

# **CA Asset Portfolio Management**

**Guida per l'utente  
Versione 12.9.00**



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento. Questa Documentazione è di proprietà di CA non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata, per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIBITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2013 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive società.

## Riferimenti a prodotti CA Technologies

Questo documento fa riferimento ai seguenti brand e prodotti di CA Technologies:

- CA Asset Converter
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA Business Intelligence
- CA Client Automation
  - (precedentemente noto come CA IT Client Manager)
- CA Configuration Management Database (CA CMDB)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Process Automation™
- CA Unicenter Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Software Asset Manager (CA SAM)
- CA SiteMinder®

Questo documento fa inoltre riferimento al seguente componente, il quale veniva utilizzato in precedenza con un altro nome:

- Visualizzatore comune asset
  - (precedentemente noto come Sistema di gestione asset o AMS)

## Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.



# Sommario

---

<b>Capitolo 1: Introduzione</b>	<b>11</b>
Panoramica .....	11
Destinatari.....	12
Accedere a CA APM.....	12
Ciclo di vita della richiesta- CA .....	12
Il ciclo di vita di asset.....	14
Esempio: Gestione asset .....	15
Esempio: Come richiedere un computer portatile.....	15
Esempio: Come ridistribuire un computer portatile .....	17
Esempio: Come gestire un contratto .....	19
Esempio: Come gestire un lease .....	21
<b>Capitolo 2: Gestione finanziaria</b>	<b>23</b>
Gestione finanziaria .....	23
Modelli .....	23
Gestione dei modelli .....	24
Definire un asset da un modello .....	25
Rendere inattivo un modello obsoleto .....	26
Modifica della famiglia di asset dei modelli .....	26
Aggiungere i componenti in una configurazione di modello .....	27
Asset.....	28
Procedure consigliate per tenere traccia degli asset .....	28
Famiglie di asset.....	29
Classificazione di asset .....	29
Gestione degli asset .....	30
Aggiungere un asset gestito da CA CMDB.....	31
Associare un documento legale con un asset .....	32
Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di documento legale di un asset .....	32
Modifica di un modello di asset .....	33
Visualizzare un asset in CA Service Desk Manager.....	34
Visualizzazione delle informazioni per asset di proprietà e asset individuati.....	35
Asset hardware .....	35
Gruppi di asset .....	37
Registrazione di asset.....	40
Configurazioni di asset .....	40
Aggiungere i componenti in una configurazione di modello .....	41

---

Definire i dettagli di configurazione del modello generico .....	41
Definire i dettagli di configurazione dell'asset generico .....	42
Definire i dettagli di configurazione di asset generico .....	42
Aggiungere Componenti in una Configurazione asset .....	42
Aggiornamento o eliminazione di un record di configurazione .....	43
Visualizzazione della configurazione quando un asset è un componente .....	43
Costi e pagamenti.....	44
Definire le parti e il prezzo per un modello.....	44
Definizione del costo per un asset o un documento legale .....	45
Eliminare un record di costo .....	46
Eventi e notifiche .....	47
Escalation di notifiche .....	48
Riconoscimenti.....	49
Selezione di processo di notifica per posta elettronica .....	49
Come gestire eventi e notifiche .....	50
Eventi di data .....	51
Eventi di modifica.....	55
Eventi di monitoraggio .....	61
Parametri di processo di provider del flusso di lavoro.....	67
Rendere un evento inattivo .....	77
Note.....	78
Associare una nota .....	79
Aggiornamento o eliminazione di una nota.....	79

<b>Capitolo 3: Gestione di fornitore</b>	<b>81</b>
Gestione di fornitore .....	81
Directory.....	81
Aziende.....	82
Gestione di aziende.....	83
Associazione di posizioni a un'azienda.....	84
Aggiungere un'azienda acquisita .....	84
Aggiungere un'allocazione di azienda .....	85
Contatti .....	85
Gestione dei contatti.....	86
Aggiungere un'allocazione di contatto.....	87
Organizzazioni .....	87
Gestione delle organizzazioni.....	87
Ubicazioni.....	88
Gestione di posizioni .....	89
Associazione delle aziende alle posizioni .....	90
Aggiungere un'allocazione della posizione .....	91

---

Siti.....	91
Gestione dei siti.....	91

## **Capitolo 4: Gestione di contratto** **93**

Gestione di contratto .....	93
Documenti legali .....	93
Gestione di documenti legali .....	94
Associare un documento legale di regolamentazione a un documento legale .....	95
Tenere traccia degli emendamenti a un documento legale .....	96
Associare un asset a un documento legale .....	96
Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di documento legale di un asset .....	97
Associare una parte legale a un documento legale .....	98
Rendere inattivo un documento legale obsoleto.....	98
Assegnare e tenere traccia dello stato di un documento legale .....	99
Termini e condizioni .....	99
Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di un documento legale .....	101
Allegati .....	102
Gestione di un allegato .....	102

## **Capitolo 5: Gestione licenze software** **105**

Gestione licenze software .....	105
Allocazioni interne del software.....	105
Aggiungere un'allocazione di ubicazione .....	106
Aggiungere un'allocazione di azienda.....	107
Aggiungere un'allocazione di contatto.....	107
Aggiungere un'allocazione di asset .....	108
Eliminare un'allocazione .....	108
Asset software.....	109

## **Capitolo 6: Gestione richieste** **111**

Gestione richieste .....	111
Adempimento della richiesta .....	111
Come adempiere le richieste dall'inventario .....	112

## **Capitolo 7: Cronologia di audit** **119**

Cronologia di audit .....	119
Visualizzare una cronologia di audit delle modifiche di oggetto.....	120
Visualizzare una cronologia di audit di eventi.....	121
Stato di evento .....	122

---

## **Capitolo 8: Reporting** 123

Rapporti di riconciliazione .....	123
Generare un rapporto .....	124
Rimuovere l'elenco a discesa del titolare.....	124

## **Capitolo 9: Ricerca** 127

Ricerca di oggetto.....	127
Suggerimenti di ricerca .....	128
Protezione di ricerca .....	129
Ricerca per oggetti .....	130
Ordinamento dei risultati della ricerca.....	133
Salvataggio di una ricerca .....	133
Aggiornamento di una ricerca.....	134
Ricercare gli oggetti usando una ricerca salvata.....	135
Copiare una ricerca .....	135
Eliminazione di una ricerca .....	136
Esportazione di risultati della ricerca .....	136
Esportazione di file CSV.....	137
Esportazione di visualizzazione di database .....	138
Come esportare i lavori dei risultati di ricerca .....	138
Esportazione dei risultati della ricerca in un file CSV (su richiesta)	139
Esportare i risultati della ricerca a una visualizzazione di database .....	140
Pianificazione di ricerche ed esportazioni.....	140
Come i risultati della ricerca esportati sono mantenuti ed eliminati.....	143
Modifica in blocco dei risultati della ricerca .....	144
Funzionamento della modifica in blocco dei risultati della ricerca.....	144
Esecuzione di una modifica in blocco su un elenco dei risultati della ricerca.....	145
Come configurare le ricerche .....	146
Impostazione di un limite per i risultati della ricerca.....	147
Specificare un ricerca predefinita .....	148
Aggiunta di un campo .....	148
Rimozione di un campo.....	149
Spostamento di un campo .....	150
Modifica del nome del campo .....	151
Sostituzione di un campo .....	152
Aggiunta di una colonna .....	152
Spostamento di una colonna .....	153
Modifica dell'etichetta della colonna.....	154
Rimozione di una colonna .....	155
Aggiunta di un campo di ordinamento .....	155
Come impedire la duplicazione dei record dell'oggetto .....	156

---

Come impedire l'apertura dei record.....	157
Risoluzione dei problemi di protezione della ricerca .....	157
Impossibile assegnare il ruolo a una ricerca configurata .....	157
Impossibile assegnare la configurazione a una ricerca configurata.....	158

<b>Glossario</b>	<b>159</b>
------------------	------------



# Capitolo 1: Introduzione

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Panoramica](#) (a pagina 11)
- [Destinatari](#) (a pagina 12)
- [Accedere a CA APM.](#) (a pagina 12)
- [Ciclo di vita della richiesta- CA](#) (a pagina 12)
- [Il ciclo di vita di asset](#) (a pagina 14)
- [Esempio: Gestione asset](#) (a pagina 15)

## Panoramica

CA APM fornisce funzionalità di gestione del portafoglio di asset che permettono di gestire gli asset di tecnologia che si possiedono, prendono in lease o licenza. Il prodotto consente di ottimizzare gli investimenti di asset IT ed evitare la spesa eccessiva rendendo possibile una vista di portfolio dei costi di asset IT, contratti e licenze. Questa visualizzazione permette di gestire e controllare i costi per prendere decisioni di business più informate. Questo prodotto permette di identificare gli asset non utilizzati o sotto utilizzati per aumentare e ottimizzare l'uso di asset e ridurre l'eccedenza di pagamento delle fatture. CA APM consente di gestire gli asset IT durante il loro ciclo di vita, dalla pianificazione iniziale e l'acquisto al ritiro ed eliminazione.

CA APM unifica e semplifica la gestione degli asset e aiuta l'utente in questi modi:

- Per evitare l'acquisto di asset superflui, comprendere gli asset che si possiedono e si hanno in affitto e il relativo costo di proprietà. È possibile ottimizzare gli asset, trarre massimo vantaggio dai diritti di utilizzo esistenti e riutilizzare le licenze non utilizzate.
- Capire chi utilizza gli asset e il numero totale di asset disponibili.
- Capire i contratti di manutenzione per gli asset di hardware e software. È possibile rivedere e annullare i contratti superflui e rivedere i contratti esistenti per controllare i costi.
- Capire quando un asset raggiunge la fine di un lease per controllare i costi e negoziare contratti migliori.
- Monitorare i fornitori e i contratti per migliorare i negoziati del fornitore.
- Migliorare le approvazioni e l'adempimento di asset e aumentare l'efficienza per processi automatizzati.

## Destinatari

Questa guida viene destinata a tutti quelli che utilizzano giornalmente il prodotto per gestire le proprietà finanziarie e le informazioni di proprietà di asset dell'IT, incluso gli utenti seguenti:

- I *manager di asset dell'IT* implementano e gestiscono il sistema di gestione asset complessivo e il lavoro direttamente con dipartimenti vari come finanza e il conseguimento.
- I *manager di finanza e conseguimento* sviluppano e implementano sistemi di conseguimento, incluso l'elaborazione di ordine e la distribuzione di hardware dell'IT e asset software.
- I *manager di contratto, leasing e fornitura* negoziano, rivedono, e mantengono contratti, accordi, e servizi sotto contratto. Le attività comuni includono richiedere preventivi a fornitori e negoziare prezzi di prodotto, date di consegna, e acquisti.
- I *manager di operazioni e specialisti di rilevamento* gestiscono l'infrastruttura IT e la distribuzione e l'implementazione di strumenti e tecniche di rilevamento di asset dell'IT.
- I *manager/analisti dell'Help Desk* pianificano, orientano e amministrano l'help desk per garantire la corretta distribuzione e gestione di asset. Qualsiasi richiesta di asset segnalata all'help desk viene registrata, elaborata, e risolta basato su criteri dipartimentali e procedure.

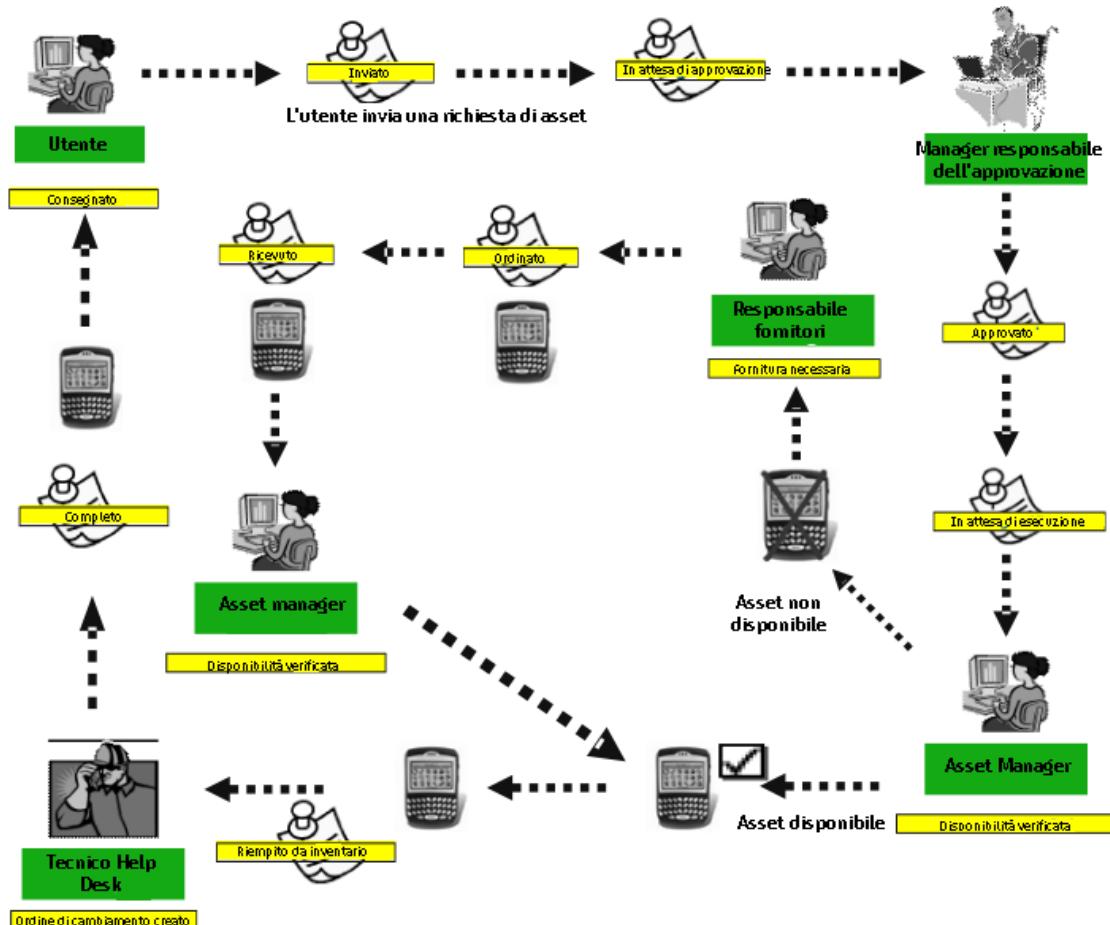
## Accedere a CA APM.

Dopo che il prodotto è stato installato, il suo amministratore di CA APM prepara il prodotto perché è possibile utilizzarlo giornalmente per gestire asset. Dopo che il suo amministratore ha preparato il prodotto, la doteranno dell'URL e le credenziali di accesso per Lei da accedere.

## Ciclo di vita della richiesta- CA

Quando si integrano CA APM e CA Unicenter Service Catalog, si aiuta a migliorare la qualità del servizio, a aumentare efficienza, e a ottimizzare e automatizzare approvazioni di asset e compimento.

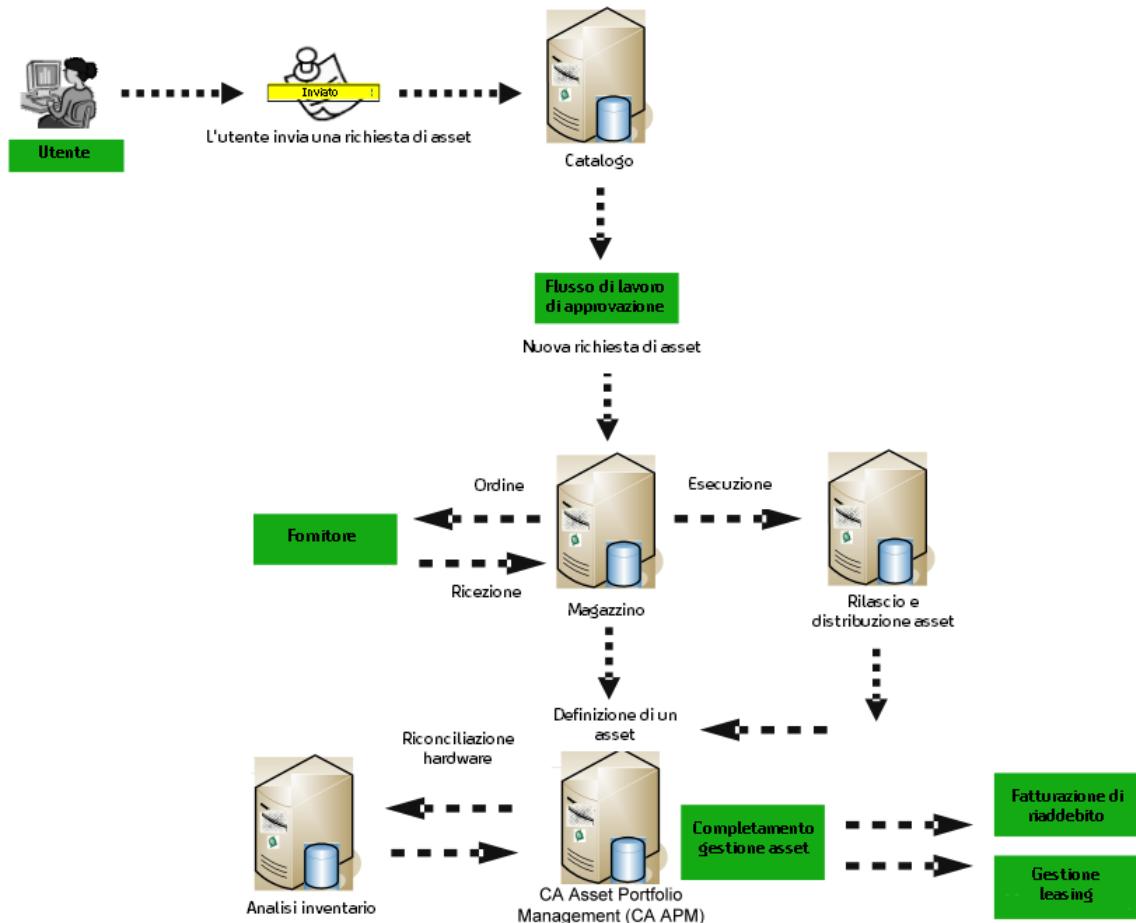
Come accompagnato nell'illustrazione seguente, l'integrazione di CA APM con CA Unicenter Service Catalog aiuta a automatizzare tutti gli aspetti del ciclo di vita di richiesta di asset.



## Il ciclo di vita di asset

CA APM fornisce funzionalità di gestione del portafoglio di asset che permettono di gestire gli asset di tecnologia che si possiedono, prendono in lease o licenza. CA APM la dota di caratteristiche per aiutarla a gestire i suoi asset dell'IT durante il loro ciclo di vita, dalla pianificazione iniziale e dall'acquisto al ritiro e all'eliminazione.

Come accompagnato nell'illustrazione seguente, CA APM consente capacità di gestione complete per tutti gli aspetti del ciclo di vita di asset.



## Esempio: Gestione asset

Per aiutarla a capire come CA APM può aiutarla a gestire i suoi asset, gli esempi seguenti vengono consentiti. Questi esempi utilizzano una società campione inventata (Document Management Company) per facilitare la comprensione di CA APM. I prodotti seguenti integrati con CA APM semplificano la gestione degli asset:

- CA Unicenter Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Asset Inventory Manager

**Importante.** Document Management Company è un nome di azienda fittizio il cui uso è strettamente riservato a scopi informativi e non fa riferimento a un'azienda esistente.

Per capire i vantaggi dell'uso di CA APM, leggere gli esempi nell'ordine fornito.

**Nota:** negli esempi, sono presentate attività specifiche in cui occorre utilizzare un particolare prodotto di CA Technologies per eseguire l'attività. Per esempio, si utilizza CA Unicenter Service Catalog per adempiere a una richiesta dall'inventario. Questi esempi non includono le istruzioni passo a passo per completare l'attività. Leggere la documentazione specifica del prodotto per quelle informazioni.

### Ulteriori informazioni:

[Esempio: Come richiedere un computer portatile](#) (a pagina 15)

[Esempio: Come ridistribuire un computer portatile](#) (a pagina 17)

[Esempio: Come gestire un contratto](#) (a pagina 19)

[Esempio: Come gestire un lease](#) (a pagina 21)

## Esempio: Come richiedere un computer portatile

Il seguente esempio illustra come l'Azienda di Gestione della documentazione usa l'integrazione tra CA APM e CA Unicenter Service Catalog per rivedere l'inventario esistente e decidere se acquistare un nuovo computer portatile oppure riallocare un computer portatile esistente. Quando l'Azienda di Gestione della documentazione sa quanti computer portatili possiede o affitta, possono ridurre il rischio di acquistare o affittare un computer portatile di cui non hanno bisogno. Invece di acquistare un computer portatile nuovo, riallocano un computer portatile esistente. Di conseguenza, il loro costo di proprietà diminuisce.

Questa integrazione fornisce all'Azienda di Gestione della documentazione i seguenti vantaggi:

- Non acquistano un computer portatile di cui non hanno necessità.
- Il processo che viene utilizzato per richiedere un computer portatile è automatizzato ed è disponibile a tutti gli utenti, riducendo il costo di acquisto.
- Viene tenuta traccia dell'Inventario nell'Azienda di Gestione della documentazione in modo che l'azienda possa allocare e ridistribuire un computer portatile esistente, anziché acquistare un computer portatile nuovo.

Per richiedere un computer portatile, procedere come segue:

1. Creare una richiesta per il computer portatile in CA Unicenter Service Catalog e inoltrare la richiesta per l'approvazione.

Il responsabile delle vendite assume un nuovo amministratore delle vendite e il manager deve dotare l'amministratore delle vendite di un computer portatile. Il responsabile delle vendite utilizza CA Unicenter Service Catalog per rivedere il catalogo per l'inventario del computer portatile e delle configurazioni disponibili, scegliere un computer portatile esistente, consultare la richiesta di vedere costi associati, e inviare la richiesta per approvazione. Il responsabile delle vendite specifica che il computer portatile deve essere disponibile per il 1 giugno.

2. Rivedere lo stato della richiesta in CA Unicenter Service Catalog.

Il responsabile delle vendite rivede periodicamente la richiesta di vedere lo stato, eventuali modifiche, e per determinare a che punto la richiesta è progredita nel processo. La richiesta viene inviata automaticamente al vicepresidente delle vendite per l'approvazione.

3. Approvare la richiesta in CA Unicenter Service Catalog.

Il vicepresidente delle vendite riceve un messaggio di posta elettronica che indica che è necessario approvare la richiesta di computer portatile. Il vicepresidente delle vendite rivede la richiesta per verificare che i costi associati al computer portatile rientrano nelle linee guida del team di gestione. La richiesta rientra nelle linee guida, e il vicepresidente delle vendite la approva. La richiesta viene inviata automaticamente al Gestione di asset per approvazione.

4. Approvare la richiesta in CA Unicenter Service Catalog, rivedere l'inventario disponibile in CA APM e adempire alla richiesta.

Il manager di asset riceve un messaggio di posta elettronica che indica che è necessario approvare la richiesta di computer portatile. Il manager di asset rivede la richiesta e l'inventario disponibile in CA APM per vedere se c'è un computer portatile disponibile. Un computer portatile che corrisponde alla configurazione richiesta è disponibile dall'inventario, e il gestore di asset adempie alla richiesta per il computer portatile.

5. Assegnare la proprietà del computer portatile in CA APM.

Il manager di asset trova un computer portatile in CA APM che corrisponde alla configurazione nella richiesta. L'amministratore delle vendite non è ancora un dipendente, quindi il manager di asset assegna la proprietà del computer portatile al responsabile delle vendite.

6. Rivedere lo stato della richiesta in CA Unicenter Service Catalog e verificare che sia presente un ordine di cambiamento.

Il manager di asset rivede la richiesta originale in CA Unicenter Service Catalog per verificare che essa sia conforme all'inventario esistente. Il manager di asset verifica inoltre che un ordine di modifica CA Service Desk Manager sia creato e inviato all'analista dell'help desk per preparare il computer portatile per l'amministratore delle vendite.

7. Rivedere e completare l'ordine di modifica in CA Service Desk Manager.

L'analista dell'help desk riceve un messaggio di posta elettronica in cui è indicato che è necessario completare un ordine di modifica per il computer portatile. L'analista di dell'help desk rivede i dettagli dell'ordine di modifica e permette all'analista di vedere la richiesta originale in CA Unicenter Service Catalog. L'analista dell'help desk usa le informazioni dell'ordine di modifica per configurare il computer portatile per l'amministratore delle vendite. L'analista dell'help desk aggiunge commenti all'ordine di modifica per indicare che il lavoro è stato eseguito e approva l'ordine di modifica affinché lo stato dell'ordine venga chiuso.

8. Fornire il computer portatile.

L'analista dell'help desk configura e prepara il computer portatile e fornisce il computer portatile all'amministratore delle vendite.

## Esempio: Come ridistribuire un computer portatile

L'esempio di seguito mostra come l'Azienda di Gestione della documentazione utilizza l'integrazione tra CA APM e CA Asset Inventory Manager per raccogliere e ridistribuire un computer portatile una volta che un dipendente lascia l'azienda. Quando l'Azienda di Gestione della documentazione sa quanti computer portatili l'azienda possiede e affitta e gestisce correttamente i propri asset, possono verificare che tutti gli asset siano raccolti e ri-allocati adeguatamente.

Questa integrazione fornisce all'Azienda di Gestione della documentazione i seguenti vantaggi:

- Non acquistano un computer portatile di cui non hanno necessità.
- Il processo che viene usato per ri-allocare un computer portatile è automatizzato ed è disponibile a tutti gli utenti.
- Possono fare decisioni di acquisto più informate e ridurre il rischio relativo all'acquisto di asset.

Per ridistribuire un computer portatile, procedere come segue:

1. Rivedere tutti gli asset in CA APM che sono assegnati al dipendente.

Il gestore di asset accede a CA APM e rivede tutti gli asset che sono assegnati al dipendente. Il dipendente ha tre asset assegnati: un Blackberry, una scheda di sicurezza e un computer portatile.

Rivedendo tutte le informazioni sul computer portatile, il manager di asset può decidere come ridistribuire il computer portatile. Ad esempio, il gestore di asset può vedere che il computer portatile è stato acquistato per un determinato centro di costo. In base a queste informazioni, il manager di asset sa che il computer portatile non può essere redistribuito a un dipendente in un altro centro di costo.

2. Rivedere le informazioni rilevate sul computer portatile in CA Asset Inventory Manager.

CA APM e CA Asset Inventory Manager sono integrati, e il manager di asset usa CA Asset Inventory Manager per rivedere le informazioni rilevate sul computer portatile. Rivedendo le informazioni rilevate, il gestore di asset può vedere che il computer portatile è stato acquistato con 2 GB di memoria ed è stato aggiornato a 4 GB di memoria. Il manager di asset rivede inoltre la capacità di archiviazione e il software installato sul computer portatile per determinare se è necessario un aggiornamento.

3. Rivedere i dettagli di computer portatile in CA APM.

Il manager di asset utilizza CA APM per rivedere le seguenti informazioni sul computer portatile:

- Supportare le informazioni di contatto se si verificano problemi con il computer portatile. Il computer portatile ha anche una risoluzione di supporto di 48 ore in CA Service Desk Manager.
- I costi associati alla manutenzione del computer portatile. L'Azienda di Gestione della documentazione ha un contratto sul computer portatile e paga \$34 al mese fino al 31/12/11. Queste informazioni sono utili per convalidare le fatture del fornitore per il computer portatile e per verificare che il fornitore sta fatturando il valore corretto. Queste informazioni consentono inoltre al manager di asset di prevedere la spesa futura per il computer portatile.
- I componenti di configurazione aggiunti al computer portatile. Il computer portatile è affittato, e il manager di asset deve capire quali componenti sono stati aggiunti. Queste informazioni aiutano a impedire che il computer portatile sia restituito al fornitore con componenti che sono stati pagati.
- Ciclo di vita del computer portatile. Il manager di asset può vedere che il computer portatile è stato ordinato e ricevuto nel novembre del 2008 e distribuito nel dicembre del 2009.

- Rivedere la cronologia per le modifiche effettuate al computer portatile. Rivedendo la cronologia di audit, il manager di asset può vedere tutte le modifiche, quando sono state fatte e chi le ha fatte.
  - Allocazioni interne di software. Il manager di asset rivede l'allocazione di contatto per il computer portatile per determinare se è possibile rendere disponibili le licenze software per un altro utente.
4. Ridistribuire il computer portatile.
- Il manager di asset rivede le informazioni sul computer portatile e sugli obblighi contrattuali associati. Il contratto di noleggio per il computer portatile non è terminato e la fine del lease non è un'opzione a causa delle penalità coinvolte. Perciò, il manager di asset ridistribuisce il computer portatile a un altro dipendente.

## Esempio: Come gestire un contratto

L'esempio di seguito mostra come l'Azienda di Gestione della documentazione utilizza CA APM per soddisfare gli obblighi contrattuali dei propri fornitori. Quando l'Azienda di Gestione della documentazione ha tutte le informazioni sui contratti, l'azienda può determinare quale azienda è associata al contratto, chi ha negoziato il contratto, i costi associati al contratto, la durata del contratto e gli asset associati al contratto.

Queste informazioni forniscono all'Azienda di Gestione della documentazione i seguenti vantaggi:

- contribuiscono a ridurre il costo di proprietà di un asset.
- contribuiscono a prendere decisioni di acquisto migliori.
- contribuiscono a ridurre il rischio coinvolto nell'acquisto di asset.

Per gestire un contratto, completare le fasi seguenti:

1. Rivedere i documenti legali in CA APM per rilevare il consolidamento e i risparmi potenziali per i contratti dell'hardware.

Il responsabile di contratto accede a CA APM e rivede i costi di rescissione associati a tutti i contratti. I costi di rescissione sono costi unici che l'Azienda di Gestione della documentazione deve pagare per interrompere qualsiasi contratto hardware.

2. Rivedere i dettagli del contratto per i documenti legali per determinare quali accordi offrono una penalità inferiore.

Il responsabile di contratto rivede la data di inizio del contratto, la data di fine, il centro costato, la ubicazione, il negoziatore e il richiedente originale. Queste informazioni sono importanti perché i contratti possono essere stati firmati molti anni prima della data corrente.

3. Rivedere i costi associati al contratto.

Il responsabile di contratto rivede i costi per verificare che il fornitore sta fatturando correttamente, e per determinare l'importo totale pagato per il contratto e per i pagamenti futuri. È possibile utilizzare le informazioni per fare un bilancio e una previsione di spesa.

4. Rivedere la cronologia di stato per il contratto.

Il manager di contratto rivede le varie fasi di revisione del contratto (interne ed esterne) per determinare se si sono verificate modifiche importanti dalla firma ed esecuzione del contratto.

5. Rivedere la cronologia di audit del contratto.

Il responsabile di contratto rivede la cronologia di audit del contratto per rilevare le eventuali modifiche, quando le modifiche sono state fatte e chi le ha fatte.

6. Rivedere i termini e condizioni per il contratto.

Annullando un contratto, specialmente un lease può avere un notevole impatto finanziario sull'Azienda di Gestione della documentazione. È necessario ripristinare tutti gli asset al fornitore e fornire nuovi asset ai dipendenti. Il manager di contratto rivede i termini e condizioni e determina se è troppo costoso per l'Azienda di Gestione della documentazione annullare il contratto.

7. Rivedere un documento scansionato del contratto originale.

Il responsabile di contratto rivede un documento scansionato del contratto originale per eseguire una revisione approfondita del contratto.

8. Rivedere qualsiasi aggiunta, emendamento e documenti legali di regolamentazione associati al contratto.

Il responsabile di contratto rivede qualsiasi aggiunta, emendamento, documento legale di regolamentazione e altri allegati associati al contratto per migliorare le decisioni di acquisto.

## Esempio: Come gestire un lease

Il seguente esempio mostra come l'Azienda di Gestione della documentazione usa CA APM per tenere traccia e gestire i computer portatili assegnati a un contratto di lease specifico. Quando l'Azienda di Gestione della documentazione ha tutte le informazioni sugli asset concessi in lease, può capire quando il lease scade, la configurazione originale del lease e capire dove si trovano gli asset e i pagamenti associati al lease.

Queste informazioni forniscono all'Azienda di Gestione della documentazione i seguenti vantaggi:

- contribuiscono a ridurre il costo di continuazione di un lease (possibilmente a un tasso più elevato).
- contribuiscono a ridurre il rischio di rilevare la quota di un lease (pagando il valore completo dell'asset) se non è possibile trovare l'asset.

Per gestire un lease, procedere come segue:

1. Rivedere i documenti legali in CA APM.

Il manager di asset chiede all'amministratore di asset di fornire una panoramica sui computer portatili il cui contratto scade nei tre mesi successivi. Le informazioni permettono di pianificare l'arrivo e la distribuzione di nuovi computer portatili e server.

2. Rivedere il contratto di lease.

L'Azienda di Gestione della documentazione affitta i computer portatili da Dell, e l'amministratore di asset cerca tutti i contratti da Dell. Esistono due contratti attivi e l'amministratore di asset rivede le seguenti informazioni sul contratto di lease:

- Termini e condizioni. Come buona pratica, confrontare i termini e condizioni con le parole usate nel contratto. Se i termini e condizioni sono usati in questo modo, l'Azienda di Gestione della documentazione può rivedere e cercare i documenti legali per elementi specifici.
- Data di inizio e di fine
- Contatto interno

3. Rivedere le informazioni di asset per i computer portatili che sono associati al contratto di lease.

L'amministratore di asset rivede le informazioni sugli asset e può vedere che i computer portatili sono stati acquistati con 2 GB di memoria, il dipendente cui il computer portatile è stato assegnato e la ubicazione di ogni computer portatile.

4. Consultare le informazioni rilevate sui computer portatili in CA Asset Inventory Manager.

CA APM e CA Asset Inventory Manager sono integrati e l'amministratore di asset usa CA Asset Inventory Manager per rivedere le informazioni rilevate sui computer portatili. L'amministratore di asset può vedere che un computer portatile specifico nel contratto è stato acquistato con 2 GB di memoria ed è stato aggiornato a 4 GB di memoria. Il manager di asset rivede inoltre la capacità di archiviazione e il software installato sui computer portatili per determinare se è necessario un aggiornamento. L'amministratore di asset rivede inoltre i componenti aggiuntivi per prevenire la restituzione di un computer portatile al fornitore per i componenti che sono stati pagati.

5. Ricerca tutti i computer portatili riferiti nel contratto di Dell in CA APM.

L'amministratore di asset ricerca tutti i computer portatili riferiti nel lease di Dell e può vedere tutti i lease in scadenza, la ubicazione in cui si trovano gli asset, il contatto e la data di fine specifica.

6. Esportare i risultati della ricerca su un file CSV in CA APM.

L'amministratore di asset esporta le informazioni di lease su un file CSV e invia le informazioni al manager di asset.

# Capitolo 2: Gestione finanziaria

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Gestione finanziaria](#) (a pagina 23)
- [Modelli](#) (a pagina 23)
- [Asset](#) (a pagina 28)
- [Configurazioni di asset](#) (a pagina 40)
- [Costi e pagamenti](#) (a pagina 44)
- [Eventi e notifiche](#) (a pagina 47)
- [Note](#) (a pagina 78)

## Gestione finanziaria

Capendo l'impatto finanziario della base di asset permette di decidere quali costi sono relativi alla propria attività. CA APM permette di tenere traccia, gestire e classificare tutte le spese relative agli asset, inclusi i costi storici, attuali e previsti, al fine di analizzare il loro impatto finanziario.

La gestione finanziaria in CA APM prevede l'utilizzo dei seguenti oggetti:

- [Modelli](#) (a pagina 23)
- [Asset](#) (a pagina 28)
- [Configurazioni di asset](#) (a pagina 40)
- [Costi e pagamenti](#) (a pagina 44)
- [Eventi e notifiche](#) (a pagina 47)
- [Note](#) (a pagina 78)

## Modelli

Il repository contiene due tipi di record che descrivono le caratteristiche di base dei prodotti IT:

- Un *modello* descrive un tipo di prodotto che si è acquistato o si potrebbe acquistare.
- Un *asset*, che si basa su un modello, descrive un prodotto che si possiede o che si desidera acquisire. È possibile creare più asset basati su un singolo modello. Il nuovo asset eredita gli attributi del modello. Ad esempio, se si dispone di 100 computer portatili di un particolare modello, viene utilizzato un solo record di modello per la descrizione del computer portatile e 100 record di asset per la descrizione dei singoli computer portatili.

Un modello può essere uno dei seguenti esempi:

- Un *modello di computer* come Dell Optiplex GX270 e Dell Precision 410.
- Un *componente hardware* come tastiera 104+, RAM da 256 MB, monitor e processore Intel Pentium.

I *modelli hardware* vengono gestiti per descrivere i seguenti modelli:

- Configurazioni fornite dal produttore.
- Sostituzioni o aggiunte fatte dall'utente alle configurazioni una volta acquistate.

Ogni configurazione di modello è composta da collegamenti tra i modelli e i relativi record di modello dei componenti, ad esempio monitor e tastiera.

È possibile gestire alcuni prodotti come modelli di tipo generale, ad esempio:

- Componenti di computer standard e relativamente economici in una configurazione. Ad esempio, è possibile registrare un particolare tipo di scheda di rete come modello. Questo modello consente di determinare i sistemi che usano il tipo di scheda di rete specificato senza tenere traccia dei dettagli relativi alle schede di rete individuali di tale tipo. Altri componenti simili includono dischi rigidi SCSI, memoria, schede grafiche, periferiche CD o DVD.
- Prodotti acquistati da fornitori diversi in momenti diversi. Queste informazioni aggiuntive consentono di tenere traccia delle informazioni per la determinazione dei prezzi per tali prodotti e di selezionare il prezzo migliore.

Definire i modelli nel repository per ciascun asset che si desidera gestire. Una volta completata questa operazione, il modello agisce come base per gli asset fisici creati. Gli asset ereditano le proprietà o gli attributi dal modello, come il nome, la famiglia di asset e il produttore. Usando questo esempio, un modello può rappresentare molti asset e le informazioni di modello sono comuni a molti asset. Tuttavia, ciascun record di asset contiene le informazioni specifiche a quell'asset.

## Gestione dei modelli

La gestione dei modelli include la definizione, l'aggiornamento e l'eliminazione dei modelli per un asset. Ad esempio, definire Dell Precision Workstation 410 come modello per descrivere la workstation.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.

**3. Definire un modello.**

- a. Fare clic su Nuovo modello.
- b. Immettere le informazioni di modello.

**Nota:** è inoltre possibile definire un modello copiando un modello esistente, inserendo un nome nuovo, modificando le informazioni del modello e salvando il nuovo modello.

**4. Aggiornare un modello.**

- a. Cercare l'elenco dei modelli disponibili.
- b. Fare clic sul modello che si desidera aggiornare.
- c. Immettere le nuove informazioni per il modello.

**Nota:** È possibile visualizzare anche i dettagli per un oggetto correlato al modello, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si abbandona la pagina del modello per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina del modello e conservare le informazioni sul modello, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.

**5. Eliminare un modello.**

- a. Cercare l'elenco dei modelli disponibili.
- b. Fare clic sul modello che si desidera eliminare.
- c. Fare clic su Elimina e confermare che si desidera eliminare il modello.

**6. Fare clic su Salva.**

## Definire un asset da un modello

Si definisce un asset, basato su un modello, per descrivere un prodotto che si possiede o che si intende acquistare. Supponiamo che la workstation Dell Precision 410 è stata definita come modello. L'azienda ha acquistato 100 computer individuali e sono stati definiti 100 record di asset in base al modello per descrivere i singoli computer.

**Nota:** Non è possibile definire un asset da un modello privo di una famiglia di asset.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello, Nuovo modello.
2. Immettere le informazioni di modello con una famiglia di asset valida.
3. Fare clic su Salva.  
Il modello viene definito.
4. Fare clic sul collegamento Creare asset.

5. Immettere le informazioni specifiche all'asset.
6. Fare clic su Salva.

## Rendere inattivo un modello obsoleto

Si consiglia di modificare lo stato di un modello obsoleto come inattivo piuttosto che di eliminare il modello. Ad esempio, dopo avere sostituito tutti i computer Dell Precision Workstation 410 con computer portatili, si può modificare lo stato del modello associato a inattivo.

Si consiglia questo approccio in quanto l'eliminazione di un record di modello in modo permanente comporta la rimozione delle informazioni relative alla cronologia dal repository. La modifica dello stato su Inattivo consente di mantenere le informazioni relative al modello per riferimenti futuri e per la generazione di report.

**Nota:** modificando lo stato su inattivo, questo non ha alcun impatto sugli asset che si basano sul modello. Per rendere gli asset inattivi, cercare gli asset in base al modello e indicare manualmente che sono inattivi.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello e cercare l'elenco dei modelli disponibili.
2. Fare clic sul modello che si desidera disattivare e selezionare la casella di controllo Non attivo.
3. Fare clic su Salva.

## Modifica della famiglia di asset dei modelli

È possibile modificare la famiglia di asset dei modelli selezionati. Ad esempio, un insieme di modelli di computer correlati è stato importato nel prodotto mediante la famiglia di asset hardware. Cercare tali modelli e selezionarli. È possibile quindi modificare la famiglia di asset per tutti i modelli selezionati contemporaneamente.

**Nota:** Quando si modifica la famiglia di asset per un modello, viene modificata anche la famiglia di asset per gli asset associati.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello.
2. Sulla parte sinistra, fare clic su Modifica famiglia di asset dei modelli in Utilità di modifica in blocco.

3. Selezionare la famiglia di asset originale e la nuova famiglia di asset.

**Nota:** Se la famiglia di asset originale presenta campi estesi assenti nella nuova famiglia di asset, vengono visualizzati un messaggio di avviso e una casella di controllo. Per procedere con la modifica della famiglia di asset per il modello, selezionare la casella di controllo Check (Seleziona) per modificare il modello con la nuova famiglia di asset. I campi estesi andranno persi. Per evitare la perdita di dati, definire i campi estesi per la nuova famiglia di asset prima di modificare il modello della famiglia di asset.

4. Fare clic su Vai.

Nei risultati di ricerca vengono elencati tutti i modelli con la famiglia di asset originale.

5. Selezionare i singoli modelli che si desiderano modificare oppure selezionare tutti i modelli.

6. Selezionare una classe per i modelli mediante una delle azioni seguenti:

- Selezionare la casella di controllo Assign a Single Class to All Models (Assegna classe singola a tutti i modelli), quindi selezionare una classe se si desidera applicare la stessa classe a tutti i modelli selezionati.
- Selezionare la classe per ciascun modello selezionato.

7. Fare clic su Modifica famiglia di asset dei modelli.

La richiesta viene inviata.

8. Fare clic su Visualizza avanzamento delle utilità di modifica in blocco per visualizzare lo stato del processo e verificarne il completamento.

## Aggiungere i componenti in una configurazione di modello

Un modello di hardware viene associato ai modelli del componente per definire una configurazione di modello. Un modello generico è un modello che non viene acquisito come asset, ad esempio, tastiere e schede di rete. I modelli generici comprendono una configurazione di modello. Questa configurazione è disponibile agli asset ereditati dal modello.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Modello e cercare l'elenco dei modelli disponibili.
2. Fare clic sul modello che si desidera aggiungere ai componenti.
3. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione modello.
4. Fare clic su Seleziona nuovo, ricercare e selezionare un modello.
5. Fare clic su Modifica record accanto al nome di modello per definire l'associazione fra il modello di hardware e i componenti da modellare.
6. Fare clic su Salva.

## Asset

Un *asset* è un prodotto IT che l'utente possiede o che desidera acquisire. Gli asset rappresentano prodotti fisici con identificatori univoci come un numero di serie, una configurazione o un contatto. Gli asset sono definiti sulla base di un modello e le informazioni specifiche dell'asset sono aggiunte al record di asset. Si definisce un record di asset quando si vuole tenere traccia degli aspetti di costo, legali e altri aspetti di proprietà di un asset.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

**Nota:** i risultati della ricerca includono soltanto gli asset gestiti da CA APM. Se il repository contiene asset nongestiti dal prodotto, tali asset non verranno visualizzati nei risultati della ricerca di asset.

È possibile assegnare uno stato del ciclo di vita a un asset per indicarne la disponibilità. Quando l'amministratore ha configurato la ricerca di asset per includere il campo Stato del ciclo di vita, è possibile recuperare le informazioni sugli asset in base allo stato.

## Procedure consigliate per tenere traccia degli asset

Nella gestione degli asset si consiglia di attenersi alle procedure seguenti:

- Inserire le informazioni utili relative al costo, alla produttività e al processo decisionale.
- Se non è facile individuare una necessità immediata, considerare di tenere traccia delle informazioni.
- Mantenere le informazioni aggiornate e accurate. Se le informazioni sono obsolete o superate, sarà difficile capire quali sono affidabili. Di conseguenza, si possono fare acquisti o prendere decisioni inopportune.
- Tenere traccia dei prodotti costosi e dei componenti chiave (come unità di sistema, mainframe, dispositivi di grandi dimensioni, stampanti e monitor) sotto forma di asset. Non mantenere informazioni sugli asset IT che non sono importanti nell'acquisto e nelle decisioni di business.
- Tenere traccia di un prodotto sotto forma di asset soltanto se si vogliono conoscere le informazioni dettagliate (costo, numero di serie, numero di codice a barre, posizione) per ciascuna istanza del prodotto. Ad esempio, se si desidera conoscere la ubicazione di ciascun monitor di un particolare modello usato o il costo di ciascun monitor per un modello.

- Se si utilizza un prodotto di rilevamento per tenere traccia dell'uso dei prodotti hardware o software, considerare le seguenti informazioni:
  - Il prodotto di rilevamento, anziché CA APM, tiene traccia dei tipi di prodotto.
  - I tipi di prodotto di cui il prodotto di rilevamento e CA APM devono tenere traccia supportano un confronto di informazioni di utilizzo e proprietà.

## Famiglie di asset

È possibile classificare gli asset e i modelli in base a una famiglia di asset. Una *famiglia di asset* è un modo per organizzare e classificare gli asset per tenere traccia delle informazioni specializzate su prodotti, servizi o attrezzature utilizzate. La famiglia di asset determina le informazioni che sono visualizzate sulla pagina quando si accede a un asset.

Il prodotto fornisce una serie di famiglie di asset predefinite, ad esempio computer, hardware, altro, progetti, servizio e software. L'amministratore può creare famiglie di asset definite dall'utente basate sulla struttura interna dell'organizzazione. Quando si definisce un asset, selezionare una famiglia di asset predefinita o una famiglia di asset definita dall'utente.

Per ciascuna famiglia di asset, è possibile creare una gerarchia per tenere traccia di un asset in una posizione specifica. Gli asset ereditano la famiglia di asset dai record di modello su cui sono basati.

## Classificazione di asset

La *classificazione di asset* consente di ridurre il numero di record restituiti nelle ricerche e nei report. Durante la definizione di un modello e dell'asset, è possibile classificare i prodotti per famiglia di asset. Inoltre, è possibile classificare modelli e asset nei modi seguenti:

- **Classe.** Classifica ampiamente il prodotto, ad esempio una stampante.
- **Sottoclasse.** Fornisce una categoria più ristretta, ad esempio stampante a getto di inchiostro o laser.

Gli asset ereditano le assegnazioni di classe e classe secondaria dai modelli su cui sono basati. Considerare le seguenti informazioni quando si classificano gli asset:

- Se si modifica la classe e la classe secondaria per un modello, la modifica non è fatta automaticamente agli asset salvati in base al modello. Le modifiche non sono retroattive.
- È possibile modificare la classe o la classe secondaria che un asset eredita dal modello.

## Gestione degli asset

È possibile aggiungere informazioni su ciascun asset nel repository per la gestione degli asset durante il loro ciclo di vita. Gli asset sono definiti in base ai modelli ed ereditano i dati dal modello selezionato. Supponiamo che la workstation Dell Precision 410 è stata definita come modello. L'azienda ha acquistato 100 computer individuali e sono stati definiti 100 record di asset in base al modello per descrivere i singoli computer.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset ed eseguire una delle azioni seguenti.
2. **Definizione di un asset.**
  - a. Fare clic su Nuovo asset.
  - b. Immettere le informazioni sull'asset.
  - c. Associare l'asset ad altri oggetti, ad esempio contatti, organizzazioni e aziende.

L'associazione di asset con altri oggetti consente l'accesso di dati a ruoli o utenti quando si implementa la multi-tenancy.
3. **Aggiornamento di un asset.**
  - a. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
  - b. Fare clic sull'asset che si desidera aggiornare.
  - c. Inserire le nuove informazioni per l'asset.
4. **Eliminazione di un asset.**
  - a. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
  - b. Fare clic sull'asset che si desidera eliminare.
  - c. Fare clic su Elimina e confermare che si desidera eliminare l'asset.

**Nota:** Se nella pagina dei dettagli dell'asset è selezionata la casella di controllo dell'elemento della configurazione per l'asset che si desidera eliminare, non è possibile eliminare l'asset. La casella di controllo selezionata dell'elemento della configurazione indica che l'asset è gestito con CA Service Desk Manager. Eliminazione dell'asset da CA Service Desk Manager.

**Importante.** Non è consigliabile eliminare un asset perché viene rimossa in modo permanente la relativa cronologia di audit. Ad esempio, vengono eliminate le informazioni legali, sul costo, sulla relazione e di altro tipo correlate all'asset. Si consiglia, invece, di aggiornare lo stato dell'asset per indicare che è stato eliminato o che è *obsoleto*. Mediante questo approccio, è possibile mantenere le informazioni sull'asset nel repository ai fini di reporting e riferimento futuri.

5. Fare clic su Salva.

## Aggiungere un asset gestito da CA CMDB

È possibile aggiungere asset al repository gestito da CA CMDB. CA CMDB è integrato a CA Service Desk Manager. Dopo aver aggiunto un asset gestito da CA CMDB, è possibile aprire CA Service Desk Manager da CA APM e visualizzare e gestire l'asset.

**Nota:** è anche possibile creare un elemento della configurazione (CI) in CA CMDB e visualizzarlo come asset in CA APM. Per ulteriori informazioni sulla creazione di un elemento della configurazione, consultare la *Guida per l'amministratore di CA Service Desk Manager*.

**Importante.** Non è possibile eliminare un asset in CA APM gestito da CA CMDB. Soltanto gli asset in CA APM gestiti da CA APM possono essere eliminati.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset, Nuovo asset.
2. Immettere le informazioni sull'asset.
3. La casella di controllo selezionata dell'elemento della configurazione indica che CA CMDB e CA Service Desk Manager gestiscono l'asset.  
**Importante.** Dopo aver salvato un asset con la casella di controllo dell'elemento della configurazione selezionata, non è possibile aggiornare l'asset per deselezionare la casella di controllo dell'elemento della configurazione.
4. Associare l'asset ad altri oggetti, ad esempio contatti, organizzazioni e aziende. Questo approccio permette l'accesso di dati specifici ai ruoli o agli utenti quando si implementa la multi-tenancy.
5. Fare clic su Salva.
6. (Facoltativo) Visualizzare il nuovo asset in CA Service Desk Manager facendo clic sul collegamento di CA CMDB nella parte superiore della pagina.

7. Accedere a CA Service Desk Manager.

Si apre una finestra CA Service Desk Manager e sono visualizzati i dettagli dell'asset selezionato.

## Associare un documento legale con un asset

È possibile associare gli asset e i documenti legali per identificare gli asset coperti da un documento legale. Ad esempio, associare un contratto di acquisto di volume a 100 computer portatili. Iniziare questa associazione dal documento legale o dall'asset. È possibile associare più asset a un singolo documento legale e più documenti legali multipli a un singolo asset.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset che si desidera associare con un documento legale.
4. Espandere Relazioni (a sinistra) e fare clic su Documenti legali.
5. Fare clic su Seleziona nuovo nella sezione Documento legale, cercare e selezionare un documento legale.
6. Fare clic su Salva.

## Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di documento legale di un asset

I termini e condizioni sono aree specifiche di un accordo che sono definite nei documenti legali. Ad esempio, i documenti legali possono comprendere termini e condizioni per uno sconto multi-prodotto, un nuovo modello di prezzo o una protezione del copyright. Dopo aver associato un documento legale a un asset, aggiungere o rimuovere i termini e condizioni del documento legale di asset dalla pagina Asset o [Documento legale](#) (a pagina 97).

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset per cui si desidera aggiungere o rimuovere i termini e condizioni del documento legale.
4. Espandere Relazioni (a sinistra) e fare clic su Documenti legali.

5. Fare clic sull'icona Modifica record per il documento legale di cui si desidera aggiungere o rimuovere i termini e condizioni.
6. Fare clic su Visualizza T's e C's assegnati.
7. Selezionare una delle opzioni riportate di seguito:
  - Fare clic su Seleziona nuovo per selezionare i termini e le condizioni specifici o non specifici a una data da aggiungere al documento legale dell'asset.
  - Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione per i termini e condizioni che si desiderano rimuovere dal documento legale di asset.
8. Fare clic su Salva.

## Modifica di un modello di asset

È possibile modificare il modello degli asset selezionati. Ad esempio, sono stati individuati 15 asset inseriti nel prodotto con un modello di server errato. Cercare gli asset e selezionarli. È possibile quindi modificare il modello di server per tutti gli asset selezionati contemporaneamente.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset.
2. Fare clic su Modifica modello Asset in Utilità di modifica in blocco nella parte sinistra.
3. Selezionare il modello originale e il nuovo modello, quindi fare clic su Vai.

Tutti gli asset con il modello originale vengono elencati nei risultati di ricerca. Se non viene selezionato un modello originale, vengono elencati tutti gli asset senza modello.

**Nota:** se la famiglia di asset del modello originale presenta campi estesi assenti nella nuova famiglia di asset, verrà visualizzato un messaggio di avviso. Se si procede senza modificare il modello dell'asset, i campi estesi andranno persi. Per evitare la perdita di dati, definire i campi estesi per la nuova famiglia di asset dei modelli prima di modificare il modello dell'asset.

4. (Facoltativo) Selezionare Assegna classe di modello a tutti gli asset se si desidera utilizzare la classe del nuovo modello per tutti gli asset elencati.  
**Nota:** Questa casella di controllo è disponibile solamente se il nuovo modello presenta una classe.
5. Selezionare i singoli asset che si desiderano modificare oppure selezionare tutti gli asset.

6. Fare clic su Modifica modello.  
La richiesta viene inviata.
7. Fare clic su Visualizza avanzamento utilità di modifica in blocco per visualizzare lo stato del processo.

## Visualizzare un asset in CA Service Desk Manager

Quando il prodotto viene integrato con CA Service Desk Manager, è possibile selezionare un asset in CA APM e visualizzare le informazioni sull'asset in CA Service Desk Manager.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset che si desidera visualizzare in CA Service Desk Manager.
4. Fare clic sul collegamento ipertestuale CA CMDB nella parte superiore della pagina.

**Nota:** è possibile visualizzare il collegamento ipertestuale CA CMDB soltanto se il prodotto è integrato con CA Service Desk Manager e se il ruolo di utente include i privilegi di configurazione di asset.

5. Accedere a CA Service Desk Manager.

Si apre una finestra CA Service Desk Manager e sono visualizzati i dettagli dell'asset selezionato.

**Nota:** Le informazioni sugli asset immesse nel prodotto non sono immediatamente disponibili in CA Service Desk Manager. Per impostazione predefinita, è previsto un ritardo di 10 minuti dal momento in cui un asset viene aggiornato al momento in cui è possibile visualizzare l'asset in CA Service Desk Manager. Per ulteriori informazioni sull'integrazione di CA APM con CA Service Desk Manager, vedere la Guida per l'Amministratore di *CA Service Desk Manager*.

## Visualizzazione delle informazioni per asset di proprietà e asset individuati

È possibile visualizzare le informazioni individuate relative agli asset di proprietà collegati agli asset individuati in fase di riconciliazione hardware. Le informazioni rilevate per un asset includono la configurazione di sistema, il sistema operativo, le periferiche di sistema, il file system e altre informazioni. È inoltre possibile visualizzare le informazioni proprietarie per gli asset che si definiscono nel prodotto. Le informazioni proprietarie per un asset includono le proprietà di asset (ad esempio, sistema operativo e versione di prodotto), le informazioni legali, il software installato, i componenti e le altre informazioni.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset per cui si desidera visualizzare le informazioni, quindi eseguire una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su Informazioni rilevate.  
**Nota:** il collegamento ipertestuale Informazioni rilevate appare soltanto per gli asset che sono riconciliati.
  - Fare clic su Informazioni proprietarie.  
**Nota:** Se il prodotto è integrato con CA Service Desk Manager, CA Client Automation e CA SAM, è possibile visualizzare le informazioni sull'asset da questi prodotti.
4. Si apre una finestra di visualizzazione degli asset con le informazioni. I collegamenti sulla finestra permettono di accedere a ulteriori dettagli.
5. Chiudere la finestra una volta terminata la visualizzazione delle informazioni.

## Asset hardware

CA APM permette di tenere traccia delle informazioni di asset hardware che l'azienda è autorizzata a utilizzare. Per ciascun asset hardware, è possibile tenere traccia delle seguenti informazioni:

- mantenere un record delle informazioni legali e di costo.
- mantenere un record dei componenti nella configurazione di asset e le configurazioni in cui l'asset è un componente.
- mantenere lo stato di disponibilità dell'asset.
- Tenere traccia dei dettagli software che sono allocati all'asset.

## Aggiungere Componenti in una Configurazione asset

Un asset può ereditare i componenti da un modello. CA APM permette di aggiungere i componenti a una configurazione di asset, per esempio, a un disco rigido esterno o a un masterizzatore DVD.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset per cui si desiderano aggiungere i componenti.
4. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione asset.
5. Fare clic su Seleziona nuovo nella sezione Configurazione asset, cercare e selezionare un asset.
6. Fare clic su Salva.

## Aggiornamento dello stato degli asset

CA APM consente di modificare lo stato del ciclo di vita di un asset. Ad esempio, è possibile aggiornare lo stato quando l'asset passa da ricevuto a disponibile.

### Per aggiornare lo stato dell'asset

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset di cui si desidera aggiornare lo stato.
4. Modificare lo stato del Ciclo di vita e i campi Data stato ciclo di vita sullo stato e la data appropriata per l'asset.
5. Fare clic su Salva.

Lo stato dell'asset viene aggiornato.

## Tenere traccia delle partizioni di immagine

CA APM permette di immettere i dettagli della partizione di immagine per un asset esistente e tenerne traccia. Ad esempio, è possibile specificare che il disco rigido su un computer ha due partizioni e immettere la dimensione in GB per ciascuna partizione. Creare una partizione di immagine come asset separato e associarla all'asset principale.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per tenere traccia dei dettagli della partizione di immagine

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.

3. Fare clic sull'asset di cui si desidera immettere i dettagli di partizione dell'immagine.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Partizioni di immagine.
5. Fare clic su Seleziona nuovo e selezionare un altro asset, diverso da quello selezionato in precedenza.
6. Fare clic su Salva.

I dettagli della partizione di immagine sono salvati e possono essere rintracciati.

## Gruppi di asset

Un *gruppo di asset* è una raccolta di asset che si acquisiscono insieme e che si basano sullo stesso modello. Un gruppo di asset è definito in un record di asset. Il valore nel campo Quantità della pagina Dettagli asset indica il numero di asset nel gruppo. Il prodotto tiene traccia delle informazioni di asset di tutto il gruppo e non degli asset individuali. Tutti i membri di un gruppo di asset condividono le informazioni sull'asset.

I gruppi di asset sono utili nelle seguenti situazioni:

- Gli asset sono inclusi nello stesso contratto di acquisto o di licenza. Non è necessario tenere traccia di costi, pagamenti, licenze e informazioni legali separatamente per ogni asset.
- Gli asset hanno alcune informazioni in comune ma alcuni asset individuali nel gruppo hanno informazioni differenti. In questa situazione, occorre prima definire gli asset come gruppo e poi immettere le informazioni comuni una volta. A questo punto, occorre dividere il gruppo di asset in asset individuali (sottoraggruppature il gruppo di asset) e immettere le informazioni univoche per ciascun asset.

Non occorre usare i gruppi di asset quando gli asset sono riuniti in una singola fattura. È possibile registrare i pagamenti degli asset di cui si tiene traccia separatamente, che siano o no fatturati sulla stessa fattura.

## Sottoraggruppamento degli asset

CA APM permette di dividere (sottogruppo) un gruppo di asset in asset individuali usando il prodotto. Quando si creano sottogruppi di asset, i dati del gruppo di asset vengono copiati in nuovi asset individuali, *eccetto* le seguenti informazioni:

- Numero di serie
- Alt Asset ID
- Nome host

- Nome DNS
- Indirizzo MAC

È possibile modificare qualsiasi dato esistente oppure aggiungere informazioni univoche ai nuovi asset individuali. Da quel momento, è possibile tenere traccia dei nuovi asset separatamente.

#### **Esempio: sottoraggruppamento delle licenze software**

In questo esempio, l'utente acquista 100 licenze di Microsoft Visual Studio sotto un singolo contratto di acquisto. L'utente registra le licenze come un gruppo di asset con una quantità di 100. Dopodiché, alloca dieci licenze ai membri del personale di sviluppo. Quindi, divide in sottogruppi le dieci licenze allocate in asset individuali e inserisce le rispettive informazioni di allocazione. Le 90 licenze che non sono allocate rimangono nel gruppo di asset.

### **Definire un gruppo di asset**

CA APM consente di aggiungere informazioni al repository su un gruppo di asset che condividono informazioni comuni. È possibile quindi gestire questi asset come gruppo durante il loro ciclo di vita. In un secondo momento, sarà possibile dividere (creare un gruppo secondario) il gruppo di asset in asset individuali in modo da specificare e tenere traccia delle informazioni univoche per gli asset individuali.

#### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset, Nuovo asset.
2. Immettere le informazioni sull'asset.
3. Nel campo Quantità, immettere il numero totale di asset nel gruppo. Per un gruppo di asset occorre inserire un valore superiore a quello di un asset.
4. Associare il gruppo di asset con altri oggetti, ad esempio contatti, organizzazioni e aziende. Questo approccio permette l'accesso di dati specifici ai ruoli o agli utenti quando si implementa la multi-tenancy.
5. Fare clic su Salva.

## Subraggruppare un gruppo di asset

CA APM consente di suddividere un gruppo di asset in asset individuali se si desidera gestire separatamente gli asset del gruppo. Se si crea un sottogruppo per un gruppo di asset, il prodotto rimuove gli asset dal gruppo (riduce la quantità di gruppo) e crea uno o più asset nuovi a seconda dei criteri selezionati. Il prodotto copia le informazioni sul gruppo nel nuovo asset, eccetto il numero di serie, l'ID asset Alt, il nome host, il nome DNS e l'indirizzo MAC.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset che si desidera subraggruppare.

Viene visualizzata la pagina Dettagli di asset per l'asset selezionato.

4. Fare clic su Gruppo secondario.

**Nota:** Il pulsante Gruppo secondario viene abilitato solo per un asset con una quantità maggiore di 1.

Viene visualizzata la procedura guidata di sottoraggruppamento asset.

5. Selezionare un'opzione di sottoraggruppamento e fare clic su Avanti. I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### Crea nuovo asset

Divide il gruppo di asset originale in due asset. Specificare la quantità per il nuovo asset. La quantità restante viene lasciata con l'asset originale.

Ad esempio, si dispone di un gruppo di asset con una quantità pari a 50. Si desidera dividere il gruppo in due asset con una quantità pari a 35 per il nuovo asset e a 15 per l'asset originale. Utilizzare questa opzione di sottoraggruppamento e specificare 35 per la quantità del nuovo asset.

#### Crea asset individuali con una quantità pari a 1

Divide la quantità intera del gruppo di asset originale in più asset. La quantità di ciascun asset è pari a 1.

Ad esempio, si dispone di un gruppo di asset con una quantità pari a 25. Si desidera dividere il gruppo in 25 asset individuali. Utilizzare questa opzione.

6. Seguire la procedura guidata per definire nomi di asset univoci e specificare i dati che si desiderano copiare nei nuovi asset.

**Nota:** Se non si definiscono nomi di asset univoci, i nuovi asset manterranno il nome del gruppo di asset originale.

7. Una volta completata la procedura guidata, fare clic su Fine.
8. Fare clic su Salva.

## Registrazione di asset

Usare il *processo di registrazione di asset* per informare su un asset singolo e identificare le istanze dell'asset entro tutte le aree funzionali dell'asset mediante i campi di registrazione di asset. Questi campi garantiscono gli asset in un'area funzionale di asset non siano duplicati.

I seguenti campi sulla pagina Dettagli di asset rappresentano i campi di registrazione di asset:

- Nome asset
- Numero di serie
- Tag di asset (rappresentato sulla pagina come Alt Asset ID)
- Nome host
- Nome DNS
- Indirizzo MAC

## Configurazioni di asset

Una *configurazione di asset* è una descrizione di un asset (ad esempio, un computer desktop) e i suoi componenti individuali (ad esempio, software di produttività personale, monitor, modem, ecc.). CA APM permette di tenere traccia delle informazioni di configurazione sia per un asset che per un modello. Inoltre, è possibile associare un record di asset o di modello al rispettivo record di asset e di modello di componente per iniziare una relazione tra loro.

Queste informazioni permettono di mantenere i dati storici sulle modifiche a una configurazione per un asset durante la sua vita. È possibile definire record di configurazione per qualsiasi Modello o Asset nel repository.

I record di configurazione di asset possono essere dei seguenti tipi:

- **Configurazione di modello.** Descrive le configurazioni che i produttori offrono correntemente e le eventuali sostituzioni o aggiunte che l'azienda applica generalmente a tali configurazioni all'acquisto. Utilizzare questo tipo di record di configurazione per descrivere le configurazioni per i modelli di hardware.
- **Configurazione di asset.** Descrive le configurazioni degli asset hardware esistenti. Utilizzare questo tipo di record di configurazione quando le configurazioni di asset sono diverse dalle configurazioni di modello standard per indicare le modifiche tra il modello e le configurazioni di asset. È possibile utilizzare questo tipo di configurazione per descrivere le modifiche alle configurazioni esistenti.

È possibile modificare questi tipi di configurazione in qualsiasi momento e gestire le modifiche.

**Ulteriori informazioni:**

[Aggiungere i componenti in una configurazione di modello \(a pagina 27\)](#)  
[Aggiungere Componenti in una Configurazione asset \(a pagina 36\)](#)

## Aggiungere i componenti in una configurazione di modello

Un modello di hardware viene associato ai modelli del componente per definire una configurazione di modello. Un modello generico è un modello che non viene acquisito come asset, ad esempio, tastiere e schede di rete. I modelli generici comprendono una configurazione di modello. Questa configurazione è disponibile agli asset ereditati dal modello.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello e cercare l'elenco dei modelli disponibili.
2. Fare clic sul modello che si desidera aggiungere ai componenti.
3. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione modello.
4. Fare clic su Seleziona nuovo, ricercare e selezionare un modello.
5. Fare clic su Modifica record accanto al nome di modello per definire l'associazione fra il modello di hardware e i componenti da modellare.
6. Fare clic su Salva.

## Definire i dettagli di configurazione del modello generico

CA APM permette di definire i dettagli di configurazione per un modello generico su cui è possibile basare un asset.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello.
2. Cercare l'elenco dei modelli disponibili.
3. Fare clic sul modello per cui si desidera definire una configurazione generica.
4. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione modello.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un modello.
6. Fare clic su Salva.

## Definire i dettagli di configurazione dell'asset generico

CA APM permette di definire i dettagli di configurazione per un asset generico.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset per cui si desidera definire una configurazione generica.
4. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione modello.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un modello.
6. Fare clic su Salva.

## Definire i dettagli di configurazione di asset generico

CA APM permette di definire una configurazione di asset specifica.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset per cui si desidera definire una configurazione specifica.
4. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione asset.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un asset.
6. Fare clic su Salva.

## Aggiungere Componenti in una Configurazione asset

Un asset può ereditare i componenti da un modello. CA APM permette di aggiungere i componenti a una configurazione di asset, per esempio, a un disco rigido esterno o a un masterizzatore DVD.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco degli asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset per cui si desiderano aggiungere i componenti.
4. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione asset.

5. Fare clic su Seleziona nuovo nella sezione Configurazione asset, cercare e selezionare un asset.
6. Fare clic su Salva.

## Aggiornamento o eliminazione di un record di configurazione

CA APM consente di eliminare o aggiornare un record di configurazione.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Modello o Asset.
2. Cercare il modello o l'asset di cui si desidera aggiornare o eliminare il record di configurazione.
3. Fare clic sul modello o l'asset nell'elenco dei risultati di ricerca.
4. Espandere Configurazioni a sinistra e fare clic sull'opzione di configurazione appropriata. Per esempio, fare clic su Configurazione di asset o Configurazione di modello.
5. Eseguire le operazioni corrispondenti per una delle seguenti azioni.
6. Aggiornare il record di configurazione.
  - a. Fare clic sull'icona Modifica record accanto al record di configurazione.
  - b. Selezionare le nuove informazioni per il record di configurazione.
  - c. Fare clic su Salva.
7. Eliminare il record di configurazione.
  - a. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto al record di configurazione.
  - b. Fare clic su Salva.

## Visualizzazione della configurazione quando un asset è un componente

CA APM permette di visualizzare la configurazione quando un asset è un componente.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Asset.
2. Fare clic sull'asset di cui si desidera visualizzare la configurazione.

3. Fare clic sull'asset nell'elenco dei risultati di ricerca.
  4. Espandere Configurazioni e fare clic su Configurazione asset.
- Viene visualizzato l'elenco di asset nella configurazione specifica.

## Costi e pagamenti

CA APM consente di tenere traccia delle informazioni finanziarie associate ad asset e documenti legali. I costi di registrazione e i pagamenti riducono il rischio di pagare troppo o troppo poco i fornitori. Queste informazioni sono utili anche nelle decisioni di acquisto delle attrezzature future e della distribuzione.

Oltre a tenere traccia delle informazioni relative al costo per gli asset e i documenti legali, utilizzare i record di costo con i pagamenti per creare le pianificazioni di *pagamento*. Le pianificazioni permettono di effettuare i pagamenti con puntualità e di ridurre il rischio di sovra pagamento. Le informazioni fornite nella pagina Costo vengono utilizzate per calcolare le pianificazioni pagamento. Se il costo viene definito come costo ricorrente, la pianificazione includerà più record di pagamento. Ad esempio, se si immette un costo con ricorrenza mensile per un anno, il prodotto crea automaticamente 12 record di pagamento. Se il costo è un costo unico (non ricorrente), la pianificazione include solo un record di pagamento.

I record di costo mantengono le informazioni sui costi e la fatturazione, i creditori, gli oneri ricorrenti e puntuali. I record di pagamento mantengono le informazioni sui pagamenti individuali relativi a un costo specifico. Inoltre, un record di pagamento calcola e visualizza l'importo di pagamento pianificato totale, l'importo totale pagato e il saldo dovuto per un dato costo. Un record di pagamento può rappresentare un pagamento singolo o più pagamenti parziali.

## Definire le parti e il prezzo per un modello

È possibile definire i dettagli di parte e di prezzo per un modello in modo da identificare i costi di componente individuali che comprendono il costo totale per un modello. Per esempio, esiste un modello denominato Dell Precision Workstation 410. È possibile definire le parti e il prezzo per le unità interne, i connettori video, i connettori USB, i connettori della porta SCSI e l'alimentazione.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Modello.
2. Cercare l'elenco di modelli disponibili.

3. Fare clic sul modello per cui si desiderano definire le parti e il prezzo.
4. Nell'area Parti e prezzo della pagina, fare clic su Nuovo e inserire i dettagli di parti e prezzo.
5. Fare clic su Salva.

## Definizione del costo per un asset o un documento legale

La definizione dei costi di asset consente di tenere traccia e di gestire le informazioni finanziarie relative a un asset o a un documento legale specifico. È possibile aggiungere più record di costo per un asset o un documento legale. Inoltre, è possibile aggiungere le informazioni di costo a più asset o documenti legali e aggiornare più record di pagamento.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su asset o documento legale.
2. Cercare l'elenco delle voci disponibili.
3. Fare clic sull'asset o sul documento legale che si desidera aggiornare.
4. A sinistra, fare clic su Costi.
5. Fare clic su Nuovo e immettere le informazioni di costo.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### Importo unità

Specifica il costo per unità.

#### Importo totale

Visualizza il costo totale per la quantità totale dell'asset selezionato. Questo importo viene calcolato automaticamente moltiplicando l'Importo unità sulla pagina Costi alla Quantità sulla pagina Dettagli di asset.

#### Periodo ricorrete

Specifica il numero di Unità di periodo ricorrenti (giorni, mesi o anni) dopo cui il costo ricorre. Per esempio, se si inserisce 1 per il Periodo ricorrente e si seleziona Mese per le Unità di periodo ricorrenti, il costo ricorre ogni mese.

**Nota:** Se si specifica un valore diverso da zero, selezionare Unità di periodo ricorrenti e Data di fine.

#### Unità di periodo ricorrenti

Specifica l'unità (giorni, mesi o anni) per il periodo ricorrente.

#### Data di fine

Specifica l'ultima data della pianificazione ricorrente.

6. Fare clic su Salva.

**Nota:** Se si specificano informazioni di periodo ricorrente per un costo di asset, viene creata automaticamente una pianificazione pagamento con più pagamenti. Se non si specificano informazioni di periodo ricorrente, la pianificazione pagamento include solamente un pagamento.

7. (Facoltativo) Visualizzare la pianificazione pagamento per il costo definito come descritto di seguito:
  - a. Fare clic sull'icona Modifica record relativa al record di costo.
  - b. Fare clic su Mostra pagamenti a destra.

**Nota:** È possibile registrare i pagamenti effettuati per questo costo.

## Eliminare un record di costo

È possibile eliminare il record di costo di un asset o di un documento legale. Il record di pagamento associato al record di costo eliminato viene ugualmente eliminato.

**Importante.** Quando si elimina un record di costo, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per il record.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su asset o documento legale.
2. Cercare e selezionare l'asset o il documento legale per cui si desidera eliminare il record di costo.
3. A sinistra, fare clic su Costi.
4. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione per i record che si desiderano eliminare.

**Nota:** per annullare la selezione relativa al comando Contrassegna per l'eliminazione, fare clic sull'icona Annulla eliminazione di record.

5. Fare clic su Salva.

### Ulteriori informazioni:

[Definizione del costo per un asset o un documento legale](#) (a pagina 45)

## Eventi e notifiche

Un *evento* rappresenta un'attività relativa a un campo (predefinito o esteso) per un oggetto. Quando si definisce un evento, si specificano i criteri da soddisfare prima che si verifichi l'evento. Ad esempio, si desidera sapere quando cambiano i dati in un campo particolare. È possibile definire un evento che rileva la modifica dei dati. Un evento funziona in combinazione con una *notifica* creata dal provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) per comunicare ai membri del team che un evento importante si è verificato in un campo o in un oggetto specifico. Utilizzando eventi e notifiche, si informano le persone sugli eventi imminenti e si garantisce che le attività appropriate vengono eseguite nell'ordine corretto al momento giusto.

Una notifica viene attivata nel momento in cui si verifica un evento definito. Ad esempio, per un documento legale si definisce un evento data nel campo Data di termine per informare il manager contratti 15 giorni prima della scadenza di un contratto legale. Il manager contratti utilizza i 15 giorni per rivedere ed eventualmente negoziare un contratto migliore. In corrispondenza della data (ovvero 15 giorni prima della scadenza del contratto) si verifica l'evento e il processo di notifica viene attivato mediante il provider del flusso di lavoro. Il provider del flusso di lavoro costruisce, emette e gestisce la notifica in base alla configurazione fornita nel provider del flusso di lavoro e in CA APM.

Il metodo di notifica predefinito in CA APM supporta le notifiche di posta elettronica mediante un provider del flusso di lavoro. È possibile inviare una notifica di posta elettronica a qualsiasi utente o elenco di distribuzione definito nel proprio sistema interno di posta elettronica, anche se l'utente non è un utente CA APM. Inoltre, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica a qualsiasi indirizzo di posta elettronica esterno, se il proprio sistema di posta elettronica lo consente.

È anche possibile configurare il processo di notifica nel provider del flusso di lavoro per attivare qualsiasi tipo del processo. Ad esempio, è possibile impostare il processo di notifica affinché esegua determinate azioni in un'altra applicazione quando si verifica un evento in CA APM. Per informazioni sull'impostazione di diversi processi di notifica, consultare la propria documentazione sul provider del flusso di lavoro.

È possibile definire i tipi di eventi seguenti per tenere traccia e gestire modifiche importanti nei campi o negli oggetti:

- [Eventi data](#) (a pagina 51). Monitorare il campo data per un oggetto e impostare il provider del flusso di lavoro affinché comunichi che una data importante si sta avvicinando o è passata.
- [Eventi di cambiamento](#) (a pagina 55). Monitorare il campo di un oggetto e impostare il provider del flusso di lavoro affinché comunichi che il valore campo è cambiato.
- [Eventi di monitoraggio](#) (a pagina 61). Monitorare il campo di un oggetto e impostare il provider del flusso di lavoro affinché comunichi la presenza di un ostacolo potenziale per il completamento di un'attività.

**Ulteriori informazioni:**

- [Visualizzare una cronologia di audit di eventi.](#) (a pagina 121)  
[Come gestire eventi e notifiche](#) (a pagina 50)  
[Escalation di notifiche](#) (a pagina 48)  
[Riconoscimenti](#) (a pagina 49)  
[Selezione di processo di notifica per posta elettronica](#) (a pagina 49)

## Escalation di notifiche

Quando si produce un evento, il provider del flusso di lavoro invia una notifica per posta elettronica ai destinatari che sono stati specificati quando si è definito l'evento. CA APM permette di inviare notifiche di posta elettronica a diversi livelli di destinatari.

- *I destinatari iniziali* sono i destinatari primari della notifica. Sono i primi utenti che ricevono la notifica e ne confermano la ricezione. La notifica contiene informazioni sull'evento che è specificato quando si è definito l'evento. Il destinatario riceve un promemoria per posta elettronica prima del termine di conferma di ricezione. Se il destinatario non conferma la ricezione della notifica entro il termine, la notifica viene scalata se si seleziona un processo di flusso di lavoro con escalation.
- *I destinatari dell'escalation* sono i destinatari secondari della notifica. Se i destinatari iniziali non riconoscono la notifica entro il termine specificato, il prodotto scala la notifica ai destinatari dell'escalation se si seleziona un processo di flusso di lavoro con escalation. Le escalation garantiscono che qualcuno sia notificato riguardo a una data o a un evento importante quando il destinatario iniziale non è disponibile per riconoscere la notifica. Il prodotto include i seguenti processi ed escalation di flusso di lavoro:
  - Notifica e una escalation: invia una notifica al destinatario iniziale e invia un promemoria per posta elettronica. Se il destinatario riconosce la notifica, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario non riconosce la notifica nell'intervallo di tempo specificato, il processo esegue l'escalation della notifica al destinatario dell'escalation. Se il destinatario dell'escalation risponde, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario dell'escalation non risponde, il processo segna l'evento come non riuscito.
  - Notifica senza ACK: invia una notifica al destinatario iniziale e contrassegna l'evento come completato. Il destinatario non deve rispondere e il processo non esegue l'escalation della notifica.

- Notifica senza escalation: invia una notifica al destinatario iniziale e un promemoria per posta elettronica. Se il destinatario non risponde, il processo indica l'evento come non riuscito. Se il destinatario risponde entro il termine specificato, il processo indica l'evento come completo.

I livelli di notifica permettono di notificare uno o più utenti di un evento e forniscono istruzioni distinte a ciascun utente. I livelli di escalation e di notifica sono definiti quando si specificano i [parametri di processo di provider del flusso di lavoro](#) (a pagina 67) per un evento.

## Riconoscimenti

Una notifica per posta elettronica viene riconosciuta quando il destinatario apre il messaggio di posta elettronica, fare clic sul collegamento CA Process Automation, accede a CA Process Automation e accusa ricezione della notifica. L'utente riconosce una notifica per posta elettronica nel provider del flusso di lavoro.

Il messaggio di posta elettronica che è inviato al destinatario iniziale contiene il messaggio specificato quando si è definito l'evento. Se un utente non riconosce la ricezione del messaggio di posta elettronica, la notifica viene scalata al destinatario responsabile successivo se il processo di flusso di lavoro selezionato include le escalation. Quando una notifica viene riconosciuta, il prodotto non esegue alcuna escalation futura per la stessa notifica di evento.

## Selezione di processo di notifica per posta elettronica

Quando si verifica una data, una modifica o un evento di monitoraggio, il processo di notifica per posta elettronica viene avviato nel provider del flusso di lavoro (per esempio, CA Process Automation). L'utente definisce e imposta il processo di notifica per posta elettronica nel provider del flusso di lavoro e in CA APM (ad esempio, si definiscono i destinatari del messaggio di posta elettronica, i livelli di escalation e il testo della notifica). CA APM permette di definire diversi tipi di processi di notifica nel provider del flusso di lavoro. Per esempio, è possibile avere un processo di notifica per posta elettronica (fornito dal prodotto) e un altro processo definito dall'utente che inizia le azioni in un'applicazione esterna, come un dashboard di gestione degli asset. L'utente sceglie il processo di notifica che desidera utilizzare con un evento specifico quando si definisce l'evento.

**Nota:** per ulteriori informazioni sulla definizione dei processi di notifica nel provider del flusso di lavoro, vedere la documentazione del provider del flusso di lavoro.

Il tipo di processo di notifica per posta elettronica che viene avviato quando si verifica un evento dipende dal processo che selezionato quando si è definito l'evento. I seguenti processi di notifica per posta elettronica sono forniti con il prodotto e si applicano al provider del flusso di lavoro di CA Process Automation:

- Notifica e Una escalation - notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica promemoria. Se il destinatario riconosce la notifica, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario non riconosce la notifica nell'intervallo di tempo specificato, il processo esegue l'escalation della notifica al destinatario dell'escalation. Se il destinatario dell'escalation risponde, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario dell'escalation non risponde, il processo segna l'evento come non riuscito.
- Notifica senza ACK: notifica il destinatario iniziale e segna l'evento come completo. Il destinatario non deve riconoscere la notifica.
- Notifica senza escalation: notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica di promemoria. Se il destinatario non riconosce la notifica entro il termine specificato, il processo segna l'evento come non riuscito. Se il destinatario riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come completo.

È possibile definire processi di notifica aggiuntivi nel provider del flusso di lavoro che esegue altre azioni (oltre alle notifiche per posta elettronica) quando si verificano degli eventi. A questo punto, è possibile selezionare uno dei processi definiti quando si definisce un evento.

## Come gestire eventi e notifiche

Gli eventi funzionano in combinazione con le notifiche, che sono create del provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) per comunicare ai membri del team le informazioni relative a eventi e attività importanti. Per gestire eventi e notifiche, procedere come segue:

1. Gli amministratori concedono le autorizzazioni agli utenti per gestire gli eventi.  
**Nota:** per ulteriori informazioni sulle autorizzazioni per gestire gli eventi, vedere la *Guida per l'Amministratore*.
2. Aprire una configurazione locale o globale esistente e definire uno dei seguenti eventi:
  - [Evento di data](#) (a pagina 51)
  - [Evento di modifica](#) (a pagina 55)
  - [Evento di monitoraggio](#) (a pagina 61)

3. Quando si definisce un evento, occorre [eseguire la mappatura di tutti i parametri di notifica del provider di flusso di lavoro a un attributo di oggetto CA A](#) (a pagina 67)PM.
4. Il provider di flusso di lavoro avvia il processo di notifica per posta elettronica.
5. [Visualizzare una cronologia di audit di eventi](#) (a pagina 121).
6. (Facoltativo) Il destinatario di notifica [riconosce la notifica](#) (a pagina 49).

## Eventi di data

Utilizzare un *evento data* per monitorare un campo di data per un oggetto e fare in modo che il provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) invii una notifica all'utente per ricordare una data imminente o superata. Gli eventi di data sono basati sul valore archiviato in uno specifico campo di data (campo predefinito ed esteso) mentre la notifica dal provider del flusso di lavoro fornisce un avviso avanzato per ricordare a un utente di completare un'attività di follow-up. La data in cui un utente è notificato di un evento imminente o passato è basata sul valore di campo per l'oggetto e sulle informazioni specificate quando si definisce l'evento, incluso il valore [Giorni dopo](#) (a pagina 51).

CA APM permette di definire uno o più eventi di data per un singolo campo.

**Nota:** di solito, gli eventi non sono attivati (e le notifiche non sono inviate) per le modifiche di campo che si sono verificate prima di definire l'evento. Un'eccezione a questa regola si verifica per gli eventi di data. Se la data di notifica si produce *dopo* aver definito l'evento, viene attivato un evento (e viene inviata una notifica) anche se la modifica di campo si è verificata *prima di* aver definito l'evento.

### Esempio: Definire un evento di data per terminare un documento legale

In questo esempio, un negoziatore di contratto deve rivedere i contratti trenta giorni prima della scadenza. Viene definito un evento di data nel campo Data di terminazione per un documento legale. Per esempio, se il manager di contratto aggiunge un documento legale che ha come data di terminazione 31/03/10, la persona riceverà la notifica in data 01/03/10.

## Definire un evento di data

CA APM permette di definire un evento di data per monitorare un campo di data e fare in modo che il provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) invii una notifica all'utente per ricordare una data imminente o superata. Ad esempio, è possibile definire un evento di data nel campo Data di terminazione per un documento legale. È possibile definire uno o più eventi di data per un singolo campo.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

#### Per definire un evento di data

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.

2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.

La configurazione dell'evento è abilitata.

3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.

**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.

4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.

Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.

5. Fare clic su Nuovo.

6. Specificare le informazioni per l'evento di data.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### Tipo di evento

Selezionare il tipo di evento come evento di data. Dopo aver selezionato il tipo di evento e salvato l'evento, non è possibile modificare il tipo di evento. Se si sceglie il tipo di evento errato quando si definisce un evento, eliminare l'evento e definirlo nuovamente usando il tipo di evento corretto.

#### Giorni dopo

Specificare un numero positivo o negativo per indicare quanti giorni prima o dopo la modifica di campo per creare un evento di data.

- Un numero positivo indica quanti giorni sono passati dal valore originale per creare un evento di data.
- Un numero negativo indica quanti giorni restano al valore originale per creare un evento data.

#### Non attive

Selezionare questa casella di controllo per indicare che l'evento di data è inattivo. Quando si rende un evento di data inattivo, nessuna nuova notifica viene creata per l'evento. Tuttavia, sono elaborate le notifiche pendenti.

#### Provider di evento

Selezionare il provider del flusso di lavoro per notificare gli utenti che l'evento di data è stato eseguito (ad es., CA IT Process Automation Manager). Quando si seleziona un provider, tutti i processi di flusso di lavoro disponibili per il provider selezionato sono visualizzati nel campo Processo di flusso di Lavoro.

### Processo workflow

Identifica il processo di flusso di lavoro per il provider del flusso di lavoro. Quando si seleziona un processo di flusso di lavoro, sono visualizzati tutti i parametri di processo disponibili per il provider del flusso di lavoro.

- Notifica e Una escalation - notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica promemoria. Se il destinatario riconosce la notifica, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario non riconosce la notifica nell'intervallo di tempo specificato, il processo esegue l'escalation della notifica al destinatario dell'escalation. Se il destinatario dell'escalation risponde, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario dell'escalation non risponde, il processo segna l'evento come non riuscito.
- Notifica senza ACK: notifica il destinatario iniziale e segna l'evento come completo. Il destinatario non deve riconoscere la notifica.
- Notifica senza escalation: notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica di promemoria. Se il destinatario non riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come non riuscito. Se il destinatario riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come completo.
- (Facoltativo) Tipi di processi aggiuntivi: usa i processi definiti nel provider del flusso di lavoro.

### Parametri di notifica

Specificare ogni parametro di processo per il provider del flusso di lavoro mediante una delle seguenti opzioni in ciascun campo:

- Immettere un valore corrente (hard-code).
- Fare clic sui campi Mappa per [eseguire il mapping del parametro su un attributo di oggetto CA A](#) (a pagina 67)PM.
- Immettere un valore corrente (hard-code) e, nello stesso campo, fare clic sui campi Mappa per eseguire il mapping del parametro.

**Nota:** fare riferimento alle descrizioni dei comandi di campo per informazioni specifiche sul formato e sul contenuto di ciascun campo di parametro.

7. Fare clic su Salva.
8. Fare clic su CONFIGURA: OFF.

La configurazione dell'evento di data è completa.

## Aggiornare un evento di data

CA APM permette di aggiornare le informazioni per un evento di data esistente. Per esempio, è possibile modificare il nome di evento e la descrizione ed è possibile rendere l'evento inattivo.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

### Per aggiornare un evento di data

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.

2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.

La configurazione dell'evento è abilitata.

3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.

**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.

4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.

Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.

5. Fare clic sull'icona Modifica record accanto all'evento di data che si desidera aggiornare.

6. immettere le nuove informazioni per l'evento di data.

**Nota:** dopo aver definito e salvato un evento, non è possibile modificare Tipo di evento, Causa di evento, Valore modificato da e Valore modificato a. Se si immettono informazioni errate, eliminare l'evento e ridefinirlo usando le informazioni corrette.

7. Fare clic sull'icona Modifica record completo.

8. Fare clic su Salva.

9. Fare clic su CONFIGURA: OFF.

La configurazione dell'evento di data è completa.

## Eliminare un evento di data

CA APM permette di eliminare un evento di data che non è necessario. Per esempio, se non si desidera essere notificati su una modifica al campo Data di terminazione per un documento legale, è possibile eliminare l'evento di data associato. Se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

**Nota:** qualsiasi notifica pendente dal provider del flusso di lavoro (ad es., CA Process Automation) sull'evento è inviata prima che l'evento è eliminato. Quando si elimina un evento, tutte le informazioni di cronologia sull'evento sono cancellate. Si consiglia, invece di eliminare l'evento, [di renderlo inattivo](#) (a pagina 77). In questo modo, se si ha bisogno dell'evento in futuro, non è necessario ridefinirlo.

### Per eliminare un evento di data

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.  
La configurazione dell'evento è abilitata.
3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.  
**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.
4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto all'evento di data che si desidera eliminare.
6. Fare clic su Salva.
7. Fare clic su CONFIGURA: OFF.  
La configurazione dell'evento di data è completa.

## Eventi di modifica

Usare un *evento di modifica* per monitorare un campo per un oggetto e fare in modo che il provider del flusso di lavoro (ad es., CA Process Automation) notifichi l'utente quando il valore di campo è stato modificato. Gli eventi di modifica si basano sul valore che viene archiviato in un campo specifico (campi predefiniti ed estesi) e la notifica dal provider del flusso di lavoro invia un avviso per informare qualcuno quando il valore di un campo viene impostato o modificato.

CA APM permette di definire uno o più eventi di modifica per un singolo campo.

### Esempio: Definire un evento di modifica per trovare le attrezzature per un nuovo dipendente

In questo esempio, i tecnici di asset forniscono l'attrezzatura appropriata quando un dipendente viene assunto o trasferito a un altro dipartimento. L'utente definisce un evento di modifica che emette una notifica a un team di tecnici di asset quando il valore del campo Dipartimento per il contatto viene impostato o modificato. Questa notifica avvisa il tecnico affinché trovi attrezzature per il dipendente nuovo o trasferito.

### Definire un evento di modifica

CA APM permette di definire un evento di modifica per monitorare un campo e fare in modo che il provider del flusso di lavoro (ad es., CA Process Automation) notifichi l'utente quando il valore di campo è stato modificato. Ad esempio, è possibile definire un evento di modifica sul campo Dipartimento per un contatto. È possibile definire uno o più eventi di modifica per un singolo campo.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

#### Per definire un evento di modifica

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.  
La configurazione dell'evento è abilitata.
3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.  
**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.
4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic su Nuovo.
6. Specificare le informazioni per l'evento di modifica.  
I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### Tipo di evento

Scegliere il tipo di evento che si desidera impostare come evento di modifica. Dopo aver selezionato il tipo di evento e salvato l'evento, non è possibile modificare il tipo di evento. Se si sceglie il tipo di evento errato quando si definisce un evento, eliminare l'evento e definirlo nuovamente usando il tipo di evento corretto.

**Causa di evento**

Selezionare il tipo di azione da applicare al campo per eseguire l'evento di modifica. Le cause di evento supportate includono la modifica di un campo, l'aggiunta di un record e l'eliminazione di un record.

**Valore modificato da**

Selezionare lo stato iniziale del valore di campo per eseguire l'evento di modifica. Le modifiche di valore di campo supportate includono le seguenti opzioni:

- **qualsiasi valore.** Qualsiasi valore di campo imposta lo stato iniziale.
- **Nessuno.** Un valore di campo vuoto imposta lo stato iniziale.
- **Valore precedente.** Un valore specifico imposta lo stato iniziale.

**Valore**

Disponibile quando si seleziona *Vecchio valore* nel campo Valore Modificato Da. Immettere un valore specifico per impostare lo stato iniziale.

**Valore modificato a**

Selezionare lo stato finale del valore di campo per eseguire l'evento di modifica. Le modifiche di valore di campo supportate includono le seguenti opzioni:

- **qualsiasi valore.** Qualsiasi valore di campo, eccetto il valore vuoto, imposta lo stato finale.
- **Nessuno.** Un valore di campo vuoto imposta lo stato finale.
- **Nuovo valore.** Un valore specifico imposta lo stato finale.

**Valore**

Disponibile quando si seleziona *Nuovo valore* nel campo Valore modificato a. Immettere un valore specifico per impostare lo stato finale.

**Non attive**

Selezionare questa casella di controllo per indicare che l'evento di modifica è inattivo. Quando si rende inattivo un evento di modifica, non sono create nuove notifiche per l'evento. Tuttavia, sono elaborate le notifiche pendenti.

**Provider di evento**

Selezionare il provider del flusso di lavoro per notificare gli utenti che l'evento di modifica è stato eseguito (ad es., CA IT Process Automation Manager). Quando si seleziona un provider, tutti i processi di flusso di lavoro disponibili per il provider selezionato sono visualizzati nel campo Processo di flusso di Lavoro.

### Processo workflow

Identifica il processo di flusso di lavoro per il provider del flusso di lavoro. Quando si seleziona un processo di flusso di lavoro, sono visualizzati tutti i parametri di processo disponibili per il provider del flusso di lavoro.

- Notifica e Una escalation - notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica promemoria. Se il destinatario riconosce la notifica, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario non riconosce la notifica nell'intervallo di tempo specificato, il processo esegue l'escalation della notifica al destinatario dell'escalation. Se il destinatario dell'escalation risponde, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario dell'escalation non risponde, il processo segna l'evento come non riuscito.
- Notifica senza ACK: notifica il destinatario iniziale e segna l'evento come completo. Il destinatario non deve riconoscere la notifica.
- Notifica senza escalation: notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica di promemoria. Se il destinatario non riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come non riuscito. Se il destinatario riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come completo.
- (Facoltativo) Tipi di processi aggiuntivi: usa i processi definiti nel provider del flusso di lavoro.

### Parametri di notifica

Specificare ogni parametro di processo per il provider del flusso di lavoro mediante una delle seguenti opzioni in ciascun campo:

- Immettere un valore corrente (hard-code).
- Fare clic sui campi Mappa per [eseguire il mapping del parametro su un attributo di oggetto CA A](#) (a pagina 67)PM.
- Immettere un valore corrente (hard-code) e, nello stesso campo, fare clic sui campi Mappa per eseguire il mapping del parametro.

**Nota:** fare riferimento alle descrizioni dei comandi di campo per informazioni specifiche sul formato e sul contenuto di ciascun campo di parametro.

7. Fare clic su Salva.
8. Fare clic su CONFIGURA: OFF.

La configurazione dell'evento è completa.

## Aggiornare un evento di modifica

CA APM permette di aggiornare le informazioni per un evento di modifica esistente. Per esempio, è possibile modificare il nome di evento e la descrizione ed è possibile rendere l'evento inattivo.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

### Per aggiornare un evento di modifica

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.

2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.

La configurazione dell'evento è abilitata.

3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.

**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.

4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.

Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.

5. Fare clic sull'icona Modifica record accanto all'evento di modifica che si desidera aggiornare.

6. Immettere le nuove informazioni per l'evento di modifica.

**Nota:** dopo aver definito e salvato un evento, non è possibile modificare Tipo di evento, Causa di evento, Valore modificato da e Valore modificato a. Se si immettono informazioni errate, eliminare l'evento e ridefinirlo usando le informazioni corrette.

7. Fare clic sull'icona Modifica record completo.

8. Fare clic su Salva.

9. Fare clic su CONFIGURA: OFF.

La configurazione dell'evento di modifica è completa.

## Eliminare un evento di modifica

CA APM permette di eliminare un evento di modifica che non è necessario. Per esempio, se non si desidera essere notificati su una modifica al campo Dipartimento per un contatto, è possibile eliminare l'evento di modifica associato. Se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

**Nota:** qualsiasi notifica pendente dal provider del flusso di lavoro (ad es., CA Process Automation) sull'evento è inviata prima che l'evento è eliminato. Quando si elimina un evento, tutte le informazioni di cronologia sull'evento sono cancellate. Si consiglia, invece di eliminare l'evento, [di renderlo inattivo](#) (a pagina 77). In questo modo, se si ha bisogno dell'evento in futuro, non è necessario ridefinirlo.

### Per eliminare un evento di modifica

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.  
La configurazione dell'evento è abilitata.
3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.  
**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.
4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto all'evento di modifica che si desidera eliminare.
6. Fare clic su Salva.
7. Fare clic su CONFIGURA: OFF.  
La configurazione dell'evento di modifica è completa.

## Eventi di monitoraggio

Utilizzare un *evento di monitoraggio* per monitorare un campo per un oggetto e fare in modo che il provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) invii una notifica su un potenziale ostacolo al completamento di un'attività. Gli eventi di monitoraggio si basano sull'inattività di un particolare campo (campi predefiniti ed estesi) entro un periodo di tempo specificato, e la notifica dal provider del flusso di lavoro fornisce un avviso avanzato per notificare qualcuno di un potenziale ostacolo. Se il valore di campo viene modificato entro il termine, il provider del flusso di lavoro non invia una notifica.

CA APM permette di definire uno o più eventi di monitoraggio per un singolo campo.

### Esempio: Definire un evento di monitoraggio per configurare e distribuire nuovi computer portatili

In questo esempio, l'utente richiede ai tecnici di asset di configurare e distribuire tutti i computer portatili nuovi ai dipendenti entro cinque giorni dalla data di ricezione del computer portatile. Per soddisfare questo requisito, l'utente definisce un evento di monitoraggio che crea un evento quando a un asset (campo Stato di ciclo di vita) viene assegnato lo stato di ricevuto. Se lo stato resta ricevuto per più di cinque giorni, viene inviata una notifica a un tecnico di asset.

### Definire un evento di monitoraggio

CA APM permette di definire un evento di monitoraggio per monitorare un campo e fare in modo che il provider del flusso di lavoro (per esempio, CA Process Automation) invii una notifica di inattività su un particolare campo. Per esempio, è possibile definire un evento di monitoraggio sul campo Stato di ciclo di vita per un asset. È possibile definire uno o più eventi di monitoraggio per un singolo campo.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

#### Per definire un evento di monitoraggio

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.

La configurazione dell'evento è abilitata.

3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.

**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.

4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic su Nuovo.
6. Specificare le informazioni sull'evento di monitoraggio.

**Importante:** I campi Valore modificato da e Valore funzionano insieme per avviare il timer per l'evento di monitoraggio. Il timer continua per tutto il tempo specificato nel campo Giorni dopo. I campi Valore modificato a e Valore funzionano insieme per indicare il valore che si desidera raggiungere prima di interrompere il timer. Se il valore che si desidera aggiungere non si produce entro il periodo specificato dopo l'avvio del timer, l'evento di monitoraggio viene attivato e indica che il flusso di lavoro definito non si è verificato.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### **Tipo di evento**

Selezionare il tipo di evento come evento di monitoraggio. Dopo aver selezionato il tipo di evento e salvato l'evento, non è possibile modificare il tipo di evento. Se si sceglie il tipo di evento errato quando si definisce un evento, eliminare l'evento e definirlo nuovamente usando il tipo di evento corretto.

#### **Causa di evento**

Selezionare il tipo di azione che deve prodursi nel campo affinché si verifichi un evento di monitoraggio. Una causa di evento supportata si produce quando un campo viene modificato.

#### **Giorni dopo**

Specificare un numero positivo per indicare quanti giorni devono passare dal valore del campo Valore modificato prima di avviare il timer di monitoraggio.

**Nota:** se il valore del campo Valore modificato a non si produce, il timer di monitoraggio scade una volta trascorsi i giorni specificati. Alla scadenza del timer di monitoraggio, viene creato l'evento di monitoraggio. Tuttavia, il timer di monitoraggio si interrompe quando il valore del campo Modifica passa al valore specificato e non viene creato alcun evento di monitoraggio.

**Valore modificato da**

Selezionare il valore di campo iniziale per avviare il timer che creare l'evento di monitoraggio. Le modifiche di valore di campo supportate includono le seguenti opzioni:

- **qualsiasi valore.** Qualsiasi valore di campo avvia il timer per l'evento di monitoraggio.
- **Nessuno.** Un valore di campo vuoto avvia il timer per l'evento di monitoraggio.
- **Valore precedente.** Un valore iniziale specifico avvia il timer per l'evento di monitoraggio.

**Valore**

Disponibile quando si seleziona *Vecchio valore* nel campo Valore Modificato Da. Immettere un valore specifico per avviare il timer per l'evento di monitoraggio.

**Valore modificato a**

Selezionare lo stato finale del valore di campo che interrompe il timer per l'evento di monitoraggio e impedisce che si verifichi l'evento di monitoraggio. Le modifiche di valore di campo supportate includono le seguenti opzioni:

- **qualsiasi valore.** Qualsiasi valore di campo interrompe il timer per l'evento di monitoraggio e impedisce che si verifichi l'evento di monitoraggio.
- **Nessuno.** Un valore di campo vuoto interrompe il timer per l'evento di monitoraggio e impedisce che si verifichi l'evento di monitoraggio.
- **Nuovo valore.** Un valore di campo specifico interrompe il timer per l'evento di monitoraggio e impedisce che si verifichi l'evento di monitoraggio.

**Valore**

Disponibile quando si seleziona *Nuovo valore* nel campo Valore modificato a. Immettere un valore specifico per interrompere il timer per l'evento di monitoraggio e impedire che si verifichi l'evento di monitoraggio.

**Non attive**

Selezionare questa casella di controllo per indicare che l'evento di monitoraggio è inattivo. Quando si rende un evento di monitoraggio inattivo, nessuna nuova notifica viene creata per l'evento. Tuttavia, sono elaborate le notifiche pendenti.

**Provider di evento**

Selezionare il provider del flusso di lavoro per notificare gli utenti che l'evento di monitoraggio è stato eseguito (ad es., CA IT Process Automation Manager). Quando si seleziona un provider, tutti i processi di flusso di lavoro disponibili per il provider selezionato sono visualizzati nel campo Processo di flusso di Lavoro.

### Processo workflow

Identifica il processo di flusso di lavoro per il provider del flusso di lavoro. Quando si seleziona un processo di flusso di lavoro, sono visualizzati tutti i parametri di processo disponibili per il provider del flusso di lavoro.

- Notifica e Una escalation - notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica promemoria. Se il destinatario riconosce la notifica, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario non riconosce la notifica nell'intervallo di tempo specificato, il processo esegue l'escalation della notifica al destinatario dell'escalation. Se il destinatario dell'escalation risponde, il processo segna l'evento come completo. Se il destinatario dell'escalation non risponde, il processo segna l'evento come non riuscito.
- Notifica senza ACK: notifica il destinatario iniziale e segna l'evento come completo. Il destinatario non deve riconoscere la notifica.
- Notifica senza escalation: notifica il destinatario iniziale e invia un messaggio di posta elettronica di promemoria. Se il destinatario non riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come non riuscito. Se il destinatario riconosce la notifica entro il periodo di tempo specificato, il processo segna l'evento come completo.
- (Facoltativo) Tipi di processi aggiuntivi: usa i processi definiti nel provider del flusso di lavoro.

### Parametri di notifica

Specificare ogni parametro di processo per il provider del flusso di lavoro mediante una delle seguenti opzioni in ciascun campo:

- Immettere un valore corrente (hard-code).
- Fare clic sui campi Mappa per [eseguire il mapping del parametro su un attributo di oggetto CA A](#) (a pagina 67)PM.
- Immettere un valore corrente (hard-code) e, nello stesso campo, fare clic sui campi Mappa per eseguire il mapping del parametro.

**Nota:** fare riferimento alle descrizioni dei comandi di campo per informazioni specifiche sul formato e sul contenuto di ciascun campo di parametro.

7. Fare clic su Salva.
8. Fare clic su CONFIGURA: OFF.

La configurazione dell'evento di monitoraggio è completa.

## Aggiornare un evento di monitoraggio

CA APM permette di aggiornare le informazioni per un evento di monitoraggio esistente. Per esempio, è possibile modificare il nome di evento e la descrizione ed è possibile rendere l'evento inattivo.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

### Per aggiornare un evento di monitoraggio

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.  
La configurazione dell'evento è abilitata.
3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.

**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.

4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic sull'icona Modifica record accanto all'evento di monitoraggio che si desidera aggiornare.
6. Immettere le nuove informazioni per l'evento di monitoraggio.

**Nota:** dopo aver definito e salvato un evento, non è possibile modificare Tipo di evento, Causa di evento, Valore modificato da e Valore modificato a. Se si immettono informazioni errate, eliminare l'evento e ridefinirlo usando le informazioni corrette.

7. Fare clic sull'icona Modifica record completo.
8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic su CONFIGURA: OFF.

La configurazione dell'evento di monitoraggio è completa.

## Eliminare un evento di monitoraggio

CA APM permette di eliminare un evento di monitoraggio che non è necessario. Per esempio, se non si desidera essere notificati su una modifica al campo Stato del ciclo di vita per un asset, è possibile eliminare l'evento di monitoraggio associato. Se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

**Nota:** qualsiasi notifica pendente dal provider del flusso di lavoro (ad es., CA Process Automation) sull'evento è inviata prima che l'evento è eliminato. Quando si elimina un evento, tutte le informazioni di cronologia sull'evento sono cancellate. Si consiglia, invece di eliminare l'evento, [di renderlo inattivo](#) (a pagina 77). In questo modo, se si ha bisogno dell'evento in futuro, non è necessario ridefinirlo.

### Per eliminare un evento di monitoraggio

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.  
La configurazione dell'evento è abilitata.
3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.

**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.

4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto all'evento di monitoraggio che si desidera eliminare.
6. Fare clic su Salva.
7. Fare clic su CONFIGURA: OFF.  
La configurazione dell'evento di monitoraggio è completa.

## Parametri di processo di provider del flusso di lavoro

L'utente esegue una parte di installazione e configurazione del processo di notifica per posta elettronica nel provider del flusso di lavoro. Tuttavia, i parametri di processo per il provider del flusso di lavoro sono specificati anche quando si definisce un evento in CA APM. I parametri di processo includono elementi come ID utente, indirizzi di posta elettronica, oggetto del messaggio di posta elettronica, contenuto del di posta elettronica e altri elementi. Il provider del flusso di lavoro usa queste informazioni per costruire, emettere e gestire la notifica per posta elettronica.

**Nota:** per informazioni sui parametri di processo del provider del flusso di lavoro che occorre specificare in CA Process Automation, vedere la *Guida all'implementazione*. Per informazioni su come impostare un processo di notifica, vedere la documentazione del provider del flusso di lavoro.

È possibile fornire valori reali (hard-coded) quando si specificano i parametri di processo. Se si utilizza un valore reale per un indirizzo di posta elettronica (o per un altro parametro), occorre verificare che l'indirizzo (o altro dato) sia valido.

È possibile mappare i parametri di processo negli attributi di oggetto di CA APM. Se si mappa un parametro di processo su un attributo di oggetto di CA APM, il provider del flusso di lavoro accede a CA APM per trovare il valore corrente dell'attributo mappato e si serve di questo valore per costruire e gestire la notifica. Per esempio, l'utente esegue la mappatura dell'indirizzo di posta elettronica iniziale del parametro di processo all'indirizzo di posta elettronica di contatto dell'attributo CA APM quando si definisce un evento. Quando quell'evento si produce, il provider del flusso di lavoro determina il valore attuale dell'Indirizzo di posta elettronica di contatto di CA APM e usa quel valore per l'ID del messaggio di posta elettronica.

**Importante:** Per mappare i parametri di processo di CA Process Automation sugli oggetti di CA APM, occorre capire gli oggetti di dati di CA APM e i parametri di CA Process Automation. Occorre determinare quale oggetto di CA APM è una corrispondenza appropriata per ciascun parametro di CA Process Automation.

## Parametri di notifica e di processo con una escalation

I parametri di processo che sono visualizzati quando si definisce un evento dipendono dal tipo di processo del provider di flusso di lavoro selezionato. Il processo di Notifica con una escalation è un processo di notifica per posta elettronica incluso con il prodotto. Questo processo invia una notifica per posta elettronica al destinatario iniziale quando si verifica un evento e, se il destinatario iniziale non risponde, scala il messaggio di posta elettronica ai destinatari del primo livello di escalation. Quando si seleziona questo processo come processo di flusso di lavoro per un evento, viene visualizzato un elenco di parametri.

**Importante:** CA APM e CA Process Automation non convalidano le informazioni che sono inserite per i parametri. Occorre verificare che il loro inserimento sia valido e che i dati sono stati inseriti nel formato corretto.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

**ID utente iniziale.**

L'ID utente di CA Process Automation (utente CA APM o non-CA APM) per il riconoscimento della notifica iniziale. È possibile specificare più ID utente, divisi da due punti. Non immettere spazi tra le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un ID utente (John) che è un valore di immissione di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.userid}. I due elementi vengono separati da due punti. Il campo mappato {legaldoc.owner.userid} rappresenta l'ID utente dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.userid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'ID utente dall'elenco di attributi.

John:{legaldoc.owner.userid}

**Gruppi iniziali**

Nome gruppo di CA Process Automation per il riconoscimento della notifica iniziale. È possibile specificare più nomi di gruppo, separati da due punti. Non immettere spazi tra le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un nome di gruppo di CA Process Automation (ITAM) che è un valore di immissione di testo.

ITAM

**Indirizzi di posta elettronica iniziali**

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario iniziale del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (john.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.owner.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.userid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

**Indirizzi di copia dei messaggio di posta elettronica iniziali**

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario della copia iniziale del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (jane.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

**Soggetto del messaggio di posta elettronica iniziale**

Soggetto del messaggio di posta elettronica per il destinatario iniziale. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto della voce di testo (Riconoscimento richiesto per) e il campo mappato {legaldoc.documentidentifier}.

Riconoscimento richiesto per {legaldoc.documentidentifier}

**Messaggio di posta elettronica iniziale**

Messaggio di posta elettronica per il destinatario iniziale. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (ID del documento legale), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e altro contenuto di voce di testo.

L'ID del documento legale {legaldoc.documentidentifier} richiede la conferma di ricezione mediante il collegamento presente nell'Oggetto di questo messaggio di posta elettronica.

**Riconoscimento di titolo**

Il titolo che appare sull'attività di riconoscimento cui l'utente accede in CA Process Automation per accusare ricezione della notifica. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** Questo esempio contiene soltanto il contenuto di voce di testo (l'ID del documento legale).

ID del documento legale

### Descrizione di riconoscimento

La descrizione che viene visualizzata sull'attività di riconoscimento cui l'utente accede in CA Process Automation per accusare ricezione della notifica. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (ID del documento legale) e il campo mappato {legaldoc.documentidentifier}.

L'ID di documento di documento legale {legaldoc.documentidentifier}

### ID utente di escalation

L'ID utente di CA Process Automation (utente CA APM o non-CA APM) per il riconoscimento della notifica di escalation. È possibile specificare più ID utente, divisi da due punti. Non immettere spazi tra le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un ID utente (Mary) che è un valore di immissione di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.supervisor.userid}. I due elementi vengono separati da due punti. Il campo mappato {legaldoc.owner.supervisor.userid} rappresenta l'ID utente dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.supervisor.userid}, fare clic sul pulsante Campi di Mappa, sceglie il collegamento di Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi, selezionare il collegamento Supervisore e selezionare l'ID utente dall'elenco di attributi.

Mary:{legaldoc.owner.supervisor.userid}

### Gruppi di escalation

Nome gruppo di CA Process Automation per il riconoscimento della notifica di escalation. È possibile specificare più nomi di gruppo, separati da due punti. Non immettere spazi tra le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un nome di gruppo di CA Process Automation (ITAM) che è un valore di immissione di testo.

ITAM

### Indirizzi di posta elettronica di escalation

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario del messaggio di posta elettronica di escalation. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (mary.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.supervisor.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.supervisor.userid}, fare clic sul pulsante Campi di mappa, sceglie il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi, selezionare il collegamento Supervisore e selezionare Indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

mary.doe@company.com;{legaldoc.owner.supervisor.emailid}

### Indirizzi di copia di posta elettronica di escalation

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) dei destinatari di copia del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (jane.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

### Oggetto di messaggio di posta elettronica di escalation

Oggetto del messaggio di posta elettronica di escalation. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (Escalation per), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e il contenuto di voce di testo aggiuntivo.

Escalation per {legaldoc.documentidentifier}. Ricevuta richiesta

### Messaggio di posta elettronica di escalation

Messaggio di posta elettronica di escalation. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (ID del documento legale), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e altro contenuto di voce di testo.

L'ID del documento legale {legaldoc.documentidentifier} richiede la conferma di ricezione mediante il collegamento presente nell'Oggetto di questo messaggio di posta elettronica.

### Oggetto del messaggio di posta elettronica di promemoria

Oggetto del messaggio di posta elettronica di promemoria per i destinatari iniziali e di escalation. Il prodotto invia una promemoria quando è trascorso metà del periodo di Time out di riconoscimento. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (Promemoria per), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e il contenuto di voce di testo aggiuntivo.

Promemoria per {legaldoc.documentidentifier}. Ricevuta richiesta.

### Messaggio di posta elettronica di promemoria

Messaggio di posta elettronica di promemoria per i destinatari iniziali e di escalation. Il prodotto invia una promemoria quando è trascorso metà del periodo di Time out di riconoscimento. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (Promemoria: ID del documento legale), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e altro contenuto di voce di testo.

Promemoria: l'ID del documento legale {legaldoc.documentidentifier} richiede la conferma di ricezione mediante il collegamento presente nell'Oggetto di questo messaggio di posta elettronica.

### Time out di riconoscimento (Giorni:Ore:Minuti)

La quantità di tempo permessa per la conferma di ricezione dopo che è stata inviata la notifica per posta elettronica prima dell'inizio del processo di escalation. Questo time out si applica alle notifiche iniziali e di escalation. Giorni, ore e minuti possono essere qualsiasi valore numerico. Il formato deve essere *giorni:ore:minuti* (separato da due punti).

**Esempio:** questo esempio specifica un periodo di time-out di esattamente quattro giorni.

4:00:00

### Notifica senza parametri di processo di ACK

I parametri di processo che sono visualizzati quando si definisce un evento dipendono dal tipo di processo del provider di flusso di lavoro selezionato. Il processo di Notifica senza ACK è un processo di notifica per posta elettronica incluso con il prodotto. Questo processo invia una notifica per posta elettronica al destinatario specificato quando si produce un evento. Il destinatario non deve riconoscere la notifica e il prodotto non scala la notifica. Quando si seleziona questo processo come processo di flusso di lavoro per un evento, viene visualizzato un elenco di parametri.

**Importante:** CA APM e CA Process Automation non convalidano le informazioni che sono inserite per i parametri. Occorre verificare che il loro inserimento sia valido e che i dati sono stati inseriti nel formato corretto.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### **Indirizzo di posta elettronica**

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (john.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.owner.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.userid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

#### **Indirizzo di copia di messaggio di posta elettronica**

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario di copia del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (jane.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

#### **Oggetto del messaggio di posta elettronica:**

Oggetto del messaggio di posta elettronica per il destinatario. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto della voce di testo (Riconoscimento richiesto per) e il campo mappato {legaldoc.documentidentifier}.

Riconoscimento richiesto per {legaldoc.documentidentifier}

### Messaggio di posta elettronica

Messaggio di posta elettronica per il destinatario. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (ID del documento legale), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e altro contenuto di voce di testo.

L'ID del documento legale {legaldoc.documentidentifier} richiede la conferma di ricezione mediante il collegamento presente nell'Oggetto di questo messaggio di posta elettronica.

### Notifica senza parametri di processo di escalation

I parametri di processo che sono visualizzati quando si definisce un evento dipendono dal tipo di processo del provider di flusso di lavoro selezionato. Il processo di Notifica senza escalation è un processo di notifica per posta elettronica incluso con il prodotto. Questo processo invia una notifica per posta elettronica al destinatario specificato quando si produce un evento. Se il destinatario non risponde nel periodo di tempo specificato, il processo non esegue l'escalation della notifica. Comunque, il processo segna l'evento associato come non riuscito. Quando si seleziona questo processo come processo di flusso di lavoro per un evento, viene visualizzato un elenco di parametri.

**Importante:** CA APM e CA Process Automation non convalidano le informazioni che sono inserite per i parametri. Occorre verificare che il loro inserimento sia valido e che i dati sono stati inseriti nel formato corretto.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### IDs utente

L'ID utente di CA Process Automation (utente CA APM o non-CA APM) per il riconoscimento della notifica. È possibile specificare più ID utente, divisi da due punti. Non immettere spazi tra le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un ID utente (John) che è un valore di immissione di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.userid}. I due elementi vengono separati da due punti. Il campo mappato {legaldoc.owner.userid} rappresenta l'ID utente dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.userid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'ID utente dall'elenco di attributi.

John:{legaldoc.owner.userid}

## Gruppi

Nome gruppo di CA Process Automation per il riconoscimento della notifica. È possibile specificare più nomi di gruppo, separati da due punti. Non immettere spazi tra le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un nome di gruppo di CA Process Automation (ITAM) che è un valore di immissione di testo.

ITAM

## Indirizzi di posta elettronica

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (john.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.owner.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.owner.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.owner.userid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

john.doe@company.com;{legaldoc.owner.emailid}

## Indirizzi di copia di messaggio di posta elettronica

Indirizzo di posta elettronica (o elenco di distribuzione) del destinatario di copia del messaggio di posta elettronica. È possibile specificare più indirizzi di posta elettronica, divisi da punti e virgola. È possibile immettere spazi tra voci.

**Esempio:** questo esempio contiene un indirizzo di posta elettronica (jane.doe@company.com) che è un valore di inserimento di testo e un campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}. I due elementi vengono separati da un punto e virgola. Il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid} rappresenta l'indirizzo di email dell'utente nel campo Proprietario del documento legale. Per ottenere il campo mappato {legaldoc.requestor.emailid}, fare clic sul pulsante Mappa campi, selezionare il collegamento Proprietario nella finestra di dialogo Aggiungi campi e selezionare l'indirizzo di posta elettronica dall'elenco di attributi.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

## Oggetto del messaggio di posta elettronica:

Oggetto del messaggio di posta elettronica per il destinatario. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto della voce di testo (Riconoscimento richiesto per) e il campo mappato {legaldoc.documentidentifier}.

Riconoscimento richiesto per {legaldoc.documentidentifier}

### Messaggio di posta elettronica

Messaggio di posta elettronica per il destinatario. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (ID del documento legale), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e altro contenuto di voce di testo.

L'ID del documento legale {legaldoc.documentidentifier} richiede la conferma di ricezione mediante il collegamento presente nell'Oggetto di questo messaggio di posta elettronica.

### Riconoscimento di titolo

Il titolo che appare sull'attività di riconoscimento cui l'utente accede in CA Process Automation per accusare ricezione della notifica. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** Questo esempio contiene soltanto il contenuto di voce di testo (l'ID del documento legale).

ID del documento legale

### Descrizione di riconoscimento

La descrizione che viene visualizzata sull'attività di riconoscimento cui l'utente accede in CA Process Automation per accusare ricezione della notifica. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (ID del documento legale) e il campo mappato {legaldoc.documentidentifier}.

L'ID di documento di documento legale {legaldoc.documentidentifier}

### Time out di riconoscimento (Giorni:Ore:Minuti)

Il valore di tempo che viene permesso per ricevuta dopo la notifica per posta elettronica viene inviato. Giorni, ore e minuti possono essere qualsiasi valore numerico. Il formato deve essere *giorni:ore:minuti* (separato da due punti).

**Esempio:** questo esempio specifica un periodo di time-out di esattamente quattro giorni.

4:00:00

### Oggetto del messaggio di posta elettronica di promemoria

Oggetto del messaggio di posta elettronica di promemoria. Il prodotto invia una promemoria quando è trascorso metà del periodo di Time out di riconoscimento. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (Promemoria per), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e il contenuto di voce di testo aggiuntivo.

Promemoria per {legaldoc.documentidentifier}. Ricevuta richiesta.

### Messaggio di posta elettronica di promemoria

Messaggio di posta elettronica di promemoria. Il prodotto invia una promemoria quando è trascorso metà del periodo di Time out di riconoscimento. Immettere il testo o combinare la voce di testo con i campi mappati. Non è necessario immettere due punti o punti e virgola per separare le voci.

**Esempio:** questo esempio contiene il contenuto di voce di testo (Promemoria: ID del documento legale), il campo mappato {legaldoc.documentidentifier} e altro contenuto di voce di testo.

Promemoria: l'ID del documento legale {legaldoc.documentidentifier} richiede la conferma di ricezione mediante il collegamento presente nell'Oggetto di questo messaggio di posta elettronica.

## Rendere un evento inattivo

CA APM permette di rendere un evento inattivo in modo che il provider del flusso di lavoro (per esempio, CA Process Automation) non invii notifiche future per l'evento. La cronologia sulle date e gli eventi importanti viene mantenuta.

**Nota:** se l'amministratore ha concesso le autorizzazioni corrette, è possibile completare questa attività.

### Per rendere un evento inattivo

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per la definizione di evento che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su CONFIGURE: ON.  
La configurazione dell'evento è abilitata.

3. Nell'area Informazioni di configurazione della pagina, selezionare una configurazione globale o locale esistente.  
**Importante:** Le modifiche di configurazione globali hanno effetto su tutti gli utenti, qualunque sia il loro ruolo. Le modifiche di configurazione locali hanno effetto soltanto nei ruoli assegnati alla configurazione selezionata.
4. Accanto al campo, fare clic sull'icona di Configurazione di evento.  
Viene visualizzata la pagina Eventi per il campo selezionato.
5. Fare clic sull'icona Modifica record accanto all'evento che si desidera rendere inattivo.
6. Selezionare la casella di controllo Inattivo.
7. Fare clic sull'icona Modifica record completo.
8. Fare clic su Salva.
9. Fare clic su CONFIGURA: OFF.  
La configurazione dell'evento è completa.

## Note

Le Note sono testo esplicativo a forma libera che l'utente associa a un oggetto e che complementano le informazioni per un oggetto. Le Note sono classificate per *tipo* che l'utente specifica quando si associa una nota a un oggetto. Utilizzare queste informazioni per cercare oggetti che hanno un particolare tipo di nota loro assegnata. Per esempio, se un'altra azienda acquisisce uno dei fornitori primari, è possibile associare una nota di acquisizione dell'azienda al record di azienda per quel fornitore.

I tipi di nota predefiniti vengono forniti per i seguenti oggetti. L'amministratore può definire dei tipi aggiuntivi.

- Modelli
- Asset
- Documenti legali
- Contatti
- Aziende
- Organizzazioni
- Ubicazioni
- Siti

## Associare una nota

CA APM permette di associare una nota per complementare le informazioni per un oggetto. Per esempio, se un'altra azienda acquisisce uno dei fornitori primari, è possibile associare una nota di acquisizione dell'azienda al record di azienda per quel fornitore.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic sull'oggetto per il quale si desidera allegare una nota. Per esempio, fare clic su Modello, Asset, Documento legale, Contatto, Azienda, Organizzazione o Posizione.
2. Cercare l'elenco degli oggetti disponibili.
3. Fare clic sul record di oggetto per cui si desidera allegare una nota.
4. Fare clic su Note a sinistra.
5. Fare clic su Nuovo ed immettere la nota.
6. Fare clic su Salva.

## Aggiornamento o eliminazione di una nota

CA APM consente di aggiornare o eliminare una nota associata a un record di oggetto.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic sull'oggetto per cui si desidera aggiornare una nota. Per esempio, fare clic su Modello, Asset, Documento legale, Contatto, Azienda, Organizzazione o Posizione.
2. Cercare l'elenco degli oggetti disponibili.
3. Fare clic sul record di oggetto per cui si desidera aggiornare o eliminare una nota.
4. Fare clic su Note a sinistra.
5. Effettuare una delle seguenti operazioni.
6. Aggiornare una nota.
  - a. Fare clic sull'icona Modifica record per la nota che si desidera aggiornare.
  - b. Aggiornare le informazioni della nota.
  - c. Fare clic su Salva.

7. Eliminare una nota.
  - a. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione per i record che si desiderano eliminare.
  - b. Fare clic su Salva.

# Capitolo 3: Gestione di fornitore

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Gestione di fornitore](#) (a pagina 81)
- [Directory](#) (a pagina 81)
- [Aziende](#) (a pagina 82)
- [Contatti](#) (a pagina 85)
- [Organizzazioni](#) (a pagina 87)
- [Ubicazioni](#) (a pagina 88)
- [Siti](#) (a pagina 91)

## Gestione di fornitore

Controlla le relazioni del fornitore esplorando le interdipendenze tra la tua azienda e la loro. CA APM permette di tenere traccia e gestire informazioni dettagliate sui fornitori con cui collabori, incluse le informazioni di contatto e le loro relazioni con altre aziende. L'utente può riunire informazioni complete sul valore totale di denaro speso e il costo del fornitore e permetterà di negoziare i prezzi di prodotto e di acquisto con i fornitori.

La gestione di fornitore in CA APM prevede l'utilizzo dei seguenti oggetti:

- [Directory](#) (a pagina 81)
- [Azienda](#) (a pagina 82)
- [Contatti](#) (a pagina 85)
- [Organizzazioni](#) (a pagina 87)
- [Ubicazioni](#) (a pagina 88)
- [Siti](#) (a pagina 91)

## Directory

Le informazioni di directory sono mantenute nel repository in modo da poter localizzare il contatto, l'azienda, la ubicazione e le informazioni sull'organizzazione necessarie per gli asset IT. La directory garantisce la coerenza di tutti gli asset e semplifica l'analisi. Inoltre, la directory serve come repository di contatto quando occorre contattare qualcuno associato a un asset.

**Ulteriori informazioni:**

[Ubicazioni](#) (a pagina 88)  
[Siti](#) (a pagina 91)

## Aziende

*Un'azienda* compra, vende, revisiona, gestisce o usa gli asset IT in CA APM. e definisce dei record per le organizzazioni chiave con cui ha una relazione commerciale, come nei seguenti esempi:

- l'azienda stessa, la sua società madre o consociata.
- Produttori IT, fornitori, agenti di beni, provider di manutenzione e provider di servizi.

Prima di definire un record di azienda, occorre definire i record per la società madre, se del caso, e la località predefinita, ad esempio la sede generale. Questi dati aggiuntivi agevolano l'inserimento delle informazioni quando si definisce un record aziendale.

È possibile definire più associazioni tra le ubicazioni e le aziende. Tali associazioni sono utili per tenere traccia delle aziende che hanno uffici in diversi paesi. Ad esempio, per tenere traccia dei dati di contatto di un grande fornitore con uffici in tutto il mondo, si possono definire i record di ubicazione di ciascun ufficio e associarli al record dell'azienda del fornitore.

È anche possibile specificare una ubicazione come predefinita. La ubicazione predefinita può essere la sede dell'azienda o la ubicazione che si contatta più frequentemente.

**Nota:** anche se non è obbligatorio associare le ubicazioni, lo si raccomanda. I record di ubicazione devono essere mantenuti nel repository prima di poter selezionare le ubicazioni per qualsiasi oggetto.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

**Ulteriori informazioni:**

[Associazione di posizioni a un'azienda](#) (a pagina 84)

## Gestione di aziende

È possibile definire, aggiornare ed eliminare i record di azienda per le organizzazioni chiave con cui si ha una relazione commerciale. Ad esempio, è possibile definire un'azienda come produttore IT, fornitore, agente di beni, provider di manutenzione e provider di servizi.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Azienda.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.
3. Definire un'azienda.
  - a. Fare clic su Nuova azienda.
  - b. Immettere le informazioni sulla nuova azienda e fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile creare un'azienda copiando un'azienda esistente, inserendo un nome nuovo, modificando le informazioni e salvando la nuova azienda.
4. Aggiornare un'azienda.
  - a. Cercare l'elenco di aziende disponibili.
  - b. Fare clic sull'azienda che si desidera aggiornare.
  - c. Immettere le nuove informazioni relative all'azienda e fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile visualizzare i dettagli per un oggetto correlato all'azienda, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si esce dalla pagina dell'azienda per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina dell'azienda e conservare le informazioni corrispondenti, fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.
5. Eliminare un'azienda.
  - a. Cercare l'elenco di aziende disponibili.
  - b. Fare clic sull'azienda che si desidera eliminare.
  - c. Fare clic su Elimina e confermare che si desidera eliminare l'azienda.

## Associazione di posizioni a un'azienda

Associare più posizioni a un'azienda è il modo migliore per tenere traccia delle aziende che hanno uffici in tutto il mondo. Ad esempio, è possibile associare l'azienda a un ufficio in Nord America, America Latina, Asia Pacifico, oppure in Europa. Per associare la posizione a un'azienda i record di posizione devono essere presenti.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Directory, Azienda.
2. Cercare l'elenco di aziende disponibili.
3. Fare clic sull'azienda che si desidera associare a più posizioni.
4. Fare clic su Posizioni nella parte sinistra.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per visualizzare l'elenco di tutte le posizioni disponibili.
6. Selezionare le posizioni dell'azienda.
7. Fare clic su Salva.

## Aggiungere un'azienda acquisita

CA APM permette di mantenere i dettagli delle aziende che si acquisiscono e tenere traccia delle acquisizioni fatte da aziende esterne. Queste informazioni sono utili quando si tiene traccia dell'associazione tra aziende principali e sussidiarie. Ad esempio, per capire la relazione tra due aziende, è possibile rivedere l'elenco delle aziende acquisite.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Directory, Azienda.
2. Cercare l'elenco di aziende disponibili.
3. Fare clic sull'azienda cui si desidera aggiungere un'azienda acquisita.
4. Espandere Relazioni (a sinistra) e fare clic su Acquisizione azienda.
5. Fare clic su Seleziona nuovo e selezionare un'altra azienda, diversa da quella selezionata in precedenza.
6. Fare clic su Salva.

L'azienda acquisita viene aggiunta all'elenco.

## Aggiungere un'allocazione di azienda

È possibile aggiungere un'allocazione di azienda per elencare gli asset software che l'organizzazione è autorizzata a utilizzare internamente, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, si può avere la licenza di utilizzo di 25 copie della versione 4.0 di un prodotto software nell'ufficio vendite.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Azienda.
2. Cercare l'elenco di aziende disponibili.
3. Fare clic sul nome del conto cui si desidera aggiungere all'allocazione di azienda.
4. Espandere Relazioni (a sinistra) e fare clic su Allocazione software.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un asset.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione dell'azienda.
7. Fare clic su Salva.

L'asset software che l'azienda è autorizzata internamente a utilizzare viene aggiunto.

## Contatti

Un *contatto* è una persona o un dipartimento che compra, vende, revisiona, gestisce o utilizza gli asset IT in CA APM. Definire i record di contatto per gli individui e i dipartimenti chiave con cui si ha una relazione commerciale, come nei seguenti esempi:

- Utenti, personale di gestione di asset, amministratori di contratto e personale IT.
- Rappresentanti di altre aziende, come produttori, fornitori, agenti di beni, provider di manutenzione e servizi.

Prima di definire un record di contatto, [definire un record di azienda](#) (a pagina 83) da associare al contatto. La disponibilità di questo record di azienda permette di aggiungere con facilità le informazioni sull'azienda durante la definizione del record di contatto.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

## Gestione dei contatti

È possibile definire, aggiornare ed eliminare i record di contatto per le persone o i dipartimenti chiave in cui si hanno relazioni commerciali. Ad esempio, è possibile definire un contatto come personale di gestione di asset, amministratori di contratto, personale IT, produttori, fornitori e provider di servizio.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Contatto.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.
3. Definire un contatto.
  - a. Fare clic su Nuovo contatto.
  - b. Inserire le informazioni sul nuovo contatto.
  - c. Fare clic su Salva.
- Nota:** è inoltre possibile definire un contatto copiando un contatto esistente, inserendo un nome nuovo, modificando le informazioni e salvando il nuovo contatto.
4. Aggiornare un contatto.
  - a. Cercare l'elenco dei contatti disponibili.
  - b. Fare clic sul contatto che si desidera aggiornare.
  - c. Inserire le nuove informazioni per il contatto.
  - d. Fare clic su Salva.
- Nota:** è inoltre possibile visualizzare i dettagli per un oggetto correlato al contatto, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si abbandona la pagina del contatto per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina della contatto e conservare le informazioni corrispondenti, fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.
5. Eliminare un contatto.
  - a. Cercare l'elenco dei contatti disponibili.
  - b. Fare clic sul contatto che si desidera eliminare.
  - c. Fare clic su Elimina e confermare l'eliminazione del contatto.

## Aggiungere un'allocazione di contatto

È possibile aggiungere un'allocazione di contatto all'elenco di asset software che l'organizzazione è autorizzata a utilizzare internamente, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, i membri del dipartimento IT sono autorizzati a utilizzare dieci copie della versione 4.0 di un prodotto software in un ufficio di sviluppo.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Contatto.
2. Cercare l'elenco dei contatti disponibili.
3. Fare clic sul contatto che cui si desidera aggiungere all'allocazione di contatto.
4. Espandere Relazioni (a sinistra) e fare clic su Allocazione software.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un asset.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione di contatto.
7. Fare clic su Salva.

## Organizzazioni

Un'*organizzazione* è un dipartimento interno. CA APM permette di assegnare organizzazioni ad asset, ubicazioni e contatti. Ad esempio, utilizzare un'*organizzazione* per identificare il dipartimento per cui lavora un dipendente.

**Nota:** gli amministratori o gli utenti con privilegi amministrativi possono gestire le organizzazioni. Inoltre, se si usa CA Service Desk Manager, non si deve creare l'*organizzazione*. È possibile utilizzare le informazioni dal service desk.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

## Gestione delle organizzazioni

È possibile definire, aggiornare ed eliminare un'*organizzazione* per un dipartimento o una divisione interna, oppure per un'azienda esterna. Ad esempio, è possibile definire un'*organizzazione* per la ricerca e lo sviluppo, la finanza collettiva, il diritto internazionale o le risorse umane globali.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Organizzazione.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.
3. Definire un'organizzazione.
  - a. Fare clic su Nuova organizzazione.
  - b. Inserire le informazioni sulla nuova organizzazione.
  - c. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile definire un'organizzazione copiando un'organizzazione esistente, fornendo un nuovo nome, modificando le informazioni e salvando la nuova organizzazione.
4. Aggiornare un'organizzazione.
  - a. Cercare l'elenco delle organizzazioni disponibili.
  - b. Fare clic sull'organizzazione che si desidera aggiornare.
  - c. Inserire le nuove informazioni per l'organizzazione.
  - d. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile visualizzare i dettagli per un oggetto correlato al contatto, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si abbandona la pagina del contatto per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina della contatto e conservare le informazioni corrispondenti, fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.
5. Eliminare un'organizzazione.
  - a. Cercare l'elenco delle organizzazioni disponibili.
  - b. Fare clic sull'azienda che si desidera eliminare.
  - c. Fare clic su Elimina e confermare l'eliminazione dell'organizzazione.

## Ubicazioni

Una *ubicazione* è un posto in cui sono mantenuti o conservati gli asset, le aziende, i contatti e i documenti legali. CA APM permette di associare le ubicazioni con gli asset, le aziende e i contatti. È possibile definire le ubicazioni per i seguenti oggetti:

- Asset
- Uffici di azienda e altre ubicazioni in cui si tiene traccia degli asset IT.

- Aziende di produzione, fornitori, agenti di beni, provider di manutenzione e di servizi.
- Contatta all'interno e all'esterno dell'azienda.

È possibile definire più associazioni fra le ubicazioni e le aziende. Le associazioni sono utili per tenere traccia di un grande fornitore con uffici in diversi paesi. Ad esempio, per tenere traccia dei dati di contatto di un grande fornitore con uffici in tutto il mondo, si possono definire i record di ubicazione di ciascun ufficio e associarli al record dell'azienda del fornitore. È possibile definire record di ubicazione per ciascun ufficio e associarli al record dell'azienda fornitrice.

È anche possibile specificare una ubicazione come predefinita. La ubicazione predefinita può essere la sede dell'azienda o la ubicazione che si contatta più frequentemente.

**Nota:** anche se non è obbligatorio associare le ubicazioni, lo si raccomanda. I record di ubicazione devono essere mantenuti nel repository prima di poter selezionare le ubicazioni per qualsiasi oggetto.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

## Gestione di posizioni

È possibile definire, aggiornare, o eliminare una posizione per gestire gli indirizzi di asset, contatti e aziende. Ad esempio, è possibile definire l'indirizzo dell'ufficio nordamericano, dell'America Latina, dell'Asia e così via.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Directory, Posizione.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.
3. Definire una posizione.
  - a. Fare clic su Nuova posizione.
  - b. Immettere le informazioni relative alla nuova posizione.
  - c. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile creare una posizione copiando un'azienda esistente, inserendo un nome nuovo, modificando le informazioni e salvando la nuova azienda.

4. Aggiornare una posizione.
    - a. Cercare l'elenco delle posizioni disponibili.
    - b. Fare clic sulla posizione che si desidera aggiornare.
    - c. Immettere le nuove informazioni relative alla posizione.
    - d. Fare clic su Salva.
- Nota:** è inoltre possibile visualizzare i dettagli per un oggetto correlato alla posizione, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si abbandona la pagina della posizione per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina della posizione e conservare le informazioni corrispondenti, fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.
5. Eliminare una posizione.
    - a. Cercare l'elenco delle posizioni disponibili.
    - b. Fare clic sulla posizione che si desidera eliminare.
    - c. Fare clic su Elimina e confermare che si desidera eliminare la posizione.

## Associazione delle aziende alle posizioni

Associare le aziende alle posizioni è il modo migliore per tenere traccia delle aziende che hanno uffici in tutto il mondo. Ad esempio, è possibile associare l'azienda a un ufficio in Nord America, America Latina, Asia Pacifico, oppure in Europa.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Directory, Posizione.
2. Cercare l'elenco delle posizioni disponibili.
3. Fare clic sulla posizione che si desidera associare alle aziende.
4. Fare clic su Aziende.
5. Associare la nuova posizione all'azienda.
6. Fare clic su Salva.

### Ulteriori informazioni:

[Associazione di posizioni a un'azienda](#) (a pagina 84)

## Aggiungere un'allocazione della posizione

È possibile aggiungere un'allocazione della posizione all'elenco di asset software che l'organizzazione è autorizzata a utilizzare internamente, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, si può avere la licenza di utilizzo di 100 copie della versione 4.0 di un prodotto software nell'ufficio del Nord America.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Posizione.
2. Cercare l'elenco delle posizioni disponibili.
3. Fare clic sulla posizione per cui si desidera aggiungere all'allocazione di posizione.
4. Espandere Relazioni (a sinistra) e fare clic su Allocazione software.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un asset.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione di posizione.
7. Fare clic su Salva.

Viene aggiunto l'asset software per cui è stata autorizzata la posizione..

## Siti

Un *sito* è un gruppo di ubicazioni, che permette di usare il nuovo sito nella ubicazione. Ad esempio, un sito può essere una città in cui la propria azienda ha più filiali oppure una regione in cui una base clienti è supportata.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

## Gestione dei siti

È possibile definire, aggiornare ed eliminare i siti. I siti specificano gruppi di posizioni, come ad esempio una città in cui sono presenti una o più imprese, oppure un'area in cui sono presenti clienti.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Directory, Sito.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.
3. Definire un sito.
  - a. Fare clic su Nuovo sito.
  - b. Inserire le informazioni sul nuovo sito.
  - c. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile definire un sito copiando un sito esistente, inserendo un nome nuovo, modificando le informazioni e salvando il nuovo sito.
4. Aggiornare un sito.
  - a. Cercare l'elenco di siti disponibili.
  - b. Fare clic sul sito che si desidera aggiornare.
  - c. Inserire le nuove informazioni per il sito.
  - d. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile visualizzare i dettagli per un oggetto correlato al sito, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si abbandona la pagina del sito per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina del sito e conservare le informazioni corrispondenti, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.
5. Eliminare un sito.
  - a. Cercare l'elenco di siti disponibili.
  - b. Fare clic sul sito che si desidera eliminare.
  - c. Fare clic su Elimina e confermare che si desidera eliminare il sito.

# Capitolo 4: Gestione di contratto

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Gestione di contratto](#) (a pagina 93)
- [Documenti legali](#) (a pagina 93)
- [Termini e condizioni](#) (a pagina 99)
- [Allegati](#) (a pagina 102)

## Gestione di contratto

Dopo aver negoziati i contratti con i fornitori, la documentazione di supporto viene spesso archiviata e i termini dimenticati. Se si potesse accedere alle informazioni di contratto con facilità, gli accordi sarebbero amministrati in modo più efficace. CA APM permette di gestire i documenti legali e di standardizzare i termini e condizioni ai fini di report e analisi. È possibile vedere le relazioni fra i contratti e i costi associati ai contratti con i fornitori per capire subito l'impatto finanziario. Infine, CA APM permette di allegare file elettronici o pagine URL che contengono documentazione di supporto a oggetti, come profili di contratto, per accedere rapidamente al documento originale.

La gestione dei contratti in CA APM prevede l'utilizzo dei seguenti oggetti:

- [Documenti legali](#) (a pagina 93)
- [termini e condizioni](#) (a pagina 99)
- [Allegati](#) (a pagina 102)

## Documenti legali

Un *documento legale* descrive una relazione legale o un accordo tra due o più parti. Ad esempio, contratti, lettere di notifica, accordi principali, accordi di lease, gli accordi di acquisto di volume, aggiunte agli accordi, lettere di intento di acquisto e così via, sono tutti considerati documenti legali.

I record di documento legale si basano sui modelli legali, che sono definiti dall'amministratore di CA APM. Quando si definisce un documento legale, occorre selezionare il modello adeguato. I modelli forniscono campi che si applicano a tipi specifici di documenti legali. Qualunque sia il modello legale utilizzato, i documenti legali possono servire per tenere traccia delle seguenti informazioni:

- Registrare informazioni sulle parti al documento legale, sia le parti primarie che alle altre parti.
- Creare relazioni per associare i record correlati (ad esempio, per associare un emendamento al suo accordo originale).

- Memorizzare gli allegati insieme al record del documento legale (ad esempio, un'immagine scansionata di un documento).
- Registrare le informazioni di costo associate.

È possibile recuperare le informazioni dal repository su qualsiasi oggetto effettuando una ricerca. È possibile selezionare, visualizzare e gestire i record dei singoli oggetti dai risultati di ricerca.

**Ulteriori informazioni:**

[Gestione di documenti legali](#) (a pagina 94)

[Associare un asset a un documento legale](#) (a pagina 96)

[Rendere inattivo un documento legale obsoleto](#) (a pagina 98)

[Assegnare e tenere traccia dello stato di un documento legale](#) (a pagina 99)

[Associare un documento legale di regolamentazione a un documento legale](#) (a pagina 95)

## Gestione di documenti legali

È possibile definire, aggiornare o eliminare un documento legale. Ad esempio, è possibile definire un documento legale per un contratto o una lettera di negoziazione, oppure è possibile modificare la data di conclusione di un contratto di lease di attrezzature. È possibile eliminare un accordo di contratto o di lease scaduto. Non è possibile eliminare un documento legale che è associato a un asset.

**Importante.** Quando si elimina un oggetto, non è più possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto. Si consiglia, invece di eliminare l'oggetto, di renderlo inattivo. In questo modo, è possibile visualizzare la cronologia di audit per l'oggetto.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic su Documento legale.
2. Effettuare una delle seguenti operazioni.
3. Definire un documento legale.
  - a. Fare clic su Nuovo documento legale.
  - b. Inserire le informazioni del documento legale.
  - c. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile definire un documento legale copiando un documento legale esistente, fornendo un nome nuovo, modificando le informazioni, e salvando il documento legale nuovo.

4. Aggiornare un documento legale.
  - a. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
  - b. Fare clic sul documento legale che si desidera aggiornare.
  - c. Inserire le nuove informazioni per il documento legale.
  - d. Fare clic su Salva.

**Nota:** è inoltre possibile visualizzare i dettagli per un oggetto correlato al documento legale, se tale oggetto correlato dispone di un'icona Sfoglia. Quando si fa clic sull'icona Sfoglia, si abbandona la pagina del documento legale per accedere alla pagina dell'oggetto correlato. Per mantenere aperta la pagina del documento legale e conservare le informazioni corrispondenti, fare clic con il tasto destro del mouse sull'icona Sfoglia e selezionare Apri collegamento in un'altra finestra. Chiudere la nuova finestra dopo aver consultato i dettagli dell'oggetto relativo.

5. Eliminare un documento legale.
  - a. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
  - b. Fare clic sul documento legale che si desidera eliminare.
  - c. Fare clic su Elimina e confermare che si desidera eliminare il documento legale.

**Ulteriori informazioni:**

[Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di un documento legale](#) (a pagina 101)

## Associare un documento legale di regolamentazione a un documento legale

Un documento legale di regolamentazione è il documento su cui si basa un documento legale. CA APM permette di associare un documento legale di regolamentazione ai documenti legali su cui è basato. Questa associazione è utile quando si tiene traccia dell'origine dei Termini e delle condizioni legali di un documento legale.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Per associare un documento legale di regolamentazione a un documento legale**

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale a cui si desidera associare un documento legale di regolamentazione.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Documenti legali di regolamentazione.

5. Fare clic su Selezionare Nuovo e sceglie un documento legale differente, altro che il documento legale precedentemente scelto.
6. Fare clic su Salva.

Il documento legale di regolamentazione è associato al documento legale.

## Tenere traccia degli emendamenti a un documento legale

CA APM permette di creare e tenere traccia degli emendamenti che sono stati fatti a un documento legale. Salvare gli emendamenti come documento legale distinto e associare gli emendamenti al documento legale principale.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per tenere traccia di un emendamento di documento legale

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale per cui si desidera immettere i dettagli di emendamento.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Emendamento legale.
5. Fare clic su Selezionare Nuovo e sceglie un documento legale differente, altro che il documento legale precedentemente scelto.
6. Fare clic su Salva.

I dettagli di emendamento vengono salvati.

## Associare un asset a un documento legale

CA APM permette di associare gli asset e i documenti legali per identificare gli asset coperti da un documento legale. Iniziare questa associazione dal documento legale o dall'asset. È possibile associare più asset a un singolo documento legale e più documenti legali multipli a un singolo asset.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per associare un asset a un documento legale

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale che si desidera associare a un asset.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Asset legale.

5. Fare clic su Seleziona nuovo nella sezione Asset legale e cercare e selezionare un asset.  
Viene visualizzato il nome dell'asset.
6. Fare clic su Salva.  
L'asset è associato con il documento legale.

**Ulteriori informazioni:**

[Termini e condizioni](#) (a pagina 99)

## Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di documento legale di un asset

I termini e condizioni sono aree specifiche di un accordo che sono definite nei documenti legali. Ad esempio, i documenti legali possono avere Termini e condizioni per uno sconto multi-prodotto, un nuovo modello di prezzo, la protezione del copyright, ecc. Dopo aver associato un documento legale a un asset, CA APM permette di aggiungere o rimuovere i termini e condizioni per il documento legale di asset dalla pagina Asset o [Documento legale](#). (a pagina 32)

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di un documento legale di asset

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale per cui si desidera aggiungere o rimuovere i termini e condizioni.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Asset legale.
5. Fare clic sull'icona Modifica record per l'asset di cui si desidera aggiungere o rimuovere i termini e condizioni.
6. Fare clic su Visualizza T's e C's assegnati.
7. Selezionare una delle opzioni riportate di seguito:
  - Fare clic su Seleziona nuovo per i T's e i C's specifici o non specifici alla data che si desiderano aggiungere al documento legale dell'asset.
  - Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione per i termini e condizioni che si desiderano rimuovere dal documento legale di asset.

8. Fare clic su Salva.

I Termini e condizioni vengono aggiunti o rimossi.

**Nota:** per ulteriori informazioni sulla definizione di termini e condizioni specifici di documenti legali specifici ai dati e non specifici ai dati, vedere la *Guida per l'amministratore*.

## Associare una parte legale a un documento legale

CA APM permette di associare persone ed entità coinvolte nella creazione di un documento legale al record di documento. Per esempio, è possibile associare gli avvocati e lo studio legale come parti del documento legale.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per associare una parte legale

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali.
3. Fare clic sul documento legale a cui si desidera associare una parte legale.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Parte legale.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un'azienda.
6. Fare clic su Salva.

L'azienda viene definita come parte legale.

## Rendere inattivo un documento legale obsoleto

Si consiglia di modificare lo stato di un documento legale obsoleto su inattivo piuttosto che di eliminare il documento legale. Si raccomanda questo approccio perché quando si elimina un record di documento legale, le informazioni di cronologia per il documento legale vengono rimosse in modo permanente dal repository. In questo modo, è possibile mantenere le informazioni di documento legale per il riferimento e il reporting futuro.

### Per rendere inattivo un documento legale obsoleto

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale che si desidera rendere inattivo.
4. Selezionare la casella di controllo Inattivo.
5. Fare clic su Salva.

Lo stato di documento legale viene modificato su inattivo.

## Assegnare e tenere traccia dello stato di un documento legale

CA APM permette di assegnare e tenere traccia dello stato di un documento legale. Ad esempio, se il documento è stato firmato, occorre assegnare lo stato come eseguito. È possibile tenere traccia delle modifiche nello stato di un documento legale nel tempo. Lo stato identifica lo stadio di completamento o implementazione del documento legale.

### Per assegnare e tenere traccia dello stato di un documento legale

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale per cui si desidera tenere traccia dello stato.  
Sono visualizzati i dettagli di documento legale. I dettagli di stato sono disponibili nella sezione Stato.
4. Fare clic su Nuovo nella sezione Stato.
5. Specificare il nuovo stato per il documento legale.
6. Selezionare la casella di controllo Corrente per indicare che lo stato selezionato è lo stato corrente del documento legale.
7. Fare clic su Salva.

Lo stato viene aggiornato e lo stato precedente viene aggiunto a un elenco di stato cronologico per il documento legale. Come buona regola, si consiglia di modificare lo stato corrente ogni volta che lo stato di un documento legale viene modificato. È possibile inserire soltanto uno stato come stato corrente di un documento legale. Tutte le date sono aggiornate automaticamente.

## Termini e condizioni

I *termini e condizioni* sono aree di accordo specificate nei documenti legali. CA APM permette di tenere traccia dei Termini e delle condizioni per le seguenti ragioni:

- Per applicare un ordine o soddisfare un documento legale esistente.
- Per negoziare i documenti legali futuri.

Gli amministratori e gli utenti con privilegi adeguati creano e mantengono un elenco master di Termini e condizioni. Quando si lavora con documenti legali, si utilizzano i termini e condizioni da questo elenco. È possibile assegnare i termini e condizioni quando si definiscono record di documento legali o record di asset.

Quando si definisce un record di documento legale, occorre selezionare innanzitutto un modello legale. Il modello legale contiene i termini e condizioni che si applicano tipicamente al tipo di documento di documento legale. È possibile aggiornare i termini e condizioni forniti dal modello legale per garantire che il record di documento legale contenga soltanto i termini e condizioni applicabili.

Deve esistere un elenco di Termini e condizioni principale nel repository per poter assegnare i termini e condizioni ai modelli legali. È possibile assegnare un termine o una condizione a uno o più modelli legali e record di documento legale.

I termini e condizioni possono essere specifici o non specifici alla data. I termini e condizioni specifici alla data includono le informazioni sulle date di inizio e di fine. Ad esempio, se uno dei Termini e condizioni è la Data di installazione, è possibile includere la data di inizio e di fine nella Data di installazione. L'utente determina i termini e condizioni specifici alla data quando crea nuovi Termini e condizioni nella Directory, Gestione di elenco.

**Nota:** per ulteriori informazioni sulla definizione di termini e condizioni specifici di documenti legali specifici ai dati e non specifici ai dati, vedere la *Guida per l'amministratore*.

Si consiglia di non includere i seguenti Termini e condizioni nell'elenco principale:

- Le date effettive e di fine, come sono registrate direttamente nei record di documento legale.
- Termini e condizioni relative al costo, come sono registrate direttamente sui record di costo.
- Termini di licenza software, come sono registrati sui record di licenza.

**Nota:** quando si definisce un asset, è possibile associare l'asset ai record di documento legale che regolamentano l'asset. I termini e condizioni che si applicano ai documenti legali si applicano anche all'asset. Se un particolare asset richiede i termini e condizioni che non sono forniti dai documenti legali, è possibile modificare i termini quando si associano l'asset e il documento legale. I documenti legali che coprono un particolare asset devono contenere i termini e condizioni che si applicano soltanto all'asset.

## Aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di un documento legale

I termini e condizioni sono aree specifiche di un accordo che sono definite nei documenti legali. Ad esempio, i documenti legali possono avere Termini e condizioni per uno sconto multi-prodotto, un nuovo modello di prezzo o una protezione del copyright. CA APM permette di aggiungere i termini e condizioni che sono richiesti in un documento legale e rimuovere quelli che sono ereditati dal modello legale ma non sono richiesti nel documento legale.

**Nota:** dopo aver associato un asset a un documento legale, è possibile aggiungere o rimuovere i termini e condizioni per il documento legale dalla pagina [dell'Asset](#) (a pagina 32) o del Documento legale.

### Per aggiungere e rimuovere i termini e condizioni di un documento legale

1. Fare clic su Documento legale.
2. Cercare l'elenco di documenti legali disponibili.
3. Fare clic sul documento legale per cui si desidera aggiungere o rimuovere i termini e condizioni.
4. A sinistra, fare clic su T's e C's.
5. Selezionare una delle opzioni riportate di seguito:
  - Fare clic su Selezione nuovo per i T's e C's specifici o non specifici alla data da aggiungere al documento legale.
  - Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione per i termini e condizioni che si desiderano rimuovere dal documento legale.
6. Fare clic su Salva.

I termini e condizioni vengono aggiunti o rimossi per il documento legale.

**Nota:** per ulteriori informazioni sulla definizione di termini e condizioni specifici di documenti legali specifici ai dati e non specifici ai dati, vedere la *Guida per l'amministratore*.

## Allegati

Gli allegati sono file elettronici o pagine dell'URL che contengono documentazione di supporto che si associa a un oggetto. Ad esempio, è possibile aggiungere un allegato di un contratto digitalizzato al record del documento legale che rappresenta il contratto.

È possibile utilizzare i seguenti tipi di allegati:

- **URL Web.** Fornisce l'accesso diretto alla pagina specificata nell'URL. Quando si aggiunge questo tipo di allegato, includere il prefisso `http://` perché il collegamento funzioni correttamente.
- **File.** Fornisce l'accesso diretto a un file. Il file si apre utilizzando il programma predefinito per il tipo di file. Al momento della creazione di questo tipo di allegato, il file viene copiato dal file system al file system su un server di CA APM.

È possibile aggiungere allegati ai seguenti oggetti:

- Modello
- Asset
- Documento legale
- Contatto
- Azienda
- Organizzazione
- Posizione

È possibile aggiungere uno o più allegati a un oggetto, inclusi i fogli di calcolo, i file di elaborazione di testo e i documenti digitalizzati. Inoltre, è possibile aggiungere lo stesso allegato con lo stesso nome di allegato a più record dell'oggetto. Ad esempio, è possibile aggiungere un allegato di una fattura scansionata a tutti gli asset elencati nella fattura.

## Gestione di un allegato

È possibile aggiungere, aggiornare ed eliminare un allegato per un oggetto. Gli esempi seguenti illustrano le modalità di gestione di un allegato:

- È possibile associare una copia digitalizzata di una fattura per registrare tutti gli asset elencati sulla fattura.
- È possibile modificare il percorso a una copia digitalizzata di una fattura se la posizione è stata modificata.

Quando si elimina un allegato, si elimina solamente il riferimento all'allegato nel record di oggetto. Se l'allegato eliminato è un file, il file rimane nel file system sul server di CA APM.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Fare clic sulla scheda e sulla scheda secondaria opzionale relativa all'oggetto per il quale si desidera gestire un allegato.
2. Cercare l'elenco di oggetti disponibili.
3. Fare clic sull'oggetto per il quale si desidera gestire un allegato.
4. A sinistra, fare clic su Allegati.
5. **Aggiungere un allegato.** Attenersi alla procedura seguente:
  - a. Fare clic su Nuovo.
  - b. Compilare le informazioni necessarie.
  - c. Nel campo Percorso file, selezionare un file dal server locale o immettere un URL per il nuovo allegato. Per un URL, includere il prefisso seguente:

http://

Se si sta aggiungendo un file allegato, il file selezionato viene copiato su un server di CA APM. Questa attività di copia può impiegare alcuni minuti. Prima di fare clic su Salva, attendere il termine della copia del file.

**Importante.** Le dimensioni del file sono limitate dalle impostazioni di ambiente del prodotto. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore o il supporto di CA.

**Nota:** se si seleziona un file esistente sul server, viene richiesto di sovrascrivere il file esistente. Fare clic su Sì per sovrascrivere il file, fare clic su No per utilizzare il file esistente sul server oppure fare clic su Annulla per deselectonare il file.

6. **Aggiornamento di un allegato.** Attenersi alla procedura seguente:
  - a. Fare clic sull'icona Modifica record relativa all'allegato.
  - b. Modificare le informazioni per l'allegato.

**Nota:** per un file allegato, è possibile aggiornare il nome e la descrizione per il record dell'allegato. Tuttavia, per aggiornare il file per un file allegato, eliminare il record dell'allegato esistente e aggiungere un nuovo allegato con un nuovo file.
7. **Eliminazione di un allegato.** Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto all'allegato.
8. Fare clic su Salva.

L'allegato viene aggiunto, aggiornato o eliminato.



# Capitolo 5: Gestione licenze software

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Gestione licenze software](#) (a pagina 105)
- [Allocazioni interne del software](#) (a pagina 105)
- [Asset software](#) (a pagina 109)

## Gestione licenze software

CA APM fornisce visibilità nell'ambiente software nell'organizzazione tenendo traccia delle informazioni dettagliate sulle licenze di software. Queste informazioni includono le allocazioni interne (posizioni, aziende, contatti e asset), la cronologia di pagamento, le informazioni di acquisto e la posizione dei contratti di licenza cartacea o degli allegati dei documenti di licenza e di pagamento rilevanti richiesti da un audit.

La gestione della licenza software in CA APM prevede l'utilizzo dei seguenti oggetti:

- Allocazioni interne del software
- Asset software

**Importante.** La gestione di asset software in CA APM non è consigliata. Per usufruire dei miglioramenti forniti da questa versione, si consiglia di utilizzare CA SAM per la gestione di asset software e delle licenze.

## Allocazioni interne del software

Un'*allocazione interna di software* descrive il modo in cui l'organizzazione è autorizzata internamente a utilizzare un asset software, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, una licenza può stipulare che il software può essere usato solamente su un particolare computer o che un numero limitato di utenti può utilizzare il software alla volta.

L'utente può tenere traccia e mantenere le allocazioni in CA APM usando il record di allocazione. Definire un record di allocazione per un asset software nel repository.

CA APM permette di registrare un'allocazione nei seguenti modi:

- Per un asset software, è possibile aggiungere, modificare o cancellare una relazione a un asset hardware che il software è internamente approvato a usare.
- Per un asset hardware, è possibile modificare o eliminare le informazioni su un'allocazione che è specifica a quell'asset hardware.

**Nota:** le allocazioni interne non sono restrizioni legali. È possibile mantenere le informazioni legali, incluse le restrizioni sull'uso del software, nei record del documento legale e in CA SAM.

**Ulteriori informazioni:**

[Aggiungere un'allocazione di ubicazione](#) (a pagina 106)

## Aggiungere un'allocazione di ubicazione

CA APM permette di aggiungere un'allocazione di ubicazione per elencare gli asset software che l'organizzazione è autorizzata internamente a utilizzare, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, si può avere la licenza di utilizzo di 100 copie della versione 4.0 di un prodotto software nell'ufficio del Nord America.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

**Per aggiungere un'allocazione di locazione**

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset software che si desidera aggiungere all'allocazione di ubicazione.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Allocazione di ubicazione.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare una ubicazione.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione di ubicazione.
7. Fare clic su Salva.

La ubicazione in cui la sua organizzazione è autorizzata internamente a utilizzare l'asset software viene aggiunta.

## Aggiungere un'allocazione di azienda

CA APM consente di aggiungere un'allocazione di ubicazione per elencare le aziende consociate in cui l'organizzazione è internamente autorizzata a utilizzare un asset di software, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, si può avere la licenza di utilizzo di 25 copie della versione 4.0 di un prodotto software nell'ufficio vendite.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per aggiungere un'allocazione di azienda

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset software per cui si desidera aggiungere un'allocazione di azienda.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Allocazione azienda.
5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un'azienda.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione dell'azienda.
7. Fare clic su Salva.

Viene aggiunta la ubicazione in cui l'organizzazione è autorizzata internamente a utilizzare l'asset software.

## Aggiungere un'allocazione di contatto

CA APM consente di aggiungere un'allocazione di contatto per elencare le persone che sono internamente autorizzate a usare un asset di software, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, i membri del dipartimento IT sono autorizzati a utilizzare dieci copie della versione 4.0 di un prodotto software in un ufficio di sviluppo.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per aggiungere un'allocazione di contatto

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset software per cui si desidera aggiungere un'allocazione di contatto.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Allocazione di contatto.

5. Fare clic su Seleziona nuovo per cercare e selezionare un contatto.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione di contatto.
7. Fare clic su Salva.

Venne aggiunto il contatto che è approvato internamente a utilizzare l'asset di software.

## Aggiungere un'allocazione di asset

CA APM consente di aggiungere un'allocazione di ubicazione per elencare gli asset hardware cui l'organizzazione è internamente autorizzata a utilizzare un asset di software, come specificato nel contratto di licenza software. Per esempio, i membri del dipartimento IT sono autorizzati a utilizzare 10 copie della versione 4.0 di un prodotto software sui computer Dell Precision Workstation 410.

**Nota:** È possibile visualizzare una cronologia di audit per questa relazione.

### Per aggiungere un'allocazione di asset

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.
3. Fare clic sull'asset software per cui si desidera aggiungere un'allocazione di asset.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic su Allocazione di asset.
5. Fare clic su Seleziona nuovo e selezionare un altro asset hardware, diverso da quello selezionato in precedenza.
6. Fare clic sull'icona Modifica record e immettere i dettagli di allocazione dell'asset.
7. Fare clic su Salva.

L'asset hardware cui l'organizzazione è autorizzata internamente a utilizzare l'asset software viene aggiunto.

## Eliminare un'allocazione

CA APM permette di eliminare i dettagli di un record di allocazione. Per esempio, l'organizzazione acquista Adobe Acrobat Professional e alloca internamente le licenze a 100 utenti. Un utente non richiede la licenza. Pertanto, si può rimuovere il software dal computer ed eliminare l'allocazione. Completando queste fasi, la licenza diventa disponibile per un altro utente in un nuovo record di allocazione.

### Per eliminare un'allocazione

1. Fare clic su Asset.
2. Cercare l'elenco di asset disponibili.

3. Fare clic sull'asset software per cui si desidera eliminare l'allocazione.
4. A sinistra, espandere Relazioni e fare clic sul tipo di allocazione appropriato.  
Viene visualizzato l'elenco di allocazioni.
5. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto all'allocazione che si desidera eliminare.
6. Fare clic su Salva.  
Il record di allocazione viene eliminato.

## Asset software

CA APM permette di tenere traccia e gestire le informazioni di licenza per gli *asset software* che l'azienda è autorizzata a utilizzare. I seguenti campi sulla pagina Dettagli di asset rappresentano le informazioni di licenza che è possibile gestire per gli asset software:

- Classe di licenza
- Numero licenze
- Codice di licenza
- Durata della licenza
- Unità di durata della licenza

È possibile definire e mantenere queste informazioni di licenza soltanto per gli asset software.



# Capitolo 6: Gestione richieste

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione richieste](#) (a pagina 111)

[Adempimento della richiesta](#) (a pagina 111)

## Gestione richieste

È possibile automatizzare la richiesta di asset IT attraverso un'offerta di servizio ripetibile che è accessibile tramite un catalogo di servizio. Questa funzione può aumentare la soddisfazione del cliente e rendere standard la base di asset per migliorare i tempi di risposta e i livelli di servizio.

Usare l'integrazione di CA APM con CA Unicenter Service Catalog per automatizzare l'adempimento della richiesta.

## Adempimento della richiesta

Quando CA APM e CA Unicenter Service Catalog vengono integrati, è necessario eseguire l'adempimento della richiesta usando i due prodotti. Utilizzare l'adempimento della richiesta per associare gli elementi richiesti da una richiesta di servizio CA Unicenter Service Catalog agli asset di CA APM. Durante il processo di adempimento, è possibile visualizzare gli asset che sono assegnati a una richiesta, è possibile assegnare asset a una richiesta ed è possibile rimuovere gli asset da una richiesta. Inoltre, è possibile negare l'adempimento di una richiesta per gli asset.

**Nota:** per informazioni sulla creazione e gestione delle richieste in CA Unicenter Service Catalog, vedere la Guida di integrazione di *CA Unicenter Service Catalog*.

### Ulteriori informazioni:

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Come adempiere le richieste dall'inventario

Quando si integra CA Unicenter Service Catalog con CA APM, è possibile associare gli asset con gli elementi richiesti dal catalogo durante l'adempimento della richiesta. Per adempiere alle richieste dall'inventario, procedere come segue:

1. In CA APM, verificare che l'utente che adempie alla richiesta appartiene a un ruolo in cui l'accesso di adempimento di asset è abilitato.

**Nota:** per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, vedere la *Guida per l'amministratore*.
2. In CA Unicenter Service Catalog, creare una richiesta per un asset.

La richiesta contiene le informazioni sul richiedente e il tipo di hardware o asset software richiesto.
3. In CA Unicenter Service Catalog, aprire la richiesta e fare clic sull'icona di azione con il mattone d'oro associata alla richiesta.

CA APM si apre e viene visualizzata la pagina di adempimento di CA APM.

**Nota:** per informazioni sulla creazione e gestione delle richieste, vedere la Guida di integrazione di *CA Unicenter Service Catalog*.
4. In CA APM, procedere come segue:
  - a. Cercare gli asset dalla richiesta di inventario che si desidera completare.
  - b. Completare una delle seguenti procedure:
    - [Completare la richiesta di inventario per un asset hardware](#) (a pagina 113).
    - [Completare la richiesta di inventario per un asset software](#) (a pagina 114).
    - (Facoltativo) [Rifiutare una richiesta di inventario](#) (a pagina 115).
    - [Visualizzare l'elenco di asset](#) (a pagina 115) assegnati per verificare che corrispondano alla richiesta.
    - (Facoltativo) [Rimuovere da una richiesta di inventario un asset hardware assegnato](#) (a pagina 116).
    - (Facoltativo) [Rimuovere da una richiesta di inventario un asset software assegnato](#) (a pagina 116).
5. In CA Unicenter Service Catalog, verificare lo stato della richiesta di inventario completata.

### Ulteriori informazioni:

- [Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)
- [Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)
- [Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Completamento di una richiesta di inventario per un asset hardware

È possibile eseguire una richiesta di inventario di CA Unicenter Service Catalog in modo che gli asset hardware siano assegnati e completati correttamente. Quando si apre CA APM da una richiesta di CA Unicenter Service Catalog, viene visualizzata la pagina di esecuzione di CA APM con un elenco di tutti gli asset hardware disponibili in CA APM.

**Nota:** Verificare che l'utente che esegue la richiesta appartiene a un ruolo in cui è l'accesso di esecuzione dell'asset è abilitato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, consultare la *Guida per l'amministratore*.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Sulla pagina di adempimento di CA APM, completare una delle fasi seguenti per cercare un asset:
  - a. Scorrere l'elenco degli asset hardware disponibili visualizzati nei risultati di ricerca.
  - b. Specificare i criteri di ricerca e fare clic su Vai.

Nei risultati di ricerca viene visualizzato un elenco degli asset hardware corrispondenti.
2. Nei risultati della ricerca, selezionare gli asset cui si desiderano adempiere.
3. (Facoltativo) Nell'area Modifiche di adempimento della pagina, eseguire le modifiche a livello di campo a tutti gli asset selezionati. Per esempio, è possibile modificare il dipartimento, il centro di costo, la contabilità generale (CoGE), il contatto e la ubicazione di tutti gli asset selezionati.
4. Fare clic su Adempi.

La richiesta è completata, lo stato della richiesta viene aggiornato in CA Unicenter Service Catalog e le informazioni degli asset sono aggiornate in CA APM.

### Ulteriori informazioni:

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Adempimento di una richiesta di inventario per un asset software

È possibile adempiere una richiesta di inventario CA Unicenter Service Catalog affinché l'asset software sia assegnato e completato correttamente. Quando si apre CA APM da una richiesta di CA Unicenter Service Catalog, viene visualizzata la pagina di esecuzione di CA APM con un elenco di tutti gli asset software disponibili in CA APM.

**Importante.** Se si dispone di un'implementazione di CA SAM, non si consiglia di eseguire le richieste di asset software in CA APM. Per usufruire dei miglioramenti forniti da questa versione, si consiglia di utilizzare CA SAM per la gestione di asset software e delle licenze.

**Nota:** Verificare che l'utente che esegue la richiesta appartiene a un ruolo in cui è l'accesso di esecuzione dell'asset è abilitato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, consultare la *Guida per l'amministratore*.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Nella pagina di adempimento di CA APM, completare una delle fasi seguenti per eseguire la ricerca di un asset software:
  - a. Scorrere l'elenco degli asset disponibili visualizzati nei risultati di ricerca.
  - b. Specificare i criteri di ricerca e fare clic su Vai.  
Verrà visualizzato un elenco degli asset software corrispondenti nei risultati di ricerca.
2. Nei risultati di ricerca, selezionare gli asset che si desidera eseguire.  
Viene visualizzata la pagina Dettagli asset per l'asset software selezionato.
3. Definire o aggiornare le allocazioni interne di software per l'asset software facendo clic su Allocazione asset dal menu Relazioni.
4. Fare clic su Nuovo e selezionare l'asset hardware che si desidera associare all'asset software.
5. Fare clic su Esegui e salva.

La richiesta di software viene completata, le allocazioni interne vengono salvate, lo stato della richiesta viene aggiornato in CA Unicenter Service Catalog e le informazioni sugli asset vengono aggiornate in CA APM.

### Ulteriori informazioni:

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Negare una richiesta di inventario.

È possibile negare una richiesta di inventario per indicare che nessun asset richiesto verrà soddisfatto. Quando si apre CA APM da una richiesta di CA Unicenter Service Catalog, viene visualizzata la pagina di adempimento di CA APM con un elenco di tutti gli asset disponibili in CA APM.

**Nota:** Verificare che l'utente che esegue la richiesta appartiene a un ruolo in cui è l'accesso di esecuzione dell'asset è abilitato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Sulla pagina di adempimento di CA APM, fare clic su Non soddisfatto dall'Inventario.

La richiesta di inventario è negata e lo stato della richiesta viene aggiornato in CA Unicenter Service Catalog.

### Ulteriori informazioni:

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Visualizza gli asset assegnati a una richiesta

CA APM permette di visualizzare tutti gli asset assegnati correntemente a una richiesta di CA Unicenter Service Catalog in modo da gestire l'adempimento della richiesta. Quando si apre CA APM da una richiesta di CA Unicenter Service Catalog, viene visualizzata la pagina di adempimento di CA APM con un elenco di tutti gli asset disponibili in CA APM.

**Nota:** Verificare che l'utente che esegue la richiesta appartiene a un ruolo in cui è l'accesso di esecuzione dell'asset è abilitato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Per visualizzare gli asset assegnati a una richiesta di inventario, fare clic su Asset assegnato nel menu a sinistra della pagina di adempimento di CA APM.

Viene visualizzato un elenco di tutti gli asset assegnati alla richiesta nei risultati della ricerca.

### Ulteriori informazioni:

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Rimozione da una richiesta di inventario di un asset hardware assegnato

CA APM consente di rimuovere da una richiesta di inventario un asset hardware assegnato. Per esempio, se un computer portatile è stato aggiunto per errore a una richiesta ed è necessario rimuovere il computer portatile dalla richiesta. Quando si apre CA APM da una richiesta di CA Unicenter Service Catalog, viene visualizzata la pagina di esecuzione di CA APM con un elenco di tutti gli asset hardware disponibili in CA APM.

**Nota:** Verificare che l'utente che esegue la richiesta appartiene a un ruolo in cui è l'accesso di esecuzione dell'asset è abilitato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, consultare la *Guida per l'amministratore*.

### Procedere come descritto di seguito:

1. A sinistra della pagina di adempimento di CA APM, fare clic su Asset assegnato.  
Nei risultati di ricerca viene visualizzato un elenco di tutti gli asset hardware assegnati alla richiesta.
2. Nei risultati della ricerca, selezionare gli asset hardware che si desiderano rimuovere dalla richiesta.
3. (Facoltativo) Nell'area Modifiche di adempimento della pagina, eseguire le modifiche a livello di campo a tutti gli asset selezionati. Per esempio, è possibile modificare il codice della contabilità generale (CoGE), il centro di costo, il dipartimento, il contatto, la ubicazione, e così via.
4. Fare clic su Rimuovi assegnazione.  
L'asset hardware viene rimosso dalla richiesta, lo stato della richiesta viene aggiornato in CA Unicenter Service Catalog e le informazioni sugli asset vengono aggiornate in CA APM.

### Ulteriori informazioni:

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Rimozione di un asset software assegnato da una richiesta di inventario.

CA APM consente di rimuovere un asset software assegnato da una richiesta di inventario. Ad esempio, un pacchetto software di grafica è stato aggiunto per errore a una richiesta e si rimuove il software dalla richiesta. Quando si apre CA APM da una richiesta di CA Unicenter Service Catalog, viene visualizzata la pagina di esecuzione di CA APM con un elenco di tutti gli asset software disponibili in CA APM.

**Nota:** Verificare che l'utente che esegue la richiesta appartiene a un ruolo in cui è l'accesso di esecuzione dell'asset è abilitato. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei ruoli di utente, consultare la *Guida per l'amministratore*.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. A sinistra della pagina di adempimento di CA APM, fare clic su Asset assegnato.  
Viene visualizzato un elenco di tutti gli asset software assegnati alla richiesta nei risultati di ricerca.
2. Nei risultati di ricerca, selezionare gli asset software che si desidera rimuovere dalla richiesta.  
Viene visualizzata la pagina Dettagli asset per l'asset software selezionato.
3. Rimuovere o aggiornare le allocazioni interne di software per l'asset software facendo clic su Allocazione asset dal menu Relazioni.
4. Fare clic sull'icona Elimina accanto all'asset selezionato.
5. Fare clic su Rimuovi esecuzione e salva.

L'asset viene rimosso dalla richiesta, le allocazioni interne vengono salvate, lo stato della richiesta viene aggiornato in CA Unicenter Service Catalog e le informazioni sugli asset vengono aggiornate in CA APM.

**Ulteriori informazioni:**

- [Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)  
[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)  
[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)



# Capitolo 7: Cronologia di audit

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Cronologia di audit](#) (a pagina 119)

[Visualizzare una cronologia di audit delle modifiche di oggetto](#) (a pagina 120)

[Visualizzare una cronologia di audit di eventi.](#) (a pagina 121)

## Cronologia di audit

Una *cronologia di audit* è un elenco cronologico delle modifiche fatte a un record di oggetto nel tempo. I record di audit contengono tutte le modifiche fatte a ciascun campo di un record di oggetto. CA APM permette di usare una cronologia di audit per visualizzare un elenco di tutte le modifiche apportate a un record.

È possibile utilizzare una cronologia di audit per visualizzare le modifiche effettuate al valore di un campo specifico e visualizzare chi ha modificato il valore. Se un campo contiene un valore o una voce errata, utilizzare la cronologia di audit per verificare l'ultimo valore corretto e aggiornare il record di oggetto.

I seguenti oggetti abilitano l'audit per impostazione predefinita e senza alcuna configurazione aggiuntiva:

- Modelli (incluso il prezzo di modello)
- Asset
- Azienda
- Contatti
- Organizzazioni
- Ubicazioni
- Siti
- Documenti legali (inclusi i termini e condizioni)
- Asset legali (inclusi i termini e condizioni)
- Costi
- Pagamenti
- Relazioni
- Configurazioni di asset (modelli e asset)
- Allocazioni interne di software (ubicazioni, aziende, contatti e asset)

**Ulteriori informazioni:**

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Visualizzare una cronologia di audit delle modifiche di oggetto

CA APM permette di visualizzare una cronologia di audit per un record di oggetto per vedere un elenco di tutte le modifiche che sono state fatte al record. La cronologia di audit mantiene e mostra le informazioni storiche mostrando tutte le modifiche che sono state fatte all'oggetto.

### Esempio: rivedere la cronologia di audit per modificare il centro di costo

In questo esempio, un line manager scopre che è stato assegnato il dipartimento errato a un computer portatile. Il line manager indaga la situazione e determina che il computer è assegnato al centro di costo errato. Per capire come si è verificato questo errore, il line manager configura e filtra i criteri di ricerca di cronologia di audit e i risultati per includere il computer portatile nel centro di costo. Il line manager rivede la cronologia di audit per un periodo di tempo specifico per determinare quando il valore di centro di costo modificato e chi ha modificato il valore. Il line manager contatta l'asset manager per modificare il centro di costo sul valore corretto.

### Per visualizzare una cronologia di audit delle modifiche di oggetto

1. Fare clic sulla scheda e sulla scheda secondaria opzionale per l'oggetto di cui si desidera visualizzare una cronologia di audit.
2. Cercare l'elenco di oggetti disponibili.
3. Fare clic sull'oggetto nei risultati della ricerca per cui si desidera visualizzare una cronologia di controllo.
4. Fare clic su Visualizza cronologia di controllo.

**Nota:** per visualizzare la cronologia di audit per una relazione, selezionare la relazione (per esempio, Partizione di immagine), fare clic sull'icona Modifica record e fare clic su Visualizza cronologia di audit.

Sono visualizzate tutte le modifiche fatte al record di oggetto.

5. (Facoltativo) Completare una delle seguenti fasi nell'area Criteri di ricerca della pagina per filtrare i risultati di ricerca della cronologia di audit:
  - a. Selezionare un campo specifico nell'elenco a discesa Campo target e fare clic su Vai.

I risultati della ricerca sono limitati al campo selezionato. Inoltre, i campi di audit standard sono visualizzati per identificare l'utente che ha modificato il campo, il tipo di modifica (inserimento, aggiornamento, ecc.) e la data in cui la modifica è stata fatta.
  - b. Selezionare la casella di controllo Evidenza modifiche e fare clic su Vai.

I risultati della ricerca mostrano le modifiche in righe adiacenti. È possibile utilizzare questa casella di controllo, in combinazione con un campo specifico nell'elenco a discesa Campo target, per identificare le modifiche di livello di campo che può essere necessario correggere.
6. Esportare la cronologia di audit a un file CSV o fare clic sul collegamento ipertestuale per tornare ai dettagli di oggetto.

**Ulteriori informazioni:**

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)  
[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)  
[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Visualizzare una cronologia di audit di eventi.

CA APM permette di visualizzare una cronologia di audit di tutti gli eventi creati per un oggetto. Per esempio, l'utente definisce un evento di data nel campo Data di terminazione per un documento legale e una notifica per l'evento viene inviata alla persona indicata in data 01/03/2010. La cronologia di audit mantiene la cronologia di evento per un oggetto e visualizza queste informazioni per informare di tutti gli eventi creati per l'oggetto.

**Per visualizzare una cronologia di audit di eventi.**

1. Fare clic sulla scheda e sulla scheda secondaria opzionale per l'oggetto di cui si desidera visualizzare una cronologia di audit.
2. Cercare l'elenco di oggetti disponibili.

## [Visualizzare una cronologia di audit di eventi.](#)

---

3. Fare clic sull'oggetto nei risultati della ricerca per cui si desidera visualizzare una cronologia di controllo.
4. Fare clic su Visualizza cronologia di controllo.  
Sono visualizzate tutte le modifiche fatte al record di oggetto.
5. Nei risultati di cronologia di audit, fare clic sull'icona nella colonna Cronologia di evento.  
Sono visualizzati tutti gli eventi e i relativi [stati associati](#) (a pagina 122) creati per il record di audit.

### **Ulteriori informazioni:**

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)  
[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)  
[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## **Stato di evento**

Quando si [visualizza una cronologia di audit degli eventi](#) (a pagina 121), è possibile visualizzare lo stato associato per ciascun evento.

<b>Stato di evento</b>	<b>Descrizione</b>
Non processato	CA APM ha creato l'evento, ma l'evento non è stato elaborato per eseguire la mappatura degli attributi del processo di flusso di lavoro per le notifiche in CA Process Automation.
Avviato	La mappatura per gli attributi del processo di flusso di lavoro in CA Process Automation è completa e il processo di notifica associato per l'evento è stato avviato.
In corso	Il processo di notifica di CA Process Automation per l'evento è in elaborazione.
Completato	Il processo di notifica di CA Process Automation per l'evento è completato.
Non riuscito	Il processo di notifica di CA Process Automation per l'evento non è riuscito.
Interrotto	Il processo di notifica di CA Process Automation per l'evento è stato interrotto.

# Capitolo 8: Reporting

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Rapporti di riconciliazione](#) (a pagina 123)

## Rapporti di riconciliazione

Usare i rapporti di riconciliazione per visualizzare le seguenti informazioni e gestire gli asset IT in base alle pratiche di business:

**Nota:** le autorizzazioni di sicurezza determinano i dati del titolare che si vede quando sono generati i rapporti. Se ci sono più titolari, sono visualizzati i dati di tutti i titolari cui si ha accesso. Se si ha accesso soltanto a un titolare, sono visualizzati soltanto i dati per quel titolare.

- Asset di proprietà che sono stati riconciliati con un asset rilevato, inclusi i record di rilevamento di inventario e i record di inventario rilevati.
- Asset annunciati (cioè un asset attivo o ricevuto che ha un codice di conto valido) non corrisposti da un record di rilevamento.
- Asset rilevati non riconciliati con un asset di proprietà.
- Asset rilevati non elaborati a causa di dati mancanti o non validi.
- Conteggi del volume di dati di individuazione corrente.
- Asset di proprietà corrisposti ai record di rilevamento.
- Asset di proprietà non corrisposti ai record di rilevamento.
- Corrispondenze fra i dati di individuazione di rete e i dati di individuazione di agente.
- Potenziale profitto perso, inclusi gli asset che non sono fatturati ma rilevati. Questo rapporto espone opportunità di reddito basate sul numero di asset che vengono fatturati. Usare le informazioni in questo rapporto per fornire la prova che un asset è attivo e rilevato.
- I record di rilevamento di rete che non sono stati corrisposti con un inventario rilevato corrispondente. Il rilevamento di rete fornisce dati limitati per identificare un asset sulla rete. Il rilevamento fornisce informazioni hardware e software dettagliati su un asset.

## Generare un rapporto

I rapporti di CA APM forniscono una vista dettagliata degli asset proprietari e rilevati che consentono la riconciliazione.

**Importante:** Se si pensa di aggiungere al repository usando Utilità di importazione dei dati, gli asset rilevati che non sono corrisposti agli asset di proprietà, selezionare un singolo proprietario quando viene generato il report appropriato.

### Per generare un report

1. Accedere a BusinessObjects Enterprise InfoView.  
Viene visualizzato il riquadro Report.
2. Fare clic su Elenco di documenti.
3. Espandere Cartelle pubbliche, Report CA.
4. Fare clic su CA ITAM.
5. Fare doppio clic sull'icona a sinistra del report che si desidera generare.
6. Immettere i criteri di ricerca per il report.
7. Fare clic sul pulsante di esecuzione della query.

## Rimuovere l'elenco a discesa del titolare

Un utente che appartiene a più titolari può selezionare un titolare dall'elenco a discesa quando genera un report. È possibile rimuovere l'elenco a discesa dei titolari per non dover selezionare un titolare quando si genera un report.

### Per rimuovere l'elenco a discesa dei titolari

1. Accedere a BusinessObjects Enterprise InfoView.  
Viene visualizzato il riquadro Report.
2. Fare clic su Elenco di documenti.
3. Espandere Cartelle pubbliche, Report CA.
4. Fare clic su CA ITAM.  
Sono visualizzati tutti i rapporti di CA APM.
5. Fare clic con il tasto destro del mouse sul report che si desidera rimuovere dall'elenco a discesa dei titolari e selezionare Modifica.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Prompts.
6. Fare clic su Annulla.

7. Fare clic su Modifica query.
8. In fondo alla pagina nell'area Filtri di query, fare clic con il pulsante destro del mouse sul filtro Titolare - Multi-obbligatorio e selezionare Rimuovi.
9. Ripetere la stessa procedura per tutte le schede. Le schede sono visualizzate sotto l'area di Filtri di query della pagina.

**Nota:** tutti i report di CA APM, eccetto il report Metriche di riconciliazione, hanno soltanto un'istanza del filtro Titolare - Multi-obbligatorio. Il report Metrica di riconciliazione include sei istanze del filtro Titolare - Multi-obbligatorio su diverse schede che occorre eliminare. Eliminare tutte le istanze del filtro sul report per i valori selezionati e le schede Stringhe di report.

10. Fare clic su Modifica report.
11. Fare clic sull'icona Salva.
12. Salvare il rapporto nella stessa ubicazione in cui è stato aperto.
13. Quando richiesto, fare clic su Sì per ignorare il rapporto esistente.
14. Fare clic sull'icona Chiudi documento.

Quando si genera un report, non viene chiesto di selezionare un titolare.



# Capitolo 9: Ricerca

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)
- [Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)
- [Modifica in blocco dei risultati della ricerca](#) (a pagina 144)
- [Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)
- [Risoluzione dei problemi di protezione della ricerca](#) (a pagina 157)

## Ricerca di oggetto

Un *oggetto* rappresenta qualcosa che viene registrato e di cui si tiene traccia nel repository. Gli oggetti primari in CA APM sono modelli, asset, documenti legali, contatti, aziende, organizzazioni, ubicazioni e siti. In qualsiasi momento, è possibile cercare oggetti nel repository da gestire. È possibile cercare anche la cronologia di audit per vedere tutte le modifiche fatte a un record di oggetto nel tempo.

Per esempio, è possibile cercare gli oggetti per le ragioni seguenti:

- Cercare un modello perché è possibile definire un asset dal modello.
- Cercare un asset in modo da definire un contatto di supporto per l'asset.
- Cercare un asset da una richiesta di inventario che si desidera soddisfare.
- Cercare un contratto legale in modo da definire i termini e condizioni per il contratto.
- Cercare la cronologia di audit perché è possibile vedere quando il centro di costo per un computer portatile modificato e chi ha modificato il costo di centro.

Basato sui criteri di ricerca che si specificano, un elenco di oggetti corrispondenti sono visualizzati nei risultati di ricerca.

La maggior parte del tempo, gli oggetti che si desiderano visualizzare o aggiornare sono visualizzati con la ricerca predefinita fornita per ciascun oggetto. Questo tipo di ricerca serve per quando si desidera localizzare un record singolo per l'aggiornamento da un elenco di oggetti semplice. Per esempio, è possibile immettere il numero di serie quando si ricerca un computer portatile per trovare il computer portatile che corrisponde al numero di serie.

Quando si esegue una ricerca, è possibile utilizzare gli [operatori di ricerca](#) (a pagina 132) e i [connettori di ricerca](#) (a pagina 133) per trovare risultati più utili e precisi.

#### Ulteriori informazioni:

- [Eliminazione di una ricerca](#) (a pagina 136)
- [Aggiornamento di una ricerca](#) (a pagina 134)
- [Ricercare gli oggetti usando una ricerca salvata](#) (a pagina 135)
- [Salvataggio di una ricerca](#) (a pagina 133)
- [Ordinamento dei risultati della ricerca.](#) (a pagina 133)
- [Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)
- [Copiare una ricerca](#) (a pagina 135)
- [Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

## Suggerimenti di ricerca

Usare le seguenti tecniche e informazioni per eseguire una ricerca più efficace:

- **Essere semplici.** Per esempio, se si cerca un asset o un modello specifico e si ha a disposizione il nome, immettere il nome. Se si hanno informazioni aggiuntive per identificare l'oggetto, ad esempio il numero di serie per un asset, immettere quel numero. Queste informazioni aggiuntive aumentano la possibilità che la ricerca restituisca l'oggetto desiderato.
- **Espandere la ricerca con un carattere jolly.** Usare l'asterisco (\*) o il segno percentuale (%) come sostituto di un numero di caratteri nella stringa per visualizzare i risultati della ricerca. Usare quanti caratteri jolly si desiderano nella stringa di ricerca. Per esempio, immettere S\* o S% quando si cercano i contatti per cognome per trovare i contatti che hanno come cognome Sanders, Shelley, Smith, Spencer, Solomon, ecc. Immettere Dell \*\* Monitor quando si cercano gli asset per nome per trovare qualsiasi dimensione di monitor Dell; Dell 19" Monitor, Dell 21" Monitor, Dell 30" Monitor, ecc.
- **Le ricerche non sono sensibili alle maiuscole.** È possibile ignorare le lettere maiuscole/minuscole nelle ricerche. Per esempio, una ricerca di azienda per *Azienda di Gestione della documentazione* restituisce gli stessi risultati di *azienda di gestione della documentazione*.
- **I titoli di ricerca sono univoci in un titolare.** Quando si salva una ricerca e si specifica un titolo, il titolo deve essere univoco entro un titolare. Non è possibile salvare una ricerca con lo stesso titolo in un titolare singolo.
- **Se si visualizzano troppi, o troppo pochi, risultati della ricerca** e non è possibile trovare un oggetto, procedere come segue:
  - Usare criteri di ricerca diversi. Per esempio, invece di cercare un contatto per cognome, cercare nome, dipartimento, ID utente o ubicazione.
  - Usare gli [operatori](#) (a pagina 132) e i [connettori](#) (a pagina 133) per aumentare o diminuire gli oggetti restituiti nei risultati.
  - Verificare di aver fatto lo spelling corretto del nome dell'oggetto e di aver immesso i criteri di ricerca aggiuntivi correttamente.

- **Espandere la sua ricerca con i criteri della casella di controllo.** Includere i campi della casella di controllo come Inattivo nelle ricerche. Per esempio, cercare tutti gli asset inattivi e generare un report per l'analisi di gestione. È anche possibile cercare tutti gli asset inattivi per renderli nuovamente attivi.
- **Espandere la ricerca in più famiglie di asset e tipi di modello legale.** Cercare entro uno o più famiglie di asset e tipi di modello legale. Per esempio, cercare un modello specifico in hardware e software oppure cercare un documento legale in un contratto di servizio e aggiunta software.
- **Ricerche non valide.** È possibile usare l'elenco a discesa Non valido quando si gestiscono le ricerche per visualizzare o nascondere le ricerche non valide. Una ricerca diventa non valida quando l'amministratore di CA APM configura l'interfaccia utente e limita l'accesso a un campo usato da una ricerca, o elimina un campo esteso usato da una ricerca. Nel caso di una ricerca che non è possibile usare per le restrizioni di sicurezza, contattare l'amministratore di CA APM per assistenza.
- [Ordinare i risultati della ricerca](#) (a pagina 133) per facilitare la ricerca delle informazioni.
- [Salvare una ricerca](#) (a pagina 133) che si usa di frequente in modo da non dovere immettere i criteri di ricerca ogni volta si usa la ricerca.
- [Copiare una ricerca](#) (a pagina 135) e utilizzare la ricerca come modello per creare un'altra ricerca simile.
- [Esportare i risultati della ricerca](#) (a pagina 136) per l'uso in applicazioni di foglio di calcolo o rapporti.
- [Configurare le ricerche](#) (a pagina 146).

## Protezione di ricerca

Le ricerche predefinite consentono di trovare gli oggetti nel repository. Ad esempio, usare le ricerche predefinite per trovare asset, modelli, contatti, ecc. La protezione per le ricerche predefinite le rende disponibili a tutti gli utenti e configurazioni. È possibile utilizzare queste ricerche per creare ricerche *definite dall'utente aggiuntive*.

Considerare le seguenti informazioni sulla protezione per le ricerche definite dall'utente:

- Tutti gli utenti cui è assegnato un ruolo e una configurazione possono accedere alle ricerche predefinite e alle ricerche definite dall'utente che sono assegnate al ruolo e alla configurazione. Tuttavia, i risultati della ricerca che sono visualizzati per le ricerche predefinite non visualizzano le informazioni e i campi che l'amministratore di CA APM nasconde e mantiene.
- Quando si configura l'interfaccia utente e si limita l'accesso a un campo usato da una ricerca, o si elimina un campo esteso usato da una ricerca, la ricerca non è valida. Di conseguenza, la ricerca non è disponibile a tutti gli utenti che sono associati al ruolo e alla configurazione.

- Le ricerche non valide e attive sono visualizzate durante la gestione delle ricerche. Quando si cerca di usare una ricerca non valida, viene visualizzato un messaggio. Contattare l'amministratore di CA APM per risolvere la ricerca non valida ed renderla nuovamente valida.
- Quando una ricerca non è valida, può non esserci una ricerca predefinita. Quando si tenta di effettuare una ricerca, si riceve un messaggio. Contattare l'amministratore di CA APM per avere una ricerca predefinita assegnata, oppure salvare una nuova ricerca e impostare la ricerca come ricerca predefinita.

**Esempio: limitare le ricerche di asset per centro di costo e per codice di contabilità generale**

In questo esempio, un asset nell'organizzazione viene assegnato a un particolare centro di costo e codice di contabilità generale. Queste informazioni sono usate per identificare il dipartimento responsabile della spesa e allocare i costi alle versioni di ordine, consegne e fatture di pagamento. Queste informazioni sono riservate e non devono essere accessibili a tutti gli utenti che cercano gli asset nel repository.

È possibile copiare la ricerca di asset predefinita e configurare la ricerca aggiungendo il centro di costo e il codice di contabilità generale ai criteri di ricerca e ai risultati della ricerca. Quando si salva la nuova ricerca configurata, occorre assegnare la ricerca soltanto agli individui nel proprio dipartimento di finanza (cioè, gli utenti assegnati al ruolo di utente di finanza). Gli utenti nel ruolo di utente di finanza possono effettuare una ricerca e trovare gli asset in base al centro di costo e al codice di contabilità generale. Gli utenti non assegnati a questo ruolo non possono cercare un asset usando queste informazioni.

**Ulteriori informazioni:**

[Ricerca di oggetto](#) (a pagina 127)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Esportazione di risultati della ricerca](#) (a pagina 136)

[Risoluzione dei problemi di protezione della ricerca](#) (a pagina 157)

## Ricerca per oggetti

In qualsiasi momento, è possibile cercare oggetti nel repository da gestire. Per esempio, è possibile cercare un modello e definire un asset dal modello. In base ai criteri di ricerca specificati, viene visualizzato un elenco di modelli corrispondenti nei risultati della ricerca.

**Per cercare gli oggetti**

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per l'oggetto che si desidera trovare.
2. Nell'area di Criteri di ricerca, specificare i criteri di ricerca.

3. (Facoltativo) Nell'area Criteri di ricerca, fare clic su Avanzato.
4. Fare clic sull'icona Modifica per specificare i criteri di ricerca:

#### **Parentesi sinistra**

Determina se le parentesi a sinistra sono usate per raggruppare i criteri di ricerca e controllare la logica della ricerca. Per esempio, è possibile scegliere questa casella di controllo per cercare gli asset in cui il nome di asset è OE001 o in cui la famiglia di asset è Computer e il nome di asset è Dell.

#### **Operatore**

Determina gli [operatori di ricerca](#) (a pagina 132) standard da utilizzare per trovare gli oggetti. Per esempio, è possibile cercare gli asset in cui il nome di asset è superiore a OE001 e in cui la famiglia di asset è Computer.

#### **Valore**

Determina il valore del campo specifico che si desidera trovare. Per esempio, è possibile cercare un asset il cui nome di asset è OE001.

**Nota:** quando si immette un valore di ricerca in combinazione agli operatori Uguale a o Non uguale a, è possibile usare tutti i caratteri jolly supportati per allargare la ricerca.

#### **Parentesi destra**

Determina se le parentesi a destra sono usate per raggruppare i criteri di ricerca e controllare la logica della ricerca. Per esempio, è possibile cercare gli asset in cui il nome di asset è OE001 o in cui la famiglia di asset è Computer e il nome di asset è Dell.

#### **Connettore**

Determina i [connettori](#) (a pagina 133) standard da utilizzare per trovare gli oggetti. Per esempio, è possibile cercare gli asset in cui il nome di asset è OE001 o in cui la famiglia di asset è Computer e il nome di asset è Dell.

5. Fare clic sull'icona Completo per accettare le modifiche di criteri di ricerca.
6. Fare clic su Vai.

Venne visualizzato un elenco di oggetti corrispondenti nei risultati della ricerca.

#### **Ulteriori informazioni:**

[Eliminazione di una ricerca](#) (a pagina 136)

[Aggiornamento di una ricerca](#) (a pagina 134)

[Esportazione dei risultati della ricerca in un file CSV \(su richiesta\)](#) (a pagina 139)

[Ricercare gli oggetti usando una ricerca salvata](#) (a pagina 135)

[Salvataggio di una ricerca](#) (a pagina 133)

[Ordinamento dei risultati della ricerca](#) (a pagina 133)

[Come configurare le ricerche](#) (a pagina 146)

[Copiare una ricerca](#) (a pagina 135)

## Operatori di ricerca

Quando si cercano oggetti, CA APM consente di utilizzare i seguenti operatori di ricerca standard seguenti per trovare gli oggetti nel repository:

Operatore	Descrizione
Uguale	Ricerca gli oggetti che hanno l'esatto valore specificato.
Non uguale	Ricerca gli oggetti che non corrispondono al valore specificato.
Maggiore di	Ricerca gli oggetti con un valore più grande di quello specificato.
Maggiore o uguale a	Ricerca gli oggetti con un valore più grande o uguale al valore specificato.
Minore di	Ricerca gli oggetti con un valore inferiore al valore specificato.
Inferiore o uguale a	Ricerca gli oggetti con un valore inferiore o uguale al valore specificato.
Uguale a	(Simile) Ricerca gli oggetti che hanno il valore specificato. Quando si utilizza l'operatore di ricerca Simile, il carattere jolly % viene aggiunto dopo i caratteri inseriti per tutti gli oggetti che iniziano con quei caratteri. È possibile aggiungere anche il carattere jolly % prima dei caratteri per cercare tutti gli oggetti che finiscono con i caratteri specificati. <b>Nota:</b> quando si immette un valore di ricerca in combinazione agli operatori Uguale a o Non uguale a, è possibile usare tutti i <a href="#">caratteri jolly</a> (a pagina 128) supportati per allargare la ricerca.
Non simile	(Non simile) Ricerca gli oggetti che non corrispondono al valore specificato. Quando si utilizza l'operatore di ricerca Non simile, il carattere jolly % viene aggiunto dopo i caratteri inseriti per tutti gli oggetti che iniziano con quei caratteri. È possibile aggiungere anche il carattere jolly % prima dei caratteri per cercare tutti gli oggetti che non finiscono con i caratteri specificati. <b>Nota:</b> quando si immette un valore di ricerca in combinazione agli operatori Uguale a o Non uguale a, è possibile usare tutti i <a href="#">caratteri jolly</a> (a pagina 128) supportati per allargare la ricerca.

## Connettori di ricerca

Quando si cercano oggetti, CA APM consente di utilizzare i seguenti connettori E/O standard per connettere le stringhe di ricerca e trovare gli oggetti nel repository.

**E**

La ricerca deve soddisfare i criteri per il campo di ricerca corrente e per il seguente campo di ricerca.

**oppure**

La ricerca deve soddisfare i criteri per il campo di ricerca corrente o per il seguente campo di ricerca.

## Ordinamento dei risultati della ricerca.

CA APM permette di ordinare i risultati della ricerca per trovare più facilmente le informazioni nei risultati della ricerca. Per esempio, è possibile ordinare i risultati in ordine crescente per famiglia di asset per trovare prima gli asset nella famiglia di asset hardware e poi gli asset nella famiglia di software.

### Per ordinare i risultati della ricerca

1. Ricerca per oggetti.

Vengono visualizzati i risultati della ricerca.

2. Nell'area Risultati della ricerca, fare clic sull'icona appropriata accanto a un'intestazione di colonna.

I risultati dell'ordinamento sono visualizzati in ordine ascendente o descendente.

**Nota:** è possibile estendere l'ordine predefinito di una colonna singola [aggiungendo i campi di ordinamento](#) (a pagina 155).

## Salvataggio di una ricerca

CA APM permette di salvare una ricerca che si usa di frequente in modo da non dovere immettere i criteri di ricerca ogni volta si usa la ricerca. Ad esempio, è possibile salvare una ricerca per trovare gli asset per nome di asset, famiglia di asset, modello, cento di costo e data di creazione.

### Per salvare una ricerca

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per l'oggetto che si desidera trovare.
2. A sinistra, fare clic su Nuova ricerca.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi campi.

3. Specificare i campi che si desiderano visualizzare nei criteri di ricerca e nei risultati.  
**Nota:** quando si esegue una ricerca in più famiglie di asset e tipi di modello legali, soltanto gli asset, i modelli e i documenti legali per i tipi di famiglie selezionate e i tipi di modello sono visualizzati nei risultati della ricerca.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
5. Nell'area Dettagli della ricerca della pagina, specificare le informazioni per identificare in modo univoco la ricerca.  
**Nota:** Quando si salva una ricerca e si specifica un titolo, il titolo deve essere univoco entro un titolare. Non è possibile salvare una ricerca con lo stesso titolo in un titolare singolo.
6. Nell'area Ricerca di sicurezza della pagina, selezionare i ruoli di utente per cui la ricerca è disponibile. I ruoli sono utili perché permettono di rendere la ricerca disponibile a tutti gli utenti che hanno i ruoli selezionati. Anche gli amministratori possono selezionare configurazioni specifiche per la ricerca.  
**Nota:** se non si seleziona né un ruolo né una configurazione, la ricerca è disponibile all'utente corrente.
7. Fare clic su Salva.  
La ricerca viene salvata ed è disponibile per le ricerche future.

## Aggiornamento di una ricerca

CA APM permette di modificare i criteri di ricerca in una ricerca salvata. Ad esempio, è possibile aggiungere l'ID di contatto in una ricerca di asset salvata.

### Per aggiornare una ricerca salvata

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic sulla ricerca che si desidera aggiornare.
4. Aggiornare i criteri di ricerca.

5. (Opzionale) Nell'area Ricerca di sicurezza della pagina, selezionare i ruoli di utente per cui la ricerca è disponibile. I ruoli sono utili perché permettono di rendere la ricerca disponibile a tutti gli utenti che hanno i ruoli selezionati. Anche gli amministratori possono selezionare configurazioni specifiche per la ricerca.

**Nota:** se non si seleziona né un ruolo né una configurazione, la ricerca è disponibile all'utente corrente.

6. Fare clic su Salva.

Gli aggiornamenti alla ricerca sono salvati e sono disponibili per le ricerche future.

## Ricercare gli oggetti usando una ricerca salvata

CA APM permette di ricercare gli oggetti usando una ricerca salvata. Per esempio, è possibile usare una ricerca di asset settimanale salvata per trovare tutti gli asset che sono stati aggiunti nel corso della settimana.

### Per cercare gli oggetti usando una ricerca salvata

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic sulla ricerca che si desidera usare.
4. Fare clic su Vai.  
Viene visualizzato un elenco di oggetti corrispondenti nei risultati della ricerca.

## Copiare una ricerca

CA APM consente di copiare una ricerca salvata e di usare la ricerca come modello per creare un'altra ricerca simile. Per esempio, è possibile copiare la ricerca di asset predefinita e aggiungere la data di creazione di asset e l'utente ID della persona che ha creato l'asset.

### Per copiare una ricerca

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.

3. Fare clic sulla ricerca che si desidera copiare.
4. Fare clic su Copia.

Viene creata una nuova ricerca sulla ricerca copiata.
5. Modificare le informazioni per la nuova ricerca copiata.
6. (Opzionale) Nell'area Ricerca di sicurezza della pagina, selezionare i ruoli di utente per cui la ricerca è disponibile. I ruoli sono utili perché permettono di rendere la ricerca disponibile a tutti gli utenti che hanno i ruoli selezionati. Anche gli amministratori possono selezionare configurazioni specifiche per la ricerca.

**Nota:** se non si seleziona né un ruolo né una configurazione, la ricerca è disponibile all'utente corrente.
7. Fare clic su Salva.

La ricerca viene salvata ed è disponibile per le ricerche future.

## Eliminazione di una ricerca

CA APM permette di eliminare una ricerca salvata che non è più necessaria. Non è possibile eliminare le ricerche predefinite fornite dal prodotto.

### Per eliminare una ricerca salvata

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.

Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic sulla ricerca che si desidera eliminare.
4. Fare clic su Elimina e confermare di voler eliminare la ricerca.

La ricerca viene eliminata.

## Esportazione di risultati della ricerca

CA APM permette di esportare i risultati di un oggetto, adempimento di asset e ricerca della cronologia di audit in modo da poter segnalare e analizzare i risultati della ricerca. Per esempio, il manager di asset, il manager di acquisto e il manager di funzionalità richiedono un report settimanale che contiene tutti gli asset che sono stati aggiunti nella settimana passata. In base a questo requisito, l'amministratore configura la ricerca per restituire l'elenco di asset e pianifica la ricerca e l'esportazione alle ore 22 di ogni venerdì. Dopo i processi di ricerca ed esportazione, i manager ricevono una notifica per posta elettronica che include un collegamento al report settimanale.

È possibile esportare i risultati di una ricerca nei seguenti formati:

- [File CSV](#) (a pagina 137)
- [Visualizzazione di database](#) (a pagina 138)

È possibile pianificare una ricerca ed esportarla per un'ora particolare e notificare automaticamente i contatti per posta elettronica in modo che il contatto possa accedere alle ultime informazioni.

**Ulteriori informazioni:**

[Come i risultati della ricerca esportati sono mantenuti ed eliminati](#) (a pagina 143)  
[Come esportare i lavori dei risultati di ricerca](#) (a pagina 138)

## Esportazione di file CSV

Quando si esportano i risultati di ricerca in un file CSV, l'esportazione include i dati correnti trovati dalla ricerca. CA APM consente di utilizzare i seguenti metodi per eseguire l'esportazione su un file CSV:

- [Esportazione su richiesta](#) (a pagina 139) da una ricerca in tempo reale. Questo tipo di ricerca include i dati correnti.
- Esportazione pianificata da una ricerca salvata. Questo tipo di ricerca include i dati correnti rilevati ogni volta che si usa una ricerca in base alla pianificazione.

### Esempio: Esportare una ricerca per i nuovi asset a un file CSV

In questo esempio, un'azienda aggiunge nuovi asset al repository ogni settimana. Il manager di asset, il manager di acquisto e il manager di funzionalità richiedono un report settimanale che contiene tutti gli asset che sono stati aggiunti nella settimana passata. In base a questo requisito, l'amministratore configura la ricerca per restituire l'elenco di asset e pianifica la ricerca e l'esportazione alle ore 22 di ogni venerdì. Dopo i processi di ricerca ed esportazione, i manager ricevono una notifica per posta elettronica che include un collegamento al report settimanale.

**Ulteriori informazioni:**

[Come i risultati della ricerca esportati sono mantenuti ed eliminati](#) (a pagina 143)  
[Come esportare i lavori dei risultati di ricerca](#) (a pagina 138)

## Esportazione di visualizzazione di database

Quando si esportano i risultati della ricerca in una visualizzazione di database, l'esportazione contiene la dichiarazione SQL che definisce le colonne e i dati nella ricerca. La visualizzazione non raccoglie i dati finché l'utente (o un'applicazione esterna) accede e utilizza la visualizzazione nel database.

È possibile pianificare l'esportazione da una ricerca salvata ed esportarla in una visualizzazione di database.

### Esempio: Esportare una ricerca per gli asset in scadenza a una visualizzazione di database

In questo esempio, un'azienda sviluppa un'applicazione di dashboard esterna che monitora l'allocazione di asset. Il manager di asset visualizza il dashboard quotidianamente per verificare che gli asset in scadenza sono allocati, rallocati, ritirati o restituiti al fornitore in modo corretto. L'azienda desidera configurare l'applicazione di dashboard per visualizzare i dati di asset di CA APM.

In base a questi requisiti, l'amministratore configura la ricerca per visualizzare l'elenco di asset in scadenza e il loro stato ed esporta i risultati della ricerca nella visualizzazione di database. L'amministratore pianifica la ricerca e l'esportazione settimanalmente. L'applicazione di dashboard esterna accede alla visualizzazione di database per riunire i dati di asset e il manager di asset visualizza i dati nel dashboard esterno.

### Ulteriori informazioni

[Come i risultati della ricerca esportati sono mantenuti ed eliminati](#) (a pagina 143)  
[Come esportare i lavori dei risultati di ricerca](#) (a pagina 138)

## Come esportare i lavori dei risultati di ricerca

Quando si esportano i risultati della ricerca in un *file CSV*, il processo usa le seguenti procedure generali:

1. L'utente definisce una nuova ricerca ed esporta i risultati; oppure l'utente accede a una ricerca salvata esistente e pianifica l'esportazione.
2. I processi di ricerca e i risultati includono i dati correnti.

**Nota:** i risultati di una ricerca programma e dell'esportazione includono soltanto i risultati della ricerca e dell'esportazione correnti. Se si modifica la ricerca o uno dei criteri di esportazione, i risultati della nuova ricerca saranno visualizzati soltanto al processo di ricerca ed esportazione successivo. Per esempio, se si modifica il Formato di esportazione da file CSV con intestazioni di colonna a Visualizzazione di database, o si modifica la Frequenza della pianificazione di esportazione, le modifiche non compaiono nella ricerca ed esportazione corrente.

3. I dati dei risultati della ricerca sono salvati in un file CSV. Le etichette di intestazione di colonna nel file CSV (se richiesti con l'esportazione) corrispondono alle etichette di intestazione di colonna dai risultati della ricerca. Se l'utente ha configurato le etichette di intestazione di colonna predefinite nei risultati della ricerca, le etichette configurate sono incluse nel file CSV.
4. Viene inviata una notifica per posta elettronica agli utenti assegnati alla ricerca. Il messaggio di posta elettronica include un collegamento ai file CSV.

Quando si esportano i risultati della ricerca in una visualizzazione di *database*, il processo usa le seguenti procedure generali:

1. L'utente accede a una ricerca esistente salvata e pianifica l'esportazione.
  2. I processi della ricerca e la visualizzazione del database sono esportati. Le etichette di intestazione di colonna nella visualizzazione di database corrispondono alle etichette di intestazione di colonna dai risultati della ricerca. Se l'utente ha configurato le etichette di intestazione di colonna predefinite nei risultati della ricerca, le etichette configurate sono incluse nella visualizzazione di database.
- Nota:** i risultati di una ricerca programma e dell'esportazione includono soltanto i risultati della ricerca e dell'esportazione correnti. Se si modifica la ricerca o uno dei criteri di esportazione, i risultati della nuova ricerca saranno visualizzati soltanto al processo di ricerca ed esportazione successivo. Per esempio, se si modifica il Formato di esportazione da file CSV con intestazioni di colonna a Visualizzazione di database, o si modifica la Frequenza della pianificazione di esportazione, le modifiche non compaiono nella ricerca ed esportazione corrente.
3. Viene inviata una notifica per posta elettronica agli utenti assegnati alla ricerca. Il messaggio di posta elettronica specifica il nome della visualizzazione di database.

## Esportazione dei risultati della ricerca in un file CSV (su richiesta)

CA APM permette di esportare i risultati della ricerca in un file CSV cercando gli oggetti ed esportando i risultati su richiesta oppure pianificando una ricerca salvata ed esportando i risultati.

### Per esportare i risultati della ricerca in un file CSV (su richiesta)

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per l'oggetto che si desidera trovare.
2. Ricerca di oggetti immettendo i criteri di ricerca o selezionando una ricerca salvata. Viene visualizzato un elenco di oggetti corrispondenti nei risultati della ricerca.
3. Fare clic su Esporta su CSV.

I risultati della ricerca vengono esportati. Le etichette di intestazione di colonna nel file CSV corrispondono alle etichette di intestazione di colonna dai risultati della ricerca. Viene inviata una notifica per posta elettronica con un collegamento ai file CSV a tutti i contatti associati con la richiesta di esportazione.

## Esportare i risultati della ricerca a una visualizzazione di database

CA APM permette di esportare i risultati di una ricerca a una visualizzazione di database pianificando una ricerca salvata ed esportando i risultati.

### Per esportare i risultati di ricerca a una visualizzazione di database

1. Fare clic sulla scheda e sulla scheda secondaria facoltativa per l'oggetto di cui si desidera pianificare una ricerca ed eseguire l'esportazione.
2. A sinistra, fare clic su Gestione ricerche.  
Viene visualizzato un elenco di ricerche salvate. Se non ci sono ricerche salvate, definire e salvare una ricerca che si desidera pianificare ed esportare.
3. Fare clic sulla ricerca che si desidera pianificare ed che esportare.
4. A sinistra, fare clic su Nuova esportazione.
5. Immettere le informazioni di base, le informazioni pianificazione e le informazioni di protezione come descritte nelle fasi per pianificare la ricerca e l'esportazione.

La ricerca viene elaborata e i risultati sono esportati in base alla pianificazione. Le etichette di intestazione di colonna nella visualizzazione di database corrispondono alle etichette di intestazione di colonna dai risultati della ricerca. Una notifica per posta elettronica che specifica il nome di visualizzazione di database viene inviata a tutti i contatti associati alla richiesta di esportazione.

**Nota:** i risultati di una ricerca programma e dell'esportazione includono soltanto i risultati della ricerca e dell'esportazione correnti. Se si modifica la ricerca o uno dei criteri di esportazione, i risultati della nuova ricerca saranno visualizzati soltanto al processo di ricerca ed esportazione successivo. Per esempio, se si modifica il Formato di esportazione da file CSV con intestazioni di colonna a Visualizzazione di database, o si modifica la Frequenza della pianificazione di esportazione, le modifiche non compaiono nella ricerca ed esportazione corrente.

## Pianificazione di ricerche ed esportazioni

CA APM consente di pianificare le ricerche per elaborare periodicamente ed esportare i risultati di ricerca in un file CSV o in una visualizzazione di database. Per esempio, è possibile pianificare una ricerca da elaborare alla fine della settimana ed esportare tutti gli asset aggiornati durante quella settimana in un file CSV. È possibile pianificare i seguenti tipi di ricerca

- **Predefinita.** Specificare un'ora ricorrente per la ricerca. Per esempio, è possibile elaborare la ricerca alle 3:00 di pomeriggio il 21 di ogni mese.
- **Calcolato.** Specificare l'ora di inizio e la frequenza della ricerca. Per esempio, è possibile elaborare la ricerca alle 22:00 il 21 settembre e usare la ricerca ogni cinque giorni.

**Per pianificare una ricerca ed esportare i risultati**

1. Fare clic sulla scheda e sulla scheda secondaria facoltativa per l'oggetto di cui si desidera pianificare una ricerca.

2. A sinistra, fare clic su Gestione ricerche.

Viene visualizzato un elenco di ricerche salvate. Se non ci sono ricerche salvata, definire e salvare una ricerca che si desidera pianificare ed esportare.

3. Fare clic sulla ricerca che si desidera pianificare.

4. A sinistra, fare clic su Nuova esportazione.

5. Immettere le informazioni di esportazione di base.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

**Nome di esportazione**

Specificare il nome di esportazione.

**Formato di esportazione**

Selezionare il formato per i risultati della ricerca esportati.

**Nome vista**

Specificare il nome di visualizzazione di database.

**Nota:** il Nome di visualizzazione è richiesto se si seleziona Visualizzazione di database per il Formato di esportazione. Il nome deve essere un nome di visualizzazione di database valido. Vedere la documentazione di prodotto di database per informazioni sui requisiti del nome di visualizzazione di database.

**Descrizione**

Specificare una descrizione per i risultati di ricerca esportati.

**Giorni di conservazione**

Specificare il numero di giorni in cui i risultati della ricerca esportati sono mantenuti prima che vengano eliminati.

**Nome cartella**

Specificare la cartella per i risultati della ricerca di file CSV esportati.

**Non scade mai**

Selezionare questa casella di controllo per specificare che il numero di giorni del periodo selezionato (Tipo di periodo) che il file CSV o la visualizzazione di database è archiviato prima di essere eliminato non scade mai (il file CSV o la visualizzazione di database non sono eliminati mai). Quando si seleziona questa casella di controllo, qualsiasi valore precedente aggiunto al campo Giorni di conservazione viene rimosso, e il campo Giorni di conservazione viene disattivato.

6. Pianificare la ricerca.

I seguenti campi richiedono una spiegazione:

**Tempo di esecuzione**

Selezionare l'ora del giorno, nel formato a 24 ore, in cui elaborare la ricerca. Quando si pianificano le ricerche, utilizzare il fuso orario locale sul server applicazioni di CA APM.

**Tipo di intervallo**

Selezionare il tipo di intervallo per la ricerca. Per esempio, è possibile selezionare Giorno, Mese, Trimestre, Settimana o Anno.

**Giorni di intervallo**

Specificare il giorno durante il tipo di intervallo in cui elaborare la ricerca. Ad esempio, se il campo Tipo di intervallo è Mese e Giorni di intervallo è pari a 1, la ricerca viene elaborata il primo giorno del mese.

**Prima data di esecuzione**

Selezionare la data quando la prima ricerca viene processata.

**Intervallo**

Specificare la frequenza di elaborazione della ricerca in base al tipo di intervallo specificato. Ad esempio, se Tipo di intervallo è Weekly (Settimanale) e Intervallo è pari a 2, la ricerca viene elaborata ogni due settimane.

**Ultimo giorno dell'intervallo**

Selezionare questa casella di controllo per specificare che la ricerca venga elaborata nell'ultimo giorno del tipo di intervallo selezionato. Quando si seleziona questa casella di controllo, qualsiasi valore precedente aggiunto al campo Giorni di intervallo viene rimosso e il campo Giorni di intervallo viene disabilitato.

7. Specificare se tutti i ruoli e le configurazioni assegnate alla ricerca ricevono i risultati della ricerca esportati.
8. Fare clic su Salva.

La modifica viene salvata. I processi di ricerca al momento pianificato e i risultati di ricerca vengono esportati.

**Nota:** i risultati di una ricerca programma e dell'esportazione includono soltanto i risultati della ricerca e dell'esportazione correnti. Se si modifica la ricerca o uno dei criteri di esportazione, i risultati della nuova ricerca saranno visualizzati soltanto al processo di ricerca ed esportazione successivo. Per esempio, se si modifica il Formato di esportazione da file CSV con intestazioni di colonna a Visualizzazione di database, o si modifica la Frequenza della pianificazione di esportazione, le modifiche non compaiono nella ricerca ed esportazione corrente.

## Come i risultati della ricerca esportati sono mantenuti ed eliminati

Tutti i risultati di ricerca del file CSV esportati e della visualizzazione di database sono mantenuti ed eliminati in base alle impostazioni di configurazione specificate quando si pianificano le ricerche e le esportazioni. I risultati di ricerca esportati che non sono più necessari sono eliminati per liberare spazio su disco.

Le seguenti informazioni descrivono come i risultati di ricerca esportati sono mantenuti ed eliminati:

- L'utente specifica i giorni di conservazione quando pianifica le ricerche e le esportazioni. Allo scadere dei giorni di conservazione, i risultati di esportati (file CSV e visualizzazioni di database) sono considerati scaduti ed eliminati.
- Il Servizio di esportazione esegue l'eliminazione una volta al giorno (per impostazione predefinita, alle 5:00 del mattino ora UTC) ed elimina i risultati di ricerca esportati in base ai giorni di conservazione specificati. L'amministratore può configurare l'ora di inizio dell'eliminazione.  
**Nota:** per informazioni sulle impostazioni di configurazione del Servizio di esportazione, vedere la *Guida per l'Amministratore*.
- Il periodo di conservazione dipende dall'ora di elaborazione dell'esportazione e dall'ora in cui il Servizio di esportazione elimina i risultati della ricerca.

### Esempio: Eliminare i risultati della ricerca

In questo esempio, l'utente pianifica una ricerca di asset denominata Ricerca di asset settimanale da eseguire ogni venerdì ed esporta tutti gli asset aggiornati durante la settimana. L'utente imposta i giorni di conservazione su 1 e l'esportazione viene completata alle ore 17 dell'ora locale. Il Servizio di esportazione viene pianificato per eliminare i risultati della ricerca a mezzanotte, Eastern time. Dato che i risultati della ricerca hanno di un giorno, il Servizio di esportazione li elimina soltanto all'ora pianificata successiva (in questo esempio, poco dopo la mezzanotte del giorno successivo).

## Modifica in blocco dei risultati della ricerca

È possibile eseguire le seguenti modifiche in blocco su un elenco dei risultati della ricerca:

- Modifica del valore di un campo specifico per tutti gli oggetti o per gli oggetti selezionati nell'elenco.
- Aggiunta di un valore a un campo specifico per tutti gli oggetti o per gli oggetti selezionati nell'elenco con valori vuoti in quel campo.

**Nota:** le restrizioni seguenti possono influire sulle funzioni di modifica in blocco che è possibile eseguire:

- Restrizioni di configurazione per il ruolo utente. Ad esempio, se la configurazione non consente di modificare un campo particolare, non è possibile eseguire modifiche in blocco su quel campo.
- Multi-tenancy. Se si dispone di un ambiente multi-tenancy, il nome del titolare può essere una parte dell'elenco dei risultati della ricerca. Tuttavia, non è possibile eseguire una modifica in blocco sul nome del titolare.

### Esempio: eseguire una modifica in blocco sul centro di costo

Un amministratore del centro dati desidera assegnare tutti gli asset nel centro dati di Londra al centro di costo 3218. L'amministratore configura la ricerca affinché restituisca un elenco di tutti gli asset nel centro dati di Londra. L'amministratore esegue quindi una modifica in blocco per modificare l'assegnazione del centro di costo per gli asset su 3218.

## Funzionamento della modifica in blocco dei risultati della ricerca

Quando si esegue una modifica in blocco su un elenco dei risultati della ricerca, il processo utilizza i passaggi generali seguenti:

1. L'utente definisce una nuova ricerca, seleziona una ricerca esistente oppure utilizza la ricerca predefinita.
2. Viene elaborata la ricerca e vengono visualizzati i risultati.
3. L'utente definisce le impostazioni di modifica in blocco per tutti i campi o per i campi selezionati ed esegue la modifica in blocco.  
**Nota:** l'utente deve essere assegnato a una configurazione che consente le modifiche in blocco.
4. Il processo di modifica in blocco viene creato e visualizzato nell'elenco Processi di modifica in blocco.

5. L'utente verifica lo stato del processo di modifica in blocco ed esegue nuovamente la ricerca originale quando il processo viene completato.
6. I dati dell'elenco dei risultati della ricerca vengono aggiornati affinché visualizzino i nuovi valori di campo.

## Esecuzione di una modifica in blocco su un elenco dei risultati della ricerca

È possibile modificare valori di campo specifici per tutti gli oggetti o gli oggetti selezionati in un elenco dei risultati della ricerca.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic sulla scheda e sulla sotto-scheda opzionale per l'oggetto che si desidera trovare.
2. Ricerca di oggetti immettendo i criteri di ricerca o selezionando una ricerca salvata.  
Viene visualizzato un elenco di oggetti corrispondenti nei risultati della ricerca.
3. Lasciare tutti gli oggetti selezionati o deselectrare la casella di controllo Seleziona tutto e selezionare le caselle di controllo di oggetto specifiche.
4. Fare clic su Impostazioni modifica in blocco.
5. Fare clic su Nuovo.
6. Immettere le informazioni per definire la modifica in blocco. I seguenti campi richiedono una spiegazione:

#### Campo Modifica in blocco

Specifica il campo nei risultati della ricerca che si desidera modificare.

**Nota:** i campi che vengono inclusi nell'elenco dei risultati della ricerca sono disponibili per la selezione.

#### Valore

Definisce il nuovo valore per il campo selezionato.

**Nota:** lasciare il campo Valore vuoto per specificare un valore nullo per un campo.

#### Aggiorna solo valori vuoti

Specifica che solamente i valori vuoti nel campo selezionato vengono aggiornati con il nuovo valore per gli oggetti selezionati.

7. Fare clic sull'icona Completa modifica record.
8. (Facoltativo) Fare clic su Nuovo per definire più impostazioni di modifica in blocco.

9. Dopo aver definito tutte le impostazioni di modifica in blocco, fare clic sul pulsante Modifica in blocco sopra l'elenco dei risultati della ricerca.  
Viene creato un processo di modifica in blocco.
10. Fare clic su Processi di modifica in blocco sulla sinistra per visualizzare l'elenco Processi di modifica in blocco.  
**Nota:** è possibile fare clic su Vai per aggiornare l'elenco dei processi.
11. Fare clic su Messaggio di stato per il processo di modifica in blocco per verificare quando viene completata l'elaborazione.
12. Al termine del completamento del processo, fare clic su Visualizza registro per il processo selezionato nell'elenco Processi di modifica in blocco.  
Il file di registro fornisce ulteriori informazioni sull'attività dei processi di modifica in blocco.
13. Eseguire di nuovo la ricerca originale.

I risultati della ricerca visualizzano i nuovi valori di campo.

## Come configurare le ricerche

CA APM permette di configurare le ricerche di oggetto, adempimento di asset e cronologia di audit per semplificare il modo in cui sono ricercate le informazioni nel repository. Per configurare le ricerche, procedere come segue:

- [Impostare un limite di risultato della ricerca](#) (a pagina 147).
- Facilitare la ricerca [specificando una ricerca predefinita](#) (a pagina 148).
- Facilitare i criteri di ricerca completando le seguenti attività:
  - [Aggiungere campi](#) (a pagina 148)
  - [Eliminare campi](#) (a pagina 149)
  - [Spostare campi](#) (a pagina 150)
  - [Modifica del nome di campo](#) (a pagina 151)
  - [Sostituzione di campi](#) (a pagina 152)
- Facilitare la ricerca di informazioni nei risultati della ricerca completando le seguenti attività:
  - [Aggiungere colonne](#) (a pagina 152)
  - [Spostare colonne](#) (a pagina 153)
  - [Modificare l'etichetta di colonna](#) (a pagina 154)
  - [Rimuovere colonne](#) (a pagina 155)

- [Aggiungere campi di ordinamento](#) (a pagina 155)
- [Impedire record duplicati](#) (a pagina 156)
- [Prevenire la capacità di aprire i record](#) (a pagina 157)

**Ulteriori informazioni:**

[Cronologia di audit](#) (a pagina 119)

## Impostazione di un limite per i risultati della ricerca

Quando si cerca un oggetto e i risultati sono difficili da gestire perché viene visualizzato un numero eccessivo di record dell'oggetto, è possibile impostare un limite. Ad esempio, quando si cercano gli asset, oltre 2.000 asset vengono visualizzati nei risultati della ricerca. È difficile accedere ai risultati, è impossibile individuare gli asset desiderati e le prestazioni ne risentono. Pertanto si consiglia di impostare un massimo di 50 record dell'oggetto da ripristinare.

**Per impostare un limite per i risultati della ricerca**

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa della ricerca che si desidera configurare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. In Impostazioni Aggiuntive, area Numero massimo di risultati della ricerca, specificare il numero totale di oggetti da visualizzare.

**Nota:** Per ragioni legate alle prestazioni, si consiglia di non impostare un valore superiore a 500.

5. Fare clic su Vai.

I risultati della ricerca limitati vengono visualizzati e consentono di comprendere l'impatto sui risultati prima di salvare il limite. Tutti i risultati delle ricerche future vengono limitate al numero specificato o alla percentuale.

## Specificare un ricerca predefinita

CA APM permette di specificare una ricerca che si usa frequentemente come predefinita ogni volta che si fare clic su una scheda o su una scheda secondaria. Per esempio, per trovare la ricerca di contatto, fare clic su Directory, Contatto. Copiare la ricerca di contatto, rinominarla e quindi impostarla come predefinita. Quando si accede di nuovo alla pagina Ricerca di contatto, la ricerca predefinita viene visualizzata al posto della ricerca precedente.

**Nota:** non è possibile specificare una ricerca come predefinita quando la ricerca non ha una colonna selezionabile nei risultati.

### Per specificare un ricerca predefinita

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Fare clic su Imposta come predefinito.
5. Fare clic su Salva.  
La ricerca viene salvata come predefinita.

## Aggiunta di un campo

CA APM consente di estendere le informazioni visualizzate nei criteri e nei risultati di ricerca aggiungendo campi aggiuntivi. Ad esempio, è possibile aggiungere il campo Nome DNS alla ricerca asset. È possibile aggiungere alcuni campi a una ricerca nuova e salvata. Non è possibile aggiungere i campi alle ricerche predefinite fornite dal prodotto.

### Per aggiungere un campo

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.

5. Fare clic su Aggiungi campi.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi campi.
6. Selezionare i campi da aggiungere ai criteri di ricerca, ai risultati o a entrambi.
7. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
8. Fare clic su Salva.  
Il campo viene visualizzato nei criteri di ricerca e nei risultati.

## Rimozione di un campo

CA APM consente di rimuovere un campo quando si desidera che un determinato campo non venga incluso nei criteri di ricerca. Ad esempio, è possibile rimuovere il campo Nome DNS dalla ricerca di asset.

### Per rimuovere un campo dai criteri di ricerca

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Completare i passaggi seguenti:
  - a. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
  - b. Fare clic sull'icona appropriata accanto al campo nei criteri di ricerca.
  - c. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
5. (Facoltativo). Completare i passaggi seguenti:
  - a. Nell'area Criteri di ricerca della pagina, fare clic su Avanzate.
  - b. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.

- c. Fare clic sull'icona Contrassegna per l'eliminazione accanto al campo che si desidera rimuovere dai criteri di ricerca.
  - d. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
6. Fare clic su Salva.

Il campo viene rimosso dalla pagina e non viene visualizzato nei criteri di ricerca.

## Spostamento di un campo

CA APM consente di spostare un campo dei criteri di ricerca in una nuova posizione per semplificare l'inserimento dei propri criteri di ricerca. Ad esempio, è possibile spostare il campo Numero codice a barre affinché il campo venga visualizzato prima del campo Numero di serie.

### Per spostare un campo in una nuova posizione

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
5. Trascinare e rilasciare il campo in una nuova posizione nei criteri di ricerca.
6. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
7. Fare clic su Salva.  
La nuova posizione del campo è stata salvata.

## Modifica del nome del campo

CA APM consente di modificare l'etichetta di un campo per rendere più familiare il nome del campo nei propri criteri di ricerca. Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta da *Asset Quantity* (Quantità asset) a *Quantità*.

### Per modificare il nome del campo

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Completare i passaggi seguenti:
  - a. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
  - b. Nei criteri di ricerca, fare clic sull'etichetta campo e inserire la nuova etichetta.
  - c. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
5. (Facoltativo). Completare i passaggi seguenti:
  - a. Nell'area Criteri di ricerca della pagina, fare clic su Avanzate.
  - b. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
  - c. Fare clic sull'icona Modifica record accanto al campo di cui si desidera modificare l'etichetta.
  - d. Inserire la nuova etichetta campo.
  - e. Fare clic sull'icona Completa modifica record.
  - f. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
6. Fare clic su Salva.  
La nuova etichetta campo viene visualizzata nei criteri di ricerca.

## Sostituzione di un campo

CA APM consente di sostituire un campo esistente nei propri criteri di ricerca *avanzati* con un campo diverso. Ad esempio, quando si cercano le aziende, è possibile sostituire il campo *ID azienda* con *Nome azienda*.

### Per sostituire un campo

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Completare i passaggi seguenti:
  - a. Nell'area Criteri di ricerca della pagina, fare clic su Avanzate.
  - b. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
  - c. Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo che si desidera sostituire con un campo diverso.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi campi.
  - d. Selezionare il capo sostitutivo e fare clic su OK.
  - e. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
5. Fare clic su Salva.  
Il campo esistente viene sostituito nei criteri di ricerca.

## Aggiunta di una colonna

CA APM consente di aggiungere una nuova colonna ai risultati della ricerca per semplificare l'individuazione delle informazioni di cui si ha bisogno negli elenchi dei risultati della ricerca. Ad esempio, nella propria azienda sono presenti diverse persone che si chiamano Mario Rossi. I nomi e i cognomi sono gli stessi, ma le informazioni di contatto aggiuntive (indirizzo di posta elettronica, supervisore, reparto, ecc.) sono diverse.

Quando si cerca un contatto e si specifica *Mario* come nome e *Rossi* come cognome, nei risultati della ricerca compaiono due istanze per Mario Rossi. Aggiungere ai risultati una colonna per l'indirizzo di posta elettronica affinché vengano visualizzate due istanze univoche per Mario Rossi:

- Mario Rossi (Mario.Rossi1@company.com)
- Mario Rossi (Mario.Rossi2@company.com)

È possibile aggiungere alcune colonne a una ricerca nuova e salvata. Non è possibile aggiungere le colonne alle ricerche predefinite fornite dal prodotto.

#### **Per aggiungere una colonna ai risultati della ricerca**

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
5. Fare clic su Aggiungi campi.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi campi.
6. Selezionare i campi da aggiungere ai risultati della ricerca.
7. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
8. Fare clic su Salva.  
La colonna è stata aggiunta ai risultati della ricerca.

## **Spostamento di una colonna**

CA APM consente di spostare una colonna in una nuova posizione per semplificare l'individuazione delle informazioni di cui si ha bisogno nei risultati della ricerca. Ad esempio, è possibile spostare la colonna dell'ID asset affinché la colonna venga visualizzata prima della colonna Nome asset.

#### **Per spostare una colonna in una nuova posizione**

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.

3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
5. Nell'elenco di risultati della ricerca, trascinare e rilasciare la colonna in una nuova posizione.
6. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
7. Fare clic su Salva.  
La nuova posizione della colonna è stata salvata.

## Modifica dell'etichetta della colonna

CA APM consente di modificare l'etichetta dell'intestazione di una colonna per rendere più familiare l'etichetta nei propri risultati della ricerca. Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta da *Asset Quantity* (Quantità asset) a *Quantità*.

### Per modificare l'etichetta dell'intestazione di una colonna

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
5. Nei risultati della ricerca, selezionare l'intestazione della colonna e inserire la nuova etichetta.
6. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
7. Fare clic su Salva.  
La nuova intestazione della colonna viene visualizzata nei risultati della ricerca.

## Rimozione di una colonna

CA APM consente di rimuovere una colonna quando si desidera che una determinata colonna non venga inclusa nei risultati della ricerca. Ad esempio, è possibile rimuovere la colonna Indirizzo mac dai risultati della ricerca.

### Per rimuovere una colonna

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: ON.  
La configurazione della ricerca viene abilitata.
5. Nei risultati della ricerca, fare clic sull'icona appropriata accanto alla colonna.
6. Nella parte superiore della pagina, fare clic su CONFIGURA RICERCA: OFF.  
La configurazione della ricerca è completa.
7. Fare clic su Salva.  
La colonna è stata rimossa dalla pagina e dai risultati della ricerca.

## Aggiunta di un campo di ordinamento

CA APM consente di aggiungere campi di ordinamento ai risultati della ricerca e di estendere l'ordinamento predefinito di una singola colonna in ordine o crescente o decrescente. Ad esempio, attualmente gli asset vengono ordinati in base al nome. È possibile aggiungere una famiglia di asset all'ordinamento in modo che sia possibile effettuare l'operazione sia in base al nome asset sia in base alla famiglia di asset.

### Per aggiungere un campo per ordinare i risultati della ricerca

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. In Impostazioni aggiuntive, area Ordinamento risultati di ricerca, aggiungere il campo aggiuntivo per l'ordinamento.

5. Fare clic su Vai.

I risultati vengono visualizzati con l'ordinamento esteso che consente di valutare l'impatto sui risultati prima di salvare l'ordinamento. Il nuovo campo viene aggiunto ed è possibile utilizzare il campo per ordinare i risultati della ricerca.

## Come impedire la duplicazione dei record dell'oggetto

CA APM consente di impedire la visualizzazione di record dell'oggetto duplicati nei risultati della ricerca. Ad esempio, nella propria azienda sono presenti diverse persone che si chiamano Mario Rossi. I nomi e i cognomi sono gli stessi, ma le informazioni di contatto aggiuntive (indirizzo di posta elettronica, supervisore, reparto, ecc.) sono diverse.

Si dispone di una ricerca contatto salvata in cui i risultati visualizzano solo il nome e il cognome del contatto. Quando si effettua una ricerca mediante la ricerca contatto salvata e si specifica *Mario* come nome e *Rossi* come cognome, nei risultati della ricerca compaiono due istanze per Mario Rossi. Se si impedisce la visualizzazione di record duplicati, compare solo un'istanza di Mario Rossi.

### Per impedire la visualizzazione di record dell'oggetto duplicati nei risultati della ricerca

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic sulla ricerca per cui si desidera la visualizzazione di record duplicati.
4. In Impostazioni aggiuntive, area Caratteristiche di ricerca univoca, selezionare la casella di controllo Contrassegna risultati come univoci.
5. Fare clic su Vai.

I risultati vengono visualizzati senza i record duplicati ed è possibile valutare l'impatto sui risultati prima di salvare le proprie impostazioni. L'argomento DISTINCT viene aggiunto all'istruzione SQL, impedendo la visualizzazione di record duplicati nei risultati della ricerca.

## Come impedire l'apertura dei record

CA APM consente di impedire l'apertura di record individuali dai risultati della ricerca. Ad esempio, non si desidera che gli utenti aprano e visualizzino le informazioni di contatto dai risultati della ricerca contatto.

### Per impedire l'apertura di record dell'oggetto dai risultati della ricerca

1. Fare clic sulla scheda e sulla sottoscheda facoltativa dell'oggetto che si desidera individuare.
2. A sinistra, fare clic su Gestisci ricerche.  
Viene visualizzato un elenco delle ricerche salvate.
3. Fare clic su una ricerca nell'elenco.
4. In Impostazioni aggiuntive, area Caratteristiche di ricerca univoca, deselectare la casella di controllo Consentì selezione dei risultati.
5. Fare clic su Salva.  
Nei risultati della ricerca non viene visualizzato un collegamento ipertestuale per aprire l'oggetto.

## Risoluzione dei problemi di protezione della ricerca

I suggerimenti per la risoluzione dei problemi relativi alla protezione della ricerca sono utili quando si lavora con le ricerche configurate.

- [Impossibile assegnare il ruolo a una ricerca configurata](#) (a pagina 157)
- [Impossibile assegnare la configurazione a una ricerca configurata](#) (a pagina 158)

### Impossibile assegnare il ruolo a una ricerca configurata

**Valido su tutti gli ambienti operativi supportati.**

#### Sintomo:

Se si tenta di fornire a un ruolo l'accesso a una ricerca configurata, viene visualizzato un errore simile a uno degli errori seguenti:

*Impossibile assegnare il ruolo <nome ruolo> alla ricerca perché il ruolo non può accedere ai campi seguenti: <nome campo> in Tipo di asset <famiglia di asset>*

*Impossibile assegnare il ruolo <nome ruolo> alla ricerca perché il ruolo non può accedere a Tipo di asset <famiglia di asset>*

*Impossibile assegnare il ruolo <nome ruolo> alla ricerca perché la configurazione non può accedere ai campi seguenti: <nome campo>, <nome campo>*

**Soluzione:**

Utilizzare una qualsiasi delle soluzioni seguenti per risolvere l'errore:

1. Aggiornare la configurazione e fornire al ruolo o all'utente l'accesso alla ricerca.
2. Aggiornare la configurazione e rimuovere il campo nascosto dalla ricerca.
3. Impedire al ruolo di accedere alla ricerca.
4. Rimuovere la configurazione dal ruolo.

## Impossibile assegnare la configurazione a una ricerca configurata

**Valido su tutti gli ambienti operativi supportati.**

**Sintomo:**

Se si tenta di fornire a una configurazione globale o locale l'accesso a una ricerca configurata, viene visualizzato un errore simile a uno degli errori seguenti:

*Impossibile assegnare la configurazione <nome configurazione> alla ricerca perché la configurazione non può accedere ai campi seguenti: <nome campo> in Tipo di asset <famiglia di asset>*

*Impossibile assegnare la configurazione <nome configurazione> alla ricerca perché la configurazione non può accedere a Tipo di asset <famiglia di asset>*

*Impossibile assegnare la configurazione <nome configurazione> alla ricerca perché la configurazione non può accedere ai campi seguenti: <nome campo>, <nome campo>*

**Soluzione:**

Utilizzare una qualsiasi delle soluzioni seguenti per risolvere l'errore:

1. Aggiornare la configurazione e rendere disponibile il campo nascosto per la ricerca.
2. Aggiornare la configurazione e rimuovere il campo nascosto dalla ricerca.
3. Impedire alla configurazione di accedere alla ricerca.

# Glossario

---

## **allegato**

Un *allegato* è un file elettronico o pagina URL che contiene documentazione di supporto per un oggetto. Ad esempio, è possibile allegare un contratto scannerizzato a un documento legale per rappresentare il contratto.

## **allocazione**

Un'*allocazione* è una descrizione delle modalità di approvazione interne della propria organizzazione per l'utilizzo di un determinato prodotto software, secondo quanto specificato nella propria licenza software. Alcuni esempi di allocazione sono impresa, utente singolo e server singolo.

## **asset**

Un *asset* è un prodotto IT che si possiede o che si sta per acquisire. Gli asset rappresentano prodotti fisici con identificatori univoci, come un numero di serie, una configurazione o un contatto. Si definisce un record di asset per ogni asset di cui si desidera tenere traccia individualmente.

## **azienda affiliata**

Un'*azienda affiliata* è un'azienda di proprietà di un'altra azienda o che viene controllata da un'altra azienda (azienda padre).

## **azienda padre**

Un'*azienda padre* è un'azienda che possiede o controlla un'altra azienda (azienda affiliata).

## **campo esteso**

Un *campo esteso* è un campo che può essere aggiunto a qualsiasi record di oggetto. È possibile utilizzare i campi estesi per archiviare informazioni necessarie per tenere traccia di un oggetto, che non sono fornite da un campo predefinito.

## **capacità di escalation**

La *capacità di escalation* è il limite massimo per l'aumento di un costo ricorrente. In genere i contratti specificano il limite.

## **classe**

Una *classe* è un'ampia categoria descrittiva di una famiglia di asset che viene assegnata a un modello o a un asset facilitando il recupero delle informazioni.

## **company**

Un'*azienda* è un'organizzazione che fabbrica, vende o acquista prodotti di cui si tiene traccia nel proprio repository o che appartiene ai documenti legali di cui viene tenuta traccia nel proprio repository.

---

**configurazione**

Una *configurazione* presenta due definizioni specifiche all'interno CA APM. Una configurazione può essere la descrizione di un computer (ad esempio, PC, computer portatile, server e così via) e dei relativi componenti individuali (monitor, modem e così via). L'amministratore utilizza i record di configurazione per identificare i modelli e gli asset che rappresentano i componenti di un computer. Una configurazione è anche un metodo per modificare l'interfaccia utente e il comportamento predefinito del prodotto affinché gli utenti possano inserire, gestire e cercare le informazioni con maggiore facilità.

**configurazione asset**

Una *configurazione asset* è un record che descrive la configurazione di un asset hardware già esistente nel proprio ambiente. Le configurazioni asset sono diverse dalle configurazioni modello a causa delle modifiche apportate nel corso del tempo.

**configurazione modello**

Una *configurazione modello* è un record che descrive la configurazione standard che si acquista per un modello di hardware particolare.

**contatto**

Un *contatto* è una persona o un reparto che viene coinvolto nell'acquisizione, nell'utilizzo o nella gestione di un oggetto nel proprio repository.

**costo ricorrente**

Un *costo ricorrente* è un costo che si ripete per un determinato periodo di tempo. I periodi di tempo ricorrenti si basano sui termini del proprio accordo. Non confondere la lunghezza del periodo ricorrente con la frequenza dei pagamenti. Ad esempio, se un costo ricorre annualmente per tre anni, specificare tre anni come costo ricorrente anche se i pagamenti avvengono su base mensile. È possibile modificare la frequenza di pagamento in un momento successivo.

**cronologia di audit**

Una *cronologia di audit* è un elenco cronologico delle modifiche apportate al record di un oggetto nel corso del tempo.

**documento legale**

Un *documento legale* è un documento che descrive una relazione legale o un accordo tra due o più parti. Ad esempio, i contratti, le lettere di notifica, gli accordi master, agli affitti, gli accordi sui volumi di acquisto, le lettere di intento, ecc. sono tutti considerati documenti legali. Le licenze software sono documenti legali, tuttavia se ne tiene traccia in maniera diversa.

**documento legale di regolamentazione**

Un *documento legale di regolamentazione* è il documento su cui si basa un documento legale. Il documento legale di regolamentazione presenta l'insieme principale di termini e condizioni da cui viene derivato il documento legale.

**elemento**

Consultare *modello*.

---

**escalation**

L'*escalation* è un processo di inoltro automatico di una notifica a un'altra persona dopo che il destinatario originale non ha risposto entro un periodo di tempo specifico.

**Event Server**

*Event Server* è un componente del prodotto che elabora gli eventi. Il server esamina periodicamente le tabelle degli eventi nel repository e attiva l'evento nel momento in cui si verifica. Dopo avere attivato l'evento, il provider del flusso di lavoro invia le notifiche agli utenti e gestisce i riconoscimenti. Il server aggiorna il repository con le informazioni affinché sia possibile determinare se il processo del flusso di lavoro è completo, in corso, non riuscito o interrotto.

**evento data**

Un *evento data* monitora le modifiche del campo della data di un oggetto e utilizza le notifiche create da un provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) per comunicare che una data importante si sta avvicinando o è passata.

**evento di monitoraggio**

Un *evento di monitoraggio* monitora le modifiche del campo di un oggetto e utilizza le notifiche create da un provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) per comunicare la presenza di un ostacolo potenziale per il completamento di un'attività.

**evento modifica**

Un *evento di cambiamento* monitora le modifiche del campo di un oggetto e utilizza le notifiche create da un provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) per comunicare che il valore del campo è cambiato.

**famiglia di asset**

Una *famiglia di asset* rappresenta un modo di organizzare e classificare gli asset per tenere traccia delle informazioni specifiche su prodotti, servizi o attrezzature in uso nella propria organizzazione. La famiglia di asset determina le informazioni visualizzate nella pagina quando si definisce un asset. In precedenza la famiglia di asset veniva chiamata tipo di asset.

**fornitore preferenziale/venditore preferenziale**

Un *fornitore preferenziale/venditore preferenziale* è l'azienda del venditore che si preferisce utilizzare per le acquisizioni future di un prodotto.

**gerarchia di titolari**

Una *gerarchia di titolari* è un gruppo di titolari che viene definita e gestita quando si definiscono i titolari secondari (ovvero, si assegnano loro titolari padri ai fini organizzativi o della condivisione dei dati). CA APM supporta gerarchie di titolari di profondità illimitata. Tuttavia, il provider di servizi può limitare il numero totale e la profondità dei titolari in una gerarchia. Il provider di servizi può anche impedire a singoli titolari di avere titolari secondari.

---

**gruppo di asset**

Un *gruppo di asset* è un insieme correlato di asset che condividono le informazioni. Si tiene traccia delle informazioni solo per il gruppo e non per i membri individuali del gruppo.

**gruppo di titolari associati**

Un *gruppo di titolari associati* è un gruppo di titolari che include un titolare e tutti i titolari che appartengono al relativo *gruppo di titolari secondari* o al *gruppo di titolari principali*.

**Gruppo di titolari principali**

Un *gruppo di titolari principali* è un gruppo di titolari che include un titolare, il relativo titolare padre, ecc., fino al gradino più alto della gerarchia. Finché il titolare risiede in una gerarchia, il relativo gruppo di titolari principali viene mantenuto mediante i prodotti; solo il nome e la descrizione possono essere modificati.

**gruppo di titolari secondari**

Un *gruppo di titolari secondari* è un gruppo di titolari che include un titolare, i relativi titolari secondari, i loro titolari secondari, ecc., fino al gradino più basso della gerarchia. Finché il titolare risiede in una gerarchia, il relativo gruppo di titolari secondari viene mantenuto mediante i prodotti; solo il nome e la descrizione possono essere modificati.

**limitazione caratteri**

La *limitazione caratteri* rappresenta un modo per specificare un numero fisso di caratteri iniziali o finali da ignorare in un asset quando si esegue la riconciliazione hardware. Ad esempio, i nomi computer individuati in un sito presentano un codice di posizione a tre caratteri come prefisso. L'amministratore crea un record di limitazione caratteri per il criterio di corrispondenza asset che limita da sinistra tre caratteri dei nomi computer rilevati.

**mascheramento**

Il *mascheramento* è un metodo per specificare i criteri di ricerca in cui si sostituisce un carattere con parte di una stringa di caratteri. I caratteri di mascheramento sono anche conosciuti come *caratteri jolly*. Utilizzare il mascheramento per limitare il numero di record restituiti da una ricerca o per sostituire i caratteri di ricerca quando non si conosce l'ortografia esatta.

**model**

Un *modello* è un record che descrive un prodotto che può essere stato acquistato in passato o che potrebbe essere acquistato in futuro. In precedenza il modello veniva chiamato elemento.

**modello**

Un *modello* fornisce gruppi predefiniti di campi associati a un tipo di oggetto specifico. Ad esempio, un modello legale fornisce i campi che appartengono a un determinato tipo di documento legale.

---

**modello di relazione**

Un *modello di relazione* è l'insieme degli attributi che appartengono a una categoria di relazione particolare. Questi attributi determinano quali tipi di oggetti possono essere collegati tra loro e la natura di tali collegamenti.

**modello legale**

Un *modello legale* è l'insieme degli attributi che appartengono a una categoria particolare di documenti legali (ad esempio, tutti gli affitti dotati di date di inizio, date di fine, locatori e affittuari). Questi attributi includono i termini e le condizioni che in genere valgono per tale categoria e campi utente.

**modulo di richiesta di avvio**

Un *modulo di richiesta di avvio* è un oggetto di automazione di CA Process Automation che consente agli utenti di richiedere l'inizializzazione di un nuovo processo del flusso di lavoro. Un modulo di richiesta di avvio crea un'interfaccia che consente agli utenti di fornire un input strutturato e di avviare un processo.

**multi-tenancy**

Con il termine *multi-tenancy* si intende la possibilità per più titolari indipendenti (e per i relativi utenti) di condividere una singola istanza di un prodotto (ad esempio CA APM). La funzione multi-tenancy consente ai titolari di condividere le risorse di supporto hardware e software riducendo i costi e ottenendo nel contempo gran parte dei vantaggi derivanti da un'implementazione indipendente. I titolari possono interagire l'uno con l'altro solo secondo modalità definite; in caso contrario, ciascun titolare visualizza l'istanza dell'applicazione solo per l'utilizzo personale.

**normalizzazione**

La *normalizzazione* è parte del processo di riconciliazione in cui si stabilisce un elenco di regole per standardizzare, organizzare e consolidare i dati tra CA APM e i repository individuati.

**nota**

Una *nota* è un testo che viene aggiunto al record di un oggetto per aggiungere informazioni più dettagliate.

**notifica**

Una *notifica* viene creata da un provider del flusso di lavoro (ad esempio, CA Process Automation) per inviare informazioni ai membri del proprio team su eventi e attività importanti.

**object**

Un *oggetto* rappresenta un elemento che si registra e di cui si tiene traccia nel proprio repository. Gli oggetti principali in CA APM sono modelli, asset, documenti legali, contatti, aziende, organizzazioni, posizioni e siti.

---

#### **percentuale di escalation**

Una *percentuale di escalation* è un valore che corrisponde all'aumento previsto di un costo ricorrente associato a un asset o a un documento legale per ogni periodo ricorrente. Ad esempio, un addebito pari a 100 € che ricorre una volta all'anno per tre anni. Per tenere conto dell'inflazione, si prevede che un fornitore aumenti i costi del prodotto del 5 per cento ogni anno. Il costo del prodotto è pari a 100 € nel primo anno, 105 € nel secondo anno ( $100 \text{ €} + (0,05 \times 100 \text{ €}) = 105 \text{ €}$ ) e 110,25 € nel terzo anno ( $105 \text{ €} + (0,05 \times 105 \text{ €}) = 110,25 \text{ €}$ ).

La percentuale di escalation si basa sul periodo ricorrente. Se si effettuano pagamenti mensili, ma è probabile che l'importo dovuto aumenti su base annuale, è possibile inserire l'importo come costo annuale con una percentuale di escalation. Un pagamento annuale viene calcolato e aumentato in base alla percentuale di escalation ogni anno fino alla data di termine.

#### **pianificazione pagamento**

Una *pianificazione pagamento* è un elenco di pagamenti da effettuare per un determinato record del costo. Le informazioni contenute nella pianificazione pagamento includono la data di scadenza di un pagamento, l'importo dovuto, se un pagamento è stato effettuato o approvato e con quale importo. Le informazioni fornite nella pagina Costo vengono utilizzate per calcolare le pianificazioni pagamento. Se i dettagli del periodo corrente vengono definiti, il sistema crea automaticamente i record di pagamento nel database in base a tali dettagli.

#### **promemoria**

Un *promemoria* è una notifica attivata da un evento che informa un utente su un evento importante o un'attività.

#### **provider del flusso di lavoro**

Un *provider del flusso di lavoro* gestisce le notifiche e i riconoscimenti per gli eventi.

#### **provider di servizi**

Il *provider di servizi* è il titolare principale (proprietario) di un'istanza del prodotto. Un'istanza del prodotto può avere solo un provider di servizi, che può partecipare anche in qualità di padre a una o a più gerarchie di titolari.

#### **record di relazione**

Un *record di relazione* viene creato quando un oggetto principale viene collegato a uno o più oggetti secondari.

#### **relazione**

Una *relazione* è un'associazione tra un oggetto gestito e un altro oggetto. I record di relazione forniscono informazioni dettagliate sull'associazione.

#### **relazione di allocazione**

Una *relazione di allocazione* è un record che fornisce gli attributi di un'allocazione software interna. Ciascuna relazione di allocazione fornisce attributi e relazioni che valgono per un particolare tipo di allocazione.

---

**relazione di configurazione**

Una *relazione di configurazione* è l'insieme degli attributi che appartengono a una categoria particolare di configurazioni hardware. Le relazioni di configurazione vengono fornite per gli asset e i modelli.

**ruolo**

Un *ruolo*, utilizzato nella protezione, è un gruppo di utenti che eseguono le stesse attività e che richiedono gli stessi livelli di accesso ai dati o alle funzionalità.

**sottoclasse**

Una *sottoclasse* è la categoria descrittiva di una classe che viene assegnata a un modello o a un asset per perfezionare ulteriormente la descrizione fornita dalla classe.

**tenant**

Un *titolare* è una delle istanze multiple di una singola installazione del prodotto. Mediante i titolari, CA APM può gestire numerose aziende che offrono supporto ai clienti. Ciascun titolare presenta impostazioni e proprietà uniche e considera il prodotto come la propria applicazione, ad eccezione dei casi in cui il titolare condivide i dati mediante l'autorizzazione del *provider di servizi* o una *gerarchia di titolari*.

**termini e condizioni**

I *termini e le condizioni* specificano le aree di accordo dei documenti legali. Prima di definire un modello legale, creare un singolo elenco master di tutti i termini e le condizioni che è possibile assegnare a un modello legale. È possibile assegnare un termine e una condizione a più modelli legali e documenti legali.

**titolare padre**

Per inserire un titolare in una gerarchia, è necessario assegnarlo a un *titolare padre*. Il titolare padre diventa immediatamente il titolare superiore all'interno della gerarchia data. Per rimuovere un titolare da una gerarchia, è possibile rimuovere la relativa assegnazione del titolare padre.

**titolare principale**

Un *titolare principale* è un titolare che si trova in una posizione superiore rispetto a un altro titolare (il relativo *titolare secondario*) nella stessa gerarchia dei titolari.

**titolare secondario**

Un *titolare secondario* è un titolare che si trova in una posizione inferiore rispetto a un altro titolare (il relativo *titolare principale*) nella stessa gerarchia dei titolari. I titolari secondari possono essere reparti o siti all'interno dei relativi titolari principali. I titolari secondari possono disporre delle proprie regole aziendali e dei propri dati e condividono anche alcuni dati aziendali con il proprio titolare padre e i titolari principali superiori.

**ubicazione**

Una *posizione* è lo spazio fisico in cui un asset, un'azienda o un contatto viene individuato.

---

### **valori di corrispondenza**

I *valori di corrispondenza* sono campi chiave che identificano in maniera univoca le entità all'interno di un database. Per un asset hardware, i valori di corrispondenza rappresentano la combinazione di ID dominio, ID unità e tipo, che identificano in maniera univoca una riga nella tabella UNITÀ.