

IBM Cúram Social Program Management



# Guida per Cúram CCV (Citizen Context Viewer)

*Versione 6.05*



IBM Cúram Social Program Management



# Guida per Cúram CCV (Citizen Context Viewer)

*Versione 6.05*

**Nota**

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 11

**Aggiornato: Maggio 2013**

Questa edizione si applica a IBM Cúram Social Program Management v6.0 5 e a tutte le successive release a meno che non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

Materiali su licenza - Proprietà di IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Tutti i diritti riservati.

---

# Indice

|  |            |  |           |
|--|------------|--|-----------|
| <b>Figure</b> . . . . .                                  | <b>v</b>   | 2.4.3 Componente Famiglia . . . . .                      | 4         |
| <b>Tabelle</b> . . . . .                                 | <b>vii</b> | 2.4.4 Componente Transazioni . . . . .                   | 5         |
| <b>Capitolo 1. Introduzione</b> . . . . .                | <b>1</b>   | 2.4.5 Componente Team multidisciplinare. . . . .         | 5         |
| 1.1 Scopo . . . . .                                      | 1          | 2.5 Personalizzazione CCV. . . . .                       | 5         |
| 1.2 A chi è diretta questa guida . . . . .               | 1          | <b>Capitolo 3. Utilizzo di CCV (Citizen</b>              |           |
| 1.3 Prerequisiti. . . . .                                | 1          | <b>Context Viewer)</b> . . . . .                         | <b>7</b>  |
| 1.4 Capitoli in questa guida . . . . .                   | 1          | 3.1 Introduzione . . . . .                               | 7         |
| <b>Capitolo 2. Architettura di business di</b>           |            | 3.2 Avvio di CCV. . . . .                                | 7         |
| <b>CCV (Citizen Context Viewer)</b> . . . . .            | <b>3</b>   | 3.3 Utilizzo di CCV . . . . .                            | 7         |
| 2.1 Introduzione . . . . .                               | 3          | 3.4 Visualizzazione delle informazioni cliente per i     |           |
| 2.2 Visualizzazione olistica del cliente nell'ubicazione |            | membri della famiglia . . . . .                          | 7         |
| centrale . . . . .                                       | 3          | 3.5 Utilizzo di CCV per gestire clienti e casi . . . . . | 8         |
| 2.3 Visualizzazione delle informazioni cliente tra le    |            | 3.6 Sicurezza utente e CCV . . . . .                     | 8         |
| agenzie . . . . .  | 4          | <b>Capitolo 4. Conclusione</b> . . . . .                 | <b>9</b>  |
| 2.4 Componenti CCV . . . . .                             | 4          | 4.1 Riepilogo . . . . .                                  | 9         |
| 2.4.1 Componente Assistenza e protezione . . . . .       | 4          | <b>Informazioni particolari.</b> . . . . .               | <b>11</b> |
| 2.4.2 Componente Comunità . . . . .                      | 4          | Marchi . . . . .   | 13        |



---

## Figure



---

## Tabelle



---

# Capitolo 1. Introduzione

---

## 1.1 Scopo

Questa guida ha un duplice scopo. Fornisce una panoramica di business di CCV (Citizen Context Viewer) di Cúram fornendo, al tempo stesso, un'introduzione all'utilizzo di CCV per raggiungere gli obiettivi di business.

CCV visualizza un riepilogo di un'ampia gamma di informazioni cliente in un singolo browser. Quando viene utilizzato insieme a CPI (Case Participant Index) di Cúram, le informazioni possono essere richiamate da più sistemi, fornendo così una visualizzazione olistica dei clienti.

---

## 1.2 A chi è diretta questa guida

Questa guida è rivolta ai lettori interessati a comprendere i concetti di business di CCV.

---

## 1.3 Prerequisiti

CCV si integra con i partecipanti e i casi di Cúram; pertanto, i manuali Guida per Partecipante di Cúram e Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram sono dei prerequisiti di lettura.

CCV è anche progettato per operare insieme ai componenti SEC (Social Enterprise Collaboration) e Gestione risultato di Cúram, compresi le cartelle impresa sociale, i piani di risultati e i membri dei team multidisciplinari. I manuali Guida per Cúram SEC (Social Enterprise Collaboration) e Guida per Gestione risultato di Cúram sono dei prerequisiti di lettura aggiuntivi.

---

## 1.4 Capitoli in questa guida

Il seguente elenco descrive i capitoli in questa guida:

### **Architettura di business di CCV (Citizen Context Viewer)**

Questo capitolo descrive l'architettura di business di CCV.

### **Utilizzo di CCV (Citizen Context Viewer)**

Questo capitolo descrive le migliori prassi per utilizzare CCV per raggiungere gli obiettivi di business.

### **Conclusione**

Questo capitolo fornisce un riepilogo dei concetti di business di CCV descritti nella guida.



---

## Capitolo 2. Architettura di business di CCV (Citizen Context Viewer)

---

### 2.1 Introduzione

L'obiettivo principale delle agenzie di servizi sociali è occuparsi dei propri clienti nel modo più efficace e vantaggioso. I clienti possono essere coinvolti in uno o più programmi con più agenzie e possono avere uno o più membri della famiglia che interagiscono anch'essi con le agenzie. L'architettura di business di CCV (Citizen Context Viewer) di Cúram offre una visualizzazione collaborativa di un cliente e fornisce un accesso rapido a informazioni dettagliate sui casi e i membri della famiglia di un cliente. CCV è pienamente integrato con CPI (Case Participant Index) di Cúram, che visualizza le informazioni cliente tra i sistemi (Cúram e non Cúram).

---

### 2.2 Visualizzazione olistica del cliente nell'ubicazione centrale

CCV (Citizen Context Viewer) aiuta un'agenzia ad ottenere un quadro più completo e accurato sia di nuclei familiari che di singole persone fornendo un singolo punto di ingresso per accedere alle informazioni cliente da tutte le agenzie che offrono servizi. Mediante CCV, gli operatori del caso delle agenzie possono facilmente visualizzare:

- Chi altro si sta occupando dei clienti, inclusi i membri dei team multidisciplinari e le agenzie di impresa sociale
- Quali indennità e servizi stanno ricevendo i clienti
- Che contatti hanno avuto i clienti con le agenzie di impresa sociale e i membri dei team multidisciplinari

Senza CCV, l'accesso alle informazioni sui clienti e sui loro membri della famiglia nell'applicazione può richiedere delle precedenti conoscenze inerenti al cliente e al modo in cui muoversi all'interno dell'applicazione. Utilizzando CCV, gli utenti possono accedere a tutte le informazioni su un cliente senza avere necessariamente un'ampia dimestichezza con l'applicazione. Con meno tempo impiegato a spostarsi nell'applicazione in cerca di informazioni, l'utente CCV può dedicarsi a saperne di più sul cliente. Contemporaneamente, poiché viene aperto in una sua finestra a comparsa, CCV può essere facilmente utilizzato insieme all'applicazione. Gli utenti possono spostarsi nell'ambito dell'applicazione e ritornare, in qualsiasi momento, alla vista centrata sul cliente.

CCV fornisce, oltre a una visualizzazione olistica di un cliente, anche una visualizzazione olistica di ciascuno dei membri della sua famiglia. Gli utenti CCV possono visualizzare le informazioni cliente per ciascun membro della famiglia nello stesso CCV oppure possono aprire un nuovo CCV per ogni membro della famiglia. Entrambe le opzioni consentono alle agenzie di confrontare più facilmente le informazioni nell'ambito delle famiglie. Le agenzie possono determinare se qualcuno in una famiglia sta ricevendo o meno una specifica indennità da un qualsiasi numero di agenzie, riducendo il rischio di una famiglia che percepisca la stessa indennità più di una volta.

Confrontare le informazioni cliente per i membri della famiglia può anche aiutare a intervenire tempestivamente. Ad esempio, nelle famiglie che presentano un rischio di abuso su minori o negligenza, l'agenzia può utilizzare CCV per visualizzare eventuali assessment per i fratelli più grandi. Questi assessment possono rilevare un modello nella famiglia, come ad esempio un passaggio dai servizi sociali alla giustizia minorile, che porta infine a una dipendenza a lungo termine dai servizi sociali. In queste circostanze, l'agenzia può decidere di intervenire tempestivamente per i fratelli più giovani al fine di spezzare il ciclo di dipendenza.

---

## 2.3 Visualizzazione delle informazioni cliente tra le agenzie

CCV visualizza le informazioni cliente nell'ambito delle diverse agenzie, fornendo agli operatori del caso una vista completa della cronologia delle richieste di un richiedente. L'integrazione di informazioni tra le diverse agenzie è facilitata da CPI (Case and Participant Index) di Cúram. CPI è un repository di dati centrale per memorizzare e gestire i dettagli principali dei partecipanti utilizzati nei sistemi Cúram e non Cúram. Utilizzando CCV con CPI, gli operatori dell'agenzia possono accedere rapidamente alla cronologia dei casi di un cliente nell'ambito delle diverse agenzie e visualizzare le informazioni dettagliate sui membri della famiglia memorizzate tra i diversi sistemi.

---

## 2.4 Componenti CCV

CCV è una struttura ad albero che viene aperta in una finestra a comparsa in modo che possa essere utilizzata insieme all'applicazione. Nella parte superiore di CCV è presente un'immagine del cliente CCV (se disponibile), completa dei suoi dettagli personali. Ciascuno dei componenti che compone la struttura CCV raggruppa degli aspetti delle informazioni cliente, compresi i casi di un cliente, le comunità cliente, le relazioni familiari, le interazioni cliente e i team multidisciplinari che operano per conto dei clienti.

### 2.4.1 Componente Assistenza e protezione

Il componente Assistenza e protezione visualizza un riepilogo dei programmi di un cliente (ad esempio i programmi includono i buoni alimentari, TANF, le indennità del sussidio di disoccupazione, l'assistenza medica). L'utilizzo di CPI insieme a CCV consente agli operatori dell'agenzia di visualizzare una cronologia dei programmi di un cliente all'interno delle agenzie, fornendo così una visualizzazione olistica del cliente. Le informazioni visualizzate per ogni programma includono lo stato del programma, il cliente principale, se pertinente, e il numero di riferimento programma.

Gli operatori del caso possono utilizzare questo componente per identificare altri programmi o altre organizzazioni che meglio si prestano a soddisfare le esigenze del richiedente e per promuovere una maggiore autosufficienza del richiedente stesso rendendolo, infine, meno dipendente dall'assistenza sociale. Questo componente può essere utilizzato per identificare le tendenze interne alle famiglie e utilizzare queste informazioni per intervenire tempestivamente. Ad esempio, un modello comune nelle famiglie vede i fratelli passare dai programmi di assistenza ai minori ai programmi di giustizia minorile e ai programmi di assistenza sociale in età adulta. Rilevando prematuramente questo modello, gli operatori dell'agenzia possono intervenire per i membri più giovani della famiglia, spezzando così il ciclo di dipendenza.

### 2.4.2 Componente Comunità

Il componente Comunità visualizza le comunità di cui è un membro il cliente CCV. La classificazione di una comunità dipende dal caso o dall'indennità, ad esempio:

- Buoni alimentari, la comunità, è Buoni alimentari per il nucleo familiare.
- TANF, la comunità, è TANF per il nucleo familiare.
- Cartella impresa sociale (o SEF, Social Enterprise Folder), consiste in tutti i clienti che sono stati aggiunti alla SEF.

### 2.4.3 Componente Famiglia

Il componente Famiglia mostra le relazioni di un cliente. Uno dei vantaggi principali derivanti dall'integrazione di CPI con CCV è la capacità di visualizzare informazioni sui membri della famiglia nell'ambito delle diverse agenzie. Ciò consente agli operatori dell'agenzia di visualizzare informazioni sui membri della famiglia che non fanno parte del nucleo familiare, ad es. dei genitori assenti. La vista CCV può essere modificata per visualizzare le informazioni per qualsiasi membro della famiglia. Ad esempio, un operatore dell'agenzia può selezionare un genitore assente e appurare se tale genitore riceve pagamenti per dei programmi da parte di altre agenzie.

## 2.4.4 Componente Transazioni

Il componente Transazioni visualizza le interazioni tra il cliente CCV e l'agenzia SEM. Fornisce i dettagli di riepilogo di tutte le comunicazioni e tutti i pagamenti del cliente, formando così una panoramica dei contatti di un cliente con l'agenzia.

## 2.4.5 Componente Team multidisciplinare

Il componente Team multidisciplinare visualizza tutti i membri del team multidisciplinare responsabili dell'assistenza al cliente CCV. I team multidisciplinari sono gruppi di professionisti da ambiti disciplinari differenti, ad esempio agenti governativi e medici privati, che cooperano per fornire assessment esaustivi e consultazioni in casi quali abusi sui minori e indagini sulle frodi. Il loro scopo primario è aiutare i membri del team a risolvere i casi difficili. CCV fornisce dei mezzi efficaci per visualizzare i membri MDT che lavorano per conto di un cliente e per visualizzare i loro dettagli di contatto.

---

## 2.5 Personalizzazione CCV

Uno dei vantaggi di CCV è che consente di configurare i componenti CCV in modo dinamico come parte dell'amministrazione del sistema. Queste configurazioni determinano principalmente le informazioni cliente che devono essere visualizzate. Ad esempio, viene offerta l'opzione di visualizzare solo i casi con gli stati selezionati. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *Cúram Citizen Context Viewer Configuration Guide*.

Viene fornito anche un supporto di personalizzazione che consente alle agenzie di modificare le informazioni cliente visualizzate nella parte superiore di CCV, aggiungere componenti CCV, ad es. una cronologia degli impieghi oppure una cronologia finanziaria, e definire le comunità dei casi.



---

## Capitolo 3. Utilizzo di CCV (Citizen Context Viewer)

---

### 3.1 Introduzione

Questo capitolo fornisce una panoramica dell'utilizzo di CCV (Citizen Context Viewer). Quando viene avviato per un cliente dell'impresa sociale, CCV viene aperto in una propria finestra, consentendo un facile utilizzo insieme all'applicazione.

In CCV, ci sono delle opzioni di navigazione progettate per rispondere ai requisiti di business di un'agenzia. Queste opzioni includono la possibilità di visualizzare dei clienti CCV aggiuntivi e di visualizzare ulteriori informazioni su uno specifico cliente.

Mentre CCV viene aperto in un proprio browser, la sua sessione viene collegata al login all'applicazione dell'utente CCV. Il sistema controlla le impostazioni di sicurezza dell'utente CCV prima di avviare CCV e visualizza solo le informazioni cliente che l'utente è autorizzato a visualizzare.

---

### 3.2 Avvio di CCV

Per impostazione predefinita, CCV può essere avviato per ogni cliente in una cartella impresa sociale dall'elenco di clienti di una home page di cartella impresa sociale o dalla pagina di elenco dei clienti. CCV viene avviato anche selezionando un'icona sull'immagine visualizzata per un cliente nell'applicazione.

---

### 3.3 Utilizzo di CCV

CCV è stato progettato con una dimensione che consente agli utenti CCV di visualizzare le informazioni in CCV insieme alle informazioni nell'applicazione. Ciò consente all'utente CCV di spostarsi avanti e indietro tra la vista centrata sul cliente di CCV e le informazioni più dettagliate memorizzate nell'applicazione.

CCV può essere utilizzato per assistere i lavoratori dell'agenzia di servizi sociali a rilevare eventuali frodi del cliente. Richiamando informazioni da sistemi Cúram e non Cúram, l'operatore del caso può rilevare se un cliente sta provando a percepire le stesse indennità da agenzie differenti o nell'ambito di giurisdizioni differenti.

CCV può anche aiutare gli utenti call center a occuparsi delle domande poste dai clienti. Ad esempio, se la cliente, Linda Smith, contatta un call center per chiedere informazioni su uno specifico pagamento, l'utente call center può avviare il CCV per Linda Smith ed esaminare l'elenco di interazioni utilizzando il componente Transazioni. CCV fornisce un collegamento alla pagina Dettagli istruzioni pagamento per ogni interazione di pagamento.

---

### 3.4 Visualizzazione delle informazioni cliente per i membri della famiglia

CCV consente agli utenti di visualizzare le informazioni cliente per i membri della famiglia modificando il cliente CCV esistente oppure aprendo un nuovo CCV per ogni membro della famiglia. Per modificare il cliente CCV esistente con un membro della famiglia, l'utente CCV può trascinare e rilasciare membri della famiglia nel pannello superiore di CCV. Questo aggiornerà il pannello e la struttura ad albero per visualizzare le informazioni cliente per tale membro della famiglia. In alternativa, l'utente CCV può fare clic con il tasto destro del mouse su un membro della famiglia e selezionare l'opzione Visualizza contesto cittadino.

Poter visualizzare le informazioni cliente all'interno delle famiglie può assistere le agenzie a illustrare le tendenze presentate da una famiglia. Ad esempio, un operatore dell'agenzia può confrontare i programmi per i fratelli nello stesso nucleo familiare. Se un fratello più grande passa dai servizi all'infanzia al sistema di giustizia minorile, l'agenzia potrebbe voler investigare le cause alla base di questa progressione. Utilizzando queste informazioni, l'agenzia potrebbe offrire un supporto ai fratelli più giovani in modo che non passino al sistema di giustizia minorile.

---

### **3.5 Utilizzo di CCV per gestire clienti e casi**

Una funzione di CCV consente di gestire i clienti e i casi per una SEF trascinando le informazioni da un CCV nella SEF. I casi visualizzati nel componente Assistenza e protezione possono essere trascinati nell'elenco di casi che compone una SEF. In modo analogo, il cliente CCV e i membri della famiglia possono essere trascinati nell'elenco di clienti SEF. Questa funzione riduce lo sforzo manuale e le competenze richieste agli operatori del caso SEF per gestire casi e clienti SEF. CCV può anche essere utilizzato per gestire i clienti per un piano di risultati. I clienti visualizzati nel nodo famiglia possono essere trascinati in un elenco di clienti che comporrà il piano di risultati.

---

### **3.6 Sicurezza utente e CCV**

CCV utilizza le impostazioni di sicurezza esistenti per garantire che solo gli utenti autorizzati possano visualizzare le informazioni sui clienti. Le informazioni sui casi sono protette dalla sicurezza del caso, i piani di servizio sono protetti dalla sicurezza del modello del piano del servizio e le informazioni sui clienti sono protette dalla sicurezza della riservatezza del cliente. Il ruolo di sicurezza di un utente deve includere anche le funzioni necessarie per poter visualizzare i diversi tipi di informazioni visualizzati in CCV. Per informazioni sulla sicurezza, consultare la Guida per la configurazione del sistema di Cúram.

Una sicurezza della riservatezza aggiuntiva è stata introdotta per i componenti di Social Enterprise Collaboration quali i membri dei team multidisciplinari. Un livello di riservatezza può essere associato a questi membri del team e gli utenti CCV possono visualizzare solo i membri del team con una riservatezza uguale o inferiore alla propria.

In CCV, il totale dei record restituito viene visualizzato per ciascun componente. Vengono fornite delle informazioni per i record che non sono visualizzati in base all'accesso di sicurezza di un utente.

---

## Capitolo 4. Conclusione

---

### 4.1 Riepilogo

Viene qui di seguito offerto un riepilogo dei concetti principali di CCV trattati in questa guida:

- CCV fornisce una panoramica dei casi di un cliente, delle comunità, delle transazioni, delle famiglie e dei team multidisciplinari.
- CCV fornisce anche un accesso rapido a informazioni cliente dettagliate.
- CCV è progettato per poter essere utilizzato facilmente insieme all'applicazione e a CCV aggiuntivi.
- CCV utilizza CPI Cúram per visualizzare le informazioni cliente tra le agenzie.
- CCV può assistere gli utenti call center a gestire le query, può ridurre il rischio di frodi e può essere di ausilio in una prevenzione precoce.



---

## Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti. IBM potrebbe non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni descritte in questo documento in altri paesi. Consultare il rappresentante IBM locale per informazioni sui prodotti e sui servizi attualmente disponibili nel proprio paese. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È comunque responsabilità dell'utente valutare e verificare la possibilità di utilizzare altri prodotti, programmi o servizi non IBM. IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura del presente documento non concede alcuna licenza a tali brevetti. È possibile inviare per iscritto richieste di licenze a:

Director of Commercial Relations

IBM Europe

Schoenaicher

D 7030 Boeblingen

Deutschland

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

Il seguente paragrafo non si applica al Regno Unito o a qualunque altro paese in cui tali dichiarazioni sono incompatibili con le norme locali: IBM (INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION) FORNISCE LA PRESENTE PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, ESPRESSE O IMPLICITE, IVI INCLUSE, A TITOLO DI ESEMPIO, GARANZIE IMPLICITE DI NON VIOLAZIONE, DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero contenere imprecisioni tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare miglioramenti e/o modifiche al prodotto o al programma descritto nel manuale in qualsiasi momento e senza preavviso.

Tutti i riferimenti ai siti Web non IBM sono forniti solo per consultazione e non implica in alcun modo l'approvazione ufficiale di quei siti Web. I materiali disponibili sui siti Web non fanno parte di questo prodotto e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente. Coloro che detengano la licenza su questo programma e desiderano avere informazioni su di esso allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi indipendenti ed altri (compreso questo) e (ii) l'utilizzo reciproco di tali informazioni, dovrebbe rivolgersi a:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Pertanto, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi possono notevolmente variare. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati e da altre fonti disponibili al pubblico.

IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano solo mete e obiettivi

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni sono solo per scopi di pianificazione. Le presenti informazioni sono soggette a modifiche prima che i prodotti descritti siano resi disponibili.

Questa pubblicazione contiene esempi di dati e prospetti utilizzati quotidianamente nelle operazioni aziendali. Pertanto, per maggiore completezza, gli esempi includono nomi di persone, società, marchi e prodotti. Tutti i nomi contenuti nel manuale sono fittizi e ogni riferimento a nomi e indirizzi reali è puramente casuale.

#### LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire

questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati approfonditamente tenendo conto di tutte le condizioni possibili. IBM, quindi, non può garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi di esempio. I programmi di esempio sono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", senza alcun tipo di garanzia. IBM non intende essere responsabile per alcun danno derivante dall'uso dei programmi di esempio.

Ogni copia o qualsiasi parte di questi programmi di esempio o qualsiasi lavoro derivato, devono contenere le seguenti informazioni relative alle leggi sul diritto d'autore:

© (nome della società) (anno). Parti di questo codice derivano dai Programmi di Esempio di IBM. Corp.

© Copyright IBM Corp. \_immettere l'anno o gli anni\_. Tutti i diritti riservati.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

---

## Marchi

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. I nomi di altri prodotti o servizi possono essere marchi di IBM o di altre società. È possibile reperire un elenco aggiornato di marchi IBM sul Web alla pagina "Copyright and trademark information" all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Altri nomi sono marchi dei rispettivi proprietari. Altri nomi di servizi, prodotti e società sono marchi o marchi di servizio di altri.







Stampato in Italia