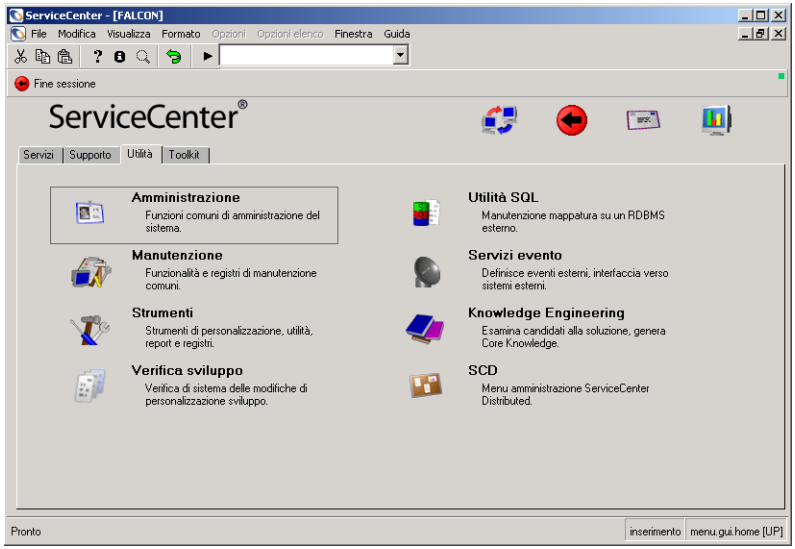


Figura 10-4: Menu iniziale di ServiceCenter: scheda Utilità

2 Fare clic su **Amministrazione**. La Figura 10-5 mostra il menu Amministrazione.

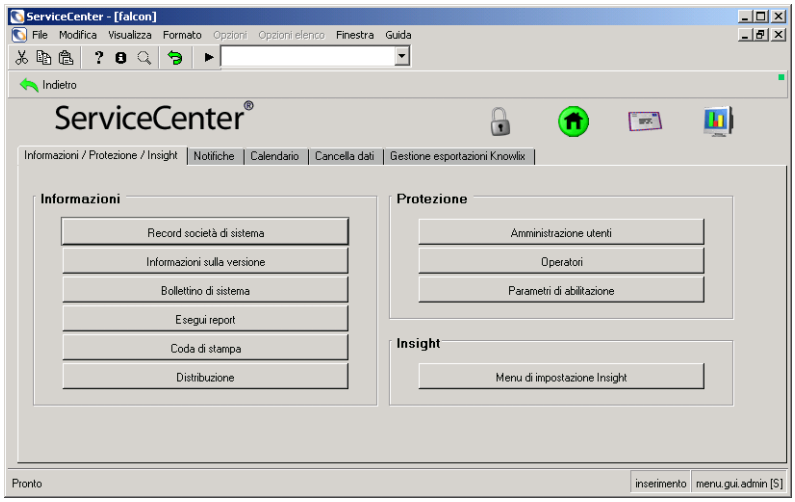


Figura 10-5: Menu Amministrazione: scheda Informazioni / Protezione / Insight

3 Fare clic su **Operatori** nella casella di gruppo Protezione. Verrà visualizzato un record operatore vuoto.

4 Digitare il nome di accesso a ServiceCenter per il record operatore dell'utente da modificare.

5 Per accedere al record operatore dell'utente fare clic su **Cerca**. La Figura 10-6 mostra il record operatore.

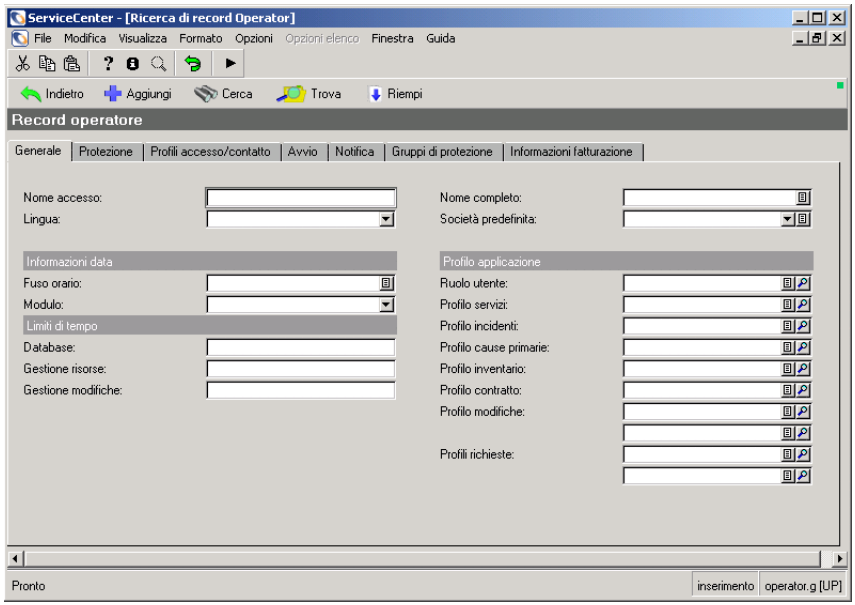


Figura 10-6: Record operatore: scheda Generale

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

6 Selezionare la scheda **Avvio**. Aggiungere le abilitazioni di Gestione modifiche desiderate alla matrice Abilitazioni di esecuzione.

7 Fare clic su **Salva** o premere **F2**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record profilo utente aggiornato.

Ambiente

Gestione modifiche contiene un record di ambiente che definisce le opzioni che hanno effetto sulle funzionalità del componente Gestione modifiche per tutti gli utenti di Gestione modifiche. La configurazione viene eseguita in *due* record di ambiente di Gestione modifiche, per le *modifiche* e le *attività*. I record hanno le stesse opzioni. Sono necessari due record in quanto i profili utente sono definiti nel campo **Area** come profili modifica o attività. Per ulteriori informazioni, vedere *Profili di protezione* a pagina 380.

Per configurare l'ambiente di Gestione modifiche utilizzando le Utilità di amministrazione centrale, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema*.

Per configurare l'ambiente di Gestione modifiche:

1 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

Verrà visualizzato il menu di Gestione modifiche.

2 Selezionare la scheda **Modifiche** o **Attività**.

3 Fare clic su **Ambiente modifiche o Ambiente attività**. La Figura 10-7 mostra il record di ambiente dell'applicazione Gestione modifiche.

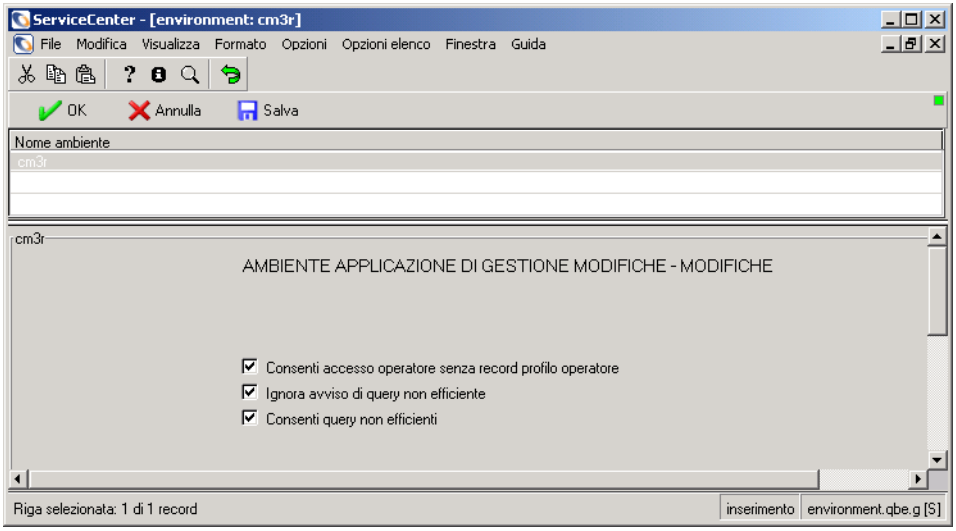


Figura 10-7: Record di ambiente dell'applicazione Gestione modifiche

4 Selezionare i campi che rappresentano i parametri da applicare al sistema Gestione modifiche.

- **Consenti accesso operatore senza record profilo operatore**: consente agli utenti privi del profilo operatore per Gestione modifiche di accedere al componente utilizzando il profilo DEFAULT.
- **Ignora avviso di query non efficiente**: consente di disattivare il messaggio che avvisa della lentezza di una query senza chiave. Se questa opzione è impostata su *true* (selezionata), l'impostazione dell'opzione **Consenti query non efficienti** verrà ignorata.

- **Consenti query non efficienti**: consente di eseguire una query con chiave incompleta o parziale. Questa opzione viene ignorata quando l'opzione **Ignora avviso di query non efficiente** è impostata su *true*.

5 Fare clic su **Salva** o premere **F2** per salvare le modifiche al record.

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

Profili di protezione

I profili di protezione di Gestione modifiche definiscono le abilitazioni degli utenti di Gestione modifiche. Un profilo può essere condiviso tra più utenti. Un utente può avere più profili, relativi alle attività e alle modifiche.

Quando un utente accede a Gestione modifiche, in ServiceCenter viene controllato il profilo presente nel record operatore per Gestione modifiche. Vengono dapprima selezionati i record di profilo operatore relativi all'utente e all'area, quindi vengono selezionati i record.

I record di profilo possono operare in combinazione con i record di definizione gruppi messaggi. Per ulteriori informazioni, vedere *Record di definizione del gruppo messaggi* a pagina 389.

Nota: Quando si configura un grande sistema con numerosi operatori, è possibile aggiungere più membri a un profilo di tipo protezione gruppo in base al ruolo utente. In questo modo si riduce la duplicazione di profili di protezione operatore necessari per lo svolgimento della stessa funzione.

L'amministratore del sistema ha facoltà di aggiungere, modificare o eliminare i profili. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Per accedere ai record di profilo:

1. Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter. Verrà visualizzato il menu di Gestione modifiche.
2. Selezionare la scheda **Manutenzione** del menu di Gestione modifiche.
3. Fare clic su **Profili**. La Figura 10-8 mostra un modulo vuoto di profilo di protezione.

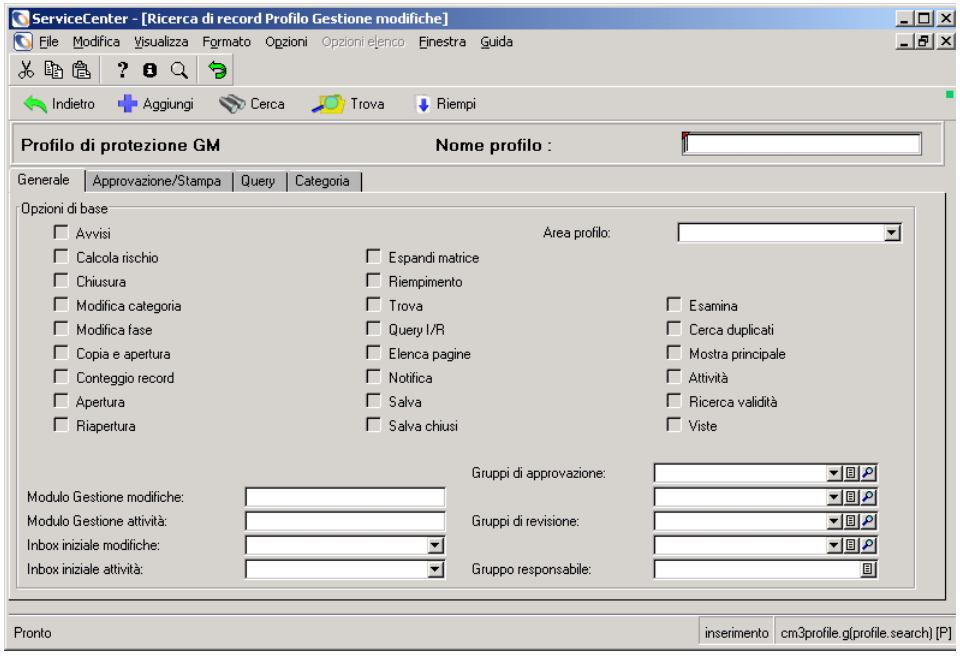


Figura 10-8: Modulo Profilo di protezione GM

4 Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di profilo correnti. La Figura 10-9 mostra un elenco QBE di record di profilo.

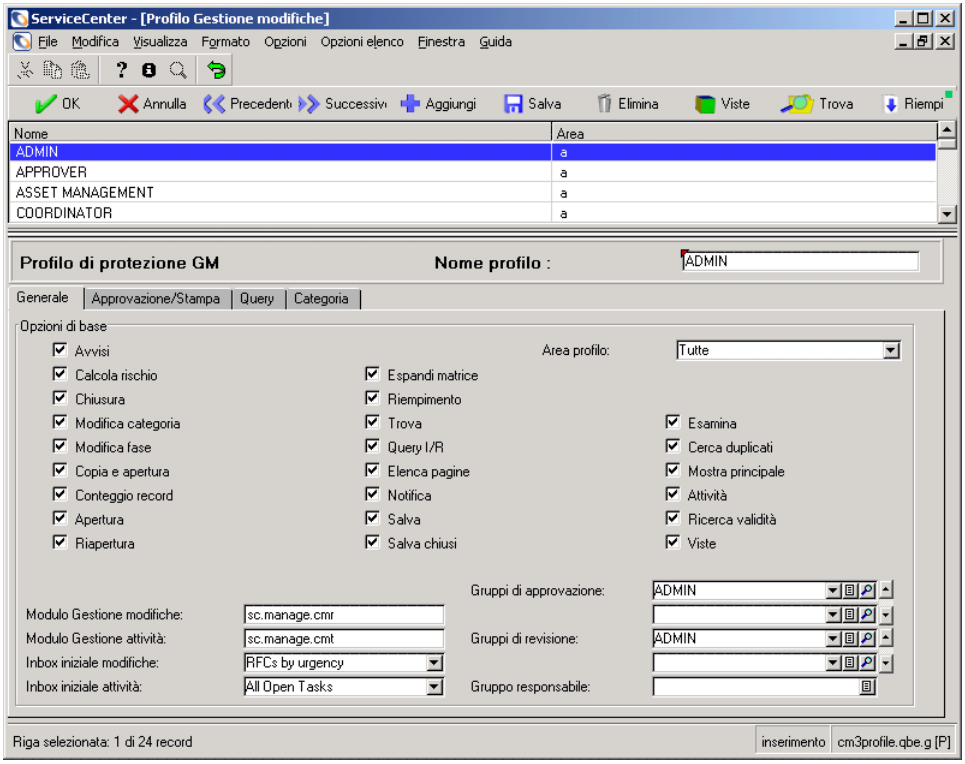


Figura 10-9: Profilo di protezione GM con un elenco di record

5 Selezionare un profilo dall'elenco di record. Verranno visualizzate le informazioni relative al profilo.

Campo intestazione

I campi del profilo di Gestione modifiche che definiscono l'utente sono raggruppati in schede. I campi obbligatori sono evidenziati.

Campo	Descrizione
Nome operatore/ gruppo (*obbligatorio*)	Nome dell'utente o del gruppo definito dal profilo. In questo campo è possibile utilizzare la funzione Riempi o inserire un nuovo nome.

Scheda Generale

La seguente tabella descrive i campi della scheda Generale.

Campo	Descrizione
Area profilo (*obbligatorio*)	Area di Gestione modifiche relativa all'utente: Modifiche, Attività o Tutte.
Avvisi	Consente di verificare lo stato di avviso di un record di modifica o di attività.
Calcola rischio	Consente di attivare l'esecuzione manuale del calcolo dei rischi. Se la casella è selezionata, l'opzione Calcola rischio viene visualizzata nel menu Opzioni della richiesta di modifica.
Chiusura	Consente di chiudere l'attività o la modifica attualmente aperta. Per poter chiudere una modifica è necessario aver completato tutte le attività.
Modifica categoria	Consente di modificare categorie di attività o modifica in modalità di aggiornamento.
Modifica fase	Consente di modificare la fase di attività o modifica in modalità di aggiornamento.
Copia e apertura	Consente di copiare le informazioni nel record di modifica o di attività corrente e di aprire un nuovo record contenente le stesse informazioni. Se il record ha attività correlate, ServiceCenter chiederà di copiare le attività con il record di modifica o di attività. Se si sceglie di copiare le attività, ServiceCenter crea una nuova attività per ciascuna attività originale. Sarà quindi possibile modificare e aggiungere il nuovo record. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.
Conteggio record	Consente di eseguire il conteggio del numero dei record di un elenco QBE.
Apertura	Consente di aprire una nuova modifica o attività di modifica.
Riapertura	Consente di riaprire una modifica o un'attività di modifica chiusa.
Espandi matrice	Consente di aggiungere un campo a una matrice o di modificarla. La matrice verrà visualizzata in un'altra finestra; in questo modo si evita di scorrere l'intera matrice per apportare le modifiche.
Riempimento	Consente di utilizzare la funzione Riempi di ServiceCenter.

Campo	Descrizione
Trova	Consente di utilizzare la funzione Trova di ServiceCenter.
Query I/R	Consente di accedere all'applicazione IR Expert di ServiceCenter e di eseguire una query su un determinato file.
Elenca pagine	Consente di accedere a tutte le pagine di un record di modifica o di attività.
Notifica	Consente di accedere al modulo *mail.notify* contenente una finestra di messaggio e il record. È possibile allegare un messaggio al record e inviarlo per posta elettronica, SCmail o fax. L'uso di ServiceCenter con posta elettronica, fax e cercapersone viene descritto nella documentazione relativa a Servizi evento.
Salva	Consente di salvare gli aggiornamenti a un record di attività o modifica.
Salva chiusi	Consente di salvare gli aggiornamenti a un record chiuso.
Esamina	Consente di esaminare le attività di modifica o le modifiche.
Cerca duplicati	Consente di ricercare le modifiche duplicate nel database di Gestione modifiche. Se si posiziona il cursore nel campo di un record e si seleziona Cerca duplicati, verrà visualizzato un elenco QBE di record contenenti gli stessi valori del campo nel quale si trovava il cursore. Quando si accede a questa opzione, viene visualizzato un messaggio di richiesta dello stato modifica da cercare: ■ Attiva: modifiche correntemente aperte. ■ Inattiva: modifiche chiuse. ■ Differita: modifiche differite. ■ Tutte: vengono cercate tutte le modifiche nel database.
Mostra principale	Consente di individuare la modifica principale di un'attività.
Attività	Consente di accedere alla funzione Attività di Gestione modifiche.
Ricerca validità	Consente di verificare il campo selezionato a fronte delle tabelle di validità di ServiceCenter.
Viste	Consente di accedere alla funzione Viste dei record di attività e modifica.
Modulo Gestione modifiche	Nome del modulo predefinito da visualizzare per la coda modifiche.
Modulo Gestione attività	Nome del modulo predefinito da visualizzare per la coda attività.

Campo	Descrizione
Inbox iniziale modifiche	Inbox (record) visualizzata inizialmente nella coda modifiche.
Inbox iniziale attività	Inbox (record) visualizzata inizialmente nella coda attività.
Gruppi di approvazione	I membri dei gruppi di approvazione dispongono dell'autorizzazione all'approvazione. I membri di questo gruppo devono essere aggiunti a ciascuna matrice Approvatori del Gruppo messaggi, in modo che possano ricevere una notifica quando vi è una richiesta in attesa di approvazione.
Gruppi di revisione	Fa parte dei gruppi di revisione il personale autorizzato a esaminare le attività e le fasi di una modifica, ma che non dispone di autorizzazione all'approvazione. I membri di questo gruppo devono essere aggiunti a ciascuna matrice Revisori del Gruppo messaggi, in modo che possano ricevere una notifica quando vi è una richiesta in attesa di revisione come parte del processo di approvazione.
Gruppo responsabile	I membri del gruppo responsabile rappresentano un elemento necessario del processo di gestione delle richieste di modifica per un utente o gruppo di utenti.

Scheda Approvazione/Stampa

La Figura 10-10 mostra la scheda Approvazione/Stampa.

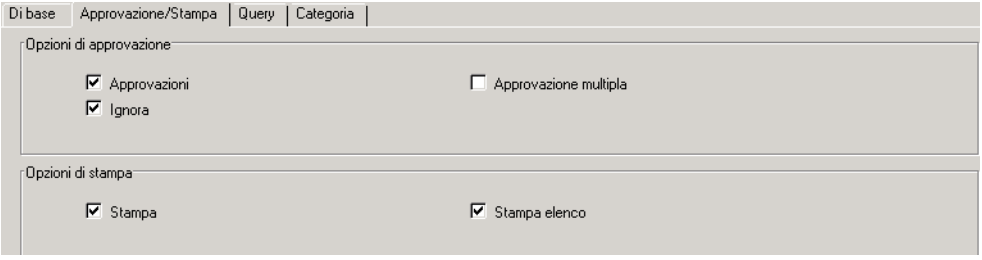


Figura 10-10: Record di profilo di protezione: scheda Approvazione/Stampa

Opzioni di approvazione

La seguente tabella descrive le opzioni della scheda Approvazione/Stampa.

Opzione	Descrizione
Approvazioni	Consente all'utente di approvare attività o modifiche.
Approvazione multipla	Consente di approvare tutte le attività o modifiche correnti della coda approvazioni dell'utente. Se si seleziona questa casella di controllo, l'opzione Approvazione multipla verrà visualizzata nel menu Opzioni elenco delle attività e delle modifiche.
Ignora	Concede all'utente l'autorizzazione a ignorare una precedente azione, sia essa un'approvazione, un rifiuto o una revoca.

Opzioni di stampa

La seguente tabella descrive le opzioni della scheda Approvazione/Stampa.

Opzione	Descrizione
Stampa	Consente all'utente con questo profilo di stampare singole richieste di modifica. Se si seleziona questa casella di controllo, l'opzione Stampa verrà visualizzata nel menu Opzioni della richiesta di modifica.
Stampa elenco	Consente all'utente con questo profilo di stampare un elenco QBE di Gestione modifiche. Se si seleziona questa casella di controllo, l'opzione Stampa elenco verrà visualizzata nel menu Opzioni elenco dell'elenco record delle richieste di modifica.

Scheda Query

La Figura 10-11 mostra la scheda Query.

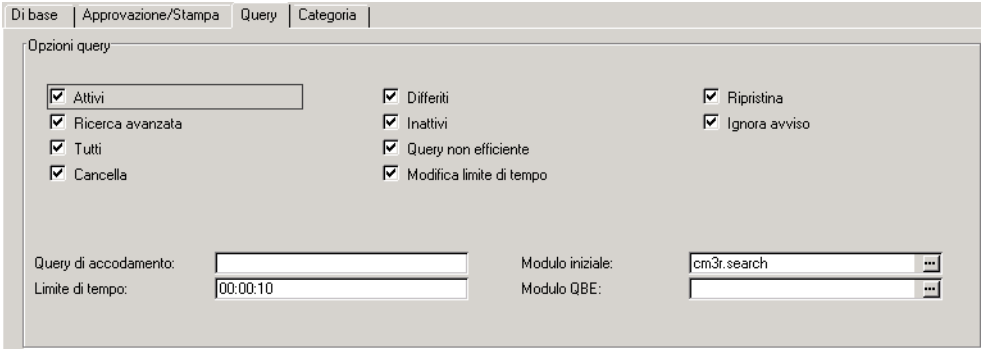


Figura 10-11: Record di profilo di protezione: scheda Query

Opzioni query

Nota: Le opzioni Attivi, Tutti, Differiti e Inattivi definiscono il tipo di modifiche e/o di attività che l'utente può consultare. Deve essere selezionata *almeno* una di queste opzioni; in caso contrario, il record di profilo non potrà essere salvato.

Opzione	Descrizione
Attivi	Consente agli utenti con questo profilo di cercare i record di modifica e attività attivi.
Ricerca avanzata	Consente agli utenti con questo profilo di eseguire una ricerca avanzata in cui è possibile modificare i parametri della query. Se si seleziona questa casella di controllo, l'opzione Ricerca avanzata verrà visualizzata nel menu Opzioni dei moduli di ricerca di Gestione modifiche.
Tutti	Consente agli utenti con questo profilo di cercare tutti i record di modifica e attività.
Cancella	Consente agli utenti con questo profilo di rimuovere i dati da tutti i campi di un modulo.
Differiti	Consente agli utenti con questo profilo di cercare i record di modifica e attività differiti.
Inattivi	Consente agli utenti con questo profilo di cercare i record di modifica e attività inattivi.
Query non efficiente	Consente agli utenti con questo profilo di eseguire una query incompleta (ossia inefficiente). Questa impostazione viene ignorata quando l'opzione Ignora avviso è impostata su true.
Modifica limite di tempo	Consente agli utenti con questo profilo di modificare il limite di tempo di una query.
Ripristina	Ripristina i valori precedenti dei campi del modulo. Questa opzione è disponibile solo nel modulo iniziale in cui si immettono i dati.
Ignora avviso	Consente di impostare ServiceCenter in modo che non emetta avvisi di query non efficiente in Gestione modifiche per gli utenti del profilo. Quando questa opzione è impostata su *true* (selezionata), l'impostazione dell'opzione Query non efficiente verrà ignorata.
Query di accodamento	Espressione che il sistema può aggiungere a tutte le query eseguite dagli utenti con questo profilo.

Opzione	Descrizione
Limite di tempo	Consente di impostare la durata dell'esecuzione di una query per questo profilo prima della visualizzazione del messaggio che informa che non sono stati trovati record corrispondenti.
Modulo iniziale	Consente di impostare il modulo utilizzato per la query quando il profilo è attivo.
Modulo QBE	Consente di impostare il modulo utilizzato da questo profilo per visualizzare un elenco QBE.

Scheda Categoria

La Figura 10-12 mostra la scheda Categoria.

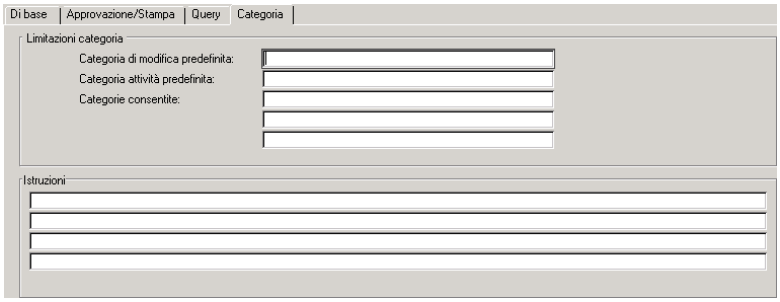


Figura 10-12: Record di profilo di protezione: scheda Categoria

La seguente tabella descrive le limitazioni che possono essere impostate nella scheda Categoria.

Limitazione	Descrizione
Categoria di modifica predefinita	Questo campo viene visualizzato solo se l'area profilo è "c" o "a". Imposta la categoria di richiesta predefinita di Gestione modifiche per gli utenti definiti nel profilo.
Categoria attività predefinita	Questo campo viene visualizzato solo se l'area profilo è "t" o "a". Imposta la categoria di attività predefinita di Gestione modifiche per gli utenti definiti nel profilo.

Limitazione	Descrizione
Categorie consentite	Nomi delle categorie utilizzabili in una richiesta di modifica. I record delle categorie visualizzati nell'elenco sono gli unici che gli utenti di questo profilo possono aprire. **Nota:** È comunque possibile visualizzare altre categorie.
Istruzioni	Consente di immettere istruzioni per limitare ulteriormente le abilitazioni di questo profilo.

Record di definizione del gruppo messaggi

Gestione modifiche di ServiceCenter utilizza i gruppi messaggi per identificare i membri di un gruppo di lavoro, noto anche come Gruppo messaggi. I gruppi messaggi comprendono due tipi di membri:

- I membri che ricevono i messaggi di lavoro inviati al gruppo. Si tratta generalmente di messaggi di evento e di avviso. Può trattarsi ad esempio di notifiche ai membri dello stato di avanzamento di richieste e attività della cui gestione o lavorazione il gruppo è responsabile. I membri fungono automaticamente da revisori.
- Gli approvatori sono membri del gruppo autorizzati ad approvare richieste relative al gruppo stesso. Ricevono di norma notifiche quando una richiesta è in attesa della loro approvazione.

  Gli approvatori non sono automaticamente revisori. Se un approvatore deve ricevere TUTTE le notifiche del gruppo, correlate ad attività di lavoro o di approvazione, sarà necessario aggiungerlo sia all'elenco Membri, sia all'elenco Approvatori.

Il record di definizione del Gruppo messaggi memorizza gli ID di accesso individuali dei membri e approvatori che riceveranno notifiche e messaggi durante un progetto di modifica.

Per creare un record di definizione del gruppo messaggi:

1. Selezionare la scheda **Manutenzione** del menu di Gestione modifiche.
2. Fare clic su **Gruppi**. Verrà visualizzato un modulo di definizione gruppi vuoto.
3. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Creare un nuovo gruppo messaggi.
   - Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di gruppi messaggi. Selezionare un record da copiare. Se si decide di copiare un record esistente, accertarsi di **aggiungere** il nuovo record per crearlo, piuttosto che modificare il record selezionato esistente. La Figura 10-13 mostra un elenco QBE di record.

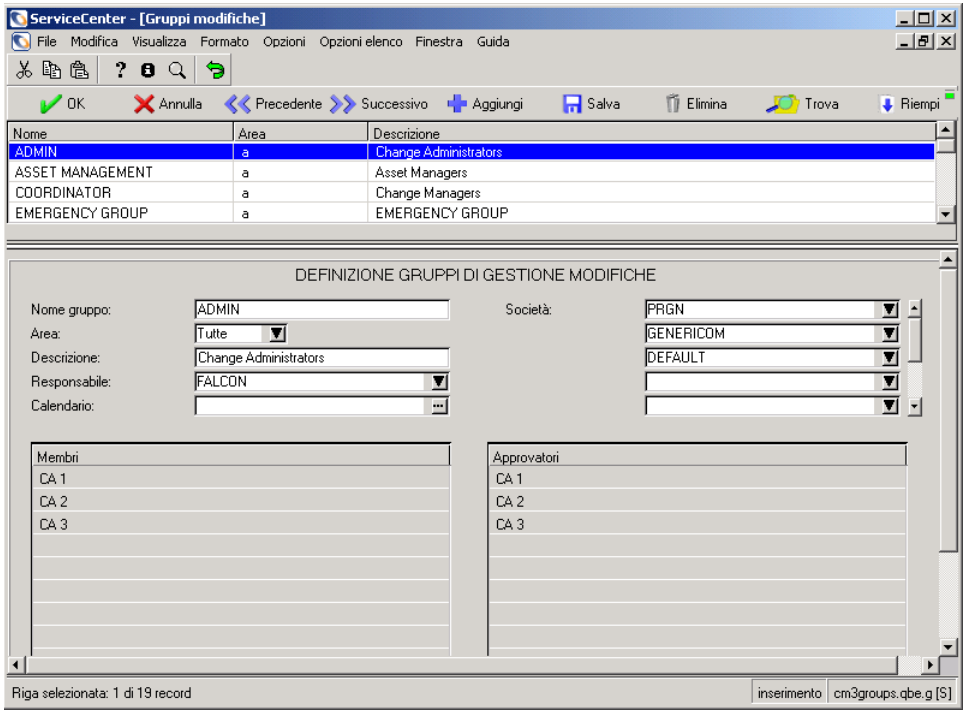


Figura 10-13: Diritti di messaggistica per membri (revisori) e approvatori

4 Compilare i campi con i seguenti valori.

Campo	Descrizione
Nome gruppo (*obbligatorio*)	Nome del gruppo, generalmente indicativo del reparto cui fa riferimento. Questo nome deve essere univoco per ogni area.
Area	Funzioni di Gestione modifiche disponibili per il gruppo. I valori ammessi sono: Modifiche, Attività e Tutte.
Descrizione	Descrizione del gruppo.
Responsabile	Nome della persona responsabile del gruppo.
Calendario	Calendario dei turni che definisce le ore di lavoro del gruppo. Questo valore viene utilizzato nell'elaborazione degli avvisi.
Società	Società cui il gruppo appartiene.
Membri	ID di accesso dei membri del gruppo, che riceveranno i messaggi di avviso ed evento per il gruppo stesso e i messaggi inviati ai revisori del gruppo. I membri vengono aggiunti all'elenco attraverso il record di profilo. Selezionare **Opzioni** > **Rebuild Group** per aggiornare l'elenco membri includendo eventuali aggiunte o modifiche ai gruppi del record di profilo.
Approvatori	ID di accesso degli approvatori autorizzati, che riceveranno i messaggi inviati agli approvatori del gruppo. Gli approvatori vengono aggiunti all'elenco attraverso il record di profilo. Selezionare **Opzioni** > **Rebuild Group** per aggiornare l'elenco approvatori includendo eventuali aggiunte o modifiche ai gruppi del record di profilo.

5 Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere il nuovo record al file. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Record Gruppi modifiche aggiunto.

Menu Opzioni — record vuoto

I menu di opzioni di tutti i record vuoti di definizione dei gruppi messaggi presenti nella scheda Manutenzione del menu di Gestione modifiche contengono le stesse voci.

Opzione	Descrizione
Cancella	Cancella i dati immessi nel modulo.
Ripristina	Ripristina i valori precedenti dei campi. Questa opzione è disponibile solo nel modulo iniziale in cui si immettono i dati.
Ricerca avanzata	Visualizza un elenco dei parametri di ricerca disponibili. Se viene immessa una query parziale o senza chiave, verrà visualizzata una finestra nella quale sarà possibile impostare un limite di tempo per la query. Il valore di tempo viene inserito nel formato hh:mm:ss.
Query IR	Consente di accedere all'applicazione IR Expert di ServiceCenter.
Esporta/scarica	Consente di esportare il record in un file per importarlo in un foglio di calcolo, oppure di scaricare questo set di dati per caricarlo in un altro sistema ServiceCenter.
Ricerca validità	Confronta i dati presenti nel campo corrente con quelli contenuti nella tabella di validità di ServiceCenter.
Reimposta	Elimina *tutti* i record del file corrente. **Avviso:** Non utilizzare l'opzione **Reimposta** a meno che non si desideri ricostruire tutti i record del file corrente.
Rigenera	Rigenera gli indici per il file corrente.
Apri Inbox	Consente all'utente di selezionare una query predefinita (Inbox) per eseguire ricerche sul file.
Espandi matrice	Consente di aggiungere un campo a una matrice. Verrà aperta una finestra separata per l'immissione dei dati.

Menu Opzioni — record attivo

I menu di opzioni dei record di definizione dei gruppi messaggi attivi presenti nella scheda Manutenzione del menu di Gestione modifiche contengono le seguenti voci.

Opzione	Descrizione
Rebuild Group	Aggiorna le definizioni dei Gruppi messaggi affinché corrispondano ai dati dei gruppi membri (revisori) e dei gruppi approvatori di tutte le definizioni di profilo di Gestione modifiche (cm3profiles). Questa opzione è disponibile solo per i gruppi messaggi. ■ Per tutti i profili che comprendono questo Gruppo messaggi nella matrice dei gruppi membri (revisori), aggiunge il nome dell'operatore o del gruppo alla matrice dei membri (revisori) del gruppo messaggi. ■ Per tutti i profili che comprendono questo Gruppo messaggi nella matrice dei gruppi approvatori, aggiunge il nome dell'operatore o del gruppo alla matrice degli approvatori del Gruppo messaggi.

Gestione di categorie e fasi

Le categorie consentono di classificare modifiche e attività. Vengono anche utilizzate per definire le fasi di una modifica. Tali fasi vengono definite nell'ambito della categoria. La fase determina il modulo utilizzato con un record, oltre a funzioni quali le approvazioni, le modifiche ai record e così via. L'amministratore di ServiceCenter può utilizzare le categorie predefinite fornite con il prodotto, oppure crearne di nuove in base alle esigenze dell'azienda.

Sia le modifiche che le attività dispongono di categorie proprie. Una categoria deve avere almeno una fase. La fase è un passaggio del ciclo di un'attività o di una modifica. Un'attività consiste nel lavoro necessario per completare una fase di modifica.

Vedere la Figura 10-17 a pagina 399 per una descrizione delle funzioni di categorie e fasi in Gestione modifiche. Non è possibile creare la *fase di modifica 2* prima di aver chiuso tutte le attività della *fase di modifica 1*.

Quando si apre per la prima volta una nuova modifica in una sessione di ServiceCenter, viene richiesto il *Profilo modifica* che si desidera utilizzare per questa sessione di modifica. Viene quindi richiesto di selezionare una *categoria di modifica*.

Nell'ambito di ogni categoria di modifica, viene definita una *fase di modifica* o un gruppo di fasi. Le fasi di modifica possono essere suddivise in più attività. Una fase di modifica può avere una, alcune o nessuna attività. Queste attività sono definite dalle rispettive categorie. Ogni categoria di attività può avere una fase o un gruppo di fasi.

Ogni fase e categoria di modifica e attività dispone di un record di definizione. La parte rimanente della sezione descrive come accedere, creare, modificare, eliminare e utilizzare le definizioni di categorie e fasi. Fasi e attività hanno record di definizione di categorie e fasi pressoché identici. Esistono tuttavia alcune differenze che vengono trattate una ad una da questa guida.

Categorie di modifica

Ogni volta che si tenta di aprire una nuova modifica, Gestione modifiche richiede una categoria. Il modulo visualizzato dipende dalla categoria selezionata. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Categoria	Descrizione
Application	Gestisce le modifiche alle applicazioni di produzione.
HW Server	Gestisce le modifiche ai server HW.
Hardware	Gestisce le modifiche all'hardware.
MAC	Gestisce gli spostamenti, le aggiunte e le modifiche generali.
RFC	Richiesta di modifica.
RFC - Advanced	Gestisce i rischi e i costi operativi delle modifiche che interessano l'intero sistema, quali gli spostamenti di personale, risorse e sistemi di una o più unità operative.
Security	Gestisce le modifiche a profili di protezione e account utente.

La Figura 10-14 mostra i record delle categorie di modifica.

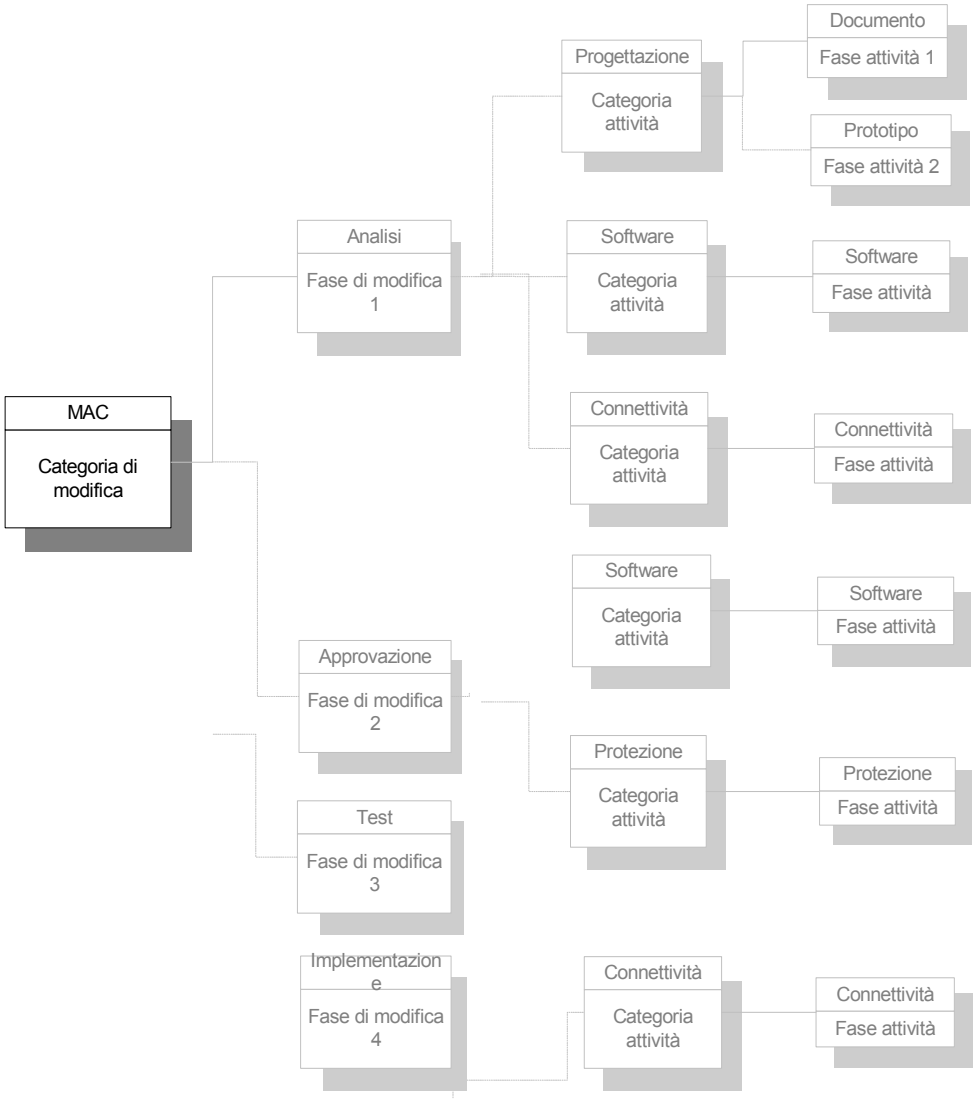


Figura 10-14: Record delle categorie di modifica

Per accedere ai record delle categorie di modifica:

1 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

Verrà visualizzato il menu di Gestione modifiche.

2 Fare clic su **Categorie di modifica**. Verrà visualizzato un record di categoria di modifica vuoto.

3 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria di modifica correnti. La Figura 10-15 mostra un elenco QBE di tutte le categorie di modifica presenti nel sistema.

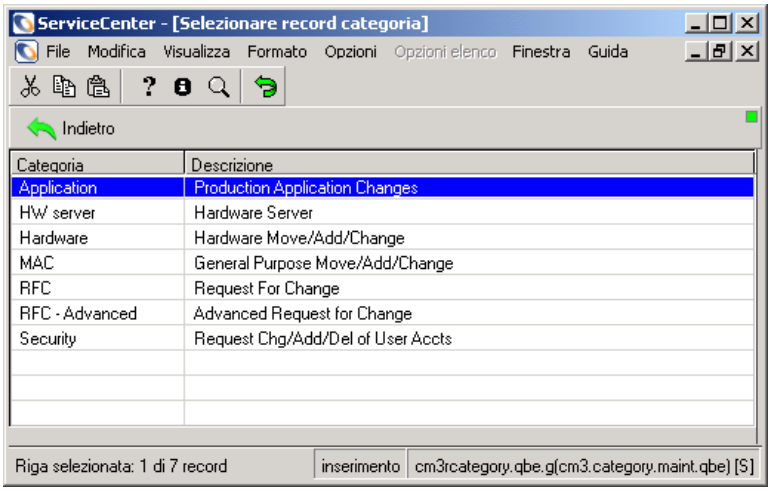


Figura 10-15: Elenco QBE delle categorie di modifica

4 Fare doppio clic su una categoria dell'elenco. La Figura 10-16 mostra il record selezionato.

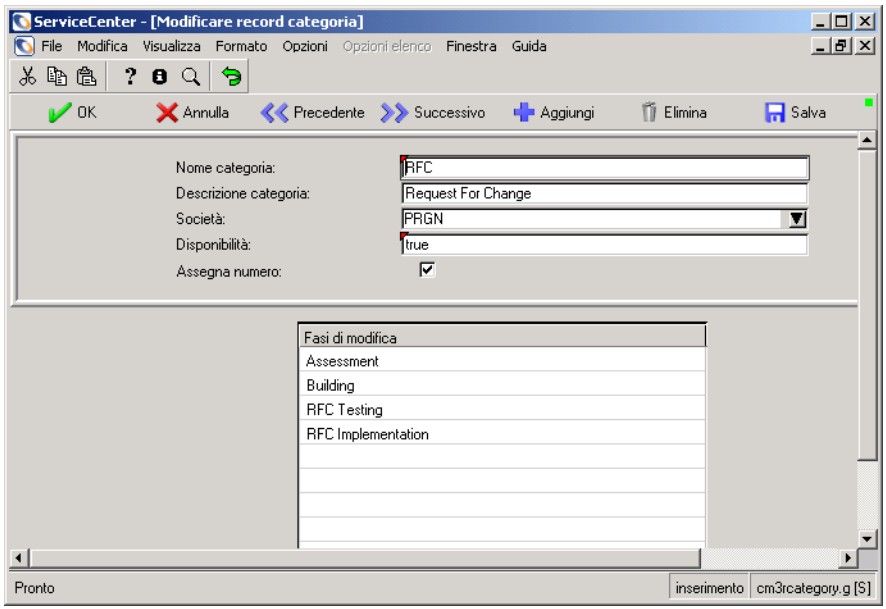


Figura 10-16: Record della categoria di modifica

Campi dei record delle categorie di modifica

La seguente tabella descrive i campi del record della categoria di modifica.

Campo	Descrizione
Nome categoria	Nome univoco assegnato al record della categoria.
Descrizione categoria	Descrizione sintetica della categoria.
Società	Indica la possibilità di utilizzare la categoria da parte della società specificata. Un Help Desk può essere impiegato per più società. Con questa opzione è possibile indicare la società che utilizzerà la categoria (è possibile impostare l'uso di questa opzione insieme a Controllo modulo o Validità per consentire l'uso di una categoria solo ad alcune società).

Campo	Descrizione
Disponibilità	Campo condizionale che specifica se l'utente ha accesso alla categoria. È possibile impostare questo campo su *true* o *false* oppure su una condizione che l'utente deve soddisfare per avere accesso alla categoria. Gli utenti con abilitazioni SysAdmin o CM3Admin hanno accesso alla categoria a prescindere dalla condizione specificata nel campo.
Assegna numero	Specifica a Gestione modifiche di assegnare un identificativo univoco a una modifica. Se si attiva la casella per questo campo (impostazione *true*), viene assegnato un ID univoco prima dell'apertura della modifica. Il valore predefinito è *false*, se *NULL*. **Nota:** Quando si modifica la categoria RFC - Advanced, questo campo deve essere selezionato (*true*) affinché alla modifica venga immediatamente assegnato un numero. Se questo campo è deselezionato (*false*), la modifica non sarà aperta.
Fasi di modifica	Elenco delle fasi attraverso le quali deve passare la modifica. Per ulteriori informazioni, vedere *Fasi di modifica e di attività* a pagina 409.

Categorie di attività

Ogni volta che si tenta di aprire una nuova attività di modifica, viene visualizzato un messaggio che chiede di selezionare una categoria. Il modulo di attività visualizzato dipende dalla categoria selezionata.

La Figura 10-17 mostra le attività delle categorie di modifica.

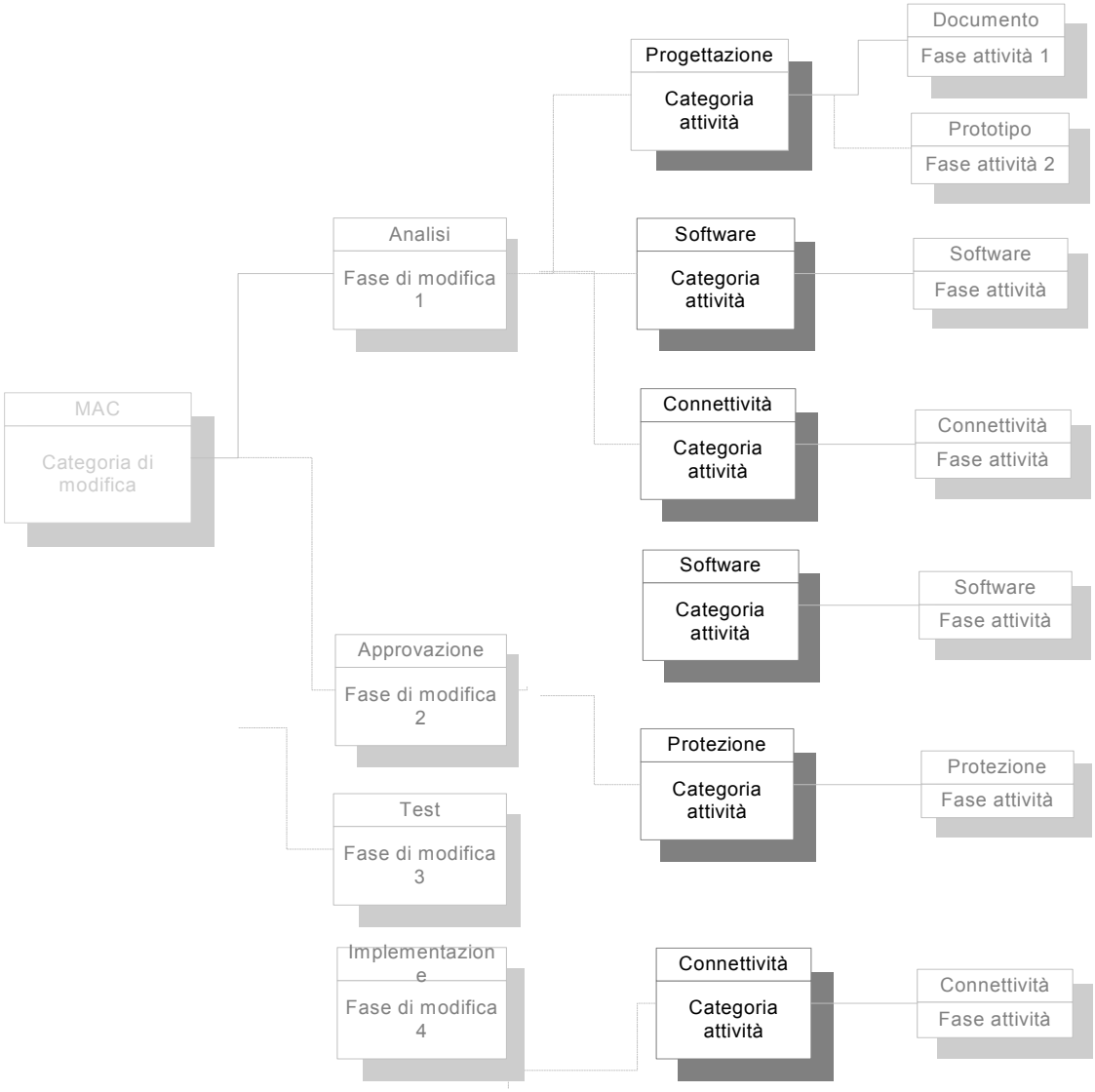


Figura 10-17: Attività delle categorie di modifica

Per accedere ai record della categoria di attività:

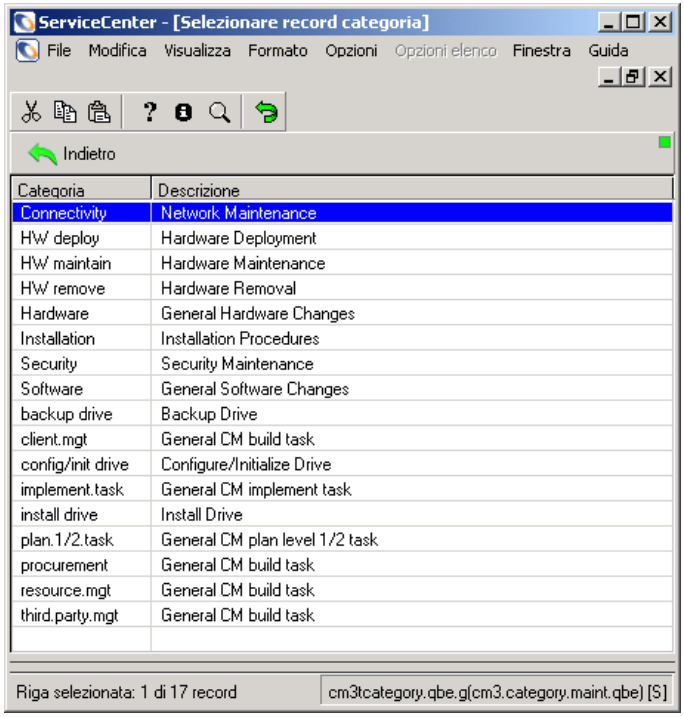
1 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

Verrà visualizzato il menu di Gestione modifiche.

2 Selezionare la scheda **Attività**.

3 Fare clic su **Categorie attività.** Verrà visualizzato un record di categoria di attività vuoto.

4 Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria di attività correnti. La Figura 10-18 mostra un elenco QBE di categorie di attività.



Categoria	Descrizione
Connectivity	Network Maintenance
HW deploy	Hardware Deployment
HW maintain	Hardware Maintenance
HW remove	Hardware Removal
Hardware	General Hardware Changes
Installation	Installation Procedures
Security	Security Maintenance
Software	General Software Changes
backup drive	Backup Drive
client.mgt	General CM build task
config/init drive	Configure/Initialize Drive
implement.task	General CM implement task
install drive	Install Drive
plan.1/2.task	General CM plan level 1/2 task
procurement	General CM build task
resource.mgt	General CM build task
third.party.mgt	General CM build task

Figura 10-18: Categorie di attività del sistema di base di ServiceCenter

5 Per selezionare una categoria dall'elenco, fare doppio clic su di essa.
La Figura 10-19 mostra un record di categoria di attività.

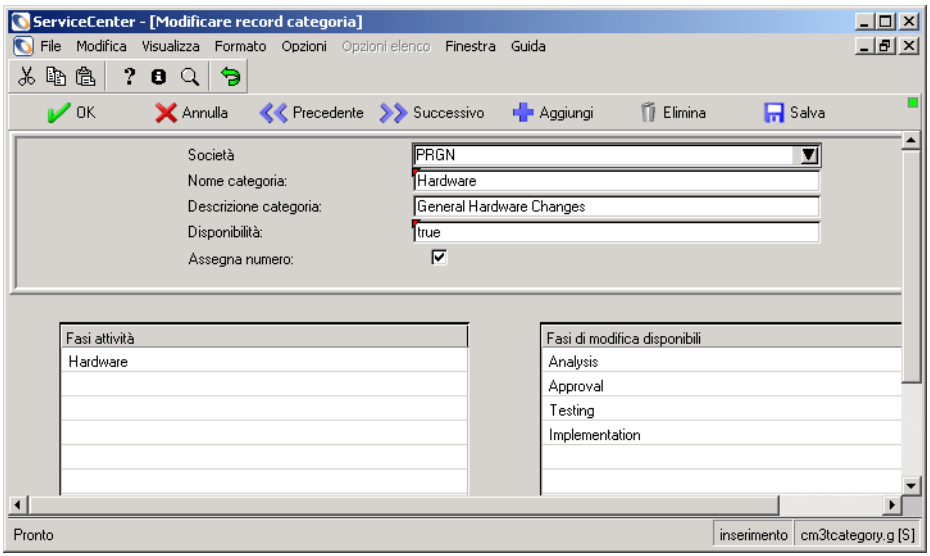


Figura 10-19: Record della categoria di attività

La seguente tabella descrive i campi del record della categoria di attività.

Campo	Descrizione
Società	Specifica la società che utilizzerà la categoria (è possibile impostare l'uso di questa opzione insieme a Controllo modulo o Validità per consentire l'uso di una categoria solo ad alcune società).
Nome categoria	Nome univoco assegnato al record della categoria.
Descrizione categoria	Descrizione sintetica della categoria.
Disponibilità	Campo condizionale che specifica se l'utente ha accesso alla categoria. È possibile impostare questo campo su true o false oppure su una condizione che restituisca true.

Campo	Descrizione
Assegna numero	Specifica a Gestione modifiche di assegnare un identificativo univoco a un'attività. Se si attiva la casella per questo campo (impostazione *true*), viene assegnato un ID univoco prima dell'apertura dell'attività. **Nota:** Quando si modifica la categoria RFC - Advanced, questo campo deve essere selezionato (*true*) affinché all'attività venga immediatamente assegnato un numero. Se questo campo è deselezionato (*false*), l'attività non sarà aperta.
Fasi attività	Elenco delle fasi necessarie per l'attività. Le fasi vengono descritte più avanti in questa sezione.
Fasi di modifica disponibili	Elenco delle fasi di modifica che possono avere accesso a questa attività. Notare che: le fasi di modifica contengono attività.

Creazione di una categoria

In qualità di amministratore di ServiceCenter, può essere necessario creare nuove categorie di modifica o di attività per personalizzare il sistema per la propria azienda. Questi record possono essere creati copiando e modificando un record esistente, oppure creando un nuovo record da zero. ServiceCenter viene fornito con una serie di record di categoria di attività che possono essere utilizzati o modificati. Il modo più semplice per creare una nuova categoria di modifica o di attività consiste nel copiare un record esistente.

Per creare una nuova categoria da un record esistente:

1. Fare clic su **Categorie di modifica o Categorie attività** rispettivamente nella scheda Modifiche o Attività del menu di Gestione modifiche.

   Verrà visualizzato un record di categoria di vuoto.

2. Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria correnti. Verrà visualizzato un elenco QBE di categorie esistenti. Vedere gli elenchi di esempio delle categorie di modifica e attività mostrati nella Figura 10-15 a pagina 396 e nella Figura 10-18 a pagina 400.
3. Nell'elenco QBE, fare doppio clic sul record di categoria da copiare.
4. Sostituire il nome del campo **Nome categoria** con quello della nuova categoria.

5 Modificare i campi necessari per la nuova categoria ed elencare le relative fasi. È possibile selezionare fasi esistenti dalle caselle di riepilogo o inserire le nuove fasi da creare per la nuova categoria. Per creare una categoria è necessario inserire almeno una fase nella matrice **Fasi**.

6 Fare clic su **Aggiungi** o premere **F1** per creare il nuovo record di categoria.

- Se tutte le fasi elencate dispongono di un record, nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Creazione della categoria di modifica *nuovo nome* completata.
- Se la fase elencata non esiste, il sistema richiederà la creazione di un nuovo record di fase.

7 Per aprire un nuovo record per la fase elencata, fare clic su **Sì**. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di una fase* a pagina 427.

8 Dopo aver apportato le modifiche desiderate ai campi del record di fase, fare clic su **OK**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Aggiunta definizione fase* nome fase.

9 Per tornare al record di categoria, fare clic su **Continua**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Creazione della categoria di modifica/attività *nome categoria* completata.

Creazione di record correlati

La creazione di una nuova categoria di modifica o di attività comporta anche la creazione di numerosi altri elementi di ServiceCenter. Affinché la categoria possa funzionare completamente può essere necessario eseguire una o più delle seguenti operazioni:

Creare un nuovo modulo

Se si crea una nuova categoria, è possibile creare moduli che riflettano i diversi requisiti di dati della nuova categoria. Questi moduli sono correlati alle fasi della categoria. Per istruzioni dettagliate sulla creazione di moduli consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Importante: Il modulo principale utilizzato per visualizzare e modificare qualunque modifica o attività è contenuto nel record di definizione della fase presente nella scheda Script/Viste, finestra Visualizzazione, campo Predefinito.

Aggiungere i nuovi campi al Dizionario database

I nuovi campi creati nei sottomoduli o nei nuovi moduli a schede della categoria devono essere aggiunti al dizionario database. Poiché i file di dati di Gestione modifiche sono costituiti da aree, è necessario aggiungere i nuovi campi all'area adeguata. Per istruzioni dettagliate sulla modifica del dizionario database, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Importante: Aggiungere i campi dati specifici per la categoria alla struttura **centrale** del dbdict.

Creare i record di collegamento necessari

I record di collegamento importano i dati correlati da un file di supporto al record di modifica o di attività. Il nome del record di collegamento deve corrispondere a quello del modulo creato per la fase o categoria. Se si desidera che il campo mostri i dati di collegamento, copiare i campi dal nuovo modulo al record di collegamento. Per istruzioni dettagliate sulla creazione di record di collegamento, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 2* (in inglese).

Creare il Controllo modulo necessario

Controllo modulo viene utilizzato per controllare il modo in cui i dati sono esposti nel modulo o memorizzati nel file. Per istruzioni dettagliate sulla creazione di record di Controllo modulo, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

L'applicazione di Controllo modulo in Gestione modifiche differisce da quella di altri componenti di ServiceCenter. Gestione modifiche consente di definire i seguenti tipi di record di Controllo modulo:

- **Principale**: Il record di Controllo modulo *principale* consente di definire le istruzioni di Controllo modulo applicabili a *tutte* le fasi della richiesta di modifica. Il nome del record principale di Controllo modulo per le modifiche è *cm3r*, mentre per le attività è *cm3t*. Le opzioni di questo record vengono eseguite durante tutte le elaborazioni delle modifiche e delle attività, fatta eccezione per quelle di approvazione e in background. Il record principale di Controllo modulo viene eseguito *prima* del record di Controllo modulo di dettaglio.
- **Dettaglio**: Per assicurare regole di elaborazione univoche per una fase, definire un record di Controllo modulo che abbia lo stesso nome della vista *predefinita* della fase.

Gestione modifiche elabora il Controllo modulo principale e di dettaglio come descritto di seguito:

- Le **opzioni di aggiunta** vengono elaborate al momento dell'apertura, quando si sceglie il pulsante **Apri**.
- Le **opzioni di aggiornamento** vengono elaborate al momento dell'aggiornamento, quando si sceglie il pulsante **Aggiorna** o **Riapri**.
- Le **opzioni di eliminazione** vengono elaborate al momento della chiusura, quando si sceglie il pulsante **Chiudi**.
- Le **opzioni di visualizzazione** vengono elaborate prima dell'apertura di un record.

Le funzioni di Controllo modulo per una determinata opzione (**aggiunta, aggiornamento, eliminazione** o **visualizzazione**) vengono eseguite *dopo* aver avviato il processo ma *prima* dell'aggiornamento definitivo del record. Ad esempio, le **opzioni di aggiunta** vengono eseguite *dopo* che l'utente ha scelto **Apri nuova modifica** nel menu di Gestione modifiche, ma *prima* che l'utente abbia scelto Salva per aggiungere la modifica al database. Le **opzioni di visualizzazione** vengono eseguite *dopo* aver selezionato un record dall'elenco QBE, ma *prima* che il record venga effettivamente visualizzato.

Per ogni processo di modifica o di attività è possibile eseguire sia il Controllo modulo *principale* che quello di *dettaglio*. Se per qualsiasi motivo una delle funzioni di Controllo modulo non viene completata, il sistema tornerà alla schermata precedentemente visualizzata con gli opportuni messaggi di errore.

Impostare i gruppi di approvazione/membri (revisori)

Per poter passare alla fase successiva, è necessario che alcune fasi di modifica e attività ottengano l'approvazione. Per ciascuna fase presente nella nuova categoria è necessario creare i necessari gruppi di approvazione e di membri, se questi non esistono già. Per istruzioni dettagliate in merito alla creazione di gruppi di approvazione, consultare le sezioni relative ai *profili di gruppo* e ai *record di definizione del gruppo*.

Definire gli avvisi

Associare le condizioni di avviso con le definizioni delle fasi della categoria creata. I record evento determinano i destinatari dei messaggi di notifica sulla condizione di avviso.

Creare gli script necessari

Creare gli script da eseguire durante il processo di modifica. Gli script definiti per i processi di Apertura, Chiusura, Riapertura o Aggiornamento vengono eseguiti prima dell'avvio del processo. Le definizioni degli script sono facoltative.

Nota: La creazione delle categorie con Gestione modifiche è considerata un'opzione di personalizzazione avanzata.

Aggiornamento di un record di categoria

Per aggiornare una categoria esistente, procedere come segue.

1. Fare clic su **Categorie** nella scheda Modifiche o Attività del menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato un record di categoria vuoto.
2. Accedere al record di categoria da modificare. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Immettere il nome della categoria nel campo **Nome categoria** e fare clic su **Cerca**.
   - Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria correnti. Selezionare la categoria desiderata dall'elenco QBE visualizzato.
3. Modificare i campi necessari per la categoria. Se vengono modificati o aggiunti nomi di fase non ancora definiti, verrà visualizzato un messaggio che chiederà di creare un nuovo record di fase.
4. Per aggiornare il record di categoria, fare clic su **Salva** o premere **F2**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Definizione della categoria *nome categoria* aggiornata.

Eliminazione di un record di categoria

Per eliminare i record di categoria obsoleti o indesiderati:

1. Fare clic su **Categorie** nella scheda Modifiche o Attività del menu di Gestione modifiche.

   Verrà visualizzato un record di categoria vuoto.

2. Accedere al record di categoria da modificare. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Immettere il nome della categoria nel campo **Nome categoria** e fare clic su Cerca.
   - Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria correnti. Selezionare la categoria desiderata dall'elenco QBE visualizzato.

3. Fare clic su **Elimina** o premere **F4**. La Figura 10-20 mostra i nuovi pulsanti di eliminazione.

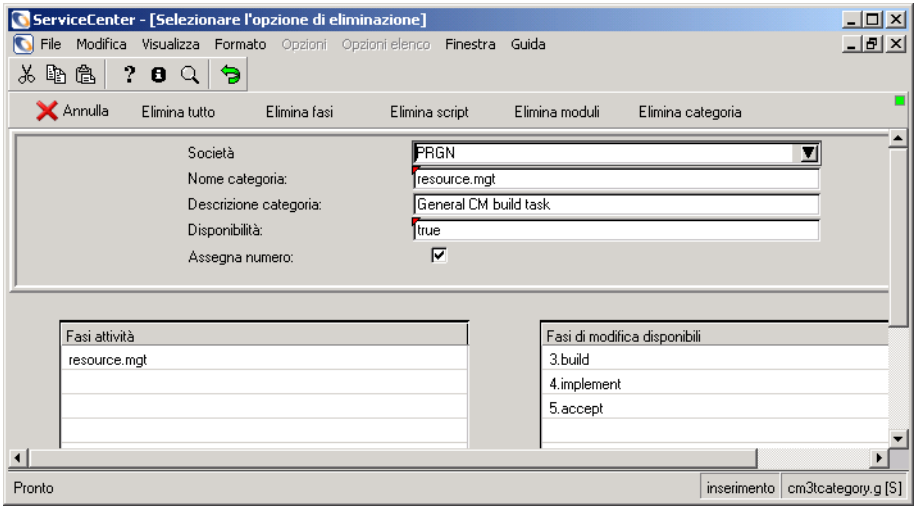


Figura 10-20: Pulsanti delle opzioni di eliminazione

4 Per eliminare il record, fare clic su **Elimina categoria** o premere **F7**. Verrà visualizzato un modulo di eliminazione. Il nome della categoria da eliminare verrà visualizzato nel campo **Categoria** nella parte superiore del modulo, come mostrato nella Figura 10-21.

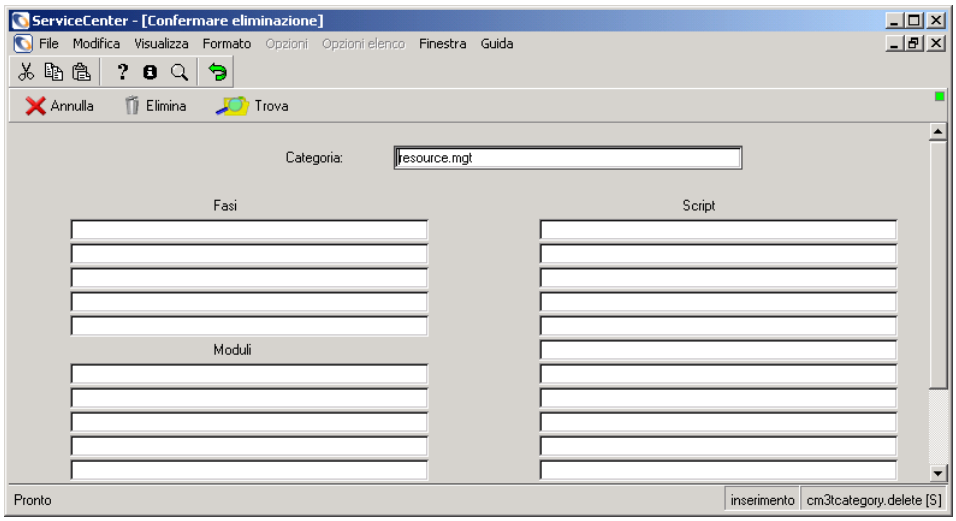


Figura 10-21: Modulo di eliminazione categorie

Importante: Prima di proseguire, assicurarsi di conoscere gli elementi della categoria da eliminare. Gli altri pulsanti delle opzioni di eliminazione consentono di eliminare i record associati per le fasi, i moduli, gli script e così via relativi alla categoria.

5 Fare clic su **Elimina** o premere **F1**. Il sistema tornerà al modulo QBE delle categorie. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Tutti gli elementi specificati sono stati eliminati.

6 Per visualizzare un record di categoria vuoto, fare clic su **Indietro** o premere **F3**.

Stampa di un record di categoria

Per stampare un record di categoria:

1. Fare clic su **Categorie** nella scheda Modifiche o Attività del menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato un record di categoria vuoto.
2. Accedere al record di categoria da modificare. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Immettere il nome della categoria nel campo **Nome categoria** e fare clic su **Cerca**.
   - Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria correnti. Selezionare la categoria desiderata dall'elenco QBE visualizzato.
3. Selezionare **Stampa** dal menu **Opzioni**. Nella barra di stato verrà visualizzato un messaggio che informa che è stata pianificata la stampa della categoria, con l'indicazione della data e dell'ora.

Fasi di modifica e di attività

Se si sta creando una nuova categoria di modifica o di attività, è necessario immettere almeno una fase. ServiceCenter viene fornito con una serie di fasi predefinite, ma è anche possibile aggiungere nuove fasi. Se si immette una fase non esistente, ServiceCenter visualizzerà un messaggio che richiede di creazione della fase. Come citato in precedenza in questo capitolo, la fase è un passaggio amministrativo della modifica.

La Figura 10-22 mostra le fasi di modifica.

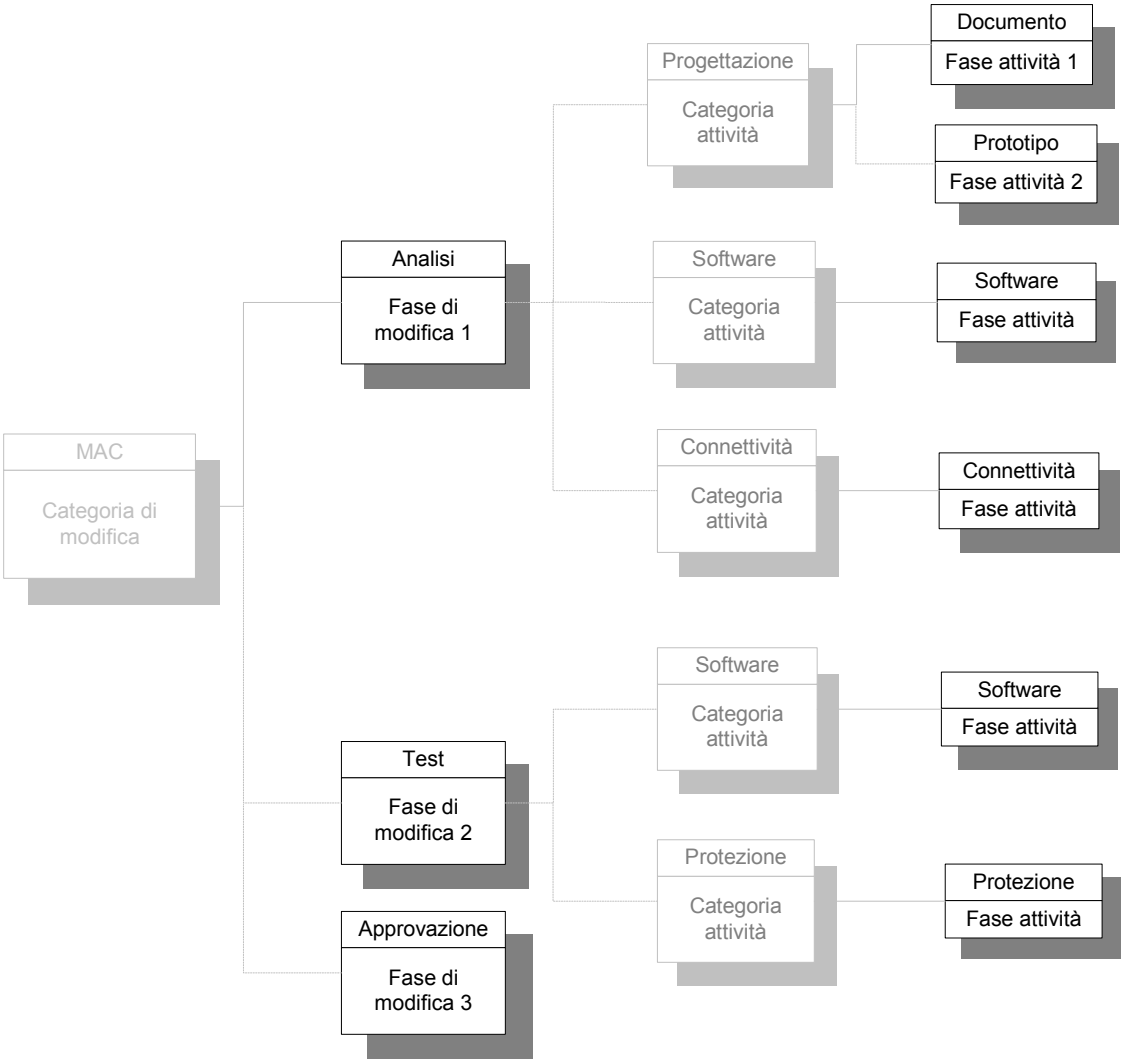


Figura 10-22: Componenti di una modifica: fasi

Accesso ai record di fase

Per accedere ai record di fase esistenti delle modifiche e delle attività è possibile utilizzare le stesse procedure. È possibile accedere ai record di fase in due modi:

- **Fase** nel menu di Gestione modifiche.
- Record di categoria: utilizzare l'opzione Trova fase o Cerca fase.

Menu Modifica

Il seguente esempio descrive la procedura per accedere a un record di fase di modifica.

Per aprire un record di fase:

1. Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Selezionare la scheda **Modifiche**.
3. Fare clic su **Fasi di modifica**. La Figura 10-23 mostra un record di fase di modifica vuoto.

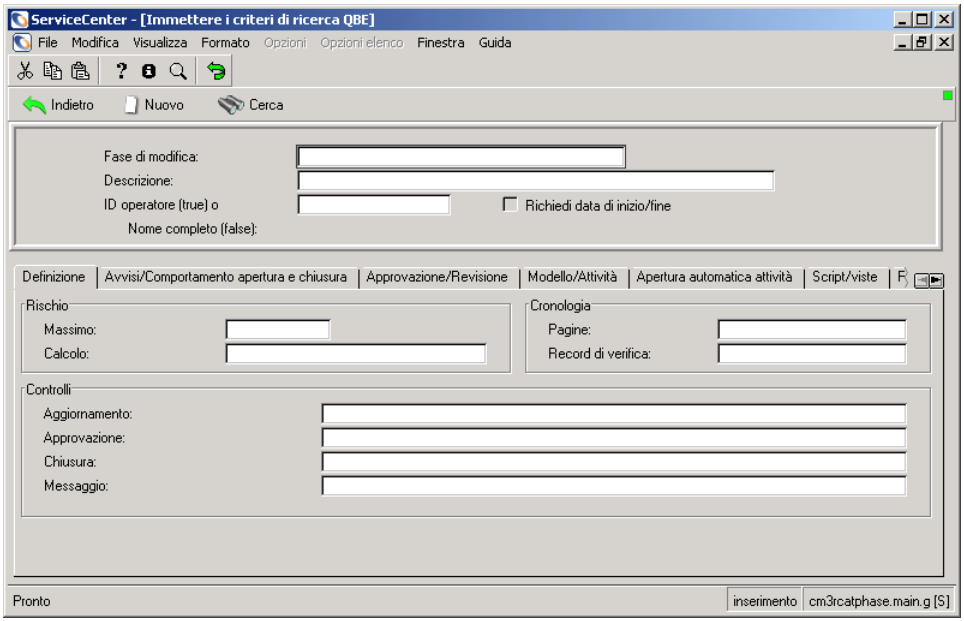


Figura 10-23: Record di fase di modifica: ricerca di una fase esistente

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere un nome di fase nel campo **Fase di modifica** e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di fase di modifica correnti. Per visualizzare e modificare un record, fare doppio clic sulla riga corrispondente.

Record di categoria: opzione Trova fase

Per aprire un record di fase da un record di categoria con l'opzione Trova fase:

1 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Selezionare la scheda **Modifiche**.

3 Fare clic su **Categorie di modifica**. Verrà visualizzato un record di categoria vuoto.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere un nome di categoria nel campo **Nome categoria** e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria di modifica correnti.

La Figura 10-24 mostra un elenco QBE di record di categoria di modifica esistenti.

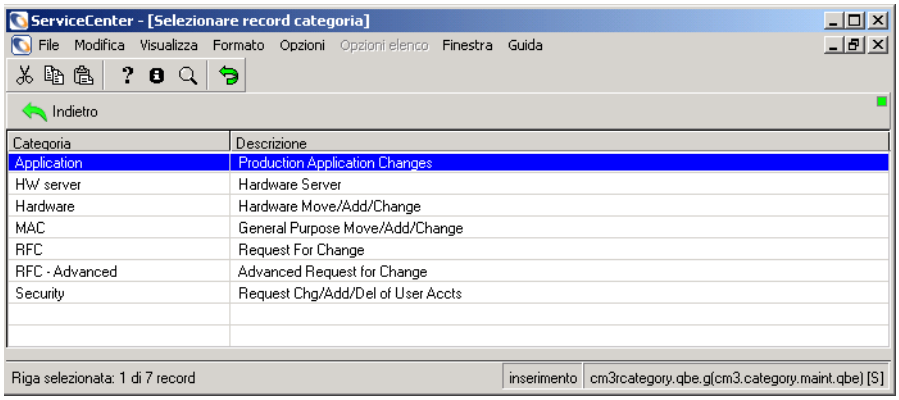


Figura 10-24: Selezione di una Categoria di modifica

5 Selezionare una categoria di modifica dall'elenco QBE dei record.
La Figura 10-25 a pagina 413 mostra il record di categoria di modifica selezionato.

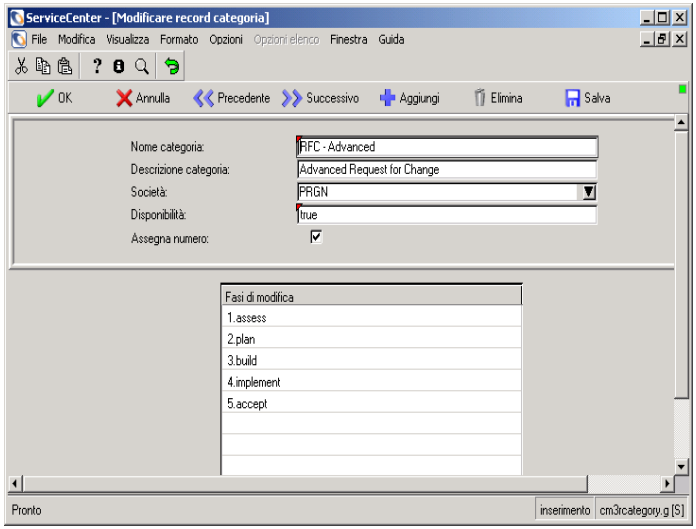


Figura 10-25: Accesso alle fasi dal record di categoria

6 Selezionare un nome di fase nella matrice **Fasi di modifica** del record di categoria.

7 Selezionare **Trova fase** dal menu Opzioni. La Figura 10-26 mostra il record di fase selezionato.

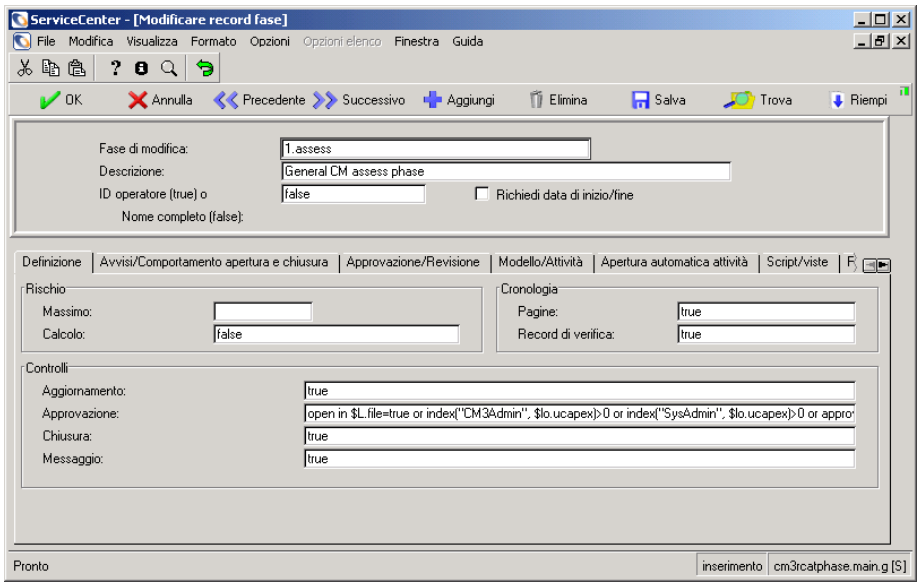


Figura 10-26: Record di fase esistente

Record di categoria: opzione Cerca fase

Procedere come segue per aprire un record di fase da un record di categoria con l'opzione Cerca fase.

1 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

2 Selezionare la scheda **Modifiche**.

3 Fare clic su **Categorie di modifica**.

Verrà visualizzato un record di categoria vuoto.

4 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere un nome di categoria nel campo **Nome categoria** e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Lasciare i campi vuoti e fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria di modifica correnti.

Verrà visualizzato un elenco QBE di record di categoria di modifica esistenti, come mostrato nella Figura 10-24 a pagina 412.

5 Selezionare un record di categoria di modifica dall'elenco QBE. Verrà visualizzato il record di categoria di modifica, come mostrato nella Figura 10-25 a pagina 413.

6 Selezionare **Cerca fase** dal menu Opzioni. La Figura 10-27 mostra un record di fase di attività o modifica vuoto.

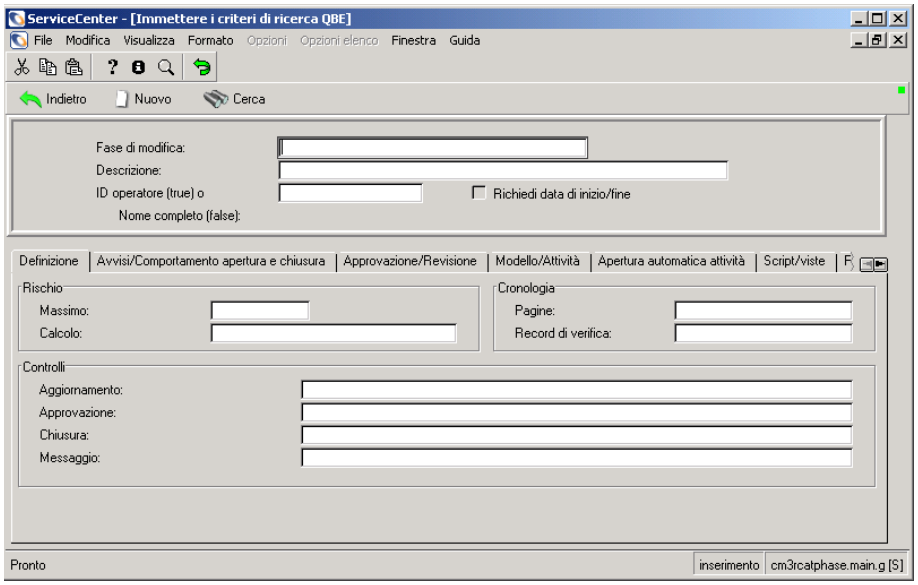


Figura 10-27: Categoria di modifica: ricerca di una fase di modifica

7 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere un nome di fase nel campo **Fase di modifica** e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.
- Fare clic su **Cerca** o premere **Invio** nel modulo del record di fase vuoto e selezionare il record desiderato dall'elenco QBE visualizzato.

Campi dei record di fase

I record di fase di modifica e attività contengono nomi di campi corrispondenti alla funzione del record (modifica o attività). Come per le categorie, vi sono alcune differenze tra le fasi di modifica e le fasi di attività. Non tutti i campi sono obbligatori. I campi obbligatori vengono indicati nelle seguenti definizioni. La Figura 10-28 mostra la scheda Definizione.

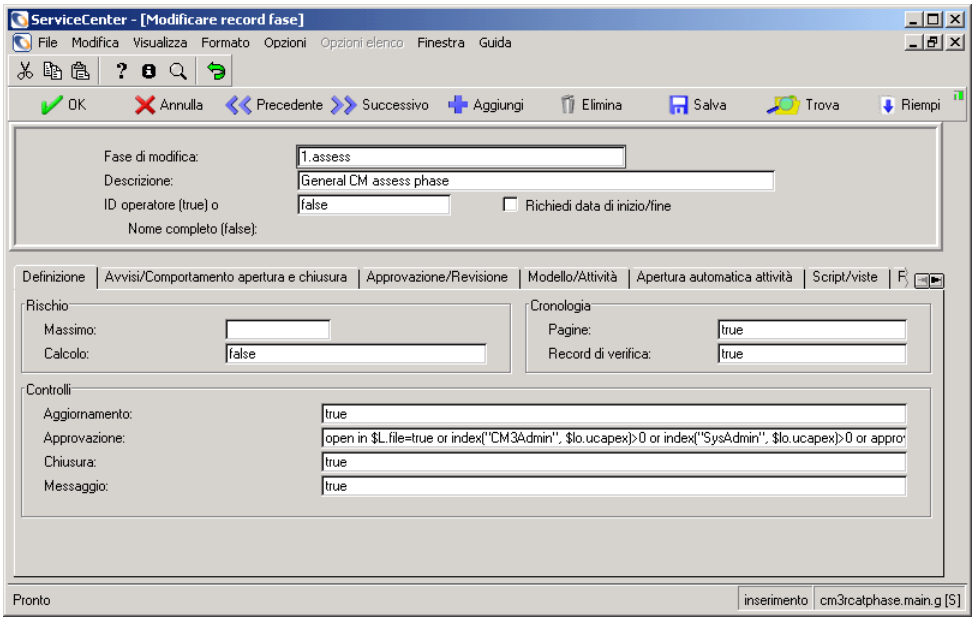


Figura 10-28: Record di fase: scheda Definizione

La seguente tabella descrive i campi della scheda Definizione.

Campo	Descrizione
Fase di modifica/attività (*obbligatorio*)	Nome univoco che identifica la fase.
Descrizione	Informazioni generali o commenti sulla fase.

Campo	Descrizione
ID operatore (true) o Nome completo (false)	Campo logico che indica se per tenere traccia dell'attività della fase di modifica viene utilizzato l'ID utente (true) o il nome completo (false) dell'operatore.
Richiedi data di inizio/fine	Campo logico che controlla se per una richiesta di modifica sono necessarie le date di inizio e fine. Se la casella è selezionata (*true*), i campi Inizio previsto e Fine prevista devono contenere un valore valido.

Scheda Definizione

La scheda Definizione mostrata nella Figura 10-28 a pagina 416 contiene tre caselle di gruppo con i campi descritti di seguito. La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Rischio..

Campo	Descrizione
Massimo	Valore di rischio massimo consentito nella fase. La scala dei rischi è compresa tra 0 (nessun rischio) e un massimo specificato dall'utente (rischio elevato).
Calcolo	Campo logico che indica se la valutazione del rischio viene calcolata automaticamente in caso di modifica o aggiornamento in questa fase.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Cronologia.

Campo	Descrizione
Pagine	Se selezionato (*true*), attiva la memorizzazione di una copia dell'intero record ogni volta che questo viene aggiornato.
Record di verifica	Se selezionato (*true*), richiama il sistema di verifica di ServiceCenter.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Controlli.

Campo	Descrizione
Aggiornamento	Campo logico che definisce le condizioni in cui è possibile aggiornare una fase.
Approvazione	Campo logico che definisce le condizioni in cui è possibile approvare una fase.

Campo	Descrizione
Chiusura	Campo logico che definisce le condizioni in cui è possibile chiudere una fase. Ad esempio, è possibile modificare questo campo per impostare i criteri di controllo della chiusura. È possibile sostituire true con: approval.status in $L.file="approved" Questa istruzione richiede che la fase venga approvata prima di poter essere chiusa per passare alla fase successiva, oppure per chiudere la modifica o l'attività se non vi sono altre fasi. **Nota:** La variabile file corrente per le modifiche è $L.file. Per questo motivo, la variabile file corrente per le attività non è $L.file. Tuttavia, nei record di definizione attività, la variabile per le attività è $L.file e la relativa modifica principale è $L.parent. $L.file è la variabile comunemente usata per fare riferimento ai record nel motore documenti.
Messaggio	Campo logico che indica se vengono inviati messaggi durante i processi della fase, tra cui l'apertura, l'aggiornamento, la chiusura, l'approvazione, la negazione dell'approvazione, la revoca dell'approvazione e la riapertura.

Scheda Avvisi/Comportamento apertura e chiusura

La Figura 10-29 mostra la scheda Avvisi.

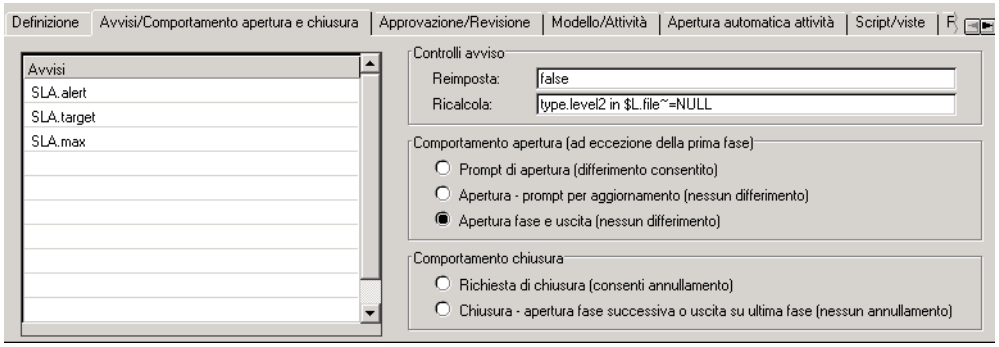


Figura 10-29: Record di definizione fase: scheda Avvisi/Comportamento apertura e chiusura

La seguente tabella descrive la scheda Avvisi/Comportamento apertura e chiusura.

Campo	Descrizione
Avvisi	Avvisi e messaggi disponibili per la fase. È possibile inserire un numero qualunque di avvisi o messaggi. Per ulteriori informazioni, vedere *Eventi, avvisi e messaggi* a pagina 478.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Controlli avviso.

Campo	Descrizione
Reimposta	Campo logico che definisce le condizioni in cui viene reimpostata (riavviata) l'elaborazione degli avvisi durante un aggiornamento.
Ricalcola	Se il valore del campo è *true*, durante un aggiornamento i nomi degli avvisi definiti nella fase vengono ricontrollati per verificarne la correttezza.

Nota: Queste opzioni determinano il modo in cui aprire la fase se questa segue altre fasi in sequenza.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Comportamento apertura (ad eccezione della prima fase).

Campo	Descrizione
Prompt di apertura (differimento consentito)	Richiede all'utente di aprire questa fase come fase successiva di una sequenza. Se l'utente non apre la fase successiva, questa assume lo stato *deferred*.
Apertura - prompt per aggiornamento (nessun differimento)	Avvia automaticamente la fase successiva di una sequenza e la visualizza in modalità di aggiornamento.
Apertura fase e uscita (nessun differimento)	Apre automaticamente la fase successiva della sequenza e riporta l'utente alla schermata precedente, ad esempio schermata di ricerca, menu e così via.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Comportamento chiusura.

Campo	Descrizione
Prompt di chiusura (annullamento consentito)	Quando l'utente sceglie di chiudere una modifica o un'attività, viene visualizzato un modulo di chiusura e l'utente ha la possibilità di annullare il processo di chiusura.
Chiusura - apertura fase successiva o uscita su ultima fase (nessun annullamento)	Quando l'utente sceglie di chiudere una fase di modifica o di attività, la schermata di conferma chiusura non viene visualizzata e si apre automaticamente la fase successiva (se esistente). L'utente può uscire senza annullare.

Scheda Approvazione/Revisione

La scheda Approvazione/Revisione contiene i campi di approvazione del record di fase, nei quali è possibile reimpostare e ricalcolare le definizioni delle approvazioni. È anche possibile configurare i requisiti revisore per una fase, con la possibilità di definire l'elenco dei revisori. La Figura 10-30 mostra la scheda Approvazione/Revisione.

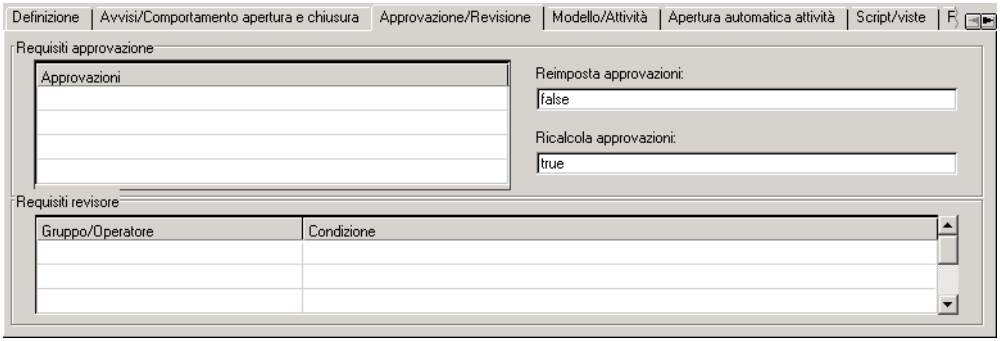


Figura 10-30: Record di definizione fase: scheda Approvazione/Revisione

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Requisiti approvazione.

Campo	Descrizione
Approvazioni	Elenco di operatori o gruppi incaricati di valutare o accettare rischi, costi, e così via relativi all'implementazione di una richiesta di modifica o di un'attività. Le approvazioni consentono ai responsabili del controllo di interrompere il lavoro per verificare quando determinate attività lavorative possono proseguire.
Reimposta approvazioni	Reimposta tutte le approvazioni per questa fase e rivaluta le condizioni su tutte le possibili definizioni delle approvazioni.
Ricalcola approvazioni	Ricalcola le definizioni per tutte le approvazioni correnti.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter* .

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Requisiti revisore.

Campo	Descrizione
Gruppo/Operatore	Elenca i profili individuali o di gruppo degli operatori che riceveranno una notifica per la revisione della fase. I nomi individuali e di gruppo devono corrispondere a un record di profilo di Gestione modifiche esistente (cm3profiles) con privilegi di revisione. I revisori ricevono una notifica facoltativa dopo l'approvazione di una fase. Tale notifica ha unicamente uno scopo informativo, in quanto i revisori non possono negare una richiesta o attività approvata.
Condizione	Consente di impostare le condizioni in base alle quali il gruppo o l'utente riceverà una notifica per la revisione di una fase di modifica o di attività. Il campo Condizione è di tipo booleano. Quando l'espressione del campo restituisce *true*, il requisito di revisione viene aggiunto alla fase. Il valore predefinito della condizione è *false*.

Scheda Modello/Attività

La scheda Modello/Attività di una fase di modifica consente di copiare le informazioni su attività, modifica e fasi da una modifica (*modello*) esistente a una nuova. La Figura 10-31 mostra la scheda Modello/Attività.

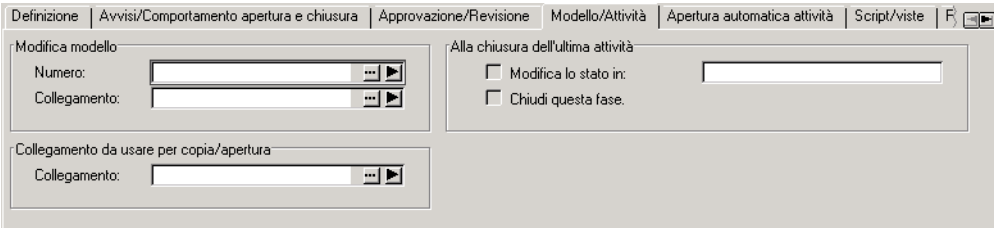


Figura 10-31: Record di definizione fase: scheda Modello/Attività

Questa scheda contiene tre caselle di gruppo con i seguenti campi:

È possibile indicare un record di modifica esistente come modello utilizzato per il pre-riempimento di campi specifici ogni volta che si apre una nuova richiesta di modifica di questo tipo. I campi della casella di gruppo identificano le modifiche e i campi del modello da copiare.

Campo	Descrizione
Numero	ID univoco del record di modifica esistente da utilizzare come modello.
Collegamento	Record di collegamento da utilizzare quando viene copiata la modifica. Questo record identifica i campi da copiare. Quando i dati vengono collegati, è possibile spostarli dal campo di un modello a un campo diverso della richiesta di modifica.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Collegamento da usare per copia/apertura.

Campo	Descrizione
Collegamento	Record di collegamento da utilizzare per copiare informazioni nel record corrente. Il collegamento di copia/apertura viene utilizzato per specificare quali campi vengono copiati nel record corrente quando si crea una nuova modifica con il metodo di copia/apertura.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Alla chiusura dell'ultima attività.

Campo	Descrizione
Modifica lo stato in	Consente di modificare lo stato con il valore indicato alla chiusura dell'ultima attività. Se la casella di controllo è selezionata, indicare il nuovo stato. L'opzione *Modifica lo stato in* viene visualizzata nel menu Opzioni delle attività e delle modifiche.
Chiudi questa fase	Consente di chiudere la fase alla chiusura dell'ultima attività. Se si seleziona questa casella di controllo, l'opzione *Chiudi questa fase* verrà visualizzata nel menu Opzioni delle attività e delle modifiche.

Scheda Apertura automatica attività

La Figura 10-32 mostra la scheda Apertura automatica attività.

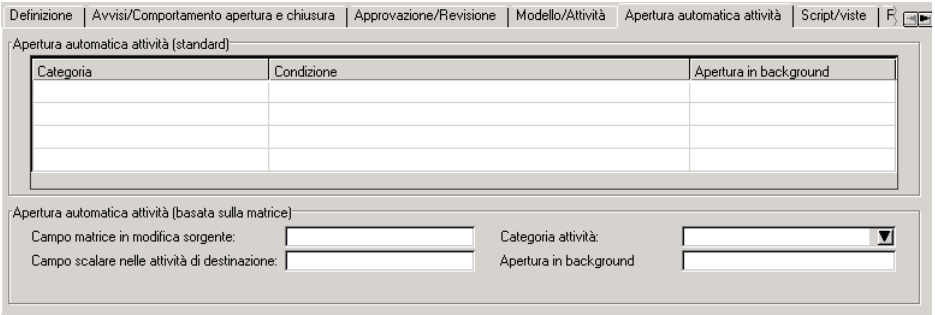


Figura 10-32: Record di definizione fase: scheda Apertura automatica attività

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Apertura automatica attività (standard).

Campo	Descrizione
Categoria	Categoria di attività da utilizzare.
Condizione	Espressione logica che determina se un'attività deve essere avviata automaticamente. Quando la fase viene aperta, all'utente viene presentata ogni attività il cui valore sia 'true'. Il valore predefinito della condizione è *false*.

Campo	Descrizione
Apertura in background	Campo logico che determina se viene visualizzato un prompt all'apertura dell'attività. Il valore *false* (vuoto) consente agli utenti di scegliere se aprire o annullare l'attività. Il valore *true* avvia l'attività automaticamente. In entrambi i casi verrà visualizzato un messaggio.

Definire le voci del campo di una matrice per le quali è necessario aprire singole attività. Ad esempio, il modulo di modifica può contenere una matrice denominata Ubicazioni interessate nella quale sono inserite diverse ubicazioni. Per aprire un'attività distinta per ogni ubicazione elencata nella matrice, utilizzare i controlli della scheda Apertura automatica attività.

Campo	Descrizione
Campo matrice in modifica sorgente	Campo della matrice del record di modifica. Il sistema crea un'attività per ogni voce della matrice.
Categoria attività	Categoria di attività da assegnare a tutte le attività aperte.
Campo scalare nelle attività di destinazione	Campo scalare del record di attività compilato con il valore del campo Campo matrice in modifica sorgente di questa attività. Proseguendo nell'esempio, è possibile inserire nel campo Ubicazione ciascuna delle nuove attività di modifica.
Apertura in background	Campo logico che determina se le attività vengono aperte automaticamente in background. Se questo campo è impostato su *false*, all'utente viene presentata ogni attività e viene richiesto di salvarla. Il valore predefinito del campo è *false*.

Scheda Script/Viste

Gestione modifiche consente di selezionare gli script di ServiceCenter eseguiti in vari punti cardine della fase di una modifica o di un'attività. Gli script consentono di modificare il flusso di un processo di ServiceCenter senza modificare il codice di scrittura. Per ulteriori informazioni, consultare la *ServiceCenter System Tailoring Guide* (in inglese). È inoltre necessario assegnare il nome ai moduli utilizzati dalla fase nella casella di gruppo Viste.

La Figura 10-33 mostra la scheda Script/viste.

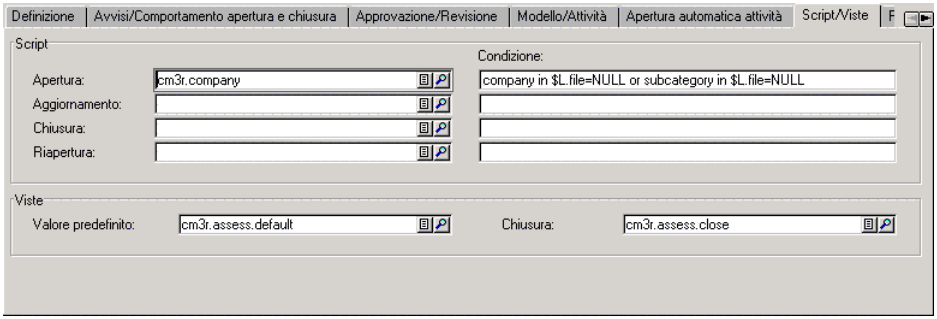


Figura 10-33: Phase Definition Record — Scripts/Views tab

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Script.

Campo	Descrizione
Apertura	Script da eseguire all'apertura della modifica o dell'attività della fase.
Aggiornamento	Script da eseguire all'aggiornamento della modifica o dell'attività della fase.
Chiusura	Script da eseguire alla chiusura della modifica o dell'attività della fase.
Riapertura	Script da eseguire alla riapertura della modifica o dell'attività della fase.
Condizione	Espressione logica che attiva lo script quando il suo valore è *true*. È anche possibile inserire semplicemente *true* nel campo. Il valore predefinito della condizione è *false*.

Per ulteriori informazioni, vedere *Attività* a pagina 452 e *Record di modifica* a pagina 436 e consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

La seguente tabella descrive i campi della casella di gruppo Viste.

Campo	Descrizione
Valore predefinito	Nome del modulo predefinito che si desidera visualizzare in Gestione modifiche per questa fase.

Campo	Descrizione
Chiusura	Nome del modulo che si desidera visualizzare in Gestione modifiche per la chiusura della fase.
Stampa	Nome del modulo che si desidera visualizzare in Gestione modifiche per la stampa del record di fase.

I nomi moduli Predefinito e Approvazioni identificano anche rispettivamente i record di dettagli e approvazioni di Controllo modulo utilizzati per questa fase. Per ulteriori informazioni, vedere *Creare il Controllo modulo necessario* a pagina 404.

Scheda Report

La scheda Report consente di definire i report utilizzati quando si esegue un report di modifica o di attività all'interno della fase. La Figura 10-34 mostra la scheda Report.

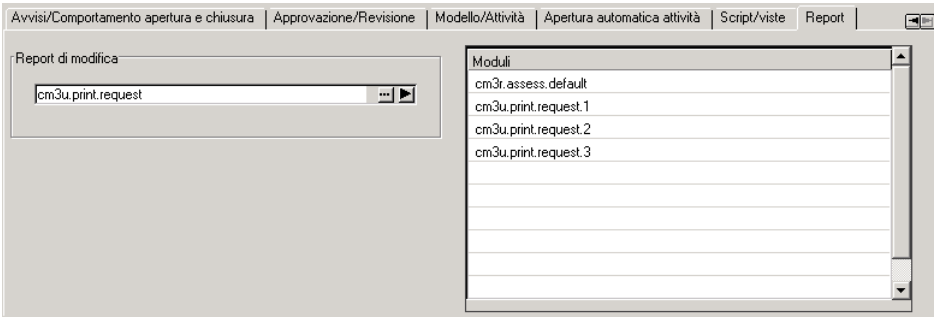


Figura 10-34: Record di definizione fase: scheda Report

La seguente tabella descrive i campi della scheda Report.

Campo	Descrizione
Report di modifica	Selezionare il report da eseguire durante la definizione di questa fase.
Moduli	Selezionare i moduli da utilizzare per l'esecuzione del report.

Creazione di una fase

Le fasi vengono definite in un record di definizione fase. Il record COMPANY MASTER è il record di fase predefinito. Consente di definire i valori predefiniti utilizzati quando viene creata una nuova fase.

Per creare una nuova fase utilizzando il record di definizione fase COMPANY MASTER come modello:

1. Fare clic su **Categorie di modifica** nel menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato un record di categoria vuoto. Questo processo opera esattamente come per le categorie di modifica o di attività.
2. Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria di modifica correnti. Verrà visualizzato un elenco QBE di record di categoria esistenti, come mostrato nella Figura 10-24 a pagina 412.
3. Selezionare una categoria dall'elenco QBE. La Figura 10-35 a pagina 427 mostra l'utilizzo della categoria di modifica RFC - Advanced.

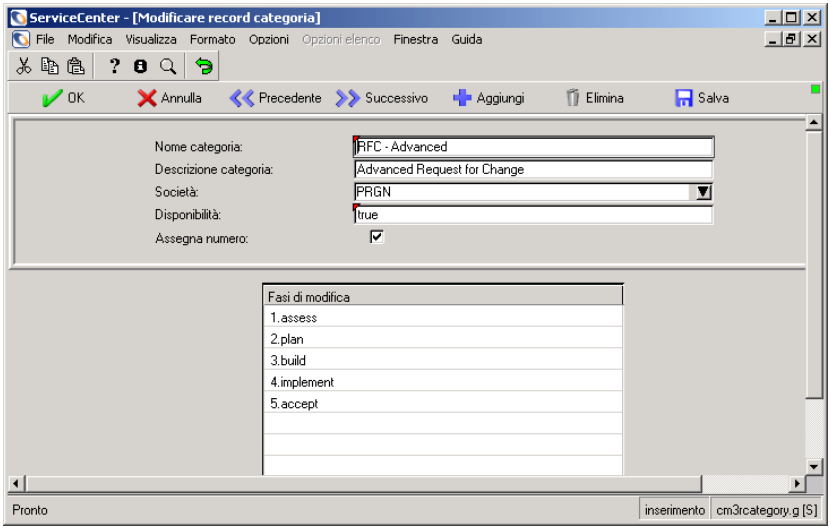


Figura 10-35: Aggiunta di una nuova fase al record di categoria

4 Specificare il nome della nuova fase nella matrice **Fasi di modifica**. Se si sta aggiungendo alla categoria una fase esistente, posizionare il cursore nella prima riga vuota e fare clic sulla freccia verso il basso. Per questa esercitazione, selezionare il record predefinito COMPANY MASTER, come mostrato nella Figura 10-36.

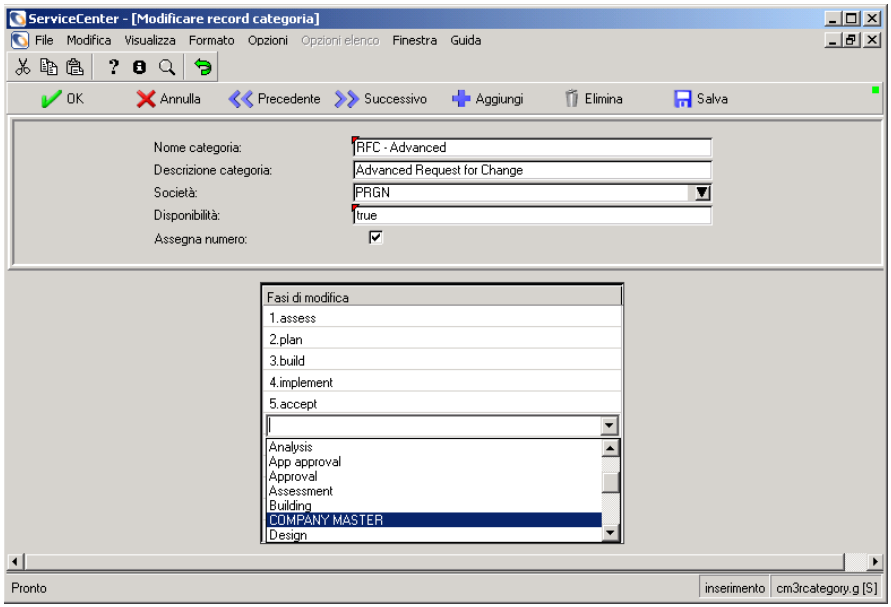


Figura 10-36: Selezione della fase di modifica COMPANY MASTER

5 Posizionare il cursore sulla nuova fase, quindi selezionare **Trova fase** dal menu Opzioni, come mostrato nella Figura 10-37.

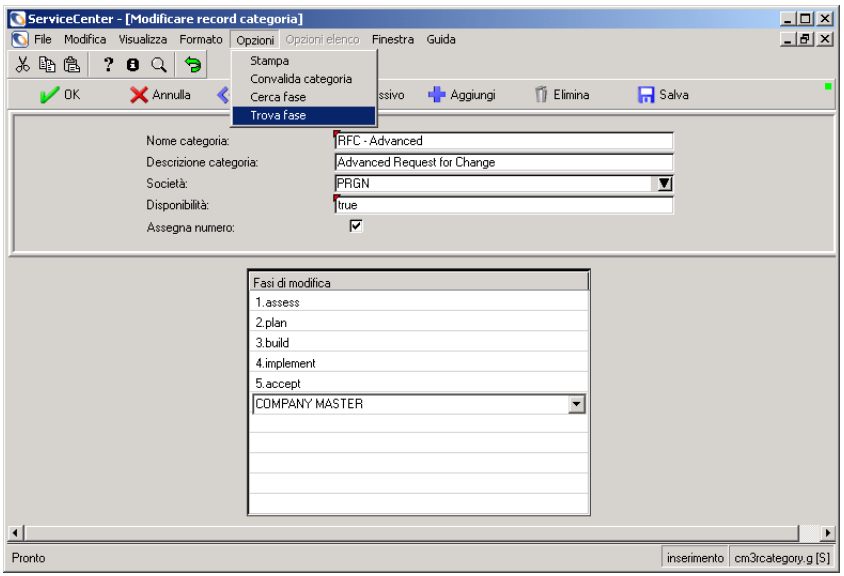


Figura 10-37: Ricerca di una fase all'interno del record di categoria COMPANY MASTER

6 Per creare un nuovo record di definizione fase basato sul record predefinito **COMPANY MASTER**, fare clic su **Trova fase**, come mostrato nella Figura 10-38.

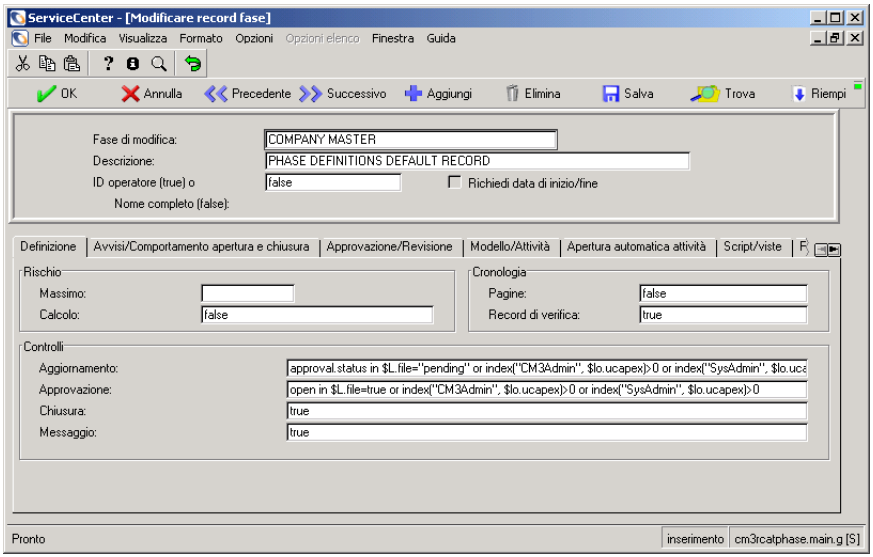


Figura 10-38: Nuovo record di fase basato sul record predefinito

7 Inserire il nome della nuova fase di modifica nel campo **Fase di modifica**.

8 Inserire la descrizione della nuova fase nel campo **Descrizione**.

9 Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere il nuovo record di definizione fase e *non* modificare per errore il record di definizione COMPANY MASTER esistente.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Aggiunta definizione fase *nome fase*.

In alternativa, è possibile fare clic su **Annulla** per tornare al record di categoria.

Per questa esercitazione, creare una FASE DI PROVA con la descrizione NUOVO RECORD FASE DI MODIFICA DI PROVA.

10 Modificare i campi delle altre schede in modo che corrispondano ai valori desiderati per la nuova fase. Per ulteriori informazioni, vedere *Campi dei record di fase* a pagina 416.

11 Per tornare al record di categoria mostrato nella Figura 10-39, fare clic su **OK**.

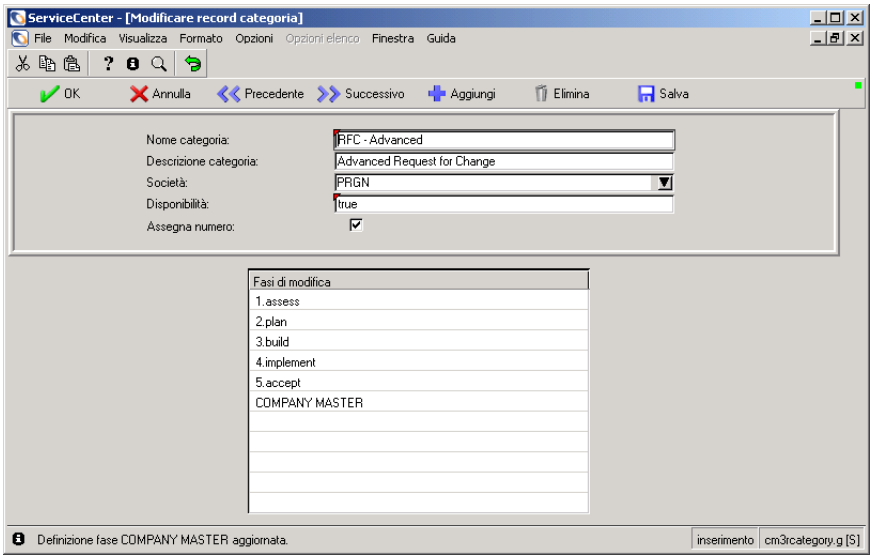


Figura 10-39: Aggiornamento del record di categoria con una nuova definizione di fase di modifica

12 Posizionare il cursore nella riga COMPANY MASTER della matrice **Fasi di modifica**. Premere il tasto **Backspace** per cancellare il contenuto della riga e rimuovere dalla matrice la fase di modifica COMPANY MASTER.

13 Fare clic su **OK** per salvare la modifica alla categoria RFC - Advanced in modo che includa il nuovo record di fase di modifica appena creato. Verrà visualizzato l'elenco QBE dei record di categoria di modifica.

14 Per rendere questo record di fase di modifica disponibile nella matrice Fasi di modifica della categoria RFC - Advanced, sarà necessario uscire da ServiceCenter e accedere di nuovo per aggiornare le variabili globali. Diversamente, il nuovo record di fase di modifica non sarà disponibile nella categoria RFC - Advanced finché non si effettuerà un nuovo accesso a ServiceCenter.

15 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

16 Fare clic su **Categorie di modifica** nel menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato un record di categoria vuoto.

17 Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di categoria di modifica correnti. Verrà visualizzato un elenco QBE di record di categoria esistenti, come mostrato nella Figura 10-24 a pagina 412.

18 Fare doppio clic su **RFC - Advanced** nell'elenco QBE dei record di categoria.

19 Posizionare il cursore nella prima riga vuota della matrice **Fasi di modifica**. Procedere in uno dei seguenti modi:

- Immettere il nome del nuovo record di fase di modifica appena creato (FASE DI PROVA) nella matrice **Fasi di modifica**.
- Fare clic sulla casella di riepilogo dei record di fase di modifica disponibili per la categoria di modifica RFC - Advanced, come mostrato nella Figura 10-40.

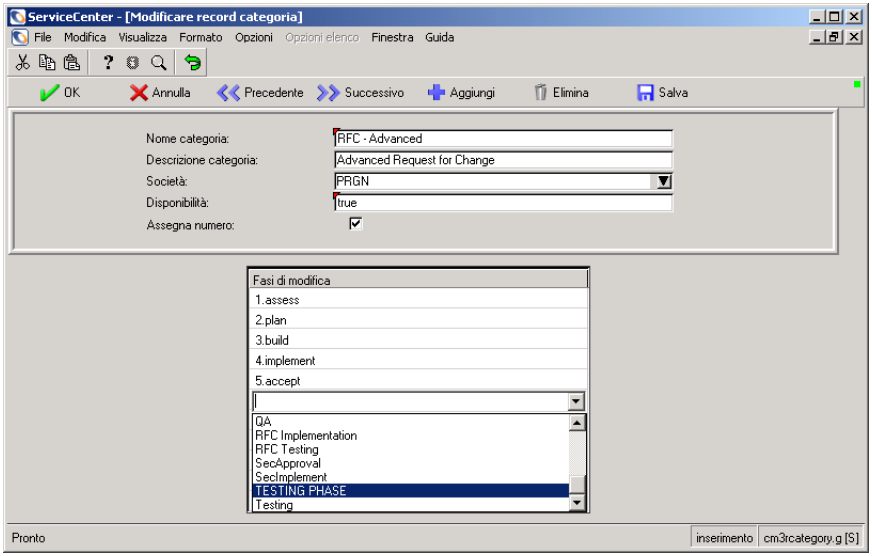


Figura 10-40: Selezione del nuovo record di fase di modifica dall'elenco QBE

20 Selezionare il nuovo record di fase di modifica FASE DI PROVA per aggiungerlo alla matrice Fasi di modifica.

21 Fare clic su **OK** per aggiornare il record della categoria RFC - Advanced. Il record di fase di modifica FASE DI PROVA fa ora parte del record della categoria RFC - Advanced.

Convalida della fase

Dopo aver creato una nuova fase, convalidarla per assicurarsi che tutti i riferimenti ai moduli, o *viste*, creati per essere utilizzati con la nuova fase siano corretti.

Il nuovo record di fase può essere convalidato in uno dei seguenti modi:

- Aprire il nuovo record di fase di modifica o di attività creato e fare clic su **Convalida fase** nel menu Opzioni.
- Aprire il record categoria per il quale è stata creata la nuova fase di modifica o di attività e convalidare la categoria. Quando si sceglie di convalidare una categoria, vengono convalidate anche tutte le fasi della categoria.

Per questo esempio, sarà convalidato il nuovo record di fase di modifica FASE DI PROVA creato in *Creazione di una fase* a pagina 427.

Per convalidare un nuovo record di fase di modifica:

1. Fare clic su **Fasi di modifica** nel menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato un record di fase di modifica vuoto.
2. Fare clic su **Cerca** per eseguire una query generica e visualizzare un elenco di tutti i record di fase di modifica correnti. Verrà visualizzato un elenco QBE di record di fase di modifica esistenti, come mostrato nella Figura 10-41.

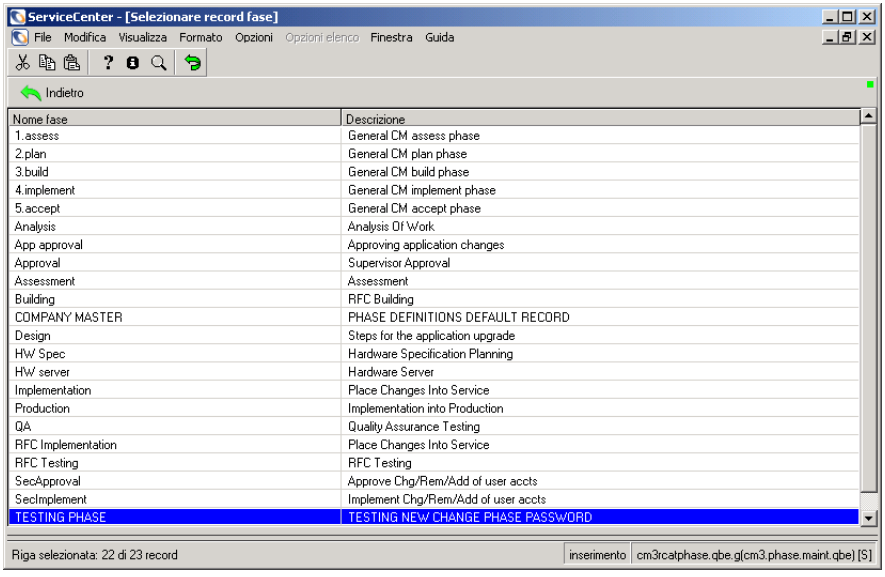


Figura 10-41: Selezione di un record di fase di modifica

3 Fare doppio clic su **FASE DI PROVA** nell'elenco QBE dei record di fase di modifica.

4 Selezionare **Convalida fase** nel menu Opzioni del record di fase. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Convalida della fase *nome fase* completata. Se non è stato creato un nuovo modulo per la fase, verrà visualizzato un messaggio che avvisa che il modulo non esiste.

5 Fare clic su **OK**. Verrà visualizzato un messaggio che chiede se si desidera creare il modulo mancante.

6 Per aprire una struttura vuota con Progettazione moduli, fare clic su **Sì**. Per ulteriori informazioni, consultare la *System Tailoring Guide, Volume 1* (in inglese).

Nota: È possibile copiare un modulo esistente oppure copiare e incollare parti di moduli già presenti nel sistema.

7 Quando il modulo è completo, fare clic su **OK** in Progettazione moduli. Verrà visualizzato nuovamente il record di fase creato. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Convalida della fase *nome fase* completata.

Funzionalità delle fasi di modifica e di attività

Questa sezione descrive le funzionalità comuni dei record delle fasi di modifica e di attività. Tali funzionalità comprendono l'aggiunta, l'aggiornamento, la stampa e l'eliminazione dei record di fase. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di una fase* a pagina 427 e *Approvazioni* a pagina 462.

Per aggiornare un record di fase:

1 Accedere a un record esistente di fase di modifica o di attività utilizzando una delle procedure descritte in *Accesso ai record di fase* a pagina 411.

2 Modificare i campi da aggiornare.

3 Per aggiornare il record di fase, fare clic su **Salva** o premere **F2**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Definizione fase *nome fase* aggiornata.

Per stampare un record esistente di fase:

1 Accedere a un record esistente di fase di modifica o di attività utilizzando una delle procedure descritte in *Accesso ai record di fase* a pagina 411.

2 Selezionare **Stampa** dal menu Opzioni. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Report: stampa categoria di attività CM3 pianificata per l'esecuzione il *mm/gg/aa hh:mm:ss*. La stampante predefinita del server di ServiceCenter stamperà il record.

Per eliminare un record esistente di fase:

1 Accedere a un record di fase di modifica o di attività esistente utilizzando una delle procedure descritte in *Accesso ai record di fase* a pagina 411.

2 Fare clic su **Elimina** o premere **F4**. I pulsanti della barra di sistema cambiano e il record passerà alla modalità di consultazione in sola lettura.

Importante: Per eliminare un record di fase, è necessario prima di tutto rimuoverne il nome da ogni elenco di fasi di categoria in cui compare.

La Figura 10-42 mostra la conferma dell'eliminazione.

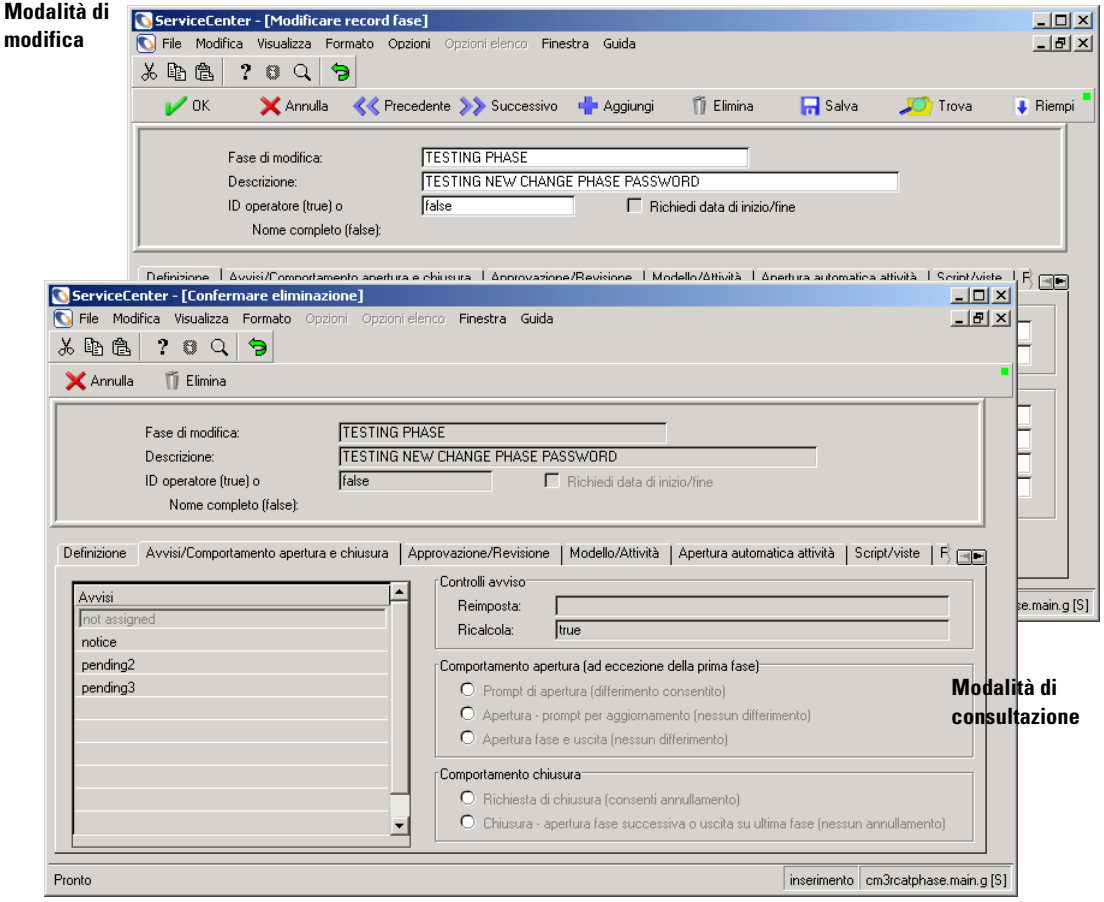


Figura 10-42: Eliminazione di un record di fase

3 Fare clic su **Elimina** o premere **F4**.

a Se la fase era stata visualizzata a partire da un record di categoria, il sistema tornerà su tale record. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Definizione fase *nome fase* eliminata.

b Se la fase era stata visualizzata mediante il pulsante **Fasi** della scheda Modifiche o Attività, verrà nuovamente visualizzato l'elenco QBE delle fasi. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Definizione fase *nome fase* eliminata.

Verrà visualizzato il modulo di conferma della categoria di modifica contenente la fase, nonché la categoria, i moduli e gli script associati.

Avviso: Quando si elimina una categoria, vengono eliminati anche gli eventuali elementi (moduli e script) presenti nel modulo eliminato.

Record di modifica

Per informazioni sull'apertura di una nuova richiesta di modifica, consultare la *Guida per l'utente*.

Ricerca di una modifica esistente

ServiceCenter viene fornito con modifiche di esempio da utilizzare durante l'apprendimento dell'uso del sistema. È possibile accedere a un record di modifica esistente dal menu di Gestione modifiche utilizzando il modulo di ricerca e la coda modifiche.

Modulo di ricerca

Per cercare un record di modifica:

1 Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.

Verrà visualizzato il menu di Gestione modifiche.

2 Fare clic su **Cerca modifiche** nel menu di Gestione modifiche.

La Figura 10-43 mostra il modulo di ricerca di Gestione modifiche.

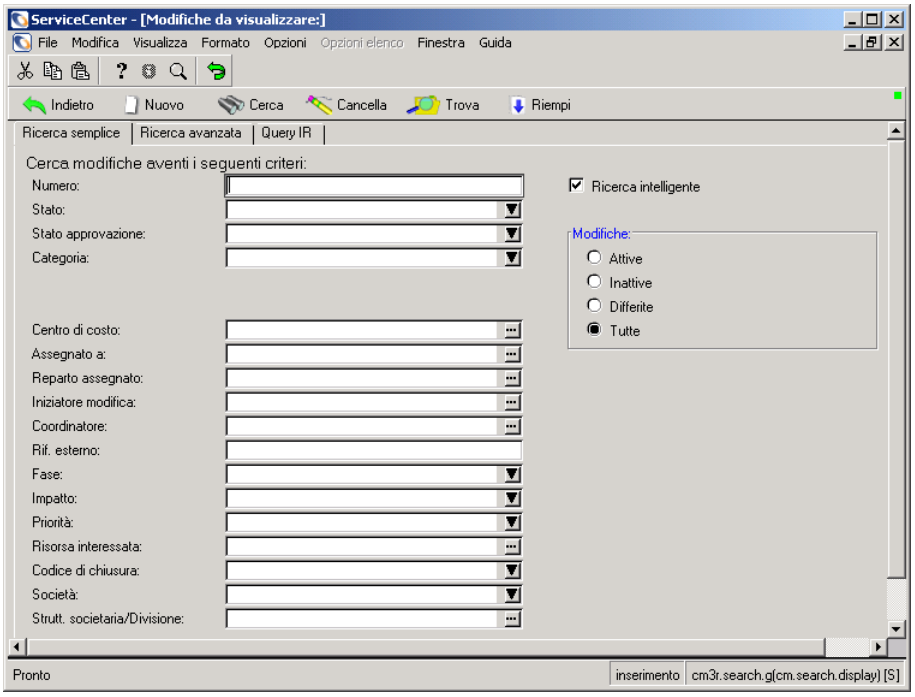


Figura 10-43: Modulo di ricerca di Gestione modifiche

3 Eseguire la ricerca del record di modifica utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Eseguire una query *generica*. Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**. Verrà visualizzato un elenco QBE di tutti i record di modifica correnti.
- Immettere i criteri di ricerca in uno o più campi della scheda Ricerca semplice mostrata nella Figura 10-43. Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**. Verrà visualizzato un elenco QBE di tutti i record di modifica correnti corrispondenti ai criteri selezionati.

- Scegliere la scheda **Ricerca avanzata** mostrata nella Figura 10-44. Le informazioni relative a data e ora sono facoltative. Immettere le date e gli orari relativi all'apertura o all'aggiornamento della modifica nei campi **Dopo il / E prima del**. Il formato predefinito è *mm/gg/aaaa hh:mm:ss*. Se non si immette l'ora, viene impostato il valore predefinito *00:00:00*.

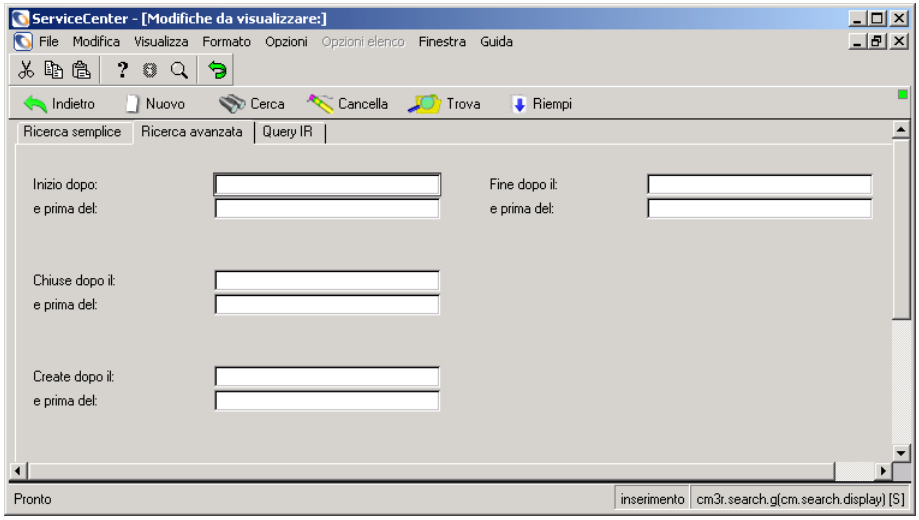


Figura 10-44: Modulo di ricerca avanzata

Nota: Il formato della data e dell'ora può essere impostato nel record società di sistema o nei singoli record operatore. Pertanto, il formato della data e dell'ora può differire dal formato predefinito sopra indicato.

Query IR

La Figura 10-45 mostra il modulo Query IR.

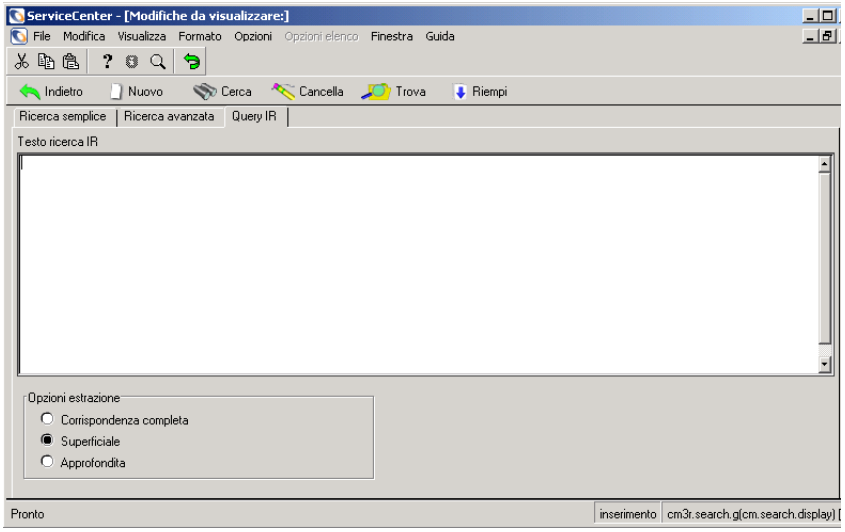


Figura 10-45: Scheda Query IR

La seguente tabella descrive i campi della scheda Query IR.

Campo	Descrizione
Testo ricerca IR	L'applicazione IR Expert di ServiceCenter è un motore di ricerca di informazioni intelligente, basato su concetti, che cerca nel database di ServiceCenter informazioni simili o correlate, in base a una semplice query in linguaggio naturale. Immettere il testo libero della query nella casella di testo vuota. ServiceCenter aggiunge il testo libero ai parametri di ricerca.
Opzioni estrazione	■ Corrispondenza completa: il sistema ricerca una corrispondenza esatta con il testo digitato. ■ Superficiale: vengono applicati parametri più restrittivi e viene restituito un numero di record minore rispetto a quelli risultanti da una ricerca approfondita. ■ Approfondita: viene eseguita una ricerca più ampia. Utilizzare la ricerca approfondita se non si ottengono i record desiderati con quella superficiale.

La Figura 10-46 mostra un elenco di record di modifica con il primo record visualizzato.

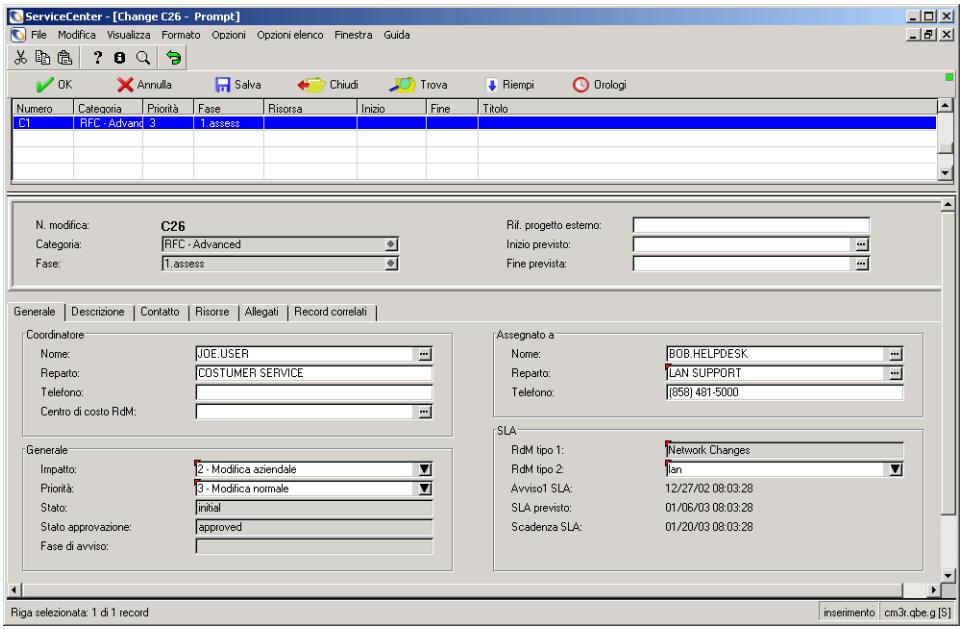


Figura 10-46: Record di modifica in modalità di modifica

Selezionare un record di modifica dall'elenco. Verranno visualizzate le relative informazioni.

Coda modifiche

La ricerca dei record tramite la coda modifiche restituisce un elenco di modifiche per *Inbox*. Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo delle Inbox, consultare la *Guida per l'utente*.

Per eseguire ricerche nella coda modifiche:

1 Fare clic su **Coda modifiche** nel menu di Gestione modifiche.
La Figura 10-47 mostra una tipica Inbox modifiche che elenca tutte le modifiche della Inbox iniziale dell'utente (per impostazione predefinita questa è Modifiche assegnate all'utente corrente).

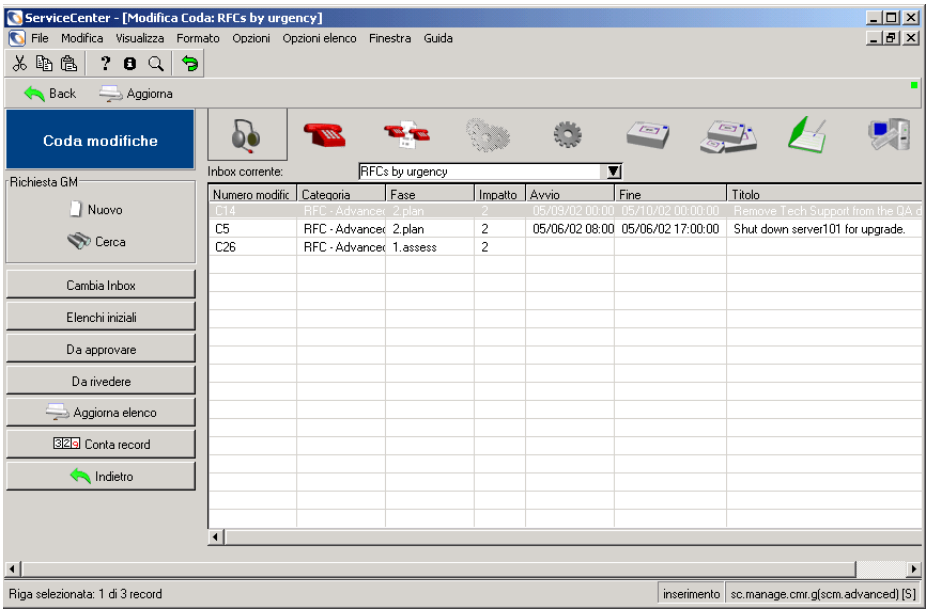


Figura 10-47: Inbox di Gestione modifiche

2 Per cercare modifiche con una Inbox diversa, fare clic su **Cambia Inbox**.

3 È possibile selezionare una modifica dall'elenco facendo doppio clic su di essa oppure visualizzare il modulo di ricerca di Gestione modifiche facendo clic su **Cerca**, come mostrato nella Figura 10-43 a pagina 437.

La Figura 10-48 a pagina 442 mostra il record di modifica selezionato in modalità di modifica.

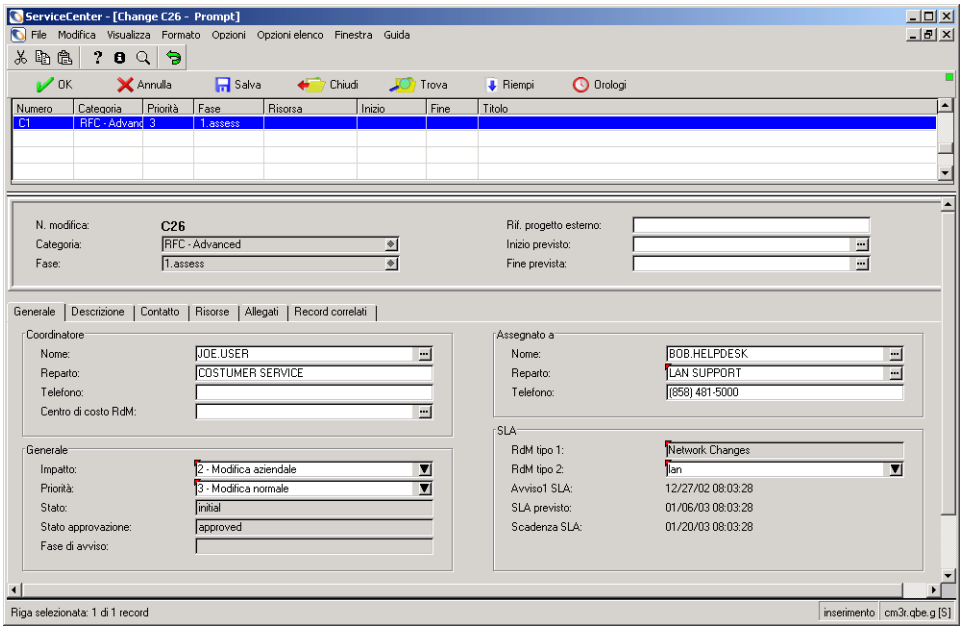


Figura 10-48: Selezione del record di modifica da una Inbox

4 Fare clic su **Salva** o su **OK** per salvare le modifiche apportate al record e tornare alla Inbox.

5 Fare clic su **Chiudi** per chiudere la fase di modifica una volta completate tutte le elaborazioni e le attività, oppure fare clic su **Annulla** per tornare alla Inbox senza apportare modifiche.

Menu Opzioni

Di seguito è riportato un elenco di voci visualizzate nel menu Opzioni di un record di modifica. Le voci di menu visualizzate possono variare a seconda della selezione.

Voce di menu	Descrizione
Imposta promemoria	Visualizza un modulo che consente di pianificare un promemoria personale relativo ad alcuni aspetti di Gestione modifiche. Pianificare un promemoria in base all'orologio o in presenza di alcune condizioni di attività utilizzando i seguenti metodi: ■ Popup ■ Messaggio sul cercapersone ■ E-mail ■ SC Mail
Stampa	Sono disponibili tre opzioni di stampa: ■ Stampa record modifica ■ Stampa tutte le pagine di questa modifica ■ Stampa la modifica e le attività associate
Cronologia verifiche	Se si utilizza la cronologia verifiche, visualizza il registro di controllo con la cronologia verifiche del record corrente.
Cerca duplicati	Consente di ricercare le modifiche duplicate nel database di Gestione modifiche. Se si posiziona il cursore nel campo di un record e si seleziona Cerca duplicati, verrà visualizzato un elenco QBE di record contenenti gli stessi valori del campo nel quale si trovava il cursore.
Ricerca validità	Consente di convalidare il campo in cui è situato il cursore.
Fase successiva	Consente di passare dalla fase corrente del record di modifica a quella successiva.
Modifica categoria	Presenta un elenco QBE delle categorie disponibili e consente di modificare la categoria del record di modifica corrente.
Modifica fase	Presenta un elenco QBE delle fasi disponibili e consente di selezionare una fase diversa per la modifica corrente.
Avvisi	Visualizza un elenco di avvisi, se esistenti per la modifica corrente.

Voce di menu	Descrizione
Approvazione > Approva | Nega | Revoca	Consente di approvare, respingere o revocare una modifica. ■ Fare clic su **Approva** per approvare una modifica. ■ Fare clic su **Nega** per respingere una modifica. ■ Fare clic su **Revoca** per rimuovere una modifica precedentemente approvata o respinta.
Elenca pagine	Elenca tutte le pagine associate alla modifica.
Calcola rischio	Consente di eseguire il calcolo dei rischi nei record di validità per i quali si era precedentemente impostato il calcolo automatico in base ai valori della modifica o dell'attività. Se selezionata, Calcola rischio verrà visualizzata come un'opzione di modifica o di attività, a seconda dell'area coperta dal profilo.
Copia record	Consente di copiare una richiesta di modifica esistente da utilizzare come modello e di assegnare un nuovo numero alla modifica. Questa opzione consente di aggiungere una modifica strettamente correlata. **Nota:** Tutte le modifiche copiate sono aperte con la prima fase.
SLA interessati	Consente di visualizzare una tabella con gli SLA interessati, il tempo passivo dell'oggetto (dispositivo) e il costo dell'interruzione del servizio.
Correlati > Incidenti > Visualizza | Apri | Associa	Consente di visualizzare i ticket di incidente correlati alla modifica, aprire i ticket di incidente correlati alla modifica o associare la modifica a un ticket di incidente esistente.
Correlati > Chiamate > Visualizza | Associa	Consente di visualizzare i report di chiamata correlati alla modifica o associare la modifica a un report di chiamata esistente.
Correlati > Preventivi > Visualizza | Apri | Associa	Consente di visualizzare i preventivi di Gestione richieste correlati alla modifica, aprire i preventivi di Gestione richieste correlati alla modifica o associare la modifica a un preventivo di Gestione richieste esistente.

Voce di menu	Descrizione
Correlati > Cause primarie > Visualizza | Apri | Associa	Consente di visualizzare i ticket di causa primaria correlati alla modifica, aprire i ticket di causa primaria correlati alla modifica o associare la modifica a un ticket di causa primaria esistente.
Trova soluzione	Consente di accedere alla Knowledge Base di ServiceCenter e visualizzare le Ultime notizie.
Notifica	Consente di inviare un messaggio ad altri utenti, tramite posta elettronica, fax o posta di ServiceCenter, sullo stato del report di modifica corrente.
Espandi matrice	Consente di visualizzare una finestra di modifica della matrice per l'aggiunta o l'eliminazione di voci.
Genera manutenzione	Opzione disponibile solo per le modifiche. Consente di pianificare la creazione di modifiche, utilizzando il record corrente come modello.
Aggiorna	Restituisce il record nello stato dell'ultimo salvataggio.
Visualizza dispositivo IND	Consente di visualizzare i dati del dispositivo IND, compresi lo stato, le informazioni sulla porta e l'indirizzo del dispositivo.

Aggiornamento di una modifica esistente

Per aggiornare un record di modifica:

1. Accedere al record di modifica che si desidera aggiornare utilizzando uno dei metodi descritti in *Ricerca di una modifica esistente* a pagina 436.
2. Modificare il record.
3. Salvare il record aggiornato. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Fare clic su **Salva** o premere **F4** per salvare il record e lasciarlo visualizzato.
   - Per salvare il record e tornare al modulo di ricerca, fare clic su **OK** o premere **F2**.

   Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Modifica *ID univoco* fase *nome fase* aggiornata da *operatore*.

Chiusura di una fase di modifica

Prima di chiudere una fase di modifica, *è necessario* che vengano chiuse tutte le attività. A seconda della configurazione, è possibile che per chiudere una fase siano necessarie anche delle approvazioni. Il record di fase controlla i criteri necessari per la chiusura. I criteri possono variare da fase a fase. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di una fase* a pagina 427.

Per chiudere una fase di modifica:

1 Accedere al record di modifica utilizzando uno dei metodi descritti in *Ricerca di una modifica esistente* a pagina 436.

2 Selezionare **Visualizza attività aperte** dal menu Opzioni.

La Figura 10-29 a pagina 418 mostra un modulo di record di attività con l'elenco di tutte le attività relative alla modifica.

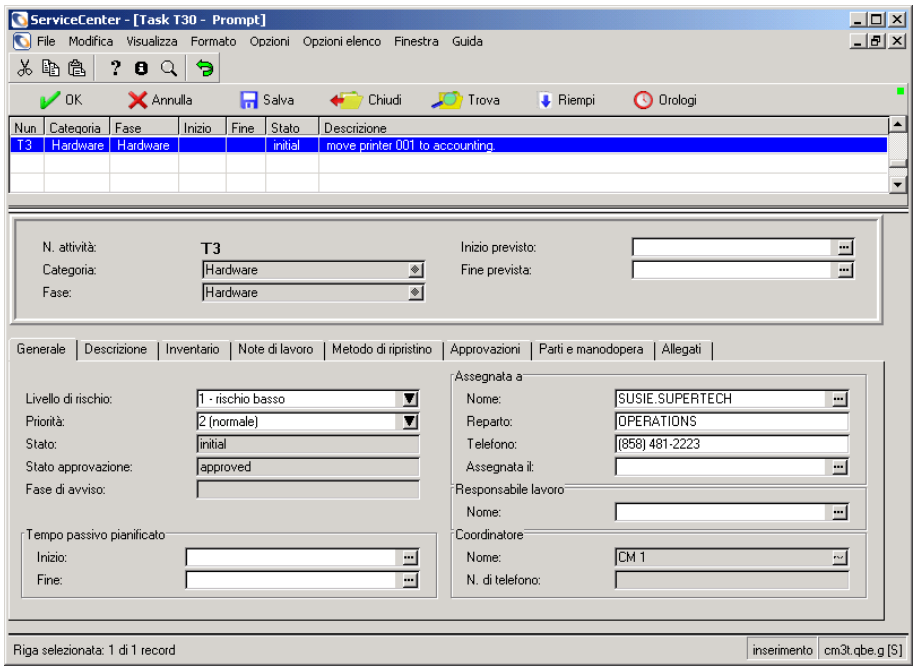


Figura 10-49: Elenco QBE delle attività aperte

3 Selezionare un'attività dall'elenco dei record. Fare clic su **Chiudi** o premere **F5**.

4 La Figura 10-50 mostra il record di attività con un prompt relativo alla chiusura.

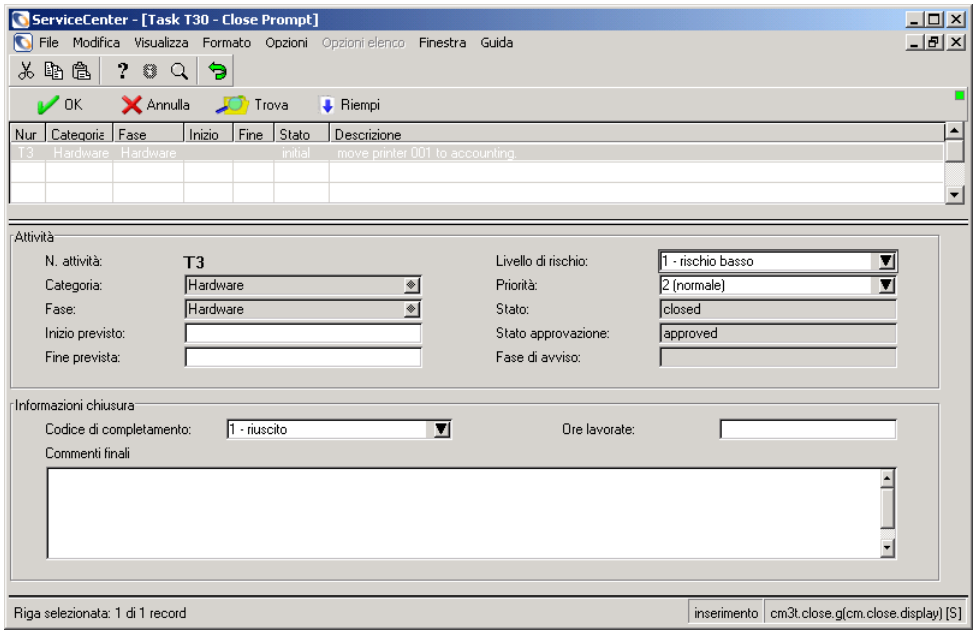


Figura 10-50: Record di attività chiuso

5 Immettere tutti i dati necessari. Se è necessario un campo Ore lavorate, immettere il tempo impiegato per completare l'attività nel seguente formato: *ggg hh:mm:ss*.

Importante: È necessario inserire il formato orario anche se il completamento dell'attività ha richiesto un numero intero di giornate. Ad esempio, se un'attività è stata completata esattamente in tre giorni, immettere `3 00:00:00`.

6 Immettere eventuali commenti nel campo **Commenti finali**.

7 Fare clic su **OK**.

L'attività è completa. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Attività *T##* fase *nome fase* chiusa da *nome accesso*, come mostrato nella Figura 10-51.

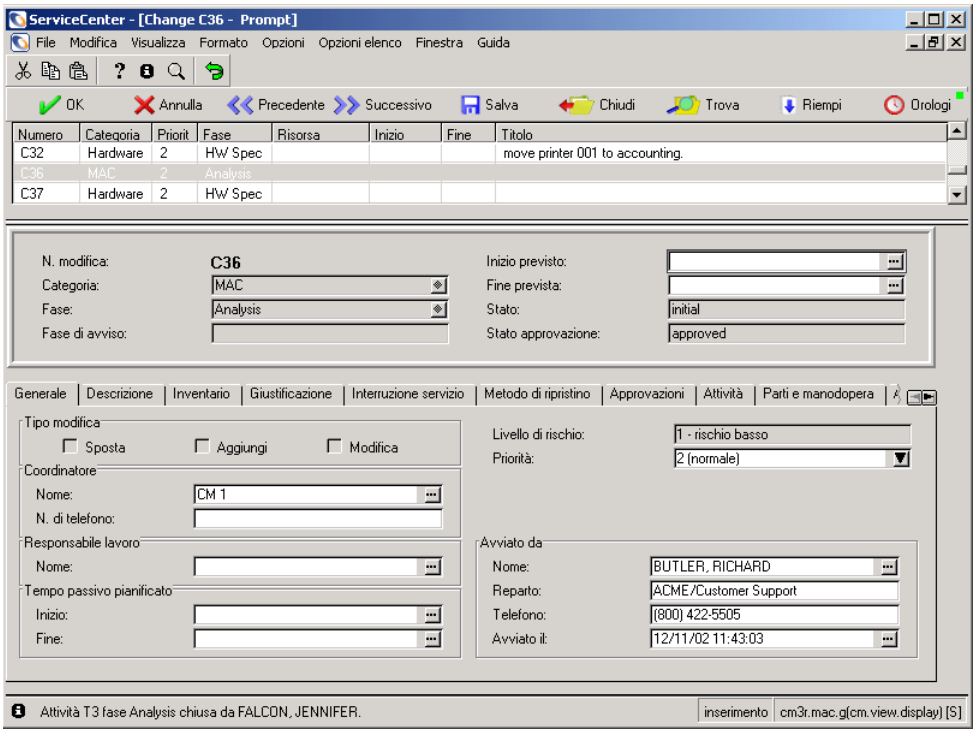


Figura 10-51: Chiusura di attività in modalità di consultazione

Nota: Se si chiude una singola attività, verrà visualizzato nuovamente il record di modifica mostrato nella Figura 10-51. Se si chiude un'attività in un elenco di record di attività, verrà nuovamente visualizzato il record di attività in modalità di consultazione.

8 Selezionare l'attività successiva nell'elenco dei record.

9 Ripetere i passaggi dal 3 al 9 fino alla chiusura di tutte le attività aperte.

10 Fare clic su **Chiudi**. Verrà visualizzato il modulo di chiusura del record di modifica.

11 Immettere tutti i dati necessari. Se è necessario un campo Ore lavorate, immettere il tempo impiegato per completare l'attività nel seguente formato: *ggg hh:mm:ss*.

Importante: È necessario inserire il formato orario anche se il completamento dell'attività ha richiesto un numero intero di giornate. Ad esempio, se un'attività è stata completata esattamente in tre giorni, immettere 3 00:00:00.

12 Immettere eventuali commenti nel campo **Commenti finali**.

13 Fare clic su **OK**. La fase di modifica verrà chiusa e verrà nuovamente visualizzato il record di modifica chiuso in modalità di consultazione come mostrato nella Figura 10-52. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Modifica *C##* fase *nome fase* chiusa da *nome accesso*.

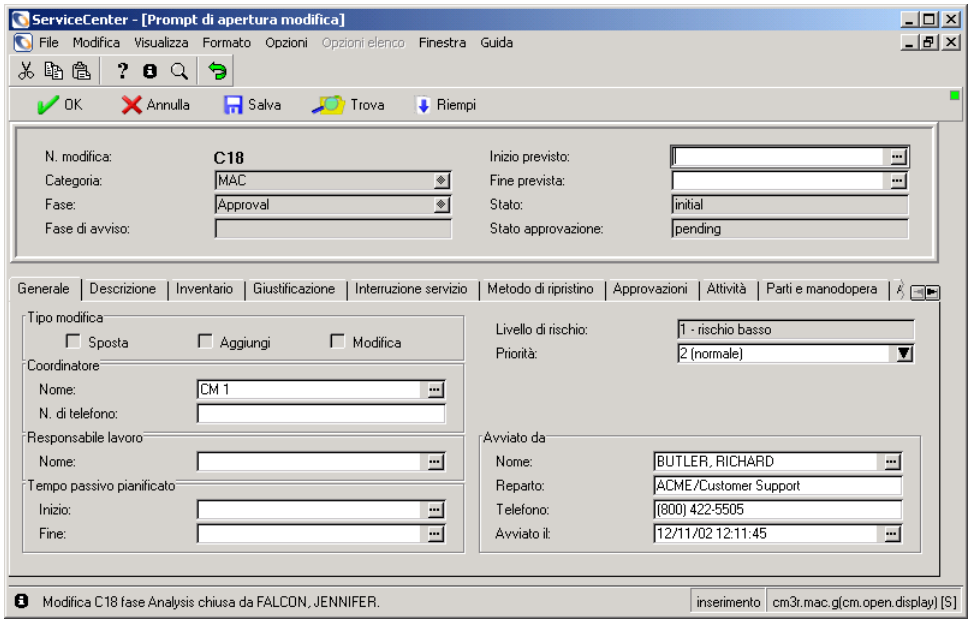


Figura 10-52: Modifica chiusa in modalità di consultazione

Nota: È necessario considerare l'impostazione del comportamento di apertura per questa fase e se la richiesta di modifica riguarda più di una fase. È possibile che l'operazione non chiuda l'intera modifica, ma soltanto la fase corrente. In tal caso verrà aperta la fase successiva e l'utente potrà continuare il suo lavoro.

Riapertura di una richiesta di modifica

Per riaprire una richiesta di modifica:

1 Fare clic su **Cerca modifiche** nella scheda Modifiche del menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato un modulo di ricerca modifiche vuoto, come mostrato nella Figura 10-43 a pagina 437.

2 Immettere closed nel campo **Stato** del modulo di ricerca mostrato nella Figura 10-53.

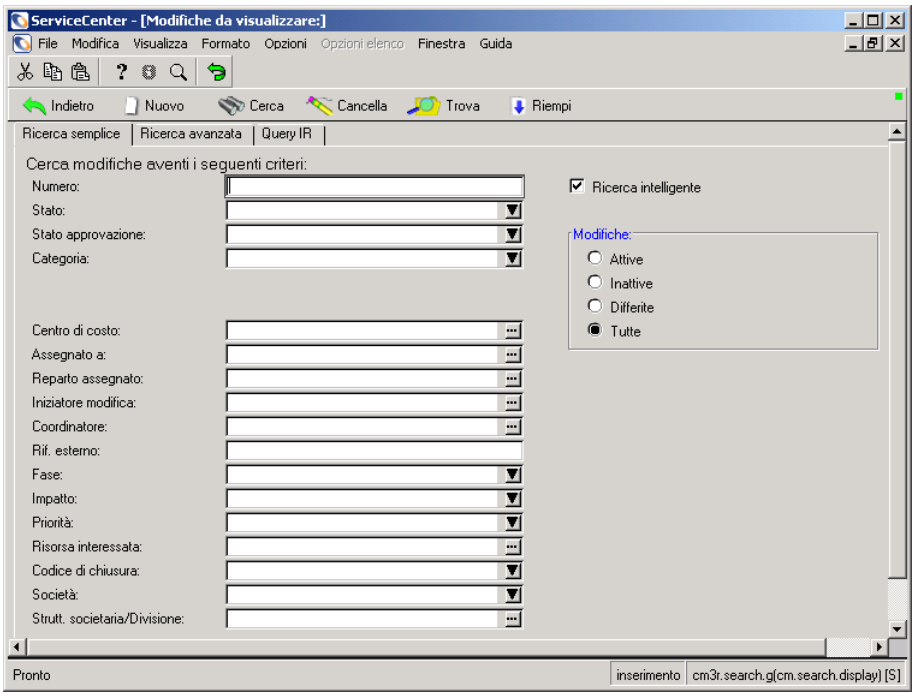


Figura 10-53: Modulo di ricerca: ricerca di modifiche chiuse

3 Fare clic su **Cerca** o premere **F6**.

La Figura 10-54 mostra un elenco QBE di record con tutti i report di modifica chiusi presenti nel sistema.

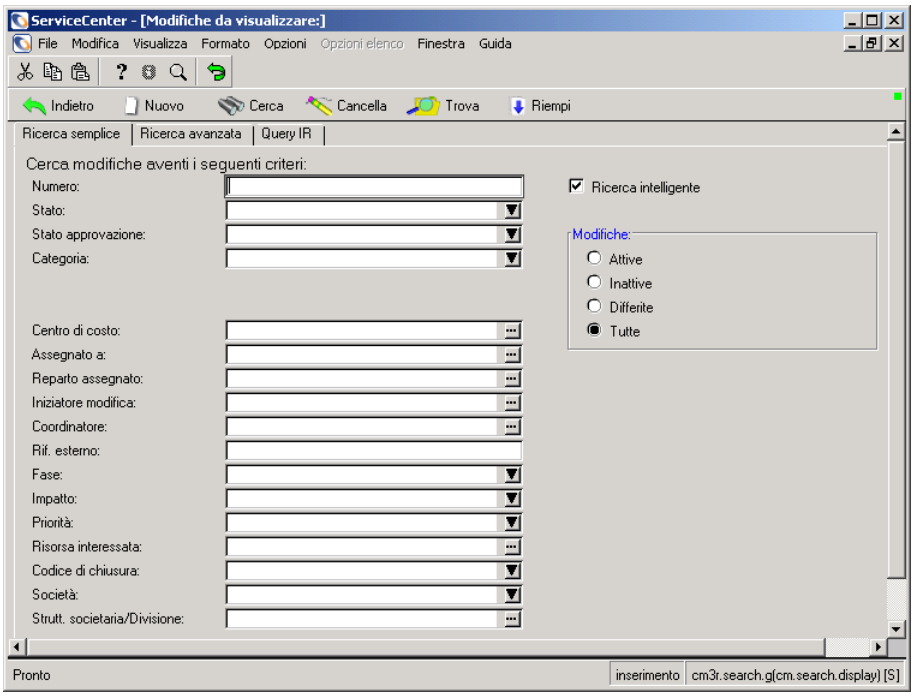


Figura 10-54: Elenco di record delle richieste di modifica chiuse

4 Selezionare il record da visualizzare dall'elenco.

5 Fare clic su **Riapri** o premere **F5**.

Il record verrà visualizzato in un modulo con campi modificabili. Apportare al record le modifiche desiderate.

6 Fare clic su **Salva** o premere **F4** per salvare le modifiche al record riaperto.

Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Modifica *C##* fase *nome fase* aggiornata da *nome accesso*.

Nota: Subito dopo aver chiuso il record, è possibile riaprire una modifica chiusa facendo clic su **Riapri** o premendo **F5**.

Attività

L'aspetto e le funzioni della scheda Attività del menu di Gestione modifiche sono identici a quelli della scheda Modifiche, con la differenza che sono visualizzate attività invece di modifiche. Le procedure per l'aggiornamento delle attività sono analoghe a quelle esposte in *Aggiornamento di una modifica esistente* a pagina 445. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Ricerca di un'attività esistente

ServiceCenter viene fornito con attività di esempio da utilizzare durante l'apprendimento dell'uso del sistema. È possibile accedere a un record di attività esistente dal menu di Gestione modifiche in uno di due modi, il modulo di ricerca e la coda attività.

Modulo di ricerca

Per cercare un'attività esistente:

1. Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Selezionare la scheda **Attività** del menu di Gestione modifiche.
3. Fare clic su **Cerca attività** nel menu di Gestione modifiche. Verrà visualizzato il modulo di ricerca attività, come mostrato nella Figura 10-55.

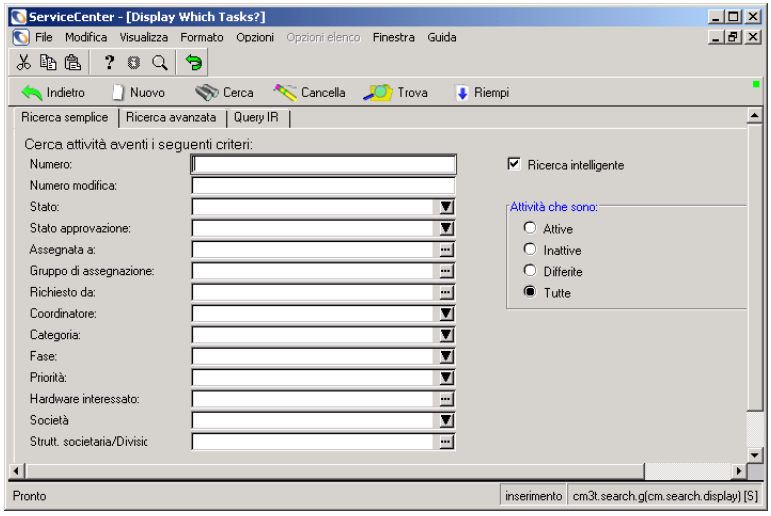


Figura 10-55: Modulo di ricerca attività

4 Eseguire la ricerca del record di attività utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Eseguire una query *generica*.
- Lasciare tutti i campi vuoti e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**. Verrà visualizzato un elenco QBE di tutti i record di modifica correnti.
- Immettere i criteri di ricerca in uno o più campi della scheda Ricerca semplice mostrata nella Figura 10-55. Fare clic su **Cerca** o premere **Invio**. Verrà visualizzato un elenco QBE di tutti i record di attività correnti corrispondenti ai criteri selezionati.

Ricerca avanzata

La Figura 10-56 mostra il modulo di Ricerca avanzata.

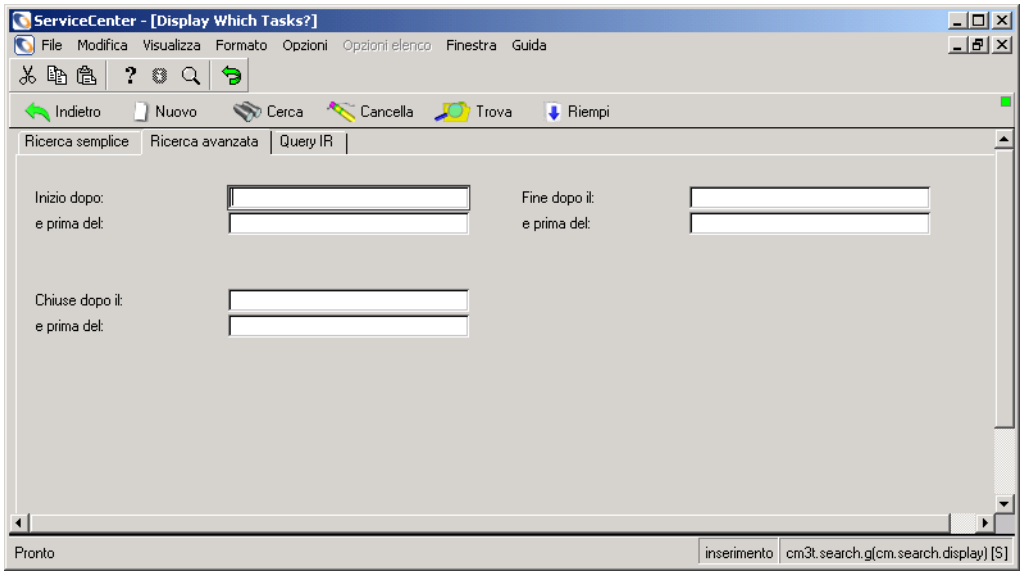


Figura 10-56: Modulo di ricerca avanzata

Immettere nei campi i criteri di definizione dell'intervallo temporale e fare clic su **Cerca** o premere **Invio**.

Le informazioni relative a data e ora sono facoltative. Immettere le date e gli orari relativi all'apertura o all'aggiornamento dell'attività nei campi **dopo il / e prima del**. Il formato predefinito è *mm/gg/aaaa hh:mm:ss*. Se non si immette l'ora, viene impostato il valore predefinito *00:00:00*.

- Inizio dopo il e prima del
- Fine dopo il e prima del
- Chiuse dopo il e prima del
- Create dopo il e prima del

Nota: Il formato della data e dell'ora può essere impostato nel record società di sistema o nei singoli record operatore. Pertanto, il formato della data e dell'ora può differire dal formato predefinito sopra indicato.

Query IR

La Figura 10-57 mostra il modulo Query IR.

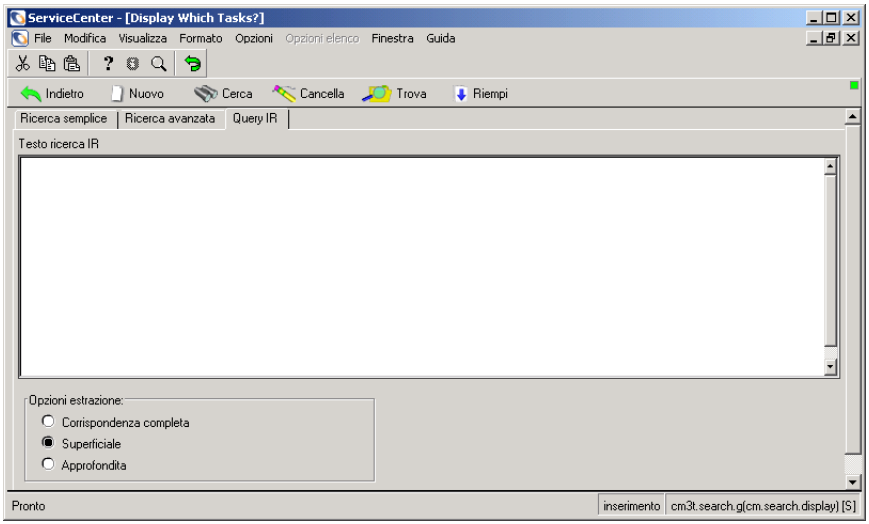


Figura 10-57: Scheda Query IR

La seguente tabella descrive i campi della scheda Query IR.

Campo	Descrizione
Testo ricerca IR	L'applicazione IR Expert di ServiceCenter è un motore di ricerca di informazioni intelligente, basato su concetti, che cerca nel database di ServiceCenter informazioni simili o correlate, in base a una semplice query in linguaggio naturale. Immettere il testo libero della query nella casella di testo vuota. ServiceCenter aggiunge il testo libero ai parametri di ricerca.
Opzioni estrazione	■ Corrispondenza completa: il sistema ricerca una corrispondenza esatta con il testo digitato. ■ Superficiale: vengono applicati parametri più restrittivi e viene restituito un numero di record minore rispetto a quelli risultanti da una ricerca approfondita. ■ Approfondita: viene eseguita una ricerca più ampia. Utilizzare la ricerca approfondita se non si ottengono i record desiderati con quella superficiale.

La Figura 10-58 mostra un elenco di record di attività con il primo record visualizzato.

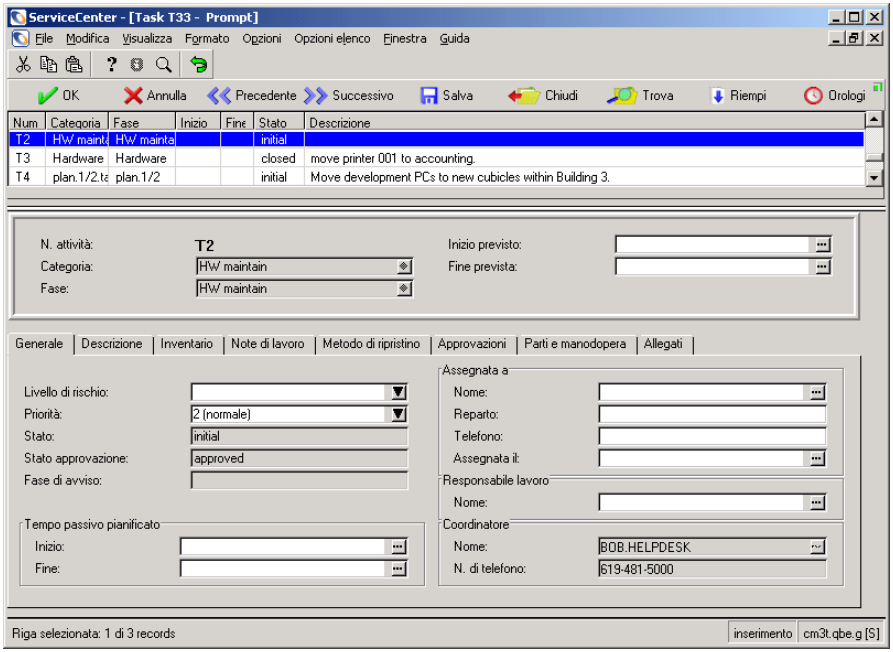


Figura 10-58: Record di attività in modalità di modifica

1 Selezionare un record di attività dall'elenco. Nel modulo verranno visualizzate le relative informazioni.

Coda attività

La ricerca dei record tramite la coda attività restituisce un elenco di attività per *Inbox*. Per informazioni sulle Inbox, consultare la *Guida per l'utente*.

Per eseguire ricerche nella coda attività:

1 Fare clic su **Coda attività** nel menu di Gestione modifiche. La Figura 10-59 mostra una Inbox di attività con l'elenco di tutte le attività assegnate all'utente.

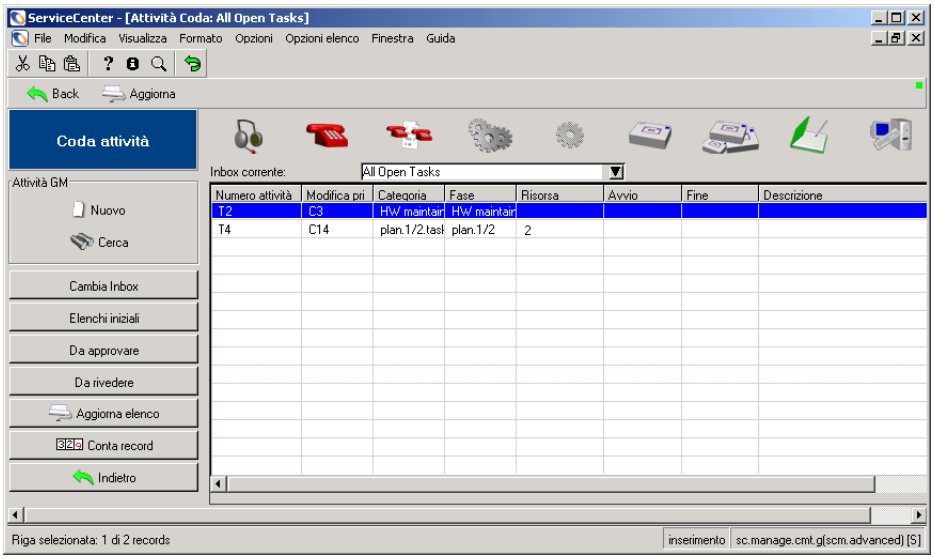


Figura 10-59: Inbox attività

2 Per cercare le attività assegnate a una Inbox differente, fare clic su **Cambia Inbox**.

3 È possibile selezionare un'attività da aprire dall'elenco o visualizzare il modulo di ricerca attività facendo clic su **Cerca**, come mostrato nella Figura 10-55 a pagina 452.

La Figura 10-60 mostra il record di attività desiderato in modalità di modifica.

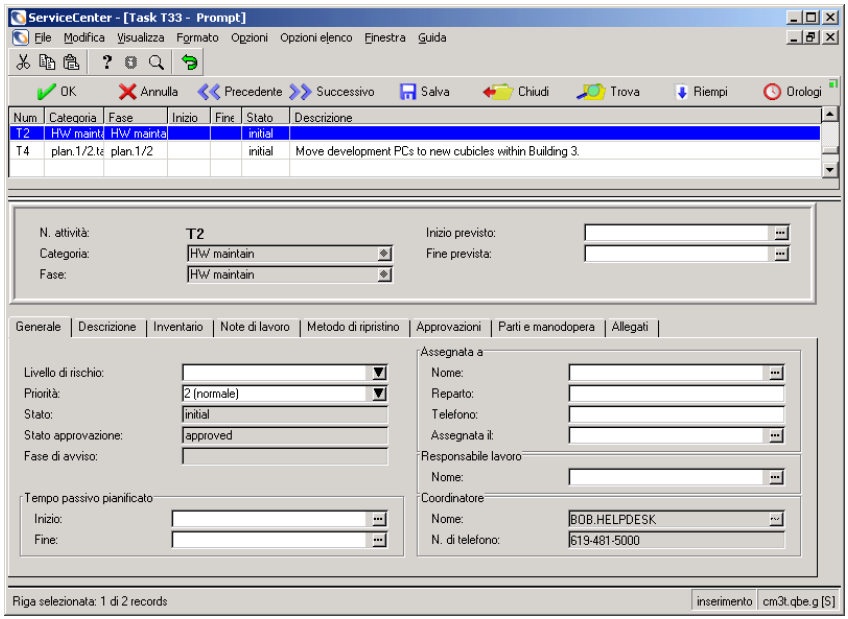


Figura 10-60: Selezione del record di attività da una Inbox

4 Per salvare le modifiche al record, fare clic su **Salva**.

5 Per chiudere l'attività fare clic su **Chiudi**.

6 Per tornare alla Inbox, fare clic su **OK**.

Menu Opzioni

Di seguito è riportato un elenco delle voci visualizzabili nel menu Opzioni di un record di attività. Le voci visualizzate possono variare.

Campo	Descrizione
Imposta promemoria	Consente di aprire un modulo con il quale è possibile pianificare un promemoria personale relativo ad alcuni aspetti di Gestione modifiche. È possibile pianificare un promemoria in base all'orologio o in presenza di alcune condizioni di attività utilizzando i seguenti metodi: ■ Popup ■ Messaggio sul cercapersone ■ E-mail ■ SC Mail

Campo	Descrizione
Stampa	Sono disponibili due opzioni di stampa: ■ Stampa record attività ■ Stampa tutte le pagine di questa attività
Cronologia verifiche	Mostra il registro di controllo con la cronologia verifiche del record corrente.
Cerca duplicati	Consente di ricercare le modifiche duplicate nel database di Gestione modifiche. Se si posiziona il cursore nel campo di un record e si seleziona Cerca duplicati, verrà visualizzato un elenco QBE di record contenenti gli stessi valori del campo nel quale si trovava il cursore.
Ricerca validità	Consente di convalidare il campo in cui è situato il cursore.
Mostra modifica principale	Consente di visualizzare il record di modifica al quale è collegata l'attività corrente.
Modifica categoria	Presenta l'elenco QBE delle categorie disponibili e consente di modificare la categoria del report di modifica corrente.
Modifica fase	Presenta l'elenco QBE delle fasi disponibili e consente di selezionare una fase differente per la modifica corrente.
Avvisi	Consente di visualizzare il pulsante di comando avvisi nella barra di sistema, nonché di pianificare gli avvisi e di attivare o disattivare tale funzione.
Fase successiva	Consente di passare alla fase di attività successiva senza chiudere quella corrente.
Elenca pagine	Consente di accedere a tutte le pagine di un record di attività.
Calcola rischio	Se in precedenza sono stati impostati record di validità in modo che il rischio venga calcolato automaticamente in base ai valori dell'attività, questa opzione consente di eseguire il calcolo in quel momento. Se selezionata, Calcola rischio verrà visualizzata come un'opzione di modifica o di attività, a seconda dell'area coperta dal profilo.
Copia record	Copia un record di attività esistente da utilizzare come modello e assegna all'attività un nuovo ID univoco. Utilizzare questa opzione per aggiungere un'attività strettamente correlata.
SLA interessati	Consente di visualizzare una tabella con gli SLA interessati, il tempo passivo dell'oggetto (dispositivo) e il costo dell'interruzione del servizio.

Campo	Descrizione
Query I/R	Consente di accedere alla funzione Query I/R.
Espandi matrice	Consente di visualizzare una finestra di modifica della matrice per l'aggiunta o l'eliminazione di voci.
Notifica	Consente di inviare un messaggio ad altri utenti, tramite posta elettronica, fax o posta di ServiceCenter, sullo stato del report di attività corrente.
Aggiorna	Restituisce il record nello stato dell'ultimo salvataggio.

La Figura 10-61 mostra il modulo che consente di impostare un promemoria.

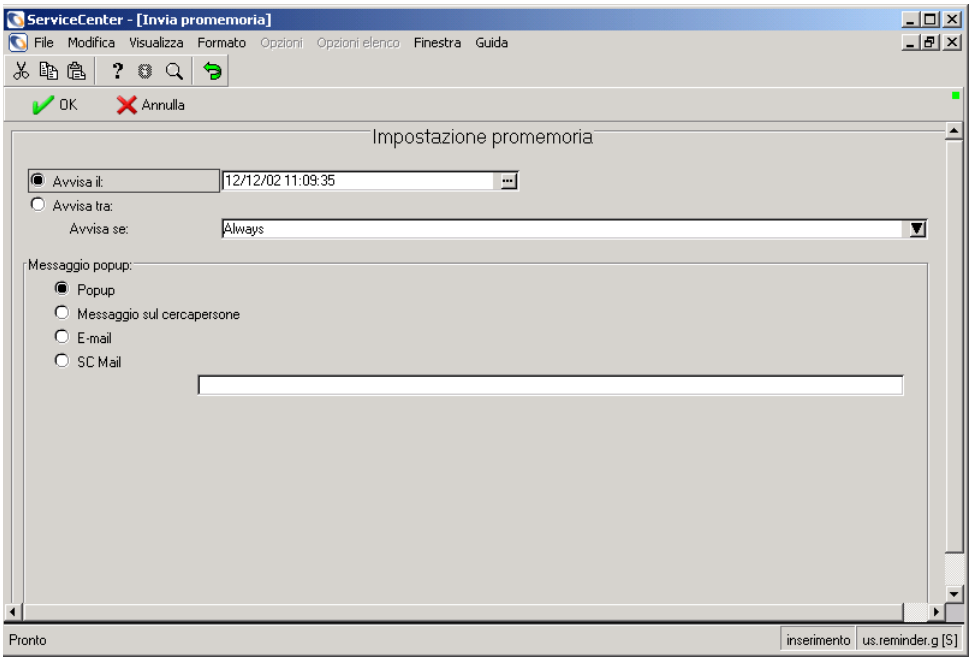


Figura 10-61: Modulo di impostazione di un promemoria nel record di attività

Aggiornamento di un'attività esistente

Per aggiornare un'attività:

1. Accedere al record di attività che si desidera aggiornare utilizzando uno dei metodi descritti in *Ricerca di un'attività esistente* a pagina 452.
2. Modificare il record.
3. Per salvare il record aggiornato, procedere in uno dei seguenti modi:
   - Fare clic su **Salva** o premere **F4** per salvare il record e lasciarlo visualizzato.
   - Per salvare il record e tornare all'elenco QBE o al modulo di ricerca, fare clic su **OK** o premere **F2**.

   Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Attività *ID univoco attività* fase *nome fase* aggiornata da *operatore*.

Chiusura di una fase di attività

Per chiudere un'attività:

1. Accedere al record di attività che si desidera chiudere utilizzando uno dei metodi descritti in *Ricerca di un'attività esistente* a pagina 452.
2. Fare clic su **Chiudi** o premere **F5**.

   Il record verrà visualizzato in un modulo con una casella di gruppo Informazioni chiusura.
3. Immettere tutti i dati necessari. Se è necessario un campo Ore lavorate, immettere il tempo impiegato per completare l'attività nel seguente formato: *ggg hh:mm:ss*.

   Importante: È necessario inserire il formato orario anche se il completamento dell'attività ha richiesto un numero intero di giornate. Ad esempio, se un'attività è stata completata esattamente in tre giorni, immettere 3 00:00:00.

4. Immettere eventuali commenti nel campo **Commenti finali**.
5. Fare clic su **OK** o premere **F2** per chiudere l'attività.

   Verrà visualizzato il record di attività in modalità di consultazione. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Attività *ID univoco attività* fase *nome fase* chiusa da *nome operatore*.

Riapertura di un'attività

Per riaprire un'attività:

1 Fare clic su **Cerca attività** nella scheda Attività del menu di Gestione modifiche.

Verrà visualizzata una schermata di ricerca attività vuota.

2 Immettere closed nel campo **Stato**.

3 Fare clic su **Cerca** o premere **F6**. La Figura 10-62 mostra un record di attività che visualizza un elenco di tutte le attività chiuse.

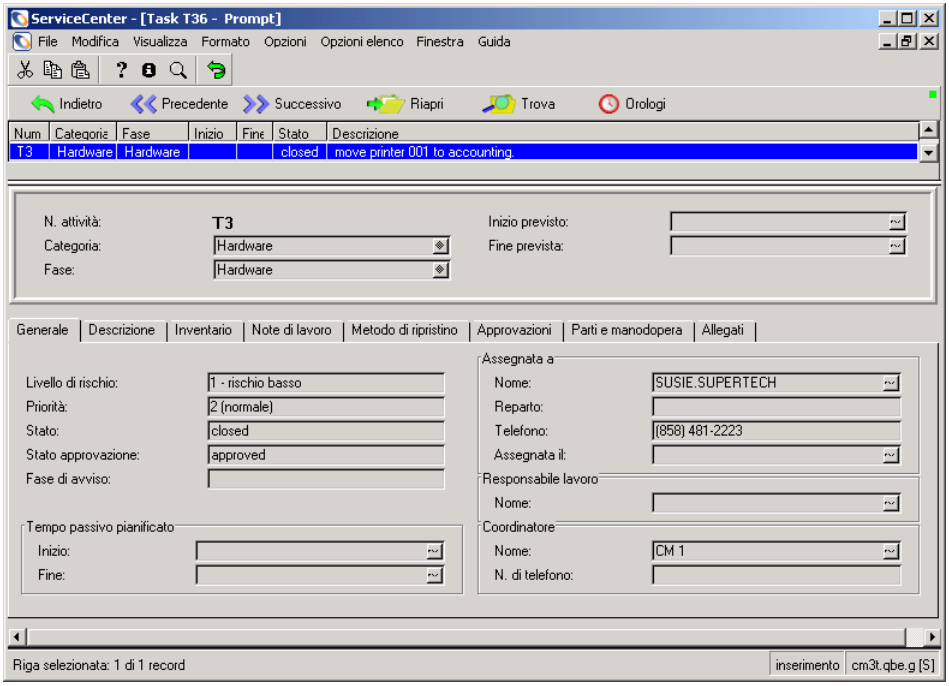


Figura 10-62: Chiusura di attività in modalità di consultazione

4 Selezionare il record da visualizzare dall'elenco. Nel modulo verranno visualizzate le relative informazioni sull'attività.

5 Fare clic su **Riapri** o premere **F5**. Il record verrà visualizzato in un modulo con campi modificabili.

6 Fare clic su **Salva** o premere **F4** per salvare le modifiche al record riaperto. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Attività *T##* fase *nome fase* aggiornata da *nome accesso*.

Nota: Subito dopo aver chiuso il record, è possibile riaprire un'attività chiusa facendo clic su **Riapri** o premendo **F5**.

Approvazioni

Se si sta apportando una modifica e questa richiede un'approvazione, sarà necessario inoltrarla a uno o più gruppi di approvazione che possono essere costituiti da uno o più utenti di ServiceCenter.

Le approvazioni sono definite come un elenco di gruppi o di operatori incaricati di valutare o accettare rischi, costi o altri fattori relativi all'implementazione di una richiesta o di un'attività di modifica. Una volta impostati i relativi requisiti, le approvazioni consentono ai responsabili del controllo di interrompere il lavoro per verificare quando determinate attività lavorative possono proseguire. Gli approvatori eseguono l'approvazione manuale delle modifiche prima dell'assegnazione delle attività.

La sequenza di approvazione corrisponde all'ordine di attivazione dei requisiti di approvazione. Il processo rende innanzitutto disponibili per l'approvazione i numeri di sequenza con valore più basso. Una volta approvati, viene reso disponibile il numero più alto immediatamente successivo. I gruppi con lo stesso numero di sequenza possono effettuare l'approvazione in qualsiasi ordine.

I gruppi di approvazione sono definiti nel record operatore, in base al ruolo utente. Per ulteriori informazioni, vedere *Profili di protezione* a pagina 380.

In qualità di approvatore, l'utente può anche far parte di un gruppo di messaggi di modifica. L'elenco dei membri di un gruppo di messaggi di modifica può essere costituito da revisori e approvatori. Se l'utente è un approvatore di un gruppo di messaggi di modifica, il suo compito consiste nell'accettare o respingere le modifiche sottoposte all'approvazione del gruppo. Per ulteriori informazioni, vedere *Approvazione di modifiche e attività* a pagina 466.

Sequenza di approvazione

Le fasi possono avere uno stato di approvazione *approved*, *denied* o *pending*. I singoli requisiti di approvazione di una fase possono avere uno stato *approved*, *denied*, *pending* o *future*. Le approvazioni *pending* sono in attesa di un'azione. Le approvazioni *future* vengono gestite successivamente alle approvazioni in attesa. I gruppi di approvazione vengono collocati in sequenze secondo l'ordine in cui è richiesta la loro approvazione. Se esistono gruppi con lo stesso numero di sequenza, le loro approvazioni possono avvenire indipendentemente le une dalle altre.

Quando viene approvata una fase *pending*, il suo stato diventa *approved*. Il gruppo successivo di approvazioni future entra in attesa, mentre le approvazioni successive rimangono nello stato *future*.

La Figura 10-63 mostra quattro gruppi di approvazione in tre sequenze. Il riquadro 1 mostra il gruppo A nello stato *pending*. Lo stato dei gruppi B, C e D è *future*. Il gruppo A approva la fase e passa allo stato *approved*. Nel riquadro 2, i gruppi B e C della sequenza 2 passano allo stato *pending*. Il gruppo D della sequenza 3 rimane nello stato di approvazione *future*.

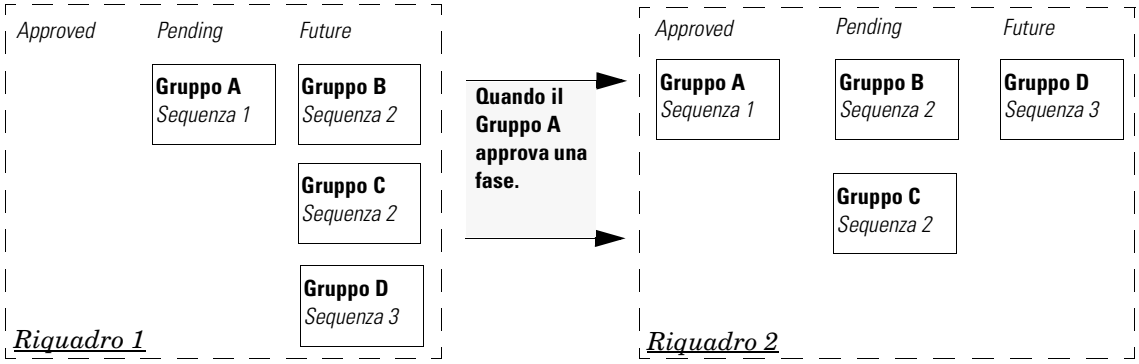


Figura 10-63: Sequenza di approvazione

Scheda Approvazioni

Per visualizzare la scheda Approvazioni di una modifica o un'attività esistente:

1 Aprire un record esistente di modifica o di attività. Per ulteriori informazioni, vedere *Aggiornamento di una modifica esistente* a pagina 445 e *Aggiornamento di un'attività esistente* a pagina 460.

Nota: Alcune modifiche e attività del sistema standard non dispongono della scheda Approvazioni.

2 Selezionare la scheda Approvazioni del record per verificare le approvazioni per la modifica, come mostrato nella Figura 10-64.

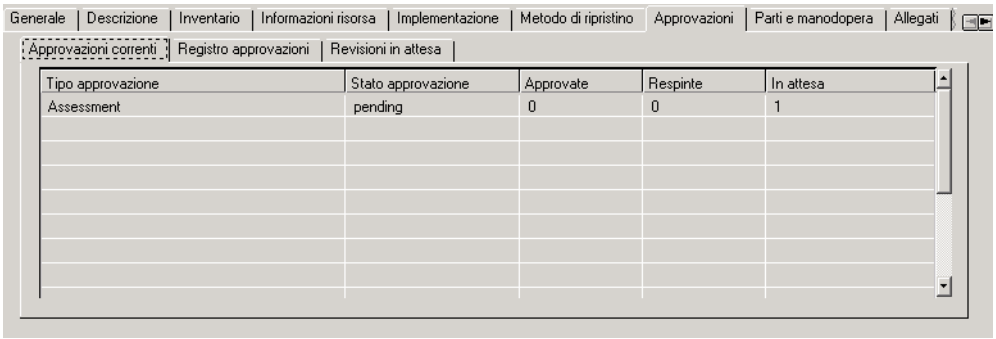


Figura 10-64: Scheda Approvazioni

La scheda Approvazioni ha tre sottoschede contenenti la cronologia delle approvazioni e delle revisioni relative alle approvazioni elencate per la modifica o l'attività visualizzata:

- Approvazioni correnti
- Registro approvazioni
- Revisioni in attesa

Sottoscheda Approvazioni correnti

Le approvazioni correnti per questa fase di modifica o di attività sono elencate in questa scheda, come mostrato nella Figura 10-64.

Campo	Descrizione
Tipo approvazione	Tipo di autorizzazione necessario per questa modifica o attività. Fare clic su **Tipo approvazione** per ciascuna approvazione per visualizzare: ■ Chi ha richiesto la modifica ■ Quali sono le approvazioni attualmente in attesa e quelle future ■ Le azioni di approvazione completate ■ I commenti aggiuntivi
Stato approvazione	Stato di approvazione per ciascun tipo di approvazione: ■ Pending ■ Approved ■ Denied ■ Retracted
Approved	Numero di modifiche o attività approvate.
Respinte	Numero di approvazioni respinte.
In attesa	Numero di approvazioni in attesa.

Sottoscheda Registro approvazioni

Questa scheda mostra l'elenco cronologico delle approvazioni per la fase di modifica o di attività. La Figura 10-65 mostra la scheda Registro approvazioni.

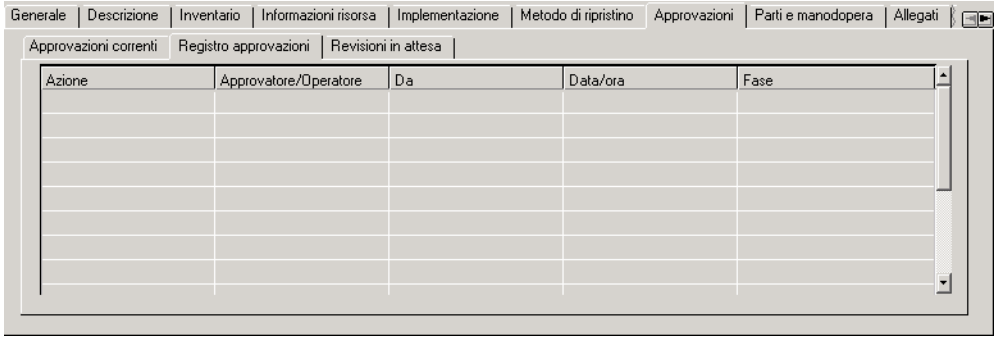


Figura 10-65: Sottoscheda Registro approvazioni

La seguente tabella descrive i campi della sottoscheda Registro approvazioni.

Campo	Descrizione
Azione	Azione intrapresa per questa fase di modifica o di attività.
Approvatore/ Operatore	Gruppo di approvazione o approvatore singolo che ha intrapreso un'azione di approvazione sulla fase di modifica o di attività.
Da	Membro di un gruppo di approvazione che ha intrapreso un'azione di approvazione sulla fase di modifica o di attività.
Data/ora	Data e ora dell'azione di approvazione.
Fase	Fase corrente della modifica o dell'attività.

Sottoscheda Revisioni in attesa

Elenco di membri revisori che hanno esaminato l'approvazione in attesa per questa modifica o attività. La Figura 10-66 mostra la sottoscheda Revisioni in attesa.

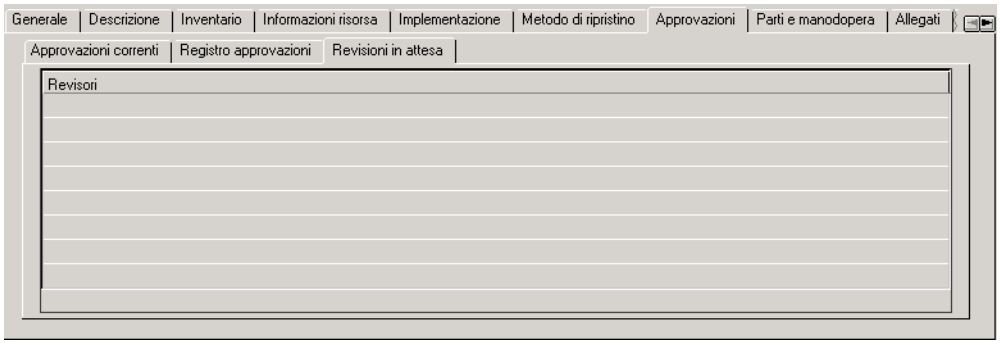


Figura 10-66: Approvazione di modifiche e attività

Se l'utente è un approvatore autorizzato di un gruppo di approvazione, i nomi dei gruppi (ad esempio, CHGCOMM, CUS) verranno visualizzati nel relativo profilo di protezione. Per ulteriori informazioni, vedere *Profili di protezione* a pagina 380. È possibile approvare tutte le modifiche e le attività assegnate ai propri gruppi.

Il processo di approvazione di una modifica è uguale a quello di approvazione di un'attività. È possibile accedere alle opzioni di approvazione da tre posizioni:

- Coda modifiche/attività
- Modulo di ricerca modifiche/attività
- Menu Opzioni di una modifica o di un'attività esistente

Per una descrizione completa di approvazioni, approvatori, gruppi di approvazione e approvazione di modifiche e attività, consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

Coda modifiche/attività

La coda modifiche utilizzata in questo esempio è solo dimostrativa. Il processo è uguale a quello della coda attività.

Per accedere alle opzioni di approvazione da una coda:

1 Fare clic su **Coda modifiche** nella scheda Modifiche del menu di Gestione modifiche. La Figura 10-67 mostra la Inbox modifiche.

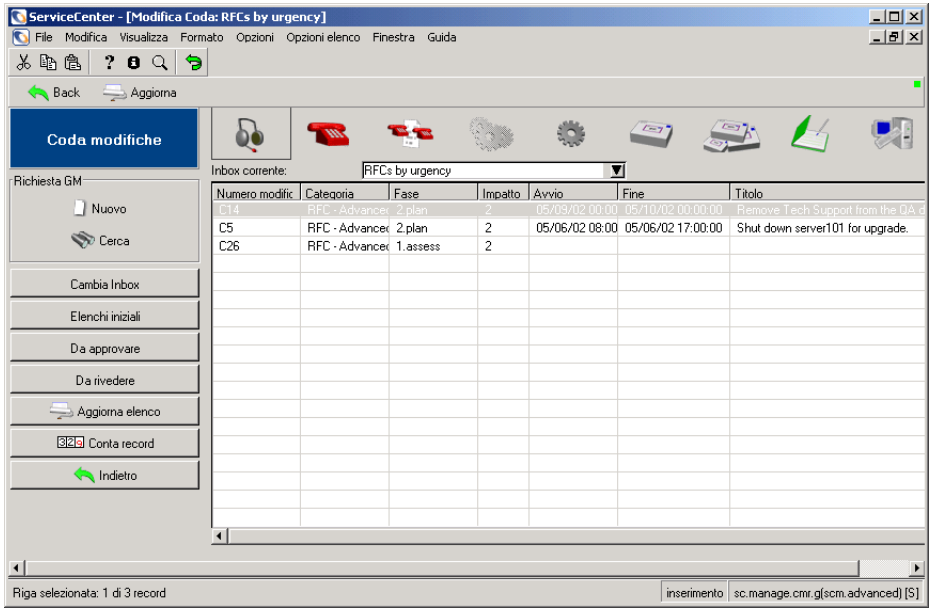


Figura 10-67: Inbox modifiche

2 Fare clic su **Da approvare**. La Figura 10-68 mostra una finestra di dialogo che elenca i gruppi di approvazione dell'utente.

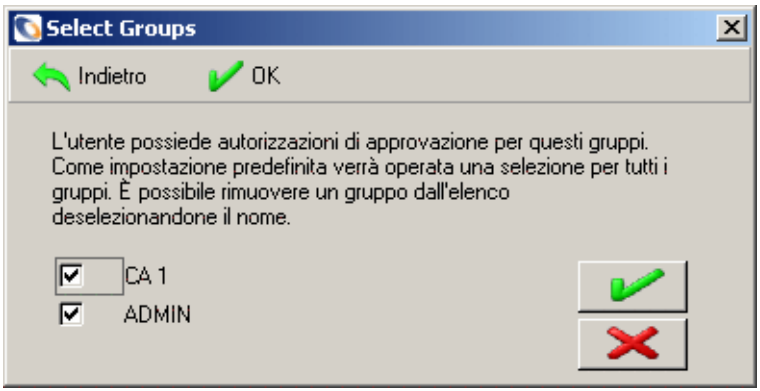


Figura 10-68: Appartenenza ai gruppi di approvazione

3 Selezionare un gruppo per il quale visualizzare i record di modifica, oppure lasciare l'elenco vuoto per l'approvazione da parte di tutti i gruppi.

4 Fare clic su **OK**. Nella Inbox verrà visualizzato l'elenco di tutte le modifiche che richiedono l'approvazione da parte dei gruppi selezionati. La Figura 10-69 mostra una tipica coda modifiche.

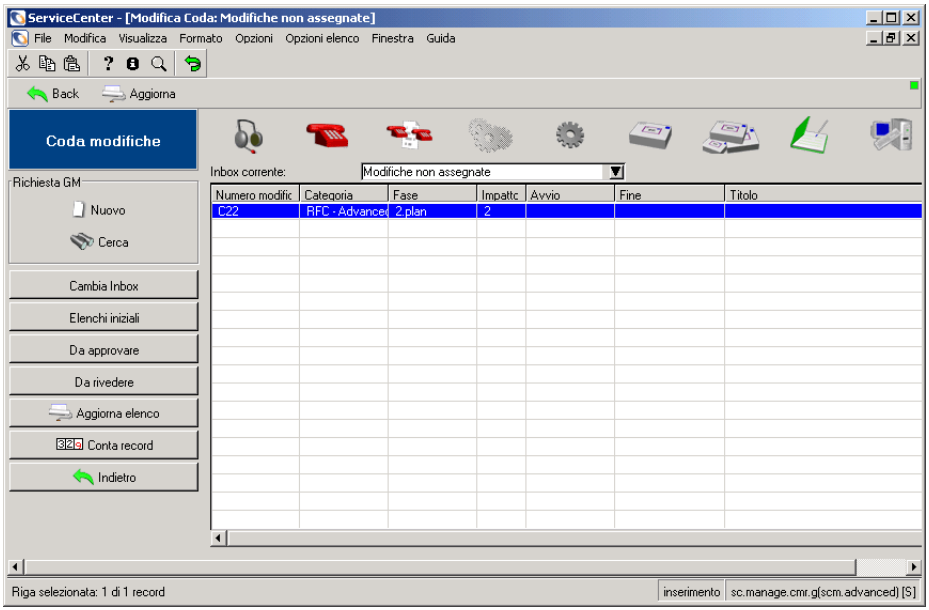


Figura 10-69: Elenco Inbox delle fasi di modifica da approvare

5 Per aprire un record da approvare, fare doppio clic su di esso. Verrà visualizzato il record.

6 Procedere in uno dei seguenti modi:

- Dal menu Opzioni del record di modifica, selezionare **Approvazione**.
- Fare clic su **Da approvare** nella schermata della Inbox.

ServiceCenter visualizza la finestra di dialogo per la selezione del gruppo di approvazione delle modifiche mostrata nella Figura 10-70.

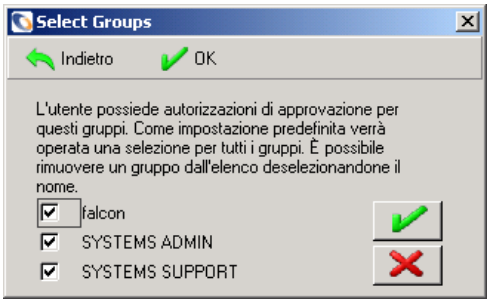


Figura 10-70: Finestra di dialogo per l'approvazione

7 Fare clic sulla casella del gruppo appropriato o lasciare tutte le caselle selezionate per confermare tutti i gruppi.

Facendo clic su **OK** verrà visualizzata nuovamente la Inbox Modifiche non assegnate della coda dello sponsor della modifica.

Nella barra di sistema verrà visualizzato un nuovo gruppo di pulsanti.

8 Selezionare un'opzione di approvazione tra quelle elencate nella seguente tabella.

Opzione di approvazione	Descrizione
Approva	L'approvatore riconosce la necessità della modifica e approva l'impegno delle risorse necessarie. Dopo aver completato le approvazioni, è possibile iniziare a lavorare sulla fase. Quando si seleziona questa opzione, il record passa alla modalità di consultazione e nella barra di sistema viene visualizzato il pulsante **Revoca**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *ID univoco modifica* fase *nome fase* approvata da *nome operatore*. Se non si appartiene a un gruppo con diritti di approvazione per questa richiesta di modifica, nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Impossibile approvare per i gruppi di approvazione in attesa.

Opzione di approvazione	Descrizione
Nega	L'approvatore non riconosce la necessità della modifica e/o rifiuta di impegnare le risorse necessarie. Non sono consentite ulteriori approvazioni fino alla rimozione del rifiuto. Per gestire il rifiuto è necessario impostare una procedura amministrativa. Quando si seleziona questa opzione, viene visualizzata una finestra di dialogo che chiede di definire il motivo dell'azione. Immettere una spiegazione per l'azione e fare clic su **OK**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: *Modifica C##* fase *nome fase* negata da *nome accesso*.
Revoca	L'approvatore riconosce la necessità della modifica, ma non intende impegnare le risorse necessarie oppure esistono al momento incidenti di natura tecnica. Ciò consente di rimuovere una precedente approvazione o rifiuto e di reimpostare la richiesta di modifica sullo stato in attesa, richiedendo un nuovo ciclo di approvazione. Quando si seleziona questa opzione, viene visualizzato un messaggio che chiede di definire il motivo dell'azione. Immettere una spiegazione per l'azione e fare clic su **OK**. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio: Modifica *ID univoco modifica* fase *nome fase* revocata da *nome operatore*.

Modulo di ricerca attività di modifica

Il modulo di ricerca modifiche utilizzato in questo esempio è solo dimostrativo. Il processo è uguale a quello del modulo di ricerca attività.

Per accedere alle opzioni di approvazione da un modulo di ricerca:

1 Fare clic su **Cerca modifiche** nella scheda Modifiche del menu di Gestione modifiche. La Figura 10-71 mostra un modulo di ricerca modifiche vuoto.

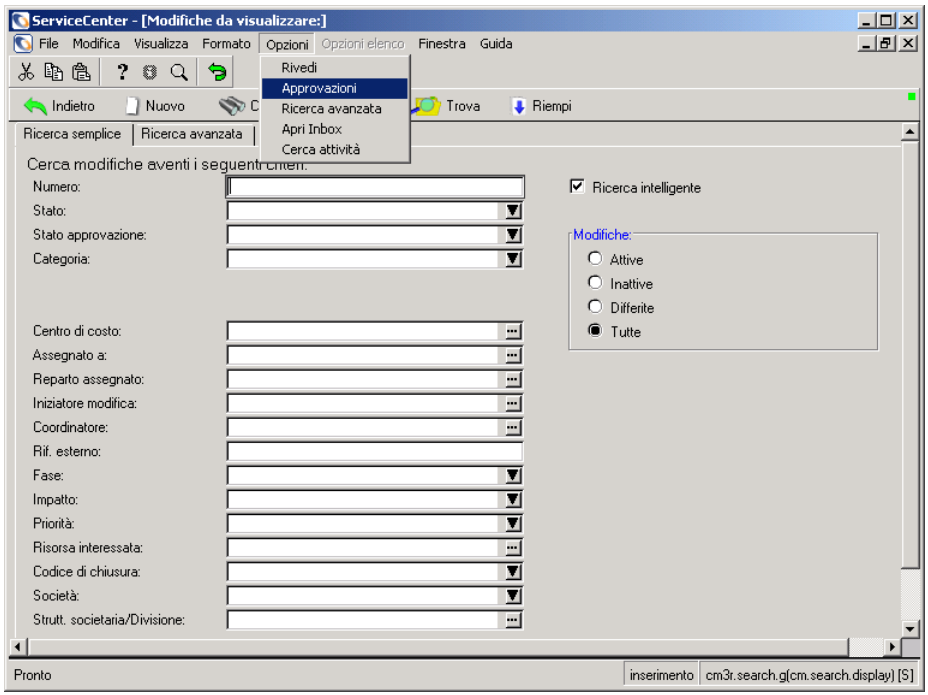


Figura 10-71: Accesso alle approvazioni con un modulo di ricerca modifiche

2 Selezionare **Approvazioni** dal menu Opzioni. Verrà visualizzata una finestra di dialogo con l'elenco dei gruppi di approvazione ai quali appartiene l'utente, come mostrato nella Figura 10-70 a pagina 469.

3 Selezionare il gruppo per il quale si desidera visualizzare i record di modifica.

4 Fare clic su **OK**.

La Figura 10-72 mostra un record di modifica con un elenco di modifiche che richiedono l'approvazione del gruppo.

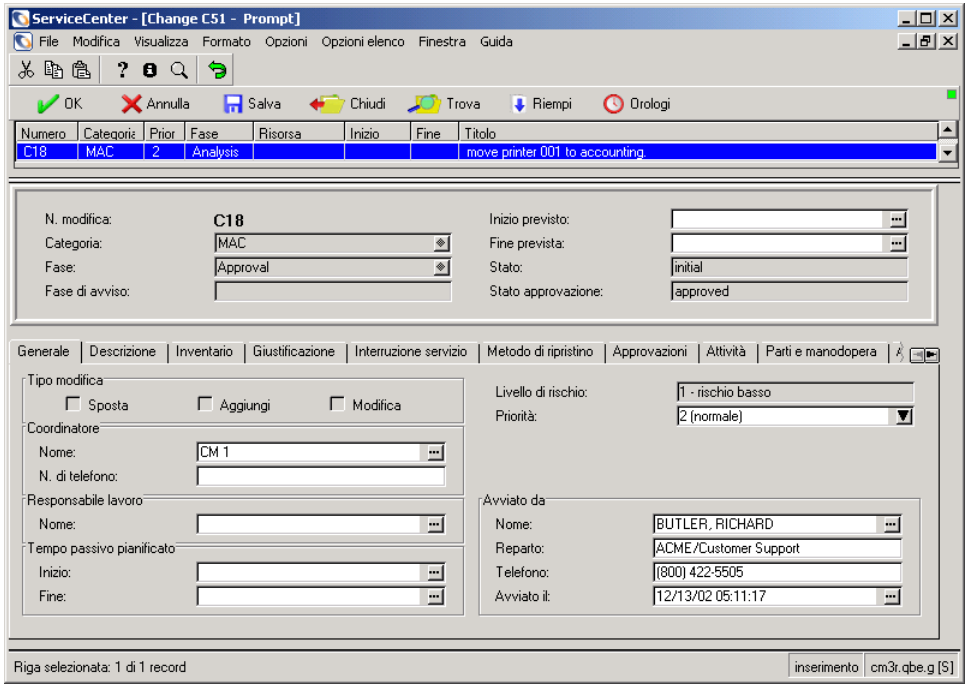


Figura 10-72: Elenco dei record di modifica che richiedono l'approvazione del gruppo

5 Selezionare **Opzioni** > **Approvazione** > **Approva | Nega | Revoca**. Per ulteriori informazioni, vedere *Approvazioni* a pagina 462 e *Approvazione di modifiche e attività* a pagina 466 e consultare la *Guida per l'utente di ServiceCenter*.

6 Per approvare tutte le modifiche nell'elenco dei record, selezionare **Approvazione multipla** dal menu Opzioni elenco. Verrà richiesto di confermare l'operazione.

7 Fare clic su **Sì** solo se si desidera approvare tutti i record dell'elenco.

Richiesta di modifica nota

Un approvatore può venire a conoscenza di una richiesta di modifica che richiede la sua attenzione da un evento di messaggio generato dal sistema. In questo caso, l'approvatore può cercare il report di modifica tramite l'ID univoco, come descritto di seguito:

1 Fare clic su **Cerca modifiche** nella scheda Modifiche del menu di Gestione modifiche. La Figura 10-73 mostra un modulo di ricerca modifiche vuoto.

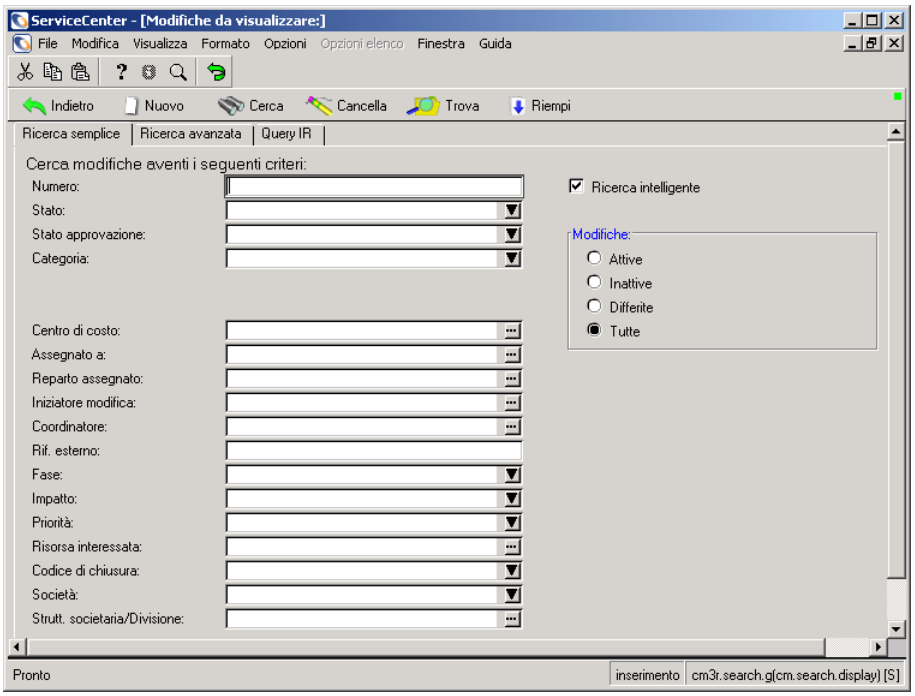


Figura 10-73: Modulo di ricerca modifiche

2 Immettere l'ID univoco della richiesta di modifica nel campo **Numero**.

3 Fare clic su **Cerca**. Verrà visualizzato il report della modifica richiesta.

4 Selezionare **Opzioni** > **Approvazione** > **Approva | Nega | Revoca**, come mostrato nella Figura 10-74.

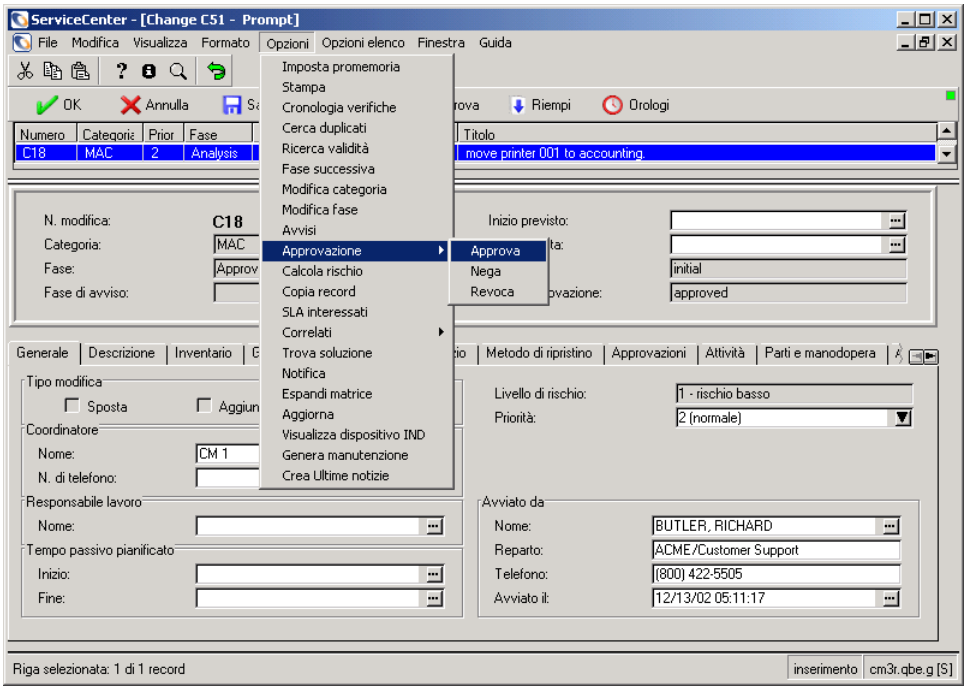


Figura 10-74: Voce Approvazione nel menu Opzioni

Il modulo di ricerca modifiche utilizzato in questo esempio è solo dimostrativo. Il processo è uguale a quello del modulo di ricerca attività.

Calcolo dei rischi

Il rischio è una valutazione che sintetizza le probabilità e/o le conseguenze della mancata riuscita di un'implementazione. In molti sistemi di Gestione modifiche, la valutazione del rischio è basata su parametri soggettivi. La valutazione del rischio viene determinata e assegnata dall'utente che apporta la modifica o dall'amministratore. Questo tipo di processo può comportare una valutazione del rischio imprecisa. Ad esempio, la modifica di una riga del codice di un componente software non rappresenta un grande rischio in sé, ma il fatto che il componente interessi tutti gli utenti in linea pone il problema su un altro livello. Gestione modifiche consente di sostituire la valutazione del rischio *soggettiva* con una *oggettiva*. Ciò è possibile basando il calcolo sui dati reali del record.

Gestione modifiche effettua la valutazione del rischio di una modifica o di un'attività in base al valore di determinati campi del record. Ogni campo utilizzato nel processo di valutazione dei rischi ha un peso e ogni possibile valore del campo (nell'ipotesi di un numero di valori finito) ha a sua volta un peso. Il peso complessivo di ogni campo viene calcolato moltiplicando il peso del campo per quello del valore. Pertanto la valutazione del rischio di una modifica o di un'attività viene calcolata sommando i pesi complessivi e arrotondando la media. Per definire i pesi dei campi, i pesi dei valori e per determinare la valutazione del rischio di un record, Gestione modifiche si serve delle tabelle di validità di ServiceCenter.

Nota: Il rischio calcolato consente di controllare le funzioni standard che supportano la valutazione di condizioni complesse, come requisiti di approvazione, condizioni di avviso, elaborazione degli eventi e script.

Esempio

Nei seguenti esempi, per calcolare il rischio vengono utilizzati i campi planned.start, ipl.required, duration e recovery.time. Di seguito vengono illustrati i valori ammessi e i relativi pesi. L'intervallo di rischio è definito come 0 (basso) e 3 (alto). La seguente tabella descrive i campi di input.

Campo di input	Valori	Peso del valore
	>= 21 giorni da oggi	1
ipl.required	sì	3
	no	0
duration	> 1 ora	3
	<= 1 ora e 15 minuti	2
	<= 15 minuti e > 1 minuto	1
	<= 1 minuto	0
recovery.time	> 30 minuti	3
	<= 30 minuti e > 1 minuto	2
	<= 1 minuto	0

In base alle definizioni, le modifiche del seguente esempio avranno il valore di rischio indicato. Vengono illustrati solo i dati dei campi di input relativi al rischio.

Nota: Si suppone che la data corrente sia `1/11/01`.

Esempio 1: Dati della modifica

La seguente tabella descrive i dati della modifica.

Campo di input	Valore	Peso del valore	Peso del campo	Peso complessivo
planned.start	30/11/02	1	1	1
ipl.required	no	0	1	0
duration	0 min.	0	1	0
recovery.time	0 min.	0	1	0
Totale				1
Media				0,2
Valore del rischio				0

Esempio 2: Dati della modifica

La seguente tabella descrive i dati della modifica.

Campo di input	Valore	Peso del valore	Peso del campo	Peso complessivo
planned.start	30/11/02	1	1	1
ipl.required	sì	3	1	3
duration	40 min.	2	1	2
recovery.time	40 min.	3	1	3
Totale				9
Media				2,2
Valore del rischio				2

I seguenti esempi mostrano come impiegare il peso del campo per influenzare il risultato del processo di valutazione del rischio. Nell'*Esempio 3: Dati della modifica* a pagina 477, il peso del campo per planned.start è stato aggiornato a 5. In tal modo è possibile assegnare un rischio elevato a ogni richiesta che non soddisfi i requisiti di tempo di preavviso stabiliti, indipendentemente dal valore degli altri campi relativi al rischio. Nell'*Esempio 4: Dati della modifica* a pagina 477, il peso del campo di planned.start è riportato a 1. Pertanto, il valore del rischio scende a 1.

Esempio 3: Dati della modifica

La seguente tabella descrive i dati della modifica.

Campo di input	Valore	Peso del valore	Peso del campo	Peso complessivo
planned.start	02/11/02	3	5	15
ipl.required	no	0	1	0
duration	0 min.	0	1	0
recovery.time	0 min.	0	1	0
Totale				15
Media				3,8
Valore del rischio	basato sul rischio massimo=3			3

Esempio 4: Dati della modifica

La seguente tabella descrive i dati della modifica.

Campo di input	Valore	Peso del valore	Peso del campo	Peso complessivo
planned.start	02/11/02	3	1	3
ipl.required	no	0	1	0
duration	0 min.	0	1	0
recovery.time	0 min.	0	1	0
Totale				3

Campo di input	Valore	Peso del valore	Peso del campo	Peso complessivo
Media				0,8
Valore del rischio				1

È importante che l'intervallo dei pesi dei campi sia uguale a quello di rischio. Ad esempio, se l'intervallo di rischio è 1, 2, 3, 4 e 5, anche i pesi dei campi devono rientrare in questo intervallo. Se i pesi dei campi non rientrano in questo intervallo, anche il valore calcolato per il rischio potrebbe non rientrare in questo intervallo. Se si assegna un numero elevato al peso di un campo come mostrato nell'*Esempio 3: Dati della modifica* a pagina 477, potrebbe essere opportuno impostare un limite superiore nel campo Massimo di definizione della fase. Come illustrato nell'*Esempio 3: Dati della modifica* a pagina 477, è possibile che il processo di calcolo dei rischi restituisca un valore che non rientra nell'intervallo di rischio valido. Se non si stabilisce un limite, il processo di calcolo del rischio restituirà automaticamente il valore 4. In questo esempio, si tratterebbe di un valore non valido, perché l'intervallo di rischio valido è compreso tra 0 e 3.

Eventi, avvisi e messaggi

Durante il ciclo di richieste e attività di modifica si verificano determinati eventi critici che richiedono una notifica agli incaricati. Alcuni esempi di tali eventi sono l'apertura, l'aggiornamento, la chiusura e l'approvazione delle modifiche o delle attività. Possono esistere anche altri eventi specifici di un'azienda che richiedono una notifica.

Gli eventi di Gestione modifiche possono distribuire messaggi a utenti specifici (operatori o gruppi) all'interno del sistema. Ad esempio, i messaggi possono indicare l'apertura di una richiesta, creando la necessità di un intervento da parte di un utente, ovvero l'approvazione della richiesta stessa.

Se l'approvazione non viene fornita entro un periodo di tempo definito, viene generato un avviso. L'avviso è un evento differito facoltativo che genera un altro evento per l'invio di un messaggio.

Non appena una richiesta viene approvata, tale azione costituisce un evento. Questo evento provoca l'invio di un messaggio che indica lo stato della richiesta.

Di conseguenza, gli eventi, gli avvisi e i messaggi costituiscono la catena di comunicazione, informando gli utenti delle richieste in attesa e dello stato delle richieste di modifica per l'intero ciclo di vita.

Questa sezione tratta i seguenti argomenti relativi alla configurazione e alla gestione di eventi standard e speciali (come messaggi e avvisi) in Gestione modifiche:

- *Elaborazione degli avvisi* a pagina 481
- *Eventi* a pagina 488
- *Messaggi* a pagina 493
- *Elaborazione in background* a pagina 496

Avvisi

Gli avvisi sono eventi temporizzati, ossia differiti. Quando la condizione di avviso restituisce *true*, Gestione modifiche considera gli avvisi come eventi. Ciò consente di inviare notifiche quando si verifica una condizione di avviso per una modifica o per un'attività. Quando si verifica un avviso pianificato, viene attivato l'evento associato.

A seguito di eventi e avvisi è possibile, anche se non obbligatorio, inviare messaggi. Le richieste di modifica passano attraverso varie fasi, in base a una pianificazione predefinita. Gli avvisi controllano l'avanzamento di queste fasi e generano azioni quando le circostanze richiedono una risposta automatica, ad esempio quando l'avanzamento è in ritardo rispetto ai tempi stabiliti. Ad esempio, l'*avviso di ritardo* notifica a un gruppo di responsabili specifico che i tempi previsti per l'approvazione di una richiesta di modifica sono trascorsi, e aggiorna lo stato di avviso affinché riporti questa *avviso di ritardo*.

L'utente può definire qualunque numero di avvisi standard o personalizzati per qualunque fase, stabilire i destinatari di ciascun avviso e definire le convenzioni di denominazione per l'avviso stesso.

Gli avvisi supportano varie funzioni all'interno del sistema:

- Messaggistica degli avvisi: gli avvisi generano eventi. La funzione di gestione degli eventi genera messaggi per destinatari definiti in risposta a un avviso, aggiornando la richiesta originale.
- Pianificazione batch: tutti gli avvisi associati a una fase vengono pianificati in un unico processo all'apertura della fase stessa.

Per accedere alle opzioni degli avvisi delle definizioni delle fasi:

1. Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nella scheda Modifiche o Attività, scegliere **Fasi di modifica o Fasi attività**.
3. Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* senza immettere valori nel modulo *cm3rcatphase.main* vuoto. Verrà visualizzato un elenco di record di avviso. Selezionare un nome di fase facendo doppio clic su di esso.
4. Scegliere la scheda Avvisi/Comportamento apertura e chiusura. La Figura 10-75 mostra le opzioni degli avvisi delle definizioni delle fasi.

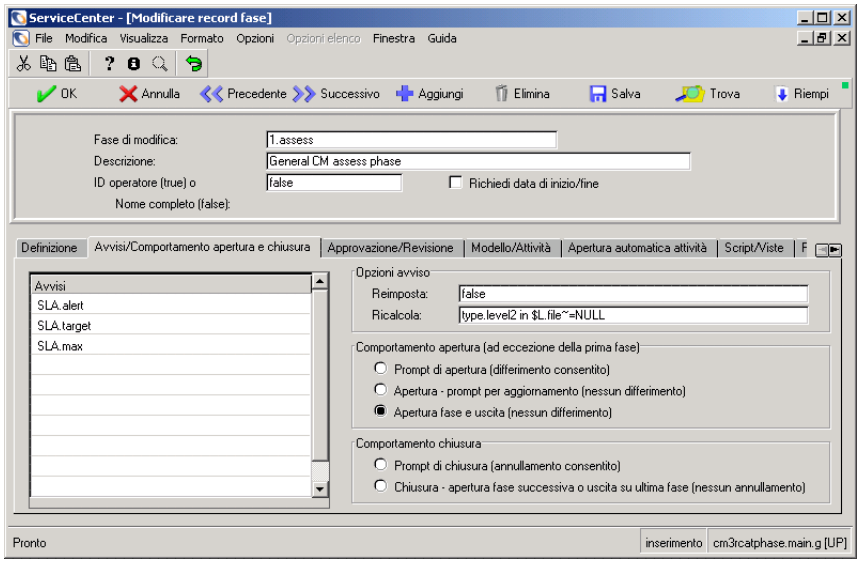


Figura 10-75: Opzioni degli avvisi delle definizioni delle fasi

Alcune opzioni di avviso sono specificate nel record della fase (cm3r.alert.options). La seguente tabella descrive i campi delle opzioni di avviso.

Opzione di avviso	Descrizione
Reimposta	Imposta lo stato inattivo per tutti i record di avviso correnti associati alla richiesta di modifica e assegna l'opzione di reimpostazione al campo dell'ultima azione. Pianifica quindi un record di calcolo degli avvisi per ricalcolare gli avvisi dell'elemento e riavviare il processo degli avvisi stessi.
Ricalcola	Recupera ciascun avviso associato alla richiesta di modifica ed effettua la seguente elaborazione: ■ Se lo stato di avviso corrente è attivo, la condizione di avviso viene nuovamente valutata e l'avviso viene aggiornato per riflettere lo stato corretto; l'elaborazione termina. ■ Se lo stato corrente non è attivo, viene nuovamente valutato il campo Condizione di pianificazione. Se questo campo restituisce true, vengono aggiornati i seguenti campi: ■ Stato viene impostato su pianificato. ■ Ultima azione viene impostato su ricalcola. ■ Ora azione viene impostato sulla data/ora corrente. ■ Condizione di pianificazione viene nuovamente valutato. Se il campo restituisce true, il campo Data/ora avviso viene ricalcolato, mentre il campo Stato viene aggiornato con il valore pianificato. Se il campo restituisce false, il campo Stato viene impostato su non obbligatorio.

Elaborazione degli avvisi

L'elaborazione degli avvisi si basa su due file principali:

- Definizione avvisi (AlertDef): definisce gli avvisi utilizzati per tutte le fasi (file statico).
- Avvisi correnti (Alert): tiene traccia degli avvisi creati per ciascuna fase (file avvisi attivo).

Definizioni degli avvisi

Il file di definizione avvisi è un file statico che indica le informazioni di base per ciascun avviso specificato e tutte le definizioni di avviso generiche.

Per accedere al file di definizione avvisi:

1. Fare clic su **Gestione modifiche** nel menu iniziale di ServiceCenter.
2. Scegliere **Avvisi** nella scheda Manutenzione. Verrà visualizzato un modulo di definizione avvisi (AlertDef) vuoto.
3. Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di tutti i record correnti di definizione avvisi.
4. Per visualizzare un record dell'elenco, fare clic sul nome dell'avviso. La Figura 10-76 mostra il record selezionato.

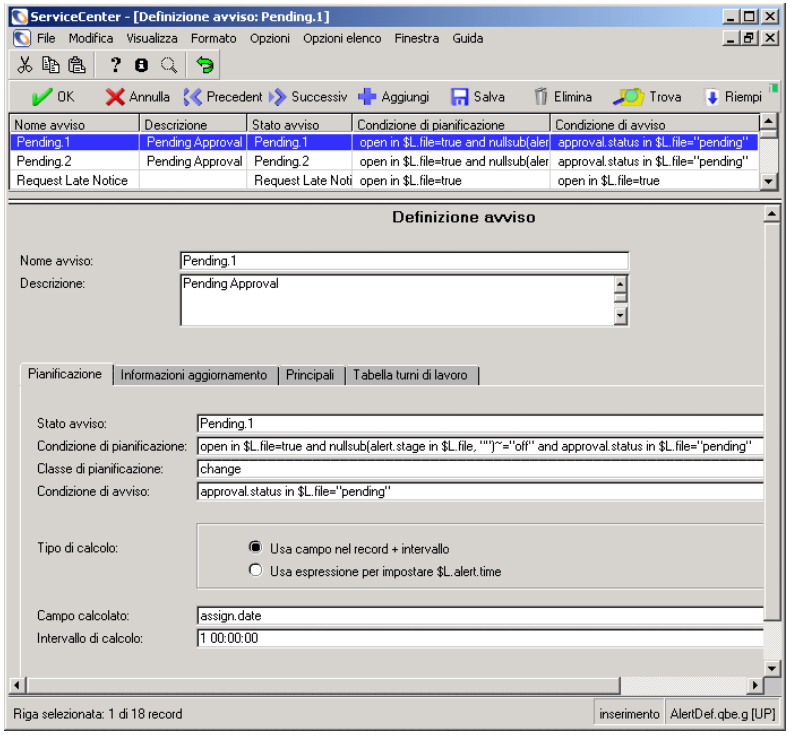


Figura 10-76: Elenco di record di definizione avvisi con il primo record visualizzato

La seguente tabella descrive i campi del modulo di definizione avvisi.

Campo	Descrizione
Nome avviso (*obbligatorio*)	Nome univoco dell'avviso.
Descrizione	Descrizione testuale della condizione di avviso.

Scheda Pianificazione

Vedere la scheda Pianificazione mostrata nella Figura 10-76 a pagina 482. La seguente tabella descrive i campi della scheda Pianificazione.

Campo	Descrizione
Stato avviso	Stato dell'avviso. File corrente cui fa riferimento *$L.file*.
Condizione di pianificazione	Condizione che determina la pianificazione dell'avviso. Il valore predefinito è *false*.
Classe di pianificazione	Classificazione dell'avviso pianificato.
Condizione di avviso (*obbligatorio*)	Condizione che deve restituire *true* prima dell'impostazione dell'avviso. Se il valore è *false*, l'avviso viene eliminato. Il valore predefinito è *false*.
Tipo di calcolo	Metodo di calcolo usato per l'impostazione delle condizioni di avviso. Utilizzare una delle seguenti opzioni: ■ Usa campo nel record + intervallo **Campo calcolato**: nome del campo data/ora della richiesta di modifica cui viene aggiunto il valore del campo di intervallo per stabilire la data/ora dell'avviso. Se questo campo è nullo nel record di dati della richiesta di modifica, Gestione modifiche utilizza la data/ora corrente per applicare l'intervallo di avviso. **Intervallo di calcolo**: (*obbligatorio*) intervallo di tempo relativo aggiunto al valore temporale di **Campo calcolato** per stabilire la data/ora dell'avviso. Possono essere utilizzati intervalli di tempo positivi o negativi. ■ Usa espressione per impostare $L.alert.time **Espressione di calcolo**: espressioni testuali analizzate in un messaggio e presentate alla data/ora dell'avviso.

Scheda Informazioni aggiornamento

La Figura 10-77 mostra la scheda Informazioni aggiornamento.

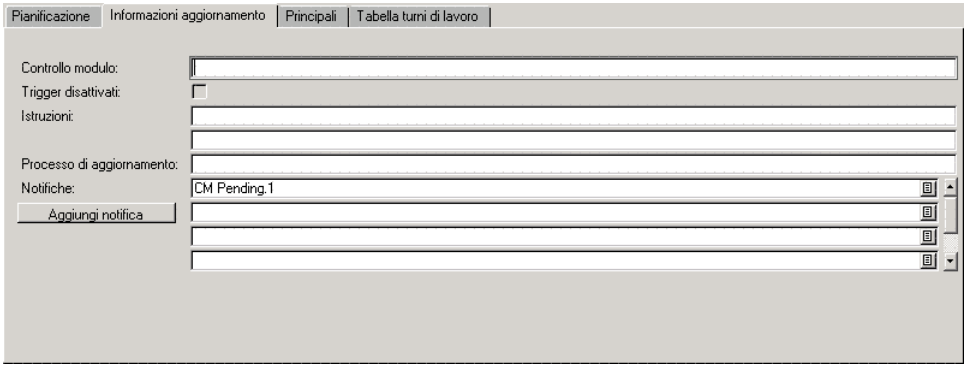


Figura 10-77: Scheda Informazioni aggiornamento

La seguente tabella descrive i campi della scheda Informazioni aggiornamento.

Campo	Descrizione
Controllo modulo	Nome del record di Controllo modulo da elaborare oltre alla normale elaborazione degli avvisi quando il campo Condizione di avviso restituisce *true*.
Trigger disattivati	Impostato sempre su *false* (deselezionato). *NON* modificare questa impostazione.
Istruzioni	Istruzioni di elaborazione eseguite oltre alla normale elaborazione degli avvisi quando il campo **Condizione di avviso** restituisce *true*.
Processo di aggiornamento	Processo di aggiornamento da utilizzare nella configurazione degli avvisi.
Notifiche	Processo di notifica da utilizzare nell'elaborazione degli avvisi. Per ulteriori informazioni, vedere *Notifiche* a pagina 498 e consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese).

Scheda Principali

La Figura 10-78 mostra la scheda Principali. *Non* modificare le definizioni riportate in questa scheda.

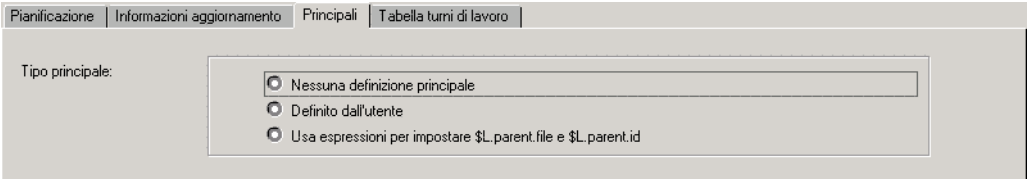


Figura 10-78: Scheda Principali

Tipo principale definito e riportato nella fase dello stato di avviso.

Campo	Descrizione
Nessuna definizione principale	Nessuna definizione principale da specificare.
Definito dall'utente	■ File principale: nome univoco del file principale. ■ Id principale: numero identificativo univoco della parte principale.
Usa espressioni per impostare $L.parent.file e $L.parent.id	
Espressioni	Immettere le espressioni per impostare *$L.parent.file* e *$L.parent.id*.

Scheda Tabella turni di lavoro

La tabella dei turni di lavoro viene utilizzata per calcolare la data/ora degli avvisi. Durante la pianificazione degli avvisi, la funzione di elaborazione degli avvisi stabilisce i turni validi per l'invio degli avvisi stessi. La Figura 10-79 mostra la scheda Tabella turni lavoro.

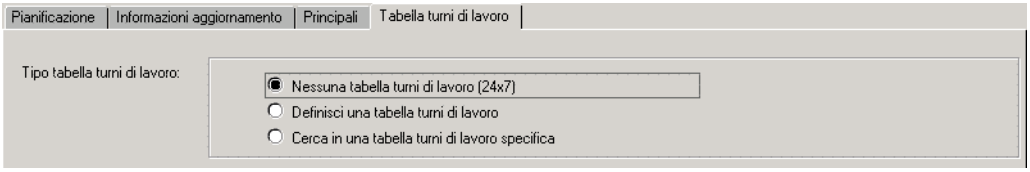


Figura 10-79: Scheda Tabella turni di lavoro

Scheda Tabella turni di lavoro

La seguente tabella descrive i campi della scheda Tabella turni lavoro.

Campo	Descrizione
Nessuna tabella turni di lavoro (24x7)	Nessuna tabella di turni di lavoro definita. Vengono utilizzati un orologio e un calendario standard 24x7.
Definisci una tabella turni di lavoro	
Tabella turni lavoro	Tabella di turni di lavoro definita dall'utente. Può essere personalizzata per impostare gli orari di lavoro del proprio ufficio.
Cerca in una tabella turni di lavoro specifica	Consente di eseguire la ricerca di una tabella di validità standard per consentire alla funzione di elaborazione degli avvisi di determinare i turni validi in base a una tabella di turni di lavoro esistente.
Nome ricerca gruppo	Consente di eseguire la ricerca di una tabella di validità standard per nome; in questo modo è possibile utilizzare un'altra tabella di turni di lavoro nel file di ricerca tabella.
File ricerca gruppo	Consente di eseguire la ricerca di una tabella di validità standard per file; in questo modo è possibile utilizzare un'altra tabella di turni di lavoro nel file di ricerca tabella.
Campo ricerca gruppo	Consente di eseguire la ricerca di una tabella di validità standard per campo.
Campo tabella turni di lavoro	Utilizza la definizione del campo Tabella turni di lavoro.

Registro avvisi

Il registro avvisi è un file che elenca gli avvisi correntemente pianificati e attivi.

Per accedere al file del registro avvisi:

1. Fare clic su **Gestione database** nella scheda Toolkit del menu iniziale di ServiceCenter.
2. Immettere Alertlog nel campo **File**, quindi fare clic su **Cerca**. Verrà visualizzato un modulo di registro avvisi (Alertlog) vuoto.

3 Fare clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di tutti i record correnti del registro avvisi. Fare clic su un record dell'elenco.

La Figura 10-80 mostra il record selezionato nel registro avvisi.

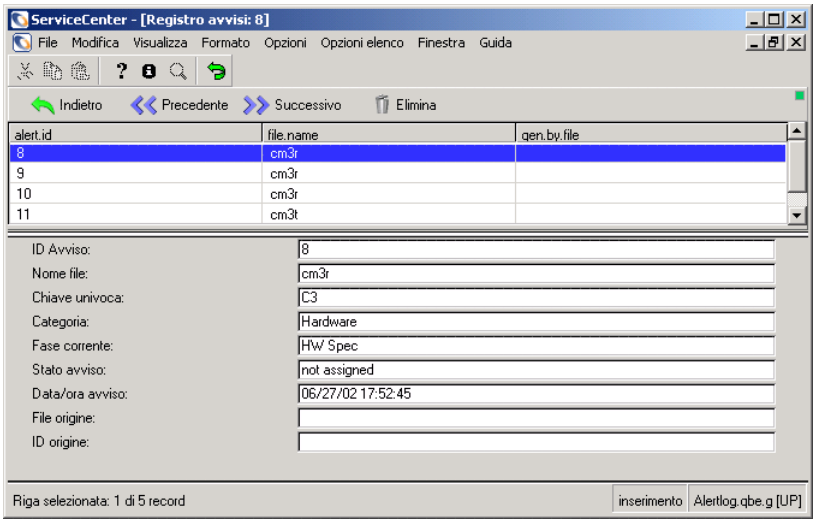


Figura 10-80: Record selezionato nel registro avvisi

La seguente tabella descrive i campi del registro avvisi.

Campo	Descrizione
ID Avviso	Numero identificativo univoco dell'avviso.
Nome file	Nome del file dell'avviso.
Chiave univoca	Chiave univoca per questo record.
Categoria	Categoria associata all'avviso.
Fase corrente	Fase corrente dell'avviso.
Stato avviso	Stato dell'avviso. File corrente cui fa riferimento `$L.file`.
Data/ora avviso	Data/ora in cui la condizione di avviso ha restituito true.
File origine	Gli elementi del `File di origine` creano la necessità dell'avviso.
ID origine	Gli elementi dell'`ID di origine` creano la necessità dell'avviso.

Eventi

Gli eventi consistono in azioni di sistema generate dalla creazione o dall'aggiornamento di richieste di modifica, come ad esempio l'apertura o l'approvazione della modifica stessa. Gli eventi possono essere utilizzati per provocare elaborazioni particolari, ad esempio avvisi e messaggi. Al verificarsi di queste attività specifiche, Gestione modifiche invia messaggi di posta agli utenti come parte dell'elaborazione predefinita. Per eventi particolari è possibile eseguire altre routine personalizzate.

Gestione modifiche comprende diversi eventi predefiniti. È possibile aggiungerne altri in base alle proprie esigenze aziendali, ad esempio attività o condizioni che necessitano di verifica o eventi straordinari che richiedono la notifica.

Quando una condizione di avviso restituisce *true*, Gestione modiche considera tale azione un evento ed è pertanto possibile inviare notifiche per questa condizione di avviso.

Opzioni degli eventi

- L'opzione che consente di elaborare messaggi ed eventi è contenuta nel record di definizione della fase di modifica o di attività. Per ulteriori informazioni, vedere *Accesso ai record di fase* a pagina 411.

  Il campo Messaggi/eventi della scheda Controlli consente di impostare le opzioni che definiscono quando viene eseguita l'elaborazione degli eventi per la fase specificata.
- Tutti i nomi degli eventi devono essere definiti nel file `cm3rmessages`, altrimenti l'elaborazione degli eventi non può essere eseguita. Per ulteriori informazioni, vedere *File eventi di Gestione modifiche* a pagina 489.
- Gli eventi vengono elaborati quando la fase della modifica o dell'attività viene definita nel campo Fasi del file `cm3rmessages`. Se il campo Fasi è NULLO nel record `ocmevents`, l'evento viene elaborato per tutte le fasi.

File eventi di Gestione modifiche

Questo file contiene i nomi e le definizioni di tutti gli eventi validi di Gestione modifiche.

Per accedere al modulo di definizione degli eventi:

1. Fare clic su **Gestione modifiche** nella scheda Servizi del menu iniziale di ServiceCenter.
2. Scegliere **Messaggi** nella scheda Manutenzione. Verrà visualizzato un modulo vuoto di definizione evento di Gestione modifiche.
3. Fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare un elenco di record di tutti gli eventi definiti.
4. Selezionare un record da visualizzare facendo clic sul nome dell'evento. La Figura 10-81 mostra il record di evento selezionato.

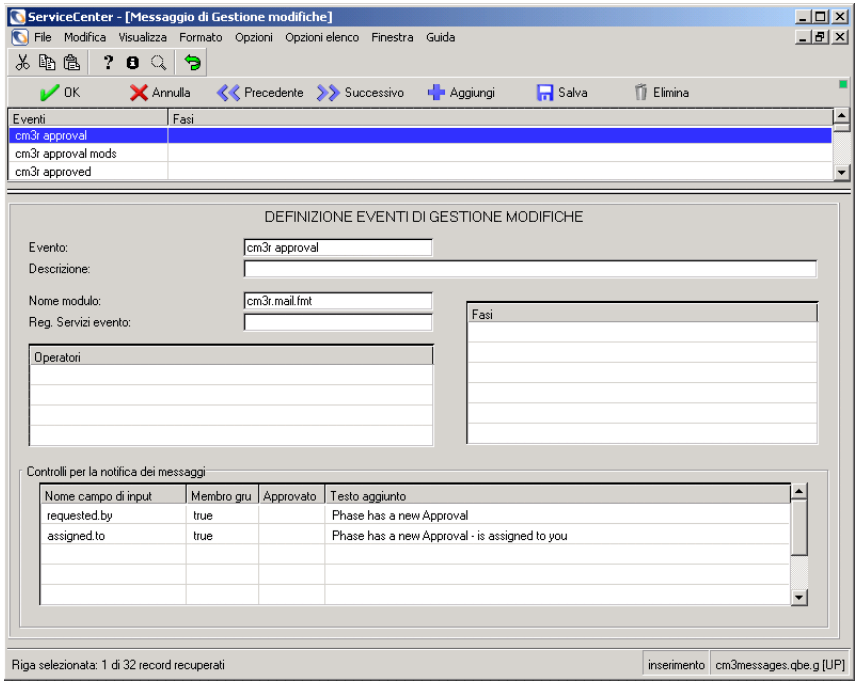


Figura 10-81: Accesso al file ocmevents

La seguente tabella descrive i campi della scheda Definizione eventi di Gestione modifiche.

Campo	Descrizione
Evento (*obbligatorio*)	Nome dell'evento. Deve essere univoco all'interno di ogni area, preventivo, ordine o elemento riga.
Descrizione	Descrizione sintetica dell'evento.
Nome modulo	Nome del modulo utilizzato per creare il messaggio inviato agli utenti. Consente di inserire nel messaggio informazioni di base sul record associato all'evento; in caso contrario verrà inviato il messaggio standard.
Reg. Servizi evento	Definisce la modalità di invio del messaggio attraverso Servizi evento.
Operatori	ID (nomi) di accesso degli operatori che devono ricevere una copia dei messaggi inviati mediante l'evento.
Fasi (modifica/ attività)	Definisce gli eventi validi per le varie fasi all'interno di ciascuna area. Se questo campo è NULLO, l'evento sarà valido per tutte le fasi dell'area.

Controlli per la notifica dei messaggi

I campi dei controlli per la notifica dei messaggi generano una notifica di posta e gli elenchi dei membri destinatari della notifica.

Campo	Descrizione
Nome campo di input	Campo che genera la notifica di posta e definisce il destinatario del messaggio. Se il destinatario è un gruppo messaggi, per definire gli approvatori o i membri che devono ricevere il messaggio viene utilizzato l'approvatore o il revisore.
Membro gruppo	Ciascun operatore riportato nella matrice Membri riceverà la notifica di posta. **Nota:** Sebbene sia possibile modificare questo campo da true a false nell'area dei Controlli per la notifica dei messaggi mostrata nella Figura 10-81 a pagina 489, l'applicazione cm3r.alert.trigger che crea i messaggi di avviso non valuta le condizioni per i destinatari del record di aggiornamento cm3r.

Campo	Descrizione
Approvatore	Ciascun operatore riportato nella matrice **Approvatori** riceverà la notifica di posta.
Testo aggiunto	Stringa di caratteri aggiunta al messaggio generico inviata come prima riga del messaggio. La sintassi del messaggio è la seguente: *tipo di evento* Notifica: *cm3r/cm3t numero testo aggiunto* (*data*) da *operatore* Ad esempio: cm3r open Notifica: cm3r C19 L'utente è il coordinatore della modifica (08/09/2002 14:56) da FALCON, JENNIFER

Nomi e definizioni degli eventi

Gestione modifiche comprende diversi eventi di sistema predefiniti, ad esempio cm3r approved e cm3r closed. È possibile definire eventi aggiuntivi in base alle proprie esigenze. Consultare la *System Tailoring Guide* (in inglese) per ulteriori informazioni sugli eventi di sistema predefiniti.

Definizione di eventi aggiuntivi

È possibile definire un nuovo evento che verrà richiamato dai calcoli di Controllo modulo se è necessaria la verifica di una determinata condizione per l'esecuzione dell'evento in date/ore specifiche.

Per l'elaborazione di un messaggio sono necessarie le seguenti condizioni:

- Il record deve esistere.
- Il flag di messaggio nel record di definizione fase (cm3rcatphase/cm3tcatphase) deve restituire true.
- Gli operatori e i nomi dei campi devono essere gruppi messaggi, contatti o operatori validi.

L'evento deve essere una definizione di avviso (AlertDef) o un messaggio (cm3messages). La sintassi generalmente usata per verificare l'esistenza di un evento è la seguente:

```
if (condition=true) then ($cm3messages file.$events.pntr in $cm3messages =“nome evento”;$cm3messages file.$events.pntr+=1)
```

- La variabile *$cm3messages* è una matrice di stringhe di caratteri usata per tenere traccia degli eventi che si verificano durante una fase specifica dell'elaborazione.
- La variabile *$cm3messages.events.pntr* è un puntatore all'elemento di matrice successivo che può essere usato per registrare il nome di un evento.

Importante: Una volta che l'evento è stato aggiunto alla matrice, è importante incrementare il puntatore di *1* (uno). In caso contrario, l'evento precedentemente registrato verrà sovrascritto.

L'evento previsto nel caso in cui la condizione sia *true* deve essere definito nel file cm3rmessages.

Aggiunta di nuovi eventi

Per aggiungere nuovi eventi nel sistema è necessario eseguire le seguenti operazioni:

1. Attivare il processore in background di Gestione modifiche (cm3r). Per ulteriori informazioni, vedere *Elaborazione in background* a pagina 496.
2. Attivare il record di pianificazione avvisi di Gestione modifiche (cm3r). Per ulteriori informazioni, vedere *Elaborazione in background* a pagina 496.
3. Impostare il record di ambiente. Per ulteriori informazioni, vedere *Ambiente* a pagina 378.
4. Definire l'opzione **Messaggi/eventi** per la fase. Per ulteriori informazioni, vedere *Accesso ai record di fase* a pagina 411.
5. Impostare le eventuali definizioni RAD o di Controllo modulo per tenere traccia di un evento personalizzato. Per ulteriori informazioni, vedere *Opzioni degli eventi* a pagina 488 e consultare la *ServiceCenter System Tailoring Guide* (in inglese).
6. Definire i gruppi di operatori nel record cm3rmessages del file cm3rgroups.
7. Definire i relativi record operatore.
8. Definire l'evento nel file cm3rmessages.
9. Definire il **Nome modulo** nel file format.
10. Convalidare i controlli per la notifica dei messaggi.

Messaggi

I messaggi vengono inviati in risposta a un evento. Possono essere diretti a operatori specifici elencati nel record *event* e contenere valori di alcuni campi di record di preventivi, ordini ed elementi riga che provocano l'evento iniziale.

L'elaborazione dei messaggi di Gestione modifiche implica quanto segue:

- Verifica del record cm3roptions da parte del processore in background per la ricerca della fase o categoria che ha generato l'evento. Se il record non esiste, l'elaborazione termina.
- Valutazione dell'opzione Messaggi/eventi nel record cm3roptions. Se il valore è *false*, l'elaborazione termina.
- Verifica di Nome campo e Operatori nel record cm3rmessages. Se inesistenti, l'elaborazione termina.
- Registrazione del messaggio generico in msglog (dal campo Testo aggiunto del record cm3rmessages).
- Invio del messaggio standard e del messaggio di posta agli operatori definiti nel campo Operatori del record cm3rmessages.
- Invio di un messaggio agli operatori definiti nei campi cui fa riferimento il campo Nome campo del record cm3rmessages.

Il contenuto di questi campi viene dapprima interpretato come corrispondente a un gruppo. Se il nome del gruppo viene trovato nel file cm3rgroups, i Membri o gli Approvatori (a seconda del campo Elenco membri) del gruppo vengono aggiunti a un elenco di elaborazione.

Se il nome del gruppo non esiste, il sistema effettuerà una ricerca nel file operator; se viene individuato un record operatore, questo viene aggiunto all'elenco di elaborazione.

- Ricerca degli operatori nell'elenco di elaborazione e invio del messaggio.

Classi di messaggio

ServiceCenter dispone di diverse classi di messaggio predefinite in cui un utente può definire ulteriori messaggi da visualizzare in Gestione modifiche.

Per visualizzare l'elenco delle classi disponibili:

1. Fare clic su **Amministrazione** nella scheda **Utilità** del menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nel menu **Amministrazione**, scegliere la scheda **Notifiche**.

   La casella di gruppo Classi messaggio contiene i pulsanti relativi alle diverse classi. I pulsanti visualizzati sono: A video (msg), Stampa (print), Registro (log), TSO (TSO), E-mail esterna (email) e E-Mail interna (email). Questi rappresentano i possibili tipi di azione per le classi di messaggio.

Pulsante messaggio	Descrizione
A video	Invia un messaggio che verrà visualizzato sullo schermo dell'utente.
Stampa	Invia una copia del messaggio alla stampante predefinita del destinatario.
Registro	Invia una copia del messaggio al file msglog.
TSO	Invia una copia del messaggio all'ID TSO del destinatario.
E-Mail esterna	Invia una copia del messaggio all'indirizzo e-mail del destinatario specificato nel record operatore o contatti.
E-Mail interna	Invia una copia del messaggio alla casella di posta interna di ServiceCenter del destinatario.

Un record di classe messaggio può essere inserito in più tipi di classe.

Per visualizzare un record di classe messaggio:

1. Fare clic su **Amministrazione** nella scheda *Utilità* del menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nel menu Amministrazione, scegliere la scheda Notifiche.
3. Fare clic su **Registro** nella casella di gruppo Classi messaggio.
4. Specificare un nome classe, oppure fare clic su **Cerca** per eseguire una query *generica* e visualizzare l'elenco corrente di classi.
5. Per visualizzare un record dell'elenco, fare clic sul nome.
6. Visualizzare il record desiderato. Ciascuna classe di messaggio presenta un modulo diverso associato al file msgclass.log.

Aggiunta di record msgclass

1. Fare clic su **Amministrazione** nella scheda **Utilità** del menu iniziale di ServiceCenter.
2. Nel menu **Amministrazione**, scegliere la scheda **Notifiche**.
3. Selezionare un tipo di azione nella casella di gruppo Classi messaggio. Per ulteriori informazioni, vedere *Classi di messaggio* a pagina 494. Verrà visualizzato un record di file di classe messaggio vuoto.
4. Procedere in uno dei seguenti modi:
   - Specificare il nome e i dati del messaggio.
   - Richiamare il record di messaggio e selezionare un record di classe esistente sul quale basare il nuovo record. Apportare le necessarie modifiche, tra cui il nome.

5 Fare clic su **Aggiungi** per confermare il nuovo record, come mostrato nella Figura 10-82.

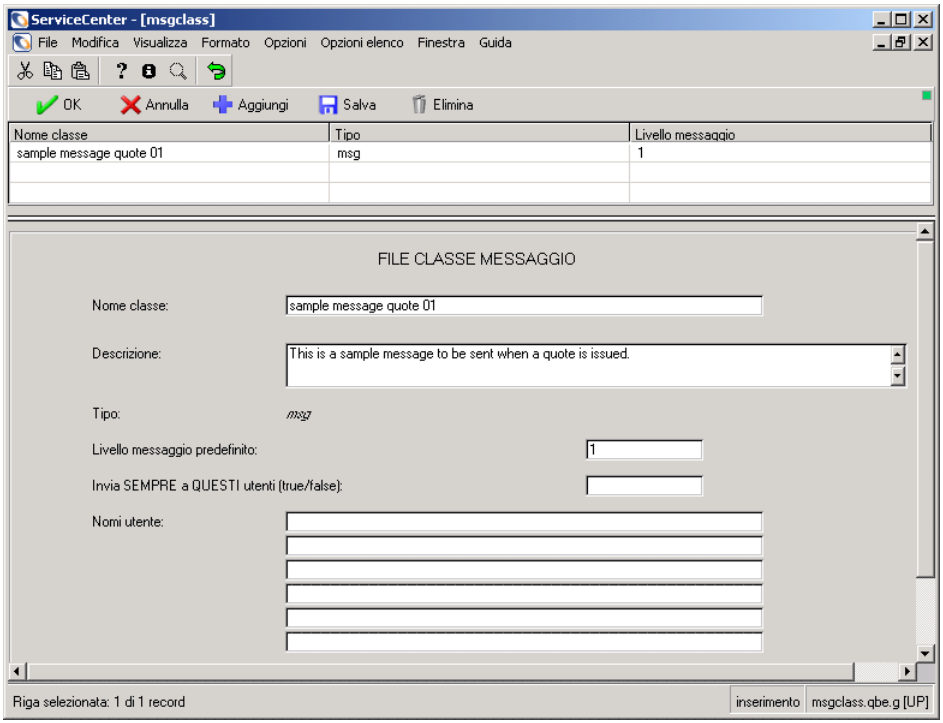


Figura 10-82: Esempio di messaggio del file di classe messaggio

Elaborazione in background

Una notevole parte dell'elaborazione che attiva avvisi e aggiornamenti in Gestione modifiche viene eseguita in background.

Il processore in background per l'elaborazione degli eventi di Gestione modifiche è denominato *change*. Il processore gestisce solo i record di pianificazione di classe *change*. Per impostazione predefinita, il processore esegue la ricerca di nuovi record ogni 60 secondi.

Visualizzazione del processore

1 Fare clic su **Manutenzione** nella scheda **Utilità** del menu iniziale di ServiceCenter.

2 Fare clic su **Informazioni di avvio** nella scheda Sistema.

Verrà visualizzato il modulo vuoto del record *info.startup*.

3 Specificare change.startup nel campo **Tipo**, quindi premere **Invio** o fare clic su **Cerca** per eseguire una ricerca limitata al tipo di record change.startup.

La Figura 10-83 mostra il record change.startup visualizzato nel modulo info.startup. Si tratta del record di avvio predefinito per il processore in background di Gestione modifiche.

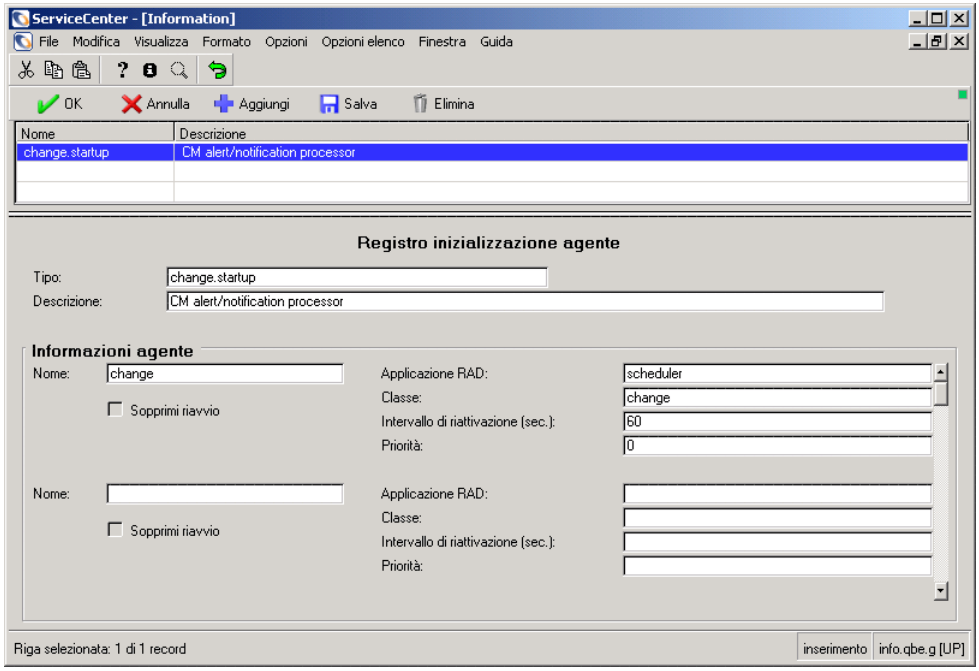


Figura 10-83: Record dell'agente di avvio di Gestione modifiche

4 Il processore in background di Gestione modifiche deve essere definito come agente nel record di avvio predefinito del sistema (*startup*).

Il record predefinito di avvio del sistema elenca gli agenti o i processori in background che vengono avviati ad ogni avvio di ServiceCenter. La maggior parte di essi è impostata per attivarsi ogni 60 secondi. Questo elenco comprende despooler, report, alert (per Gestione incidenti), change, availability, agent, marquee, lister, linker, event e scautod.

5 Per aggiungere uno dei record di avvio rimanenti al record di avvio del sistema, immettere le informazioni del record di avvio in fondo alla matrice agente del record di avvio del sistema.

Questo record predefinito di avvio del sistema elabora i record contenuti nel file schedule. Il relativo agente in background preleva il record di pianificazione e lo elabora.

Nota: Immettere in qualunque momento sch in una riga di comando per visualizzare il file schedule.

Notifiche

Il Motore di notifica è preposto all'invio dei messaggi generati da eventi di ServiceCenter, quali l'apertura o la chiusura di una modifica o di un'attività. Gli amministratori possono modificare i messaggi, aggiungerne di nuovi, cambiarne le condizioni di invio e selezionare i destinatari.

Il file notification interagisce con il file message per definire le notifiche per eventi di sistema comuni. Gli amministratori possono modificare gli argomenti che generano la notifica, nonché definire i destinatari della notifica stessa.

Per aprire il file delle notifiche:

1 Fare clic su **Amministrazione** nella scheda **Utilità** del menu iniziale di ServiceCenter.

2 Scegliere **Notifiche** nella scheda **Notifiche**.

Verrà visualizzato il modulo *notification*.

3 Immettere il nome della definizione della notifica nel campo **Nome**, quindi premere **Invio** o eseguire una query *generica* facendo clic su **Cerca** per visualizzare un elenco di tutti i record di notifica presenti nel sistema.

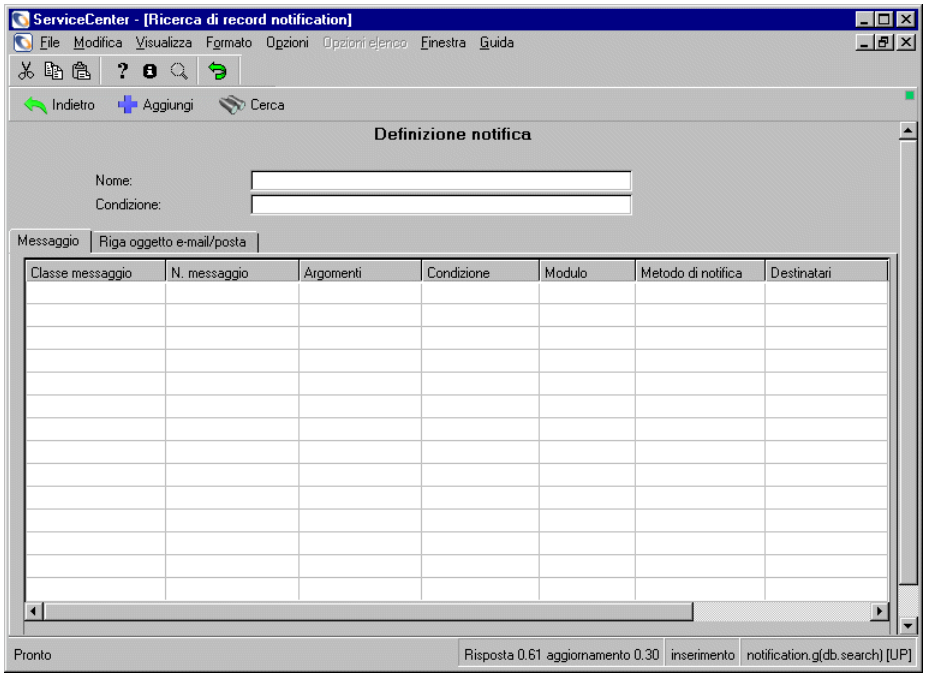


Figura 10-84: Definizioni delle notifiche

Per ulteriori dettagli sui record di notifica e le relative definizioni, consultare la *System Tailoring Guide, Notification Records* (in inglese). La seguente tabella descrive i campi della scheda Messaggio.

Campo	Descrizione
Classe messaggio	La classe del messaggio è correlata all'area del componente. Ad esempio, ocm.
N. messaggio	Il numero messaggio corrisponde al file `scmessage.qbe.g`. I campi Classe messaggio, N. messaggio e Lingua costituiscono la chiave univoca della notifica. Se si aggiunge un messaggio personalizzato al file di messaggi, la combinazione dei campi Classe messaggio, N. messaggio e Lingua non deve essere già presente nel sistema.

Campo	Descrizione
Argomenti	Gli argomenti di messaggio possono andare da molti a nessuno. Gli argomenti corrispondono alla variabile %S nel testo del messaggio. Se vi è solo un argomento, immettere direttamente il valore. Se vi sono più argomenti, sarà necessario elencarli in una matrice, ad esempio ({<arg1>,<arg2>, <e così via>}). Gli elementi della matrice possono essere stringhe di caratteri o espressioni. Per fare riferimento a un valore in un record, immettere: nomecampo in $L.file. La stringa deve essere racchiusa tra doppi apici.
Condizione	Specificare la condizione per l'invio del messaggio. I valori possono essere *True*, *False* o un'espressione che restituisca *True* o *False*. Il valore predefinito è *True*.
Metodo di notifica	Specifica la modalità di invio del messaggio (ad esempio fax, e-mail e così via). Questo campo può indicare anche il nome di una classe di messaggio.
Destinatari	Specifica i destinatari del messaggio. Immettere un'espressione o una variabile letterale che faccia riferimento a un singolo utente o a un nome di gruppo.
I seguenti campi sono necessari solo se il campo Destinatari contiene un nome di gruppo.	
File gruppi	Specificare il file cui il nome del gruppo fa riferimento. Utilizzare questo campo con i file ocmgroups per creare più record con lo stesso nome di gruppo.
Area gruppo	I valori utilizzabili con il file ocmgroups sono: Tutti, Preventivi, Elementi riga e Ordini.
Sottogruppo	Il campo **Sottogruppo** specifica ulteriormente l'elenco di utenti. I valori sono: Members/Reviewers, Approvers e All.

A Diagrammi di flusso dei processi

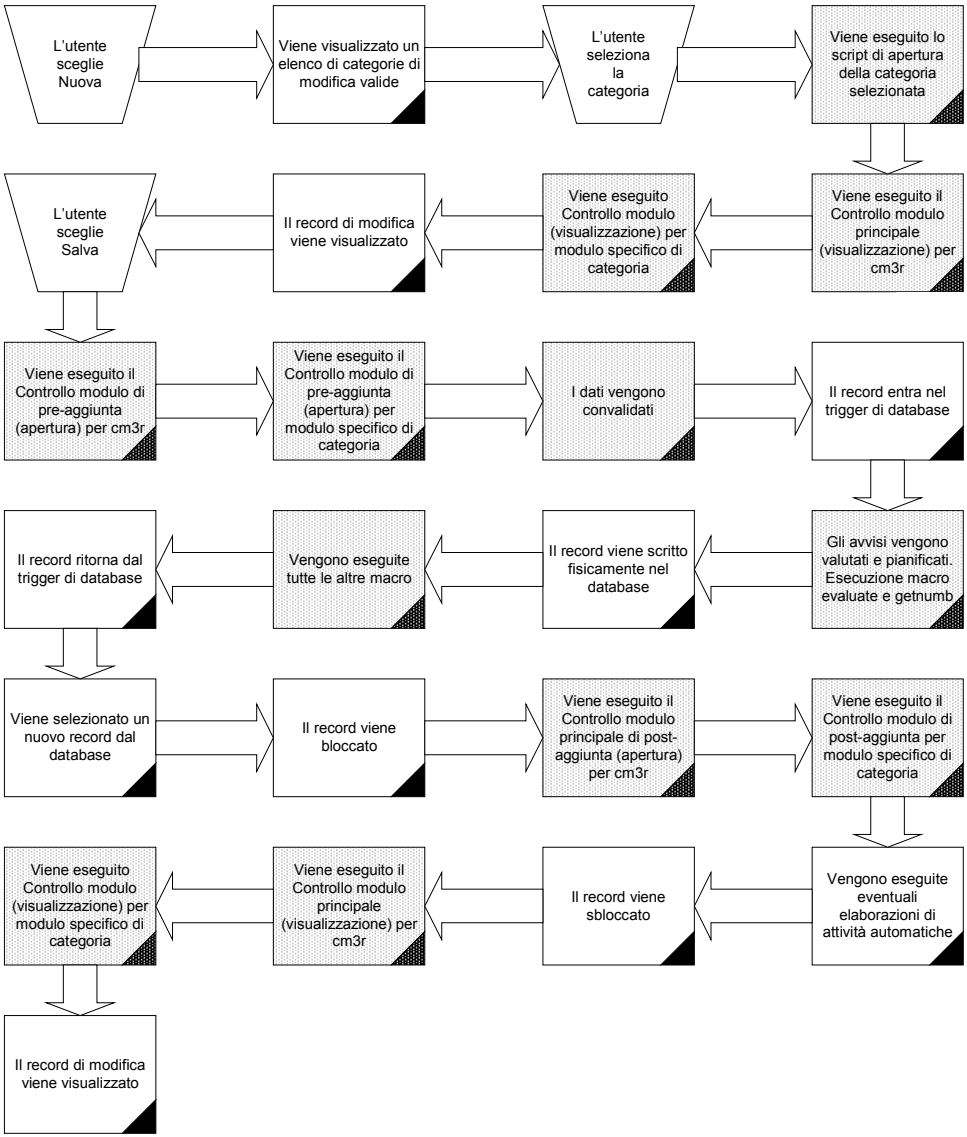
APPENDICE

Questo capitolo illustra il flusso dei processi di alcune funzioni utente di Gestione modifiche, Gestione incidenti, Gestione servizi e Gestione inventario:

- *Apertura di Gestione modifiche* a pagina 502
- *Aggiornamento di Gestione modifiche* a pagina 503
- *Approvazione di Gestione modifiche* a pagina 504
- *Rifiuto di Gestione modifiche* a pagina 505
- *Chiusura di Gestione modifiche* a pagina 506
- *Riapertura di Gestione modifiche* a pagina 507
- *Revoca di Gestione modifiche* a pagina 508
- *Apertura di Gestione incidenti* a pagina 509
- *Aggiornamento di Gestione incidenti* a pagina 510
- *Chiusura di Gestione incidenti* a pagina 511
- *Apertura rapida di Gestione servizi* a pagina 512
- *Creazione incidente di Gestione servizi* a pagina 513
- *Aggiornamento di Gestione servizi* a pagina 514
- *Chiusura di Gestione servizi* a pagina 515
- *Apertura di Gestione inventario* a pagina 516
- *Aggiornamento di Gestione inventario* a pagina 517
- *Eliminazione di Gestione inventario* a pagina 518

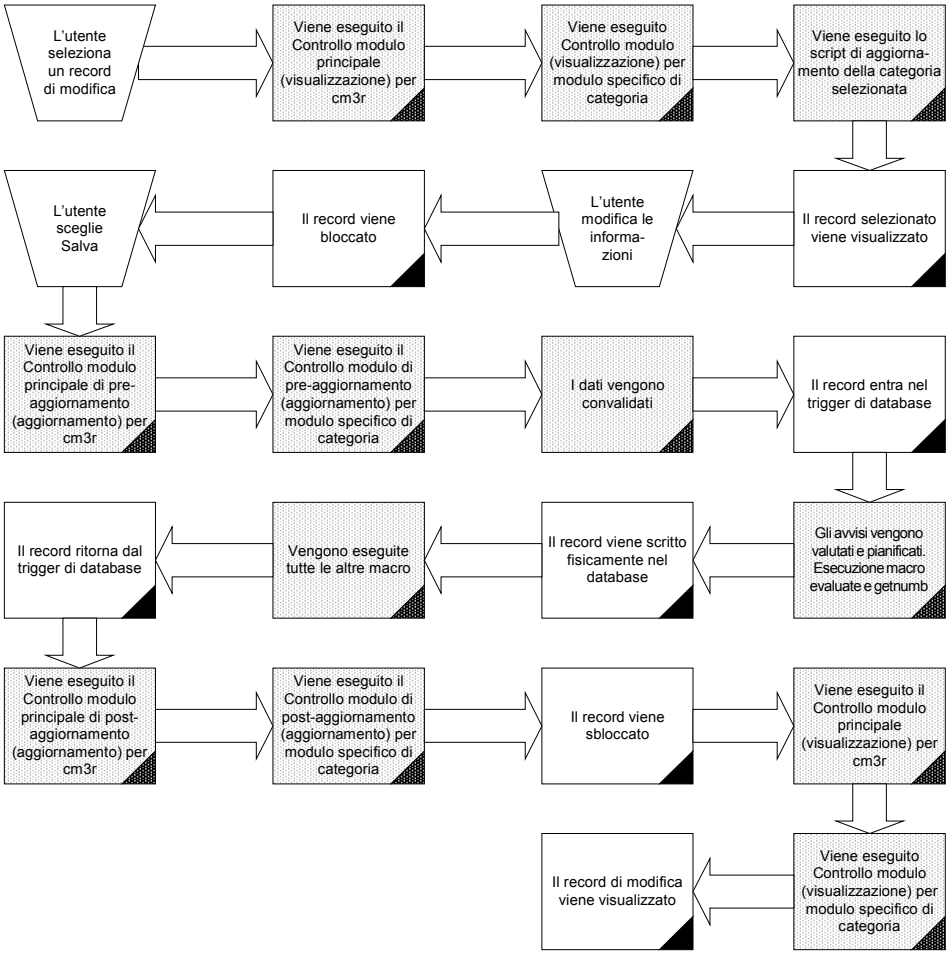
Per ulteriori informazioni, consultare i capitoli contenuti in questa guida e la *Guida per l'amministratore del sistema di ServiceCenter*.

Apertura di Gestione modifiche



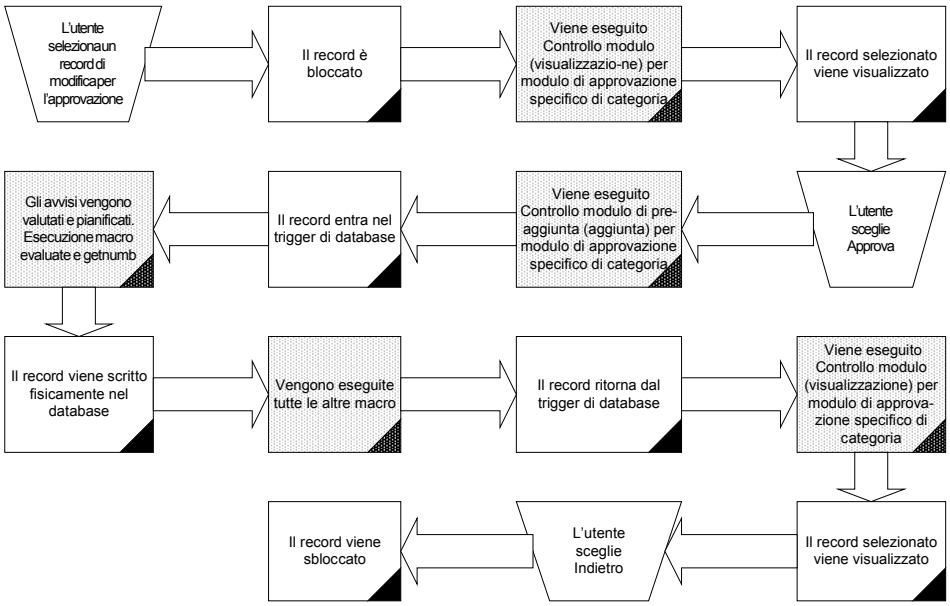
Aggiornamento di Gestione modifiche

Diagramma di flusso di aggiornamento di Gestione modifiche



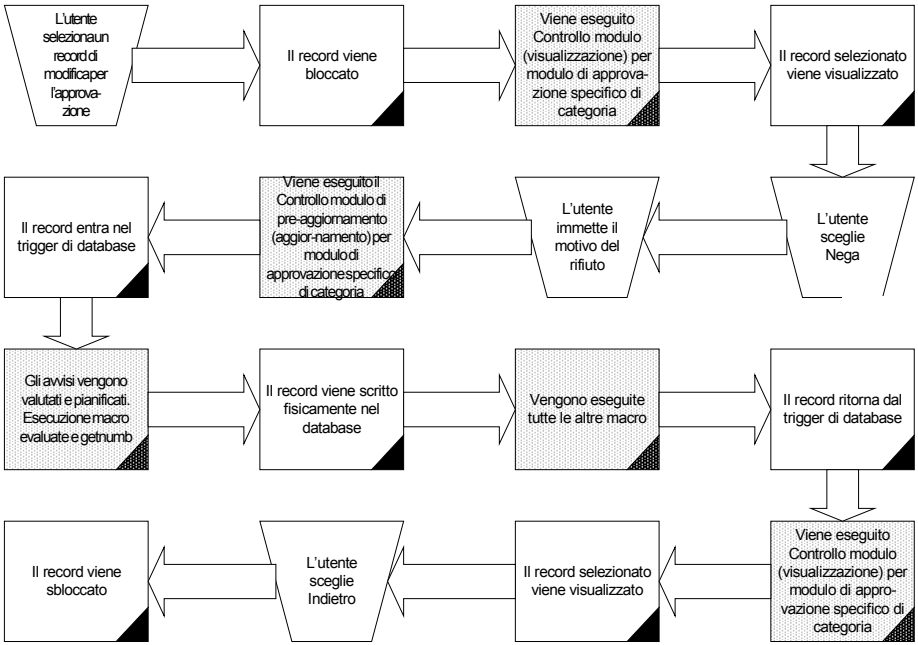
Approvazione di Gestione modifiche

Diagramma di flusso di approvazione di Gestione modifiche



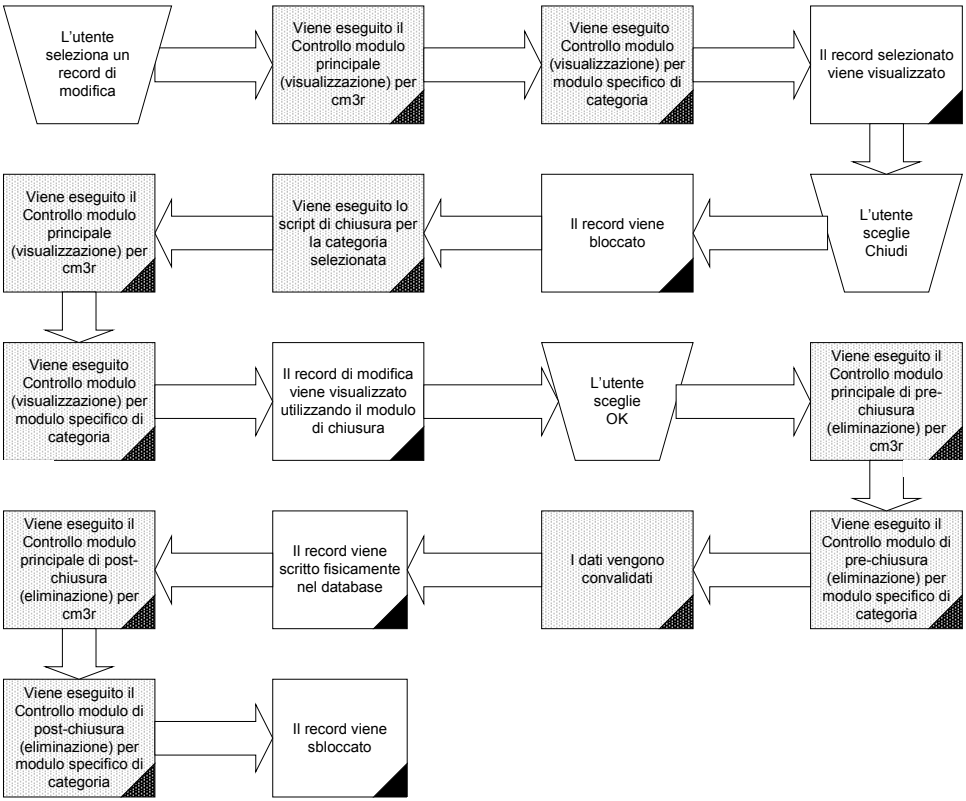
Rifiuto di Gestione modifiche

Diagramma di flusso di rifiuto di Gestione modifiche



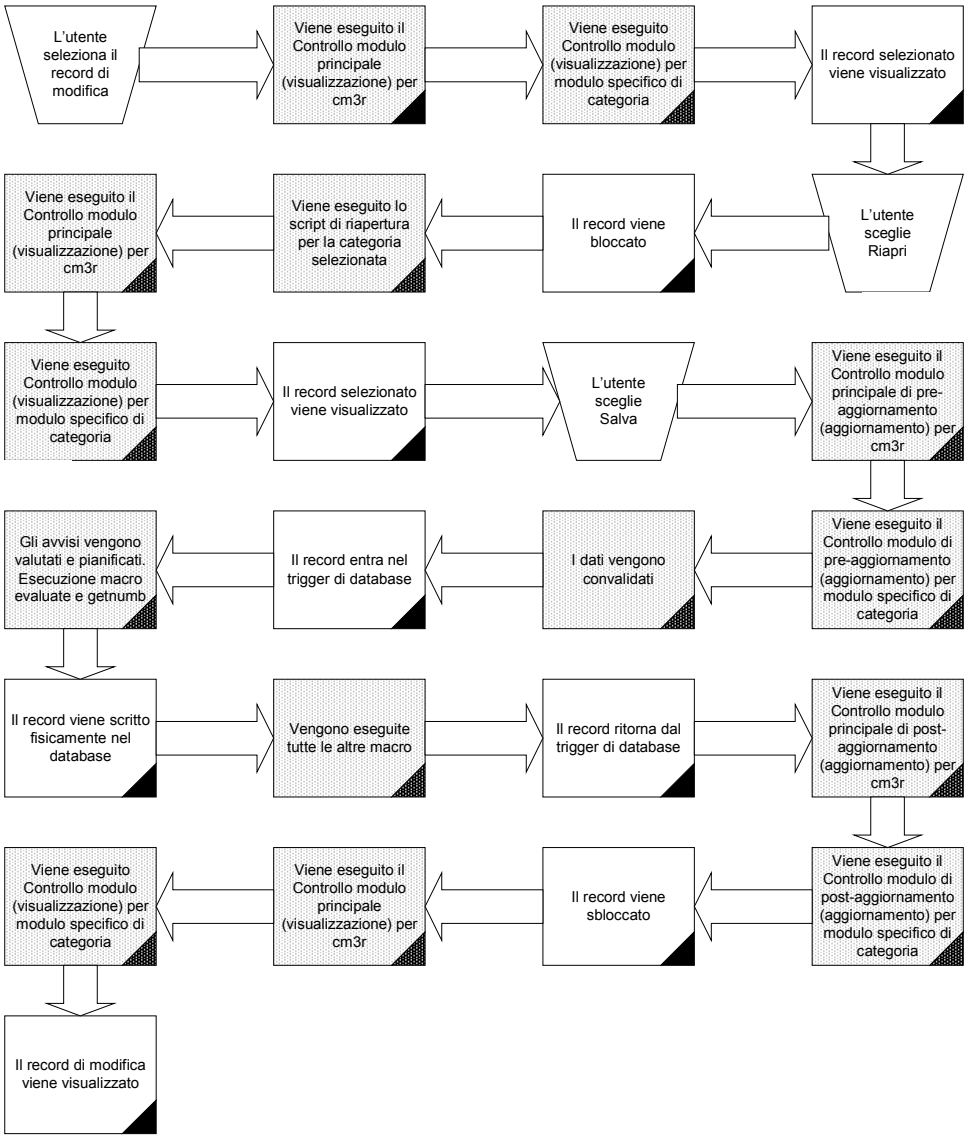
Chiusura di Gestione modifiche

Diagramma di flusso di chiusura di Gestione modifiche



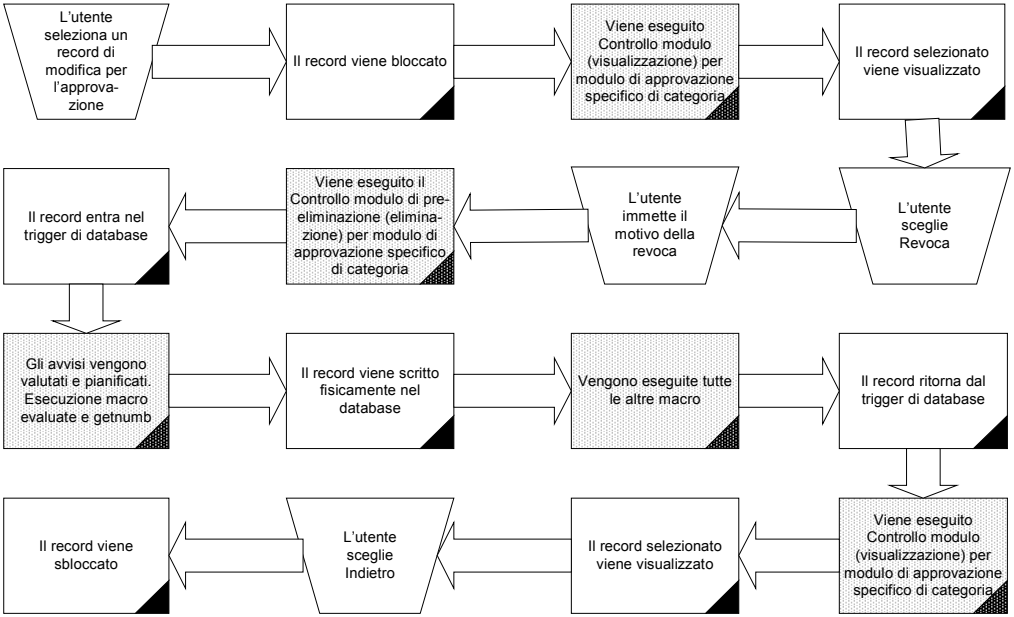
Riapertura di Gestione modifiche

Diagramma di flusso di riapertura di Gestione modifiche



Revoca di Gestione modifiche

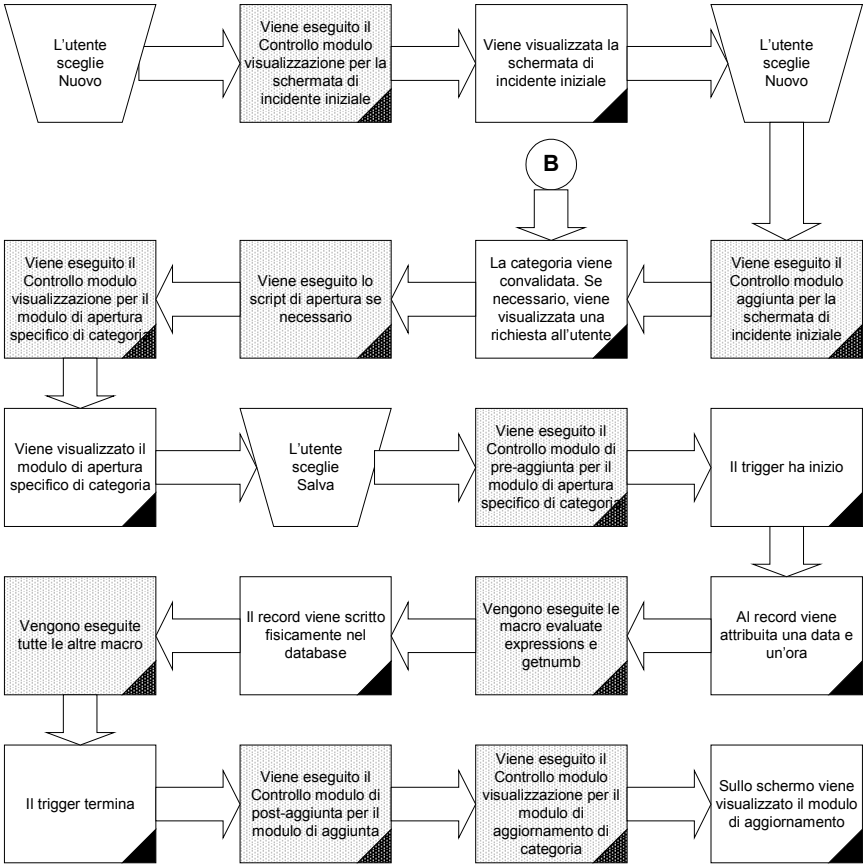
Diagramma di flusso di revoca di Gestione modifiche



Apertura di Gestione incidenti

Il collegamento B proviene dai dati di *Creazione incidente di Gestione servizi* a pagina 513.

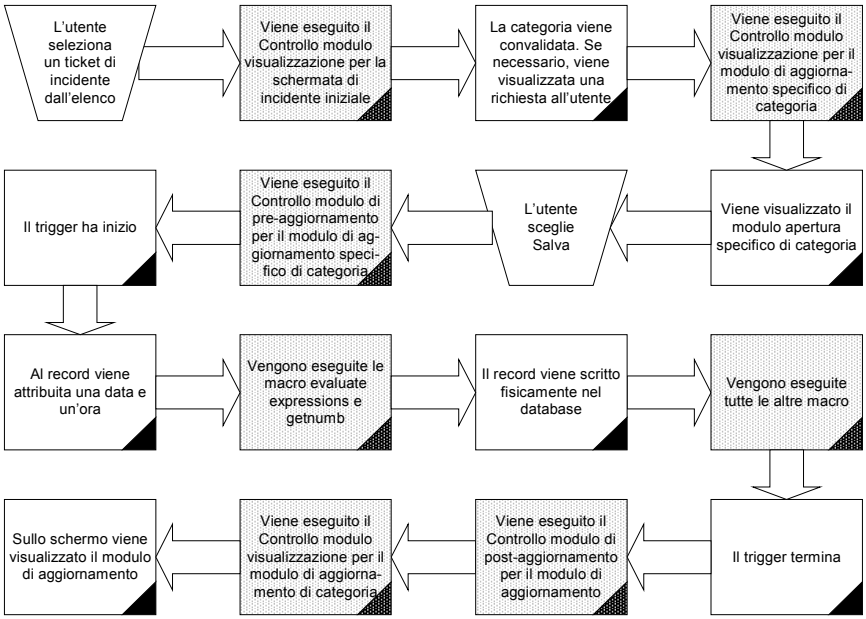
Diagramma di flusso di apertura di Gestione incidenti



B - Dal diagramma di flusso di creazione incidente di Gestione servizi

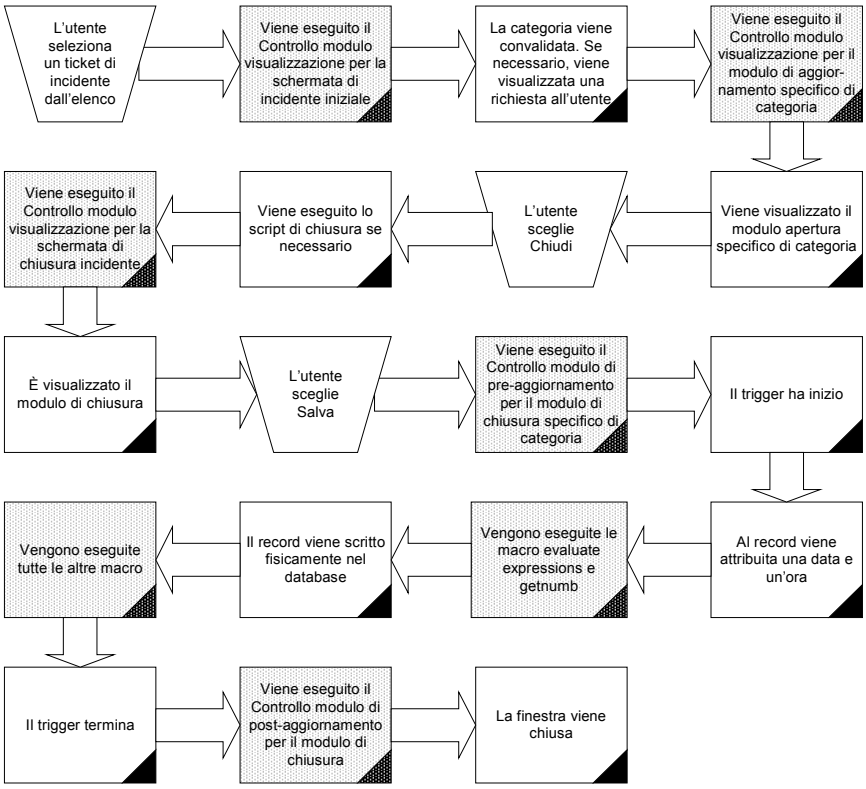
Aggiornamento di Gestione incidenti

Diagramma di flusso di aggiornamento di Gestione incidenti



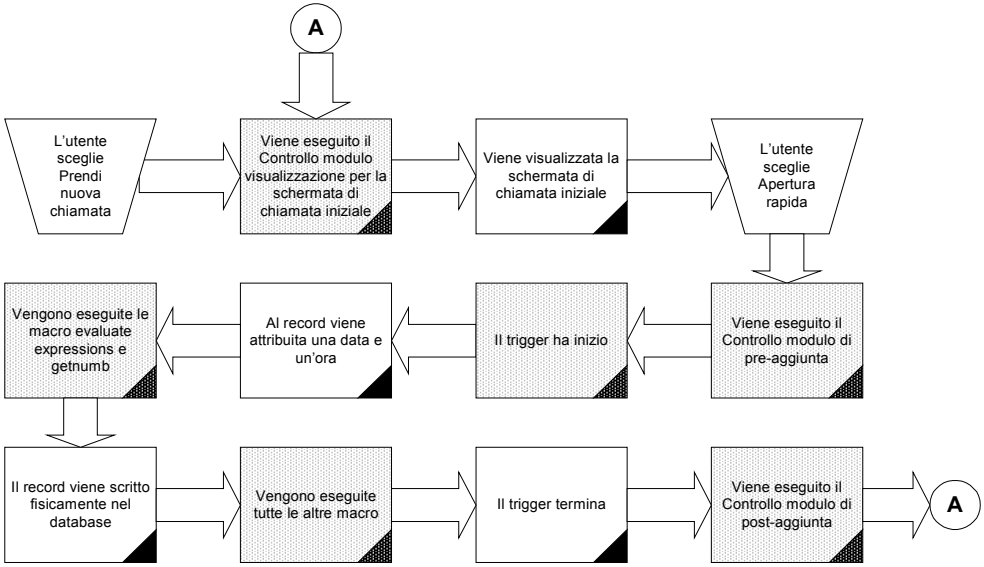
Chiusura di Gestione incidenti

Diagramma di flusso di chiusura di Gestione incidenti



Apertura rapida di Gestione servizi

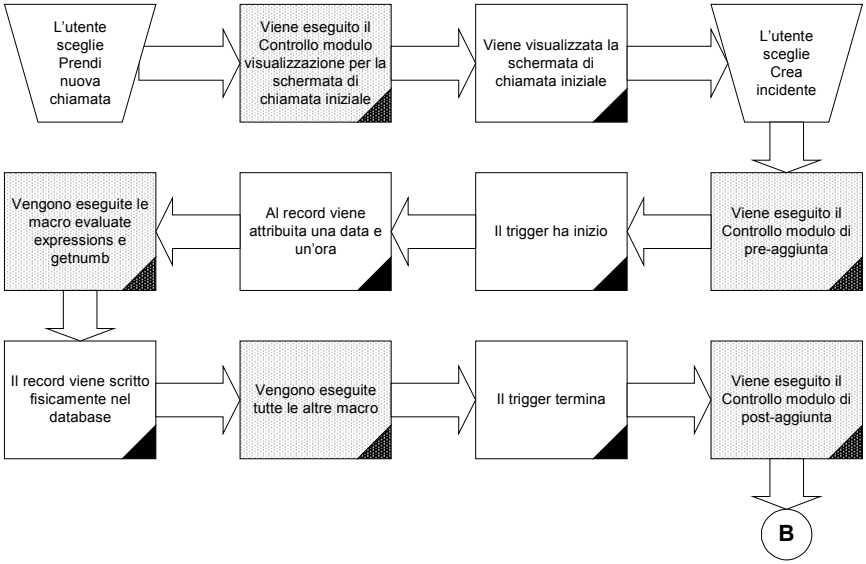
Diagramma di flusso di apertura rapida di Gestione servizi



Creazione incidente di Gestione servizi

Il collegamento B passa all'apertura di Gestione incidenti. Per ulteriori informazioni, vedere *Apertura di Gestione incidenti* a pagina 509.

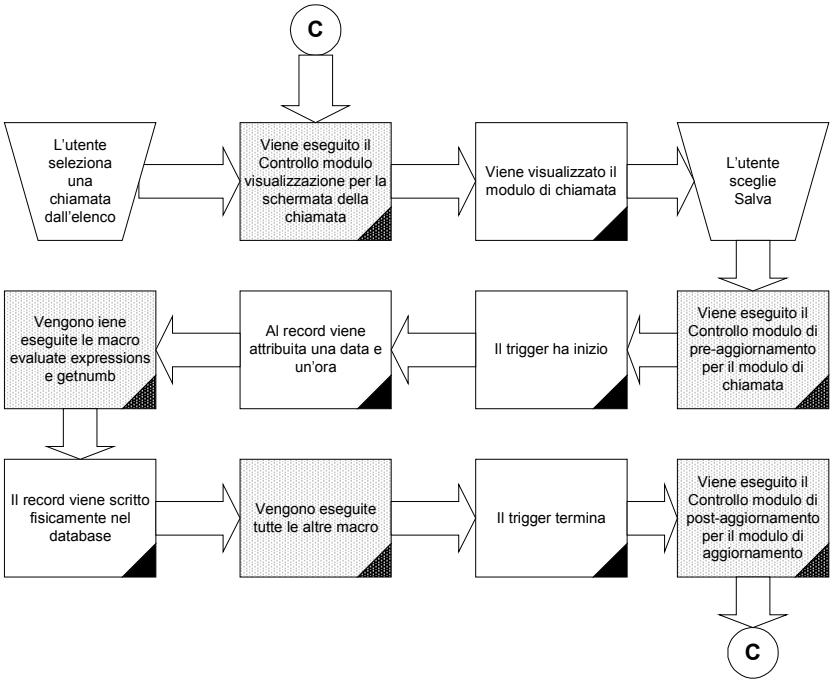
Diagramma di flusso di creazione incidente di Gestione servizi



B- Al diagramma di flusso di apertura di Gestione incidenti

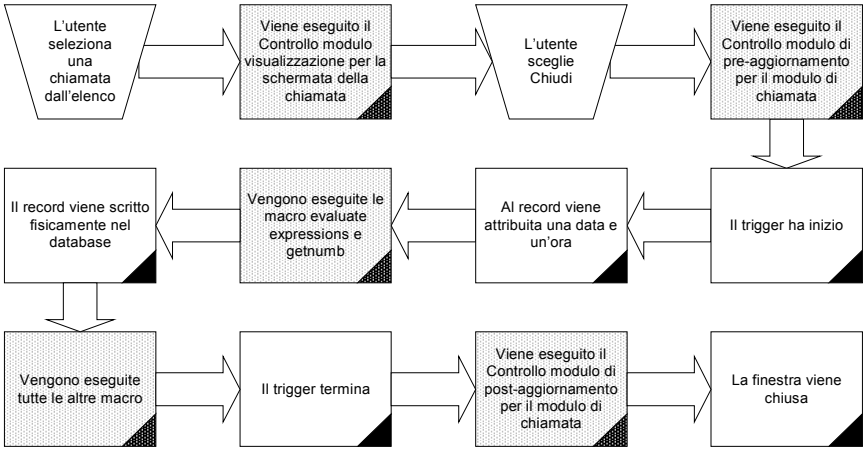
Aggiornamento di Gestione servizi

Diagramma di flusso di aggiornamento di Gestione servizi



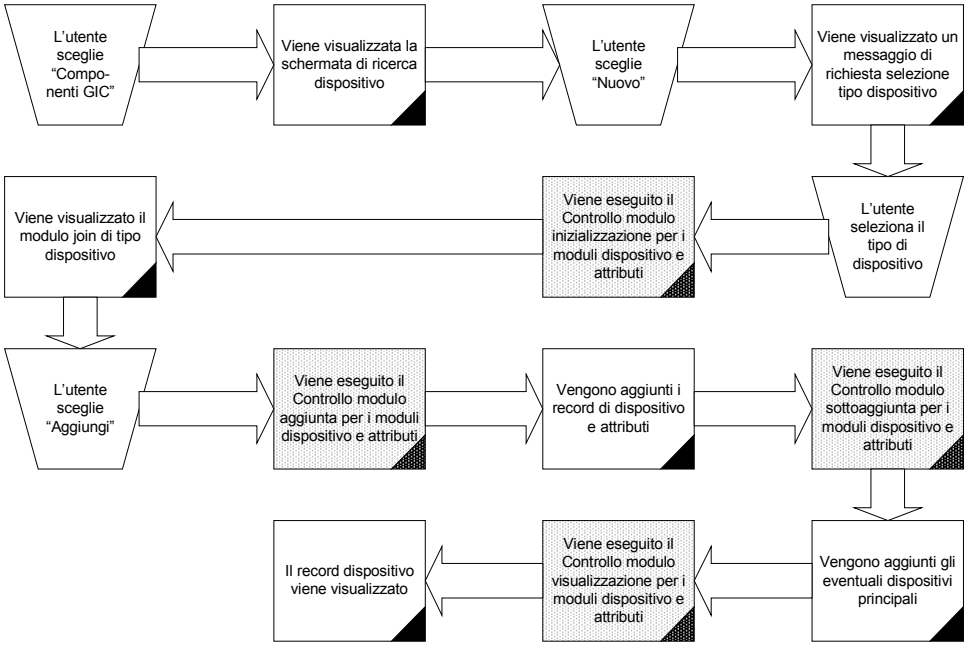
Chiusura di Gestione servizi

Diagramma di flusso di chiusura di Gestione servizi



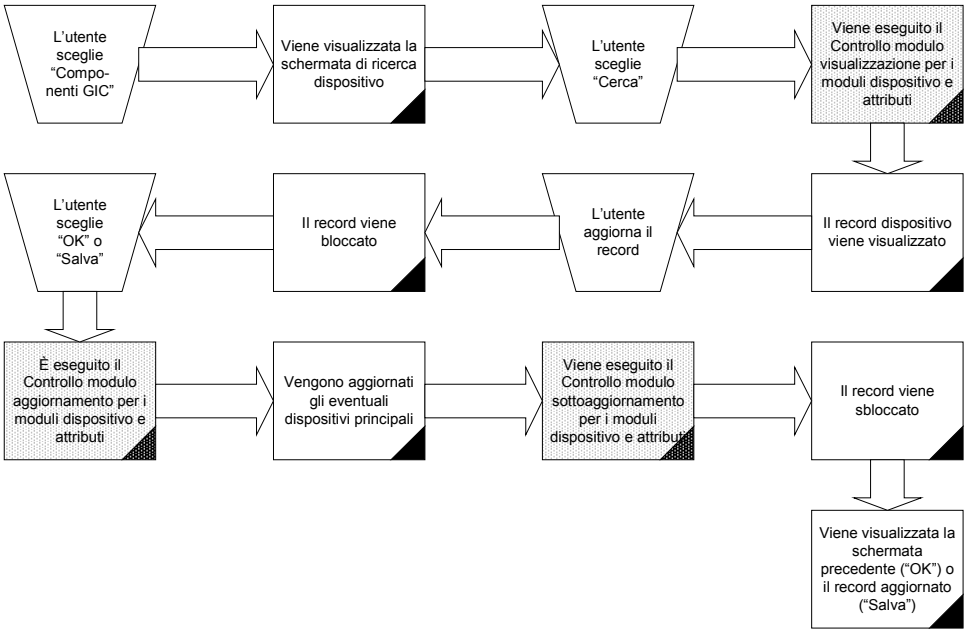
Apertura di Gestione inventario

Diagramma di flusso di apertura di Gestione inventario



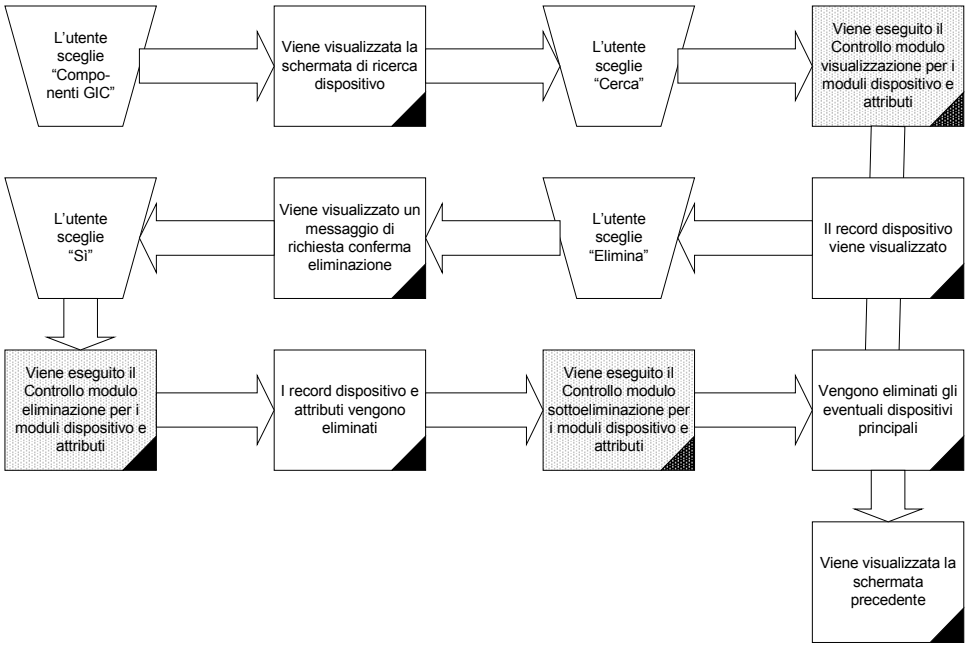
Aggiornamento di Gestione inventario

Diagramma di flusso di aggiornamento di Gestione inventario



Eliminazione di Gestione inventario

Diagramma di flusso di eliminazione di Gestione inventario



B Dettagli sui campi

APPENDICE

Panoramica

Le informazioni contenute in questa appendice descrivono i campi preconfigurati di Gestione servizi e Gestione incidenti. La seguente tabella descrive le intestazioni di colonna delle tabelle riportate più avanti e il relativo significato.

Intestazione colonna	Funzione
Etichetta campo	Etichetta fisica del campo.
Campo di input	Il campo così com'è definito nel dizionario database (dbdict).
Descrizione	Descrive la funzione del campo e riporta altre informazioni utili.
Origine	Indica la provenienza delle informazioni del campo. L'origine può essere generata dal sistema, dai file di sistema o dall'input dell'utente.
Tipo	Definisce il tipo di informazioni del campo. Il tipo può essere carattere, matrice, data/ora, numero o operatore logico.
Caratteristiche campo	Specifica se il campo è obbligatorio o facoltativo, protetto, se è una casella combinata, un campo di riempimento, di ricerca o una casella di controllo.

Tabella 1: Nuova chiamata — Scheda Dettaglio chiamata (cc.incquick.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Dettaglio chiamata.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
ID chiamata	Identificativo univoco per ogni record di incidente.	incident.id	Generato dal sistema per il file numbers	Carattere	Protetto
Nome contatto	Nome contatto correlato alla società dalla quale è stata ricevuta la chiamata.	contact.name	Input utente o file contacts	Carattere	Obbligatorio; ricerca; riempimento
Nome completo	Nome completo del contatto.	contact.name	File contacts	Carattere	Protetto
E-mail	Indirizzo di posta elettronica del contatto.	contact.name	File contacts	Carattere	Protetto
N. ruolo paga	ID univoco di ruolo paga del contatto.	contact.name	File contacts	Carattere	Protetto
Struttura soc./ Divisione	Campo unico che riunisce la società e il reparto del contatto.	corp.structure	company/ dept	Carattere	Facoltativo; ricerca; riempimento
Telefono	Numero di telefono del contatto; viene inserito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	phone	File contacts	Carattere	Facoltativo

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Interno	Interno telefonico del contatto; viene inserito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	extension	File contacts	Carattere	Facoltativo
Fax	Numero di fax del contatto; viene inserito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	fax	File contacts	Carattere	Facoltativo
Segnalato da nominativo diverso dal nome contatto	Selezionare questa casella se il nome del chiamante è diverso dal nome contatto presente nel file contacts.	different.from.contact	Input utente	Carattere	Facoltativo
Segnalato da	I campi Segnalato da, Telefono, Fax e Interno vengono visualizzati quando la casella di controllo Segnalato da nominativo diverso dal nome contatto è selezionata. Immettere le informazioni di reperibilità del chiamante.	alternate.contact	File contacts; input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento
Telefono/ interno	Telefono e/o interno del contatto.	contact.phone extension	File contacts	Carattere	Protetto
Ubicazione	Ubicazione dell'ufficio da cui proviene la chiamata.	location.full.name	File company e location	Carattere	Facoltativo; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Rif. stanza/ piano	Piano o stanza in cui è situata la risorsa.	room	Input utente	Carattere	Facoltativo
Centro di costo	Centro di costo/ finanziario del contatto.	cost.centre	Input utente	Carattere	Facoltativo
Tipo utente	Tipo di utente che effettua la chiamata; le opzioni sono Site, Home o Mobile.	user.type	Input utente	Carattere	Facoltativo; casella combinata
Società	Nome della società che chiama per segnalare l'incidente.	company	File company	Carattere	Facoltativo; riempimento
Descrizione	Descrizione dettagliata dell'incidente.	description	Input utente	Matrice Carattere	Obbligatorio
Stato	Stato del report di chiamata: Closed, Open-Idle o Open-Callback.	open	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Proprietario	Nome dell'operatore di GS che ha aperto il report di chiamata.	owner.name	Generato dal sistema in base all'accesso	Carattere	Protetto; generato dal sistema in base all'accesso
Categoria	Classificazione della categoria della risorsa all'interno dell'azienda, ad esempio 'network'.	category	File category	Carattere	Obbligatorio; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Sottocategoria	Classificazione della sottocategoria della risorsa all'interno della categoria principale, ad esempio LAN.	subcategory	File cm3.rsubcat/ subcategory	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Tipo prodotto	Tipo di prodotto del dispositivo.	product.type	cms.sla/ product.type	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Tipo problema	Tipo di problema segnalato.	problem.type	problem.type	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Assegnazione	Gruppo di assegnazione responsabile dell'esame della chiamata.	assignment,1	assignment	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
Gravità	Urgenza dell'incidente per il chiamante; può essere Critica, Fondamentale, Media, Bassa o Molto bassa.	severity	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
Perdita totale di funzione	Gravità e priorità.	total.loss	Input utente	Logico	Casella di controllo
Categoria sito	Livello di assistenza da fornire.	site.category	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
SLA stimato	Contratto sul livello di servizio che copre l'apparecchiatura interessata.	agreement.id	Input utente	Numero	Protetto

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Autorizzazione	Campo non modificabile. Il sistema verifica automaticamente se il chiamante, in base all'SLA, ha diritto all'assistenza dell'Help Desk alla data e ora corrente.	entitlement.ref	Generato dal sistema	Carattere	Protetto
Notifica tramite	Metodo con cui deve essere informato il chiamante alla chiusura del report di chiamata; le opzioni sono Nessuno, E-mail o Telefono.	callback.type	Input utente	Carattere	Casella combinata
Numero CG	Numero di contabilità generale.	gl.number	Input utente	Carattere	Facoltativo
Fatturare a	Indirizzo al quale inviare per posta la fattura.	billto	File dept, contacts	Carattere	Pulsante di opzione; facoltativo; riempimento
ID risorsa	Numero identificativo della risorsa interessata dall'incidente.	affected.item	File device	Carattere	Facoltativo; ricerca; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Tipo	Campo riempito automaticamente dal record di dispositivo della risorsa.	affected.item	File device	Carattere	Protetto
Risorsa critica	Casella di controllo che indica che la risorsa è di importanza critica per la normale attività aziendale.	affected.item	File device	Logico	Casella di controllo
Codice causa	Campo opzionale che consente di collegare il ticket a un record di Causa probabile.	cause.code	File probable. cause	Carattere	Facoltativo; riempimento

Tabella 2: Nuova chiamata — Scheda Dettaglio risoluzione (cc.incquick.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Dettaglio risoluzione.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Risoluzione chiamata	Dettagli sulla risoluzione della chiamata.	resolution	Input utente	Matrice; carattere	Facoltativo
Codice risoluzione	Codice assegnato alla risoluzione della chiamata.	resolution.code	probcause.qbe.g	Carattere	Facoltativo; riempimento

Tabella 3: Chiamata esistente — Scheda Aggiornamento (cc.incident.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Aggiornamento.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Aggiornamento chiamata	Descrizione dell'aggiornamento della chiamata/azioni intraprese.	temp.update	Input utente	Matrice; carattere	Facoltativo
Aperta da	Nome della persona che ha aperto il ticket.	opened.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Il	Data e ora in cui è stato aperto il ticket.	open.time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto; generato dal sistema
Aggiornata da	Nome della persona che ha aggiornato il ticket.	updated.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Il	Data e ora dell'ultimo aggiornamento del ticket.	update.time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto; generato dal sistema
Chiusa da	Nome della persona che ha chiuso il ticket.	closed.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Il	Data e ora in cui è stato chiuso il ticket.	close.time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto; generato dal sistema
Numero CG	Numero di contabilità generale.	gl.number	Input utente	Carattere	Facoltativo
Fatturare a	Nome della persona o del reparto a cui deve essere addebitato il servizio fornito.	billto	Input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Tipo fatturazione: Reparto	Sono disponibili due opzioni per specificare a chi deve essere addebitato il servizio: Contatto o Reparto.	billtype	File dept	Carattere	Pulsante di opzione
Tipo fatturazione: Contatto	Sono disponibili due opzioni per specificare a chi deve essere addebitato il servizio: Contatto o Reparto.	billtype	File contacts	Carattere	Pulsante di opzione

Tabella 4: Chiamata esistente — Scheda Dettaglio risoluzione (cc.incident.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Dettaglio risoluzione.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Codice risoluzione	La funzione di riempimento fornisce un elenco di incidenti simili dal quale è possibile scegliere una risoluzione. Nel ticket di incidente vengono inseriti il codice di risoluzione e la descrizione delle operazioni eseguite per risolvere l'incidente.	resolution. code	probable.resolution	Carattere	Facoltativo; riempimento
Risoluzione chiamata	Casella di testo in cui è possibile immettere i dettagli sulla risoluzione dell'incidente.	resolution	Input utente	Matrice; carattere	Facoltativo

Tabella 5: Nuovo incidente — Scheda Dettagli incidente (apm.quick.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Dettagli incidente.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Stato ticket	Campo di stato che viene aggiornato man mano che il ticket di incidente procede attraverso le varie fasi.	status	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Categoria	Classificazione del ticket di incidente. Se vi è una categoria predefinita, il campo verrà riempito automaticamente.	category	File category o input utente	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Sottocategoria	Individuazione ancora più specifica della categoria.	subcategory	File subcategory o input utente	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Tipo prodotto	Tipo di prodotto del dispositivo.	product.type	File product.type o input utente	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Tipo problema	Tipo di problema segnalato.	problem.type	File problem.type o input utente	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Società:	Nome della società proveniente dal file company.	company	File company o input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento
Descrizione	Descrizione dell'incidente.	action	Input utente	Carattere	Obbligatorio

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Proprietario	Operatore di ServiceCenter che apre il ticket. Per impostazione predefinita, Gestione incidenti inserisce automaticamente il nome dell'utente correntemente collegato. La casella di riepilogo consente di scegliere un altro proprietario per il ticket.	ticket.owner	Generato dal sistema in base all'accesso	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Gruppo di assegnazione principale	Gruppo che sarà responsabile della risoluzione del ticket di incidente.	assignment	Input utente	Carattere	Facoltativo; casella combinata
Nome assegnatario	Persona responsabile della risoluzione del problema.	assignee.name	File assignment o input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento
Gruppo di assegnazione secondario	Gruppo di assegnazione di riserva responsabile della risoluzione del ticket di incidente.	secondary.assignment	Input utente	Matrice Carattere	Facoltativo; casella combinata
Perdita totale di funzione	Perdita totale di funzione del dispositivo.	total.loss	Input utente	Logico	Facoltativo; casella di controllo
Gravità	Urgenza dell'incidente per il chiamante; può essere Critica, Fondamentale, Media, Bassa o Molto bassa.	severity.code	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Categoria sito	Categoria del sito.	site.category	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
Codice causa	Causa probabile dell'incidente.	cause.code	File probable. cause o input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento

Tabella 6: Nuovo incidente — Scheda Azioni/Risoluzione (apm.quick.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Azioni/Risoluzione.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Stato ticket	Stato dell'incidente.	problem.status	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Azioni correttive	Casella di testo in cui è possibile immettere le azioni correttive per indicare come è stato risolto l'incidente.	update.action	Input utente	Carattere	Protetto
Candidata per Knowledge DB	Selezionare questa casella se la soluzione può risultare ancora utile in futuro.	solution.candidate	Input utente	Logico	Protetto
Codice risoluzione	Fornisce un elenco di incidenti simili dal quale è possibile scegliere una risoluzione.	resolution.code	probable. cause, resolution	Carattere	Protetto
Soluzione	Nel ticket di incidente viene inserita una descrizione delle operazioni eseguite per risolvere l'incidente.	resolution	Input utente	Matrice; carattere	Protetto

Tabella 7: Nuovo incidente — Scheda Contatto (apm.quick.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Contatto.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Segnalato da	Nome del contatto correlato alla società dalla quale è stata ricevuta la chiamata. Fare clic sul pulsante Consulta per selezionare un Nome contatto dal relativo elenco QBE.	contact.name	File contacts o input utente	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Nome completo	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	first.name/ last.name	File contacts o input utente	Carattere	Facoltativo
Telefono	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	contact.phone	File contacts o input utente	Carattere	Facoltativo
Interno	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	extension	File contacts o input utente	Carattere	Facoltativo
Nome sito	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	location	File location o input utente	Carattere	Facoltativo
E-mail	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	contact.email	File contacts o input utente	Carattere	Facoltativo
Rif. stanza/ piano	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	room/floor	File contacts o input utente	Carattere	Facoltativo

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
N. ruolo paga	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	payroll.no	Input utente	Carattere	Facoltativo
Centro di costo	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	cost.centre	Input utente	Carattere	Facoltativo
Utente critico	Campo riempito automaticamente dal record contatti relativo al chiamante.	critical.user	Input utente	Carattere	Facoltativo

Tabella 8: Nuovo incidente — Scheda Risorsa (apm.quick.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Risorsa.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Risorsa originante	Questo campo identifica il componente non funzionante. Definisce in modo univoco i dispositivi connessi in rete ed è collegato al file device nel componente Gestione inventario/ configurazione di PNMS. Se viene identificato un nome logico all'apertura del problema, le informazioni sul dispositivo verranno automaticamente copiate nella documentazione del problema al momento dell'apertura.	logical.name	device (apm.device.vj)	Carattere	Facoltativo; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Tipo	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	type	Input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento
Centro di costo	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	cost.centre	apm.device.vj	Carattere	Protetto
N. di serie	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	cost.centre	apm.device.vj	Numero	Protetto
Descrizione	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	cost.centre	apm.device.vj	Carattere	Protetto
Risorsa critica	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	cost.centre	apm.device.vj	Numero	Protetto
Marca	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	cost.centre	apm.device.vj	Carattere	Protetto

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Modello	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	cost.centre	apm.device.vj	Carattere	Protetto
Informazioni risorsa	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	logical.name	problem. device.vj	Carattere	Protetto
Utente	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	logical.name	problem. device.vj	Carattere	Protetto
Data installazione	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	logical.name	problem. device.vj	Data/ora	Protetto
Contratto di manutenzione	Quando si seleziona un Nome contatto, le informazioni relative alla Risorsa originante associata verranno inserite automaticamente in questo campo.	logical.name	problem. device.vj		Protetto

Tabella 9: Aggiornamento incidente — Scheda Dettagli incidente (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Dettagli incidente.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Stato ticket	Stato corrente del ticket.	problem.status	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Titolo incidente	Titolo dell'incidente, basato sull'incidente segnalato.	brief.description	Input utente	Carattere	Facoltativo
Stato avviso.	Campo di stato che viene aggiornato man mano che il ticket di incidente procede attraverso le varie fasi.	status	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema
Categoria	Classificazione del ticket di incidente.	category	Record category; input utente	Carattere	Protetto
Sottocategoria	Individuazione ancora più specifica della categoria.	subcategory	Record subcategory	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Tipo prodotto	Tipo di prodotto del dispositivo.	product.type	Record product.type	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Tipo problema	Tipo di problema segnalato.	problem.type	Record problem.type	Carattere	Obbligatorio; riempimento
Produttore	Produttore del dispositivo.	vendor	Record vendor	Carattere	Facoltativo; casella combinata
Classe	Collegato al campo Produttore; consente la classificazione del problema in base al tipo di risorsa. Ad esempio, Produttore=Dell, Classe=Laptop.	class	Record class	Carattere	Obbligatorio; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Ora contatto	Ora in cui il tecnico inizia a lavorare alla soluzione dell'incidente.	contact.time	Generato dal sistema	Data/ora	Facoltativo; riempimento
Tempo trascorso	Tempo trascorso dall'apertura del ticket di incidente.	$elapsedtime	Generato dal sistema	Numero	Protetto; generato dal sistema
Contratto	Contratto che copre l'apparecchiatura interessata.	contract.id	Record servicecontract	Numero	Protetto
Società	Nome della società proveniente dal file company.	company	Record company; input utente	Carattere	Protetto
Contatto	Nome della persona da contattare relativamente all'incidente.	contact.name	Record contacts	Carattere	Protetto
Proprietario	Operatore di Gestione incidenti responsabile della risoluzione del ticket.	ticket.owner	Generato dal sistema	Carattere	Protetto; generato dal sistema in base all'accesso
Gruppo di assegnazione principale	Gruppo di assegnazione principale responsabile della risoluzione del ticket.	assignment	Input utente	Carattere	Facoltativo; casella combinata
Nome assegnatario	Persona responsabile della risoluzione del problema.	assignee.name	Record assignment; record operator	Carattere	Facoltativo; riempimento

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Gruppo di assegnazione secondario	Gruppo di assegnazione di riserva responsabile del ticket.	secondary. assignment, 1	Input utente	Matrice; carattere	Facoltativo; casella combinata
Ticket urgente	Contrassegno del ticket.	hot.tic	Input utente	Logico	Facoltativo; casella di controllo
Perdita totale di funzione	Perdita totale di funzione del dispositivo.	total.loss	Input utente	Logico	Facoltativo; casella di controllo
Gravità	Urgenza dell'incidente per il chiamante.	severity.code	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
Priorità utente	Priorità del ticket; può essere Critica, Fondamentale, Media, Bassa o Molto bassa.	user.priority	Input utente	Carattere	Facoltativo; casella combinata
Categoria sito	Tipo di sito del chiamante e livello di supporto da erogare.	site.category	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
Codice causa	Causa probabile dell'incidente.	cause.code	Record probable cause	Carattere	Protetto
Sito	Nome/ID del sito.	site	Input utente	Carattere	Facoltativo
Telefono/ interno	Telefono e/o interno del contatto.	contact.phone extension	File contacts	Carattere	Protetto
Descrizione incidente	Descrizione dei dettagli dell'incidente.	action	Input utente	Carattere	Obbligatorio

Tabella 10: Aggiornamento incidente — Scheda Attività/Scheda Ispezione sito (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi delle schede Attività e Ispezione sito.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Data ispezione	Data in cui il tecnico ha ispezionato il sito.	site.visit.date	Input utente	Data/ora	Facoltativo; riempimento
Tecnico:	Nome del tecnico inviato presso il sito per risolvere l'incidente.	site.visit.technician	Input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento
(Dettagli contratto)	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Incidenti da contratto	Numero di incidenti consentiti per il contratto.	contract.id	servicecontract. display.g	Numero	Protetto
Incidenti utilizzati	Numero di incidenti già verificatisi presso questo sito.	contract.id	servicecontract. display.g	Numero	Protetto
TAM	Technical Account Manager.	contract.id	servicecontract. display.g	Carattere	Protetto
Telefono	Numero di telefono del TAM.	contract.id	servicecontract. display.g	Numero	Protetto
Passaggio a livello superiore	Nome della persona da contattare per il passaggio al livello superiore dell'incidente.	contract.id	servicecontract. display.g	Carattere	Protetto
Telefono	Numero di telefono del contatto per il passaggio al livello superiore.	contract.id	servicecontract. display.g	Numero	Protetto

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Data di inizio	Data di inizio validità del contratto.	contract.id	servicecontract. display.g	Data/ora	Protetto
Data di fine	Data di scadenza del contratto.	contract.id	servicecontract. display.g	Data/ora	Protetto
Ispezioni sito da contratto	Numero di ispezioni sito consentite per il contratto.	contract.id	servicecontract. display.g	Numero	Protetto
Ispezioni sito utilizzate	Numero di ispezioni già effettuate presso il sito da un tecnico.	contract.id	servicecontract. display.g	Numero	Protetto

Tabella 11: Aggiornamento incidente — Scheda Attività/Scheda Cronologia attività (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi delle schede Attività e Cronologia attività.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Tipo	Tipo dell'attività eseguita.	number.vj	activity.list	Carattere	Protetto
Data/ora	Data e ora di esecuzione dell'attività.	number.vj	activity.list	Data/ora	Protetto
Operatore	Nome della persona che esegue l'attività.	number.vj	activity.list	Carattere	Protetto
Descrizione	Dettagli delle azioni intraprese.	number.vj	activity.list	Carattere	Protetto
Filtra per tipo attività	Scegliere questo pulsante per filtrare per tipo di attività.	number.vj	activity.list	N/D	Pulsante

Tabella 12: Aggiornamento incidente — Scheda Attività/Scheda Azione/risoluzione (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi delle schede Attività e Azione/risoluzione.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Azioni correttive	Dettagli delle azioni intraprese per risolvere l'incidente.	$pmc.actions	Input utente	Carattere	Obbligatorio
Tipo	Tipo di attività eseguita.	$apm.activity	Input utente	Carattere	Obbligatorio; casella combinata
Impossibile per SDU correggere	Casella di controllo per indicare che l'incidente è rimasto irrisolto.	no.SDU.fix	Input utente	Logico	Facoltativo
Soluzione	Dettagli sulla soluzione, che possono includere le azioni intraprese per la risoluzione dell'incidente.	resolution	Input utente	Carattere	Protetto
Candidata per Knowledge DB	Casella di controllo per contrassegnare la soluzione come voce utile da inserire nella Knowledge Base.	solution. candidate	Input utente	Logico	Protetto
Codice risoluzione	Codice di accesso alla risoluzione.	resolution.code	Generato dal sistema	Carattere	Protetto

Tabella 13: Aggiornamento incidente — Scheda Contatto (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive la scheda Contatto.

Etichetta campo	Descrizione	Origine
(Scheda Contatto)	Questa scheda mostra le informazioni di reperibilità sull'utente.	contact.detail.subform

Tabella 14: Aggiornamento incidente — Scheda Risorsa (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive la scheda Risorsa.

Etichetta campo	Descrizione	Origine
(Scheda Risorsa)	Questa scheda viene compilata con informazioni relative alla risorsa interessata.	asset.subform

Tabella 15: Aggiornamento incidente — Scheda Allegato (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive la scheda Allegato.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine
(Scheda Allegato)	Questa scheda consente di allegare documenti correlati al ticket di incidente.	vj.number.1	asset.subform

Tabella 16: Aggiornamento incidente — Scheda SLA (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda SLA.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
N. contratto SLA	Numero di identificazione univoco generato dal sistema per il contratto. Questo numero viene utilizzato internamente dal sistema per verificare le relazioni tra gli SLA e i relativi dati di supporto.	agreement.id	Generato dal sistema	Numero	Protetto; generato dal sistema
Scadenza	Data di scadenza del contratto.	agreement.id	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto; generato dal sistema
Orario di lavoro	Selezionare un turno per definire l'orario di lavoro dell'SLA. Il sistema utilizza il valore di questo campo per determinare i diritti al servizio di un chiamante sulla base dell'SLA.	agreement.id	problem.sla.vj	Numero	Facoltativo; protetto
SLA previsto	Prestazioni previste dall'SLA. Il valore è espresso in percentuale e viene utilizzato dal sistema per determinare se l'SLA soddisfa gli obiettivi in termini di prestazioni.	agreement.id	problem.sla.vj	Numero	Facoltativo; protetto

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Stato iniziale	Stati del ticket di incidente. Il sistema verifica e analizza gli SLA di tutti i ticket che si trovano nell'intervallo di stati definito da ciascuno di questi campi.	agreement.id	problem.sla.vj	Carattere	Facoltativo; protetto
Stato finale	Intervallo di tempo in cui è stato aperto il ticket.	agreement.id	problem.sla.vj	Carattere	Facoltativo; protetto
Nome	Nome di risposta per l'oggetto. Il nome assegnato alla risposta deve essere univoco nell'ambito di un SLA, tuttavia lo stesso nome può essere presente in altri SLA. Questo nome viene utilizzato dai report e dai sistemi esterni per inviare i dati di risposta al sistema.	agreement.id	Generato dal sistema	Carattere	Protetto
Accettabile	Tempo previsto per la risposta dell'oggetto. Utilizzare il formato 00:00:00.	agreement.id	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto
Pianificazione	Viene preimpostato un turno di lavoro. Se si lascia vuoto questo campo, il sistema interpreta che sia richiesta un'operatività 24 ore su 24, 7 giorni su 7.	agreement.id	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto

Tabella 17: Aggiornamento incidente — Scheda Parti e manodopera (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Parti e manodopera.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Data	Data di ricezione delle parti.	parts	Input utente	Matrice/struttura	Facoltativo
Numero parte	Numero identificativo delle parti ricevute.	part.no	Input utente	Carattere	Facoltativo
Quantità utilizzata	Quantità di parti utilizzate.	quantity	Input utente	Numero	Facoltativo
Data	Data di esecuzione del lavoro da parte del tecnico.	date	Input utente	Data/ora	Facoltativo
Tecnico	Nome del tecnico che esegue il lavoro.	operator	Input utente	Carattere	Facoltativo; protetto
Ore lavorate	Numero di ore dedicate dal tecnico a questo incidente.	hours.worked	Input utente	Numero	Facoltativo

Tabella 18: Aggiornamento incidente — Scheda Cronologia (problem.template.update.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Cronologia.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Aperto da	Nome dell'operatore che ha aperto il ticket di incidente.	opened.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto
Aperto alle	Data e ora in cui è stato aperto per la prima volta il ticket di incidente.	open.time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Aggiornato da	Nome dell'operatore che ha aggiornato per ultimo il ticket di incidente.	updated.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto
Aggiornato alle	Data e ora dell'ultimo aggiornamento del ticket di incidente.	update. time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto
Chiuso da	Nome dell'operatore che ha chiuso il ticket di incidente.	closed.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto
Chiuso alle	Data e ora in cui è stato chiuso il ticket di incidente.	close.time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto
Riaperto da	Nome dell'operatore che ha riaperto il ticket di incidente.	reopened.by	Generato dal sistema	Carattere	Protetto
Riaperto alle	Data e ora in cui è stato riaperto il ticket di incidente.	reopen. time	Generato dal sistema	Data/ora	Protetto
Questo incidente è stato riassegnato x volte.	Campo generato dal sistema che riporta il numero di volte in cui l'incidente è passato da un'assegnazione a un'altra.	asgnchg	Generato dal sistema	Numero	Protetto

Tabella 19: Aggiornamento incidente — Scheda Avvisi (problem.incident.update.g)

La seguente tabella descrive i campi della scheda Avvisi.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Evento	Descrizione dell'avviso.	number	bp.alert.status	Carattere	Protetto
Data/ora avviso	Data e ora in cui è stato registrato l'avviso.	number	bp.alert.status	Data/ora	Protetto
Fase di avviso	Stato corrente dell'avviso; può essere: AVVISO DI SCADENZA, fase di avviso 3, fase di avviso 2, fase di avviso 1, chiuso, aperto, riaperto, risolto o aggiornato.	number	bp.alert.status	Carattere	Protetto

Aggiornamento incidente — Scheda Record correlati (problem.template.update.g)

Tabella 20: Scheda Chiamate

La seguente tabella descrive i campi della scheda Chiamate.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
(Scheda Chiamate correlate)	Questa scheda fornisce informazioni su eventuali chiamate correlate a questo ticket di incidente. Le informazioni includono: *ID chiamata, Ora apertura, Proprietario* e *Stato*.	*vj.number.1*	*screlate.call.vj*	Carattere	Protetto

Tabella 21: Scheda Incidenti correlati

La seguente tabella descrive i campi della scheda Incidenti correlati.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
(Scheda Incidenti correlati)	Questa scheda fornisce informazioni su eventuali ticket correlati a questo ticket di incidente. Le informazioni includono: *ID incidente*, *Ora apertura*, *Stato*, *Categoria* e *Descrizione*.	vj.number.2	*screlate.incident.vj*	Carattere	Protetto

Tabella 22: Scheda Modifiche correlate

La seguente tabella descrive i campi della scheda Modifiche correlate.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
(Scheda Modifiche correlate)	Questa scheda fornisce informazioni su eventuali modifiche correlate a questo ticket di incidente. Le informazioni includono: *Numero modifica, Categoria, Fase, Risorsa* e *Descrizione*.	vj.number.3	*screlate.change.vj*	Carattere	Protetto

Tabella 23: Scheda Preventivi correlati

La seguente tabella descrive i campi della scheda Preventivi correlati.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
(Scheda Preventivi correlati)	Questa scheda fornisce informazioni su eventuali preventivi correlati a questo ticket di incidente. Le informazioni includono: *N. richiesta, Categoria, Fase corrente, Stato, Stato approvazione* e *Descrizione*.	vj.number.4	screlate.quote.vj	Carattere	Protetto

Tabella 24: Scheda Cause primarie correlate

La seguente tabella descrive i campi della scheda Cause primarie correlate.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
(Scheda Cause primarie correlate)	Questa scheda fornisce informazioni su eventuali cause primaria correlate a questo ticket di incidente. Le informazioni includono*: ID causa primaria, Categoria, Stato* e *Priorità*.	vj.number.5	screlate.rootcaus.vj	Carattere	Protetto

Tabella 25: Scheda Informazioni fatturazione

La seguente tabella descrive i campi della scheda Informazioni fatturazione.

Etichetta campo	Descrizione	Campo di input	Origine	Tipo	Caratteristiche campo
Numero CG	Numero di contabilità generale.	gl.number	Input utente	Carattere	Facoltativo
Fatturare a	Nome della persona o del reparto a cui deve essere addebitato il servizio fornito.	billto	Input utente	Carattere	Facoltativo; riempimento
Tipo fatturazione: Reparto	Sono disponibili due pulsanti di opzione per specificare a chi deve essere addebitato il servizio: Reparto o Contatto.	billtype	File dept	Carattere	Pulsante di opzione
Tipo fatturazione: Contatto	Sono disponibili due pulsanti di opzione per specificare a chi deve essere addebitato il servizio: Reparto o Contatto.	billtype	File contacts	Carattere	Pulsante di opzione

C Report di Gestione livello servizio

APPENDICE

Questa appendice contiene un elenco dei report di Gestione livello servizio forniti con ServiceCenter e la relativa descrizione.

Leggere questa appendice per ottenere informazioni su:

- *Report SLA* a pagina 552
- *Disponibilità dei dispositivi* a pagina 553
- *Interruzioni di servizio dei dispositivi (prime dieci)* a pagina 554
- *Prestazioni di disponibilità dei dispositivi in base all'SLA* a pagina 556
- *Prestazioni dei tempi di risposta SLA* a pagina 557

Report SLA

Il componente Contratti sul livello di servizio (SLA) viene fornito con diversi report preconfigurati che possono essere stampati con l'utilità ReportCenter. Questi report possono essere utilizzati internamente oppure essere distribuiti alle aziende coperte da un particolare SLA per riferire lo stato del contratto. La seguente tabella elenca i report preconfigurati del componente Gestione livello servizio. Per ulteriori informazioni, consultare la *ServiceCenter ReportCenter Guide* (in inglese).

Nome e descrizione report	Nome file
Disponibilità dei dispositivi durante l'anno X, mostrato nella Figura C-1 a pagina 553. Questo report mostra una cronologia statistica mensile della disponibilità di ciascun dispositivo in un determinato anno.	Davailyr.rpt
Interruzioni servizio dei dispositivi (prime dieci), mostrato nella Figura C-2 a pagina 554. Questo report mostra un conteggio dei guasti di sistema per ciascun dispositivo.	T10dev.rpt
Cronologia modifiche per *X* tra *Y* e *Z*, mostrato nella Figura C-3 a pagina 555. Questo report elenca tutte le modifiche pianificate per un determinato dispositivo il cui inizio è previsto in un intervallo di date noto.	Devchang.rpt
Prestazioni di disponibilità dei dispositivi in base all'SLA, mostrato nella Figura C-4 a pagina 556. Questo report visualizza il rapporto tra disponibilità prevista ed effettiva dei dispositivi per ciascun SLA.	Sladev.rpt
Prestazioni dei tempi di risposta SLA, mostrato nella Figura C-5 a pagina 557. Questo report visualizza il rapporto tra tempo di risposta previsto ed effettivo per ciascun SLA.	Slaresp.rpt

Disponibilità dei dispositivi

Il report **Disponibilità dei dispositivi** fornisce la disponibilità dei dispositivi (oggetti) per ciascun SLA per ogni mese dell'anno specificato. Le percentuali di disponibilità vengono visualizzate in forma grafica con colori definiti dall'utente.

L'anno di riferimento deve essere impostato come parametro prima di stampare il report.

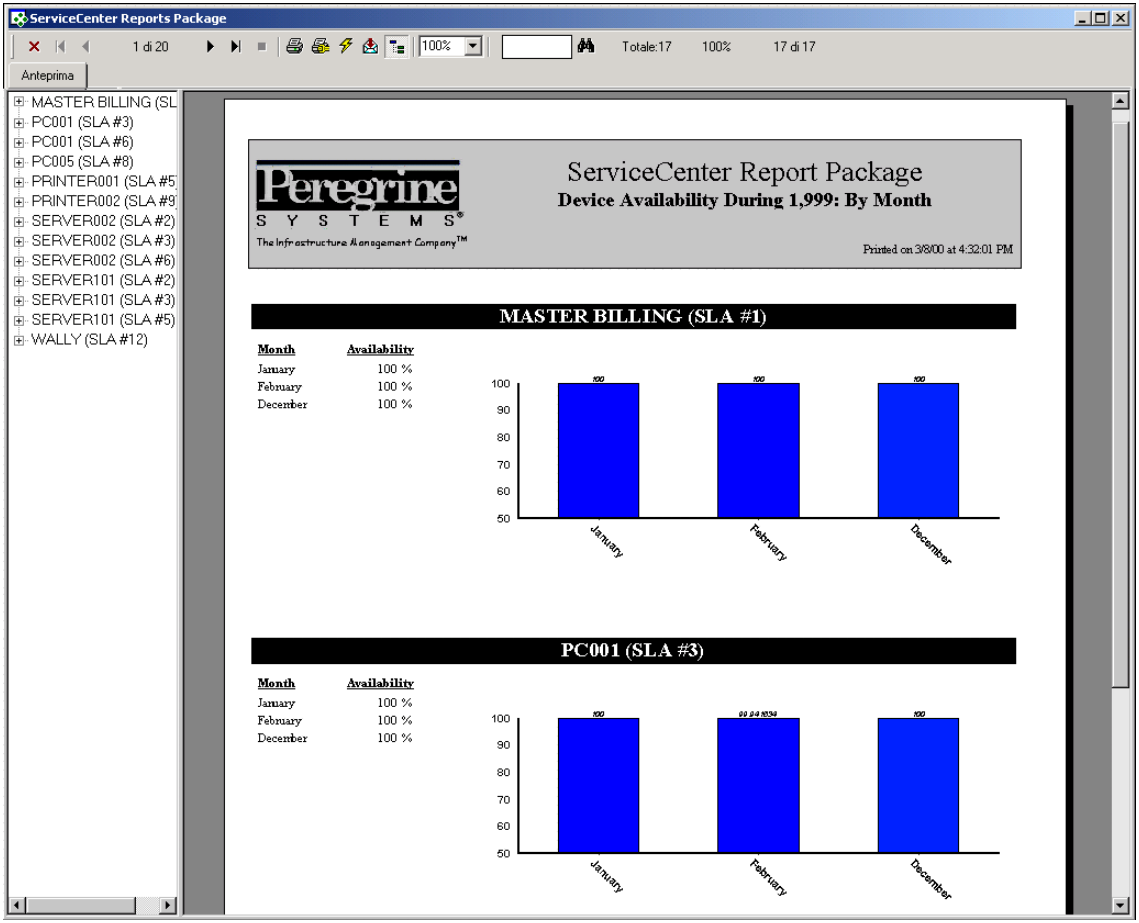


Figura C-1: Report di ReportCenter sulla disponibilità dei dispositivi

Interruzioni di servizio dei dispositivi (prime dieci)

Il report **Interruzioni servizio** visualizza il conteggio dei guasti per ciascun oggetto coperto da un SLA.

Non vi sono parametri da definire per questo report.

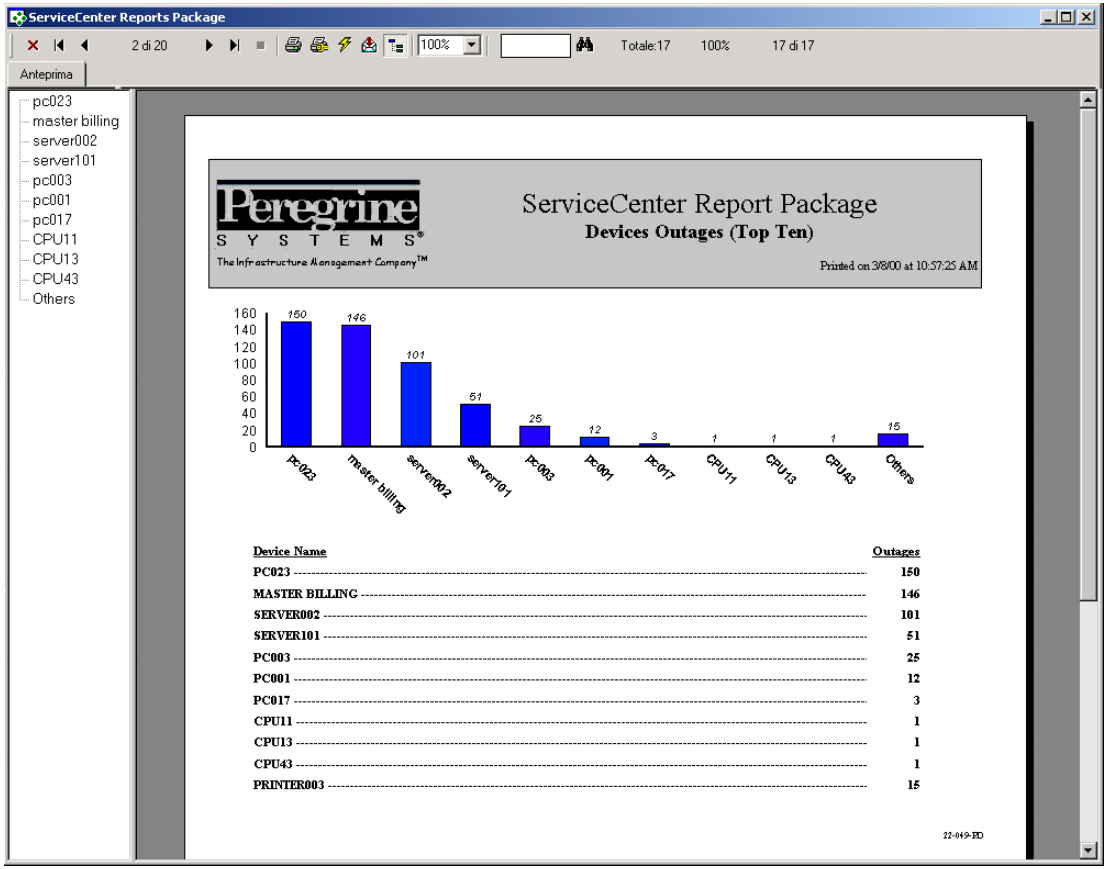


Figura C-2: Report di ReportCenter sulle interruzioni di servizio dei dispositivi

Cronologia delle modifiche

Il report **Cronologia delle modifiche** visualizza un elenco di tutte le modifiche per un determinato dispositivo pianificate per un intervallo di tempo futuro.

Per visualizzare i dati, specificare l'anno come parametro prima di stampare il report.

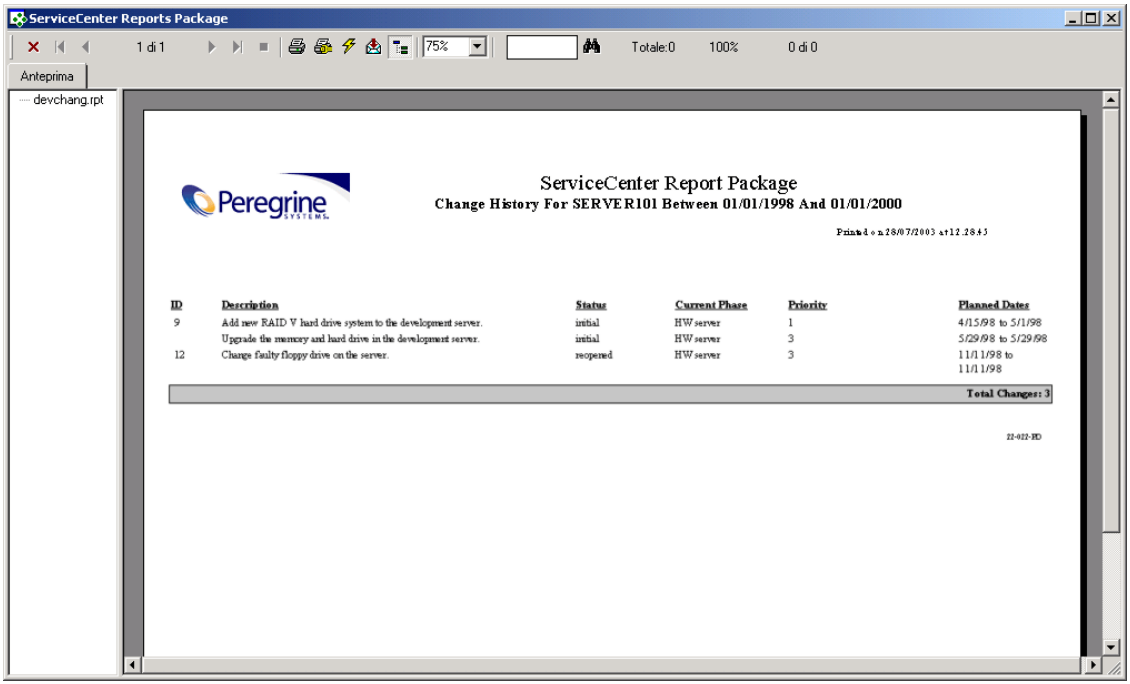


Figura C-3: Report di ReportCenter sulla cronologia delle modifiche di un dispositivo

Prestazioni di disponibilità dei dispositivi in base all'SLA

Il report Disponibilità dei dispositivi in base all'SLA visualizza il rapporto tra disponibilità prevista ed effettiva dei dispositivi per ciascun SLA. I tempi di risposta effettivi vengono confrontati con le percentuali garantite dall'SLA.

L'anno di riferimento deve essere impostato come parametro prima di stampare il report.

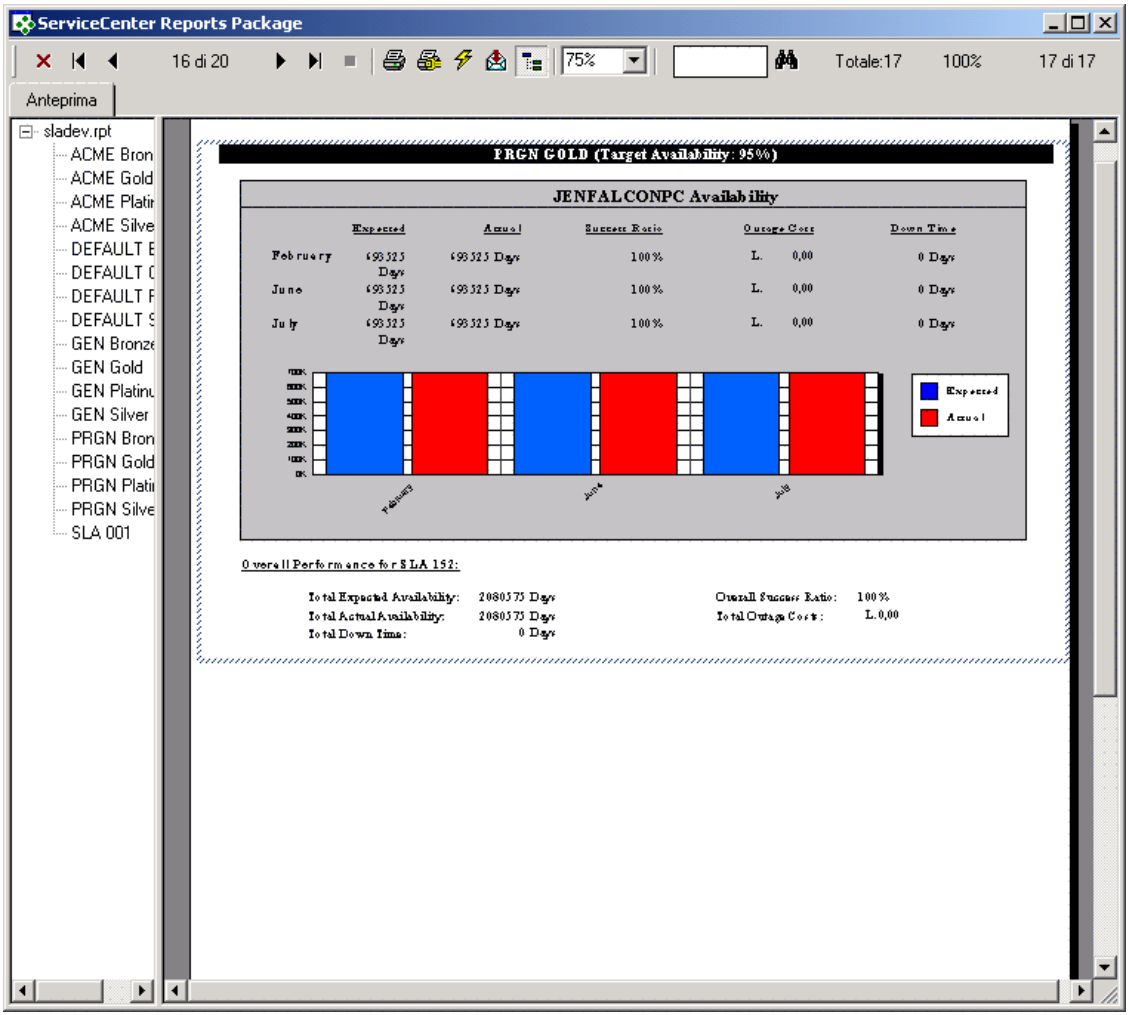


Figura C-4: Report di ReportCenter sul rapporto tra disponibilità prevista e disponibilità effettiva dei dispositivi

Prestazioni dei tempi di risposta SLA

Il report Tempi di risposta SLA visualizza il rapporto tra tempi di risposta previsti ed effettivi per ciascun SLA. I tempi di risposta effettivi vengono confrontati con le percentuali garantite dall'SLA.

L'anno di riferimento deve essere impostato come parametro prima di stampare il report.

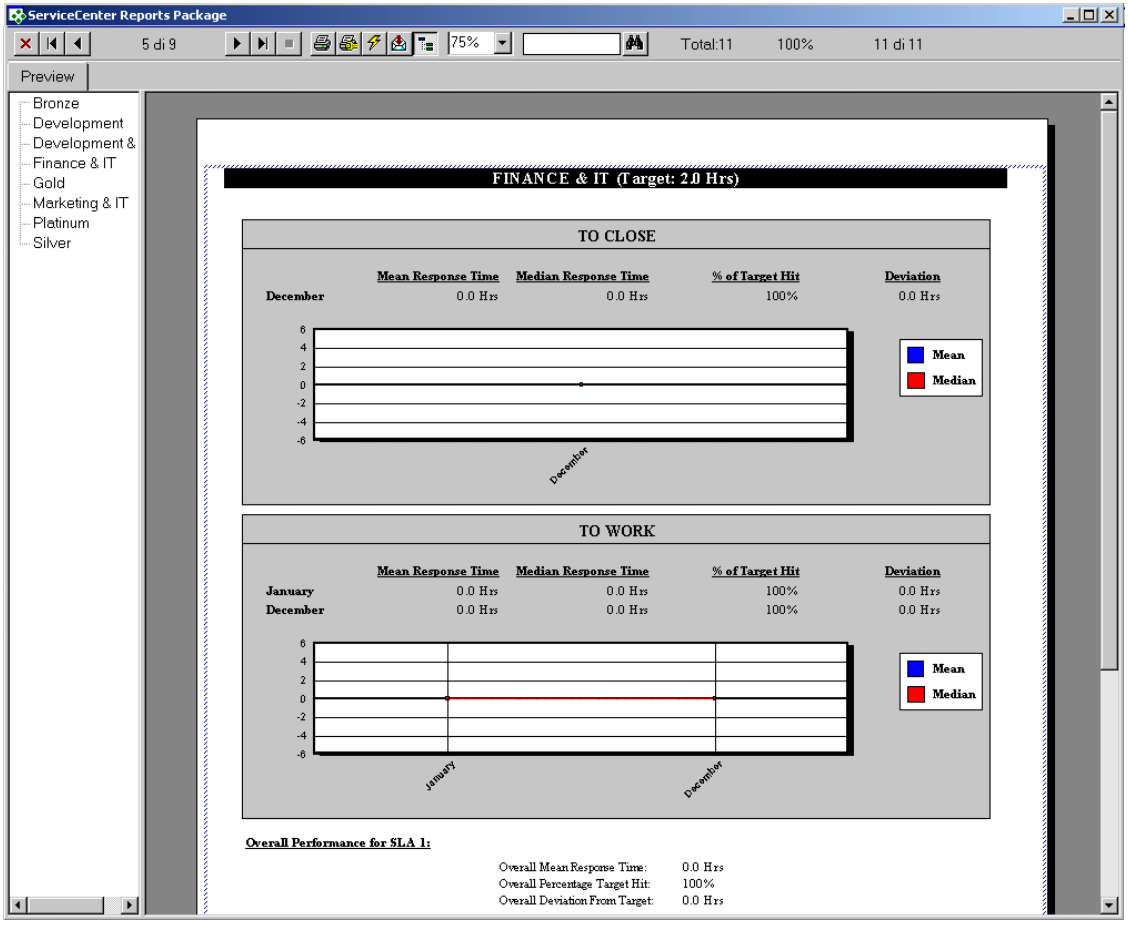


Figura C-5: Report di ReportCenter sulle prestazioni dei tempi di risposta

D Eventi

APPENDICE

Questa appendice descrive l'integrazione del componente Gestione livello servizio con Servizi evento.

Introduzione

È stata creata un'interfaccia tra il componente Gestione livello servizio e Servizi evento per l'invio di dati relativi alla disponibilità degli oggetti e ai tempi di risposta. Per ulteriori informazioni sugli eventi e sulla visualizzazione dei record di evento, consultare la *Event Services Guide* (in inglese).

Tre nuove classi di evento consentono all'amministratore del sistema di creare un'interfaccia (utilizzando SC Automate) con origini esterne per l'inserimento di informazioni nel componente Gestione livello servizio. Per ulteriori informazioni sull'interfaccia con origini di dati esterne, consultare la documentazione di *SC Automate* per il proprio sistema operativo.

Eventi di disponibilità

Per controllare la disponibilità degli oggetti sono state create due classi di eventi di interruzione servizio:

- outagestart
- outageend

outagestart

Questa classe di evento viene richiamata quando un oggetto inizia a mostrare un tempo passivo. La classe presenta due parametri:

- Nome oggetto
- Data/ora di inizio dell'interruzione servizio

outageend

Questa classe di evento viene richiamata quando un oggetto che ha riportato un'interruzione servizio torna a essere funzionante. La classe presenta due parametri:

- Nome oggetto
- Data/ora di fine dell'interruzione servizio

Evento di risposta

Per controllare i dati dei tempi di risposta da origini esterne è stata creata un'unica classe di evento.

slaresponse

Questo evento fornisce dati in merito ai valori metrici di risposta al componente Gestione livello servizio. La classe presenta cinque parametri:

- Nome risposta
- Nome dell'SLA applicabile
- Data/ora di inizio della risposta
- Data/ora di fine della risposta
- Chiave di riferimento (ad esempio, il numero di un ticket di incidente) dell'evento che provoca la risposta

Indice

A

ambiente, record
- descrizione 46, 71
- Gestione incidenti 117–120
- Gestione modifiche 378–380

Analisi cause primarie
- aggiunta di utenti 154
- configurazione record di ambiente 150
- file di protezione 151
- Inbox 162
- Knowledge Base 163
- profili 150, 156–161
- utilità di amministrazione protezione
  - scheda Ambiente 152
  - scheda File di protezione 151

approvazioni
- accesso alle opzioni 466
- calcolo del rischio 475
- sequenza 463

assegnazione, gruppi 85

attività
- categorie 398
- chiusura 460
- definizione 366
- riapertura 461–462
- selezione modello 172

attribute, file
- definizione 184
- esempi 184

avanzata, ricerca
- impostazione nel record di profilo 387
- menu Opzioni 392
- modifiche 438, 453
- profilo di Protezione GS 57
- profilo Protezione causa primaria 160

avvisi
- AlertDef 481
- avvisi correnti 481
- calcolo del rischio 475
- descrizione 479
- Gestione incidenti 120
- Gestione modifiche 406, 419
- registro 486
- registro avvisi 486
- tabella turni di lavoro 485

B

bilanciamento del carico di lavoro 176–177

C

calendario 289, 292, 293, 295, 321

campi, utilizzo di espressioni per riempimento 175

categorie
- aggiunta 96–97
- attività
  - aggiornamento 406
  - apertura automatica 423
  - creazione 402–406
  - creazione di record correlati 403

descrizione 398
eliminazione 407–408
stampa 409
cenni generali 88
creazione da record esistenti 98–99
definizione per SLA 304
Gestione modifiche 394
modifica 98
aggiornamento 406
creazione 402–406
creazione di record correlati 403
descrizione 394
eliminazione 407–408
stampa 409
parametro di abilitazione accesso 398
predefinite 89
causa probabile
accesso ai record 61
campo Codice causa 107
creazione di record 111
modifica dei record 108
causa, codici 107
CenterPoint, sito Web 15
chiusura in due fasi
disattivazione di un ticket 128–129
risoluzione di un ticket 126–128
configura componente
campi 282
record di configurazione SLA 281
contenitori OLE
contratti 347
record SLA 295
contratti di risposta 306
contratti di servizio
allegati 347
archivio 340
budget 344
campi 342–347
creazione 348–349
eliminazione 349
informazioni generali 342
modifica 349
regole 345
valuta 344
contratti, gestione
dati di esempio 19
Controllo modulo
Gestione modifiche 404–405
Manutenzione pianificata 177
cronologia interruzioni servizio 318–320

D

dati
di esempio 19
dati disponibilità
cronologia interruzioni servizio di un singolo dispositivo 318–320
oggetti di un singolo SLA 314–317
singolo oggetto 317–318
stato di tutti gli SLA 310
stato di un singolo SLA 312
dati tempi di risposta
dettagli di un singolo tipo di risposta 329
funzionalità di tutti gli SLA 321–323
funzionalità di un singolo SLA 323–325
singolo SLA 325–327
singolo SLA per un anno 328
definizione
profili 22
device, file
definizione 183
file principali e attributi 182
modulo 187
devtype, file 182, 205
diagrammi di flusso dei processi
Gestione incidenti
aggiornamento 510
apertura 509
chiusura 511
Gestione inventario
aggiornamento 517
apertura 516
eliminazione 518
Gestione modifiche
aggiornamento 503
apertura 502
approvazione 504
chiusura 506
revoca 508

riapertura 507
rifiuto 505
Gestione servizi
aggiornamento 514
apertura rapida 512
chiusura 515
creazione problema 513
disponibilità
contratti 306
garantita 290
passaggi a livello superiore 282
soglie 284
dispositivi, record
disponibilità dispositivo 114
dispositivo, tipi
aggiornamento di record 214
eliminazione di record 214
selezione di record 205–206

E

Education Services 16
elaborazione tabelle validità, calcolo del rischio 475
esempio, dati 19
espressioni, riempimento automatico campi 175
eventi
calcolo del rischio 475
disponibilità 560
notifiche 498
risposta 560
evento, servizi 66

F

fasi
definizioni 367
modifica e attività
accesso ai record 411–415
aggiornamento 434
campi del record 416–426
convalida 433
creazione 427–434
eliminazione 435–436
stampa 434
fasi di avviso, valori predefiniti 282
flusso di lavoro, Gestione modifiche 369

G

Gestione contratti
budget 344
configurazione 332–334
contratti
allegati 347
informazioni generali 342
regole 345
contratti di servizio
archivio 340
campi 342–347
creazione di contratti 348–349
dettagli manodopera eseguita 338–340
dettagli utilizzo parti 335
eliminazione di contratti di servizio 349
funzionalità 331
modifica di contratti di servizio 349
procedura guidata contratto 361–364
riga spese 350, 353
superamento dei limiti 360
valuta
conversione 230–231, 335
definizione 232–233, 335
valuta preventivata 344
valutazione dei costi
dettaglio dei costi 356
manodopera 354
parti 356
tempo di gestione 354
verifica delle autorizzazioni
accesso 358
descrizione 357
Gestione incidenti
accesso 68
aggiunta di gruppi di assegnazione 85–88
aggiunta di utenti 74
categorie
aggiunta 96–97
creazione da record esistenti 98–99
descrizione 88
modifica 98
causa probabile
creazione di record 111
modifica dei record 108

chiusura in due fasi
disattivazione di un ticket 128–129
risoluzione di un ticket 126–128
codici causa 107
collegamento di riepilogo 115
editor di macro 112, 162
file di protezione, accesso 72
gruppi di assegnazione, aggiunta 85–88
Inbox
amministrazione 101–107
salvataggio 107
menu 70
modifica profili di gruppo 78
parametri di abilitazione 72
privilegi 79
processo 67
profili
modifica 76
profilo Gestione incidenti 72
profili personali
aggiunta 83
modifica 78
record di ambiente
configurazione 117–120
descrizione 71
record di riepilogo problemi 132
record operatore 71
reimpostazione del tempo passivo 131
tempo passivo 113
ticket di incidente
descrizione 66
gravità 123
stato 120
Gestione inventario
aggiornamento record tipo di dispositivo 214
aggiunta abilitazioni GIC al record operatore 195–200
aggiunta di utenti 217
creazione di un nuovo tipo di dispositivo 207–214
definizione file attribute 184
file attribute 184
file device 182
file join 185
file principali
device 183
devtype 182
dispositivo 182
generazione di preventivi GR 171
generazione di richieste di modifica 171
generazione di ticket di incidente 171
informazioni sul servizio (SLA)
accesso 222
eliminazione di record 299
manutenzione
attività 170
cronologia 170
Manutenzione pianificata 169
moduli
attributo 187
dispositivo 187
unione 187
profili
aggiunta 201
utente 195
record di installazione software 270
record di inventario 219
relazione gerarchica
relazione contenitore 187
relazione principale 186
relazione secondario 186
relazioni principale/secondario 190–192
software PC, campi 244
tipi dispositivo
eliminazione di record 214
selezione di record 205–206
Gestione modifiche
approvazioni
accesso alle opzioni 466
campi della scheda Approvazioni 464–466
sequenza 463
attività
accesso 452–457
aggiornamento 460
categorie 398
chiusura di fasi 446–449
menu Opzioni 457
riapertura 461–462
avvisi 383, 406, 419

categoria RFC - Advanced 394
categorie
aggiornamento 406
Applicazione 394
controllo di accesso 398
creazione mediante copia 402–406
descrizione 394
eliminazione 407–408
panoramica 393
Protezione 394
stampa 409
chiusura di una fase di attività 460
Controllo modulo 404–405
fasi di modifica e di attività
accesso ai record 411–415
aggiornamento 434
campi del record 416–426
convalida 433
creazione 427–434
descrizione 409
eliminazione 435–436
stampa 434
flusso di accesso con parametri di abilitazione 374
flusso di lavoro 369
flusso di processo protezione 373–374
glossario 366–367
menu 436
modifiche
accesso 436–445
aggiornamento 445
categorie 394
chiusura di fasi 446–449
coda 440, 456
componenti 368
dati di esempio 19
riapertura 450–451
modulo di ricerca 436, 452
opzione di ricerca validità 443
panoramica fasi 393
protezione
parametri di abilitazione 374
profili utente 380–389
record di ambiente 378–380
record di definizione gruppo 389–393
requisiti revisore 421
Richiesta di modifica (RdM)
categoria 394
rischio
calcolo 474
esempio 475
impostazione massima 417
opzione di calcolo 444, 458
script 406, 425
Gestione servizi
aggiunta di utenti 51
causa probabile 61
elenco macro 60
file di protezione 47
gruppi profili 23
Inbox
amministrazione 101–107
manutenzione 59
salvataggio 107
Knowledge Base 63
menu 45
modelli delle relazioni 366
modifica profili di gruppo 34
profili
descrizione 46
determinazione 23
gruppo 23
modifica 53–58
privilegi e viste 55
profili personali
aggiunta 34–40
modifica 34
record ambiente 46
record operatore 46
utilità di amministrazione protezione
scheda ambiente 48
scheda File di protezione 47
Gestione SLA (Service Level Agreement)
accesso 222
accesso da Gestione modifiche 444
contenitore OLE 295
creazione 287–289
definizioni campi record 289
modifica 298–299
glossario 366–367
gruppo, record definizione 389–393

I

Inbox
- amministrazione 101–107
- Analisi cause primarie 162
- Gestione modifiche 441, 456
- manutenzione 59
- salvataggio 107

incidente, ticket
- dati di esempio 19
- disattivazione 128–129
- risoluzione 126

incidente, utilità di pianificazione 176
interruzione servizio, ricalcolo dati 300
interruzioni servizio
- invio automatico 282
- monitoraggio 276
- report 554

J

join, file 185

K

Knowledge Base 63, 163

L

livelli di gravità, ticket di incidente 123
livello superiore, passaggi
- descrizione 122
- disponibilità 282
- tempi di risposta 282

M

macro
- editor 112, 162
- modulo elenco 60

manodopera eseguita 338–340
mappatura categoria/priorità 283
matrici
- apertura automatica attività 424
- espansione 383

messaggi, notifiche 498
modelli
- generazione automatica di attività 167
- generazione di attività
  - da Gestione inventario 172
  - da preventivi di GR 169
- selezione 172

modifica di un SLA 298–299

N

notifiche
- eventi 498
- messaggi 498

O

operatore, record
- descrizione 46

Opzioni, menu, attività 457
outageend 560
outagestart 560

P

parametri di abilitazione
- Gestione incidenti 72
- Gestione inventario 195–200
- Gestione modifiche 374, 398

Peregrine Systems
- informazioni di contatto in tutto il mondo 15
- Sede centrale 15

prestazioni, visualizzazione 306
principale/secondario, relazioni 190–192
priorità, definizione per SLA 304
profili
- aggiunta
  - Gestione incidenti 83
  - Gestione servizi 34–40
  - GIC 201
- Analisi cause primarie 150
- definizione 22
- Gestione incidenti 72
- Gestione inventario 195
- Gestione modifiche 380–389
- Gestione servizi 46, 55
- gruppo 23
- modifica

Analisi cause primarie 156–161
Gestione incidenti 76
Gestione servizi 53–58
profili di gruppo, modifica 34, 78
profili personali, modifica 34, 78
protezione
Categoria GM 394
flusso di processo di Gestione modifiche 373–374

Q

query IR 439, 454

R

record di ambiente
Analisi cause primarie 150
record di installazione software 270
record di pianificazione, intervallo di ripetizione 176
record dispositivo
modulo 187
record operatore
Gestione incidenti 71
parametri di abilitazione
Gestione incidenti 72
Gestione inventario 195–200
Gestione modifiche 374
registro, file 486
report
cronologia modifiche 555
disponibilità dispositivi 553
interruzioni servizio dei dispositivi 554
prestazioni SLA 556
tempi di risposta 557
report di chiamata, dati di esempio 19
riaddebito 331
ricerca validità, opzione di Gestione modifiche 443
Richiesta di modifica (RdM), categoria di modifica 394
riepilogo, collegamento 115
riga spese, accesso 353
rischio, Gestione modifiche
calcolo 383, 444, 458, 474
esempio 475
fasi 417

S

script
calcolo del rischio 475
scripting
Gestione modifiche 406, 425
server SQL, spostamento di file in 176
servizi di formazione 16
slaresponse 560
stampa di record di fase di modifica e attività 434
stato, ticket di incidente 120

T

tabella turni di lavoro, data/ora avvisi 485
tempi di risposta
passaggi a livello superiore 282
soglie 284
Tempi di risposta, scheda 292
tempo passivo
disponibilità in Gestione incidenti 113
dispositivi 114
reimpostazione 131
ticket di incidente
stato 120
tipi di dispositivo
creazione 207–214
tipo, tabella turni di lavoro 485

U

utente
aggiunta
Analisi cause primarie 154
Gestione incidenti 74
Gestione servizi 51
modalità 217
dati di esempio 19
utilizzo parti 335

V

valori metrici, accesso 308
valuta
    conversione 230–231, 335
    definizione 232–233, 335
valutazione dei costi
    dettaglio dei costi 356
    manodopera 354
    parti 356
    tempo di gestione 354
verifica delle autorizzazioni
    accesso 358
    descrizione 357
    procedura guidata di individuazione
      dei contratti 331

Peregrine SYSTEMS®

September 17, 2003