

Glossario

A B C D E F G H I L M N O P Q R S T U V Z

A

B

Bridge (ambito UGOV DB)

Un prodotto interno dedicato a supportare le integrazioni database esponendo gli oggetti di un prodotto in maniera stabile e trasparente. Si configura come una sorta di API dedicato alle integrazioni lato db attraverso i confini interni ed esterni della U-GOV Solution, e di base esiste solo a livello database.

C

Container (ambito UGOV DB)

Un contenitore di prodotti, istanziato come schema db tramite il naming univoco "<container>_<ambiente>". Di base il container prende il nome del prodotto principale in esso contenuto (ad esempio SIAAC).

D

E

F

G

H

I

Import Modulare (ambito UGOV DB)

Attivare su un ambiente un nuovo prodotto sovrascrivendo lato DB gli oggetti con quelli del dump BASE. Come estensione, è possibile (con varie limitazioni) usare la procedure per 'trapiantare' un prodotto già attivo.

Issue ticket system

E' un pacchetto software a supporto della pianificazione, progettazione, sviluppo e test di prodotti software con un orientamento forte alla condivisione delle informazioni e agli sviluppi agile. In pratica permette di gestire tutto il ciclo di vita di un prodotto software, dal requisito al rilascio di una determinata versione. È possibile collegare il repository del codice sorgente (come Git o Subversion) in modo tale da collegare ogni commit ad un bug o a un task di sviluppo.

In inglese questi sistemi vengono anche indicati con il termine: issue tracking system



In letteratura il termine trouble ticket system e issue ticket system sono dei sinonimi. CINECA ha preferito tenere i due concetti separati per distinguere lo strumento utilizzato dal supporto e lo strumento utilizzato dalle fabbriche software. Lo strumento utilizzato dalle fabbriche (issue ticket system) ha come obiettivo governare il ciclo di vita di un prodotto software, mentre il primo strumento ha come obiettivo governare le richieste utente che nella maggior parte dei casi sono richieste che non influenzano lo sviluppo del prodotto.

La tendenza è avvicinare il più possibile i due strumenti per garantire una maggior tracciabilità della richiesta utente

J

K

L

M

Migrazione (ambito UGOV DB)

Trasferire da un ambiente da un'istanza ad un'altra, senza cambiare nulla nella configurazione o altro.

N

O

P

Prodotto (ambito UGOV DB)

Un'area funzionale distinta della U-GOV Solution avente uno strato database dedicato, sia esso un verticale/orizzontale U-GOV interno (ad esempio SIADI) che un satellite (ad esempio ESSE3).

Q

R

Ribaltamento (ambito UGOV DB)

Il trasferire un ambiente su un altro, adattando i parametri al nuovo contesto (eventualmente ripristinando in automatico quelli già nell'ambiente target). Esempio: rovesciare una produzione su una preproduzione.

S

T

Trouble ticket system

Un **trouble ticket** indica letteralmente una richiesta di assistenza, tracciata da un sistema informatico di gestione delle richieste di assistenza, che per metonimia viene indicato con lo stesso termine.

In inglese questi sistemi vengono anche indicati con i termini: customer ticket system, trouble ticket system, trouble tracking system, support ticket o incident ticket system.

Si tratta di un sistema informatico che gestisce e registra delle liste di richieste di assistenza o di problemi, organizzato secondo le necessità di chi offre il servizio. I sistemi di registrazione delle richieste vengono usati spesso dai centri di assistenza telefonica, per registrare, aggiornare e risolvere i problemi segnalati dai clienti o dagli stessi impiegati dell'azienda. Rientra nel novero degli strumenti utilizzati per interagire con il cliente nella fase di post-vendita. Al software potrebbe accedere il centralinista o anche direttamente il cliente.

Un sistema di 'trouble ticket' spesso è collegato ad un database che contiene le informazioni sui clienti, sui prodotti e la soluzione ai problemi più comuni. Spesso questi sistemi assomigliano ai bugtracker (issue ticket system), che per natura sono più legati ai difetti di un prodotto software, e possono sostituire o essere sostituiti da essi.

Un *ticket* o biglietto, serve per tenere il filo di una richiesta. Ad ogni biglietto corrisponde un identificativo univoco, che ne consente l'archiviazione e la consultazione in qualunque momento, da parte del personale coinvolto nella sua chiusura. I biglietti vengono 'creati' o 'aperti', all'atto della ricezione di una nuova richiesta, e l'obiettivo è di 'chiuderli' o 'risolverli', fornendo la soluzione al problema segnalato. L'origine del termine nasce dall'organizzazione dei centri di assistenza telefonica nei quali il centralinista compilava un bigliettino per il tecnico, che lo prendeva in carico e lo restituiva all'operatore telefonico.

U

V

W
X
Y
Z