

CONSIP S.p.A.

APPENDICE 9 AL CAPITOLATO TECNICO

Manuale HERMES

**Capitolato relativo all'affidamento dei servizi di
sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per
l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti**

Manuale utente Hermes Cdc

S.I.A.M. – Sistema Informativo dell'Amministrazione Attiva

Corte dei conti

1. Menù principale HERMES TG	5
2. Menu Call Center.....	6
2.1. Maschera delle Chiamate.....	6
2.1.1. L'area di lavoro	9
2.1.2. Inserimento Chiamata.....	17
2.1.3. Visualizzazione / Modifica Chiamate	21
2.1.4. Inserimento Attività.....	24
2.1.5. Visualizzazione / Modifica Attività	26
2.1.6. Inserimento Incaricati Riceventi.....	28
2.1.7. Visualizzazione / Modifica Incaricati Riceventi	30
2.1.8. Altri Bottoni	31
2.2. Interrogazione Avanzata.....	31
2.2.1. La filosofia dell'interrogazione avanzata	32
2.2.2. Maschera dell'Interrogazione Avanzata.....	33
2.2.3. L'area di lavoro	34
2.2.4. Inserimento di una Ricerca.....	35
2.2.5. Visualizzazione / Modifica / Cancellazione / Duplicazione di una ricerca.....	40
2.2.6. Interrogazione.....	47
2.2.7. Report Livello di Servizio	51
2.3. Maschera delle Soluzioni	52
2.3.1. L'area di lavoro	53
2.3.2. Inserimento Soluzioni.....	56
2.3.3. Visualizzazione / Modifica / Cancellazione delle Soluzioni.....	57
2.3.4. Altri Bottoni	62
Appendice A	62
Appendice B.....	68
Appendice C	77
Appendice D	78
Appendice E.....	81

Definizione dei termini

Cdc	Corte dei conti
MUT	Manuale Utente
Form	Maschera che viene visualizzata
List Item	Lista a tendina contenente un elenco di valori

1. Menù principale HERMES TG

La maschera in oggetto costituisce il punto di partenza per l'utilizzo dell'applicativo HERMES. All'accesso, la maschera si presenta come in Figura 1.

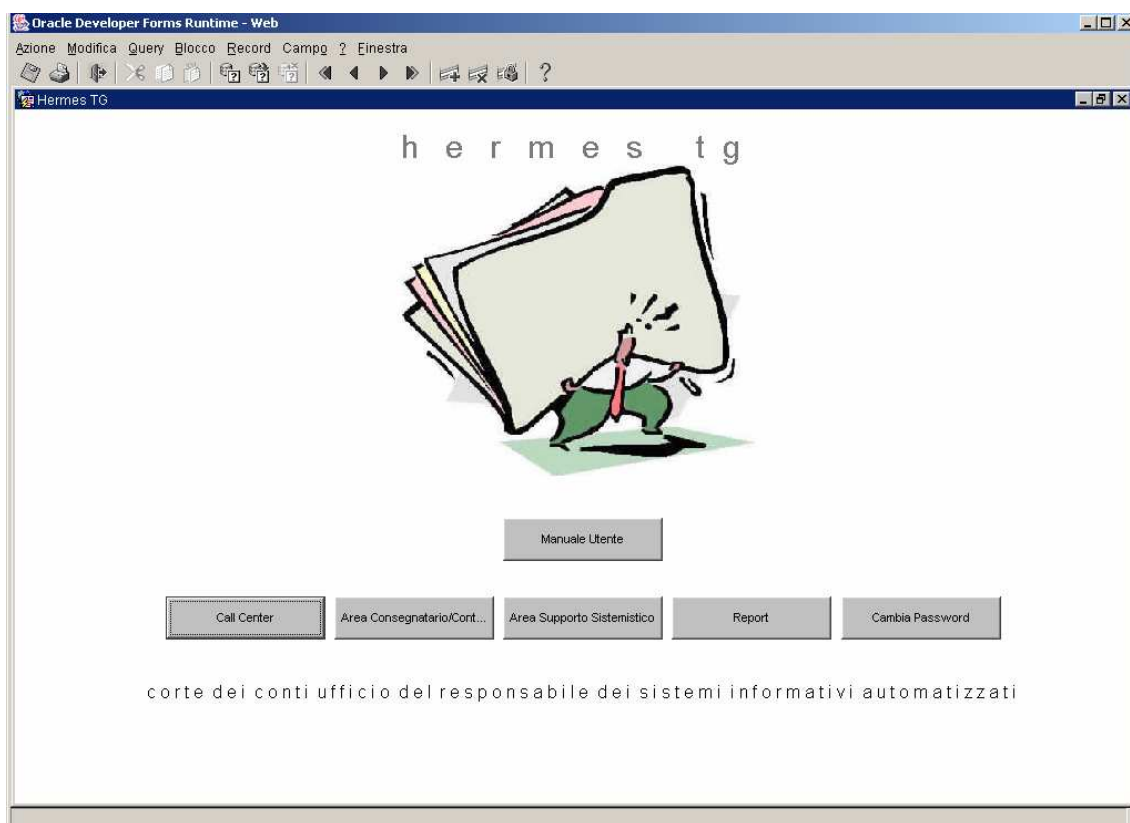


Figura 1

Sono visualizzati sei pulsanti diversi ciascuno dei quali, se premuto, permette di accedere ad un sottomenu relativo all'area selezionata.

Il pulsante "Manuale Utente" consente di accedere al manuale utente di Hermes.

2. Menu Call Center

L'Area Call Center è dedicata alla memorizzazione e alla gestione dei ticket. Ogni funzione, a disposizione dell'area, serve a memorizzare le informazioni necessarie ad identificare ciascun ticket nella maniera più completa e precisa possibile ed a tracciarne la storia fino alla sua chiusura. All'accesso, la maschera si presenta come in Figura 2.

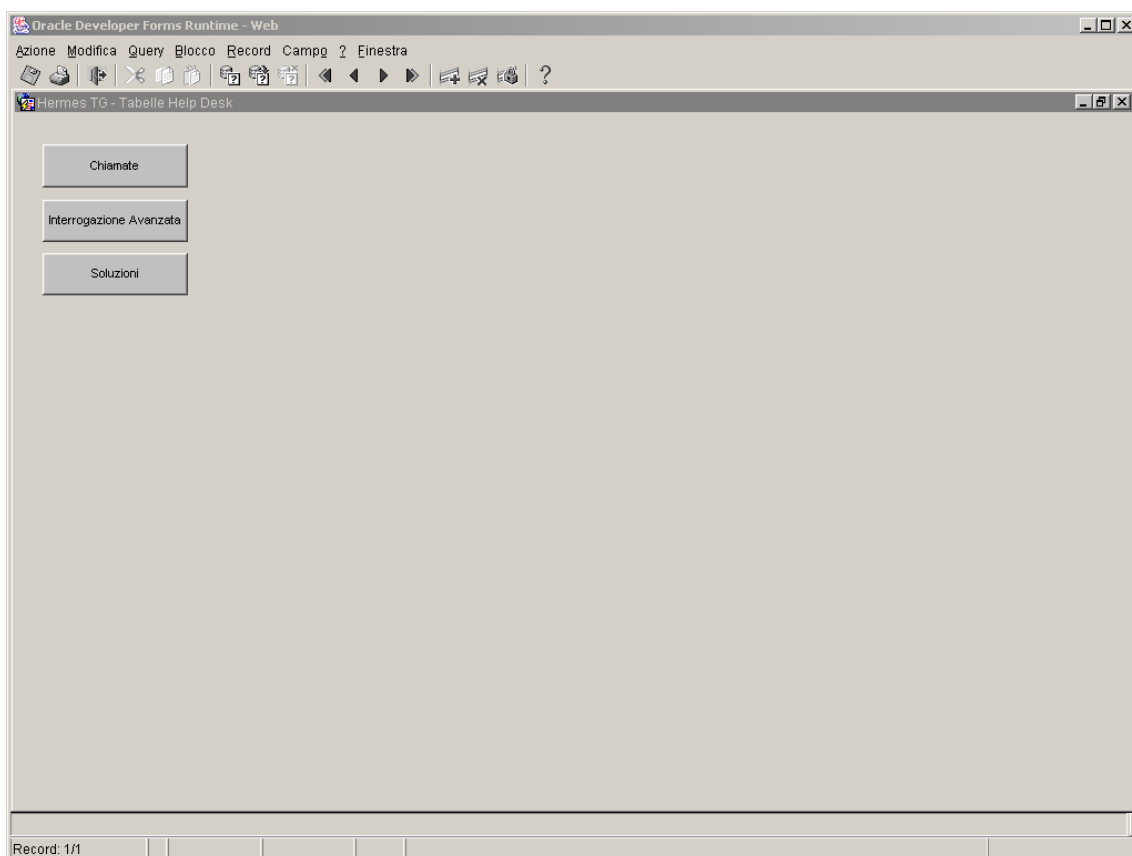


Figura 2

2.1. Maschera delle Chiamate

La maschera in oggetto permette l'inserimento e l'aggiornamento dei ticket inseriti dagli utenti e l'interrogazione di tutte le chiamate ricevute dal servizio di Helpdesk o inserite dall'utente. All'accesso la maschera si presenta come in Figura 3.

The screenshot shows the 'Hermes TG - Chiamate' form within the Oracle Developer Forms Runtime - Web environment. The interface includes a menu bar with options like 'Azione', 'Modifica', 'Query', 'Blocco', 'Record', 'Campo', and 'Finestra'. The form itself is divided into several sections:

- Ticket Section:** Includes fields for 'Tipo Ticket', 'Codice Priorità', 'Ticket Riferiti', and 'Aperti Chiusi Ticket Madre'.
- Status Chiamata Section:** Contains 'Data Apertura' (17/07/2006 17:02), 'Data Prima Prosec.', 'Data Chiusura', and 'Operatore' (ANTONIO DELILLO).
- Segnalazione da Personale / Segnalazione da Ufficio:** Two text input fields for reporting.
- Informazioni Persona Segnalante:** A large text area for additional information.
- Settore Competente:** A text input field.
- Tipo Intervento:** A text input field.
- Applicativi / Beni / Ambiti Progettuali:** A text input field.
- Tempo Stimato:** A time selection field showing 'GG 00 HH 00 MI 00'.
- Elemento / Matricola:** Two text input fields.
- Descrizione:** A large text area for the problem description.
- Note:** A text input field.
- Comunicazione per il Responsabile dell'Helpdesk:** A text input field.
- Soluzione:** A text input field.
- Soddisfazione del Cliente:** A dropdown menu.

On the right side of the form, there is a vertical toolbar with buttons: 'Proseguiz. Chiam...', 'Mostra Legenda', 'Allegati Chiamata', 'Elementi x Persona', and 'Stampa Scheda'.

Figura 3

Nel caso in cui l'utente non fosse abilitato all'accesso alla maschera, verrà visualizzato un messaggio che avvertirà l'utente connesso che non sarà possibile effettuare operazioni di inserimento e/o modifica delle chiamate. (Figura 4 - Errore di abilitazione (Form Chiamate)).

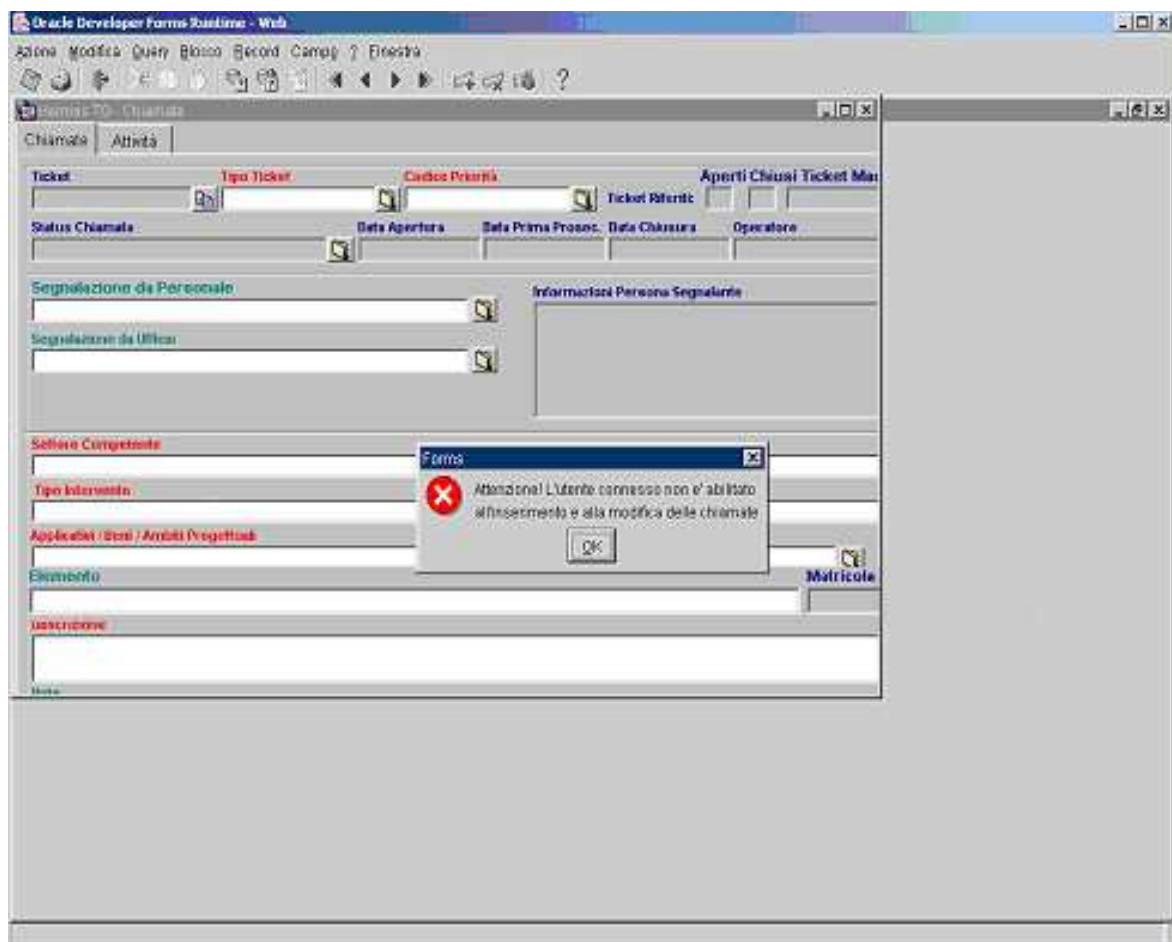


Figura 4 - Errore di abilitazione (Form Chiamate)

La form delle chiamate consente, come già menzionato:

- di interrogare tutte le chiamate di tutti i settori;
- di gestire (inserimento e aggiornamento) le chiamate;

2.1.1. L'area di lavoro

La maschera delle Chiamate è suddivisa in due aree, una relativa alla gestione delle chiamate e l'altra relativa alla gestione delle attività associate.

Figura 5 - Area delle Chiamate (Form Chiamate)


L'area delle **Chiamate** (Figura 5 - Area delle Chiamate (Form Chiamate)) visualizza le seguenti informazioni:

- **TICKET**: Contiene il numero della chiamata, attribuito in automatico dal sistema;
- **TIPO TICKET**: Campo obbligatorio che classifica la chiamata. Deve essere acquisito dalla lista di valori associata; è possibile, mediante opportuna parametrizzazione effettuata tramite;

-
- CODICE PRIORITA: Campo obbligatorio. E' il codice che definisce l'importanza della chiamata. Deve essere acquisito dalla lista di valori associata;



-
- **TICKET DI RIFERIMENTO:** Il ticket di riferimento consente di mantenere un link fra due o più chiamate, individuandone la “madre”. Si utilizza nel caso in cui un intervento non si può essere risolto direttamente dal settore competente incaricato, ma quest’ultimo deve aprire un’ulteriore chiamata ad altro settore ed attenderne la chiusura dell’intervento. Ogni chiamata può avere più chiamate figlie e così queste ultime possono avere ulteriori chiamate figlie senza limiti di numero e livello. Utilizzare il campo ticket riferito per indicare la “madre” della nuova chiamata che si sta aprendo, prima ancora di riempire qualsiasi campo, consente di ottenere in automatico tutti i dati precedentemente inseriti. Il bottone “lista” presenta la lista di tutte le “matri” disponibili; inoltre, l’interrogazione sul ticket permetterà di ottenere non solo il record corrispondente a quel ticket, ma anche tutti gli eventuali record correlati. Selezionando dalla lista valori una delle chiamate matri viene indicato lo stato della chiamata selezionata negli appositi campi Aperti, Chiusi.
 - **STATUS CHIAMATA:** Campo attribuito in automatico dal sistema. Indica lo stato della chiamata come sotto specificato;
 - **Annullata:** E’ lo stato in cui si trova una chiamata che è stata annullata ancor prima di essere assegnata ad un incaricato;
 - **Archiviata:** Una chiamata è archiviata a seguito dell’avvenuta notifica all’utente e alla sua accettazione;
 - **Assegnata:** una chiamata è assegnata quando viene assegnata dal capo settore all’incaricato e rimane in questo stato durante tutte le fasi di lavorazione;
 - **Chiusa:** una chiamata è chiusa in automatico al momento dell’inserimento dell’attività. Chiusura da parte dell’incaricato;
 - **Registrata:** una chiamata è registrata quando è stata presa in carico dal servizio, ma non ancora presa in carico dal settore competente;
 - **Waiting:** una chiamata si trova in stato di waiting quando il settore a cui essa è stata assegnata, ha dovuto aprire un’ulteriore chiamata ad altro settore mediante la funzione di prosecuzione. La chiamata madre, quindi, resta in stato di waiting sino a che la chiamata figlia non viene chiusa.
 - **DATA APERTURA:** Contiene la data e l’ora di apertura della chiamata, e viene riempito in automatico dal sistema;
 - **DATA PRIMA PROSEC:** è la data in cui è stata effettuata la prima prosecuzione, ossia la data in cui è stata aperta la prima chiamata figlia
 - **DATA CHIUSURA:** Contiene la data e l’ora di chiusura della chiamata, e viene riempito in automatico dal sistema;
 - **OPERATORE:** Contiene il nominativo dell’operatore che apre la chiamata. Viene valorizzato automaticamente con il nome dell’utente connesso all’applicazione;

-
- **SEGNALAZIONE DA PERSONALE:** Campo facoltativo in cui va indicato il nominativo di chi effettua la segnalazione, acquisibile solo dalla lista di valori associata ed eventualmente filtrato inserendo parte del nominativo nel relativo campo di ricerca. Nella lista vengono visualizzati i seguenti dati:
 - Nome e Cognome;
 - Numero di telefono e di stanza;
 - Qualifica;
 - Ufficio;
 - Ruolo;
 - Data inizio e fine ruolo;
 - **INFORMAZIONI PERSONA SEGNALANTE:** Visualizza alcune informazioni (telefono, ufficio, stanza) relative alla persona che effettua la segnalazione. Viene valorizzato automaticamente sia quando viene selezionata una persona dalla relativa lista, sia all'esecuzione di una ricerca.
 - **SEGNALAZIONE DA UFFICI:** Campo facoltativo in cui va indicata la denominazione dell'ufficio che effettua la segnalazione, acquisibile solo dalla lista di valori associata ed eventualmente filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca. Nella lista vengono visualizzati i seguenti dati:
 - Denominazione dell'ufficio;
 - Indirizzo dell'ufficio;
 - **SETTORE COMPETENTE:** Campo obbligatorio. Indica il settore che si dovrà occupare della soluzione della chiamata. Acquisibile solo dalla lista di valori associata ed eventualmente filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca. Nella lista vengono visualizzati i seguenti dati:
 - Descrizione del Contratto;
 - Contratto Acquisito;
 - Unità di Misura;
 - Quantità;
 - Data Acquisto;
 - Scadenza Garanzia;
 -

Una volta selezionato il settore dall'apposita lista valori è possibile, cliccando il pulsante , accedere ad un'altra maschera che visualizza delle informazioni aggiuntive relative al settore selezionato.
 - **TIPO INTERVENTO:** Campo obbligatorio. Indica la tipologia di intervento che identifica la chiamata in oggetto. Deve essere acquisito dalla lista di valori

associata ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca;

- **TEMPO STIMATO:** Campo obbligatorio. Indica il tempo stimato per la soluzione della chiamata e deve essere inserito come numero di giorni (campo GG), ore (campo HH) e minuti (campo MM) con un minimo di soluzione di dieci minuti;
- **APPLICATIVI/BENI/AMBITI PROGETTUALI:** Campo obbligatorio. Viene utilizzato per specificare l'oggetto di intervento. Deve essere acquisito dalla lista di valori associata ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della descrizione nel relativo campo di ricerca. Nella lista vengono visualizzati i seguenti dati:
 - Descrizione del tipo di intervento;
 - ID del tipo di intervento;

-
- **ELEMENTO:** Campo facoltativo che individua l'elemento hardware oggetto dell'assistenza. Deve essere acquisito dalla lista ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca. Nel caso di hardware non inventariato, oppure di hardware non in garanzia è estremamente importante che l'operatore digiti gli estremi dell'apparecchiatura nel campo note. Una volta selezionato l'elemento dall'apposita lista valori è possibile:
 - premendo il pulsante  accedere ad un'altra maschera che visualizza delle informazioni aggiuntive relative all'elemento selezionato;
 - premendo il pulsante  vengono visualizzati dei campi memo relativi all'acquisto ed al contratto (di acquisto e di assistenza) dell'elemento selezionato;
 - **MATRICOLA:** campo valorizzato automaticamente nel momento in cui si sceglie un elemento dalla lista di valori associata ed indica il numero di matricola di quest'ultimo;
 - **DESCRIZIONE:** Campo obbligatorio. Indica la descrizione dettagliata dell'attività richiesta. E' auspicabile una completa descrizione del problema nei minimi dettagli;
 - **NOTE:** Campo facoltativo per eventuali note a disposizione dell'operatore;
 - **COMUNICAZIONE PER IL RESPONSABILE DELL'HELPDESK:** Campo facoltativo; la comunicazione inserita giungerà via e-mail al responsabile dell'helpdesk il cui indirizzo è contenuto nel parametro di sistema XMAILHD
 - **SOLUZIONE:** Campo attribuito in automatico dal sistema. Indica la soluzione adottata per la risoluzione del problema segnalato nella chiamata;
 - **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:** Campo facoltativo in cui va indicato quanto l'utente sia soddisfatto dell'intervento effettuato. Deve essere acquisito dalla lista ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca. Nella lista vengono visualizzati i seguenti dati:
 - Descrizione;
 - Voto;
 - ID;

L'area delle **Attività** visualizza le seguenti informazioni:

- **CODICE ATTIVITA:** Campo obbligatorio deve essere acquisito dalla lista ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca Il codice attività classifica le possibili attività nell'ambito della gestione della chiamata e nell'iter della soluzione del problema:
 - **Prosecuzione:** Questa attività viene effettuata sia dall'HD di I livello che dall'HD di II livello quando si ritiene che a fronte di un'unica segnalazione dell'utente sia necessario l'intervento contemporaneo e/o in

successione di più settori. Per l'apertura si dovrà usare il meccanismo attivato dal ticket riferito che prevede che la prima chiamata sia la madre e tutte le successive riferite alla prima (con TICKET RIFERITO compilato e TIPO CHIAMATA = PC) siano i figli. Il software provvede in maniera completamente automatica alla generazione del record di una nuova chiamata che potrà comunque essere modificata in seguito;

- **Archiviazione chiamata:** Questa attività spetta all'HD di I livello, che verificherà il gradimento dell'utente in relazione all'intervento effettuato e provvederà quindi ad archiviare la chiamata (questa attività è estremamente importante per la misurazione dei livelli di servizio nell'ambito della customer satisfaction);
- **Assegnazione chiamata:** Questa attività può e deve essere effettuata solo e soltanto dai responsabili di settore;
- **Chiusura chiamata:** Questa attività è di competenza del tecnico incaricato e/o del capo settore cui la chiamata appartiene. E' di competenza di un terzo rispetto all'incaricato (quindi l'HD di I livello) la verifica del gradimento da parte dell'utente sull'intervento effettuato e quindi la successiva e definitiva attività di **Archiviazione chiamata** (v. sopra). Solo nel caso in cui l'HD di I livello riesca a risolvere direttamente il problema interviene direttamente in questo tipo di attività. Ovviamente provvede anche ad archiviare la chiamata con l'indicazione di accettazione dell'utente (v. note sulla **Archiviazione Chiamata**). Il capo del settore nell'ambito del quale è stato effettuato l'intervento viene comunque avvisato dell'accaduto automaticamente tramite e-mail;
- **Chiusura per errata assegnazione:** Questa attività viene effettuata dal capo settore di II livello a fronte di un errore di assegnazione di una chiamata. Fa scattare la chiusura della chiamata e l'invio automatico di una mail all'HD di I livello con la segnalazione dell'errore di assegnazione. Sarebbe opportuno (quando possibile) che nella descrizione dell'attività venissero indicati benissimo i motivi della richiesta di riassegnazione ed a chi sarebbe opportuno inoltrarla;
- **Sollecito chiamata:** Può essere svolta dall'HD di I livello quando la chiamata è in corso di lavorazione da parte dei settori. Viene automaticamente inviata una e-mail al capo settore;
- **Tentativo Archiviazione:** Attività svolta dall'HD di I livello. Prevede la verifica del gradimento dell'utente sull'intervento effettuato dal settore incaricato immediatamente dopo la chiusura della chiamata da parte dei tecnici incaricati ed immediatamente prima della sua archiviazione definitiva;
- **Work in progress:** Nell'ambito di questa attività vengono individuate tutte le operazioni poste in essere per risolvere il problema oggetto della chiamata. E' un'attività completamente a carico dell'help desk di II livello;

-
- **Annullamento:** l'attività di annullamento comporta la chiusura della chiamata senza che su di essa si possa svolgere alcuna attività. E' possibile solo quando la chiamata è in stato di registrata
 - **Escalation:** l'attività di escalation è utilizzata nel caso in cui l'incaricato ricevente non sia in grado di risolvere la chiamata ma necessiti dell'intervento di un suo responsabile senza, quindi, aprire alcuna chiamata parallela
- **DESCRIZIONE:** Campo obbligatorio. Questo campo serve a memorizzare la descrizione dettagliata dell'attività in corso. E' auspicabile una completa e dettagliata descrizione del problema nei minimi dettagli. Deve essere valorizzato manualmente;
 - **INIZIO:** Campo valorizzato automaticamente dal sistema. In questo campo viene indicata la data e l'ora di inizio dell'attività (il default propone la data ed ora di sistema);
 - **INCARICATO ASSEGNATARIO:** Indica l'incaricato che si prende carico della chiamata e che può assegnarla a sua volta a più incaricati riceventi. Viene valorizzato automaticamente con il nominativo della persona connessa se questa appartiene ad un ruolo abilitato all'assegnazione delle chiamate in base alla tipologia di attività selezionata;
 - **FINE:** In questo campo viene indicata la data e l'ora di fine dell'attività (il default propone la data ed ora di sistema). In alcuni casi le date di inizio e fine dell'attività coincidono. In questi casi è possibile lasciare in bianco queste date in quanto il sistema provvede automaticamente a compilarle;
 - **NOTE:** Campo disponibile per l'inserimento di eventuali note. Deve essere valorizzato manualmente;

Sono visualizzate, inoltre, alcune informazioni relative agli incaricati riceventi dell'attività:


- **INCARICATO RICEVENTE:** Campo Obbligatorio. Indica l'incaricato a cui è stata assegnata l'attività in oggetto. Il suo nominativo deve essere acquisito dalla lista disponibile (che visualizza soltanto gli incaricati appartenenti ai ruoli abilitati alla ricezione delle chiamate in base alla tipologia di attività selezionata) e può eventualmente essere filtrato in base al valore inserito nel relativo campo;
- **NOTE:** Campo disponibile per l'inserimento di eventuali note. Deve essere valorizzato manualmente;


L'area in oggetto consente l'esecuzione delle seguenti funzioni:

- Inserimento di nuove attività;
- Visualizzazione / Modifica delle informazioni relative alle attività;
- Inserimento di nuovi incaricati riceventi di un'attività
- Visualizzazione / Modifica delle informazioni relative agli incaricati riceventi di un'attività

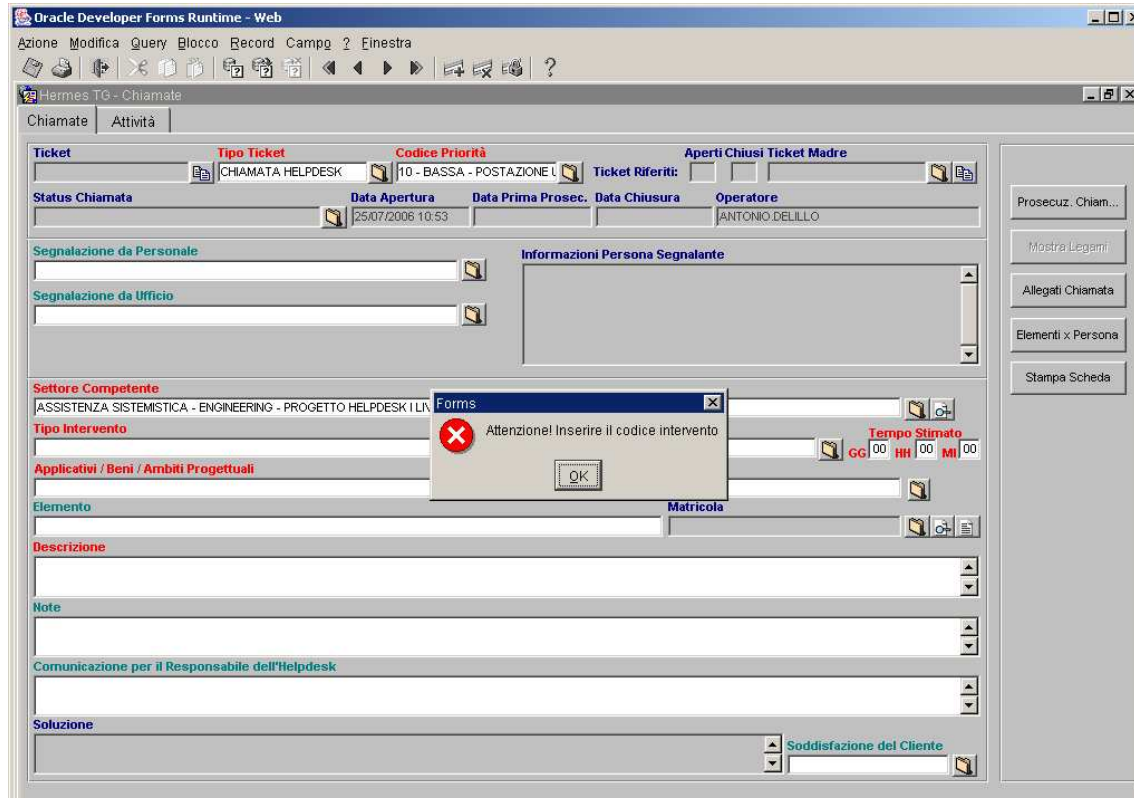
Queste funzionalità vengono assolate nell'ambito della stessa maschera.

2.1.2. Inserimento Chiamata

E' possibile inserire un nuovo record (solo da parte degli utenti abilitati) sia quando si accede alla maschera, sia premendo il bottone .

L'inserimento viene effettuato valorizzando correttamente tutti i campi obbligatori, descritti nel paragrafo 2.1.1 precedente ed evidenziati da un'etichetta rossa, e premendo il pulsante  per la memorizzazione sul DB del dato inserito.

In fase di memorizzazione, verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato inserito. Alcuni saranno a livello di maschera (es. la valorizzazione dei campi obbligatori, il controllo che il valore inserito nel campo sia stato selezionato dalla relativa lista ecc), altri a livello di DB. Se venissero riscontrati errori durante la fase di controllo, verrà visualizzato, nel primo caso, un messaggio di errore specifico relativo al campo errato (Figura 6 - Esempio di messaggio di errore per mancata valorizzazione di un campo obbligatorio (Form Chiamate)) e nel secondo caso un messaggio di errore generico e verrà bloccata la memorizzazione del dato sul DB.



Oracle Developer Forms Runtime - Web

Azione Modifica Query Blocco Record Campo ? Finestra

Hermes TG - Chiamate

Chiamate Attività

Ticket Tipo Ticket: CHIAMATA HELPDESK Codice Priorità: 10 - BASSA - POSTAZIONE L Ticket Riferiti: Aperti Chiusi Ticket Madre

Status Chiamata Data Apertura: 25/07/2006 10:53 Data Prima Prosec. Data Chiusura Operatore: ANTONIO.DELILLO

Segnalazione da Personale Informazioni Persona Segnalante

Segnalazione da Ufficio

Settore Competente ASSISTENZA SISTEMISTICA - ENGINEERING - PROGETTO HELPDESK I LIV

Tipo Intervento

Applicativi / Beni / Ambiti Progettuali

Elemento Matricola

Descrizione

Note

Comunicazione per il Responsabile dell'Helpdesk

Soluzione Soddisfazione del Cliente

Prosegu. Chiam...

Mostra Leganti

Allegati Chiamata

Elementi x Persona

Stampa Scheda


Forms

Attenzione! Inserire il codice intervento

OK

Tempo Stimato GG 00 HH 00 MI 00

**Figura 6 - Esempio di messaggio di errore per mancata valorizzazione di un campo obbligatorio
(Form Chiamate)**

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su “Visualizza errore” (Figura 7 - Dettaglio d'errore (Form Chiamate)).

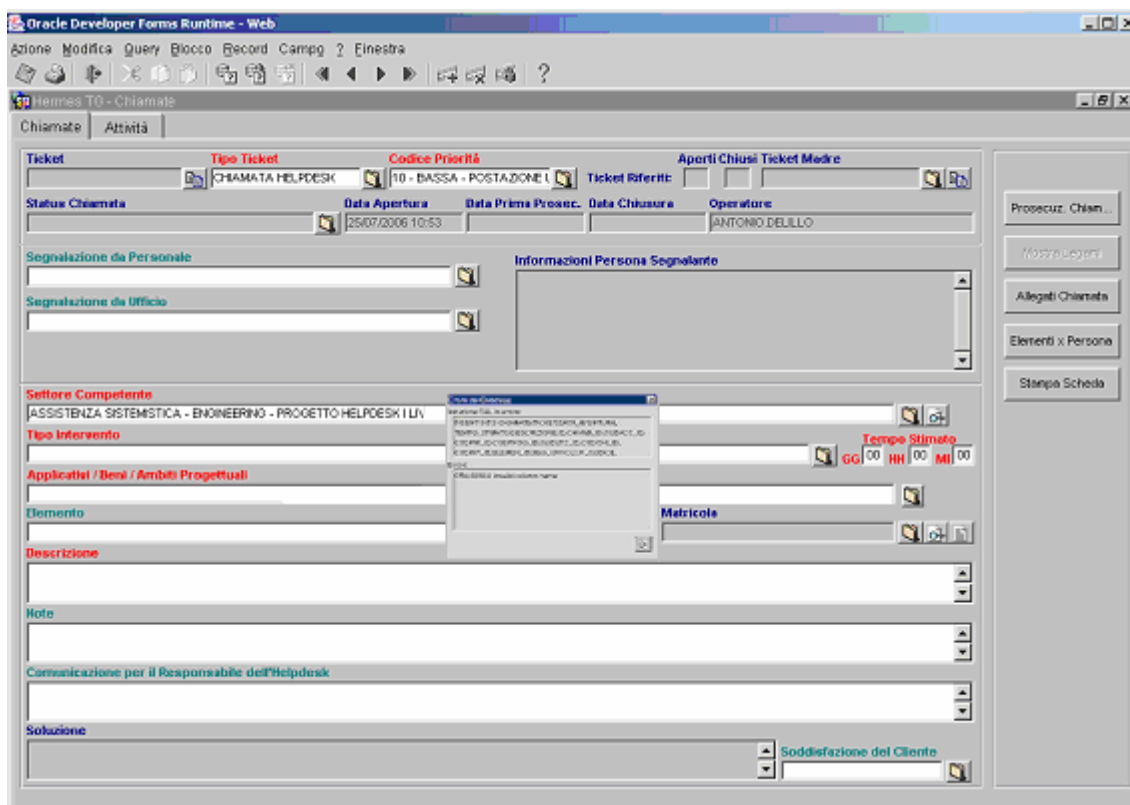


Figura 7 - Dettaglio d'errore (Form Chiamate)

Se, al contrario, non viene riscontrato nessun errore, verrà memorizzato il dato sul DB (Figura 8 - Transazione completata con successo (Form Chiamate))

Oracle Developer Forms Runtime - Web

Azione Modifica Query Blocco Record Campg ? Finestra

Hermes T0 - Chiamate

Chiamate Altmità

Ticket

Tipo Ticket: CHIAMATA HELPDESK

Codice Priorità: 10 - BASSA - POSTAZIONE

Aperti Chiusi Ticket Medio

Status Chiamata: 25/07/2006 10:53

Data Apertura: Data Prima Priorità: Data Chiusura: Operatore: ANTONIO DELILLO

Segnalazione da Personale

Segnalazione da Ufficio

Informazioni Persona Segnalante

Settore Competente: ASSISTENZA SISTEMISTICA - ENGINEERING - PROGETTO HELPDESK I/LA

Tipo Intervento: ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA - MALFUNZIONAMENTO SOFT

Applicativi / Beni / Ambiti Progettuali: HERMES

Elemento: Materiale:

Descrizione: TEST AUTENTICAZIONE

Note

Comunicazione per il Responsabile dell'Helpdesk

Soluzione

Soddisfazione del Cliente: 00

Tempo Stimato: 00:00:00

Proseguo Chiamata



Allegati Chiamata

Elementi x Persona

Stampa Scheda

Figura 8 - Transazione completata con successo (Form Chiamate)

2.1.3. Visualizzazione / Modifica Chiamate

Premendo il bottone  la maschera si predispose a ricevere dei parametri utili ai fini della ricerca (Figura 9 - Form Chiamate in stato di inserimento dei parametri di ricerca). Questi parametri non sono altro che dei valori inseribili direttamente sui campi interessati. Ogni campo, dove è possibile posizionarsi con il cursore, potrà essere valorizzato per eseguire una ricerca più precisa. Inseriti o meno i valori di ricerca, premendo il bottone , il sistema visualizzerà tutti i dati che soddisfano i criteri di ricerca precedentemente inseriti (Figura 10 - Form Chiamate in visualizzazione dati).

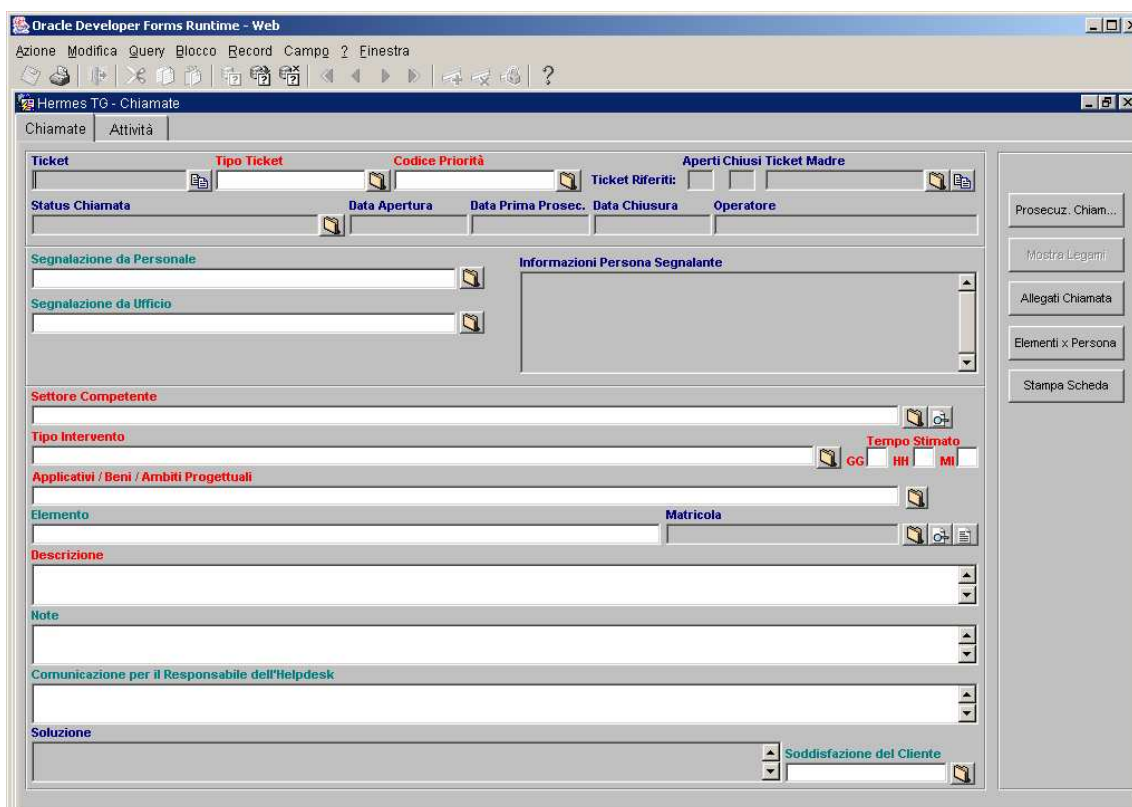





Figura 9 - Form Chiamate in stato di inserimento dei parametri di ricerca

Figura 10 - Form Chiamate in visualizzazione dati

Se la ricerca fornirà più righe sarà possibile scorrerle utilizzando le frecce (giù e su) della tastiera oppure cliccando sui bottoni .

In fase di visualizzazione delle informazioni, cliccando sui bottoni  (solo per alcuni campi) è possibile visualizzare una serie di dettagli aggiuntivi relativi al valore presente nel campo a cui fanno riferimento.

Dopo aver eseguito una ricerca è possibile effettuare la modifica di una chiamata (solo da parte degli utenti abilitati) posizionandosi sul campo relativo, modificandone il valore e successivamente premendo il bottone  per la memorizzazione del dato modificato sul DB.

Come nella fase di inserimento, anche in fase di modifica verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato modificato e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato (Figura 11 - Errore nella modifica (Form Chiamate)).

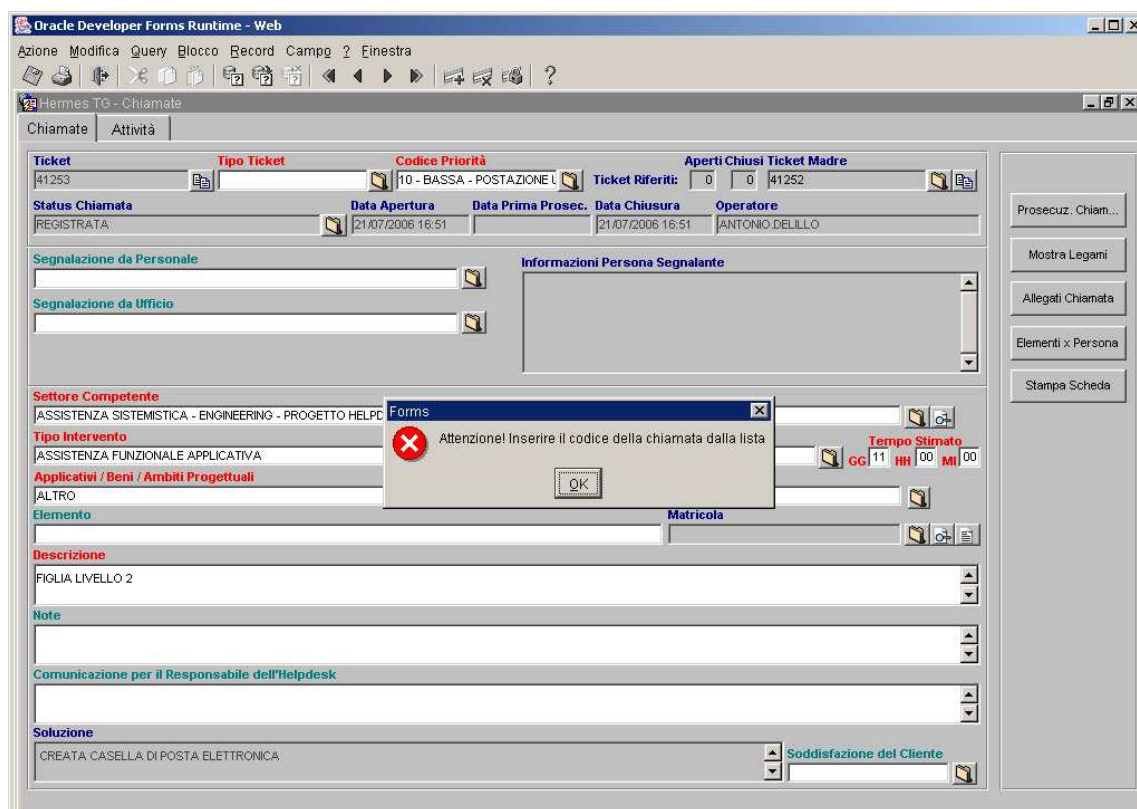



Figura 11 - Errore nella modifica (Form Chiamate)

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su “Visualizza errore”.

2.1.4. Inserimento Attività

Prima di poter inserire una nuova attività occorre selezionare la chiamata a cui l'attività fa riferimento e successivamente spostarsi sulla "TAB PAGE" relativa alle ATTIVITA'. E' necessario, però, che la chiamata selezionata sia già stata memorizzata sul DB. In caso contrario verrà visualizzato un messaggio di errore (Figura 12 - Area Attività della FormChiamate) e non sarà possibile procedere con l'inserimento delle attività.

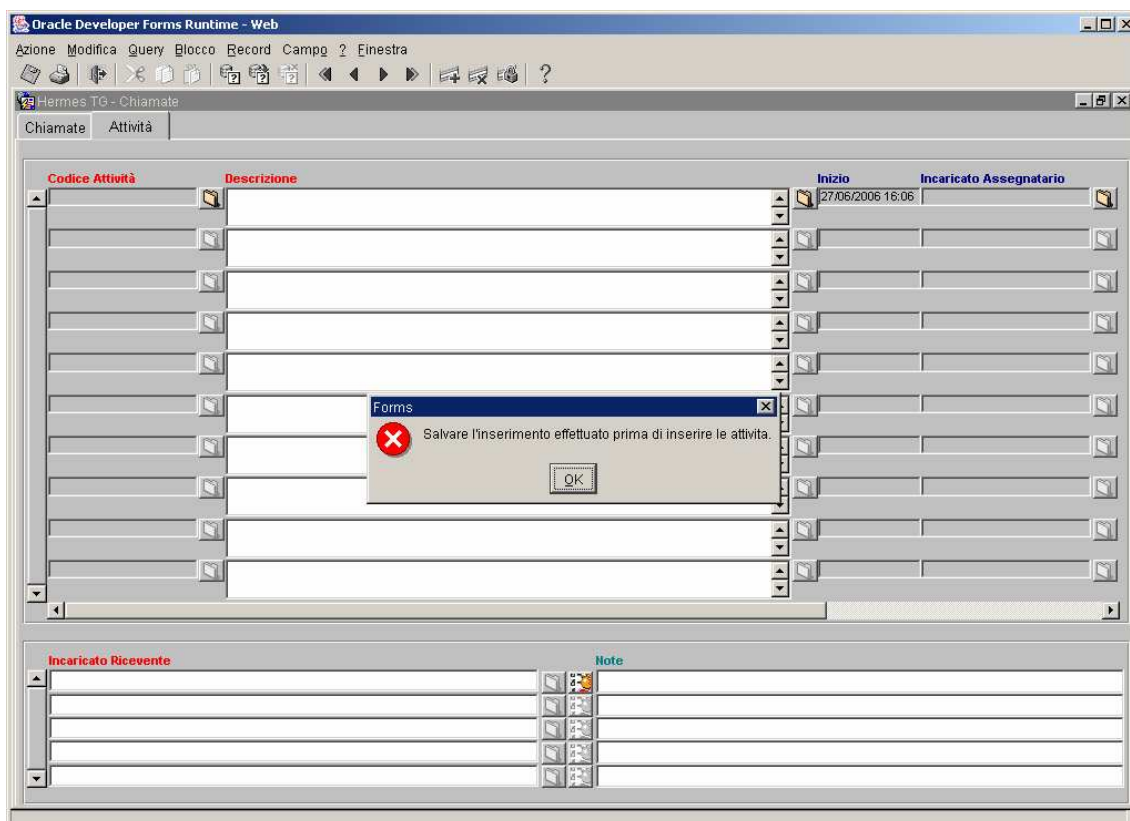




Figura 12 - Area Attività della FormChiamate

Dopo aver selezionato correttamente la chiamata, sarà possibile inserire un nuovo record (solo da parte degli utenti abilitati) sia quando si accede alla maschera, sia premendo il bottone .

L'inserimento delle attività avviene dapprima valorizzando correttamente tutti i campi obbligatori, evidenziati da un'etichetta rossa, e successivamente premendo il bottone  per la memorizzazione del dato inserito sul DB.

I campi obbligatori sono:

- CODICE ATTIVITA' = campo valorizzabile solamente tramite la lista valori associata;
- DESCRIZIONE = campo editabile per tutte le attività, tranne che per la CHIUSURA, in cui può essere valorizzato, mediante la form delle soluzioni descritta nel capitolo 5, con una soluzione nuova o prescelta tra quelle esistenti;
- INCARICATO RICEVENTE = campo valorizzabile manualmente o tramite la lista valori associata. Indica il cognome ed il nome di colui che dovrà occuparsi dell'attività assegnatagli; Non tutte le attività prevedono un incaricato ricevente ed alcune, come l'assegnazione, prevedono l'invio mail


I campi valorizzati in automatico dal sistema sono:

- INIZIO = data e ora inizio dell'attività;
- INCARICATO ASSEGNATARIO = indica il cognome ed il nome di colui che formalmente assegna o esegue l'attività;

I campi facoltativi sono:

- FINE = data e ora fine dell'attività. Può essere valorizzato solamente manualmente;
- NOTE = valorizzabile solamente manualmente.

Anche in fase di inserimento di un'attività verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato inserito e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato. In caso contrario, invece, avverrà la memorizzazione del dato sul DB e, solo in alcuni casi, verrà inviata una mail informativa al responsabile dell'attività stessa.

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su "Visualizza errore".

2.1.5. Visualizzazione / Modifica Attività

La visualizzazione di una o più attività associate ad una chiamata avviene automaticamente nel momento in cui l'utente si sposta sull'area relativa alle ATTIVITA' (Figura 13 - Area Attività in fase di visualizzazione dati (Form Chiamate))


Codice Attività	Descrizione	Inizio	Incaricato Assegnatario
CHIUSURA	CREATA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA	21/07/2006 16:51	DELILLO ANTONIO

Incaricato Ricevente	Note


Figura 13 - Area Attività in fase di visualizzazione dati (Form Chiamate)

Se, invece, si volessero visualizzare soltanto alcune attività specifiche in base alle esigenze dell'utente, bisognerebbe seguire la stessa procedura descritta nel paragrafo 2.1.3 relativo alla “Visualizzazione delle Chiamate”.

Le attività non possono essere modificate, ma possono essere modificate sia le NOTE ad esse associate, che la data e l'ora della fine attività.

Per effettuare la modifica è necessario posizionarsi sul campo, cambiarne il valore e successivamente premere il bottone  per la memorizzazione del dato modificato sul DB.

Come nella fase di inserimento, anche in fase di modifica verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato modificato e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato.

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su “Visualizza errore”.

2.1.6. Inserimento Incaricati Riceventi


Prima di poter inserire un nuovo incaricato ricevente di un'attività occorre selezionare l'attività desiderata e successivamente spostarsi sull'area relativa agli INCARICATI RICEVENTI (Figura 14 - Area Attività in fase di inserimento dati (Form Chiamate)).


Codice Attività	Descrizione	Inizio	Incaricato Assegnatario
PROSECUZIONE	PROSECUZIONE CHIAMATA	09/06/2006 10:53	PICCONI PAOLA

Incaricato Ricevente	Note

Figura 14 - Area Attività in fase di inserimento dati (Form Chiamate)

Area relativa
agli incaricati
riceventi

Dopo aver selezionato correttamente l'attività, sarà possibile inserire un nuovo record (solo da parte degli utenti abilitati) sia quando si accede al blocco, sia premendo il bottone .

L'inserimento avviene dapprima valorizzando correttamente tutti i campi obbligatori, manualmente o con l'aiuto delle relative liste di valori, e successivamente premendo il bottone  per la memorizzazione del dato inserito sul DB.

Anche in questo caso verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato inserito e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato. Inoltre, nel caso l'attività prevedesse degli incaricati riceventi, se l'utente dovesse salvare l'attività senza specificare un incaricato ricevente, la form restituirà un messaggio non bloccante (Figura 15 - Errore generato durante l'inserimento (Form Chiamate)):

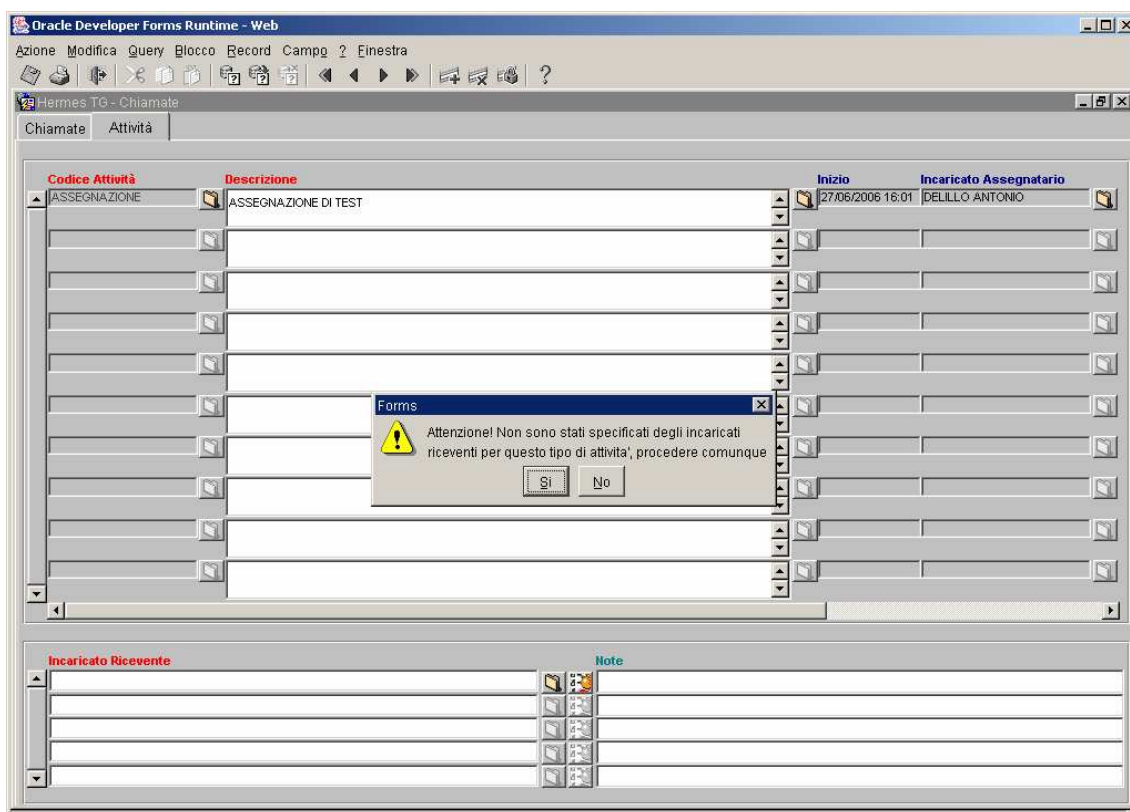




Figura 15 - Errore generato durante l'inserimento (Form Chiamate)

L'utente avrà così la possibilità di scegliere se eseguire ugualmente l'inserimento dell'attività senza riceventi o specificare prima i riceventi e poi ripetere il salvataggio.

Nel caso non si verificano errori in fase di salvataggio dell'attività, invece, avverrà la memorizzazione del dato sul DB e verrà inviata una mail informativa a ciascun incaricato ricevente inserito, se previsto dalle parametrizzazioni del sistema.


Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su “Visualizza errore”.

Il pulsante  calcola e classifica le chiamate assegnate agli operatori dell'Hep Desk nel seguente modo: se il campo incaricato ricevente è visualizzato consente la visualizzazione del carico di lavoro (totale e ripartito per singoli progetti) relativo all'incaricato selezionato, altrimenti consente la visualizzazione (totale e ripartito per singoli progetti) di tutti gli incaricati possibili destinatari dell'attività.


2.1.7. Visualizzazione / Modifica Incaricati Riceventi

La visualizzazione di uno o più incaricati riceventi di un'attività avviene automaticamente nel momento in cui l'utente si sposta sull'area relativa alle ATTIVITA'.

Se, invece, si volessero visualizzare soltanto alcuni incaricati specifici in base alle esigenze dell'utente, bisognerebbe seguire la stessa procedura descritta nel paragrafo 2.1.3 relativo alla “Visualizzazione delle Chiamate”.

Non è possibile effettuare la modifica di un incaricato ricevente di un'attività, ma possono essere modificate le NOTE ad esso associate posizionandosi sul campo, modificandone il valore e successivamente premendo il bottone  per la memorizzazione del dato modificato sul DB.

Come nella fase di inserimento, anche in fase di modifica verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato modificato e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato.

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su “Visualizza errore”.

2.1.8. Altri Bottoni

Prosecuz. Chiam...: Dopo aver visualizzato una chiamata, la pressione del bottone “Prosecuz. Chiamata” consente all’utente di creare un nuovo record (cioè una nuova chiamata) riferito alla chiamata mostrata precedentemente a video. Il nuovo record conterrà le stesse informazioni di quello a cui si riferisce (riportandone l’id nel campo Ticket madre) con l’eccezione dei campi relativi al settore, al tipo intervento e a quelli valorizzati automaticamente dal sistema. Se la chiamata visualizzata è, a sua volta riferita, il nuovo record verrà creato riportando le stesse informazioni della chiamata madre;

Mostra Legami: Una volta visualizzata una chiamata, la pressione del pulsante “Mostra Legami” consente all’utente di accedere ad una maschera in cui viene mostrata la gerarchia della chiamata visualizzata (si parte dal ticket madre principale e si esplode l’intera famiglia sottostante). Tale gerarchia viene gestita mediante una struttura ad albero che mostra, per tutte le chiamate associate a quella in questione, le seguenti informazioni:

- Ticket della chiamata;
- Data Apertura della chiamata;
- Stato della chiamata;

Allegati Chiamata: La pressione del bottone “Allegati Chiamata” genera la visualizzazione di una nuova maschera per la gestione dei documenti allegati alle chiamate.

Elementi x Persona: La pressione del pulsante “Elementi x Persona” consente all’utente di accedere alla maschera per la visualizzazione degli elementi assegnati a ciascun dipendente della Corte dei Conti. Se è valorizzato il campo relativo alla “Segnalazione da Personale” la maschera richiamata, attraverso la pressione del pulsante in oggetto, visualizza soltanto le informazioni relative al dipendente presente a video.

Stampa Scheda: La pressione del bottone “Stampa Scheda” consente all’utente di visualizzare la scheda della chiamata presente a video e di ottenere una stampa su carta della stessa.

2.2. Interrogazione Avanzata

L’interrogazione avanzata è una funzionalità fondamentale nell’applicativo Hermes. Essa ha il fine di fornire un tool avanzato per la ricerca delle chiamate di Helpdesk che corrispondono a determinati criteri scelti dall’utente.

Tale funzionalità è stata estesa con la possibilità di creare e personalizzare i criteri di ricerca, combinarli a proprio piacimento salvando il lavoro fatto.

2.2.1. La filosofia dell'interrogazione avanzata

Il concetto di base della funzione di interrogazione avanzata è quella di ricercare le chiamate di Helpdesk mediante la seguente istruzione SQL :

```
Select *
  From chiamate a, attivita b, attivita_personale c
 Where a.id = b.chiama_id (+)
      And
      b.id = c.attivi_id (+)
```

Tutti i parametri selezionati dall'utente, nell'interfaccia dell'interrogazione avanzata, hanno lo scopo di modificare l'istruzione precedente aggiungendo i nuovi criteri in coda, come di seguito riportato:

```
Select *
  From chiamate a, attivita b, attivita_personale c
 Where a.id = b.chiama_id (+)
      And
      b.id = c.attivi_id (+)
      And
      (CRITERIO DI RICERCA IMPOSTATO DALL'UTENTE)
```

Ad esempio si voglia ricercare tutte le chiamate legate all'articolo 101 "PC xyz", l'utente selezionerà il parametro articolo specificando la descrizione "PC xyz" a cui corrisponde il valore 101. La funzione di interrogazione avanzata comporrà la seguente query:

```
Select *
  From chiamate a, attivita b, attivita_personale c
 Where a.id = b.chiama_id (+)
      And
      b.id = c.attivi_id (+)
      And
      (a.artico_id = 101)
```

Se ad esempio si vogliono ricercare le chiamate chiuse che riguardano l'articolo 101 "PC xyx", o le chiamate aperte sull'articolo 103 "PC abc", l'utente effettuerà la seguente parametrizzazione dei criteri di ricerca:

Id	Parametro	Operatore	Valore	Descrizione
C1	Stato Chiamata	=	1	Chiusa
C2	Articolo	=	101	PC xyz
C3	Stato Chiamata	=	2	Aperta
C4	Articolo	=	103	PC abc

Inoltre specificherà che tali parametri vanno così combinati logicamente:

(C1 AND C2) OR (C3 AND C4)

A questo punto, la funzione di interrogazione avanzata provvederà a combinare i filtri selezionati ottenendo la seguente istruzione SQL:

```
Select *
  From chiamate a, attivita b, attivita_personale c
 Where a.id = b.chiama_id (+)
    And
      b.id = c.attivi_id (+)
    And
      ((a.artico_id = 101 AND a.codstc_id = 1)
    Or
      (a.artico_id = 103 AND a.codstc_id = 2))
```

Nei capitoli seguenti saranno descritte la funzione di interrogazione avanzata e le funzionalità di censimento dei parametri di ricerca che utilizza l'interrogazione avanzata stessa.

2.2.2. Maschera dell'Interrogazione Avanzata

La maschera in oggetto permette la visualizzazione di alcune informazioni relative a tutte le chiamate, alle attività associate ed ai relativi incaricati, consentendo di filtrarle in base ad alcuni parametri di ricerca. All'accesso la maschera si presenta come in Figura 16:

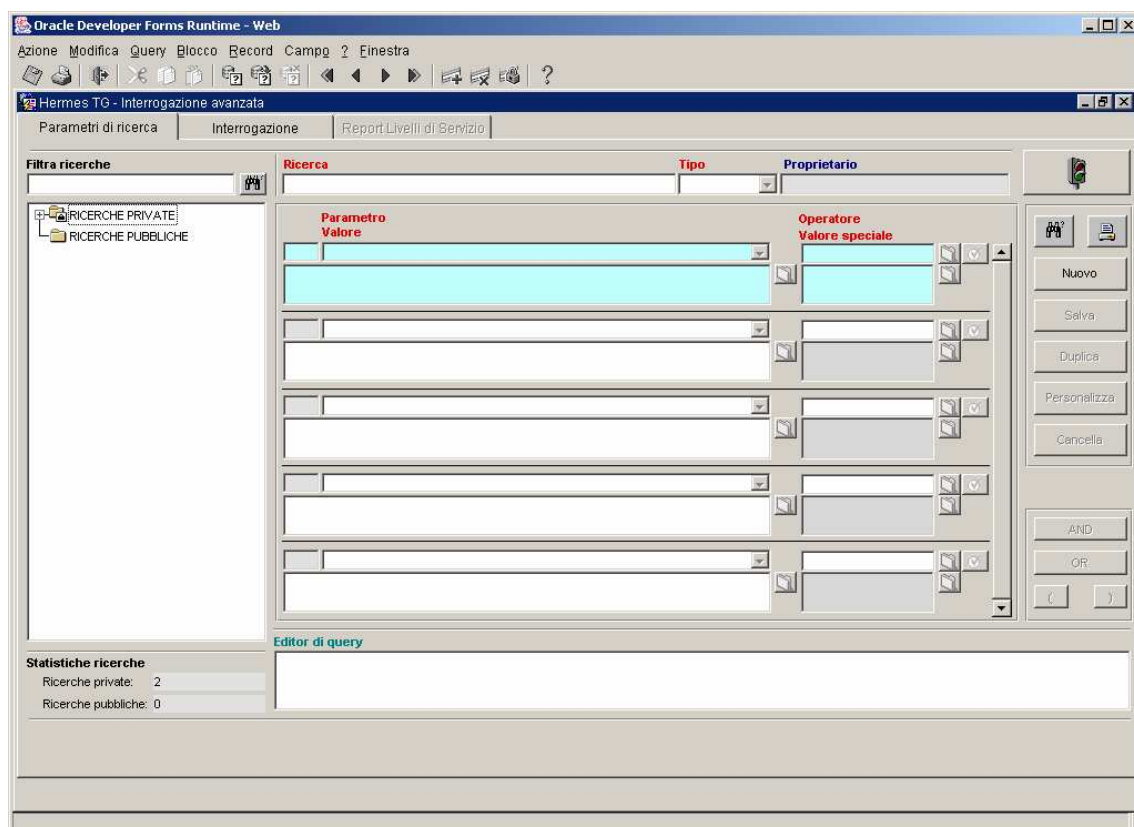


Figura 16

2.2.3. L'area di lavoro

La maschera relativa all'interrogazione avanzata è suddivisa in tre aree:

- la prima, tab **“Parametri di Ricerca”**, relativa all'impostazione dei parametri di ricerca. Questa area consente l'esecuzione delle seguenti funzioni:
 - Inserimento di una nuova ricerca;
 - Visualizzazione / Modifica / Cancellazione / Duplicazione delle ricerche già esistenti;

-
- la seconda area, tab **“Interrogazione”**, relativa alla visualizzazione delle informazioni (CHIAMATE / ATTIVITA' / INCARICATI RICEVENTI) fornite dalla ricerca effettuata;
 - la terza, tab **“Report Livelli di Servizio”**, consente di lanciare, in base ai parametri inseriti dai sistemisti, i report relativi ai livelli di servizio. Es: i report dei livelli di servizio dei fornitori, o degli operatori di Helpdesk ecc.



2.2.4. Inserimento di una Ricerca


Nell'area **“Parametri di Ricerca”** della maschera dell'Interrogazione Avanzata l'utente può effettuare l'inserimento di una nuova ricerca nel seguente modo:

- predisporre la maschera, premendo il pulsante **“Nuovo”**, a ricevere i parametri utili ai fini della ricerca (Figura 17 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di inserimento);
- valorizzare i seguenti campi obbligatori:
 - Ricerca: Indica il nome della nuova ricerca che si desidera salvare e deve essere valorizzato manualmente. E' un valore univoco, infatti non possono esistere più ricerche con lo stesso nome indipendentemente dalla tipologia;
 - Tipo: Indica la tipologia della ricerca: **Privata** o **Pubblica**. Una Ricerca Privata potrà essere visualizzata e modificata solamente dal proprietario, mentre quella Pubblica verrà visualizzata da tutti gli utenti, ma modificata e cancellata solo dal proprietario¹. Il campo Tipo deve essere acquisito dalla lista di valori associata;
 - Parametro: Indica il tipo di filtro che si vuole utilizzare in modo da eseguire una ricerca più dettagliata. Ad es: Settore Competente, Settore Soluzione, Stato della Chiamata ecc. Il campo parametro deve essere acquisito dalla lista di valori associata;
 - Operatore: Indica il tipo di operatore che viene utilizzato nella condizione di ricerca (Uguale, Diverso, Like ecc.), deve essere acquisito dalla lista di valori associata ed eventualmente filtrato inserendo parte della descrizione nel relativo campo di ricerca. Nella lista verranno caricati tutti gli operatori associati al parametro selezionato e definiti nella parametrizzazione di sistema;
 - Valore: Indica il valore da assegnare al parametro scelto come filtro. Se al parametro scelto non è associata una lista valori il valore va digitato dall'utente, altrimenti deve essere acquisito tale lista ed eventualmente filtrato inserendo parte della descrizione nel relativo campo di ricerca.


¹ Per proprietario si intende l'utente che ha creato la ricerca.

Nella lista verranno caricati tutti i valori associati al parametro scelto e definiti nella parametrizzazione di sistema. Questo campo è alternativo al campo valore speciale e per eseguire la ricerca è obbligatorio valorizzare uno ed uno solo dei due;

- Valore Speciale: Indica il valore speciale da assegnare al parametro scelto come filtro di ricerca. Per valori speciali si intende quei valori che non possono o non devono essere digitati direttamente dall'utente, ma scelti da un'opportuna lista valori e codificati automaticamente dall'applicativo. Un esempio classico è il valore null, inteso non come stringa 'null' ma come valore nullo. Deve essere acquisito dalla lista di valori associata ed eventualmente filtrato inserendo parte della descrizione nel relativo campo di ricerca. Questo campo è alternativo al campo valore e per eseguire la ricerca è obbligatorio valorizzare uno ed uno solo dei due;
- Valorizzare il campo facoltativo "Editor Query" mediante il pulsante  o il tasto Personalizza. Attraverso il pulsante , presente accanto ai vari parametri, il campo "Editor Query" verrà valorizzato con l'acronimo del parametro relativo al pulsante cliccato e legato logicamente in **and** in coda al resto della condizione (Figura 18 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione). Premendo il pulsante "Personalizza", invece, si abilitano i tasti "AND", "OR". "(", ")", permettendo una valorizzazione personalizzata del campo "Editor Query" (Figura 18 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione);

Una volta riempiti i campi obbligatori ed eventualmente il campo facoltativo "Editor Query" sarà necessario premere il pulsante "Salva" (oppure ) per la memorizzazione sul DB dei dati inseriti.

E' da notare che il salvataggio di una ricerca può essere effettuato anche senza la valorizzazione del campo "Editor Query", ma per eseguire la ricerca, utilizzando tutti i suoi parametri, diventa necessario valorizzarlo se si vogliono applicare i filtri scelti. Di seguito vengono descritte le validazioni e le funzionalità dell'Editor Query:

-
- quando l'utente preme il pulsante sulla destra del parametro (), viene automaticamente concatenato "AND Cnn" in coda all'Editor Query, tranne che per il primo che sarà solo "Cnn";
 - quando l'utente elimina un parametro, l'editor della query viene aggiornato automaticamente eliminando tutte le occorrenze di "Cnn" ed eventualmente alla sua sinistra, se presente, l'operatore logico AND (od OR nel caso in cui l'Editor Query sia stato valorizzato manualmente, mediante il pulsante "Personalizza"). Dato che non è possibile, in fase di cancellazione del parametro, stabilire esattamente quale sia l'operatore da eliminare l'utente viene avvisato dell'avvenuta modifica dell'Editor Query e della reinizializzazione degli acronimi affinché verifichi ed eventualmente corregga, a sua discrezione, l'Editor della query;
 - al momento di eseguire la ricerca, stamparne il risultato o produrre i report sla viene effettuata una validazione sintattica sul campo Editor Query affinché l'espressione sia logicamente corretta e tutti i parametri "Cnn" menzionati siano stati effettivamente valorizzati dall'utente;
 - i parametri da "C01" a "C09" sono trattati dal sistema come concatenazione di un prefisso costante "C" ed un numero. Di conseguenza per il sistema "C01" e "C1" rappresentano lo stesso operatore. Questo comporta che nella scrittura dell'Editor Query è possibile digitare indistintamente "C01" o "C1"; il sistema utilizzerà sempre il parametro "C01".

Oracle Developer Forms Runtime - Web

Azione Modifica Query Blocco Record Campg 2 Finestra

Hermes TG - Interrogazione avanzata

Parametri di ricerca Interrogazione Report Livelli di Servizio

Filtra ricerche

RICERCHE PRIVATE
RICERCHE PUBBLICHE

Ricerca

Tipo Privata Proprietario ANTONIO DELILLO

Parametro	Valore	Operatore	Valore speciale
C01	Articolo		

Editor di query

NO QUERY

Statistiche ricerche

Ricerche private: 16
Ricerche pubbliche: 4

Nuovo
Salva
Duplica
Personalizza
Cancella
AND
OR
()

Figura 17 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di inserimento

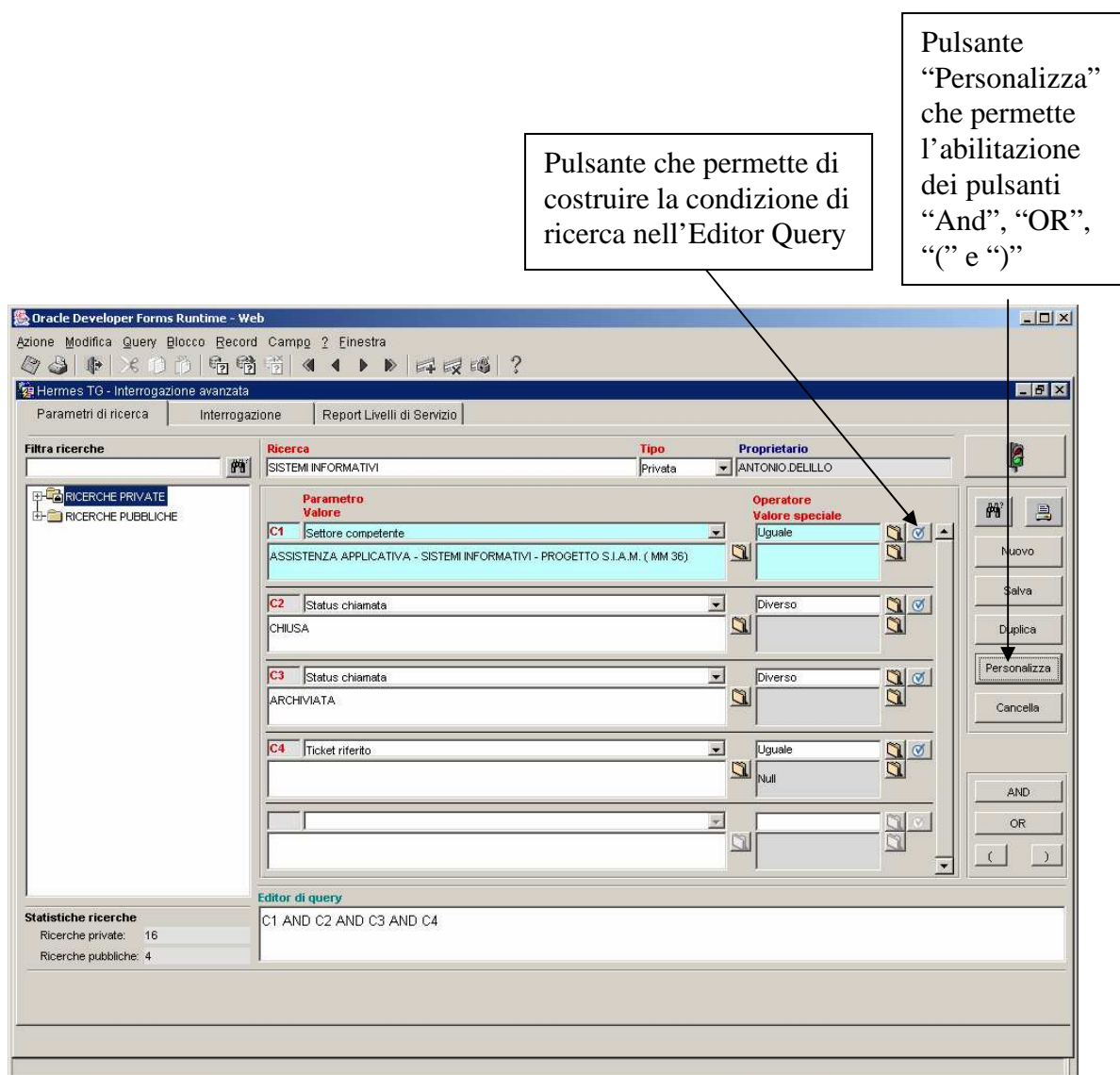


Figura 18 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione



La ricerca salvata verrà visualizzata nella struttura ad albero presente nella parte sinistra della maschera (Figura 19 - Dettaglio della struttura ad albero (Maschera dell'Interrogazione Avanzata))).

In appendice (Appendice A) si fornisce un esempio del salvataggio di una nuova ricerca.

2.2.5. Visualizzazione / Modifica / Cancellazione / Duplicazione di una ricerca

La struttura ad albero, presente nella maschera dell'Interrogazione Avanzata, presenta i seguenti due nodi principali:

- “Ricerche Private”: contiene tutte le ricerche il cui proprietario risulta l'utente connesso e che quindi possono essere visualizzate, modificate e cancellate da quest'ultimo;
- “Ricerche Pubbliche”: contiene tutte le ricerche il cui proprietario può essere non solo l'utente connesso, ma un qualsiasi altro utente. Queste ricerche possono essere visualizzate da qualsiasi utente, ma modificate e cancellate solamente dal proprietario;

Sarà possibile filtrare le ricerche, visualizzate nella struttura ad albero, digitando la stringa di ricerca nel campo “Filtra Ricerche” e poi premendo il pulsante  (Figura 19 - Dettaglio della struttura ad albero (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)). Ad esempio: se si digita nell'apposito campo la stringa “assegnare” verranno cercate tutte le ricerche il cui nome contenga la parola “assegnare”. Nel caso in cui si preme il pulsante di ricerca () senza aver digitato una stringa, verranno visualizzate tutte le ricerche esistenti. Al di sotto della struttura ad albero vi è una piccola area, “Statistica ricerche”, in cui viene visualizzato il totale delle Ricerche **Private** e **Pubbliche** (Figura 19 - Dettaglio della struttura ad albero (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)).

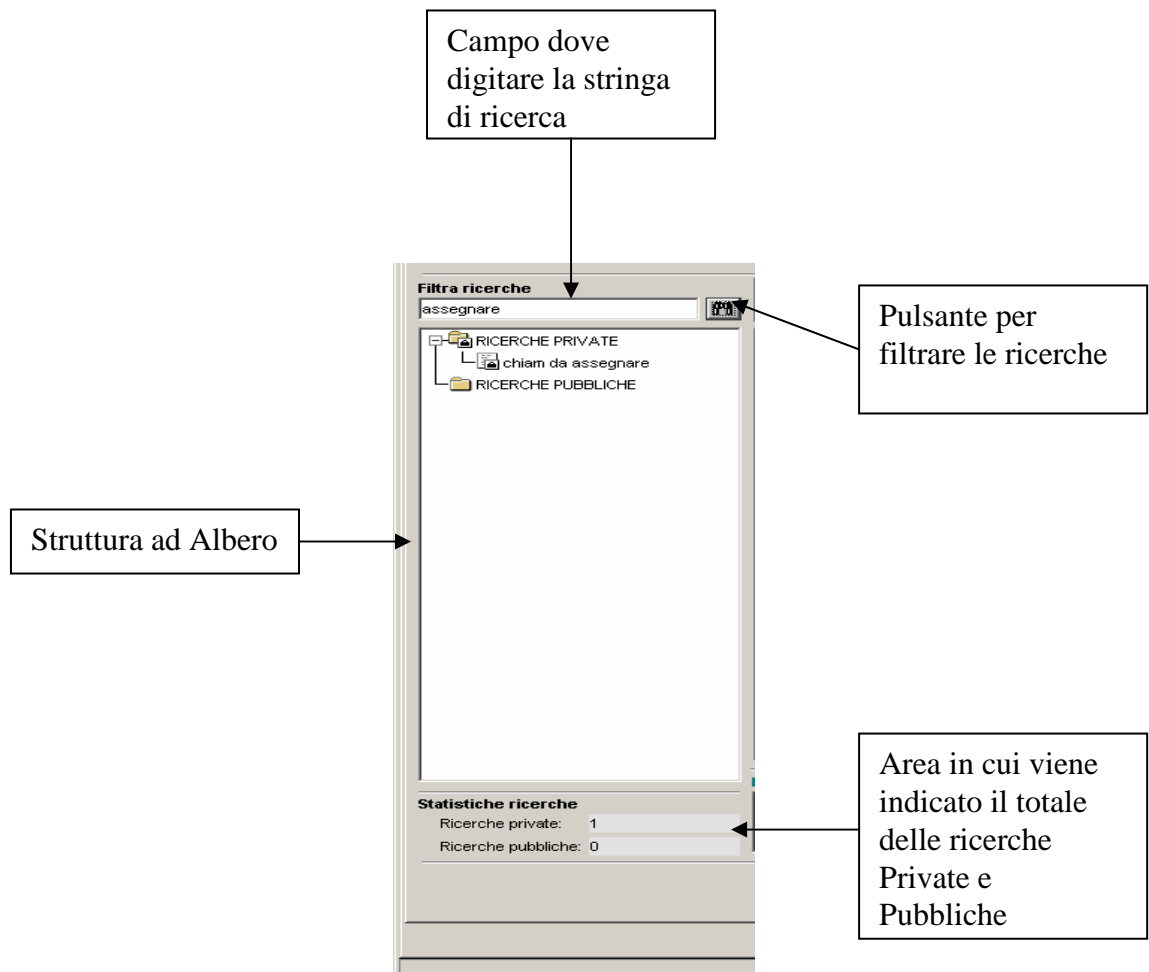


Figura 19 - Dettaglio della struttura ad albero (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)

Per visualizzare le informazioni relative ad una data ricerca, l'utente non deve fare altro che cercarla nell'albero e cliccare due volte sul nome. A questo punto verranno mostrate a video, per la ricerca selezionata, le seguenti informazioni (Figura 20 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dati):

- il nome della ricerca;
- il tipo di ricerca (Privata, Pubblica);
- il proprietario della ricerca (campo valorizzato automaticamente dal sistema);
- tutti i parametri con i relativi operatori e valori;
- l'Editor Query;

Per tutti i campi descritti sopra (vedi paragrafo 2.2.4).

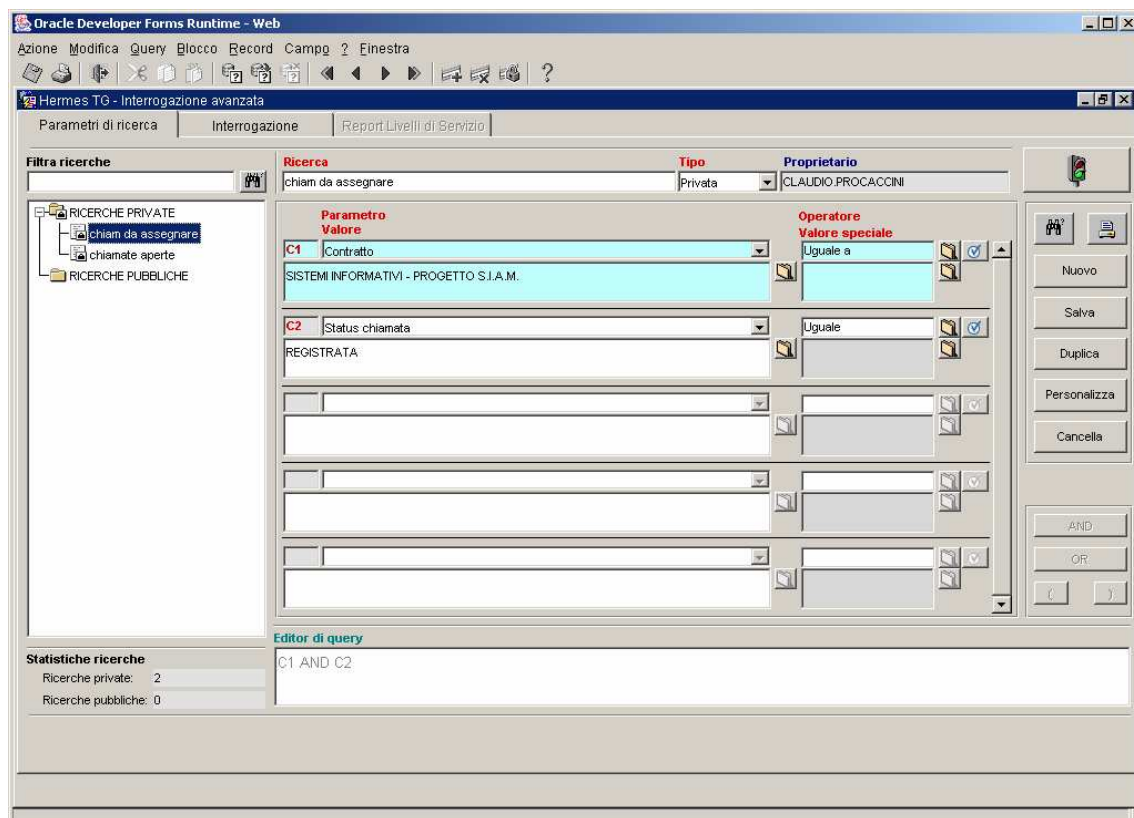



Figura 20 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dati

Al click del pulsante  viene visualizzato un messaggio che informa l'utente sulle funzionalità che può svolgere sulla ricerca selezionata, cioè se può semplicemente visualizzarla (semaforo rosso²), oppure anche modificarla e cancellarla (semaforo verde³) (Figura 21 - Messaggio relativo al proprietario della ricerca selezionata (Maschera dell'Interrogazione Avanzata))).

² Il Semaforo Rosso indica che l'utente connesso non è il proprietario della ricerca selezionata, di conseguenza i pulsanti "Salva", "Personalizza" e "Cancella" appariranno disabilitati.

³ Il Semaforo Verde indica che l'utente connesso è il proprietario della ricerca selezionata, di conseguenza i pulsanti "Salva", "Personalizza" e "Cancella" appariranno abilitati.

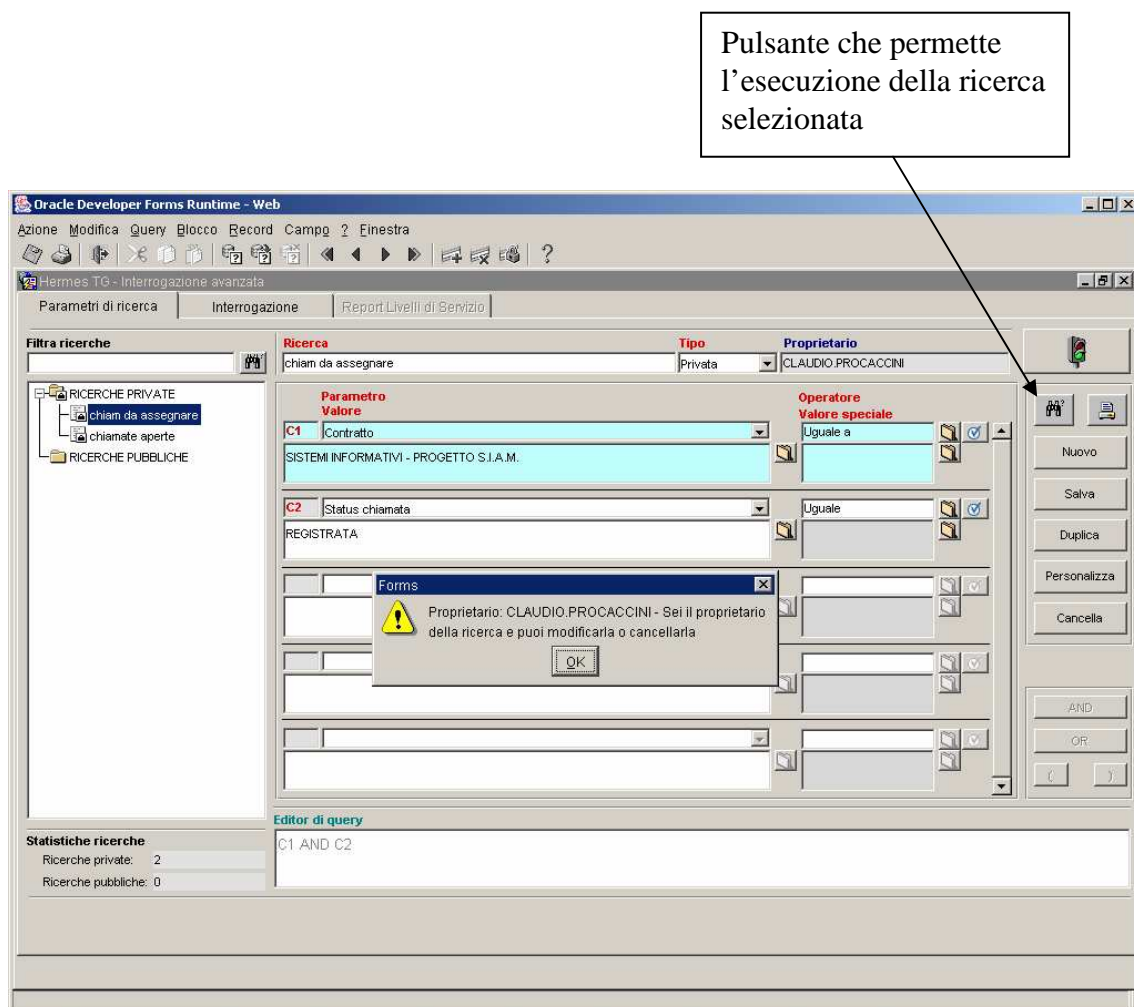



Figura 21 - Messaggio relativo al proprietario della ricerca selezionata (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)

Per eseguire una data ricerca è necessario, una volta selezionata, premere il pulsante  (Figura 21 - Messaggio relativo al proprietario della ricerca selezionata (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)). Si possono presentare tre casi:

- 1) La ricerca effettuata restituisce delle informazioni quindi il sistema passerà automaticamente a visualizzare il tab “Interrogazione”, in cui verranno mostrati a video i risultati ottenuti. Per una descrizione più dettagliata di questa parte si rimanda al paragrafo 2.2.6;
- 2) La ricerca effettuata non restituisce alcun risultato, quindi verrà visualizzato un messaggio di avviso (Figura 22 - Messaggio di avviso nel caso in cui la ricerca non restituisca nessun record (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)). Anche in questo caso il sistema passerà automaticamente a visualizzare il tab “Interrogazione” che, però, non mostrerà alcuna informazione;

- 3) La ricerca selezionata non può essere avviata, in quanto il campo “Editor Query” risulta vuoto. In questo caso verrà visualizzato un messaggio che avvisi l’utente che “l’Editor Query” per i parametri di ricerca è vuoto e quindi se si vuole procedere con una ricerca completa (Figura 23 - Messaggio di avviso nel caso in cui l'Editor Query, della ricerca avviata, sia vuoto (Maschera dell'Interrogazione Avanzata));

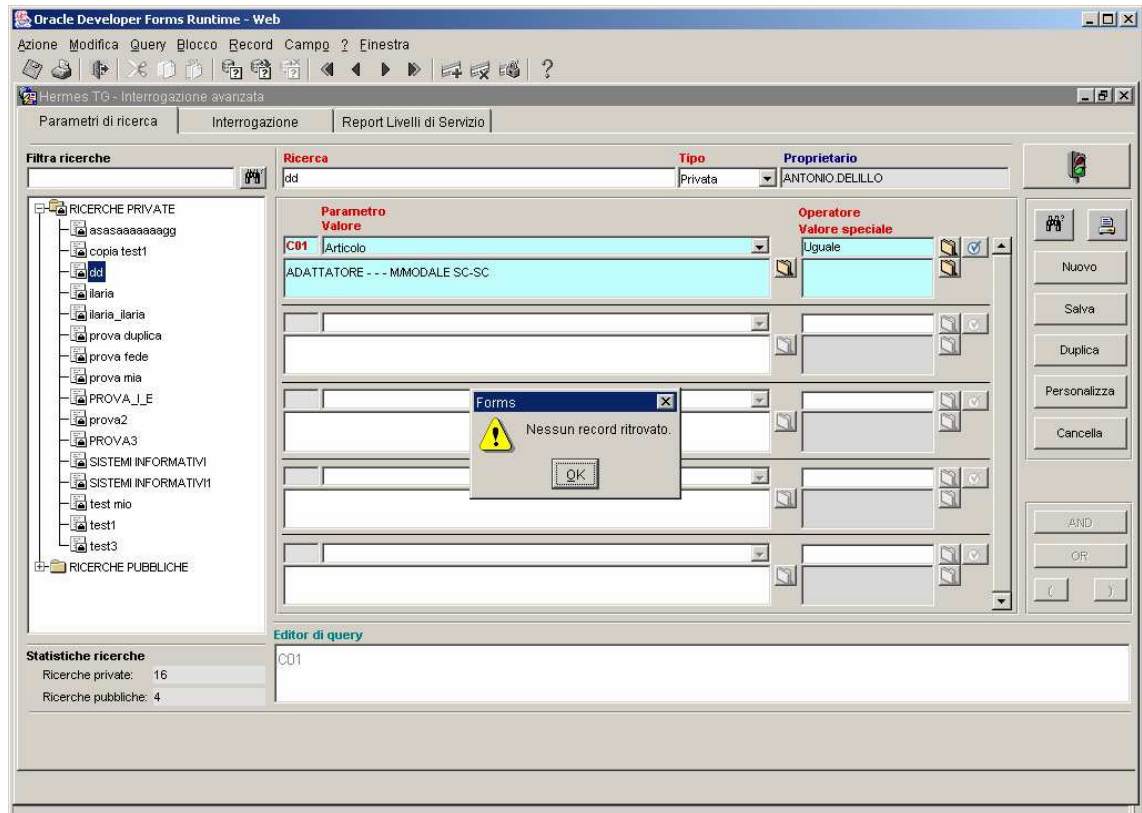


Figura 22 - Messaggio di avviso nel caso in cui la ricerca non restituisca nessun record (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)

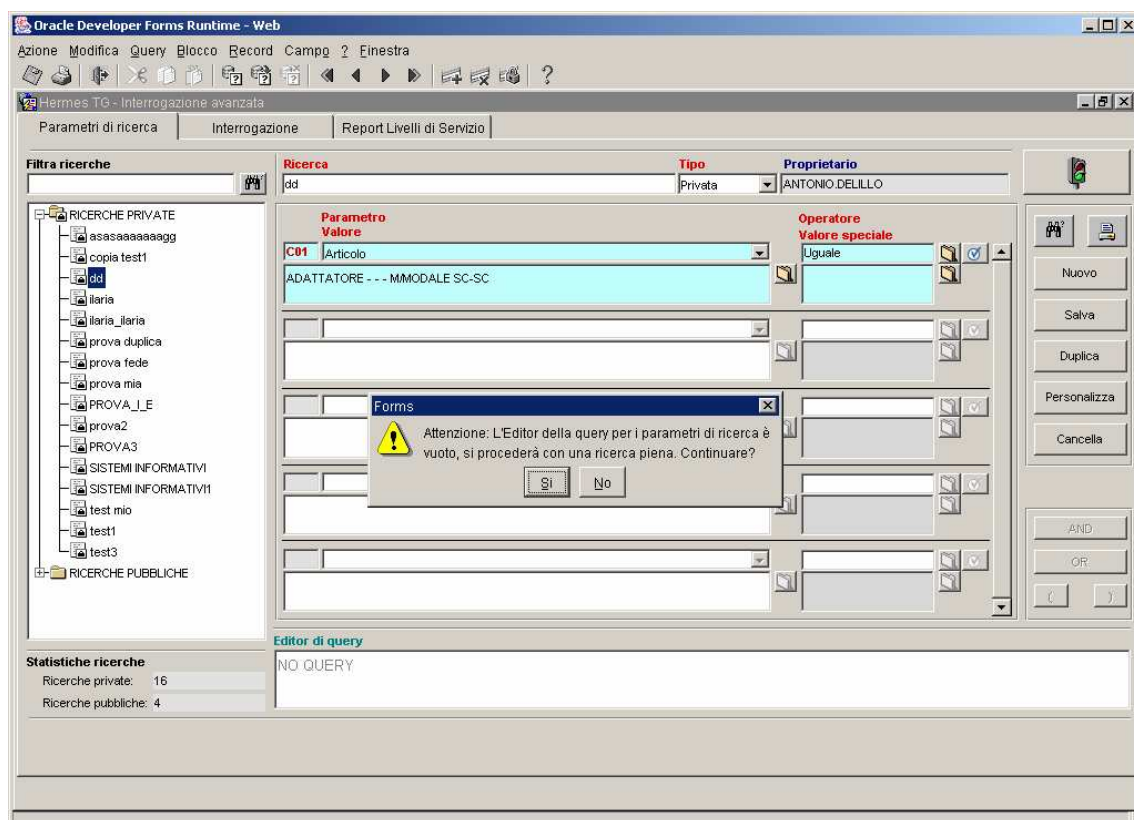






Figura 23 - Messaggio di avviso nel caso in cui l'Editor Query, della ricerca avviata, sia vuoto (Maschera dell'Interrogazione Avanzata)

Una volta selezionata una data ricerca è possibile cancellarla semplicemente premendo il pulsante “Cancella”. Mentre la modifica delle informazioni può essere effettuata posizionandosi sul campo desiderato e modificandone il valore. Per i campi relativi ai parametri di ricerca si possono aggiungere od eliminare dei record, rispettivamente mediante i pulsanti  e . Per il salvataggio sul DB delle informazioni modificate è necessario premere il pulsante “Salva” (oppure ).

Una volta selezionata, una ricerca di tipo privato, o pubblico può anche essere duplicata. Basta premere il pulsante “Duplica” e digitare, nell’ apposito campo “Ricerca”, il nome che si desidera dare alla copia della funzione. Infine è necessario, per il salvataggio delle informazioni sul DB, premere il pulsante “Salva” (oppure ).

Il pulsante  permette di effettuare due diversi tipi di stampe:

- **Sintesi** che visualizza, per tutte le chiamate ottenute dalla ricerca, le seguenti informazioni:
 - Ticket: codice della chiamata;
 - Ticket Riferito: codice della chiamata madre;
 - Persona Segnalante: nominativo della persona che effettua la segnalazione;
 - Stato: stato in cui si trova la chiamata;
 - Data Apertura: data e ora in cui il ticket è stato aperto;
 - Data Chiusura: data e ora in cui il ticket è stato chiuso;
 - Settore Competente: descrizione del settore che si è occupato della soluzione della chiamata;
 - Tipo Intervento: descrizione della tipologia di intervento che identifica la chiamata;
 - App./Beni/Ambiti Prog.: descrizione che specifica l'oggetto dell'intervento;
 - Descrizione Chiamata: descrizione dettagliata dell'attività richiesta;

- **Dettagli** che visualizza, per tutte le chiamate ottenute dalla ricerca, le seguenti informazioni:
 - Ticket: codice della chiamata;
 - Ticket Riferito: codice della chiamata madre;
 - Data Apertura: data e ora in cui il ticket è stato aperto;
 - Data Chiusura: data e ora in cui il ticket è stato chiuso;
 - Durata Chiamata: indica la durata della chiamata (hh:mm:ss);
 - Settore Competente: descrizione del settore che si è occupato della soluzione della chiamata;
 - Tipo Intervento: descrizione della tipologia di intervento che identifica la chiamata;
 - App./Beni/Ambiti Prog.: descrizione che specifica l'oggetto dell'intervento;
 - Descrizione Chiamata: descrizione dettagliata dell'attività richiesta;
 - Attività: descrizione di tutte le attività svolte sulla chiamata (Assegnazione, Chiusura, Archiviazione ecc.);

Entrambe i report visualizzano in alto a destra di ogni pagina sia la data in cui è stata effettuata la stampa, che il numero della pagina corrente ed il totale delle pagine. Inoltre la prima pagina mostra a video tutti i parametri utilizzati nella ricerca (Figura 24 - Pagina Iniziale del report di Sintesi che visualizza i parametri di ricerca).

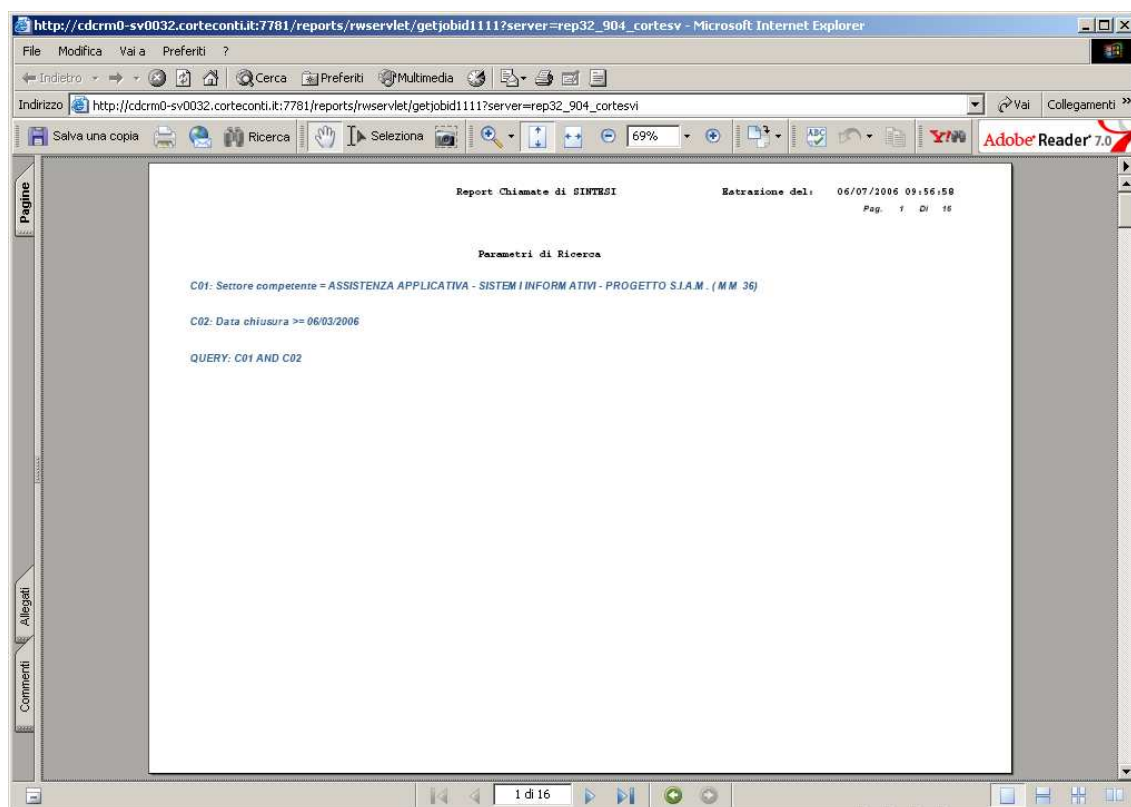


Figura 24 - Pagina Iniziale del report di Sintesi che visualizza i parametri di ricerca

2.2.6. Interrogazione


Il tab “**Interrogazione**” è suddiviso ulteriormente in tre aree (

Figura 25 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dell'attività):


- Chiamate;
- Attività;
- Incaricati Riceventi

L'area relativa alle **Chiamate** visualizza i seguenti campi:

- **TICKET**: Visualizza i ticket delle chiamate estratte dalla ricerca;
- **DESCRIZIONE**: Visualizza le descrizioni delle chiamate estratte dalla ricerca;
- **TIPO CHIAMATA**: Visualizza la tipologia delle chiamate estratte dalla ricerca;
- **STATUS CHIAMATA**: Visualizza le descrizioni dello status delle chiamate estratte dalla ricerca;
- **APERTURA**: Visualizza le date di apertura (data, ora e minuti) delle chiamate estratte dalla ricerca;


-
- **SETTORE:** Visualizza le descrizioni dei settori competenti relative alle chiamate estratte dalla ricerca. Il pulsante  permette di visualizzare una serie di dettagli aggiuntivi relativi al valore presente nel campo:
 - Responsabile Settore Competente: indica il nominativo del responsabile del settore;
 - Scadenza Garanzia: indica la data di scadenza della garanzia del settore;
 - Data Acquisto: indica la data in cui è stato effettuato l'acquisto del settore;
 - Unità di Misura: indica la descrizione dell'unità di misura (es: pezzi);
 - Quantità: indica la quantità acquistata;
 - Descrizione Articolo: indica la descrizione dell'articolo;
 - Contratto Acquisto: indica la descrizione del contratto di acquisto relativo al settore in oggetto;
 - Contratto Assistenza: indica la descrizione del contratto di assistenza;

L'area relativa alle **Attività** visualizza i seguenti campi:

- **DESCRIZIONE:** Visualizza le descrizioni delle attività relative alla chiamata selezionata nell'area delle chiamate;
- **TIPO:** Visualizza i tipi di attività relativi alla chiamata selezionata nell'area delle chiamate;
- **DATA INIZIO:** Visualizza le date di inizio delle attività relative alla chiamata selezionata nell'area delle chiamate;
- **DATA FINE:** Visualizza le date di fine delle attività relative alla chiamata selezionata nell'area delle chiamate;
- **INCARICATO ASSEGNATARIO:** Visualizza i nominativi degli incaricati assegnatari delle attività relative alla chiamata selezionata nell'area delle chiamate. Il pulsante  permette di visualizzare una serie di dettagli aggiuntivi relativi al valore presente nel campo:
 - Qualifica: indica la qualifica dell'incaricato assegnatario;
 - Ufficio: indica l'ufficio a cui appartiene l'incaricato assegnatario;
 - Indirizzo: indica l'indirizzo dell'ufficio;
 - Telefono – Stanza: indica il numero di telefono e della stanza dell'incaricato assegnatario;
 - Ruolo. indica il ruolo associato all'incaricato assegnatario;
 - Inizio: indica la data in cui l'incaricato assegnatario ha assunto il ruolo in oggetto;
 - Fine: indica la data in cui, per l'incaricato assegnatario, ha termine il ruolo in oggetto;

-
- NOTE: Visualizza eventuali note sulle attività relative alla chiamata selezionata nell'area delle chiamate;

L'area relativa agli **Incaricati Riceventi** visualizza i seguenti campi:

- INCARICATO RICEVENTE: Visualizza i nominativi degli incaricati riceventi relativi all'attività selezionata nell'area delle attività. Il pulsante  permette di visualizzare una serie di dettagli aggiuntivi relativi al valore presente nel campo:
 - Qualifica: indica la qualifica dell'incaricato assegnatario;
 - Ufficio: indica l'ufficio a cui appartiene l'incaricato assegnatario;
 - Indirizzo: indica l'indirizzo dell'ufficio;
 - Telefono – Stanza: indica il numero di telefono e della stanza dell'incaricato assegnatario;
 - Ruolo. indica il ruolo associato all'incaricato assegnatario;
 - Inizio: indica la data in cui l'incaricato assegnatario ha assunto il ruolo in oggetto;
 - Fine: indica la data in cui, per l'incaricato assegnatario, ha termine il ruolo in oggetto;
- NOTE: Visualizza eventuali note sugli incaricati riceventi relative all'attività selezionata nell'area delle attività.

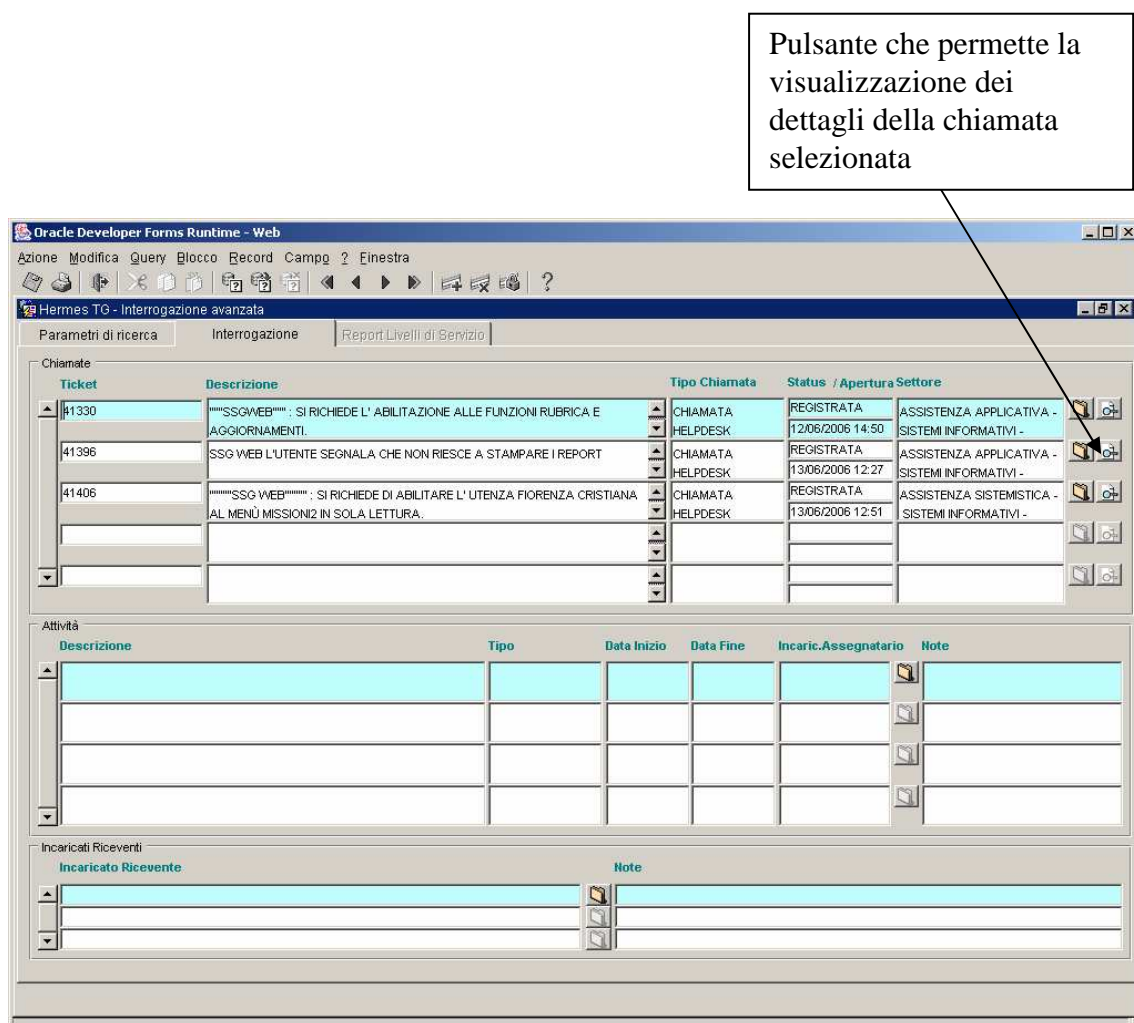



Figura 25 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dell'attività


Dopo aver selezionato una chiamata è possibile, premendo il pulsante  (Figura 25 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dell'attività), accedere alla maschera Chiamate, in cui verranno visualizzate tutte le informazioni e le attività relative ad essa.

2.2.7. Report Livello di Servizio

Il tab **“Report Livello di Servizio”** è abilitato per i soli utenti che hanno un ruolo specifico con livello di responsabilità (‘T’); consente di lanciare, in base ai parametri inseriti dai sistemisti, i report relativi ai livelli di servizio (Figura 26 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di Report Livelli di Servizio). Non è possibile inserire un nuovo record, né modificarne o cancellarne uno già esistente.

I campi visualizzati in questa area sono:

- CODICE: Indica il codice del report;
- DESCRIZIONE: Indica il nome del report;
- NOTE PER INTESTAZIONE REPORT: Indica delle note da aggiungere all’intestazione del report che sarà prodotto;

Per lanciare un report basta premere il pulsante  relativo alla stampa che si desidera aprire (Figura 26 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di Report Livelli di Servizio).

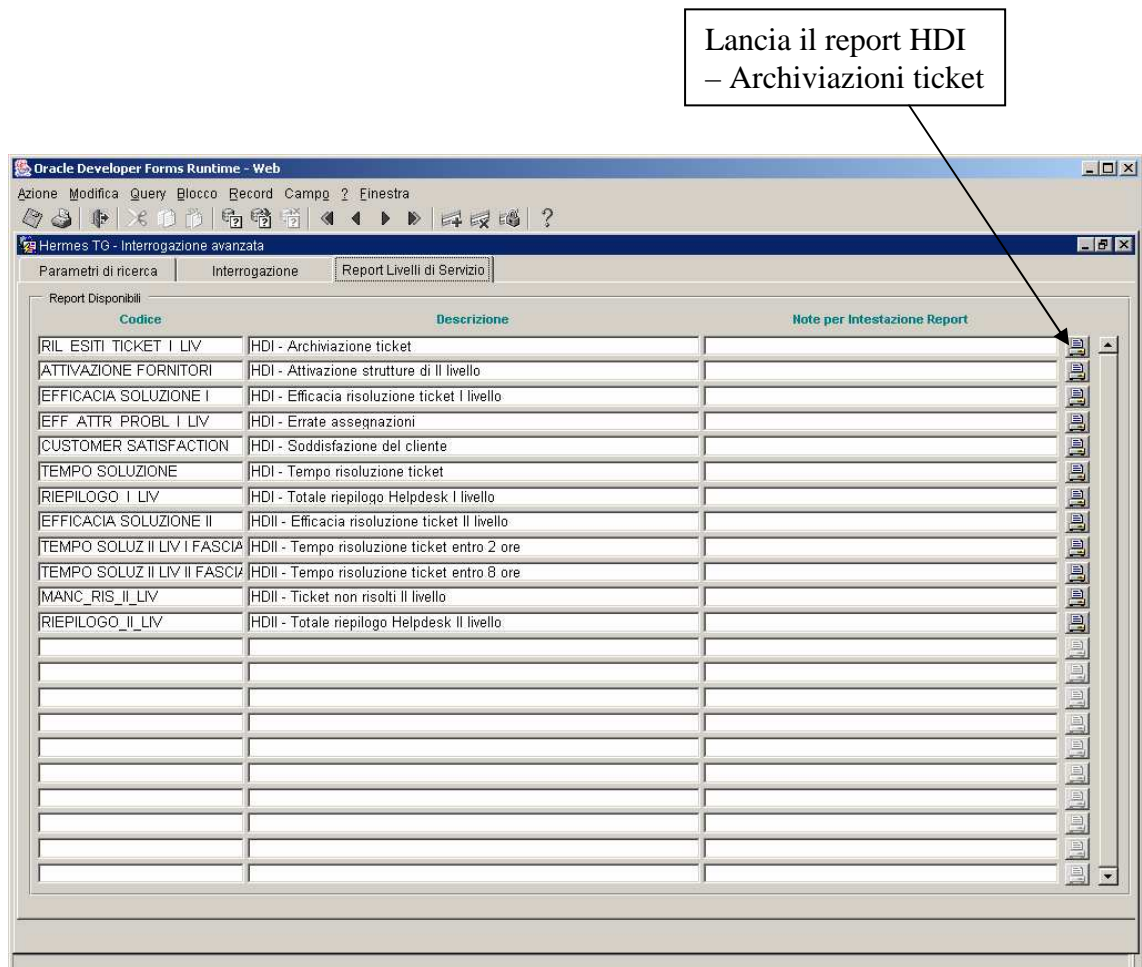


Figura 26 - Maschera dell'Interrogazione Avanzata in stato di Report Livelli di Servizio

2.3. Maschera delle Soluzioni

La maschera in oggetto permette la gestione delle soluzioni relative alle chiamate. All'accesso la maschera si presenta come in Figura 27.

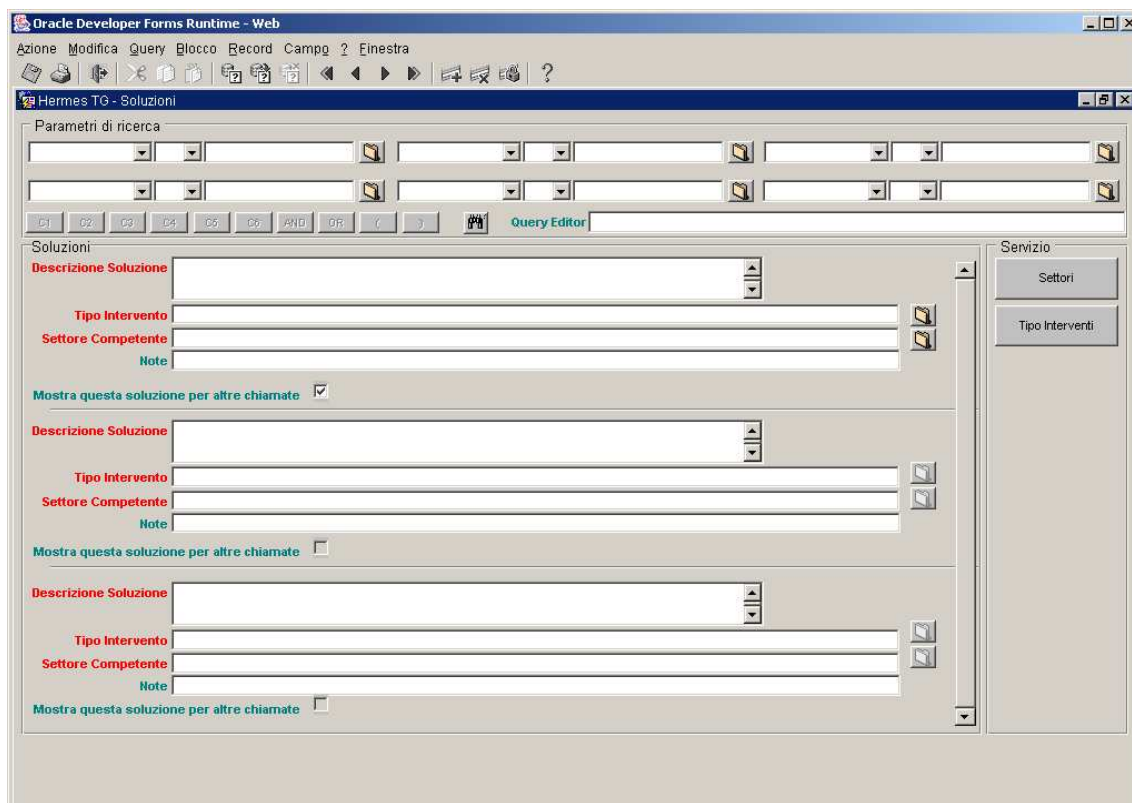


Figura 27

2.3.1. L'area di lavoro

La maschera relativa alla gestione delle soluzioni visualizza le seguenti informazioni:

- **DESCRIZIONE SOLUZIONE:** Indica la descrizione della soluzione adottata per risolvere il problema della chiamata a cui si riferisce;
- **TIPO INTERVENTO:** Indica la tipologia dell'intervento richiesto nella chiamata a cui si riferisce e deve essere acquisito dalla lista;
- **SETTORE COMPETENTE:** Indica la descrizione del settore a cui si riferisce la soluzione e deve essere acquisito dalla lista;
- **NOTE:** Indica eventuali note relative alla soluzione in oggetto;

La maschera delle soluzioni è suddivisa in due aree, una relativa alla gestione dei parametri di ricerca e l'altra relativa alla gestione delle soluzioni.

L'area relativa all'impostazione dei **parametri di ricerca** si presenta suddivisa in due parti (Figura 28 - Form Soluzioni): la prima riguarda la selezione di uno o più parametri di ricerca, mentre la seconda permette di valorizzare il campo QUERY EDITOR con i parametri selezionati, in modo da costruire la condizione della query di ricerca e di avviare la ricerca.

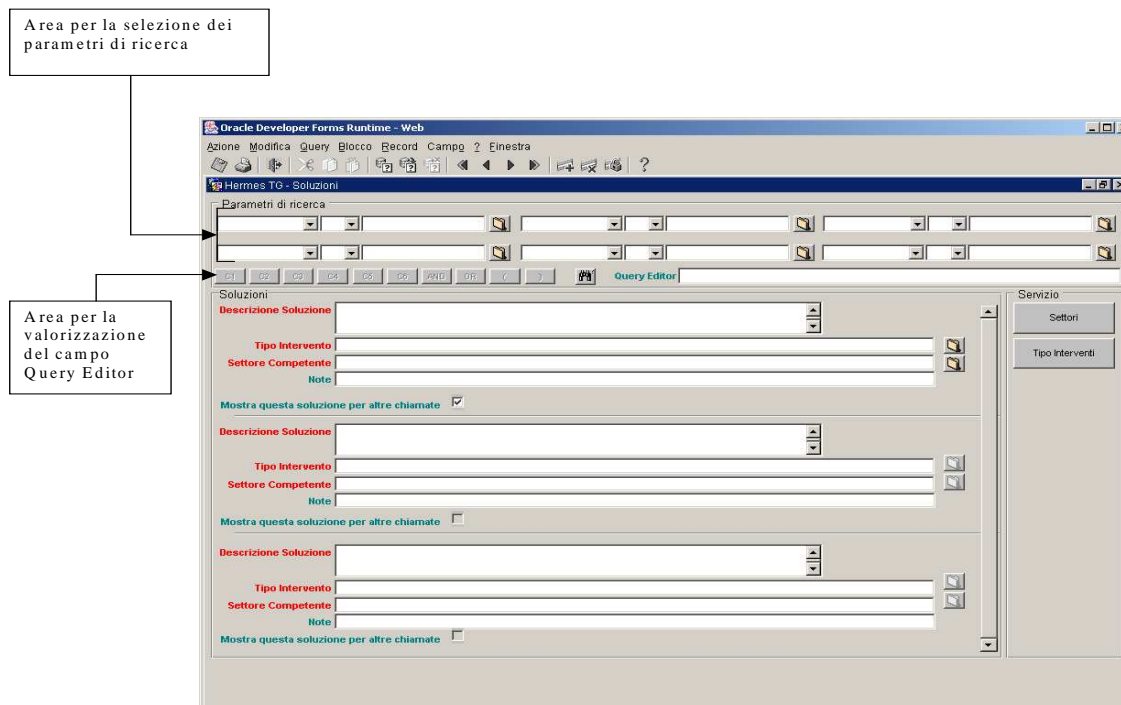


Figura 28 - Form Soluzioni

I parametri possono essere combinati fra di loro per restringere ulteriormente i risultati estratti dalla ricerca.

L'area relativa alle **Soluzioni** visualizza le seguenti informazioni:


- **DESCRIZIONE SOLUZIONE:** Indica la descrizione della soluzione adottata per risolvere il problema della chiamata a cui si riferisce, deve essere valorizzato manualmente;
- **TIPO INTERVENTO:** Indica la tipologia di intervento che identifica la soluzione in oggetto, deve essere acquisito dalla lista valori associata ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca;


-
- **SETTORE COMPETENTE:** Indica la descrizione del settore a cui si riferisce la soluzione, deve essere acquisito dalla lista valori associata ed eventualmente può essere filtrato inserendo parte della denominazione nel relativo campo di ricerca.
 - **NOTE:** Indica eventuali note relative alla soluzione in oggetto, deve essere valorizzato manualmente.
 -

La maschera in oggetto consente l'esecuzione delle seguenti funzioni:

- Inserimento di nuove soluzioni;
- Visualizzazione / Modifica / Cancellazione delle soluzioni esistenti.


2.3.2. Inserimento Soluzioni

E' possibile inserire un nuovo record quando si accede alla maschera, premendo il bottone .

L'inserimento viene effettuato valorizzando correttamente tutti i campi obbligatori ("Descrizione Soluzione", "Tipo Intervento", "Settore Competente") e premendo il pulsante  per la memorizzazione sul DB del dato inserito.

In fase di memorizzazione verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato inserito e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato.






In caso contrario, invece, avverrà la memorizzazione del dato sul DB.

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su "Visualizza errore".

2.3.3. Visualizzazione / Modifica / Cancellazione delle Soluzioni

All'accesso, la maschera è già predisposta a ricevere dei parametri utili ai fini della ricerca. Questi parametri non sono altro che dei valori inseribili, attraverso le relative liste di valori o manualmente, direttamente sui campi interessati presenti nell'area relativa all'impostazione dei parametri di ricerca.

Per effettuare una ricerca in base alle esigenze dell'utente, bisogna procedere nel seguente modo:

- selezionare, nell'apposita area "Parametri di Ricerca", i filtri in base ai quali si vuole effettuare la ricerca. Si possono inserire fino a sei diversi parametri di ricerca, per ognuno di essi si abilita il rispettivo pulsante ("C1"  per il primo filtro, "C2"  per il secondo filtro ecc.). Nel caso in cui venga valorizzato più di un parametro si abilitano anche i pulsanti . In questo modo è possibile costruire la condizione della query di ricerca;
- valorizzare il campo CRITERIO DI RICERCA con i parametri inserite, per far ciò basta cliccare sui pulsanti  abilitati a seconda del numero di parametri di ricerca selezionati;
- premere il pulsante "ESEGUI RICERCA" . Se si preme sul pulsante prima di aver valorizzato il campo "QUERY EDITOR" viene visualizzato un messaggio (Figura 29 - Form Soluzioni in fase di visualizzazione dati), in cui viene chiesto all'utente se vuole continuare la ricerca anche se l'editor dei parametri è vuoto. Nel caso in cui si clicca sul pulsante "SI" si proseguirà con una ricerca completa senza, tener conto dei parametri selezionati, cliccando sul tasto "NO" la ricerca non verrà effettuata;

Oracle Developer Forms Runtime - Web

Azione Modifica Query Blocco Record Campg ? Finestra

Hermes TG - Soluzioni

Parametri di ricerca

Settore Soluzione = ASSISTENZA APPLICATIVA

Soluzioni

Descrizione Soluzione: ANOMALIA CORRETTA CON AGGIORNAMENTO DELLA BASE DATI, A CORREZIONE DI UN'INCONGRUENZA SUL TIPO DATO DI UNA TABELLA

Tipo Intervento: ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA - MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE (MAC)

Settore Competente: ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)

Note:

Mostra questa soluzione per altre chiamate

Descrizione Soluzione: A DUE DIPENDENTI ERANO STATI ASSEGNATI CONTEMPORANEAMENTE DUE TIPOLOGIE ORARIE, ENTRAMBE VALIDE. ELIMINATE LE DUE OCCORRENZE DI TROPPO IL REPORT STATINO MENSILE È

Tipo Intervento: ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA

Settore Competente: ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)

Note:

Mostra questa soluzione per altre chiamate

Descrizione Soluzione: ABILITATO L'UTENTE A TIMBRATURE E PEGASO_VWEB

Tipo Intervento: ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA

Settore Competente: ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)

Note:

Mostra questa soluzione per altre chiamate

Servizio

Settori

Tipo Interventi

Figura 29 - Form Soluzioni in fase di visualizzazione dati

I possibili parametri utilizzabili per la ricerca sono i seguenti:

- App./Beni/Amb.Prog.
- Codice Intervento
- Descrizione della chiamata
- Descrizione Soluzione
- Flag Visualizzazione
- Incaricato Assegnatario
- Incaricato Ricevente
- Persona Segnalante
- Settore Chiamata
- Settore Soluzione

e vengono visualizzati nell'apposita list item.



Selezionando uno dei parametri descritti sopra vengono visualizzati, nel secondo list item, gli operatori associati al parametro scelto (=, <,>, LIKE ecc.), a questo punto diviene possibile visualizzare, con una pressione sul pulsante , la lista valori associata al parametro di ricerca selezionato. Ad esempio selezionando il parametro Codice Intervento gli operatori utilizzabili e visualizzati nel secondo list item risultano uguale (=) e diverso (!=), mentre la lista valori viene caricata con l'elenco dei tipi interventi. Naturalmente per ogni parametro di ricerca vi sono diversi operatori e la lista di valori visualizza un elenco diverso come indicato nella seguente tabella:


TABELLA DEI PARAMETRI DI RICERCA

Parametro di Ricerca	Operatore	Lista di Valori
App./Beni/Amb.Prog	= !=	Viene visualizzato l'elenco degli Applicativi/Beni/Ambiti Progettuali disponibili
Codice Intervento	= (Uguale) != (Diverso)	Visualizza l'elenco dei tipi di intervento
Descrizione della chiamata	= (Uguale) != (Diverso) LIKE NOT LIKE	Non viene visualizzata nessuna lista di valori, l'utente può digitare parte della descrizione della chiamata nel relativo campo
Descrizione della Soluzione	= (Uguale) != (Diverso) LIKE NOT LIKE	Non viene visualizzata nessuna lista di valori, l'utente può digitare parte della descrizione della soluzione nel relativo campo
Flag Visualizzazione ⁴	= (Uguale) != (Diverso) LIKE NOT LIKE	Non viene visualizzata nessuna lista di valori, l'utente può digitare S o N nel relativo campo. Questo flag indica se la soluzione deve essere mostrata o meno nella ricerca delle soluzioni (S=mostra, N=non mostrare)
Incaricato Ricevente	= !=	Visualizza tutti i nominativi di coloro che possono rivestire il ruolo di riceventi per alcune attività sulle chiamate
Incaricato Assegnatario	= !=	Visualizza tutti i nominativi di coloro che possono eseguire delle attività sulle chiamate
Persona Segnalante	= (Uguale) != (Diverso)	Visualizza l'elenco dei nominativi della Corte dei Conti che possiedono il ruolo di utente
Settore Chiamata	= (Uguale) != (Diverso)	Visualizza l'elenco dei settori delle chiamate a cui il referente è associato
Settore Soluzione	= (Uguale) != (Diverso)	Visualizza l'elenco dei settori delle soluzioni a cui il referente è associato

⁴ corrisponde al flag “MOSTRA QUESTA SOLUZIONE PER ALTRE CHIAMATE” presente nell’area “Soluzioni”.

Se la ricerca fornirà più righe sarà possibile scorrerle cliccando sui bottoni .

Dopo aver eseguito una ricerca, è possibile effettuare la modifica delle informazioni, relative ad uno o più record, posizionandosi sul campo desiderato e modificandone il valore. Allo stesso modo, è possibile effettuare la cancellazione di un record posizionandosi su di esso e premendo il bottone .

Il salvataggio sul DB delle informazioni, modificate o cancellate, avviene sempre ed esclusivamente premendo il bottone .

Anche in fase di modifica/cancellazione verranno eseguiti alcuni controlli per verificare la correttezza del dato modificato e verrà visualizzato un messaggio di errore qualora il dato fosse errato. (es: tentativo di cancellazione di un record già utilizzato in altre tabelle Figura 30 - Esempio di messaggio di errore per mancata valorizzazione di un campo obbligatorio (Form Soluzioni))

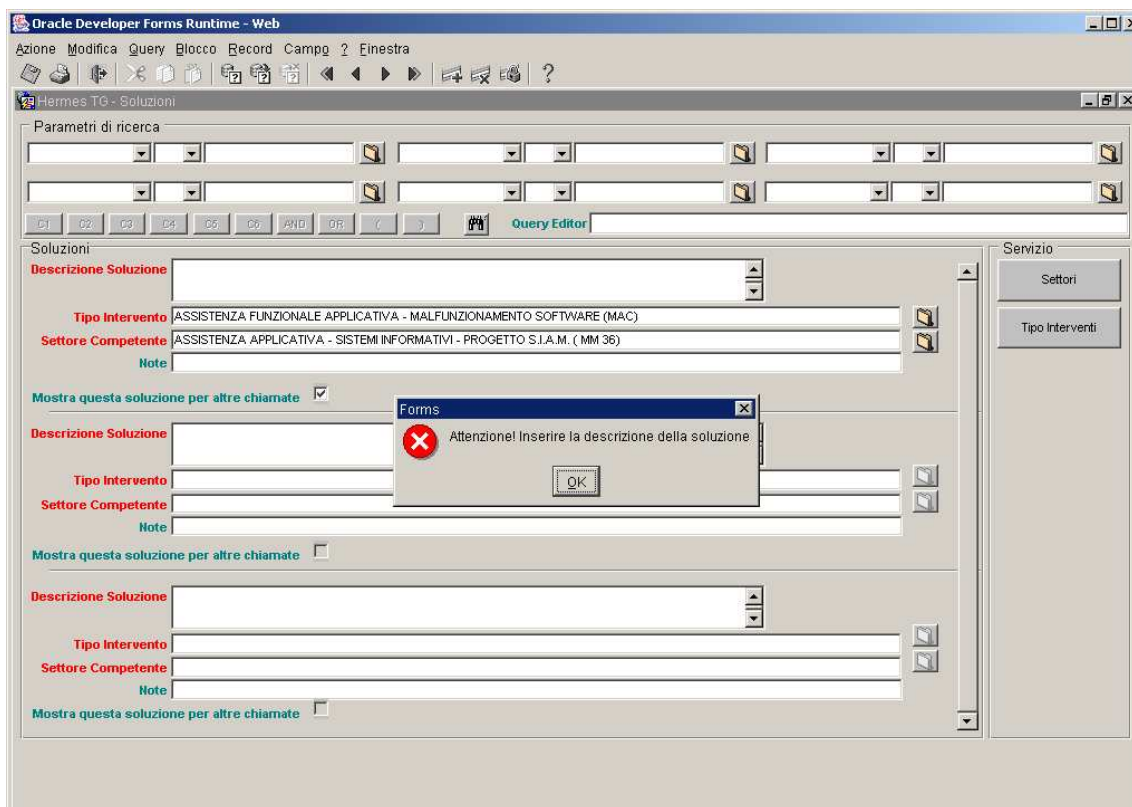



Figura 30 - Esempio di messaggio di errore per mancata valorizzazione di un campo obbligatorio (Form Soluzioni)

Nel caso di errore generico (es: Impossibile cancellare il record, Impossibile modificare il record), per conoscere i dettagli dell'errore verificatosi è necessario selezionare la voce  del menu in alto e successivamente cliccare su “Visualizza errore”.

2.3.4. Altri Bottoni

Settori: La pressione del bottone “Settori” consente all'utente di accedere alla maschera per la gestione dei Settori. Per una descrizione dettagliata della maschera in oggetto si rimanda al paragrafo “**Acquisti**” del presente documento (paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);

Tipo Interventi: La pressione del pulsante “Tipo Interventi” consente all'utente di accedere alla maschera per la gestione della tipologia degli interventi. Per una descrizione dettagliata della maschera in oggetto si rimanda al paragrafo “**Tipologie Interventi**”;

Appendice A

Di seguito si descrivono alcuni esempi di inserimento di una nuova ricerca.

Esempio1: Inserimento di una Ricerca Privata contenente due parametri

Se voglia creare una nuova **ricerca privata** che utilizzi i seguenti parametri:

- **1° Parametro (C01):** Settore Competente = Assistenza Applicativa - Sistemi Informativi - Progetto S.I.A.M. (MM 36);
- **2° Parametro (C02):** Data Chiusura => 06/03/2006;

Per prima cosa bisognerà premere il pulsante “**Nuovo**”. In questo modo si abiliteranno i campi “**Ricerca**”, in cui si dovrà digitare il nome che si vuole dare alla nuova ricerca e “**Tipo**” che, in questo esempio, verrà valorizzato con la tipologia Privata. Inoltre il campo “**Proprietario**” si valorizzerà automaticamente con il nome dell'utente connesso (Figura 31 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di inserimento di una nuova ricerca).

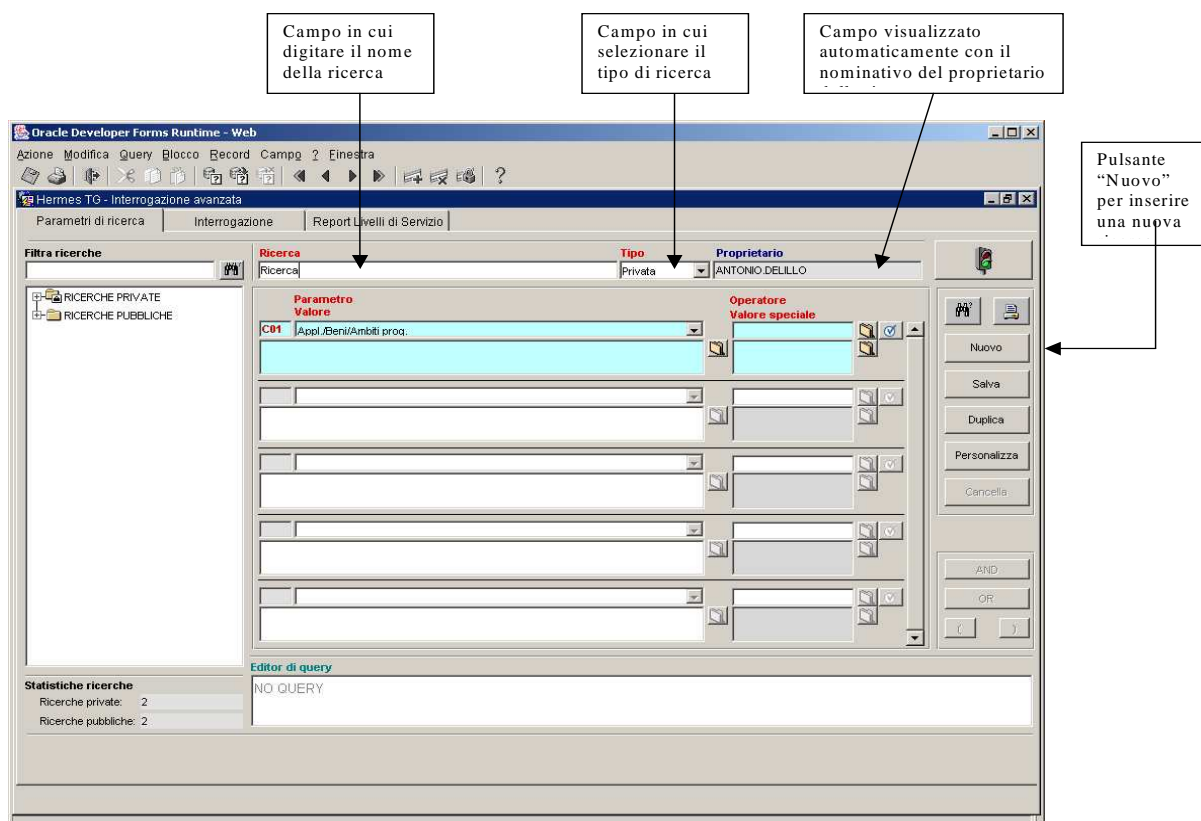


Figura 31 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di inserimento di una nuova ricerca

Una volta valorizzati i campi obbligatori **“Ricerca”** e **“Tipo”** si potrà procedere con la valorizzazione dei due parametri (C01 e C02).

Per selezionare il primo parametro, che corrisponderà al codice **C01**, sarà necessario selezionare nella prima lista, che visualizza i parametri disponibili, la descrizione **“Settore Competente”**, dopodiché si dovrà acquisire un operatore dalla lista di valori

(nel nostro esempio l'operatore scelto sarà l'uguale) ed infine scegliere il valore da associare al settore (nel nostro caso Assistenza Applicativa - Sistemi Informativi - Progetto S.I.A.M. (MM 36)). Anche il valore, come il settore e l'operatore, dovrà essere acquisito dalla lista associata. Il secondo parametro avrà come codice **C02** e dovrà essere valorizzato nello stesso modo del primo, i campi da riempire, però, saranno quelli presenti nel secondo record. La descrizione del parametro e l'operatore associato (nell'esempio rispettivamente "Data Chiusura" e ">=") dovranno essere acquisiti dalle liste, mentre il valore, che nel nostro caso sarà 06/03/2006, si dovrà digitare manualmente (Figura 32 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di inserimento dei parametri relativi ad una nuova ricerca).

Lista da cui acquisire il valore che si desidera associare al 1° parametro

Lista in cui selezionare il 1° parametro

Lista in cui selezionare l'operatore associato al 1° parametro

1° Record


2° Record



Lista da cui acquisire il valore che si desidera associare al 2° parametro

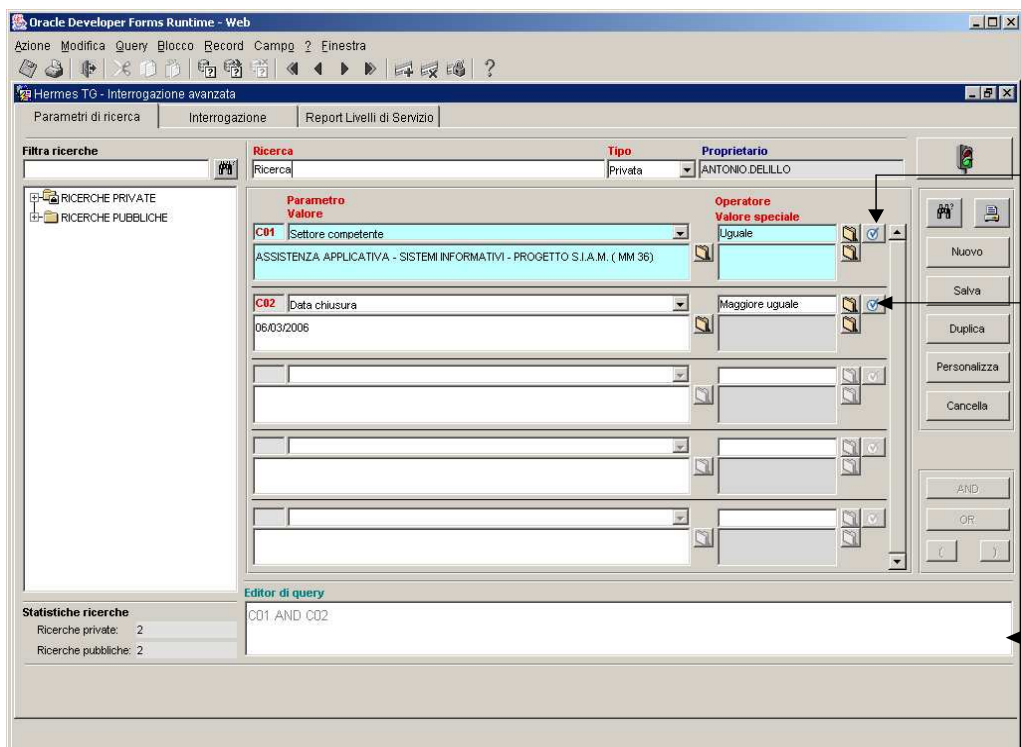
Lista in cui selezionare il 2° parametro

Lista in cui selezionare l'operatore associato al 2° parametro

Figura 32 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di inserimento dei parametri relativi ad una nuova ricerca

Una volta digitati tutti i parametri, che si desiderano utilizzare nella ricerca, sarà necessario valorizzare il campo “**Editor Query**”, premendo il tasto  o il pulsante “**Personalizza**”.


Il tasto  inserisce automaticamente il codice (C01, C02 ecc.) associato al parametro relativo al pulsante. Questo tasto, inoltre, permette di concatenare i parametri tra loro mediante l'operatore "AND", che viene inserito nel momento in cui nell'"Editor Query" è già presente un parametro (Figura 33 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di valorizzazione del campo Editor Query, mediante il pulsante ).



Pulsante che inserisce il parametro C01 nel campo Editor Query

Pulsante che inserisce il parametro C02 nel campo Editor Query

Campo in cui viene costruita la condizione della ricerca

Figura 33 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di valorizzazione del campo Editor Query, mediante il pulsante 

Il pulsante "Personalizza", invece, permette di valorizzare il campo "Editor Query" costruendo una condizione più complessa con l'aiuto delle parentesi e degli operatori "AND" ed "OR" (Figura 34 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di valorizzazione del campo Editor Query, mediante il pulsante "Personalizza"). Per maggiori dettagli sul campo dell'editor della query vedere il paragrafo 2.2.4.

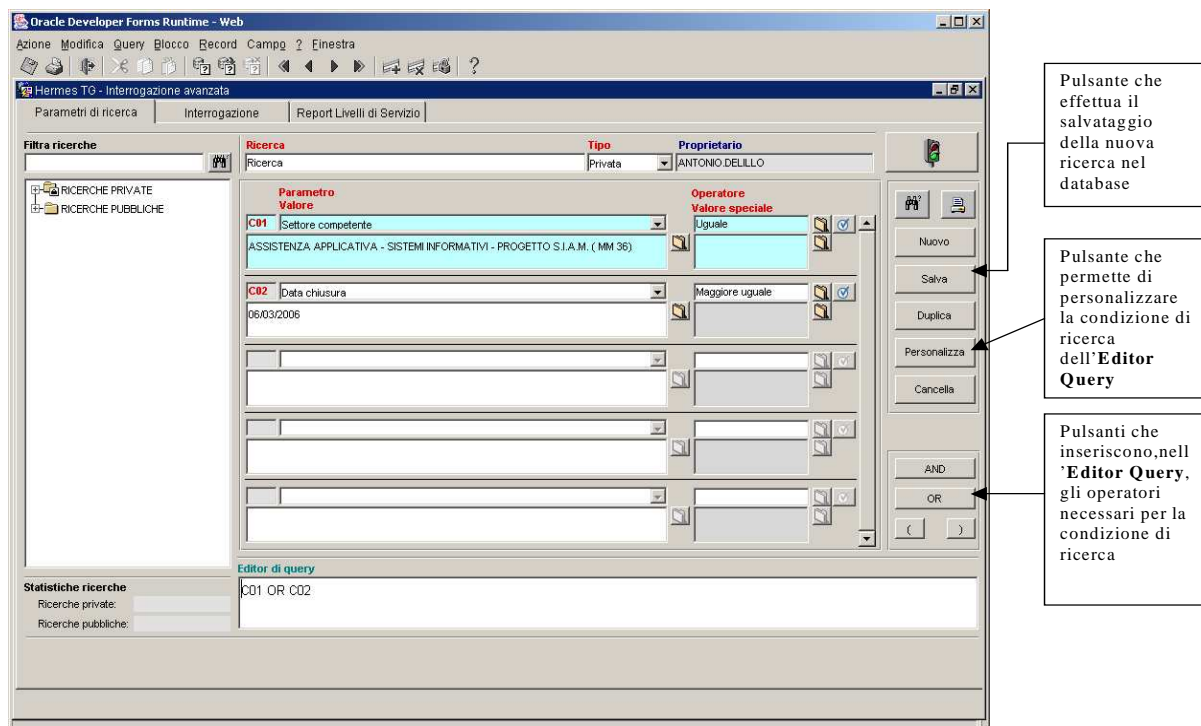



Figura 34 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di valorizzazione del campo Editor Query, mediante il pulsante “Personalizza”

A questo punto per salvare nel database la nuova ricerca basterà premere il pulsante “Salva”, oppure il tasto  (Figura 34 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di valorizzazione del campo Editor Query, mediante il pulsante “Personalizza”).

Esempio2: Inserimento di una Ricerca Pubblica contenente due parametri

Si voglia creare una nuova **ricerca pubblica** che utilizzi i seguenti parametri:

- **1° Parametro (C01):** Settore Competente = Assistenza Applicativa - Sistemi Informativi - Progetto S.I.A.M. (MM 36);
- **2° Parametro (C02):** Data Chiusura => 06/03/2006;

Il procedimento sarà lo stesso descritto nell'**Esempio 1** l'unica differenza consisterà nello scegliere, mediante la lista associata al campo "**Tipo**", la tipologia "**Pubblica**".

Appendice B

Di seguito si descrivono tre diversi esempi:

- 1) per la modifica di una ricerca pubblica;
- 2) per la cancellazione di una delle condizioni presenti in una determinata ricerca pubblica;
- 3) per la cancellazione di una ricerca pubblica;

Esempio1: Modifica di una Ricerca Pubblica

Si voglia modificare il valore del parametro **“Data Chiusura”** presente nella **ricerca pubblica** “Assistenza Applicativa”.

Per prima cosa sarà necessario connettersi con l’utente proprietario della ricerca, essendo l’unico che può modificarla o cancellarla.

A questo punto non si dovrà far altro che selezionare, nella struttura ad albero a sinistra della maschera, la ricerca che si desidera modificare (nel nostro esempio “Assistenza Applicativa”). In questo modo la maschera visualizzerà tutte le informazioni ad essa associate (Figura 35 - Maschera Interrogazione Avanzata che mostra la struttura ad albero in cui selezionare la ricerca - Figura 36 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dei dati relativi alla ricerca selezionata).

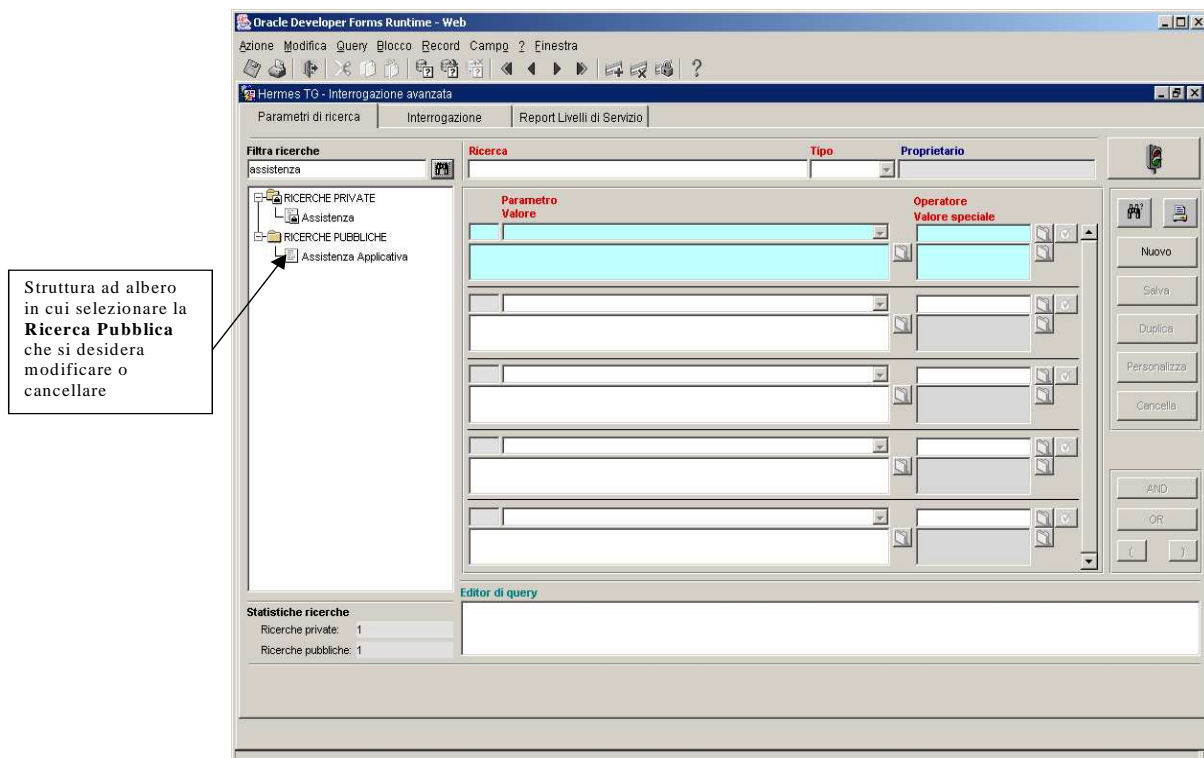



Figura 35 - Maschera Interrogazione Avanzata che mostra la struttura ad albero in cui selezionare la ricerca

The screenshot shows the 'Oracle Developer Forms Runtime - Web' application. The main window is titled 'Hermes TG - Interrogazione avanzata'. It has a menu bar with 'Azione', 'Modifica', 'Query', 'Blocco', 'Record', 'Campg', and 'Finestra'. Below the menu is a toolbar with various icons. The window is divided into several sections:

- Parametri di ricerca:** Includes 'Ricerca' (Assistenza Applicativa), 'Tipo' (Pubblica), and 'Proprietario' (ANTONIO DELILLO).
- Filtra ricerche:** A sidebar with 'RICERCHE PRIVATE' and 'RICERCHE PUBBLICHE'.
- Parametro Valore:** A table with two columns: 'Parametro' and 'Valore'. It contains two rows: 'C01 Settore competente' with value 'ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)' and 'C02 Data chiusura' with value '15/05/2006'.
- Operatore Valore speciale:** A column with operators like 'Uguale' and 'Maggiore uguale'.
- Editor di query:** A text area showing the query 'C01 AND C02'.
- Statistiche ricerche:** A section showing 'Ricerche private: 1' and 'Ricerche pubbliche: 1'.
- Buttons:** A vertical stack of buttons on the right: 'Nuovo', 'Salva', 'Duplica', 'Personalizza', 'Cancella', 'AND', 'OR', and 'C'.

Figura 36 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dei dati relativi alla ricerca selezionata

Una volta selezionata la ricerca basterà posizionarsi sul campo che si desidera modificare (in questo caso il campo **“Valore”** associato al parametro **“Data Chiusura”**) e cambiarne il valore (Figura 37 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di modifica del valore del parametro "Data Chiusura").

La memorizzazione nel DataBase della modifica effettuata avverrà solamente una volta premuto il pulsante **“Salva”**, oppure il tasto  (Figura 38 - Messaggio che informa della riuscita della modifica (Maschera Interrogazione Avanzata)).

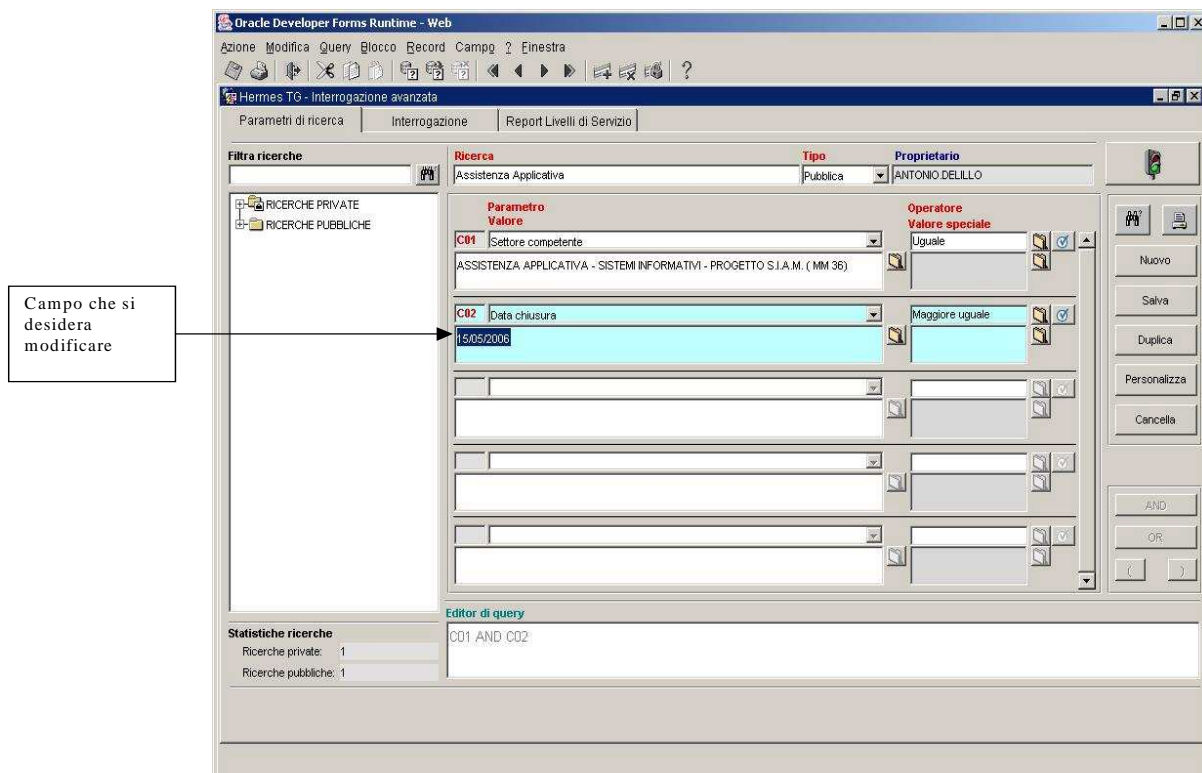


Figura 37 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di modifica del valore del parametro "Data Chiusura"

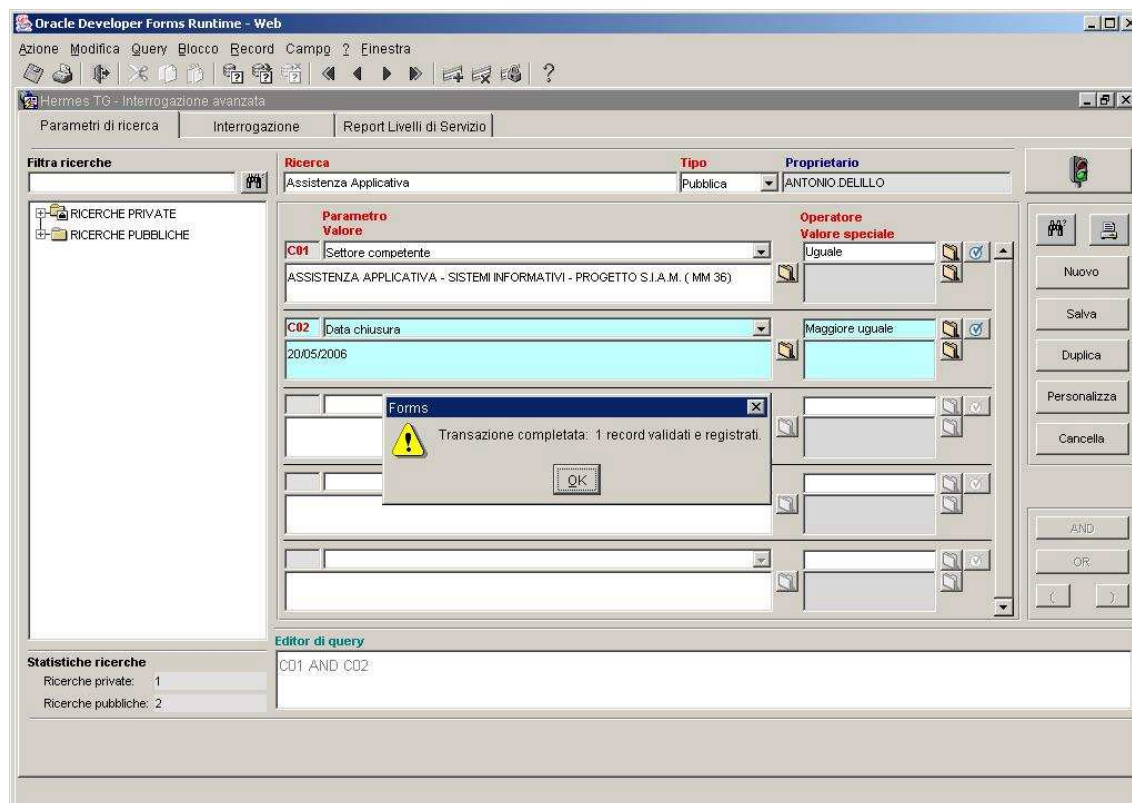


Figura 38 - Messaggio che informa della riuscita della modifica (Maschera Interrogazione Avanzata)

Il procedimento per modificare una **ricerca privata** sarà uguale a quello descritto, nell'Esempio1, per quella pubblica. L'unica differenza consisterà nel fatto che la ricerca privata, diversamente da quella pubblica, potrà essere visualizzata solo dall'utente proprietario.

Esempio2: Cancellazione di una delle condizioni associate ad una Ricerca Pubblica


Si voglia cancellare la **condizione C02** (cioè il parametro **"Data Apertura"**) presente nella ricerca pubblica "Assistenza Applicativa1".


Per prima cosa sarà necessario connettersi con l'utente proprietario della ricerca, essendo l'unico che può modificarla o cancellarla.

A questo punto non si dovrà far altro che selezionare, nella struttura ad albero a sinistra della maschera, la ricerca (nel nostro esempio "Assistenza Applicativa1"). In questo

modo la maschera visualizzerà tutte le informazioni ad essa associate (Figura 35 - Maschera Interrogazione Avanzata che mostra la struttura ad albero in cui selezionare la ricerca - Figura 39 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dei dati relativi alla ricerca selezionata).

Figura 39 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dei dati relativi alla ricerca selezionata

Per cancellare il parametro **“Data Apertura”** (cioè la condizione **C02**) bisognerà posizionarsi sul record ad esso relativo (Figura 40 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di cancellazione del parametro "Data Apertura") e premere il pulsante . In questo modo verrà visualizzato un messaggio in cui si chiederà conferma sul proseguimento della cancellazione della condizione selezionata (Figura 41 - Messaggio di conferma sul proseguimento della cancellazione della condizione C02):

- premendo il pulsante **“SI”** la cancellazione verrà portata a termine e sarà visualizzato un secondo messaggio in cui verrà suggerito di controllare, nel campo **“Editor Query”**, l’esattezza della query. Infatti la condizione **C02** verrà eliminata anche da quest’ultimo (Figura 42 - Messaggio in cui viene suggerito il controllo del campo Editor Query). La memorizzazione sul database della cancellazione appena effettuata avverrà premendo il pulsante **“Salva”**, o il tasto ;

- premendo il pulsante “NO”, non verrà effettuata nessuna cancellazione;

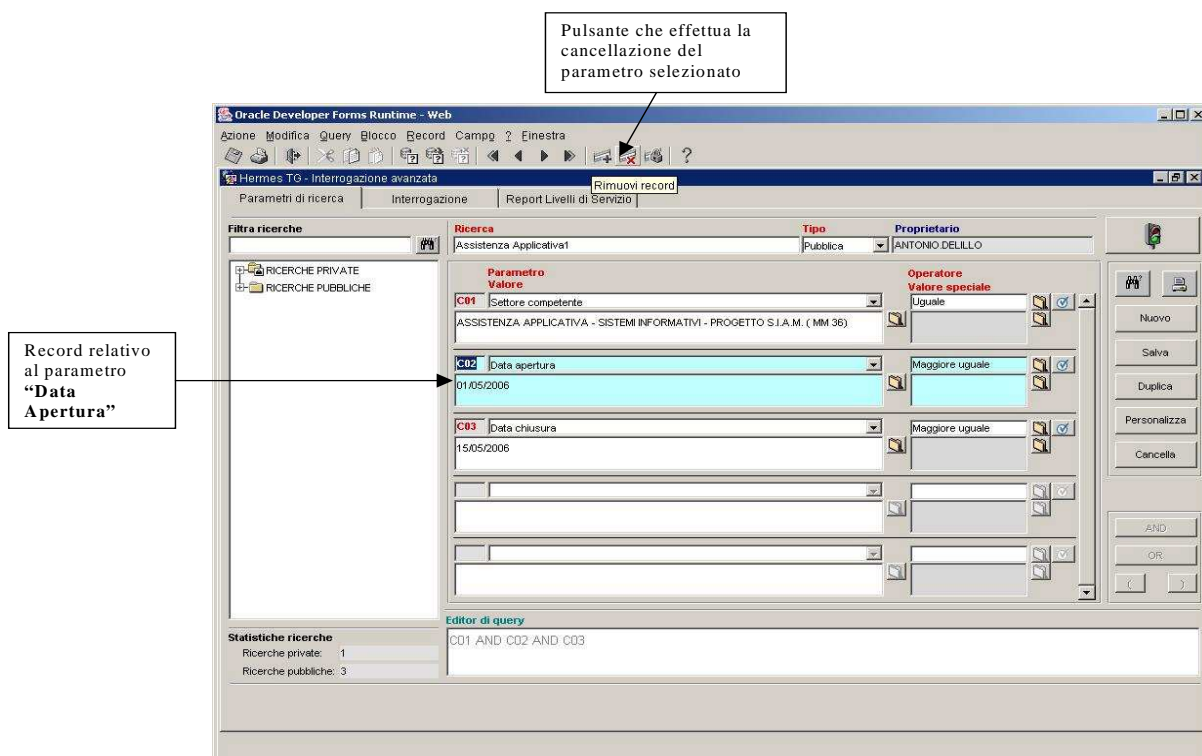


Figura 40 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di cancellazione del parametro "Data Apertura"

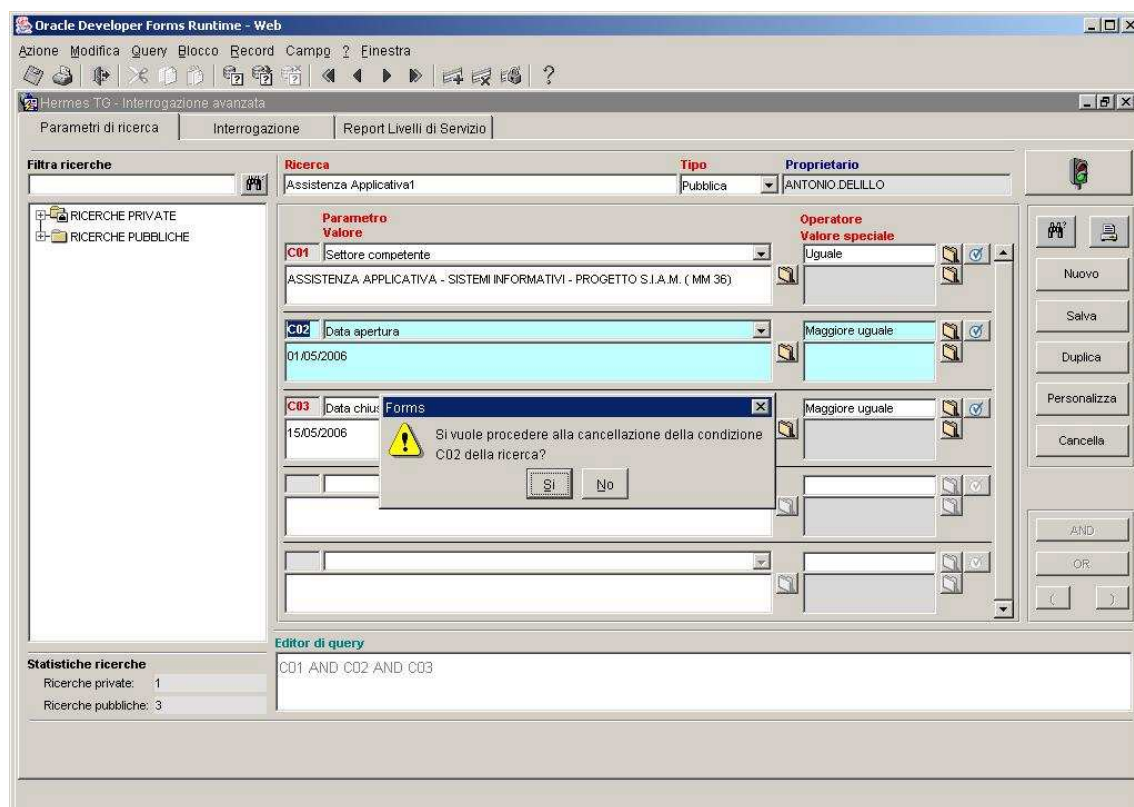


Figura 41 - Messaggio di conferma sul proseguimento della cancellazione della condizione C02

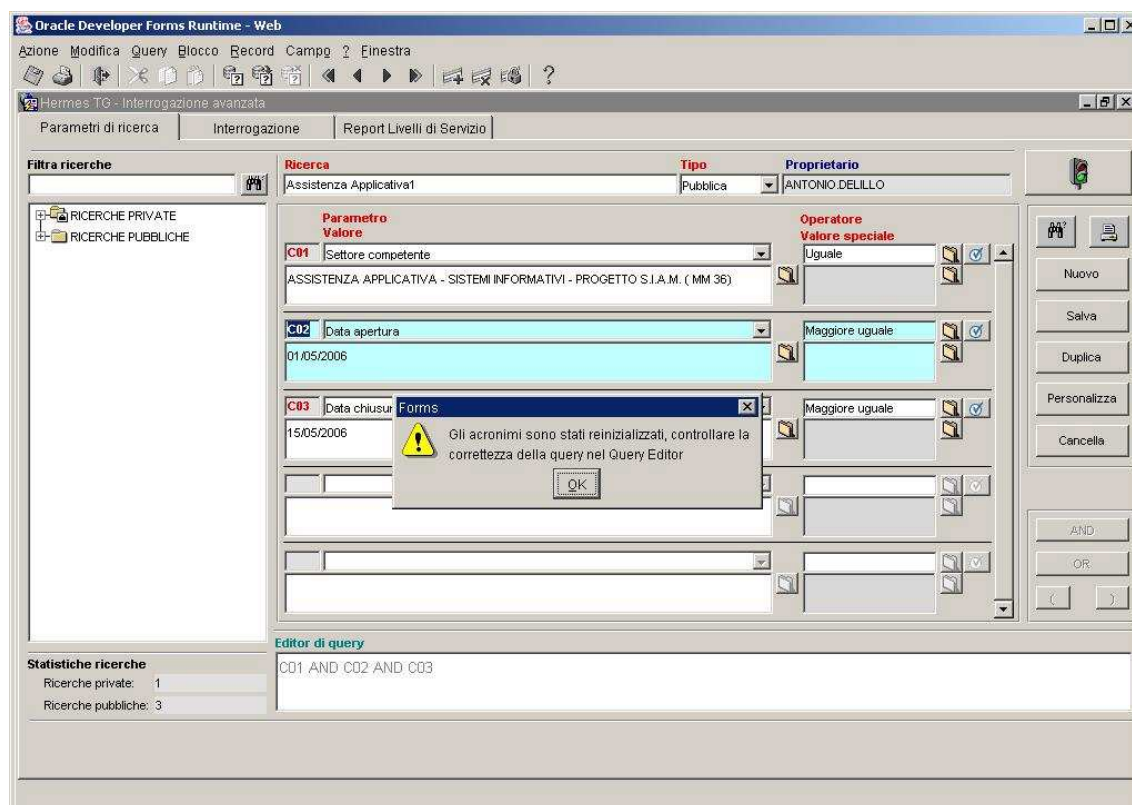


Figura 42 - Messaggio in cui viene suggerito il controllo del campo Editor Query

Esempio2: Cancellazione di una Ricerca Pubblica

Si voglia cancellare la **ricerca pubblica** “Assistenza Applicativa”.

Per prima cosa sarà necessario connettersi con l’utente proprietario della ricerca, essendo l’unico che può modificarla o cancellarla.

A questo punto non si dovrà far altro che selezionare, nella struttura ad albero a sinistra della maschera, la ricerca che si desidera cancellare (nel nostro esempio “Assistenza Applicativa”) e premere il pulsante “**Cancella**” (Figura 36 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di visualizzazione dei dati relativi alla ricerca selezionata). In questo modo verrà visualizzato un messaggio in cui si chiederà conferma sul proseguimento della cancellazione della ricerca selezionata. Cliccando sul “**SI**” la cancellazione della ricerca verrà portata a termine, altrimenti, premendo il pulsante “**NO**”, non verrà effettuata nessuna cancellazione (Figura 35 - Maschera Interrogazione Avanzata che mostra la struttura ad albero in cui selezionare la ricerca - Figura 43 - Messaggio di conferma sul proseguimento della cancellazione della ricerca "Assistenza Applicativa").

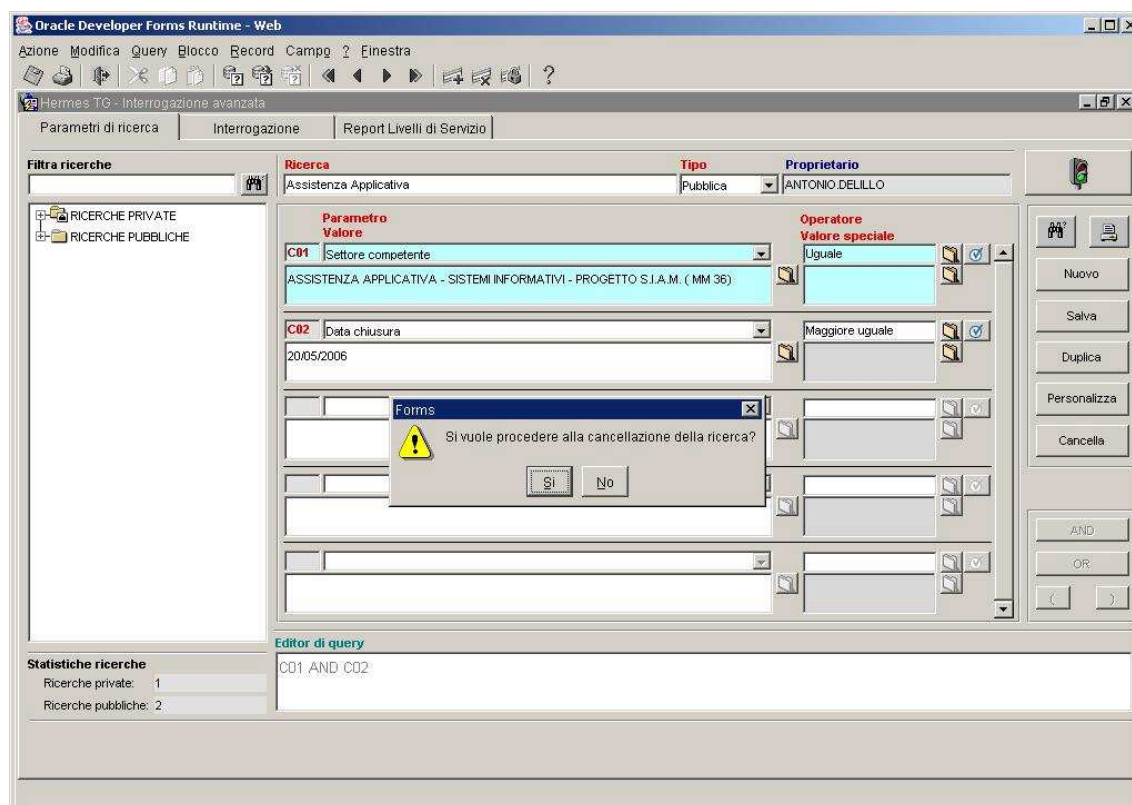



Figura 43 - Messaggio di conferma sul proseguimento della cancellazione della ricerca "Assistenza Applicativa"

Il procedimento per cancellare una **ricerca privata** sarà uguale a quello descritto, nell'Esempio1, per quella pubblica. L'unica differenza consisterà nel fatto che la ricerca privata, diversamente da quella pubblica, potrà essere visualizzata solo dall'utente proprietario.

Appendice C

Di seguito si descrive un esempio della duplicazione di una ricerca.

Esempio1: Duplicazione di una Ricerca Pubblica

Si voglia duplicare la **ricerca pubblica** "Assistenza Applicativa". Basterà selezionarla e premere il pulsante "**Duplica**", in questo modo verrà pulito il campo "**Ricerca**" in cui si dovrà digitare il nome che si desidera dare alla copia della ricerca. Inoltre sarà possibile scegliere, mediante il campo "**Tipo**", la tipologia (Privata o Pubblica) che si desidera assegnare alla copia. Per memorizzare sul database la ricerca duplicata si dovrà premere il pulsante "**Salva**", oppure il tasto  (Figura 44 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di duplicazione).

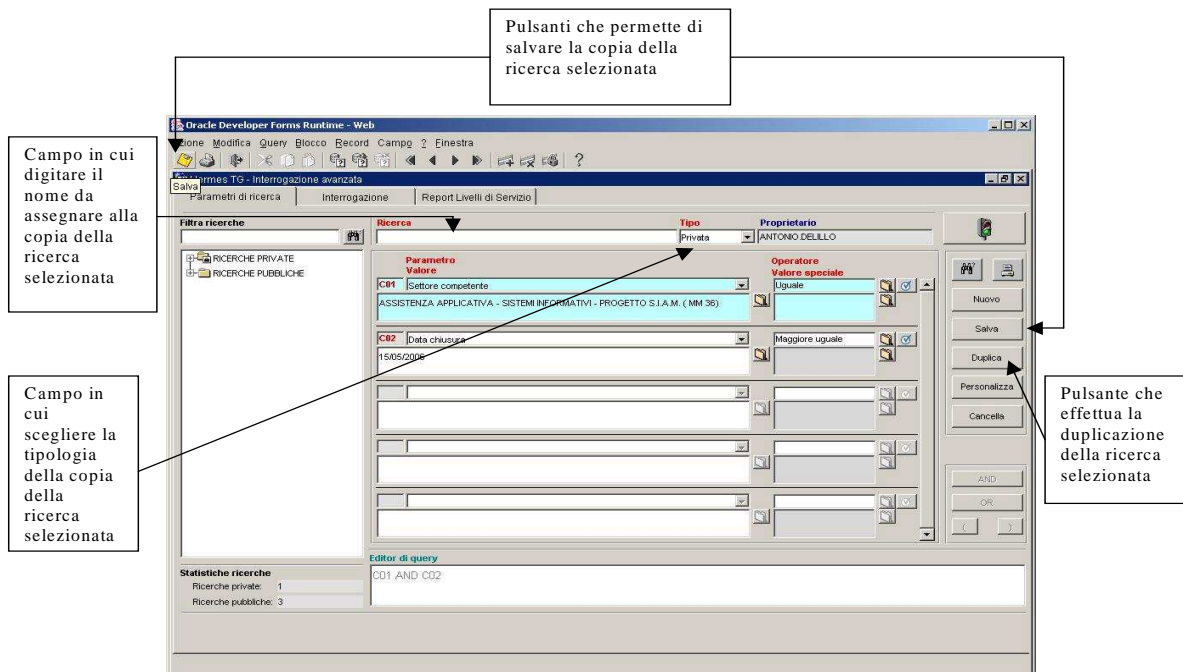



Figura 44 - Maschera Interrogazione Avanzata in stato di duplicazione

Appendice D

Di seguito si descrive un esempio di stampa.

Esempio1: Stampa di Sintesi

Si voglia lanciare il report di una ricerca. Per prima cosa si dovrà selezionare, nella struttura ad albero, la ricerca (nel nostro esempio “Assistenza”) e poi premere il pulsante . In questo modo verrà visualizzato un messaggio in cui si chiederà di scegliere il tipo di report (Figura 45 - Messaggio visualizzato nel momento in cui si effettua una stampa):

- premendo il pulsante “**Sintesi**” verrà lanciato il report che visualizza i campi descritti nel paragrafo 2.2.5 (Figura 46 - Report di Sintesi (Maschera Interrogazione Avanzata));
- premendo il pulsante “**Dettaglio**” verrà lanciato il report che visualizza i campi descritti nel paragrafo 2.2.5 (Figura 47 - Report Dettagli (Maschera Interrogazione Avanzata));
- premendo il pulsante “**Annulla**” non verrà creato nessun tipo di report;

The screenshot displays the Oracle Developer Forms Runtime - Web interface. The main window is titled "Hermes TG - Interrogazione avanzata" and contains several tabs: "Parametri di ricerca", "Interrogazione", and "Report Livelli di Servizio". The "Parametri di ricerca" tab is active, showing a search form with fields for "Ricerca" (Assistenza), "Tipo" (Privata), and "Proprietario" (ANTONIO DELILLO). Below these fields are two rows of search criteria: "C01" (Settore competente) with the value "ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)" and "C02" (Data apertura) with the value "15/05/2006". A modal dialog box titled "Forms" is open in the center, asking "Che genere di stampa si intende produrre?" (What type of print is intended?). The dialog has three buttons: "Sintesi", "Dettaglio", and "Annulla". The "Sintesi" button is highlighted. On the right side of the form, there are buttons for "Nuovo", "Salva", "Duplica", "Personalizza", and "Cancella". At the bottom left, there is a "Statistiche ricerche" section showing "Ricerche private: 2" and "Ricerche pubbliche: 3". At the bottom right, there is an "Editor di query" section showing the query "C01 AND C02".

Figura 45 - Messaggio visualizzato nel momento in cui si effettua una stampa

http://cdcrm0-sv0032.corteconti.it:7781/reports/rwservlet/getjobid113?server=rep32_904_cortesev - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo http://cdcrm0-sv0032.corteconti.it:7781/reports/rwservlet/getjobid113?server=rep32_904_cortesev

86%

Semplifica le comunicazioni!

Report Chiamate di SINTESI Estrazione del: 11/07/2006 12:31:39

Pag. 2 Di 10

Ticket	Ticket Riferito	Persona Segnalante	Stato	Data Apertura	Data Chiusura
39601	39588	TRAMONTELLI MARIO	CHIUSA	15/05/2006 10:12:02	15/05/2006 11:13:03
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 35)				
Tipo Intervento	ASSISTENZA SISTEMISTICA - CREAZIONE/MODIFICA ACCOUNT/PASSWORD			Durata Chiamata 01h:01'01"	
App./Beni/Amb. Prog.	SEGRETARIATO GENERALE				
Descrizione Chiamata	SI RICHIEDE ASSISTENZA PER IL SISTEMA SEGRETARIATO IN QUANTO NON SI RIESCE A FARE LE INTERROGAZIONI SULL'APPLICATIVO. IL LOGON LO FA REGOLARMENTE.				
39661	39659	LIGUORI MAURIZIO	CHIUSA	15/05/2006 16:15:24	16/05/2006 12:35:42
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 35)				
Tipo Intervento	ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA - MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE (MAC)			Durata Chiamata 05h:20'18"	
App./Beni/Amb. Prog.	SEGRETARIATO GENERALE				
Descrizione Chiamata	STAMPA ALLEGATI AL MANDATO DEGLI STRAORDINARI E DELL'ART. 19: ESPANDERE IL CAMPO DESCRIZIONE PER LETTURA DECIMALI				
39681	39667	CIMINI ENZO	CHIUSA	18/05/2006 09:40:19	24/05/2006 12:49:27
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 35)				
Tipo Intervento	ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA - MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE (MAC)			Durata Chiamata 57h:09'08"	
App./Beni/Amb. Prog.	SEGRETARIATO GENERALE				
Descrizione Chiamata	***ELENCO ACCREDITAMENTI SUI CONTI CORRENTI PERSONALI*** SI PREGA DI TOGLIERE L'UTENTE DAL DB CEROCCHI BONCOMPAGNI ELISA ;				
39861	39854	PERTICAROLI CARLO	CHIUSA	17/05/2006 13:33:23	19/05/2006 11:33:08
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 35)				
Tipo Intervento	ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA			Durata Chiamata 15h:59'45"	
App./Beni/Amb. Prog.	CONSIGLIO DI PRESIDENZA				
Descrizione Chiamata	SI RICHIEDE DI EFFETTUARE UNA VERIFICA SUI CODICI ENTE E TIPOLOGIA DI INCARICO TRA VECCHIA E NUOVA TABELLA.				

297 x 209,9 mm

2 di 10

Figura 46 - Report di Sintesi (Maschera Interrogazione Avanzata)

Report Chiamate di DETTAGLIO Estrazione del: 11/07/2006 12:37:32 Pag. 2 Di 14

Ticket	Ticket Riferito	Data Apertura	Data Chiusura	Durata Chiamata
39601	39688	15/05/2006 10:12:02	15/05/2006 11:13:03	01h:01' 01"
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)			
Tipo Intervento	ASSISTENZA SISTEMISTICA - CREAZIONE/MODIFICA ACCOUNT/PASSWORD			
App./Beni/Amb. Prog.	SEGRETARIATO GENERALE			
Descrizione Chiamata	SI RICHIEDE ASSISTENZA PER IL SISTEMA SEGRETARIATO IN QUANTO NON SI RIESCE A FARE LE INTERROGAZIONI SULL'APPLICATIVO, IL LOGON LO FA REGOLARMENTE.			
Attività	ASSEGNAZIONE	ASSEGNATA A G. GUZZARDI	15/05/2006 10:24:11	PROCACCINI CLAUDIO
		PROCACCINI CLAUDIO		
	CHIUSURA	ANOMALIA RISOLTA	15/05/2006 11:13:03	PROCACCINI CLAUDIO
39661	39659	15/05/2006 16:15:24	16/05/2006 12:35:42	05h:20' 18"
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)			
Tipo Intervento	ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA - MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE (MAC)			
App./Beni/Amb. Prog.	SEGRETARIATO GENERALE			
Descrizione Chiamata	STAMPA ALLEGATI AL MANDATO DEGLI STRAORDINARI E DELL'ART. 19: ESPANDERE IL CAMPO DESCRIZIONE PER LETTURA DECIMALI			
Attività	ASSEGNAZIONE	ASSEGNATA A MORALI	15/05/2006 16:48:45	PROCACCINI CLAUDIO
		PROCACCINI CLAUDIO		
		IL CAMPO DEL REPORT È STATO ADEGUATO ALLA LUNGHEZZA DEL CAMPO	16/05/2006 12:35:42	PROCACCINI CLAUDIO
39681	39687	16/05/2006 09:40:19	24/05/2006 12:49:27	57h:09' 08"
Settore Competente	ASSISTENZA APPLICATIVA - SISTEMI INFORMATIVI - PROGETTO S.I.A.M. (MM 36)			
Tipo Intervento	ASSISTENZA FUNZIONALE APPLICATIVA - MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE (MAC)			
App./Beni/Amb. Prog.	SEGRETARIATO GENERALE			
Descrizione Chiamata	***ELENCO ACCREDITAMENTI SUI CONTI CORRENTI PERSONALI*** SI PREGA DI TOGLIERE L'UTENTE DAL DB CEROCCHI BONCOMPAGNI ELISA ;			
Attività	ASSEGNAZIONE	ASSEGNATA A TUFARELLI	23/05/2006 17:27:02	PROCACCINI CLAUDIO

Figura 47 - Report Dettagli (Maschera Interrogazione Avanzata)

Appendice E

Altre Informazioni di Carattere Generale




Caratteristiche Comuni

I campi obbligatori sono rappresentati con l'etichetta in ROSSO.

I campi NON obbligatori sono rappresentati con l'etichetta in VERDE.

I campi gestiti automaticamente dal sistema sono rappresentati con l'etichetta in BLU.

Tutti i campi data sono nel formato GG/MM/AAAA.

I bottoni posti a destra dei campi indicano la presenza di una lista di valori (simbolo: ); un secondo bottone a destra (simbolo: ) indica la possibilità di aprire una maschera di dettaglio sul contenuto del campo; un terzo bottone a destra (simbolo: ) indica la presenza di un campo memo che contiene ulteriori utili informazioni.

A destra delle maschere più importanti è presente una pulsantiera di **Servizio** che richiama gli archivi che forniscono informazioni alla maschera principale. E' possibile

quindi consultare questi archivi premendo sui bottoni corrispondenti e poi ritornare alla maschera principale.

Le voci di Menu

Su tutte le maschere è presente la stessa barra dei menu, utilizzabili secondo le stesse modalità.

Si descrivono le voci più utili o significative:

Action

Sottomenu

Save	consente di salvare l'inserimento o l'aggiornamento del record
Clear All	consente di pulire tutti i campi presenti sulla maschera a video
Print	stampa la maschera a video
Exit	consente di uscire dalla maschera

Edit

Sottomenu

Cut	E' la funzione standard di Windows per tagliare porzioni di testo dopo averle selezionate
Copy	E' la funzione standard di Windows per copiare porzioni di testo dopo averle selezionate
Paste	E' la funzione standard di Windows per incollare porzioni di testo dopo averle selezionate e copiate
Edit	consente di visualizzare l'intera dimensione di un campo parzialmente visibile a video, es. campo note. Per utilizzare questa funzione posizionarsi sul campo da visualizzare e cliccare sulla voce Edit. Apparirà una finestra di editor dove potete sia inserire che visualizzare il testo.

Query

Sottomenu

Enter	predispone la maschera in modalità di interrogazione. Dopo aver utilizzato questa funzione è possibile inserire i criteri che la ricerca deve soddisfare oppure lanciare una ricerca senza criteri, che in questo caso restituirà tutti i record.
Execute	esegue la ricerca.
Cancel	cancella i criteri di ricerca eventualmente impostati e predispone la maschera ad una nuova azione.
Last Criteria	ripropone l'ultimo/gli ultimi criteri impostati
Counts hits	consente di contare i record ritrovati da una ricerca. La funzione Execute lanciata subito dopo consente di visualizzarli

Record

Si ricorda che ogni azione attivata da questo menu deve essere confermata con l'azione Save nel menu Action o annullata con l'azione Clear nel menu Record

Sottomenu

Insert	predispone la maschera all'inserimento di un nuovo record.
Remove	consente la cancellazione di un record
Duplicate	consente la duplicazione di un record in fase di inserimento
Clear	consente di pulire il record

Le azioni più frequentemente usate sono rappresentate da bottoni sulla barra degli strumenti (ad es. Save o Enter Query). Un ulteriore aiuto sulle funzioni rappresentate dai bottoni si ottiene posizionandosi sugli stessi con il mouse ed attendendo qualche secondo finchè non appare una etichetta gialla che descrive l'azione.

Gli Inserimenti

E' sufficiente digitare il testo nei campi e salvarlo con l'azione Save o con il bottone corrispondente per memorizzare i dati in archivio.

Si rammenta che i campi con l'etichetta in rosso sono obbligatori, i campi con l'etichetta in verde sono facoltativi, i campi con l'etichetta in blu sono gestiti automaticamente dal sistema.

Su alcuni campi non è possibile effettuare degli inserimenti direttamente; in questo caso si potrà acquisire il valore desiderato dalla lista di valori accessibile tramite il bottone posto a destra del campo.

E' possibile memorizzare sequenze di record simili inserendo il primo record e quindi utilizzando la funzione "Duplicate" (n.b. la funzione è utilizzabile solo in fase di creazione di nuovi record, vale a dire che non è possibile usare questa funzione richiamando un record già memorizzato in archivio e tentando di duplicarlo). Il sistema creerà un nuovo record identico al record appena inserito; a questo punto sarà possibile digitare le opportune modifiche.

Le interrogazioni

I dati inseriti possono essere consultati utilizzando le tecniche sotto descritte.

Come eseguire una interrogazione:

1. Predispone la maschera in Enter Query (sottomenu del Menu Query) oppure bottone corrispondente (lo stato della maschera è visualizzato in basso a sinistra sulla barra di stato)
2. Eseguire la ricerca con Execute (sottomenu del Menu Query) oppure bottone corrispondente (il risultato dell'interrogazione è visualizzato in basso a sinistra sulla barra di stato)

Per contare i record ritrovati da una ricerca predisporre la maschera in modalità Enter Query inserire i valori da ricercare ed eseguire Counts Hits (sottomenu del menu Query). L'azione Execute lanciata subito dopo consente di visualizzare i record ritrovati

E' possibile effettuare un'interrogazione immettendo o meno i criteri di ricerca. L'interrogazione senza l'immissione di criteri restituisce tutti i record inseriti. Può essere necessario però restringere la ricerca ai record che soddisfino determinate condizioni. In questo caso, le condizioni vanno inserite nei campi; l'interrogazione successivamente eseguita restituirà tutti i record che soddisfano quella/quelle condizioni.

Ad esempio, se posizionandomi sulla maschera degli elementi imposterò ed eseguirò una ricerca senza criteri, il sistema ritroverà tutti gli elementi inseriti. Se invece vorrò cercare solo l'elemento corrispondente ad una determinata matricola, dovrò

1. predisporre la maschera in modalità enter query
2. posizionarmi sul campo "Matricola" e digitare la matricola che interessa
3. eseguire l'interrogazione (Execute Query)

A questo punto il sistema restituirà il record corrispondente alla matricola cercata. Nel caso in cui non venisse ritrovato nessun record il messaggio sulla barra di stato sarà "Query caused no records to be retrieved. Re-enter".

Alcuni campi non sono abilitati per l'interrogazione; in questo caso sarà comunque possibile accedere alla lista di valori e scegliere il criterio che la ricerca deve soddisfare.

N.B. Non è possibile effettuare inserimenti o aggiornamenti quando la maschera è in modalità Enter Query

Le interrogazioni avanzate

I caratteri Jolly

E' possibile effettuare una interrogazione anche quando non si dispone del valore esatto da ricercare utilizzando i cosiddetti "caratteri jolly". Il più comune ed utile tra i caratteri jolly è il simbolo %.

Questo simbolo, combinato a porzioni di testo, rappresenta un qualsiasi gruppo di caratteri da utilizzare nella ricerca.

Supponiamo di conoscere solo una parte del numero di matricola di un elemento, ad esempio i tre caratteri CDC.

Dopo aver predisposto la maschera per l'interrogazione, si potrà inserire nel campo matricola la porzione di matricola che si conosce seguita dal carattere jolly %. La ricerca ritroverà tutti i record che abbiano nella matricola il testo CDC seguito da un

gruppo qualsiasi di caratteri (ad esempio **CDC12345**, **CDCABCD**,**CDC00RR** e così via).

Invece, inserendo nel campo matricola la porzione di matricola che si conosce preceduta dal carattere jolly %, la ricerca ritroverà tutti i record che abbiano nella matricola il testo CDC preceduto da un gruppo qualsiasi di caratteri (ad esempio **12345CDC**, **ABCD CDC**, **00RR CDC** e così via).

Infine, inserendo nel campo matricola la porzione di matricola che si conosce preceduta e seguita dal carattere jolly %, la ricerca ritroverà tutti i record abbiano nella matricola il testo CDC preceduto e seguito da un gruppo qualsiasi di caratteri (ad esempio **12345CDC98767**, **ABCD CDCSSZ**, **00RR CDC766J** e così via).

Le interrogazioni mediante operatori

Gli operatori vengono usati per pilotare le interrogazioni e sono rappresentati da caratteri speciali o da parole chiave.

I più importanti sono:

Operatore	Significato
=	Uguale a
!= oppure <>	Diverso da
>	Maggiore di
<	Minore di
>=	Maggiore o uguale a
<=	Minore o uguale a
#IS NULL	E' nullo
#IS NOT NULL	Non è nullo

In ogni campo delle maschere è possibile utilizzare gli operatori per effettuare le interrogazioni. Ad esempio, è possibile ricercare tutti gli elementi che non hanno la matricola digitando, dopo aver impostato la maschera in modalità di ricerca, le parole chiave **# IS NULL** nel campo matricola ed eseguendo la ricerca. Similmente, è possibile ricercare tutti gli elementi che hanno la matricola digitando le parole chiave **# IS NOT NULL** nel campo matricola ed eseguendo la ricerca: verranno restituiti dalla ricerca tutti gli elementi che hanno la matricola inserita.

Le interrogazioni sui campi data

Gli operatori sono particolarmente utili per interrogare i campi data. In questo caso potrà essere utile ricercare elementi con data validazione superiore, uguale o inferiore ad una data scelta, e così via.

Si ricorda che tutti i campi data sono nel formato GG/MM/AAAA.

N.B. Le date in formato completo GG/MM/AAAA HH:MI possono essere interrogate utilizzando il carattere jolly **preceduto da uno spazio**. Ad esempio: 08/07/2000%.

Le interrogazioni all'interno delle liste di valori

Anche all'interno delle liste si può utilizzare il carattere jolly % così come sopra indicato. Ad esempio, data una lista di elementi, è possibile restringere ulteriormente la ricerca digitando il criterio nel campo che appare in alto, preceduto o seguito dal simbolo %, e cliccando sul bottone Find.