

## **Benvenuto**

*In questo numero*

### **Le news**

Invito al FirstClass Day europeo  
E' disponibile il nuovo client FirstClass 8.1.

### **Approfondimenti**

*Aggiornamenti tecnici su FirstClass*

FirstClass 8.1 raggiunge nuovi obiettivi

Gestire i contatti di lavoro

Dieci buoni motivi per utilizzare i documenti FirstClass al posto di file Microsoft Word

### **Case Study**

*Le migliori "buone pratiche"*

Park Avenue

### **Le domande più frequenti**

*In questa rubrica i quesiti degli utenti FirstClass*

Come posso importare gli indirizzi da un account internet esterno nella mia cartella contatti in FirstClass?

Come posso quotare un messaggio in FirstClass?

### **Nel prossimo numero**

*Alcune anticipazioni*

### **Contattaci**

# Benvenuto

Gentili Lettori,

lo staff di Neol s.r.l. è lieto di presentarvi la prima newsletter del 2006, ricca di novità e spunti interessanti per utilizzare al meglio il vostro software FirstClass.

Anche in questa edizione vi proporremo alcuni case study che rendono evidente non solo l'ampiezza della distribuzione del prodotto in tutto il mondo, ma anche le economie di gestione che è in grado di realizzare. Sono sempre di più, infatti, le organizzazioni che scelgono di lavorare con questo ambiente. Per favorirne la condivisione di conoscenza ed esperienze, è stato indetto per il 4 giugno il FirstClass Day Europeo, che prenderà forma in un convegno a Londra a cui sono invitati tutti gli interessati ad approfondire il tema.

Proponendosi come uno strumento unico di comunicazione, nella presente newsletter vengono proposte informazioni di varia natura, alcune strettamente tecniche rivolte agli amministratori dei server, altre più pratiche volte a far conoscere ai più le molteplici funzioni a disposizione. Per incrementare la conoscenza del software è presente anche una sezione specificatamente dedicata alle F.A.Q., le domande fatte più di frequente. A tal proposito vi invitiamo a segnalarci i vostri dubbi o i vostri suggerimenti all'indirizzo [redazione@neol.it](mailto:redazione@neol.it), per aiutarci a fornirvi delle informazioni sempre più coerenti con le vostre esigenze.

Relativamente a questo numero vi segnaliamo in particolare un articolo di approfondimento sulle nuove possibilità offerte dalla versione 8.1 del server FirstClass per la gestione dei flussi di lavoro, la creazione e gestione di applicazioni utili al lavoro quotidiano.

Certi di fornirvi uno strumento di utile consultazione e con l'obiettivo di continuare ad incrementarne la diffusione, vi auguriamo buona lettura, e un arrivederci alla prossima!

NEOL Srl

## Le news

### Invito al FirstClass Day Europeo

E' stata definita la data dell'edizione 2006 del FirstClass Day europeo, che quest'anno si terrà il 4 Maggio presso il Cumberland Hotel di Londra.

Come ogni anno, l'evento rappresenterà non solo un'importante occasione per conoscere in anteprima quali saranno gli sviluppi futuri del software, ma anche un interessante momento di incontro e di scambio di esperienze tra quanti utilizzano FirstClass.

Vi ricordiamo che, nonostante la partecipazione sia gratuita, per motivi organizzativi la presenza al meeting va segnalata all'ufficio commerciale di NEOL. Vi anticipiamo il programma della giornata e vi aspettiamo numerosi!!

<b>08.30</b>	<b>09.30</b>	<b>Registration</b>	
09.30	09.50	Welcome	John Myers
09.50	10.25	Hidden Powers of FirstClass 8.1	Scott Welch
10.25	11.00	Introducing FirstClass 8.2	Scott Welch
<b>11.00</b>	<b>11.30</b>	<b>Break</b>	
11.30	12.30	Roadmap	Scott Welch
12.30	13.00	FC ED	John Myers
<b>13.00</b>	<b>14.15</b>	<b>Lunch</b>	
14.15	14.45	Customer Case Study	Richard Pilgrim of Charters School.
14.45	15.15	Customer Case Study	Notschool.net
15.15	15.45	Customer Case Study	Tim Williams of Ultraversity, Anglia Ruskin University
<b>15.45</b>	<b>16.15</b>	<b>Break</b>	
16.15	17.00	Roundtable discussion	All
17.00	17.15	Summary and finish	John Myers
<b>17.15</b>	<b>19.30</b>	<b>Cocktails &amp; Canapes</b>	

## **E' disponibile il nuovo client FirstClass versione 8.1**

Il 31 marzo Open Text, la casa produttrice di FirstClass, ha annunciato il rilascio della versione 8.1 del client FirstClass, che sarà prossimamente disponibile anche in lingua italiana.

Il client 8.1 presenta interessanti novità di cui vi proponiamo una sintetica anticipazione suddivisa a seconda delle funzioni. Segnaliamo in particolare le nuove opzioni di ricerca e possibilità di personalizzazione.

### **DIRECTORY**

Possibilità di eliminare dalla vista della directory conferenze e calendari.

Possibilità di limitare la vista della directory alla propria organizzazione o gruppo.

Possibilità di visualizzare in elenco solo i contatti personali.

### **CALENDARI**

Possibilità di personalizzare i colori di sfondo relativi alla fascia oraria di lavoro e quella serale.

Migliorata leggibilità della vista per giorno.

### **FUNZIONE DI RICERCA**

Opzioni aggiuntive di ricerca.

Possibilità di salvare le ricerche.

Possibilità di interagire con gli elementi risultanti della ricerca.

### **BARRE DEGLI STRUMENTI**

Possibilità di scelta di visualizzare icone e testo o solo icone per ogni singolo pulsante della barra degli strumenti.

Le regole di posta e le ricerche salvate possono essere inserite nella barra degli strumenti.

Possibilità di rimuovere i pulsanti della barra degli strumenti usando il menu contestuale (tasto dx del mouse).

### **MODIFICHE CONTENUTI**

Salva la formattazione del testo come stile applicabile durante la sessione corrente.

Converte il testo selezionato in tabella.

In fase di stampa le righe di una tabella non vengono più spezzate; una riga che non rientra completamente nel foglio viene riportata a pagina nuova.

Possibilità di predefinire all'interno delle preferenze la modalità di apertura dei link creati.

Possibilità di ridimensionare le immagini incorporate nel testo trascinando i loro bordi.

### **MESSAGGI**

Possibilità di specificare la posizione predefinita del cursore nelle risposte quotate.

Possibilità di personalizzare la frase (intestazione) che precede il testo quotato in una risposta o il testo di un inoltrato.

Possibilità di scegliere se far partire o no l'esecuzione automatica dei file audio all'apertura di messaggio non letto.

### **FIRSTCLASS PERSONAL**

Sincronizzazione completa delle cartelle contatti, appunti, calendario personale.

**ALTRO**

Nella visualizzazione per lista se il testo è troppo lungo per la colonna verrà visualizzato in più righe.

Possibilità di nascondere l'applicazione FirstClass premendo Cmd H (solo Mac OS X).

Il comando da tastiera per visualizzare la cronologia del messaggio ora è Shift Cmd H (Mac OS/Mac OS X).

Non c'è più una scorciatoia da tastiera per il comando "inserisci linea orizzontale" su nessuna piattaforma.

Possibilità di attivare oggetti in sola lettura (non può essere modificato ma a differenza della funzione di protezione può essere spostato).

La schermata delle preferenze è stata riorganizzata.

La cronologia del documento include le informazioni sulla lettura.

Esportazione di file, messaggi e documenti nel formato XML.

Una sottoconferenza eredita automaticamente i permessi della principale.

## Approfondimenti

-----*Aggiornamenti tecnici su FirstClass*

### FirstClass 8.1 raggiunge nuovi obiettivi

*Tradotto dalla Newsletter di FirstClass OnLine del 20/10/2005 - Copyright 2005 by Open Text Corporation e riproposto per gentile concessione di Scott Welch, Direttore di produzione della divisione FirstClass di Open Text.*

FirstClass 8.1 include significativi miglioramenti relativi ai flussi di lavoro, alla messaggistica, al calendario, alla condivisione di risorse, alla gestione del sistema ed alle prestazioni degli Internet Services. FirstClass 8.1 include nel sistema anche una nuova componente, il FirstClass Application Services (FCAS).



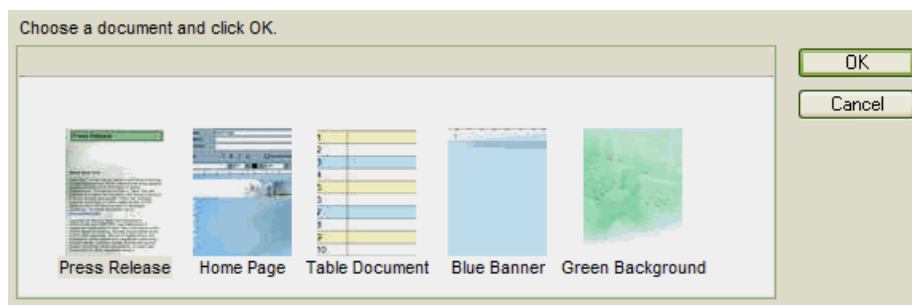
### Flussi di lavoro

FirstClass 8.1 introduce importanti strumenti per gestire i flussi di lavoro, per creare, manipolare, condividere e scambiare dati. Completamente integrati con le funzionalità di comunicazione, di condivisione e sicurezza già in uso in FirstClass, i nuovi strumenti si adattano perfettamente al sistema esistente. Ciò permette di sviluppare e mettere a disposizione potenti applicazioni in tempi brevi con una formazione minima degli utenti.

**Un sistema di creazione guidata dei documenti (wizard)**, attraverso la scelta tra modelli predefiniti, aiuta gli utenti nella realizzazione e gestione dei loro ambienti. La guida crea un look standard e omogeneo per semplificare il lavoro agli utenti che comunque possono sempre usufruire delle opzioni di personalizzazione. E' molto semplice creare dei modelli predefiniti, basta modificare semplicemente gli elementi nell'apposito contenitore.

Potendo scegliere diverse opzioni per l'ambiente wizard, è possibile personalizzare ciò che gli utenti vedono, ed il poter creare template unici permette di fornire linee guida per i contenuti e assicurare un look coerente per tutte le informazioni del sito/intranet.

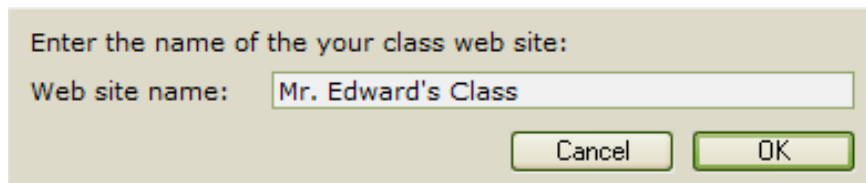
Nell'esempio sottostante, quando un utente clicca su Nuovo Documento, ha a disposizione diversi template creati dall'Amministratore fra i quali può scegliere:



Dopo aver selezionato un template, un documento predefinito, basato sul modello scelto, apparirà all'interno del contenitore aperto.

Si possono creare template non solo di documenti, ma anche di contenitori.

Il seguente esempio illustra l'uso di template preimpostati per i contenitori, le regole manuali per gestire moduli/template e specifica dove questi oggetti possono essere creati (in quali contenitori). Quando il signor Edward clicca su New Conference, gli viene chiesto di inserire delle informazioni su un modulo personalizzato:



Enter the name of the your class web site:

Web site name:

Dopo che il signor Edward ha cliccato su OK, può scegliere quale tipo di sito web vuole creare.



Quando clicca su OK, un contenitore chiamato "Mr Edward's Class" viene creato all'interno della sua cartella My Web Site, e un alias viene creato automaticamente nella cartella WWW. Nel contenitore sono predefiniti i permessi, le modalità di visualizzazione, e le barre degli strumenti personalizzate.

Questo flusso di lavoro inizia cliccando su un'icona della barra degli strumenti, e poi viene implementato con una regola manuale che specifica quale form usare, dove sono situati i campioni di Web Site, dove mettere la copia e dove l'alias.

**La barra degli strumenti** permette agli amministratori e agli sviluppatori di applicazioni di dare agli utenti un accesso facile (con solo un click) a potenti strumenti, usando pulsanti di scorciatoia da tastiera. Si possono integrare le barre degli strumenti direttamente nei contenitori e persino personalizzare i propri tasti. Per esempio, si può usare un modello personalizzato per tracciare lo stato di tutti i progetti dei propri impiegati. Viene creata una regola per variare lo stato del record selezionato, quando un progetto è completato, e la regola viene poi salvata sulla barra degli strumenti. Quando gli impiegati completano i loro lavori, li evidenziano sul modulo personalizzato e cliccano su quel tasto per cambiare lo stato del lavoro. Si può fare ciò per ogni step del progetto.

Permettendo ad amministratori e sviluppatori di applicazioni di personalizzare le barre degli strumenti in questo modo, FirstClass automatizza i lavori di ogni giorno e li rende condivisibili senza dover obbligare l'utente finale a passaggi complessi.



**Le regole di sviluppo** rendono più semplice, per gli amministratori o gli sviluppatori di applicazioni, il creare o modificare oggetti, inoltrare e gestire le email ed automatizzare funzioni complesse trasformando un contenitore statico in uno strumento dinamico per la gestione dei flussi di lavoro. Le regole possono essere viste come delle macro, che permettono di creare programmi semplici che girano su FirstClass per semplificare i compiti giornalieri. Per esempio, si possono gestire in modo automatico le richieste formulate per iscritto spedendo una risposta automatica, archiviando l'originale, e aggiungendo il nome del mittente ad una lista. Si possono gestire i compiti dei moderatori permettendo in modo automatico che specifici settori o persone contribuiscano ad una conferenza, e mettendo restrizioni ad altri.

Una volta create le Developer Rules, l'amministratore può distribuire l'applicazione finita agli utenti finali in molti modi. L'utente finale non deve essere uno sviluppatore per usare l'applicazione.

In questo esempio, un impiegato inizia la sessione di lavoro chiamata Vacation Request cliccando sul bottone personalizzato della barra degli strumenti nel contenitore Employee Administrivia.

A form titled 'Submit Request' with the following fields: 'From: Gary Oakey', 'Start Date: Mon, Dec 19, 2005', and 'Number of days: 5'. A 'Submit Request' button is located at the bottom right.

Una volta spedita la richiesta all' Employee Administrivia, il capo visualizzerà il modulo che include i campi relativi al processo di approvazione.

A form titled 'Vacation Approval' with the following fields: 'From: Gary Oakey', 'Start Date: Mon, Dec 19, 2005', and 'Number of days: 4'. The 'Comments' field contains the text: 'The Friday of this week is a Statutory holiday, so I've reduced the number of days to just 4.' At the bottom, there is a checked checkbox labeled 'Vacation Approved'.

Selezionando il form Vacation Approved compaiono l'approvazione del capo ed eventuali commenti diretti all'interessato.

La richiesta delle ferie approvate verrà poi passata al settore Human Resources. Quando una richiesta viene aperta da un addetto HR, vengono visualizzati ulteriori campi del form, ai quali né il capo né l'impiegato hanno accesso.

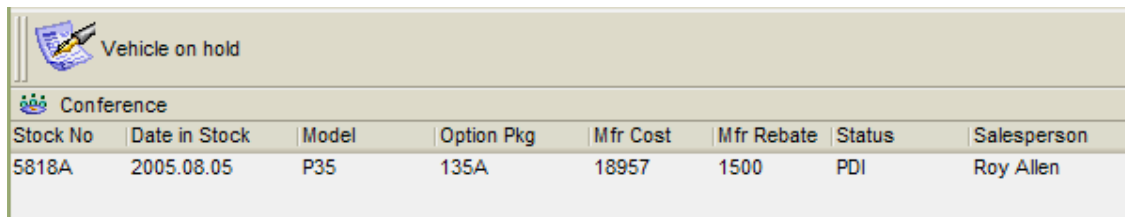


In questo modo anche se il capo e l'addetto alle risorse umane accedono allo stesso modulo nello stesso contenitore, essi possono vedere solo i campi rilevanti per le loro precise funzioni del flusso di lavoro.

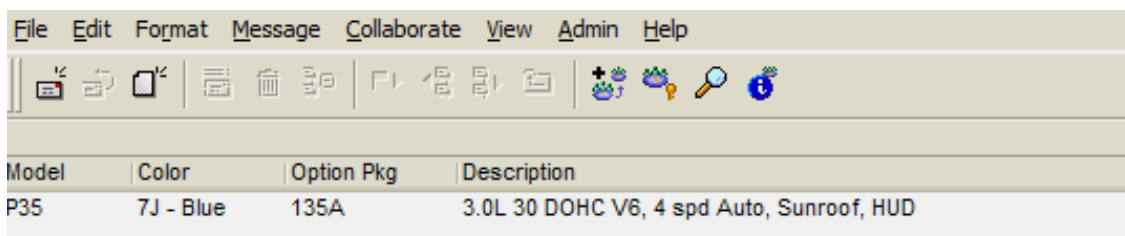
Le regole possono semplificare molte funzioni con un semplice click. Per esempio, durante un flusso di lavoro, l'approvazione di un ordine d'acquisto potrebbe essere programmata anche per aggiornare la copia della richiesta spedita nella mailbox dell'utente. Le regole poste sulla barra degli strumenti all'interno di un contenitore permettono agli utenti di accedere a funzionalità avanzate cliccando solamente su un tasto. Poiché queste regole sono molto più potenti rispetto a quelle standard di FirstClass, la possibilità di crearle viene dettata dal nuovo checkbox privilegiato di Application Rules. Se questo checkbox è impostato su off, gli utenti non potranno creare regole. Ovviamente è raccomandato un training agli utenti per poter creare queste regole prima di impostare l'opzione su on. Inoltre, una volta che la regola viene creata, ogni utente è in grado di eseguirla.

**Le visualizzazioni** rendono più semplice per gli amministratori o gli sviluppatori controllare come gli utenti vedono i contenitori. Costruite nelle impostazioni esistenti dei permessi di FirstClass, queste visualizzazioni permettono di controllare gli accessi degli utenti e forniscono viste diverse basate sulle classi di utenti (per esempio, strumenti e visibilità maggiori per i moderatori) e sullo status dei dati (per esempio, nascondere le richieste non approvate). Fornire visualizzazioni personalizzate della stessa informazione a utenti diversi assicura che ogni utente veda solo gli elementi rilevanti per lui. Ciò semplifica i compiti e migliora i flussi di lavoro.

Qui sotto un semplice esempio di due differenti visualizzazioni dello stesso contenitore. Nella prima, vengono viste più colonne di dati rispetto alla seconda.



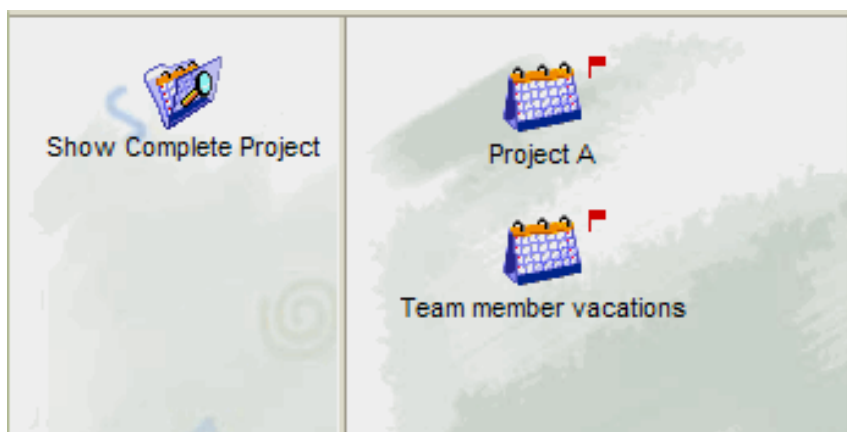
Stock No	Date in Stock	Model	Option Pkg	Mfr Cost	Mfr Rebate	Status	Salesperson
5818A	2005.08.05	P35	135A	18957	1500	PDI	Roy Allen



Model	Color	Option Pkg	Description
P35	7J - Blue	135A	3.0L 30 DOHC V6, 4 spd Auto, Sunroof, HUD

**Le ricerche** permettono agli sviluppatori di flussi di lavoro di salvare le ricerche comuni e inserirle in una barra degli strumenti. Ciò permette agli utenti finali di svolgere i compiti relativi ai flussi di lavoro con un periodo ridotto di apprendimento. Per esempio, in un ambiente online di formazione, i moderatori potranno impostare delle ricerche per individuare un range di voti, i compiti non terminati, o una lista di esercitazioni ancora da correggere. In un ambiente aziendale invece, si potranno creare e impostare delle ricerche per localizzare tutti i messaggi ricevuti in una settimana, tutto il personale assegnato al turno di notte, oppure l'elenco di chi ha esaurito i giorni di ferie.

Per di più, se i risultati della ricerca provengono da un contenitore personalizzato, gli stessi vengono mostrati in un contenitore con l'identica personalizzazione. Ciò permette di visualizzare in un unico contenitore/calendario i risultati della ricerca effettuata su più calendari. Per esempio, si hanno due calendari, sul primo gli appuntamenti importanti connessi ad un progetto e sul secondo il piano ferie del team di lavoro. Cliccando sulla ricerca Show Complete Project (progetto completo) verrà mostrata una visualizzazione combinata dei due calendari. Se l'utente ha i permessi appropriati, gli eventi possono venir modificati direttamente dal risultato della ricerca.



Qui sotto i risultati della ricerca Show Complete Project:

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Sat/Sun
Nov 28	29	30	Dec 1	2	3
					4
5	6	7	8	9	10
Susan's Vacation					11
12		9:00 Implementation meeting			17
	Action Item Due	14		9:00 Presentation to Highland	18
19	20	21	22	23	24
Bill's Vacation					25
26	27	28	29	30	31
					Jan 1



## Messaging

Le funzionalità di Messaggistica di FirstClass è arricchita di due novità: maggiori preferenze nelle risposte ed operazioni sui risultati di una ricerca.

### Più preferenze nelle risposte

FirstClass 8.1 introduce molte nuove opzioni per la creazione di risposte. Per esempio, è ora possibile scegliere dove posizionare il cursore nei messaggi di risposta.



### Risultati delle ricerche

Quando vengono svolte delle ricerche in FirstClass 8.1, i risultati vengono immagazzinati in uno speciale contenitore chiamato Dynamic Results che ripropone il layout e il funzionamento del contenitore nel quale gli oggetti sono stati trovati. Dato che il contenitore di Dynamic Results si comporta come ogni altro contenitore di FirstClass, si possono eseguire le operazioni direttamente sui risultati della ricerca, incluso l'uso del drag and drop per archiviare gli elementi trovati in una ricerca, effettuare una risposta o un inoltra, ecc.

Name	Employee Number	Current	Requested	Supervisor	Status
Susan Bram	45231	Days	Afternoons	Chad Melrose	Notified
Terry Edwards	13256	Days	Nights	Chad Melrose	Approved

Cliccando su Find Night Requests i risultati della ricerca vengono visualizzati utilizzando le stesse colonne del contenitore di origine.

Name	Employee Number	Current	Requested	Supervisor	Status
Terry Edwards	13256	Days	Nights	Chad Melrose	Approved



## Calendario

**Il miglioramento della visualizzazione giornaliera** è stato implementato per renderne più semplice l'uso.



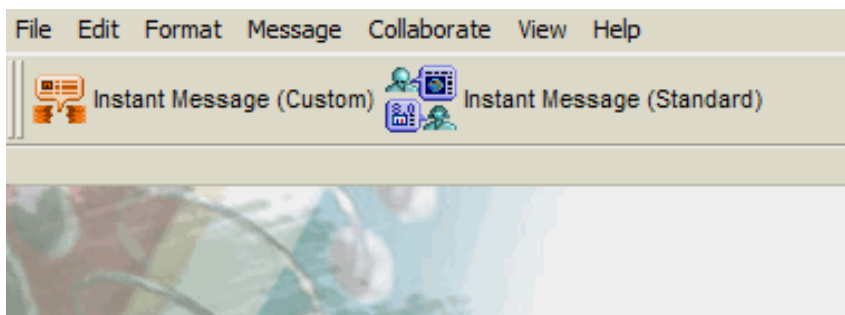
## Condivisione

FirstClass rende più facile per l'utente finale la condivisione dei messaggi, dei contatti, dei documenti, delle attività programmate e di molto altro ancora. Si può decidere quali dati si vogliono condividere, con chi farlo e come. Se l'accesso avviene attraverso la scrivania FirstClass o una pagina web, si possono limitare le informazioni che gli altri vedono e il livello di controllo che hanno su quell'informazione.

**I contenitori**, come i loro antenati (conferenze, cartelle e calendari), sono oggetti condivisibili con accessi basati su permessi. Permettono di controllare il livello di condivisione. I contenitori rendono anche più semplice per gli amministratori o gli sviluppatori di applicazioni personalizzare il modo in cui gli utenti vi lavorano all'interno. Gruppi di utenti possono facilmente scambiarsi informazioni come file, posta su Internet, e segnalibri. In ogni contenitore viene monitorato l'accesso ai contenuti e ogni nuovo elemento viene segnalato con una bandiera, così ogni utente può sempre sapere quali sono le informazioni da leggere, anche se altri le hanno già lette. E' possibile abilitare i contenitori alla ricezione di mail esterne (da altri account internet) assegnando loro un indirizzo email. Ciò è molto utile per i list server, per la gestione delle sottoscrizioni e distribuzioni di news (news feed), e per consentire l'interazione da parte di utenti che utilizzano account di terze parti.

I contenitori rispetto alle precedenti conferenze offrono maggiori possibilità di personalizzazione. Oltre all'inserimento di immagini di sfondo, i contenitori prevedono anche l'uso di font ed icone personalizzate e possono avere anche un layout personalizzato per le dimensioni e i titoli delle colonne, colonne personalizzate direttamente in relazione ai valori dei campi, e le colonne multi-line. Infine, permettono di avere nuovi tipi di dati disposti nelle colonne, incluse immagini, checkboxes, e liste selezionate.

La figura mostra un'icona (di chat) e un'immagine di sfondo personalizzate.



L'immagine mostra il layout personalizzato delle colonne, con i dati delle colonne corrispondenti ai valore dei campi.

Name	Employee Number	Current	Requested	Supervisor	Status
Susan Bram	45231	Days	Afternoons	Chad Melrose	Notified
Terry Edwards	13256	Days	Nights	Chad Melrose	Approved

L'immagine mostra l'intestazione delle colonne e le colonne personalizzate che includono icone, colonne multi-line, e nuovi tipi di dati come immagini, checkboxes, e dati derivanti da menu a tendina.

The screenshot shows a 'Medical Watch' interface. At the top, there is a table with columns: First Name, Last Name, Medical Issues, Emergency Contact, Telephone, Relationship, Other comments, and Homeroom Teacher. Two rows are visible: Terri Matthews (Severe Peanut Allergies, Ron Matthews, 905 555 1212, Father, Carries EpiPen at all times, Mrs Currie) and Kenny Koss (Diabetes, Sarah Koss, 416 555 5466, Mother, Needs to leave to test blood levels, Mr Edwards). Below the table is a detailed form for a patient, including a photo, a 'Medical Watch' section with a text area for 'Allergic to bee stings', and a 'Contact Information' section with fields for Home Address, Home Tel, and Parent/Guardian Name (Mrs Booth). A dropdown menu for 'Relationship' is open, showing options: Parent, Mother, Father, Guardian (selected), and Sibling.

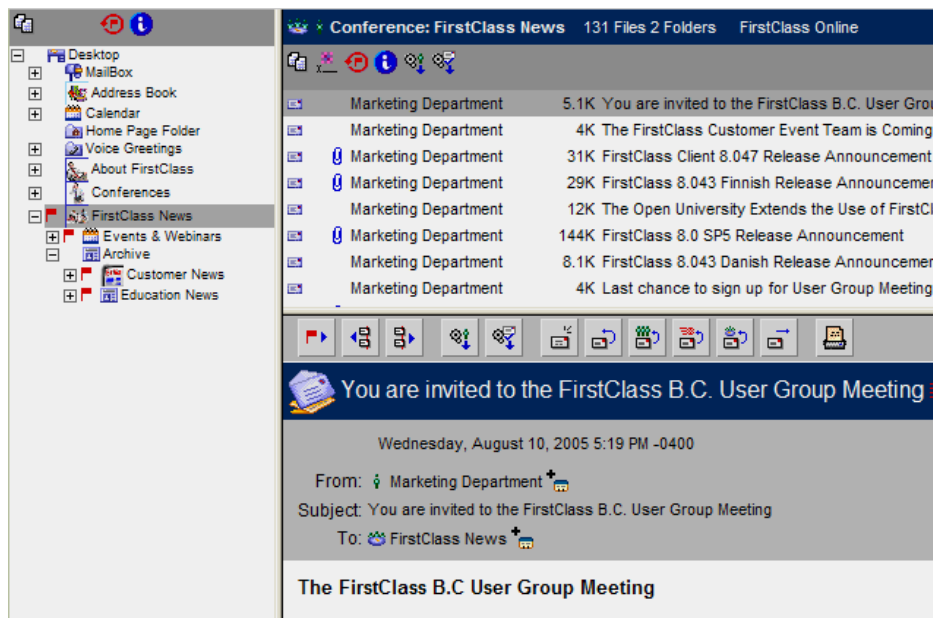
Questo livello di personalizzazione è disponibile solo agli amministratori o agli utenti con privilegi di Application Developer. Questi possono creare contenitori personalizzati e metterli a disposizione come modelli nel wizard (sistema di creazione guidata). L'utente finale può così selezionare uno di questi modelli personalizzati per creare il proprio contenitore. Ciò dà all'utente finale la possibilità di personalizzare i contenitori creati con una formazione minima.

**Anteprima dei messaggi.** In FirstClass 8.1 la novità è la possibilità di visualizzare, in un contenitore o conferenza, l'anteprima di un messaggio (limitata alle prime righe).



## Web, Windows, Mac & Linux

I nuovi Internet Services sono stati strutturati per permettere agli utenti di accedere via web a tutti gli strumenti inclusi nella versione 8.1 per i flussi di lavoro, per la messaggistica e per la condivisione. Una nuova versione del Enhanced Web Templates garantisce la visualizzazione Explore anche via web.



**Theme Manager Support** - un nuovo gestore dei temi per Macintosh OS X e per Windows XP permette agli utenti di beneficiare degli elementi dell'interfaccia grafica del proprio sistema operativo.

**Screen Reader template set** - un set di template Screen Reader aumenta le possibilità di accesso ai servizi di FirstClass da parte di utenti disabili. Questo nuovo set di template è predisposto per l'uso con il software JAWS screen-reader e garantisce che utenti non vedenti possano accedere alle funzionalità e contenuti di FirstClass.



## **Gestione del sistema**

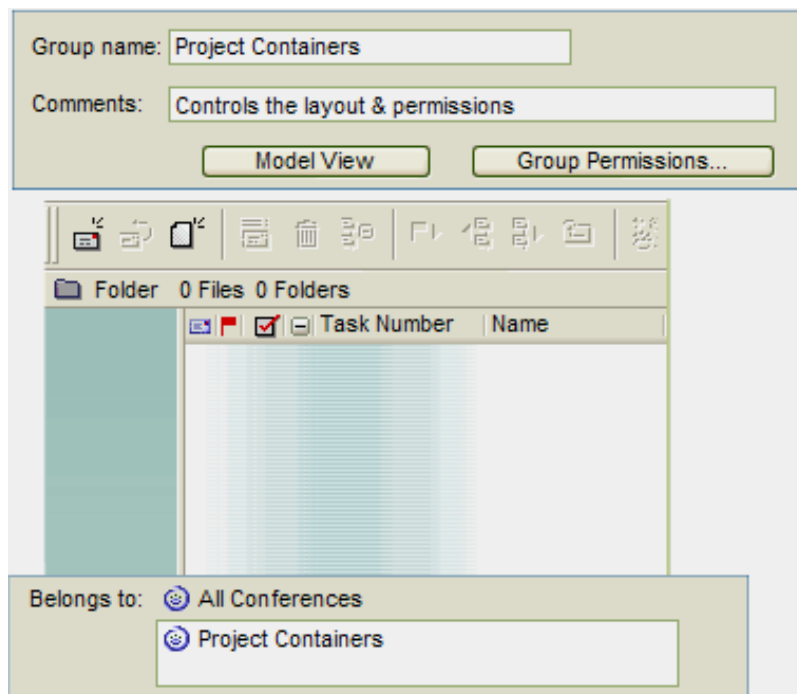
I miglioramenti al System Management di FirstClass consentono una gestione più semplice e veloce per l'aggiornamento di risorse, gestione dei contenitori ed esecuzioni di task pesanti e ripetitivi.

**Gli aggiornamenti** potranno distribuire le risorse in modo automatico. Ciò assicura che gli utenti possano accedere e collaborare usando i contenitori senza particolari installazioni e corsi di formazione. Gli strumenti di aggiornamento, automaticamente e in modo trasparente, distribuiscono agli utenti tutte le risorse richieste per un contenitore incluse form, immagini, suoni, ecc.. Se qualche risorsa viene aggiornata nel server gli aggiornamenti vengono spediti in modo trasparente agli utenti. Le risorse vengono immagazzinate sul server nella cartella Risorse associata al contenitore e così possono venir amministrate dal moderatore del contenitore (nelle precedenti versioni di FirstClass era l'amministratore a dover gestire tutte le risorse).

**I Template dei contenitori** rendono più semplice gestire gruppi di contenitori simili. Si possono creare diversi contenitori con lo stesso look e le stesse funzionalità, assegnandoli ad un template di contenitore, e cambiarne facilmente le risorse aggiornando i template in questione. Ciò permette di gestire tutte le risorse di un contenitore, incluse barre degli strumenti, aggiornamenti, modalità di visualizzazione e wizard.

In questo esempio, il modello di visualizzazione relativo ai template del contenitore ha uno sfondo, una divisione, campi e permessi personalizzati.

Ogni conferenza creata da un membro del Project Container Template prenderà immediatamente lo specifico look, le regole e i permessi definiti a livello di gruppo.



**Lo Scripting** permette di svolgere più compiti in meno tempo per semplificare task pesanti e ripetitivi, come creare account degli utenti, gruppi di utenti, e conferenze. FirstClass 8.1 include molti nuovi e avanzati comandi di FirstClass Scripting.



**Scheduled system administration** permette all'amministratore di programmare una vasta gamma di eventi di sistema per il Server, il FirstClass Scripting, gli Internet Services, i Voice Services, e i Directory Services.

**Scheduled System Administration**  Enabled

Description: Upgrade

Time: Monday, September 26, 2005 7:00 AM

Sequence of events Repeats

Status: Pending

Action: Server control... Broadcast

Parameter: System upgrade in 10 minutes. Please log off

Status: Pending

Action: Wait

Parameter: 600

Status: Pending

Action: Server control... Fast Shut down

Parameter:

Add new event Remove existing event

**Maintenance and monitoring privileges** permettono all'amministratore di delegare la capacità di monitorare e controllare le funzioni semplici del server (per esempio fare i backup) senza concedere del tutto i privilegi di sub amministratore.

**Performance statistics** vengono salvate nei log. Il **Log Analyzer 8.1** utilizza queste nuove statistiche per mostrare e tracciare invio di messaggi, il carico del server e altro.



## Scalabilità e Performance

**DirectSend High Performance Delivery Engine** è la nuova versione del FirstClass Message Transfer Agent, che usa un avanzato multitasking per spedire diversi messaggi in parallelo, ottenendo una consegna più rapida e riducendo così i messaggi in coda, specialmente per i server di grandi dimensioni.

**Macintosh OS X High Capacity Server** garantisce l'accesso fino a 2500 sessioni correnti su piattaforme Macintosh.



## **Strumenti di sviluppo**

La versione 8.1 introduce una nuova generazione di FirstClass Rapid Application Development (RAD): il FirstClass Application Services (FCAS). FCAS è un nuovo modulo FirstClass, integrato direttamente al server FirstClass, come gli Internet Services, i Voice Services e i Directory Services. E' quindi parte di un unico sistema integrato basato sull'architettura centrale di FirstClass.

FCAS supporta tutte le caratteristiche e le funzionalità della versione RAD precedente, ma è stato progettato per girare su ambienti distribuiti, permettendone il funzionamento su un server dedicato come è richiesto per ambienti di grandi dimensioni. Le applicazioni di FCAS vengono sviluppate e utilizzate attraverso il client FirstClass esattamente come funzionano le applicazioni RAD. Questo metodo permette all'applicazione l'accesso alle risorse e ai database senza richiedere la loro installazione o la configurazione su macchine client.

FCAS è stato utilizzato anche per la realizzazione della guida per ogni oggetto del server (form, contenitori, documenti, email, e così via) attraverso delle applicazioni di Helper. Le guide, infatti sono delle Applicazioni realizzate con FCAS che vengono avviate all'apertura di un oggetto sul server. Questo sistema permette altresì lo sviluppo di flussi di lavoro, la creazione di guide e aiuti per l'uso di moduli complessi.

## **Gestire i contatti di lavoro**

*Tradotto per gentile concessione dalla Newsletter di FirstClass OnLine Vol. 5 Issue 1  
Copyright 2005 by Open Text Corporation*

Si possono utilizzare la funzionalità di gestione della cartella contatti (ex Address Book) di FirstClass per:

- organizzare le informazioni relative ai contatti
- visualizzare i contatti in modo personalizzato
- avere una visione istantanea dei numeri di telefono
- aggiungere immagini e link al corpo del modulo dei contatti.

E' possibile creare dei database di contatti da condividere con gli altri utenti.

### **Esempio**

Michael Green è il vice presidente del reparto Vendite e Marketing di Husky Planes. Ha deciso di riorganizzare i suoi contatti, dato che quelli di lavoro sono mischiati a quelli personali, vuole arricchirne i contenuti e condividerne alcuni con dei colleghi.

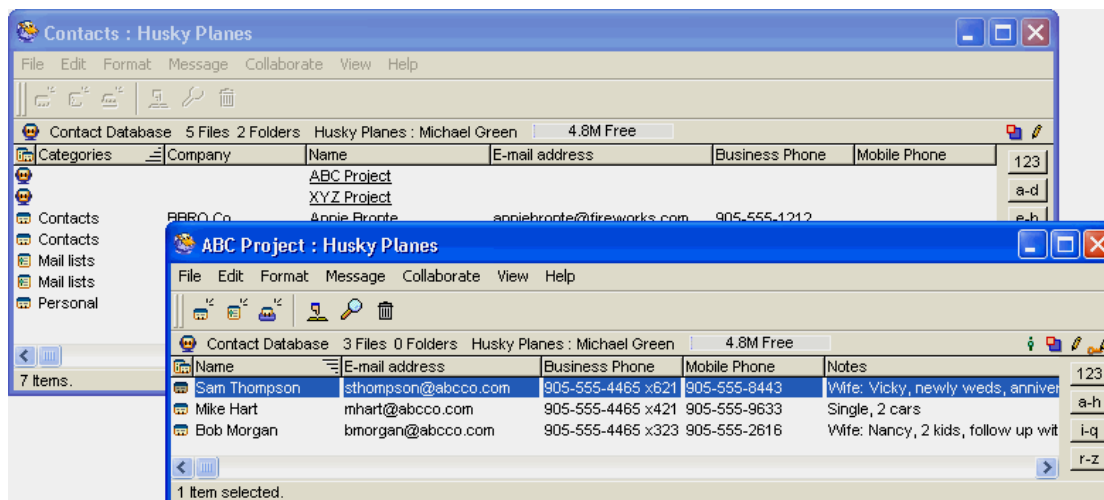
Per fare ciò, lui:

- all'interno della sua cartella contatti, crea diversi database contatti, a seconda del tipo di contatto, e li condivide con altri
- arricchisce alcuni contatti aggiungendo immagini e link nel relativo modulo
- sceglie una modalità di visualizzazione dei moduli familiare agli utenti per ogni database.

### **Creare dei database contatti**

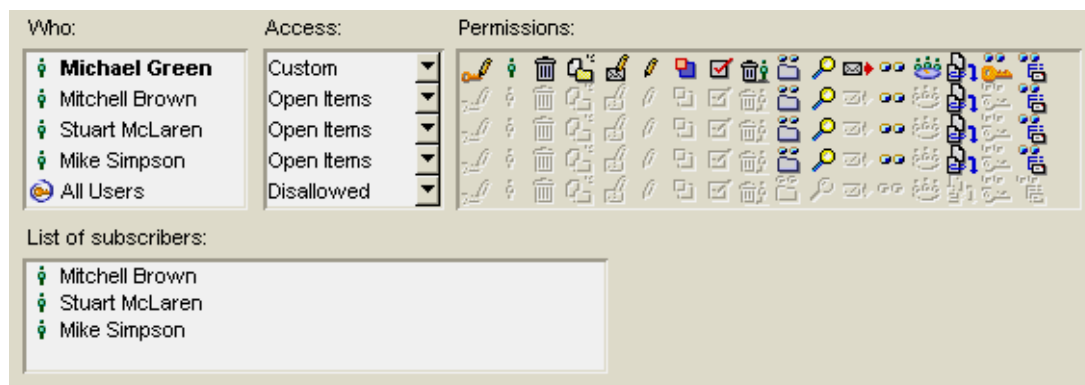
All'interno della propria cartella Contact, Michael ha creato dei database per quelli personali e per quelli coinvolti nei vari progetti che lui sta supervisionando, inclusi i progetti ABC e XYZ.

## Database dei contatti



Ha condiviso i contatti dei progetti ABC e XYZ con i venditori di riferimento dando loro i permessi per accedervi.

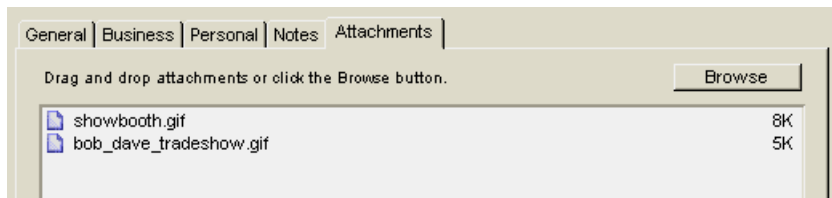
Questa è la finestra dei permessi relativa al database contatti del progetto ABC:



Ha inserito i nomi dei venditori nella "Lista dei partecipanti". In questo modo si crea sui loro Desktop un collegamento al database dei contatti del progetto ABC. Per utilizzare gli elementi del database, i membri del gruppo devono semplicemente trascinare il database nella loro cartella Contatti.

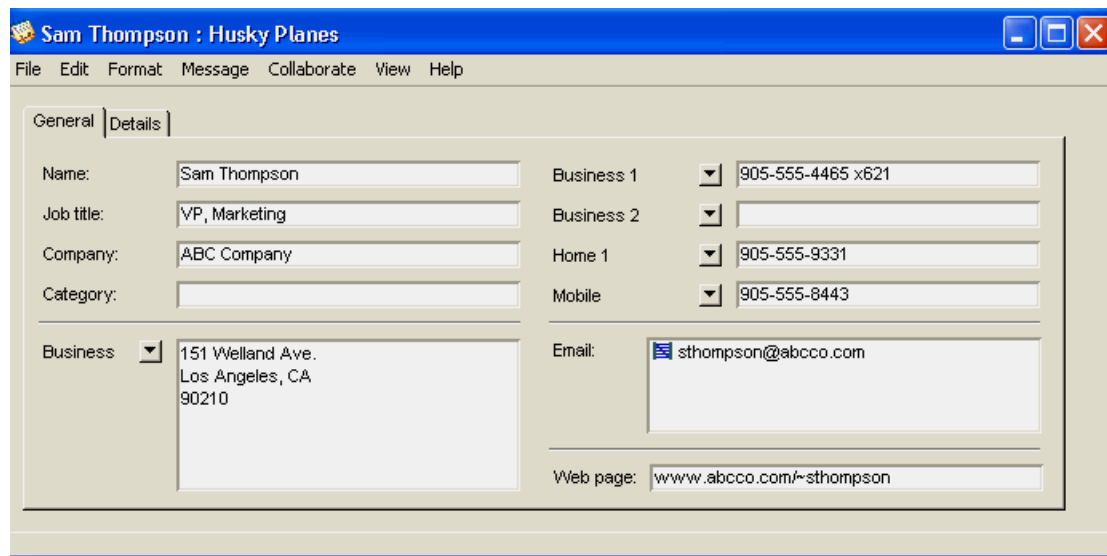
## Arricchire di contenuti i contatti

Michael aggiorna il modulo di alcuni contatti aggiungendo dei link ad alcune pagine web. Aggiunge inoltre alcune foto digitali scattate ad una recente fiera ospitata da uno dei suoi contatti.



## Cambiare la modalità di visualizzazione dei moduli all'interno di un database contatti

Uno dei venditori responsabile del progetto ABC è stato recentemente acquisito da un'azienda dove usava gestire i contatti con Microsoft Outlook. Per rendergli il passaggio semplice, Michael gli ha cambiato la visualizzazione dei moduli, usata per il database contatti del progetto ABC, con una simile a quella di Outlook:



Ha fatto ciò selezionando Outlook nel campo "Form to use" nella finestra dei permessi del database contatti del progetto ABC.

## **Dieci buoni motivi per utilizzare i documenti FirstClass al posto di file Microsoft Word (o allegati di altro tipo)**

*Tratto dalla Newsletter di FirstClass OnLine Vol4 Issue 1, parzialmente riportato ed aggiornato per gentile concessione di Jeff Catania, Coordinatore Scolastico, Ufficio Scolastico Regionale di Halton*

- 1 I documenti FirstClass possono essere aperti da OGNI utente** invece c'è sempre qualcuno che non riesce ad aprire correttamente i file Microsoft Word, Powerpoint, Appleworks e anche Adobe .pdf per problemi solitamente legati alle diverse versioni del software disponibile.
- 2 I documenti FirstClass possono essere salvati sul disco rigido o stampati** come gli altri tipi di documenti. In aggiunta, i documenti FirstClass, possono essere facilmente messi online e visualizzati come pagine web (senza la necessità di procedure di conversione o duplicazione). Questi dispongono anche di una vasta gamma di opzioni di formattazione (per esempio, formattazione dei paragrafi, inserimento di immagini) incluse le tabelle a partire dalla versione di FirstClass 8.0.
- 3 I documenti FirstClass possono essere facilmente aggiornati online** per disporre di informazioni sempre attuali. Le informazioni, le procedure e i processi online possono essere rifiniti e migliorati invece che dimenticati, ignorati o reinventati. Con Microsoft Word o altri sistemi si possono avere nello stesso momento versioni diverse della stessa informazione e la procedura di revisione risulta onerosa.
- 4 I documenti FirstClass sono più compatti** e perciò più veloci da aprire, specialmente con connessioni lente.
- 5 Un documento FirstClass è unico online.** L'utilizzo dei file Word implica il salvataggio della copia in locale da parte degli utenti, per poter apportare una modifica, con un conseguente aumento del numero di versioni diverse e la necessità di maggiore spazio per l'archiviazione.
- 6 I documenti FirstClass possono essere ricercati online,** la ricerca può avvenire per titolo, contenuto, ed in base ad altre varie opzioni. I file di altro tipo possono essere ricercati all'interno dell'ambiente online solo per titolo.
- 7 I documenti FirstClass possono essere trasformati in un ipertesto** impostando, in modo molto semplice, collegamenti interni al documento stesso attraverso l'uso di marcatori, interni all'ambiente con altri oggetti FirstClass (documenti, messaggi ecc..) o esterni sul web attraverso l'uso di link.
- 8 Per ogni documento FirstClass è possibile impostare una scadenza specifica,** flessibilità non applicabile per i documenti di diverso tipo.
- 9 I documenti FirstClass dispongono della cronologia** (possibilità di avere le informazioni relative a chi/quanto ha creato, letto, modificato) mentre con file di altro tipo questo non è possibile (la completa cronologia per i file FirstClass è disponibile a partire dalla versione 8.1).

**10 I documenti FirstClass facilitano ed incoraggiano la condivisione della conoscenza** con maggiore flessibilità rispetto ad una gestione documentale tradizionale. I documenti possono essere pubblicati in sola lettura o gestiti in maniera condivisa.

## Case Study

-----Le migliori "buone pratiche"

### Park Avenue

*Tradotto per gentile concessione dalla raccolta di case study FirstClass  
Copyright 2005 by Open Text Corporation*

Park Avenue è un'agenzia di comunicazione pubblicitaria specializzata nella creazione di campagne per società di alto livello come T-Mobile, British Airways e BMW. Inoltre, Park Avenue fornisce i supporti per la comunicazione interna che possono includere la creazione di documentazione e materiali visivi.

L'azienda aspirava a rafforzare il suo team collaborativo lavorando con i clienti sia dall'interno che dall'esterno dell'agenzia. Quando iniziarono a cercare una soluzione adatta, il loro bisogno primario era un sistema multiplatforma, che lavorasse sia con Windows che con Mac senza differenze di funzionamento. La principale esigenza era una gestione del sistema giornaliera facilmente accessibile e centralizzata che riducesse il carico di comunicazioni via email e di notifiche manuali per l'organizzazione e gestione di appuntamenti di lavoro e piano ferie.

Poichè la casa madre aveva scelto di usare Microsoft Exchange, anche a Park Avenue in un primo momento avevano preso in considerazione di adottare tale sistema. Tuttavia, a causa del grande utilizzo della piattaforma Mac all'interno dell'agenzia, i responsabili di Park Avenue non erano convinti che la tecnologia di Microsoft sarebbe stata in grado di fornire le funzioni di cui loro avevano bisogno, e alla fine scelsero FirstClass di Open Text.

FirstClass è una potente soluzione per la comunicazione e la collaborazione, che fornisce funzioni multiplatforma in grado di migliorare la collaborazione, promuovere il lavoro di squadra e la comunicazione online all'interno di Park Avenue. Park Avenue usa FirstClass in molti modi innovativi e diversi; per esempio, ha un accordo con un provider per consentire allo staff di spedire messaggi sms direttamente verso una conferenza FirstClass (un'area di lavoro condivisa). Questi messaggi, che appaiono nelle conferenze 'Breaking News' o 'Day2Day', possono essere usate per annunciare eventi di lavoro come l'acquisizione di un cliente o il ritardo di un viaggio. Il personale può facilmente prenotare attrezzature e risorse, organizzare convegni e pianificare le vacanze attraverso l'uso dei calendari condivisi di FirstClass. Come da progetto, FirstClass ha aiutato l'azienda a condividere informazioni e risorse in modo più efficace, rendendola così più produttiva.



FirstClass ha permesso anche l'attivazione di una conferenza per lo scambio di informazioni più informali chiamata 'Five Minutes', dove gli utenti possono socializzare scambiandosi messaggi anche divertenti nelle pause (una sorta di pausa caffè). A fronte di parecchi anni di esperienza, l'azienda si è orientata a sviluppare un approccio strutturato alla condivisione dell'informazione attraverso l'uso di FirstClass.

Un altro vantaggio significativo ottenuto da Park Avenue, grazie alla scelta di FirstClass, è relativo al costo totale di proprietà. Sukie To, Facilities Manager di Park Avenue, riferisce "Noi abbiamo licenze per sessioni simultanee così sebbene disponiamo di 35 licenze, possiamo attivare anche un numero maggiore di account ad esempio per 45 impiegati. Quando ho bisogno di assistenza non ci sono altri costi per l'azienda perché il supporto è incluso nel contratto di licenza." Per di più, gli impiegati possono accedere al sistema da remoto usando sia l'interfaccia web che il client FirstClass. In entrambi i casi, non ci sono costi aggiuntivi: "Non mi devo preoccupare di oltrepassare i termini della nostra licenza dato che, indipendentemente da come la gente è connessa, non dobbiamo pagare per i diversi modi di accesso al sistema FirstClass" dice To. "Inoltre, l'accesso alle informazioni è molto più veloce di prima, perché il sistema gira velocemente, indipendentemente dalla connessione o dalla piattaforma utilizzata," aggiunge. "FirstClass è veloce grazie all'architettura client-server; tutte le informazioni vengono immagazzinate nel server e non nella macchina dell'utente individuale".

Il sistema FirstClass viene ampiamente sfruttato da Park Avenue, che ne sta estendendo l'utilizzo attivando l'accesso anche tramite i telefoni mobili e i palmari. "Prospettiamo un uso anche futuro di FirstClass all'interno della nostra organizzazione. Si sta diffondendo una soluzione con la quale la gente è a proprio agio, che è molto sicura e presenta bassi costi, ed aggiunge valore aiutandoci ad aumentare produttività ed efficacia" conclude To.



## Le domande più frequenti

-----In questa rubrica i quesiti degli utenti FirstClass

### **Come posso importare gli indirizzi da un account internet esterno nella mia cartella contatti in FirstClass?**

*Tradotto per gentile concessione dalla Newsletter di FirstClass OnLine Vol. 6 Issue 1  
Copyright 2006 by Open Text Corporation*

Puoi portare gli indirizzi dalla rubrica di un'altra applicazione usando sia il formato vCard (.vcf file) o Excel.

vCard è un formato comune per trasportare indirizzi da un'applicazione all'altra, mentre Excel è un formato di testo delimitato da separatori di testo (virgola, tab ecc.).

#### **Per importare un indirizzo usando il formato vCard, segui le seguenti istruzioni:**

**1** Esporta i dati dall'altra applicazione come .vcf file

**2** Scegli file > Import > Import Personal Contacts in FirstClass.

Se vuoi importare gli indirizzi in un database contatti (indirizzario condiviso), apri il database dei contatti prima, altrimenti gli indirizzi personali verranno creati nella tua cartella dei contatti.

**3** Seleziona il file .vcf salvato.

Per importare un file .vcf allegato ad un messaggio, selezionalo e poi scegli Collaborate > Add to Contacts Folder. Gli indirizzi personali saranno aggiunti alla tua cartella dei contatti.

#### **Per importare un indirizzo usando il formato Excel, segui le seguenti istruzioni:**

**1** Prepara i dati per l'importazione.

Apri la rubrica dell'applicazione dalla quale vuoi importare gli indirizzi, quindi salva i campi che vuoi esportare come un file di testo delimitato da separatore e con l'estensione .csv. Se l'altra applicazione non può salvare i dati in questo formato, prova importando i dati in un foglio di calcolo e a salvarli da lì.

**2** Scegli un file > Import > Import Personal Contacts in FirstClass.

Se vuoi importare gli indirizzi in un database di contatti pubblici, apri il database dei contatti prima, altrimenti gli indirizzi personali verranno creati nella tua cartella dei contatti.

**3** Seleziona il file .csv (se non viene visualizzato controllare che nel campo "tipo file" della finestra di importazione sia selezionato .csv).

FirstClass visualizzerà i campi contenuti nel file, e i campi FirstClass ai quali verranno associati.

**4** E' possibile modificare l'associazione dei campi operando sui menù a tendina.

Per importare un file .csv allegato ad un messaggio, dopo averlo selezionato scegli Collaborate > Add to Contacts Folder.

L'indirizzo personale sarà aggiunto alla tua cartella contatti.

## **Come posso quotare un messaggio in FirstClass?**

Creare dei messaggi di risposta è una delle attività più frequenti per la maggior parte degli utenti FirstClass.

Se si desidera quotare solo una parte del messaggio per rispondere ai destinatari predefiniti, basta evidenziare la frase in questione e scegliere Message> Reply, o cliccare sul tasto Reply sulla barra degli strumenti:



### **Pulsante Reply**

Se invece si desidera rispondere a tutti i destinatari del messaggio in merito ad una certa frase, basta selezionare il testo in questione e scegliere Message> Reply All, o cliccare sul tasto Reply All sulla barra degli strumenti (se la barra degli strumenti non include il tasto reply all è possibile personalizzarla aggiungendolo a mano):



### **Pulsante Reply All**

Quotando una specifica parte del messaggio è possibile rispondere solo al mittente scegliendo Message> Reply Special> Reply Sender, o cliccando il tasto Reply Sender sulla barra degli strumenti (è necessario personalizzare la barra per poter visualizzare questo tasto):



### **Pulsante Reply Sender**

Se si vuole rispondere quotando tutto il testo del messaggio, scegliere Message>Reply with Quote, o selezionare il tasto Reply with Quote sulla barra degli strumenti:



### **Pulsante Reply With Quote**

## Come posso quotare velocemente parti di testo per rispondere ad un messaggio? (nuova funzione PASTE SPECIAL)

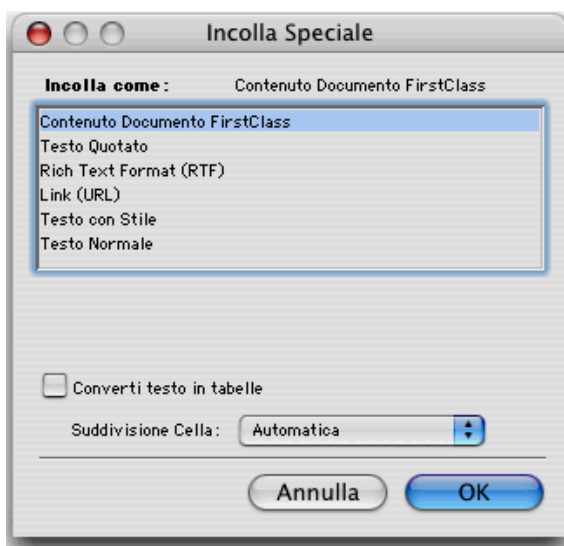
Includere in una risposta del testo quotato diventa complicato quanto c'è la necessità di riportare testo da diversi messaggi oppure riprendere più parti di un lungo messaggio.

Creare una risposta per ogni messaggio oppure tagliare ed incollare più sezioni di una mail diventa oneroso. La funzione Paste Special offre una via più semplice per eseguire questo.

I passi per usare Paste Special sono:

- 1 Scegliere Message> Reply per creare un messaggio di risposta vuoto.
- 2 Aprire il messaggio originale e copiare la parte che si vuole includere nella risposta.
- 3 Scegliere Edit> Paste Special per incollare la sezione nel proprio messaggio di risposta.

Si vedrà questo form:



- 4 Scegliere Quoted Text.
- 5 Incollare la sezione.
- 6 Ripetere questi passi per incollare tutte le parti desiderate nel messaggio di risposta.

Per rendere ancora più veloce questo procedimento, usare la scorciatoia da tastiera Paste Special, Ctrl+Shift+V, o usa View>Toolbars>Customize Toolbars per posizionare il tasto Paste Special nella propria barra degli strumenti:



**Pulsante Paste Special**

## **Nel prossimo numero**

----- *Alcune anticipazioni dal prossimo numero*

- Le novità dal FirstClass Day
- Approfondimenti sull'interfaccia web
- Le risposte alle vostre FAQ

...Nuovi case study ed altro ancora!!

## **CONTATTACI**

La nostra redazione è a disposizione per fornire maggiori informazioni in merito ai contenuti della newsletter. Potete inoltre inviarci commenti, suggerimenti, domande o proposte per le prossime uscite.

Lo staff di redazione rimane in attesa delle vostre email all'indirizzo [redazione@neol.it](mailto:redazione@neol.it)

Ricordiamo che è a vostra disposizione il sito <http://www.neol.it>

I nostri riferimenti telefonici e di fax sono:

tel. +00-39-049 7386590

fax +00-39-049 7397318

La redazione  
Beatrice Tosi