

Peregrine

Get-Services 4.1

Verwaltungshandbuch

Für Windows, AIX, Linux und Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. oder Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Die Angaben in diesem Handbuch sind Eigentum von Peregrine Systems, Incorporated, und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offen gelegt werden. Dieses Handbuch darf weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Anzahl von Produkten mit ihren Handelsbezeichnungen aufgeführt. In den meisten, wenn nicht allen, Fällen werden diese Bezeichnungen als Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von den jeweiligen Unternehmen beansprucht.

Peregrine Systems® und ServiceCenter® sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc. Get-Services™ ist ein Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Dieses Produkt enthält Software, die von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Darüber hinaus umfasst dieses Produkt auch Software, die von den folgenden Unternehmen entwickelt wurden: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, und InstallShield Software Corporation.

Dieses Handbuch und die hierin beschriebene Software werden im Rahmen einer Lizenzvereinbarung oder einer Nichtoffenlegungsvereinbarung zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarungen verwendet bzw. kopiert werden. Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren. Die in der Beispieldatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen wären rein zufällig. Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet support@peregrine.com. Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter doc_comments@peregrine.com an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Handbuchausgabe gilt für Version 4.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel +1 (0) 800.638.5231 oder 858.481.5000
Fax +1 (0) 858.481.1751
www.peregrine.com



Inhalt

	Über dieses Handbuch	9
	Zielgruppe des Handbuchs	9
	Verwandte Dokumentation	10
	Verbundene Anwendungen	10
	Terminologie	10
	Typografische Konventionen.	11
	Spezielle Elemente	11
	Aufbau dieses Handbuchs	12
	Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst	13
	Kundendienst	13
	Dokumentations-Website	13
	Schulungsservices-Website	14
Kapitel 1	Übersicht über die Architektur	15
	Architektur der Peregrine OAA-Plattform	17
	Interne Archway-Architektur	19
	Archway-Anforderungen	21
	Dokumentmanager	24
Kapitel 2	Übersicht über Get-Services	25
	Leistungsmerkmale von Get-Services	26
	Benutzerrollen.	26
	Ticket-Typen	27
	Service Desk	27
	Change Management.	28

	Lesezeichen	30
	Übersicht über die Get-Services-Architektur	31
	ServiceCenter-Schnittstelle	31
Kapitel 3	Anpassen des Peregrine-Portals	33
	Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs	34
	Ändern des Standarddesigns	35
	Ändern der Kopfzeilengrafik für alle Designs	35
	Erstellen eines benutzerdefinierten Designs.	37
	Eigenschaften von Ebenen	41
	Ändern von Framesets	43
	Übersetzen angepasster Module	44
	Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien	45
	Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien	47
Kapitel 4	Verwenden des Peregrine-Portals	49
	Anmelden an das Peregrine-Portal	50
	Verwenden des Aktivitätenmenüs.	51
	Personalisieren des Peregrine-Portal.	52
	Hinzufügen von Komponenten	52
	Ändern des Layouts	58
	Ändern von Designs	60
	Anzeigen von Formularinformationen	61
Kapitel 5	Verwenden der Personalisierungsoberfläche	63
	Übersicht über die Personalisierung.	64
	Formulare und Funktionen	64
	Personalisierungsoberfläche	65
	Personalisierungssymbole	67
	Voraussetzungen für die Personalisierung	68
	Aktivieren der Personalisierung	68
	Personalisierungsaufgaben.	71
	Hinzufügen von Formularfeldern.	71
	Konfigurieren von Feldattributen.	73
	Ändern der Feldbeschriftung	74
	Belegen eines Felds mit Schreibschutz	75

	Einrichten von Muss-Feldern	75
	Ändern der Größe und Breite eines Felds	76
	Entfernen von Feldern aus einem Formular	76
	Anpassen von Dropdown-Listen	76
	Sichtbarmachen eines Modells für Komponenten des BVA-Portals	79
	Verschieben von Personalisierungen aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung	80
Kapitel 6	Dokumentmodelldefinitionen	83
	Erläuterungen zu Dokumentmodelldefinitionen	84
	Beispielmodell.	85
	Verwenden von Modellen	86
	Modellerweiterungen	86
	Vorteile der Verwendung von Modellen	87
	Erstellen von Modellerweiterungen	87
	Festlegen des zu erweiternden Modells	88
	Suchen der entsprechenden Modelldatei auf dem Server	89
	Erstellen von Zielordnern und Dateien für Modellerweiterungen	90
	Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien	91
	Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste „Verfügbare Felder“	91
	Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste „Verfügbare Felder“	94
	Ändern der Bezeichnung von Feldern in der Liste „Verfügbare Felder“	95
	Ändern der Liste mit Formularen, in denen ein Feld zur Verfügung steht oder angezeigt wird	96
	Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes	98
	Ändern des Typs der von einem Feld verwendeten Formularkomponente	100
	Hinzufügen von untergeordneten Dokumenten zur Liste „Verfügbare Felder“ der Personalisierung	101
	Modellunterklassen.	105
	Bearbeiten der Modellunterklassendateien	107
	Bearbeiten der Ladeskriptdateien.	109
	Filtern einer Dokumentliste in einer Portalkomponente	109
	Filtern einer Dokumentliste in einer Feldsuche	111
	Hinzufügen der Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen	113
	Hinzufügen von Standardwerten zu einem Detailformular	115

	Ändern von Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung . . .	117
	Modellelemente und -attribute	119
	<?xml>.	119
	<schema>	119
	<documents>	120
	<document>	122
	<attribute>	127
	<collection>	133
	Dokumente	135
	Untergeordnete Dokumente.	136
Kapitel 7	Ändern des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien	141
	Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente	142
	Allgemeine Merkmale der Menükomponente	142
	Syntax einer Menükonfigurationsdatei	143
	Konfigurieren des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien. . .	151
Kapitel 8	Verwalten von Get-Services	153
	Zugreifen auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul.	154
	Verwenden der Systemsteuerung	156
	Anzeigen der implementierten Versionen	157
	Anzeigen des Serverprotokolls	158
	Verwenden der Seite „Einstellungen“	158
	Festlegen von Parametern im Verwaltungsmodul	159
	Konfigurieren der Service Desk-Parameter.	160
	Überprüfen des Skriptstatus	162
	Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen	163
	Anzeigen des Warteschlangenstatus	163
	Importieren und Exportieren von Personalisierungen	164
	Anzeigen von Adaptertransaktionen.	165
	Verwenden des IBM-Portals Websphere	165
	Anzeigen von Formularinformationen.	166
	Anzeigen von Formulardetails	168
	Online-Registrierung für Benutzer	169
	Ändern von Kennwörtern	170
	Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen	171

	Erläuterungen zur Datei „usage.log“	171
	Konfigurieren von Change Management-Formularen	173
	Ändern von Change Management-Formularen	173
	Anzeigen verbundener Dokumente auf der Detailseite	178
Kapitel 9	ServiceCenter-Systemverwaltung	179
	Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter	180
	ServiceCenter-Ereignisregistrierung	181
	Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche	182
	Dateianhänge	182
Kapitel 10	Sicherheit	185
	Methoden zur Kennwortcodierung	186
	Sicherheit des Backend-Systems	187
	Authentifizierung mit ServiceCenter	187
	ServiceCenter-Berechtigungswörter	187
	Kennwortsicherheit in ServiceCenter	189
	Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services	189
	Benutzerregistrierung	190
	Aktivieren des E-Mail-Adapters	192
	Beheben von Fehlern bei der Mail-Adapter-Verbindung	193
	Authentifizieren von Benutzern	193
	Standard-Sicherheitskonfiguration	194
	Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration	194
	Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul	197
	JAAS-Konfigurationsoptionen	199
	Beispiel: Festlegen einer benutzerdefinierten LDAP-Konfiguration	204
	Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration	204
	Befehlszeilenoptionen	205
	Integrierte Windows-Authentifizierung	205
	Einrichten der Integrierten Windows-Authentifizierung	207
	Überprüfen der Einstellungen	216
	Integrieren mit Tools für einzelne Anmeldungen	217
	Testen des Zugriffs auf Get-Services über ein Tool für einzelne Anmeldungen	219
	Kontaktbasierte Authentifizierung	219

	Erstellen einer alternativen Anmeldeseite	225
	Erstellen einer Webseite für die Anmeldung	226
	Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens	227
Kapitel 11	Fehlerbehebung	231
	Browser-Probleme	231
	Problem	231
	Tomcat-Probleme	232
	WebSphere Portal Server-Probleme	233
	Glossar	235
	Index	239

Über dieses Handbuch

Get-Services ist eine Anwendung, die eine webbasierte Schnittstelle zu Peregrine ServiceCenter bereitstellt. Mit Get-Services können Benutzer Probleme in ihrer Arbeitsumgebung durch das Öffnen von Tickets melden und verfolgen.

In diesem Handbuch werden die Konzepte der Get-Services-Schnittstelle beschrieben. Folgende Kenntnisse werden vermittelt:

- Durchführen von Verwaltungsaufgaben in Get-Services
- Konfigurieren von Get-Services für ServiceCenter
- Verfahren der Benutzeridentifizierung in Get-Services
- Verwenden des Peregrine-Portals
- Personalisieren von Formularen

Zielgruppe des Handbuchs

Dieses Handbuch richtet sich an Systemverwalter, die für die Konfiguration und Wartung von Get-Services verantwortlich sind. Um dieses Handbuch effektiv nutzen zu können, sollten Sie mit folgenden Themen vertraut sein:

- XML und ECMAScript (oder JScript/JavaScript)
- Bedienungsanleitungen, Referenzhandbücher und sonstige Dokumentation zur verwendeten PC-Hardware und Ihrem Betriebssystem
- Verwaltung und Funktionen von ServiceCenter

Verwandte Dokumentation

Zusätzliche Informationen finden Sie in der folgenden Dokumentation:

Handbuch	Informationen
<i>Get-Services-Installationshandbuch</i>	Installieren und Konfigurieren der Peregrine OAA-Plattform sowie von Get-Services, Java SDK und Anwendungs- und Webservern.
<i>Get-Services Versionshinweise</i>	Aktuelle Dokumentation zu oder bekannte Probleme mit Get-Services. Die Versionshinweise werden kontinuierlich aktualisiert und auf der Kundendienst-Website zur Verfügung gestellt. Einzelheiten zum Zugriff auf die Kundendienst-Website finden Sie unter <i>Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst</i> auf Seite 13.

Verbundene Anwendungen

Dieses Handbuch enthält keine Informationen zu Produkten, die zusammen mit Get-Services verwendet werden können, z. B. ServiceCenter oder Password Management. Informationen zur Installation, Konfiguration und Verwendung dieser verbundenen Anwendungen finden Sie in der entsprechenden Produktdokumentation.

Hinweis: Vor der Installation und Konfiguration von Get-Services müssen Sie ServiceCenter installieren und konfigurieren. Anweisungen hierzu finden Sie im *Get-Services-Installationshandbuch*.

Terminologie

Die in diesem Handbuch und auf der Get-Services-Oberfläche verwendete Terminologie basiert auf ServiceCenter 4.x und 5.x.

Typografische Konventionen

In diesem Handbuch werden typografische Konventionen verwendet, um bestimmte Begriffe und Aktionen hervorzuheben. Diese Konventionen und ihre Bedeutung werden im Folgenden beschrieben:

Konvention	Bedeutung
Fett	Daten, die zeichengenau eingegeben werden müssen, sind fett formatiert. Die Bezeichnungen von Schaltflächen, Menüs und Menüoptionen sind ebenfalls fett formatiert.
<i>Kursiv</i>	Variablen und Werte, die Sie angeben müssen, sind <i>kursiv</i> formatiert. Neue Begriffe sind ebenfalls <i>kursiv</i> formatiert.
Konstantschrift	Code- oder Skriptbeispiele, Systemausgaben und -meldungen werden in einer Festbreitenschriftart dargestellt. <pre>var msgTicket = neue Meldung("Problem"); ... msgTicket.set("_event", "epmc");</pre> <p>Eine Klammer (...) wird verwendet, um anzuzeigen, dass Teile eines Skripts ausgelassen wurden, da sie für das aktuelle Thema nicht relevant sind. Codebeispiele sind keine vollständigen Dateien, sondern dienen lediglich zur Veranschaulichung der in einem bestimmten Abschnitt behandelten Informationen.</p>
Serifenlose Schrift	Dateinamen werden in einer serifenlosen Schriftart dargestellt (z. B. <code>login.asp</code>).

Spezielle Elemente

Um Ihnen das Auffinden von Informationen zu erleichtern, werden in diesem Handbuch spezielle Elemente verwendet. Diese Elemente und ihre Bedeutung sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Element	Benutzung
Wichtig:	Erforderliche Informationen zur Durchführung einer Aufgabe
Hinweis:	Informationen von allgemeinem Interesse

Element	Benutzung
Hinweis:	Informationen, die die Durchführung einer Aufgabe erleichtern oder beschleunigen können
Warnung:	Informationen, die benötigt werden, wenn das Risiko eines Datenverlustes besteht

Aufbau dieses Handbuchs

Der nachfolgenden Tabelle können Sie entnehmen, in welchem Kapitel Sie die gewünschten Informationen finden.

Gesuchte Information	Referenz
Übersicht über die Peregrine OAA-Architektur	<i>Kapitel 1, Übersicht über die Architektur</i>
Übersicht über die Leistungsmerkmale und die Architektur von Get-Services	<i>Kapitel 2, Übersicht über Get-Services</i>
Anpassen der Get-Services-Oberfläche	<i>Kapitel 3, Anpassen des Peregrine-Portals</i>
Konfigurieren und Verwenden des Peregrine-Portals	<i>Kapitel 4, Verwenden des Peregrine-Portals</i>
Aktivieren und Verwenden der Funktionen zur Oberflächenpersonalisierung durch Endbenutzer	<i>Kapitel 5, Verwenden der Personalisierungsoberfläche</i>
Verwenden von Dokumentmodelldefinitionen und Erweiterungen	<i>Kapitel 6, Dokumentmodelldefinitionen</i>
Anpassen von Formularen im Ordner gstrees	<i>Kapitel 7, Ändern des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien</i>
Verwalten von Get-Services über das Verwaltungsmodul	<i>Kapitel 8, Verwalten von Get-Services</i>
Konfigurieren von Get-Services für die Verwendung von ServiceCenter	<i>Kapitel 9, ServiceCenter-Systemverwaltung</i>
Sicherheitsfunktionen	<i>Kapitel 10, Sicherheit</i>

Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Um weitere Informationen und Unterstützung bei dieser Version zu erhalten, können Sie die Dokumentation herunterladen oder sich für eine Schulung anmelden.

Kundendienst

Weitere Informationen und Unterstützung können Sie beim Kundendienst von Peregrine Systems auf der Peregrine CenterPoint-Website anfordern.

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Folgen Sie den Anweisungen auf der Webseite, um eine Antwort auf Ihre Frage zu erhalten. Sie sollten Ihre Suche in der KnowledgeBase (Wissensdatenbank) beginnen, in der sich informative Artikel zu allen Kategorien von Peregrine-Produkten befinden.
- 4 Wenn Sie in der Wissensdatenbank nicht fündig werden, können Sie eine Suche nach Produkt durchführen, die Diskussionsforen durchsuchen und nach Produkt-Downloads suchen.

Dokumentations-Website

Eine komplette Aufstellung der aktuellen Get-Services-Dokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der Kundendienst-Website von Peregrine Systems.

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie oben auf der Seite entweder auf **Documentation** (Dokumentation) oder auf **Release Notes** (Versionshinweise).

- 4 Klicken Sie auf den Get-Services-Link.
- 5 Klicken Sie auf den Link einer Produktversion, um eine Liste aller für diese Version von Get-Services verfügbaren Dokumente anzuzeigen.
- 6 Die Dokumente sind möglicherweise in mehreren Sprachen verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download**, um die PDF-Datei in der von Ihnen bevorzugten Sprache herunterzuladen.

Sie können die PDF-Datei in Acrobat Reader öffnen. Acrobat Reader ist auf der Kundendienst-Website oder direkt über Adobe unter <http://www.adobe.com> verfügbar.

Wichtig: Die Versionshinweise für dieses Produkt werden nach jeder Veröffentlichung kontinuierlich aktualisiert. Stellen Sie sicher, dass Sie über die aktuellste Ausgabe der Versionshinweise verfügen.

Schulungsservices-Website

Peregrine Systems bietet Schulungen an Standorten in der ganzen Welt oder über das Internet an. Eine vollständige Liste der von Peregrine angebotenen Kurse erhalten Sie auf der folgenden Website:

<http://www.peregrine.com/education>

Unter der Rufnummer +1 (0) 858 794 5009 können Sie sich auch direkt mit den Peregrine Education Services in Verbindung setzen.

1 Übersicht über die Architektur

KAPITEL

Die Open Application Architecture (OAA)-Plattform von Peregrine ist eine Software-Plattform, die das Hosten einer Vielzahl von Webanwendungen über ein Intranet ermöglicht. Es handelt sich um eine Java-basierte Plattform, die auf der neuesten Java-Technologie basiert, einschließlich Java-Servlets, JAAS-Anmeldeauthentifizierung und JSP-Seiten für die dynamische Anzeige von Webseiteninhalten.

Die Peregrine OAA-Plattform bildet die Grundlage vieler Peregrine-Produkte, einschließlich der aus Employee Self-Service-Produkten bestehenden Get-It-Suite, die sich durch folgende Leistungsmerkmale auszeichnet:

Get-It-Produkt	Beschreibung
Get-Answers	Webbasierte Wissensmanagementanwendung zum Erfassen und Abrufen von Wissen. Mit Hilfe von Get-Answers können Sie die Qualität und Genauigkeit des Wissens optimieren, das die Personen in Ihrem Unternehmen für die erfolgreiche Durchführung ihrer Aufgaben benötigen, und Anfragen an das Helpdesk vermeiden.

Get-It-Produkt	Beschreibung
Get-Resources™	Webbasierte Lösung, die in AssetCenter Procurement, AssetCenter 4.x Portfolio oder ServiceCenter Request Management integriert wird, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Ressourcen anzufordern sowie den Genehmigungs-Workflow für solche Anforderungen innerhalb des gesamten Unternehmens zu vereinfachen.
Get-Services™	Webbasierte Erweiterung von ServiceCenter, über die Benutzer Probleme, die innerhalb ihrer Arbeitsumgebung auftreten, melden können, indem sie Problem-Tickets in Get-Services öffnen und anschließend im ServiceCenter-Backend-System speichern, sodass die Tickets über Get-Services und ServiceCenter angezeigt werden können. Verfügbare Module: Verwaltung, Service Desk und Change Management (bei ServiceCenter 5.0 und 5.1).

Die Peregrine OAA-Plattform verfügt über ein Webportal, das sogenannte Peregrine-Portal, über das Benutzer auf ihre Webanwendungen zugreifen können. Darüber hinaus ermöglicht das Peregrine-Portal den Zugriff auf das Verwaltungsmodul, über das alle Aspekte der Peregrine OAA-Plattform überwacht und gewartet werden.

Die Peregrine OAA-Plattform umfasst die folgenden Basiskomponenten:

- Archway - Ein Java-Servlet, das HTTP-Anforderungen von einem Browser verarbeitet, die Anforderungen über einen Adapter an ein Backend-System weiterleitet und XML-Daten für die Anzeige im Browser zurücksendet.
- Kerndateien - Die Peregrine OAA-Plattform enthält JSP- und XML-Dateien. Der Kern besteht im Wesentlichen aus Java-Dienstprogrammklassen der unteren Ebene, die von den auf dem OAA-Framework erstellten Portal-Webanwendungen verwendet werden.
- Peregrine Portal - Enthält eine Anmeldeseite und ermöglicht den Zugriff auf Ihre Peregrine-Webanwendungen sowie auf das Verwaltungsmodul zur Konfiguration Ihrer Anwendung.
- Darstellungen und Formatvorlagen - Bieten verschiedene Auswahlmöglichkeiten für das Erscheinungsbild von Webseiten.

Die Peregrine OAA-Plattform enthält ein Vielzahl optionaler Komponenten, die je nach Bedarf für die Verwendung mit Webanwendungen konfiguriert werden. Hierzu zählen:

- Adapter - Stellen die Verbindung zur Datenbank des Backend-Systems her. Der für Ihre Webanwendung erforderliche Adapter wird bei der Installation eingerichtet.
- OAA-Persistenz (nur in Verbindung mit Get-Answers) - Stellt eine allgemeine Datenbank zur Verfügung, die von bestimmten Peregrine-Webanwendungen verwendet wird. Durch die OAA-Persistenz wird die Datenpersistenz in der Datenbank gewährleistet.
- OAA-Workflow (nur in Verbindung mit Get-Answers) - Stellt Workflow-Funktionen zur Verfügung, die von einigen Webanwendungen der Peregrine OAA-Plattform verwendet werden.
- Benachrichtigungsdienste (nur in Verbindung mit Get-Answers) - Ein zentralisierter Dienst für das Senden und Empfangen von Benachrichtigungen über mehrere Kommunikationsgeräte sowie für die Statusverfolgung dieser Benachrichtigungen.

Für Webanwendungen, die diese Funktion verwenden, steht eine separate Dokumentation zu den Benachrichtigungsdiensten zur Verfügung.

Architektur der Peregrine OAA-Plattform

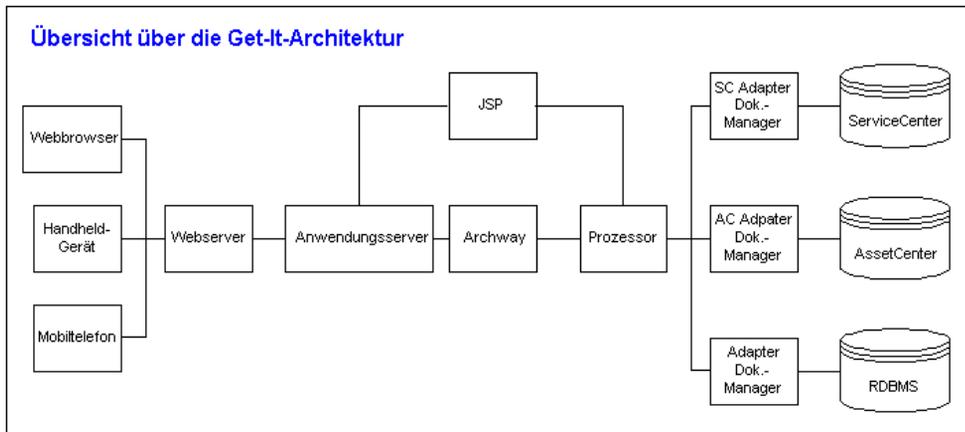
Die Anwendungen und Schnittstellen der Peregrine OAA-Plattform verwenden webbasierte Bausteine. Hierzu gehören:

HTTP	Ein einfaches und weit verbreitetes Protokoll für das Senden von Clientanforderungen an einen Server. Auch Varianten wie HTTPS ermöglichen den Aufbau sicherer Verbindungen.
XML	Extensible Markup Language. Meta-Beschreibungssprache, über die Daten formatiert werden können, um sie anschließend in einem Webbrowser anzuzeigen. Im Gegensatz zu HTML können bei XML eigene Tags erstellt und beliebig definiert werden.
Kommerzielle Webserver	Die von der Archway-Architektur bereitgestellten Dienste können über jeden kommerziellen Webserver, einschließlich IIS und Apache, zur Verfügung gestellt werden.

Anwendungsserver	Bei der Installation der Peregrine OAA-Plattform wird Apache Tomcat als Anwendungsserver eingerichtet. JRun, WebSphere und WebLogic werden ebenfalls unterstützt.
Allgemeine Clients	Anwendungen können über Webbrowser (IE, Netscape), Handheld-Geräte (Palm Pilot) oder Mobiltelefone (über HDML) implementiert werden.

Der Anwendungsserver verarbeitet die Daten (JSP-Seiten, XML usw.), die er von Datenbanken oder Clients empfängt, die den Webanwendungen von Peregrine Systems ausdrücklich zugeordnet wurden. Der Webserver konvertiert diese Daten in eine vom Webbrowser darstellbare Form (HTML).

Die folgende Grafik dient zur Veranschaulichung der Architektur:



Die Archway-Komponente empfängt HTTP-Anforderungen von den Clients, leitet diese an einen geeigneten Server weiter und sendet Daten oder Dokumente zurück. Archway unterstützt unterschiedliche Arten von Anforderungen. In der Regel handelt es sich jedoch um Abfragen, Datenaktualisierungen oder Systemereignisse.

So könnte beispielsweise ein Client Archway kontaktieren, um eine Liste von Problem-Tickets aus einer Datenbank abzufragen. Ein weiterer Client könnte eine neue Einkaufsanforderung an Archway senden, die in die Datenbank eingegeben werden muss.

Alle Anforderungen und Antworten sind in XML formatiert. Ein Problem-Ticket in XML könnte beispielsweise folgendermaßen aussehen:

```
<problem>  
  <number> PM5670 </number>  
  <contact> Joe Smith </contact>  
  <description> Kein Papier im Drucker </description>  
</problem>
```

Clients, die mit Archway zusammenarbeiten, können mit den als Antwort zurückgesendeten XML-Daten alle erforderlichen Aktionen durchführen. In den meisten Fällen handelt es sich bei dem Client, der die Anforderung absendet, um eine Benutzeroberfläche, wie beispielsweise einen Webbrowser. Ein solcher Client könnte die von Archway zurückgesendeten XML-Dokumente problemlos anzeigen. Dennoch werden die XML-Dokumente der Einfachheit halber häufig innerhalb einer formatierten HTML-Seite angezeigt. Dies geschieht mithilfe von Java Server Pages (JSP).

JSP stellt die Syntax zur Erstellung von HTML-Seiten zur Verfügung, die vom Webserver für die Darstellung im Browser aufbereitet wird. Während dieses Vorgangs werden die von Archway gesendeten XML-Daten in die HTML-Seite eingefügt.

Die Archway-Architektur bietet eine spezielle Unterstützung für die automatische Generierung von HTML- und JSP-Seiten, aus denen sich eine Webanwendung zusammensetzt.

Interne Archway-Architektur

Archway wird als Java-Servlet implementiert. Das Java-Servlet ist eine Anwendung, die von einem Webserver ausgeführt wird, der die HTTP-Anforderungen vom Webbrowser des Client verarbeitet und über einen Adapter an eine Datenbank sendet. Die angeforderten Daten werden aus der Datenbank abgerufen und anschließend an den Client zurückgesendet. Archway erfordert sowohl eine Java-Umgebung als auch einen Webserver.

Jede Anforderung wird zur Bestimmung ihres Ziels interpretiert. Archway kann mit einer Vielzahl von Backend-Systemen, einschließlich den AssetCenter- oder ServiceCenter-Produkten von Peregrine, kommunizieren.

Anforderungen können auf drei Arten abgewickelt werden:

- Eine Anforderung kann direkt an einen Adapter gesendet werden, der mit einem Backend-Server kommuniziert. Eine Abfrage geöffneter Tickets könnte beispielsweise an einen Adapter weitergeleitet werden, der in der Lage ist, mit ServiceCenter zu kommunizieren.
- Eine Anforderung kann an einen Skript-Interpreter gesendet werden, der von Archway gehostet wird. Auf diese Weise können Sie Ihre eigenen anwendungsspezifischen Dienste definieren. Innerhalb eines Skripts können wiederum Anfragen an Archway gestellt werden, um mit Datenbankvorgängen und Ereignissen auf das Backend-System zuzugreifen.
- Schließlich kann eine Anforderung auch an eine andere Komponente, den sogenannten Dokumentmanager, gesendet werden. Diese Komponente stellt automatisierte Dienste für die Kombination logischer Dokumente zur Verfügung.

Die Kommunikation zwischen Archway und den Backend-Systemen erfolgt über spezielle Adapter, die einen vordefinierten Satz von Schnittstellen unterstützen, um Verbindungen aufzubauen oder Datenbankvorgänge, Ereignisse und Authentifizierungen durchzuführen. Für die Kommunikation mit den einzelnen Anwendungen verwenden alle Adapter DLL-Dateien.

Meldungen können an einen Skript-Interpreter weitergeleitet werden, der von Archway gehostet wird. Der Interpreter unterstützt ECMAScript, einen auf der Sprache Core JavaScript basierenden europäischen Standard, der von Netscape (JavaScript) und Microsoft Internet Explorer (JScript) verwendet wird.

Meldungen können an den Dokumentmanager weitergeleitet werden. Diese Komponente liest bestimmte Modelldefinitionen aus, die Anwendungsdokumente für logische Einheiten, wie Einkaufsanforderungen, Problem-Tickets oder Produktkataloge, beschreiben. Der Skript-Interpreter verwendet diese Modelle zur automatischen Generierung von Datenbankvorgängen, die solche Dokumente abfragen, einfügen oder aktualisieren.

Archway-Anforderungen

Archway unterstützt eine Vielzahl von Anforderungen, die alle auf zwei grundlegenden Technologien basieren: HTTP und XML. Über das HTTP-Protokoll können Clients auf einfache Weise Daten von einem Server anfordern. Die Anforderungen sind zustandslos und die Client-/Serververbindung wird lediglich für die Dauer der Anforderung aufrecht erhalten. Für Archway ergeben sich hierdurch mehrere Vorteile, einschließlich der Fähigkeit, eine große Anzahl von Anforderungen mithilfe eines gängigen Webservers zu unterstützen.

Ein weiterer wichtiger Vorteil besteht darin, dass jedes System, das in der Lage ist, HTTP-Anforderungen zu stellen, auch eine Verbindung zu Archway herstellen kann. Hierzu gehören natürlich Webbrowser. Aber auch alle modernen Programmierumgebungen, die HTTP unterstützen. Dadurch ist es sehr einfach, neue Adapter zu schreiben, die ohne spezielle APIs mit Peregrine-Servern kommunizieren.

Sie können die von Ihren serverseitigen Onload-Skripts und Modellen generierte Ausgabe testen, indem Sie URL-Abfragen an das Archway-Servlet senden.

Das Serverskript oder Modell wird von Archway aufgerufen und als XML-Dokument ausgegeben. Für die Anzeige des XML-Dokuments benötigen Sie einen Browser mit XML-Renderer.

Hinweis: Eventuell werden Sie von Ihrem Browser aufgefordert, die XML-Ausgabe der URL-Abfrage in eine externe Datei zu speichern.

URL-Skript-Abfragen

URL-Skript-Abfragen, die an Archway gesendet werden, haben das folgende Format:

```
http://Servername/oa/servlet/archway?Skriptname.Funktionsname
```

- Geben Sie für *Servername* den Namen des Java-aktivierten Webservers ein. Falls Sie das Skript von dem Computer aus testen, auf dem der Webserver ausgeführt wird, können Sie als Servernamen die Variable *localhost* verwenden.

Bei der Zuordnung `/oaa/servlet` geht das System davon aus, dass Sie die Standard-URL-Zuordnung verwenden, die Get-Services automatisch für das Archway-Servlet definiert. Wenn Sie eine andere URL-Zuordnung definiert haben, müssen Sie die Servlet-Zuordnung durch den entsprechenden Namen ersetzen.

- Geben Sie für *Skriptname* den Namen des Skripts ein, das ausgeführt werden soll.
- Geben Sie für *Funktionsname* den Namen der vom Skript verwendeten Funktion ein.

Hinweis: Die URL-Abfragefunktion kann durch Konfiguration der Datei **WEB.xml** gelöscht werden. Dies wird aus Sicherheitsgründen empfohlen.

URL-Modell-Abfragen

URL-Modell-Abfragen, die an Archway gesendet werden, haben das folgende Format:

```
http://Servername/oaa/servlet/archway?Adaptername.Querydoc
&_document=Modellname
```

- Geben Sie für *Adaptername* den Namen des von dem Modell verwendeten Adapters der Backend-Datenbank ein. Die hier aufgeführten Adapter verwenden den ODBC-Anschluss, den Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls definiert haben.
- Geben Sie für *Modellname* den Namen ein, den Sie im Element `<document name="Modellname">` der Modelldatei definiert haben.

Bei der Zuordnung `/oaa/servlet` geht das System davon aus, dass Sie die Standard-URL-Zuordnung verwenden, die Get-Services automatisch für das Archway-Servlet definiert. Wenn Sie eine andere URL-Zuordnung definiert haben, müssen Sie die Servlet-Zuordnung durch den entsprechenden Namen ersetzen.

URL-SQL-Abfragen

URL-SQL-Abfragen, die an Archway gesendet werden, haben das folgende Format:

```
http://Servername/oaa/servlet/archway?Adaptername.query&_table=
Tabellename&Felldname=value&_[optional]=Wert
```

- Geben Sie für *Adaptername* den Namen des von dem Modell verwendeten Adapters der Backend-Datenbank ein. Die hier aufgeführten Adapter verwenden den ODBC-Anschluss, den Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls definiert haben.

- Geben Sie für *Tabellenname* den SQL-Namen der Tabelle ein, die Sie aus der Backend-Datenbank abfragen möchten.
- Geben Sie für *Feldname* den SQL-Namen des Felds ein, das Sie aus der Backend-Datenbank abfragen möchten.
- Geben Sie für *Wert* den Wert ein, den das Feld oder der optionale Parameter haben soll.
- Geben Sie für *_[optional]* beliebige optionale Parameter ein, um die Abfrage einzuschränken. Beispiele:
 - *_return*. Es werden nur die Werte der von Ihnen aufgelisteten Felder zurückgesendet.
 - *_count*. Legt die Anzahl der Datensätze fest, die zurückgesendet werden sollen.

Bei der Zuordnung */oaa/servlet* geht das System davon aus, dass Sie die Standard-URL-Zuordnung verwenden, die Get-Services automatisch für das Archway-Servlet definiert. Wenn Sie eine andere URL-Zuordnung definiert haben, müssen Sie die Servlet-Zuordnung durch den entsprechenden Namen ersetzen.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für URL-SQL-Abfragen:

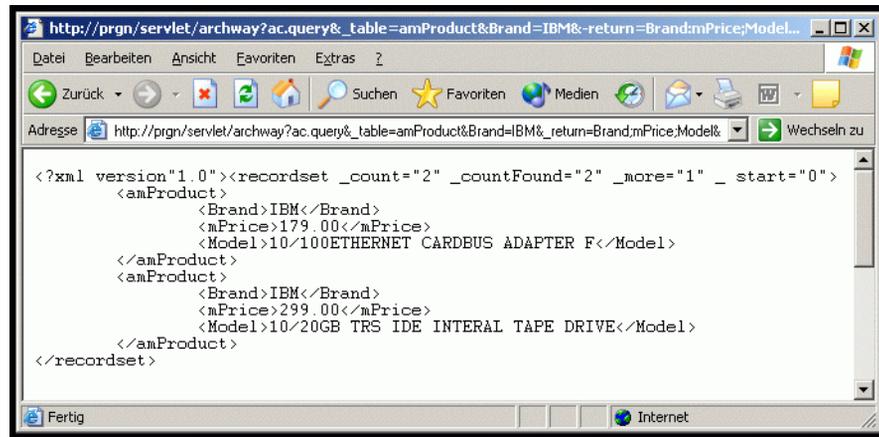
- `Hostname/oaa/servlet/archway?sc.query&_table=probsummary&priority.code=1`

Mit dieser Anforderung werden in ServiceCenter alle Datensätze aus der Tabelle `probsummary` mit der Prioritäts-ID 1 abgefragt.

- `Hostname/oaa/servlet/archway?ac.query&_table=amAsset&_return=Brand;mPrice;Model&_count=2`

Mit dieser Anforderung werden in AssetCenter die ersten zwei Datensätze aus der Tabelle `amProduct` abgefragt. Für jeden Datensatz werden lediglich die Felder `Brand`, `mPrice`, und `Model` zurückgesendet.

Die folgende Abbildung zeigt die XML-Ergebnisse einer Produktabfrage in AssetCenter.



Dokumentmanager

Für die Übertragung von Daten und Dokumenten zwischen Clients und den unterstützten Backend-Systemen verwendet Archway XML. Grundsätzlich werden die von Archway zurückgesendeten XML-Daten infolge von Abfragen gegen mindestens ein System generiert. Die Abfragen können durch eine direkte URL-Anforderung oder indirekt über eine ECMAScript-Funktion ausgeführt werden.

Bei einfachen Abfragen werden lediglich Datensätze zurückgesendet. Für Clients ist jedoch häufiger der Austausch von Dokumenten relevant. Ein Dokument ist eine logische Einheit, die sich aus mehreren Datenteilen zusammensetzt, die wiederum aus verschiedenen physischen Datenbankquellen stammen können.

Der Dokumentmanager bestimmt anhand von Modellen, welche XML-Elemente verwendet werden und welche Daten in den Elementen enthalten sein müssen. Die vom Dokumentmanager verwendeten Daten sind vom jeweiligen Backend-System abhängig.

2 Übersicht über Get-Services

KAPITEL

Get-Services ist eine Komponente der Employee Self Service (ESS)-Suite von Peregrine, deren Anwendungen für die Peregrine OAA-Plattform entwickelt wurden. Mit Get-Services können Benutzer Probleme, die innerhalb ihrer Arbeitsumgebung auftreten, melden, indem sie Anfrage- oder Incident-Tickets im ServiceCenter-Backend-System öffnen. Mit den ESS-Anwendungen können Mitarbeiter mittels eines Webbrowsers Services direkt über das Intranet des Unternehmens in Anspruch nehmen. Die Benutzeroberfläche ist rollenabhängig und kann an die individuellen Anforderungen angepasst werden.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Leistungsmerkmale von Get-Services* auf Seite 26
- *Übersicht über die Get-Services-Architektur* auf Seite 31

Leistungsmerkmale von Get-Services

Get-Services 4.1 ist mit ServiceCenter 4.x und 5.x kompatibel. Abhängig von den Berechtigungen ist Get-Services für Mitarbeiter und Techniker (IT-Mitarbeiter) verfügbar. Endbenutzer können ihre eigenen Tickets erstellen, aktualisieren und verfolgen. IT-Mitarbeiter können Ihre Aufgaben mit Incident Management, Service Management und Change Management verwalten.

Benutzerrollen

Den Benutzern werden die zur Durchführung ihrer Aufgaben erforderlichen Funktionen zugewiesen. Bei Benutzern handelt es sich um die Personen, die mit Get-Services arbeiten. Funktionen sind Rechte oder Berechtigungen, über die die Benutzer beim Arbeiten in Get-Services verfügen (eine Liste der Berechtigungswörter finden Sie im Abschnitt *ServiceCenter-Berechtigungswörter* auf Seite 187). In diesem Abschnitt werden Benutzer und ihre Rollen beschrieben.

In Get-Services werden vier Typen von Benutzerrollen unterschieden: Verwalter, Mitarbeiter, IT-Mitarbeiter und IT-Manager.

Benutzerrollen	Beschreibung
Verwalter	Hat Zugriff auf das Modul, in dem die Einstellungen für die Verwaltung von Get-Services und Peregrine OAA festgelegt werden.
Mitarbeiter	Erstellt Anfrage-Tickets, wenn Service Management aktiviert ist. Ist Service Management deaktiviert, erstellen Mitarbeiter Incident-Tickets. Mitarbeiter können ihre eigenen Tickets einsehen, aktualisieren und schließen.
IT-Mitarbeiter	Verfügt über dieselben Funktionen wie ein Mitarbeiter, kann jedoch zusätzlich nicht zugewiesene Tickets anzeigen. IT-Mitarbeiter können sich selbst Tickets zuweisen.
IT-Manager	Verfügt über dieselben Funktionen wie ein IT-Mitarbeiter, kann jedoch zusätzlich alle Tickets aktualisieren und schließen.

Im Verwaltungsmodul wird von den Verwaltern festgelegt, welche Benutzerrollen Tickets neu zuweisen dürfen und ob für Mitarbeiter Service Management aktiviert wird.

Ticket-Typen

Der Name des Moduls **Incident Management** lautet in ServiceCenter-Versionen vor Version 4.x **Problem Management**. Für einige Incident Management-Parameter wird *Problem*-Terminologie verwendet, da sie *Problem*-Tabellen in ServiceCenter zugeordnet sind.

Get-Services verwendet zwei Haupttypen von Tickets, Anfrage und Incident (Problem).

Ticket-Typ	Definition
Anfrage	Die Anforderung von Services oder Informationen. In ServiceCenter wird über Anfragen eine Kommunikationsverbindung mit dem Service Desk hergestellt. Aus einer Anfrage beim Helpdesk kann ein Anfragebericht oder Incident-Ticket generiert werden.
Incident (Problem)	Jedes Ereignis, für das der Verwaltungsaufwand über die Standard-Helpdesk-Leistungen hinausgeht und das eine Serviceunterbrechung oder eine Reduzierung der Servicequalität zur Folge haben kann.

Service Desk

Wenn Mitarbeiter Hilfe bei Problemen in ihrer Arbeitsumgebung benötigen, öffnen sie Tickets. Ein Ticket, das in Get-Services geöffnet wird, wird dann in der ServiceCenter-Datenbank gespeichert und kann in Get-Services und ServiceCenter angezeigt werden.

Mitarbeiter können Tickets in Get-Services einsehen, aktualisieren und schließen. Das überarbeitete Ticket wird dann in ServiceCenter aktualisiert.

Mitarbeiter können nur ihre eigenen Tickets anzeigen.

Ticket neu erstellen

Geben Sie die erforderlichen Daten ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Absenden".

Ticket-Details

Beschreibung:

Dateianhänge

Anhänge:

Kontakt

Kontakt: [Hartke](#)

Telefon: (800) 525-5328

E-Mail: bob@peregrine.com

Dem Ticket zugewiesenes Asset

Betr. Gerät:

Assettyp:

Lieferantennamen:

Modell:

IT-Mitarbeiter und -Manager erstellen, aktualisieren, verfolgen und schließen Tickets in Incident Management und Service Management. Die folgende Abbildung zeigt das Formular, über das ein neues Ticket in Get-Services erstellt wird, wenn der ServiceCenter-Adapter verwendet wird.

Hinweis: Um auf die in der folgenden Abbildung gezeigten Service Management-Optionen zugreifen zu können, muss Service Management aktiviert sein (siehe *Konfigurieren der Service Desk-Parameter* in diesem Handbuch).

IT-Mitarbeiter und -Manager können neben Service Desk auch auf Incident Management und Service Management zugreifen.

The screenshot shows a web interface for creating a new request. The title bar reads 'Anfrage neu erstellen'. Below the title bar, there is a navigation sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains a tree view with the following items: 'Service Desk' (expanded), 'Tickets erstellen' (sub-expanded), 'Ticket-Status', 'Ticket-Verlauf', 'Incident Management' (highlighted with a red circle), 'Mir zugewiesene Incidents', 'Nicht zugewiesene Incidents', 'Nach Incidents suchen', 'Incidents erstellen', 'Service Management' (expanded), 'Geöffnete Anfragen', 'Nach Anfragen suchen', and 'Anfragen erstellen'. The main content area has a header that says 'Geben Sie die erforderlichen Daten ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Absenden".'. Below this, there are three sections: 'Ticket-Details' with a 'Beschreibung:' field; 'Kontakt' with fields for 'Kontakt:' (Hartke), 'Telefon:' ((800) 525-5328), and 'E-Mail:' (bob@peregine.com); and 'Dem Ticket zugewiesenes Asset' with a 'Betr. Gerät:' field. At the bottom of the form are 'Absenden' and 'Zurück' buttons.

Change Management

Mit der Einbindung des Moduls Change Management von ServiceCenter verfügte Get-Services 4.0 erstmals über Basisfunktionen für IT-Mitarbeiter. Bei Get-Services 4.1 wurde nun die nächste Stufe des Change Management realisiert. Das Modul Change Management von Get-Services ermöglicht standardmäßig eine flexible Integration, sodass sowohl der mit der kundenspezifischen Anpassung verbundene Aufwand als auch die Probleme, die beim Upgrade von benutzerdefiniertem Quellcode auftreten, minimiert werden. Die neue Version zeichnet sich durch folgende Leistungsmerkmale aus:

- Eine einfache ESS-Schnittstelle, sodass der allgemeine Benutzer über das Web Änderungsanforderungen öffnen, löschen und bearbeiten sowie ihren Status und Verlauf anzeigen kann.
- Eine Genehmigungsschnittstelle, sodass Änderungsanforderungen über das Web überarbeitet und genehmigt werden können.
- Die Möglichkeit Änderungen zu klassifizieren und nach Unternehmen zu konfigurieren.

Mit der Change Management-Komponente von Get-Services können IT-Mitarbeiter ihre aktuellen Aufgaben sowie den Verlauf der von ihnen abgeschlossenen Aufgaben anzeigen. Im Formular **Aufgabendetails** steht die Funktion **Aufgabe schließen** zur Verfügung (siehe Abbildung unten).

Aufgabe schließen
ist nur im Formular
Aufgabendetails
verfügbar.

Aufgabe Details

- Aufgabenwarteschlange**
 - Meine Aufgaben
 - Aufgabenverlauf
- Änderungs-Warteschlange**
 - Meine Änderungen
 - Änderungsverlauf
- Änderungsanforderungen**
 - Neue Änderungsanforderung
 - Anforderungsstatus
 - Anforderungsverlauf
- Änderungsanforderungen genehmigen**
 - Genehmigungsliste anzeigen

Basisinfos

Aufgabennummer: T16
 Status: reopened
 Alert-Stufe: notice
 Phase: Installation
 Kategorie: Installation
 Priorität: 2 (normal)
 Risikobeurteilung: 3 - mäßiges Risiko
 Geplanter Beginn: 26 Aug 2003 10:00
 Geplantes Ende: 27 Aug 2003 12:00

Beschreibung

Beschreibung: Task Reopened

Kontoinformationen

Betr. Gerät:
 Modell:
 Assettyp:

Zuweisung

Zuweisen an: Richard Hartke
 Abteilung: customer service
 Telefon: 619-481-5000
 Koordinator: Richard Hartke
 Telefon: 619-481-5000

Aufgabe schließen | Übergeordnete Änderung anzeigen | Änderungen absenden | Zurück zur Liste

Wichtig: Wenn die aktuelle Phase nicht die letzte Phase ist, wird die Schaltfläche **Zur nächsten Phase übergehen** angezeigt. Bei der letzten Phase wird die Schaltfläche **Aufgabe schließen** angezeigt. Besteht eine Aufgabe aus mehreren Phasen und die aktuelle Phase ist nicht die letzte, wird die Aufgabe weiterhin in der Liste **Meine Aufgaben** angezeigt.

Vom Change Management-Aktivitätenmenü aus kann auf die Aufgabendetails zugegriffen werden.

Für diesen Techniker befinden sich vier offene Aufgaben in der Warteschlange.

Klicken Sie auf den Link **Aufgabenverlauf**, um die abgeschlossenen Tickets anzuzeigen.
Klicken Sie auf die entsprechende Zeile in der Spalte **Aufgabennummer**, um Details zu einer bestimmten Aufgabe einzusehen.

Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

Aufgabennummer	Priorität	Kategorie
T16	2 (normal)	Installation
T3	3 (unter Test & Prod.)	config/init drive

Neue Suche

Für das Modul Change Management muss Get-Services wie folgt eingerichtet werden.

- Schritt 1** Ändern Sie bei Bedarf die vordefinierten Formulare (siehe *Ändern von Change Management-Formularen* auf Seite 173) und speichern Sie diese als Standardformulare.
- Schritt 2** Konfigurieren Sie den Registrierungsbildschirm cm3tin in ServiceCenter so, dass Ereignisse synchron verarbeitet werden (siehe *ServiceCenter-Ereignisregistrierung* auf Seite 181).
- Schritt 3** Richten Sie die E-Mail-Benachrichtigung in ServiceCenter ein. Informationen zur E-Mail-Konfiguration finden Sie in der ServiceCenter-Dokumentation.

Lesezeichen

Sie können eine Get-Services-Seite wie jede andere Webseite mit einem Lesezeichen versehen. Sie können einem Mitarbeiter auch einen HTTP-Link zu einer Seite senden. Dies bietet sich beispielsweise an, wenn ein Supportmitarbeiter ein bestimmtes Ticket von einem anderen Mitarbeiter einsehen lassen möchte. Ein Link kann folgendermaßen aussehen:

http://webserver/oa/e_service_status_whichone.jspld=PM10002

Wenn der Benutzer bei Get-Services angemeldet ist, wird durch Klicken auf diesen Link die zugehörige Seite angezeigt. Andernfalls wird der Anmeldebildschirm eingeblendet und der Benutzer muss sich anmelden, bevor die angeforderte Seite geöffnet wird.

Übersicht über die Get-Services-Architektur

Get-Services verfügt über eine Schnittstelle zu ServiceCenter. Der Zugriff auf die ServiceCenter-Datenbank erfolgt über Get-Services-Adapter. Die Adapter stellen eine Verbindung zwischen dem Peregrine OAA-Server und der ServiceCenter-Datenbank her.

ServiceCenter-Schnittstelle

Get-Services verfügt in ServiceCenter 4.x und ServiceCenter 5.x über Schnittstellen zu Incident Management und Service Management. In ServiceCenter 5.x stehen außerdem das Modul Change Management und die Change-Techniker-Schnittstelle zur Verfügung.

SCAdapter

Der Zugriff auf die ServiceCenter-Datenbank erfolgt über den SCAdapter, der während der Installation eingerichtet wurde. Für die verschiedenen in Get-Services verfügbaren Aufgaben werden über Berechtigungswörter, die im Bearbeiterdatensatz des Benutzers in ServiceCenter festgelegt werden, Benutzerrechte eingeräumt.

Dateianhänge

Wenn Get-Services über eine Schnittstelle zu ServiceCenter verfügt, können Sie Dateien wie Tabellenblätter, Dokumente und Bilder an ein Get-Services-Ticket anhängen. Die angehängten Dateien enthalten zusätzliche Informationen für die Supportmitarbeiter, die das Ticket bearbeiten. Dateianhänge werden mit dem Ticket auf dem Server gespeichert. Weitere Informationen zu Dateianhängen erhalten Sie unter *zDateianhänge* auf Seite 182.

3

KAPITEL

Anpassen des Peregrine-Portals

Peregrine OAA bietet eine Reihe von Möglichkeiten zur Oberflächenanpassung von Anwendungen, die für die Plattform entwickelt wurden. So können Sie beispielsweise das Logo durch Ihr Firmenlogo ersetzen oder aber eine komplexere Änderung vornehmen und beispielsweise den Code für die Anordnung der Ebenen oder die Größe des Framesets modifizieren.

Die in diesem Kapitel beschriebenen Verfahren zur Änderung der Peregrine-Portal-Oberfläche richten sich an erfahrene Benutzer. Um diese Informationen effektiv nutzen zu können, sollten Sie mit XML und den CSS2-Spezifikationen des W3C vertraut sein. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter www.w3.org.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs* auf Seite 34
- *Ändern des Standarddesigns* auf Seite 35
- *Ändern der Kopfzeilengrafik für alle Designs* auf Seite 35
- *Erstellen eines benutzerdefinierten Designs* auf Seite 37
- *Eigenschaften von Ebenen* auf Seite 41
- *Ändern von Framesets* auf Seite 43
- *Übersetzen angepasster Module* auf Seite 44

Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs

Das Design Classic ist das Standarddesign, das von den für die Peregrine OAA entwickelten Anwendungen verwendet wird. Es ist in den Farben Grau und Blaugrün gehalten und wird für alle Abbildungen in diesem Handbuch verwendet. Auf der Grundlage dieses Designs erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Design für Ihr Unternehmen.

Es gibt vier Variationen des klassischen Designs:

- *Accessible*, eine abrufbare Darstellung für Benutzer, die einen hohen Kontrast oder bessere Zugriffsfunktionen benötigen.
- *Baja*, das dem klassischen Design Grün- und Beigetöne hinzufügt.
- *Quicksilver*, das dem klassischen Design Silber- und Blautöne hinzufügt.
- *Sierra*, das dem klassischen Design Türkistöne hinzufügt.

Diese Designs werden zusammen mit zahlreichen optionalen Designs bei der Installation der Anwendung bereitgestellt. Nachdem Sie Ihr benutzerdefiniertes Design erstellt haben, empfiehlt es sich, alle anderen Designs zu löschen, um zu verhindern, dass Benutzer ein Design auswählen und Ihr benutzerdefiniertes Design überschreiben. Falls Sie zu einem späteren Zeitpunkt ein bereits gelöscht Design bereitstellen möchten oder bei der Installation nicht alle Designs installiert haben, gehen Sie wie folgt vor, um die Designs bereitzustellen. Die zusätzlichen Designs befinden sich in ZIP-Dateien im Verzeichnis `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`. Der Name der ZIP-Datei gibt Aufschluss über den Namen des Designs.

So stellen Sie ein alternatives klassisches Design bereit:

- 1 Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung und wechseln Sie zum Verzeichnis `\oaa\packages`. Der Standardpfad lautet:
`C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`

- 2 Geben Sie Folgendes ein:

```
java -jar OAADeploy.jar <Designname>
```

Hinweis: Geben Sie alle Designs, die Sie bereitstellen möchten, durch Leerzeichen voneinander getrennt ein. Beispiel: `java -jar OAADeploy.jar bluestheme hightechtheme bajatheme`.

- 3 Drücken Sie Eingabe.

- 4 Beenden Sie den Anwendungsserver und starten Sie ihn neu.
Die bereitgestellten Designs werden bei der nächsten Anmeldung bei Get-Services als Optionen angezeigt.

Ändern des Standarddesigns

Sie können das Standarddesign ändern, das für alle Benutzer angezeigt wird, die sich bei Get-Services anmelden. Standardmäßig wird das klassische Design verwendet.

So ändern Sie das Standarddesign:

- 1 Öffnen Sie Ihren Webbrowser und melden Sie sich beim Verwaltungsmodul an (`localhost/oa/admin.jsp`).
- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen** > **Designs**. Ändern Sie die folgenden Parameter:
 - a Setzen Sie im Feld **Standarddarstellung/-design** den Parameter auf den Namen des Designs, das Sie verwenden möchten (zum Beispiel *Baja*).
 - b Setzen Sie im Feld **Standardformatvorlage** den Parameter auf den entsprechenden Namen der CSS-Datei (zum Beispiel `baja.css`).
 - c Setzen Sie den Parameter im Feld **XSL-Standardvorlagen** auf den Namen des gewünschten Designs (zum Beispiel *Baja*).
- 3 Blättern Sie zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**.
- 4 Klicken Sie in der Systemsteuerung auf **Server zurücksetzen**.
- 5 Aktualisieren Sie Ihre Browser-Ansicht, um das neue Standarddesign anzuzeigen.

Ändern der Kopfzeilengrafik für alle Designs

Über die Seite **Verwaltungseinstellungen** können Sie Ihr Firmenlogo zu allen Designs im Peregrine-Portal hinzufügen.

Warnung: Durch die im Folgenden beschriebene Verwaltungseinstellung wird das von allen Designs verwendete Bild überschrieben. Wenn Sie diese Einstellung ändern, wird in allen Designs dasselbe Logo angezeigt. Informationen zur Verwendung verschiedener Firmenlogos in den einzelnen Designs finden Sie unter *Erstellen eines benutzerdefinierten Designs* auf Seite 37.

So ändern Sie die Kopfzeilengrafik für alle Designs:

- 1 Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Kopfzeilengrafik.

Hinweis: Damit Ihr benutzerdefiniertes Kopfzeilenlogo in den standardmäßigen Kopfzeilenframe passt, muss es 514 Pixel breit und 59 Pixel hoch sein. Informationen zur Änderung der Größe des Kopfzeilenframes finden Sie unter *Ändern von Framesets* auf Seite 43.



- 2 Speichern Sie Ihre benutzerdefinierte Kopfzeilengrafik in folgendem Verzeichnis:

C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic

Hinweis: Das klassische Design ist das Standarddesign.

- 3 Melden Sie sich bei der Get-Services-Verwaltungsseite an (admin.jsp).
- 4 Klicken Sie auf **Einstellungen > Designs**.
- 5 Geben Sie im Feld **Standardlogo des Peregrine-Portals** den Namen Ihres benutzerdefinierten Kopfzeilenlogos ein.

Allgemein	AssetCenter	Change Management	Designs	Get-Resources	SRRequestDB	Portal	Portal-DB	Protokollieren
ServiceCenter		Service Desk	Webanwendung	XSL				
Pfad zu den Internet Explorer-Formatvorlagen:		Verzeichnispfad der CSS-Formatvorlagen für Internet Explorer-Browser.						
css/								
Bilderverzeichnis:		Festlegen des Bilderverzeichnisstandorts. Der Verzeichnisname muss unter Berücksichtigung des Verzeichnisses "Präsentation" festgelegt werden. Anschließend können Sie den Standardstandort des Bilderverzeichnisses an einen anderen Ort verschieben. Das Standardverzeichnis lautet "images/". Der Pfadname muss mit einem Schrägstrich enden.						
images/								
Darstellungen/Designs:		Definieren Sie den Darstellungsverzeichnisstandort. Der Verzeichnisname muss unter Berücksichtigung des Verzeichnisses "Präsentation" festgelegt werden. Anschließend können Sie das Standardverzeichnis an einen anderen Speicherort verschieben. Der Standardname lautet "skins/". Der Pfadname muss mit einem Schrägstrich enden.						
skins/								
Standarddarstellung/-design:		Legen Sie den Standarddarstellungsnamen für Benutzersitzungen. Geben Sie nur den Namen der Darstellung ein. Der Standardname lautet "classic".						
classic								
Standardformatvorlage:		Definieren Sie den CSS-Formatvorlagennamen für Benutzersitzungen. Um alle Stile anzuzeigen, die im Peregrine-Portal verwendet werden, klicken Sie auf Schlüssel für die Formatvorlage des Peregrine-Portals . Diese Datei kann sich bei der Anpassung von Formatvorlagen als hilfreich erweisen. Der Standard lautet "classic.css".						
classic.css								
XSL-Standardvorlagen:		Der XSL-Standardvorlagensatz, der verwendet wird, wenn der Benutzer kein Design definiert hat. Wenn ein vom Peregrine Portal bereitgestelltes Design ausgewählt wird, sollten das Design und die Standarddarstellung identisch sein.						
classic								
Standardlogo des Peregrine-Portals:		Definieren Sie das globale Logo, das in der Anwendung verwendet werden soll. Das Logo ist auf der Stammebene jedes Darstellungsverzeichnisses in "Design" dargestellt. Um ein neues, angepasstes Logo zu erstellen, fügen Sie es einfach der Darstellungsvorlage hinzu. Geben Sie den Namen des neuen Logos ein. Weitere Informationen zum Hinzufügen neuer Bilder finden Sie im						
getit_header_logo.gif								

Geben Sie den Namen Ihrer neuen Grafik ein.

- 6 Blättern Sie zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**.
- 7 Klicken Sie in der Systemsteuerung auf **Server zurücksetzen**.
- 8 Aktualisieren Sie Ihre Browseransicht, um die Änderungen anzuzeigen.

Erstellen eines benutzerdefinierten Designs

Sie können benutzerdefinierte Designs erstellen, indem Sie das in Get-Services bereitgestellte klassische Design kopieren und ändern.

So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Design:

- 1 Kopieren Sie die Bilder, Formatvorlagen und XSL-Vorlagen des klassischen Designs. Diese Dateien befinden sich in folgenden Verzeichnissen:
 - Bilder. `<Anwendungsserver>\oaa\images\skins\classic`
 - Formatvorlagen. `<Anwendungsserver>\oaa\css\classic`
 - XSL-Vorlagen. `<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\templates\classic`
- 2 Fügen Sie die Dateien ein und benennen Sie die Ordner für das klassische Design um. Beispiel:
 - Bilder. `<Anwendungsserver>\oaa\images\skins\MeinDesign`
 - Formatvorlagen. `<Anwendungsserver>\oaa\css\MeinDesign`
 - XSL-Vorlagen.
`<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\templates\MeinDesign`
- 3 Öffnen und bearbeiten Sie jedes Bild, das Sie in dem neuen Design ändern möchten. Beachten Sie hierbei die folgenden Konventionen für Bilder.
 - Die Namen der Bilddateien müssen beibehalten werden. Get-Services verwendet diese Bildnamen zur Anzeige der Designelemente.
 - Bildhöhe und -breite sollten beibehalten werden, es sei denn, Sie ändern ebenfalls die Größe der Framesets zur Unterstützung neuer Bildgrößen.
- 4 Öffnen und bearbeiten Sie die Datei `classic.css` in Ihrem neuen Design. In der folgenden Tabelle werden einige geänderte Stile aufgelistet, die häufig verwendet werden.

Stilname	Stilbeschreibung
<code>.ActionButton</code>	Wird für die Schaltflächen im Portal verwendet.
<code>.ActiveMenuLink</code>	Wird verwendet, wenn der Benutzer mit der Maus über einen Menülink fährt.
<code>.ActiveModuleMenu</code>	Kennzeichnet die aktuell ausgewählte Seite innerhalb des Navigationsbereichs.

Stilname	Stilbeschreibung
.CurrentModuleMenu	Kennzeichnet den aktuell ausgewählten Navigationsbereich.
.FormTitle	Wird für den Titel von Formularen verwendet. Kennzeichnet normalerweise den Titel des Fensterinhalts von DocExplorer.
.ListBoxEvenRow	Fett formatierte Version von TableEvenRow.
.ListBoxHeading	Fett formatierte Version der Tabellenüberschrift.
.ListBoxOddRow	Fett formatierte Version von TableOddRow.
.MenuLink	Wird in allen Menüs des Moduls verwendet.
.ModuleMenu	Wird für das linke Navigationsmenü verwendet.
.ModuleMenuTitle	Kennzeichnet den Titel von Navigationsbereichen.
.PageTitle	Wird für den Seitentitel verwendet, der sich direkt unter dem Logo und den Registern befindet.
.TableEvenRow	Wird in der Tabellenüberschrift mit alternativen Hintergrundfarben verwendet, um die Lesbarkeit zu verbessern. Hat die Hintergrundfarbe weiß.
.TableHeading	Wird bei Such- und Ergebnisfunktionen für Anwendungsüberschriften verwendet.
.TableOddRow	Wird in der Tabellenüberschrift mit alternativen Hintergrundfarben verwendet, um die Lesbarkeit zu verbessern. Hat die Hintergrundfarbe hellgrau.
a.ListBoxEvenRow	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
a.ListBoxOddRow	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
a.TableEvenRow	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
a.TableOddRow	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.

Hinweis: Ändern Sie die Formatvorlagen nach Fertigstellung des gesamten Designs. Verwenden Sie das Farbauswahlwerkzeug Ihres Bildeditors, um sicherzustellen, dass die Farben Ihrer Formatvorlagen mit den Bildfarben übereinstimmen.

Hinweis: Einen detaillierten Formatvorlagenschlüssel finden Sie im Register **Designs** auf der Verwaltungsseite des Portals. Um auf den Formatvorlagenschlüssel zuzugreifen, wechseln Sie auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** im Register **Designs** zum Feld **Standardformatvorlage** und klicken dann auf den Link **Schlüssel für die Formatvorlage des Peregrine-Portals**.

Allgemein	AssetCenter	Change Management	Designs	Get-Resources	GRRequestDB	Portal	Portal-DB	Protokollieren
ServiceCenter	Service_Desk	Webanwendung	XSL					
Pfad zu den Internet Explorer-Formatvorlagen:				Verzeichnispfad der CSS-Formatvorlagen für Internet Explorer-Browser.				
css/								
Bildverzeichnispfad:				Festlegen des Bilderverzeichnisstandorts. Der Verzeichnisname muss unter Berücksichtigung des Verzeichnisses "Präsentation" festgelegt werden. Anschließend können Sie den Standardstandort des Bilderverzeichnisses an einen anderen Ort verschieben. Das Standardverzeichnis lautet "images/". Der Pfadname muss mit einem Schrägstrich enden.				
images/								
Darstellungen/Designs:				Definieren Sie den Darstellungsverzeichnisstandort. Der Verzeichnisname muss unter Berücksichtigung des Verzeichnisses "Präsentation" festgelegt werden. Anschließend können Sie das Standardverzeichnis an einen anderen Speicherort verschieben. Der Standardname lautet "skins/". Der Pfadname muss mit einem Schrägstrich enden.				
skins/								
Standarddarstellung/-design:				Legen Sie den Standarddarstellungsnamen für Benutzersitzungen. Geben Sie nur den Namen der Darstellung ein. Der Standardname lautet "classic".				
classic								
Standardformatvorlage:				Definieren Sie den CSS-Formatvorlagennamen für Benutzersitzungen. Um alle Stile anzuzeigen, die im Peregrine-Portal verwendet werden, klicken Sie auf Schlüssel für die Formatvorlage des Peregrine-Portals . Diese Datei kann sich bei der Anpassung von Formatvorlagen als hilfreich erweisen. Der Standard lautet "classic.css".				
classic.css								
XSL-Standardvorlagen:				Der XSL-Standardvorlagensatz, der verwendet wird, wenn der Benutzer kein Design definiert hat. Wenn ein vom Peregrine Portal bereitgestelltes Design ausgewählt wird, sollten das Design und die Standarddarstellung identisch sein.				
classic								
Standardlogo des Peregrine-Portals:				Definieren Sie das globale Logo, das in der Anwendung verwendet werden soll. Das Logo ist auf der Stammebene jedes Darstellungszeichnisses in "Design" dargestellt. Um ein neues, angepasstes Logo zu erstellen, fügen Sie es einfach der Darstellungsvorlage hinzu. Geben Sie den Namen des neuen Logos ein. Weitere Informationen zum Hinzufügen neuer Bilder finden Sie im Handbuch "Peregrine Portal Tailoring Guide". Das Standardlogo ist "getit_header_logo.gif".				
getit_header_logo.gif								
Reihenfolge der Anwendungsregister:				Führen Sie ein Modul aus jeder Registergruppe auf, damit die Register angezeigt werden. Register, die ausgelassen werden, werden in beliebiger Reihenfolge am Ende der Liste aufgeführt.				
portal								

5 Speichern Sie Ihre Design-Formatvorlage unter dem Namen Ihres neuen Designs, z. B. `<Anwendungsserver>\oaa\css\MeinDesign\MeinDesign.css`.

6 Öffnen und bearbeiten Sie die Datei `layers_<xx>.jsp`, um die Beschreibungen von Ebenen zu ändern.

Um Ebenen für Internet Explorer zu ändern, öffnen Sie die Datei `layers_ie.jsp`. Um Ebenen für Netscape zu ändern, öffnen Sie die Datei `layers_gecko.jsp`.

Weitere Informationen zum Bearbeiten von Ebenen finden Sie unter *Eigenschaften von Ebenen* auf Seite 41.

7 Öffnen und bearbeiten Sie die XSL-Formatvorlagen, die Sie ändern möchten.

Warnung: Ändern Sie diese Dateien nur, wenn Sie mit der XSL- und HTML-Transformation vertraut sind.

Anhand der XSL-Formatvorlagen wird festgelegt, wie Get-Services die Formalkomponenten im Hauptframe des Portals darstellt.

Die folgende Tabelle enthält die XSL-Formatvorlagen, die Sie ändern können.

Zu ändernde Elemente	Zu bearbeitende XSL-Formatvorlage
Anhangsauswahl	attachments.xsl
Erstellung von HTML-Formularen	basic-form.xsl
Eigenschaften von Aktionsschaltflächen	button.xsl
Vorlagenkomponenten	components.xsl
Eigenschaften von Debugging-Meldungen	copy_nodes.xsl
Eigenschaften der Datums- und Uhrzeitauswahl	datetime.xsl
Eigenschaften von Textbearbeitungsfeldern	edit_fields.xsl
Formularkomponente von Eingabetabellen (Beispiele finden Sie auf der Verwaltungsseite.)	entrytable.xsl
Eigenschaften von Feldabschnitten	fieldsection.xsl
Eigenschaften von Feldtabellen	fieldtable.xsl
Erstellung von HTML-Seiten	form.xsl
Frameset-Eigenschaften	frames.xsl
Bildeigenschaften	image_fields.xsl
Beschriftungseigenschaften	labels.xsl
Link-Eigenschaften	link.xsl
Erstellung von DocExplorer-Listen	list-builder.xsl
Eigenschaften von Suchfeldern	lookup_fields.xsl
Eigenschaften von Textfeldern für Geldbeträge	money_fields.xsl
Eigenschaften des Portals	portal.xsl
Eigenschaften von Optionsfeldern	radio_checkbox_fields.xsl
Eigenschaften von schreibgeschützten Textfeldern	readonly_fields.xsl
Eigenschaften von Auswahltextfeldern	select_fields.xsl

Zu ändernde Elemente	Zu bearbeitende XSL-Formatvorlage
Eigenschaften von Drehfeldern	spinner_fields.xsl
Eigenschaften von SVG-Bildern	svg_cad.xsl
Tabelleneigenschaften	table.xsl
Eigenschaften von Navigationsregistern	tabs.xsl

8 Beenden Sie den Anwendungsserver und starten Sie ihn neu.

Sie können Ihr neues Design anzeigen, indem Sie es auf der Seite *Design ändern* auswählen, auf die über die Startseite des Peregrine-Portals zugegriffen werden kann.



Eigenschaften von Ebenen

In den folgenden Abschnitten werden die Dateien `layers_ie.jsp` und `layers_gecko.jsp` beschrieben. Jede Ebene wird durch einen eigenen `div`-Tag-Eintrag <> definiert und enthält ein `id`-Attribut, das die Ebenen benennt. Sie können die Ebeneneigenschaften nach Bedarf ändern, aber die folgenden Schichten sind erforderlich und dürfen nicht entfernt werden:

- logo

```
<div id="logo" style="position:absolute; left: 0px; top: 0px; width:
100%; height: 40px; z-index: 3;">

</div>
```

■ time

```
<div id="time" style="position:absolute; right: 4px; top: 84px;
width: 100%; z-index: 13;" onmouseover="_pauseAlert()"
onmouseout="_startAlert()" class="userBarText">
</div>
```

■ Symbolleiste

```
<div id="toolbar" style="position:absolute; width: 50px; top: 59px;
right: 0px; z-index: 12;"></div>
```

■ Benutzer

```
<div id="user" style="position:absolute; top: -4px; right: 0px;
z-index: 14;">
<table width="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="0"
align="right">
<tr>
<td width="50%">&nbsp;</td>
<td nowrap width="3" align="right" valign="top">
">
</td>
<td nowrap align="right" valign="top" width="100%" background="<%=
Archway.getSkinImagePath("backgrounds/rt_tile.gif", user ) %>">
">
</td>
<td nowrap><font class="userBarText" size="1" face="Arial, Helvetica,
sans-serif"><%=userTitle%></font>&nbsp;&nbsp;&nbsp;</td>
</tr>
</table>
</div>
```

■ Register

```
<div id="tabs" style="position:absolute; left: 0px; top: 60px; width:
100%; z-index: 11;" >
</div>
```

■ form titles

```
<div id="formTitles" style="position:absolute; left: 10px; top: 81px;
width: 200px; z-index: 16;">&nbsp;&nbsp;&nbsp;
</div>
```

Ändern von Framesets

Wichtig: Das Ändern dieser Dateien erfordert umfassende Kenntnisse über HTML, JSP und Framesets. Erstellen Sie eine Sicherungskopie aller Frames und ändern Sie die Namen der Frames nicht, da ansonsten JavaScript-Fehler auftreten.

Es gibt zwei Framesets, die für jeden Browser geändert werden sollten. Diese Dateien befinden sich unter `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\<Ihr Design>`.

Die Dateien `frames_xx.jsp` enthalten die Konfiguration für die Seiten, die für Endbenutzer zugänglich sind (`login.jsp`). Die Dateien `admin_frames_xx.jsp` enthalten die Konfiguration für das Verwaltungsmodul (das zugänglich ist, wenn Sie sich über `admin.jsp` anmelden).

So ändern Sie Framesets:

- 1 Fahren Sie Ihren Anwendungsserver herunter.
- 2 Öffnen Sie die browserspezifische Frameset-Datei `frames_<xx>.jsp` in einem Texteditor (wobei `<xx>` für `ie` (Internet Explorer) bzw. für `gecko` (Netscape) steht).
- 3 Ändern Sie die Frameset-Eigenschaften.
- 4 Speichern Sie die Datei.
- 5 Starten Sie Ihren Anwendungsserver neu.

Sie können jetzt Ihre Änderungen im Webbrowser prüfen.

Als Beispiel für die Frameset-Dateien finden Sie in den folgenden Abschnitten die vollständigen `_ie.jsp`-Dateien.

`frames_ie.jsp`

```
<%@ include file="../../../jspheader_2.jsp" %>
<%@ include file="../../../message_special.jsp" %>

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*" rows="102,*">
  <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
    <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no" border="0"
framespacing="0">
```

```

        <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apthead.jsp" name="getit_header">
        <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
            <frameset rows="*,0">
                <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6" marginheight="6"
src="e_login_main_start.jsp?<%= user.getADW(msg,"Params" ) %>"
name="getit_main">
                <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
            </frameset>
        </frameset>
</frameset>

```

admin_frames_ie.jsp

```

<%@ include file="../../../../jspheader_2.jsp" %>
<%@ include file="../../../../message_special.jsp" %>

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*" rows="102,*">
    <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
        <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no" border="0"
framespacing="0">
            <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apthead.jsp" name="getit_header">
            <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
                <frameset rows="*,0">
                    <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6" marginheight="6"
src="e_adminlogin_login_start.jsp?<%= user.getADW(msg, "Params" ) %>"
name="getit_main">
                    <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
                </frameset>
            </frameset>
        </frameset>

```

Übersetzen angepasster Module

Standardmäßig werden alle Webanwendungen von Peregrine OAA in englischer Sprache bereitgestellt. Durch den Kauf eines Sprachpakets erhalten Sie übersetzte Versionen der Kernanwendungen von Peregrine OAA. Ab September 2003 sind für Peregrine OAA 4.1 Sprachpakete in folgenden Sprachen erhältlich:

- French (Französisch)
- Italian (Italienisch)
- German (Deutsch)

Hinweis: Es werden jedoch nicht für alle Webanwendungen von Peregrine OAA Sprachpakete angeboten. Weitere Informationen zur Verfügbarkeit von Sprachpaketen für Ihre Peregrine OAA-Webanwendungen finden Sie auf der Kundendienst-Website von Peregrine.

Wenn Sie Ihre übersetzten Webanwendungen anpassen, müssen jedoch alle hinzugefügten Zeichenfolgen übersetzt werden. In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie Ihre angepassten Module übersetzen können.

Wenn Sie über eine Sprachpaketversion einer Peregrine OAA-Webanwendung verfügen, müssen Sie die vorhandenen Zeichenfolgendateien für diese Anwendungen bearbeiten und alle neuen Zeichenfolge, die Sie im Rahmen der Anpassung ergänzt haben, hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter *Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien* auf Seite 45.

Wenn Sie nicht über eine Sprachpaketversion Ihrer Peregrine OAA-Webanwendungen verfügen und eine neue Übersetzung erstellen möchten, befolgen Sie die Anweisungen unter *Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien* auf Seite 47.

Unter *So konfigurieren Sie die Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Zeichenfolgendateien*: auf Seite 48 erfahren Sie, wie Sie die Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Übersetzung konfigurieren.

Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien

Zeichenfolgendateien können Sie außerhalb von Peregrine Studio mit einem beliebigen Texteditor oder einer Standardübersetzungssoftware bearbeiten. Dabei besteht die Möglichkeit, Zeichenfolgen hinzufügen oder zu löschen.

So bearbeiten Sie eine vorhandene Übersetzungsdatei:

- 1 Öffnen Sie die englische Zeichenfolgendatei für Ihr Studioprojekt in einem Texteditor oder einem Übersetzungsprogramm.

Sie finden alle Übersetzungsdateien im Installationsverzeichnis Ihres Anwendungsservers:

<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\apps\<Name der Modulgruppe>

Hinweis: Die englische Zeichenfolgendatei ist durch die ISO-Abkürzung EN im Dateinamen gekennzeichnet.

- Suchen Sie den neuen Text, den Sie zu Ihrer angepassten Get-It-Webanwendung hinzugefügt haben.

Die Zeichenfolgendatei verwendet das folgende Format:

Bezeichnung_Zeichenfolge, "Übersetzte Zeichenfolge"

Wobei *Bezeichnung_Zeichenfolge* der in Peregrine Studio zugewiesene Name der Zeichenfolge ist und

Übersetzte Zeichenfolge der tatsächliche Wert der zu übersetzenden Zeichenfolge ist.

Wenn Sie beispielsweise eine neue Schaltfläche hinzugefügt haben, können Sie nach folgender Zeichenfolge suchen:

EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"

- Kopieren Sie die gesamte Zeile, die die englische Zeichenfolge enthält.

- Öffnen Sie die Zeichenfolgendatei für die Zielsprache, in der Sie eine Übersetzung hinzufügen möchten.

Hinweis: Die Zeichenfolgendatei ist mit der sprachenspezifischen ISO-639-Abkürzung im Dateinamen gekennzeichnet.

- Fügen Sie die kopierte englische Zeichenfolge in die Zeichenfolgendatei der Zielsprache ein. Sie können die Zeichenfolge am Ende der Datei einfügen.

- Ändern Sie den Teil „*Übersetzte Zeichenfolge*“ der neuen Zeichenfolge in die Zielsprache Ihrer Übersetzung. Um die oben angegebene Zeichenfolge in die französische Sprache zu übersetzen, können Sie Folgendes eingeben:

EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Recherche"

- Speichern Sie die neue Zeichenfolgendatei.

Die neuen Übersetzungszeichenfolgen stehen unmittelbar nach dem Neustart des Anwendungsservers zur Verfügung.

Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien

Um zusätzliche Sprachunterstützung für Ihre Get-It-Webanwendungen bereitzustellen, können Sie neue Zeichenfolgendateien zur Peregrine OAA-Plattform hinzufügen. Für den Übersetzungsvorgang können Sie einen beliebigen Texteditor oder eine Standardübersetzungssoftware verwenden.

Wichtig: Get-It-Webanwendungen, die in andere als die unter *Übersetzen angepasster Module* auf Seite 44 aufgeführten Sprachen übersetzt wurden, werden von Peregrine nicht unterstützt.

So fügen Sie eine vorhandene Übersetzungsdatei hinzu:

- 1 Öffnen Sie die englische Zeichenfolgendatei für Ihr Studioprojekt in einem Texteditor oder einem Übersetzungsprogramm.

Sie finden alle Übersetzungsdateien im Installationsverzeichnis Ihres Anwendungsservers:

```
<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\strings
```

Hinweis: Die englische Zeichenfolgendatei ist durch die ISO-639-Abkürzung EN im Dateinamen gekennzeichnet.

- 2 Kopieren Sie die gesamte englische Zeichenfolgendatei.
- 3 Erstellen Sie eine neue Zeichenfolgendatei für die Zielsprache, in der Sie eine Übersetzung hinzufügen möchten.

Hinweis: Der Dateiname der Zeichenfolgendatei muss die sprachenspezifische ISO-Abkürzung enthalten.

- 4 Fügen Sie die kopierte englische Zeichenfolgendatei in die neue Datei ein.
- 5 Ändern Sie den Teil „*Übersetzte Zeichenfolge*“ jeder Zeichenfolge in die Zielsprache Ihrer Übersetzung.
- 6 Speichern Sie die neue Zeichenfolgendatei.

Die neuen Übersetzungszeichenfolgen stehen unmittelbar nach dem Neustart des Anwendungsservers zur Verfügung.

So konfigurieren Sie die Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Zeichenfolgendateien:

- 1 Melden Sie sich mit Verwaltungsrechten an (die Seite **Administratoranmeldung** befindet sich unter `admin.jsp`).
- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen**.
- 3 Klicken Sie auf das Register **Allgemein**.
- 4 Geben Sie für die zu unterstützenden Sprachen den ISO-639-Sprachcode im Feld **Ländereinstellungen** ein. Der erste eingegebene Code ist die verwendete Standardsprache. Die anderen Sprachen stehen in einer Dropdown-Liste zur Verfügung.
- 5 Geben Sie im Feld **Codieren des Inhaltstyps** die Zeichencodierung für die Sprachanzeige ein. In der folgenden Tabelle sind einige der gängigsten Zeichencodierungsformate aufgeführt.

Zeichencodierung	Zeichensatz
ISO-8859-1	US- und westeuropäische Zeichensätze. Dies ist der von Studio verwendete Standardzeichensatz.
Shift_JIS	Japanischer Zeichensatz
ISO-8859-2	Polnischer und tschechischer Zeichensatz

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** im unteren Teil des Formulars **Einstellungen**, um Ihre Änderungen zu speichern.
- 7 Klicken Sie im Formular **Systemsteuerung** auf **Server zurücksetzen**, um die Änderungen zu implementieren.
Benutzer, die sich bei der Peregrine OAA-Plattform anmelden, können jetzt die Anzeigesprache für ihre Sitzungen auswählen.

4 Verwenden des Peregrine-Portals

KAPITEL

Peregrine-Portal enthält ein Navigationsmenü, ein Aktivitätenmenü und Schaltflächen, über die Sie Ihr Portal anpassen und Ihre Sitzung beenden können.

Die Inhalte des Navigationsmenüs sind von den installierten Webanwendungen abhängig. Wenn Sie sich jedoch mit Verwaltungsrechten anmelden, enthalten alle Navigationsmenüs ein Register mit der Bezeichnung **Verwaltung**, über das Sie auf das Verwaltungsmodul zugreifen können.

Bei den Abbildungen in diesem Kapitel handelt es sich um Beispiele für eine allgemeine Oberfläche, die auf der klassischen Formatvorlage basiert. Darüber hinaus werden im Verwaltungsmodul lediglich die von Get-Services verwendeten Funktionen angezeigt. Im Kapitel *Anpassen des Peregrine Systems-Portals* erfahren Sie, wie Sie komplexere Änderungen am Portal vornehmen.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Anmelden an das Peregrine-Portal* auf Seite 50
- *Verwenden des Aktivitätenmenüs* auf Seite 51
- *Personalisieren des Peregrine-Portal* auf Seite 52

Anmelden an das Peregrine-Portal

Es gibt zwei Anmeldebildschirme für den Zugriff auf das Peregrine-Portal:

- Anmeldebildschirm für Benutzer – `http://<server>/oaa/login.jsp`
- Anmeldebildschirm für Verwalter – `http://<server>/oaa/admin.jsp`

Hinweis: Eine Alternative zu dieser Anmeldemethode stellt die Integrierte Windows-Authentifizierung dar. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel *Sicherheit* dieses Handbuchs.

In diesem Kapitel werden die bei der Anmeldung eines Benutzers zur Verfügung stehenden Funktionen beschrieben. Weitere Informationen zur Verwalteranmeldung finden Sie im Kapitel *Verwalten von Get-Services* dieses Handbuchs.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Anmeldeoberfläche für Benutzer.

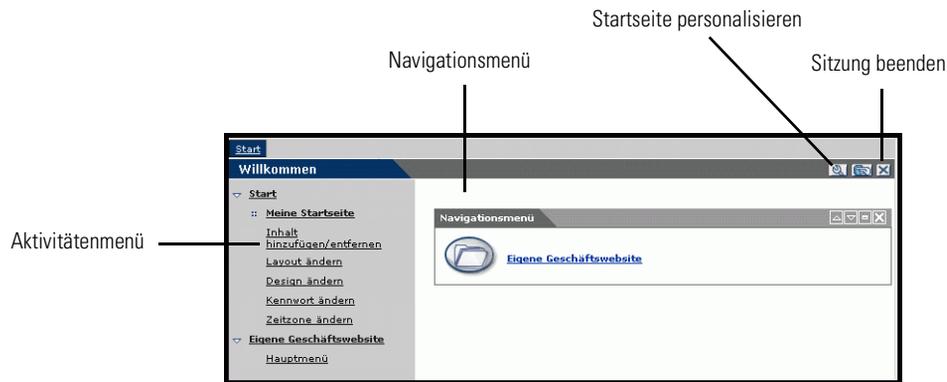


The screenshot shows the login interface for the Peregrine Portal. At the top, there is a header with the text "Peregrine Portal" and a logo for "Powered by Peregrine SYSTEMS". Below the header, there is a navigation bar with the text "Anmelden" and "Willkommen". The main content area contains a login form with the following fields:

- Benutzername:** A text input field with a search icon to its right.
- Kennwort:** A text input field.
- Sprache:** A dropdown menu currently set to "Deutsch".

Below the form is a button labeled "Anmelden". The text "Geben Sie Benutzernamen und Kennwort ein, um auf das Peregrine-Portal zuzugreifen." is displayed above the form fields.

Aus der folgenden Abbildung können Sie entnehmen, wie ein Portal angezeigt wird, wenn keine Anwendungen installiert sind. Das Navigationsmenü enthält die Module für Ihre jeweilige Anwendung. Das Verwaltungsmodul steht in allen Anwendungen zur Verfügung.



Verwenden des Aktivitätenmenüs

Über das Aktivitätenmenü können Sie bei der Navigation durch die Webanwendung auf eine Reihe von Aufgaben zugreifen. Das Menü bleibt sichtbar, wenn neue Bildschirme aufgerufen werden.

Standardmäßig enthält das Aktivitätenmenü die folgenden Optionen:

Option	Funktion
Meine Startseite	Zurückkehren zur Startseite des Peregrine-Portals.
Inhalt hinzufügen/entfernen	Zugriff auf die Seite, die auch über die Schaltfläche zur Personalisierung aufgerufen werden kann. Über diese Option können Sie Ihre Startseite anpassen.
Layout ändern	Ändern der Anordnung einer Komponente oder Entfernen einer Komponente aus dem Peregrine-Portal.

Option	Funktion
Design ändern	Auswählen eines neuen Designs. Änderungen werden unmittelbar nach Auswahl eines Wertes in einem dieser Felder wirksam. Hinweis: Wählen Sie das Design accessible , um auf die alternative textbasierte Benutzeroberfläche zuzugreifen.
Zeitzone ändern	Auswählen einer Zeitzone.

Personalisieren des Peregrine-Portal

Standardmäßig wird das Navigationsmenü im Peregrine-Portal angezeigt. Sie können das Peregrine-Portal personalisieren, um Get-Services-Dienstprogramme oder persönliche Tools, wie Kalender, Taschenrechner oder Datum und Uhrzeit hinzuzufügen. Darüber hinaus können Sie das Layout dieser Komponenten ändern oder eine Komponente minimieren, um die Komponentendetails auszublenden.

Weitere Informationen zur Personalisierung finden Sie im Kapitel *Verwenden der Personalisierungsoberfläche* dieses Handbuchs.

Hinzufügen von Komponenten

Folgende Komponenten stehen zur Auswahl:

Persönliche Werkzeuge

Komponente	Verfügbares Element
Taschenrechner	Tool mit Standardrechenfunktionen
Kalender	Monatskalender
Stilauswahl	Dropdown-Liste für das Ändern von Designs
Datum und Uhrzeit	Datums- und Zeitanzeige für die lokale Zeitzone

Peregrine Portal-Webanwendungskomponenten

Komponente	Verfügbares Element
Navigationsmenü	Links zum schnellen Zugriff auf die unterschiedlichen Modulen dieser Anwendung.
Dokumentliste	Suche nach einem Dokument, einer Liste oder einem Detailbildschirm Konfigurieren Sie die Komponente durch Auswahl des Dokumenttyps, den Sie zur Verfügung stellen möchten, sowie durch Auswahl des gewünschten Bildschirmtyps.
Eigenes Menü	Menü mit Links, das dynamisch konfiguriert werden kann. Die Links können auf beliebige Websites, andere Menüs oder Bildschirme für die Dokumentensuche verweisen.

Hinweis: Kalender und Taschenrechner erfordern Microsoft Internet Explorer 5.0+ oder Netscape 6.1+.

Verwaltungskomponenten

Auf die Verwaltungskomponenten können nur Benutzer mit Verwaltungsrechten zugreifen.

Komponente	Verfügbares Element
Verbindungsstatus	Liste der derzeit auf diesem Server registrierten Adapter mit dem jeweiligen Verbindungsstatus
Systemsteuerung	Schaltfläche, über die der Server und alle Verbindungen zurückgesetzt werden können
Seitenzugriffe/Minute	Liste mit der Gesamtanzahl der Seiten, auf die pro Minute zugegriffen wird
Adaptertransaktionen/Minute	Liste mit der Anzahl der Transaktionen, die in Kombination mit Adaptern durchgeführt wurden
Aktive Benutzersitzungen	Liste mit der Anzahl der aktiven Benutzersitzungen

Dokumentlisten

Die Dokumentliste enthält sieben Portale, die Sie zu Ihrer Startseite hinzufügen können.

Liste	Verfügbares Element
Meine Aufgaben	Aufgaben, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen wurden
Meine ausstehenden Genehmigungen	Änderungsanforderungen des aktuellen Benutzers, deren Genehmigung noch aussteht
Portal für die mir zugewiesenen Tickets	Portal für die Tickets, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen wurden
Portal für meine Anfrage-Tickets	Anfrage-Tickets, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden
Meine Änderungsanforderungen	Änderungsanforderungen, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden
Portal für meine Incident-Tickets	Incident-Tickets, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden
Mir zugewiesene Änderungen	Änderungsanforderungen, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen wurden

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Dokumentliste **Meine Aufgaben**.

Aufgabennummer	Priorität	Kategorie
T16	2 (normal)	Installation
T17	2 (normal)	Security
T3	3 (unter Test & Prod.)	config/init drive

Sie können die Dokumentlisten auf Benutzer beschränken, denen bestimmte Rollen zugewiesen wurden.

So personalisieren Sie die Dokumentliste:

- 1 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol Personalisieren.

Dokument wählen - Microsoft Internet Explorer

Keine Datensätze gefunden

Dokument-Explorer Details

Titel: Meine Aufgaben

Anweisungen: Mir zugewiesene Aufgaben

Bild:

Beschränkt auf Rolle: getit.change.technician

Dokument: task_techportal

Backend: sc

Dem Explorer zugewiesener Name: TaskPortal

Weiter

- 2 Geben Sie im Abschnitt **Dokumentdetails** die entsprechenden Änderungen ein.
- 3 Klicken Sie auf **Weiter** (Next).

Suchkriterien wählen - Microsoft Internet Explorer

Diese Seite personalisieren

Mit Hilfe der in den nachfolgenden Feldern eingegebenen Suchkriterien können Sie bei der Suche nach im Portal angezeigten Dokumenten Suchkriterien verwenden. Sie können diese Seite jedoch auch anpassen, so dass sie andere, derzeit nicht vorhandene Suchfelder enthält.

Suchkriterien

Aufgabennummer:

Priorität:

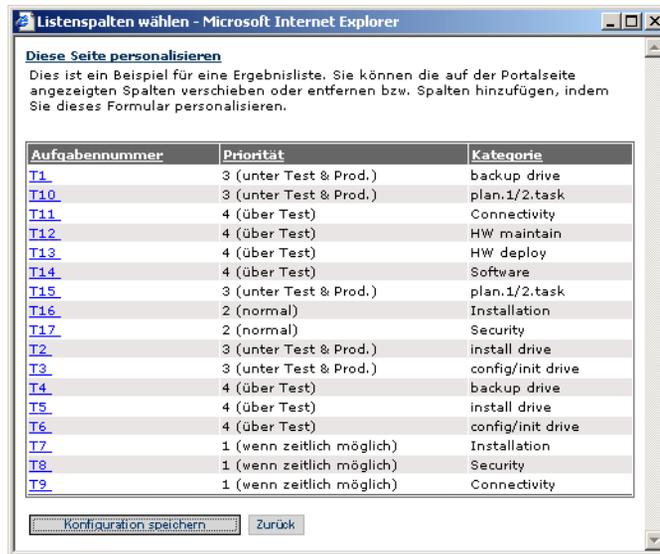
Kategorie:

Phase:

Suchkriterien speichern Zurück

- 4 Klicken Sie auf **Suchkriterien speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.
Hinweis: Sie können Ihre Suchkriterien für dieses Portal angeben.

5 Klicken Sie auf Konfiguration speichern.



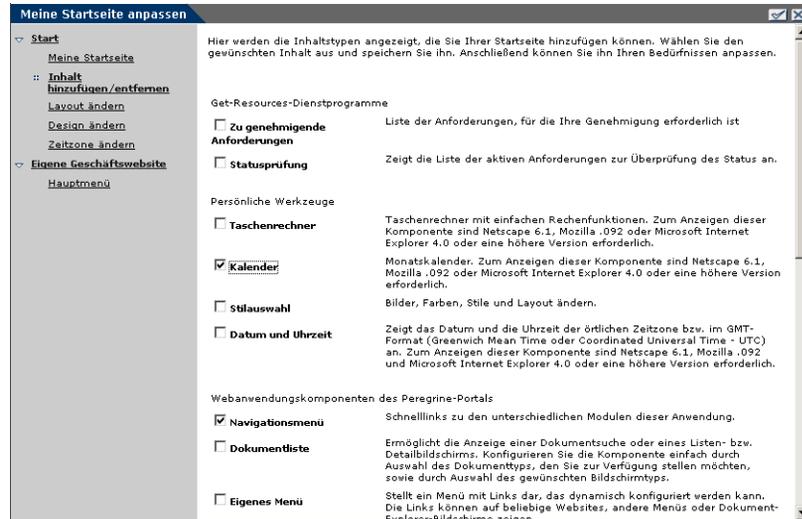
Das System kehrt zur Startseite des Portals zurück.

So fügen Sie dem Peregrine-Portal Komponenten hinzu:

1 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-)Symbol Personalisieren.

Hinweis: Alternativ können Sie auch den Link **Inhalt hinzufügen/entfernen** im Aktivitätenmenü auswählen.

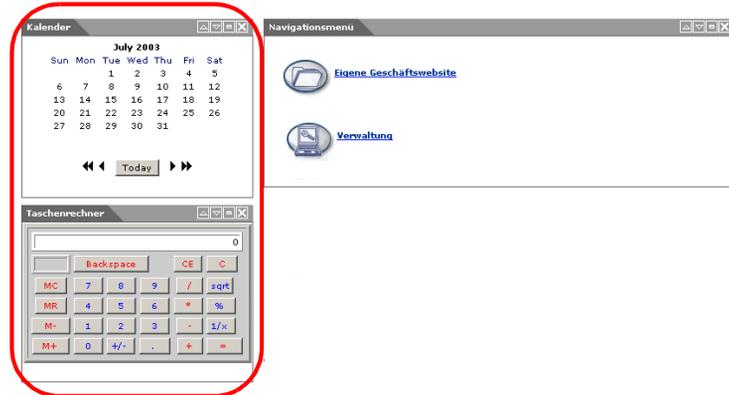
Die Seite **Meine Startseite anpassen** wird geöffnet. Sie enthält eine Liste der verfügbaren Komponenten.



- 2 Wählen Sie die Komponenten aus, die Sie dem Peregrine-Portal hinzufügen möchten.
- 3 Blättern Sie anschließend zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**. Wenn Sie zum Peregrine-Portal zurückkehren möchten, ohne Änderungen vorzunehmen, klicken Sie auf **Zurück**.

Die neuen Komponenten werden im Peregrine-Portal angezeigt. In dem folgenden Beispiel wurden der Kalender und der Taschenrechner zu dem Portal hinzugefügt.

Die Komponenten **Kalender** und **Taschenrechner** werden nach der Personalisierung auf der Startseite angezeigt.

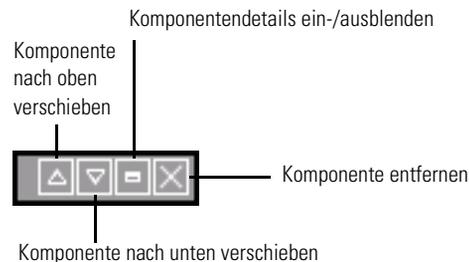


Ändern des Layouts

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie die Anordnung von Komponenten ändern oder Komponenten aus dem Peregrine-Portal entfernen. Die Vorgehensweise ist dabei vom verwendeten Webbrowser abhängig.

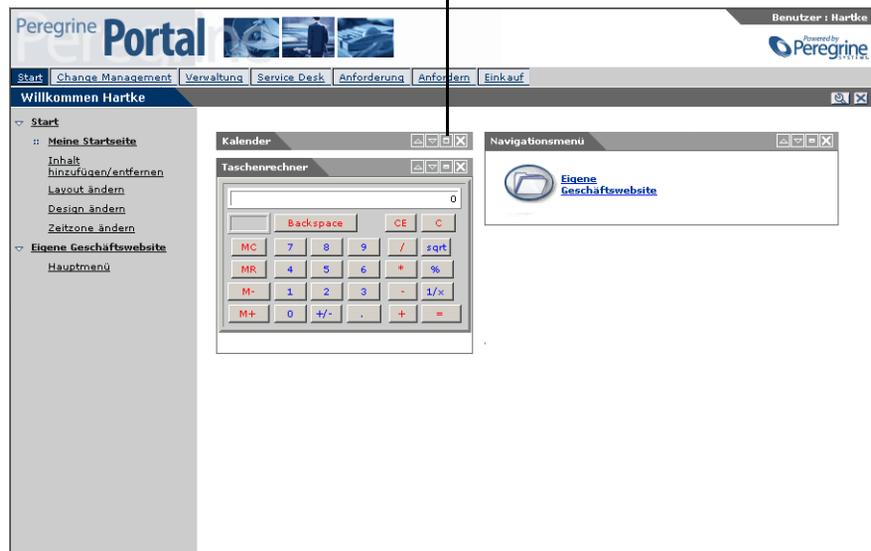
Microsoft Internet Explorer

Wenn Sie mit dem Microsoft Internet Explorer arbeiten, verwenden Sie die Schaltflächen in der oberen rechten Ecke jeder Komponente, um die Komponente zu verschieben oder zu entfernen bzw. um die Komponentendetails ein- oder auszublenden.



Im folgenden Bildschirm ist der Kalender minimiert.

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgeblendeten Komponenten wieder einzublenden.

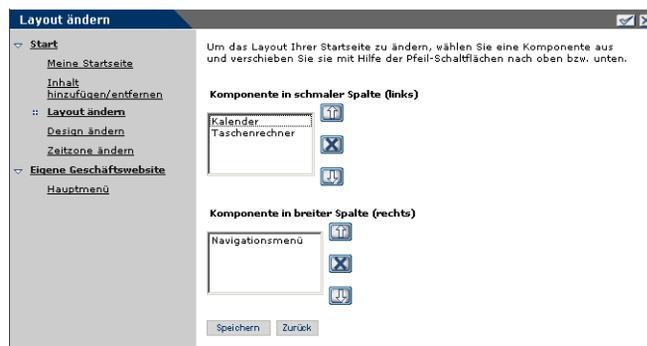


Netscape Navigator

Wenn Sie mit dem Netscape Navigator arbeiten, verwenden Sie das folgende Verfahren, um Komponenten im Peregrine Portal zu verschieben oder zu entfernen. Sie können eine Komponente nach oben oder unten verschieben bzw. entfernen.

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü **Layout ändern** aus.

Die Seite **Layout ändern** wird geöffnet. Auf dieser Seite können Sie die zu ändernden Komponenten auswählen.



Auf der linken Seite des Peregrine-Portals werden die Komponenten in einer schmalen Spalte angezeigt (z. B. Kalender oder Taschenrechner). Auf der rechten Seite des Peregrine-Portals werden die Komponenten in einem breiten Bereich (z. B. Navigationsmenü) angezeigt.

- 2 Wählen Sie die Komponente aus, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche, um die Änderung durchzuführen.
 - Über die Schaltfläche mit dem nach oben weisenden Pfeil wird die Komponente nach oben verschoben.
 - Über die Schaltfläche mit dem nach unten weisenden Pfeil wird die Komponente nach unten verschoben.
 - Über die Schaltfläche X wird die Komponente aus dem Peregrine-Portal entfernt.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern von Designs

Für die Anzeige der Webseiten stehen eine Auswahl verschiedener Designs zur Verfügung. Standardmäßig stellt Get-Services fünf Designs zur Auswahl bereit. Informationen zur Bereitstellung weiterer Designs finden Sie unter *Anpassen des Peregrine-Portals*.

So ändern Sie das Design:

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü auf der Startseite des Portals **Design ändern** aus.

Die folgende Seite wird geöffnet:

Für diese Website stehen verschiedene Darstellungen und Stile zur Auswahl. Sie können diese beliebig kombinieren oder ein vorgegebenes Design auswählen. Alle in den Feldern ausgewählten Werte werden unmittelbar wirksam.

Design: classic
accessible
baja
quicksilver
sierra

Home Tab My Home Page
Add or remove content
Change layout
Change theme
Change time zone
My Business Website
Main Menu

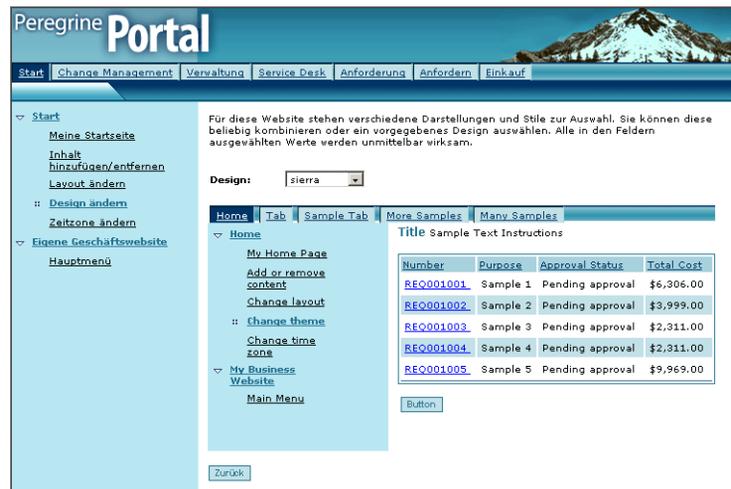
More Samples Many Samples
Title Sample Text Instructions

Number	Purpose	Approval Status	Total Cost
REQ001001	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
REQ001002	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
REQ001003	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
REQ001004	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
REQ001005	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

Button

Zurück

- 2 Wählen Sie das gewünschte Design aus der Dropdown-Liste aus. Sobald Sie Ihre Auswahl getroffen haben, wird das neue Design auf die Seite angewandt. Das folgende Beispiel zeigt das Design Sierra.



The screenshot shows the Peregrine Portal administration interface. At the top, there is a navigation bar with links: Start, Change Management, Verwaltung, Service Desk, Anforderung, Anfordern, and Einkauf. Below this, there is a main content area with a sidebar on the left and a main panel on the right. The sidebar contains links for 'Start', 'Meine Startseite', 'Inhalt hinzufügen/entfernen', 'Layout ändern', 'Design ändern', 'Zeitrone ändern', 'Eigene Geschäftswebsite', and 'Hauptmenü'. The main panel has a 'Design:' dropdown menu set to 'sierra'. Below this, there is a 'Home' tab and a 'Sample.Tab' tab. The 'Sample.Tab' tab displays a table with the following data:

Number	Purpose	Approval Status	Total Cost
REQ001001	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
REQ001002	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
REQ001003	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
REQ001004	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
REQ001005	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

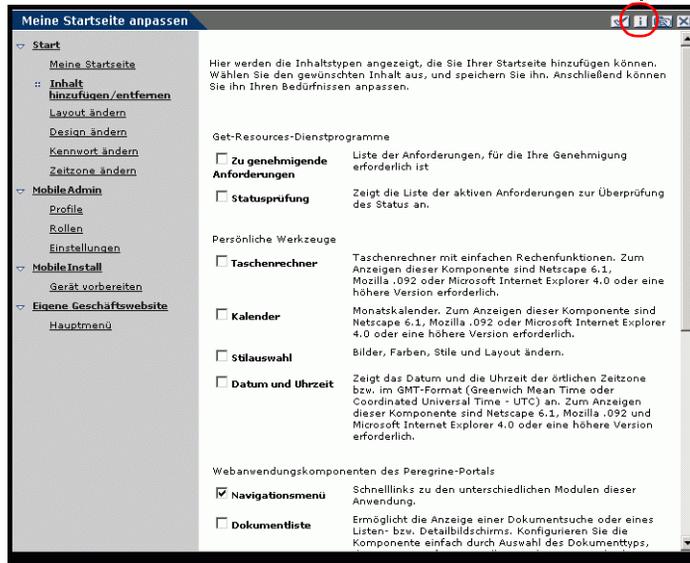
Die neue Konfiguration wird bis zur nächsten Änderung für alle nachfolgenden Arbeitssitzungen verwendet.

Anzeigen von Formularinformationen

Sie können Informationen zu den verwendeten Formularen anzeigen. Setzen Sie diesen Parameter über das Register **Protokollieren** auf der Seite **Einstellungen** im Verwaltungsmodul. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel *Verwalten von Get-Services* in diesem Handbuch.

Wenn der Parameter **Formularinfo anzeigen** auf **Ja** gesetzt wurde, ist in der oberen rechten Formularecke die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen** verfügbar.

Über diese Schaltfläche können Sie Informationen zu dem verwendeten Formular anzeigen.



5 | Verwenden der Personalisierungsoberfläche

KAPITEL

Die Personalisierung steht sowohl Verwaltern als auch Endbenutzern in den mit Dokument-Explorer (DocExplorer) entwickelten Webanwendungen von Peregrine Systems zur Verfügung. Autorisierte Benutzer können die Anzeige und die Funktionalität bestimmter Webanwendungen direkt über die Anwendungsoberfläche ändern.

Über eine Personalisierungsoberfläche können Benutzer Felder hinzufügen oder entfernen, die Anzeige von Feldern neu anordnen oder Datensätze aus einer Backend-Datenbank hinzufügen, ändern oder löschen.

In diesem Abschnitt werden die folgenden Themen behandelt:

- *Übersicht über die Personalisierung* auf Seite 64
- *Voraussetzungen für die Personalisierung* auf Seite 68
- *Personalisierungsaufgaben* auf Seite 71
- *Verschieben von Personalisierungen aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung* auf Seite 80

Übersicht über die Personalisierung

Die Personalisierung bietet Endbenutzern die Möglichkeit, Suchkriterien für Get-Services-Daten zu erstellen und anzupassen. Aus Sicht des Endbenutzers ist die Personalisierung eine Sammlung von Standardformularen, mit denen er Teile der Oberfläche an seine Anforderungen anpassen kann. Der Verwalter legt fest, welche Formulare und Funktionen jedem Benutzer zur Verfügung stehen, indem er globale Personalisierungsrechte einrichtet und einzelnen Benutzern Berechtigungswörter für die Durchführung zusätzlicher Personalisierungen erteilt.

Aus Sicht des Verwalters ist die Personalisierung eine Anpassungsoption, mit der Benutzer die Get-Services-Oberfläche ändern können, ohne für jede vorgenommene Änderung ein neues Peregrine Studio-Projekt erstellen zu müssen. Die Personalisierung bietet Benutzern die Möglichkeit, über eine Browser-Oberfläche in Echtzeit Felder hinzuzufügen oder zu entfernen, das Layout eines Formulars zu ändern oder Oberflächenelemente, wie beispielsweise Kopfzeilen und Schaltflächen, zu modifizieren.

Formulare und Funktionen

Die Personalisierung basiert auf einer Sammlung von Formularen, die als DocExplorer bezeichnet werden. DocExplorer-Formulare bieten die folgenden Funktionen:

- Suchformular für die Definition der Suchkriterien.
- Listenformular für die Anzeige der Suchergebnisse.
- Detailformular für die Anzeige von Detailinformationen zu den Suchergebnissen.

Endbenutzer mit Verwaltungsrechten können die Personalisierung darüber hinaus für folgende Aktionen nutzen:

- Hinzufügen eines neuen Datensatzes zur Datenbank über ein Erstellungsformular.
- Aktualisieren vorhandener Datensätze in der Datenbank über das Detailformular.
- Löschen vorhandener Datensätze aus der Datenbank über das Detailformular.

Personalisierungsoberfläche



Sie können die Oberfläche jeder Webanwendung personalisieren, die in der oberen rechten Ecke des Frames ein Schraubenschlüssel-Symbol enthält. Das Schraubenschlüssel-Symbol wird nur bei Aktivitäten angezeigt, für die ein Personalisierungsformular definiert wurde. Das Personalisierungsformular bestimmt, welche Optionen im Popup-Fenster für die Personalisierung angezeigt werden.

Wenn Sie auf das Personalisierungssymbol klicken, wird ein Popup-Fenster mit den aktuellen Einstellungen des momentan angezeigten Formulars geöffnet.

Die Spalte **Verfügbare Felder** enthält alle Felder, die zu einem Formular hinzugefügt werden können.

Die Spalte **Aktuelle Konfiguration** enthält die momentan für das Formular verwendeten Felder.

Wählen Sie die Felder aus, die Sie beim Erstellen eines neuen **Anfrage**-Dokuments anzeigen möchten. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der rechten Spalte, um die Attribute anzuzeigen.

Dokumentfelder

Verfügbare Felder	Aktuelle Konfiguration
-- Abschnittstitel --	-- Ticket-Details --
Inventorynummer	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	-- Kontakt --
Anfragequelle	Kontakt
Anfragetyp	-- Dem Ticket zugewiesenes Asset --
Kategorie	Betr. Gerät
Abschlusszeit	
Firmen-ID	
Kontaktname	
Unternehmensstruktur	
Beschreibung	

Formularoptionen

Titel: `$$IDS(studio,explorerTitleCreate,$$IDS(schema,schem`

Anweisungen: `$$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,$$IDS(schema,schema_incident))`

Explorer-Optionen

Erstellen: Standardmäßig direkt zum Erstellungsbildschirm

Suche überspringen: Suchseite überspringen und Standardabfrage ausführen

Einzelnes Detail: Direkt zur Detailseite, wenn genau ein Element gefunden wird

Zusammenfassung: Zusammenfassungssseite für das Dokument anzeigen

Vorgänge auf folgende Rollen beschränken:

Dokument erstellen:

Dokument löschen:

Dokument aktualisieren:

Zurück zum Standard Speichern

Die Datenfelder, die auf den einzelnen Formularen angezeigt werden, werden vom Verwalter festgelegt. Das Schraubenschlüssel-Symbol wird nur bei Aktivitäten angezeigt, für die ein Personalisierungsformular definiert wurde. Das Personalisierungsformular bestimmt, welche Optionen im Popup-Fenster für die Personalisierung angezeigt werden.

Wenn Sie auf das Personalisierungssymbol klicken, wird ein Popup-Fenster mit den aktuellen Einstellungen des momentan angezeigten Formulars geöffnet. Alle Popup-Fenster für die Personalisierung haben das folgende Format.

Feld	Beschreibung
Verfügbare Felder	Zeigt alle Dokumentfelder und Sammlungen untergeordneter Dokumente an, die zu dem aktuellen Formular hinzugefügt werden können. Peregrine OAA liest das auf dem Formular verwendete Schema dynamisch aus und generiert eine Liste der verfügbaren Felder. Alle zwischen Gedankenstrichen aufgelisteten Elemente sind Formularkomponenten, über die Sie die Anzeige der Dokumentfelder im Formular organisieren und anordnen können.
Aktuelle Konfiguration	Zeigt alle Dokumentfelder und Sammlungen untergeordneter Dokumente sowie alle auf dem aktuellen Formular verwendeten Komponenten an.
Formularoptionen Titel Anweisungen	Definiert den Formularnamen und die bei der Verwendung des Formulars zu befolgenden Anweisungen.
Explorer-Optionen Erstellen Suche überspringen Einzelnes Detail Zusammenfassung	Definiert, wie die Ergebnisse von Peregrine OAA angezeigt werden. Der Abschnitt mit den Optionen wird nur Benutzern angezeigt, die über Verwaltungsrechte für die Personalisierung verfügen.
Vorgänge auf folgende Rollen beschränken Dokument erstellen Dokument löschen Dokument aktualisieren	Legt fest, ob Benutzer Datensätze aus dem Backend-Datenbanksystem aktualisieren, erstellen oder löschen können. Der Abschnitt mit den Einschränkungen wird nur Benutzern angezeigt, die über Verwaltungsrechte für die Personalisierung verfügen.

Feld	Beschreibung
Zurück zum Standard	Entfernt die gesamte vom Endbenutzer vorgenommene Personalisierung und setzt das Formular auf den Standardstatus zurück, der vom Get-Services-Verwalter oder im Formulardesign definiert wurde.
Speichern	Speichert Ihre Personalisierungsänderungen und wendet sie auf das aktuelle Formular an.

Personalisierungssymbole

Seiten in Get-Services können durch Hinzufügen, Verschieben und Entfernen von Feldern personalisiert werden. Wählen Sie zunächst die Seite aus, die Sie personalisieren möchten, und wählen Sie anschließend die Felder aus, die am Bildschirm angezeigt werden sollen.

Symbol	Beschreibung
	Über das Personalisierungssymbol (Schraubenschlüssel) können Sie alle Feldattribute bearbeiten. Die Bearbeitungsoption steht nicht bei allen Komponenten zur Verfügung. Klicken Sie am unteren Ende der Seite auf Speichern , um Ihre Änderungen zu speichern.
 	Über die Symbole mit den vertikalen Pfeilen können Sie Komponenten nach oben bzw. nach unten verschieben. Das Verschieben von Komponenten erfolgt stets mit diesen Pfeilen.
	Über das Plusymbol (+) können Sie eine Komponente zu Ihrer aktuellen Konfiguration hinzufügen.
	Über das Einfügen-Symbol können Sie eine Komponente an einer bestimmten Bildschirmposition einfügen.
	Über das Entfernen-Symbol (X) wird die Komponente von der Seite entfernt. Die Komponente wird hierdurch nicht gelöscht, sondern lediglich nicht mehr angezeigt.

Voraussetzungen für die Personalisierung

Für die Personalisierung benötigen Sie die folgenden Komponenten:

- Eine AssetCenter- oder ServiceCenter-Backend-Datenbank. Für die Personalisierung müssen Sie die Anmelderechte der Benutzer und die Personalisierungsänderungen in einer der beiden Datenbanken speichern.
- Adapter-Aliasnamen, die auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** von Get-Services für die folgenden Register definiert werden müssen:
 - Portal
 - PortalDB
 - Webanwendung

Aktivieren der Personalisierung

Die Personalisierung ist als Verwaltungstool vorgesehen. Verwalter können Felder, die auf der Oberfläche angezeigt werden sollen, hinzufügen oder entfernen und anschließend die Personalisierung deaktivieren, um zu verhindern, dass Endbenutzer Felder hinzufügen oder entfernen können.

Endbenutzer mit Personalisierungszugriff können jedoch nicht daran gehindert werden, Felder, die über die Personalisierung verfügbar sind, zu ändern.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Benutzern den Zugriff auf die Personalisierungsfunktionen zu gewähren:

- Sie erteilen allen Benutzern Personalisierungsrechte, indem Sie für alle Endbenutzer Verwaltungsrechte für die Personalisierung einrichten.
- Sie erteilen einzelnen Benutzern Personalisierungsrechte, indem Sie ihrem Benutzerprofil ein Berechtigungswort hinzufügen.

Erteilen von globalen Personalisierungsrechten

Sie können den Personalisierungszugriff für Endbenutzer global definieren, indem Sie eine der drei unter Personalisierung durch Endbenutzer verfügbaren Optionen auswählen.

So erteilen Sie allen Benutzern Personalisierungsrechte:

- 1 Melden Sie sich bei der Get-Services-Verwaltungsseite an.
- 2 Klicken Sie auf **Verwaltung > Einstellungen**.

- 3 Wählen Sie das Register **Allgemein** und blättern Sie nach unten zum Parameter **Personalisierung durch Endbenutzer**.
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Personalisierung durch Endbenutzer** die Personalisierungszugriffsebene aus, die Sie allen Benutzern erteilen möchten.



- **Aktiviert.** Bei dieser Einstellung wird allen Benutzern das Berechtigungswort `getit.personalization.default` erteilt, mit dem sie alle Felder, die in dem von einem DocExplorer verwendeten Modell aufgeführt sind, hinzufügen oder entfernen können. Die erweiterten Explorer-Optionen stehen jedoch nur Endbenutzern zur Verfügung, denen zusätzlich das Berechtigungswort `getit.personalization.admin` (oder ein gleichwertiges Berechtigungswort) erteilt wurde.
- **Deaktiviert.** Bei dieser Einstellung werden alle Personalisierungsrechte global deaktiviert. Lediglich die Benutzer, die über individuelle Personalisierungsrechte verfügen, weil der Verwalter ihrem Benutzerprofil in der Get-Services-Backend-Datenbank ein Berechtigungswort hinzugefügt hat, können weiterhin Personalisierungen vornehmen. Das Personalisierungssymbol (Schraubenschlüssel) auf der Get-Services-Oberfläche wird ausgeblendet und den Endbenutzern, die über individuelle Personalisierungsrechte verfügen, werden lediglich die vom Verwalter konfigurierten Felder angezeigt.
- **Beschränkt.** Bei dieser Einstellung wird allen Benutzern das Berechtigungswort `getit.personalization.limited` erteilt, mit dem sie nur die Felder hinzufügen oder entfernen können, die standardmäßig oder aufgrund der vom Verwalter vorgenommenen Konfiguration in einem Formular angezeigt werden. Sofern Endbenutzer nicht über ein individuelles Berechtigungswort mit umfangreicheren Rechten verfügen, können sie nur die vom Verwalter konfigurierten Felder hinzufügen oder entfernen. Diese Einstellung verhindert außerdem, dass Endbenutzer schreibgeschützte Felder in bearbeitbare Felder ändern können.

Hinweis: Es empfiehlt sich, die Personalisierung auf Verwalter in der Produktionsumgebung zu beschränken. Wählen Sie zum diesem Zweck die Personalisierungseinstellung **Deaktiviert** und weisen Sie Benutzern mit Verwaltungsrechten anschließend das Berechtigungswort **getit.personalization.admin** zu.

Erteilen von individuellen Personalisierungsrechten

Sie können Benutzern individuelle Personalisierungsrechte erteilen, indem Sie ihrem in der Get-Services-Backend-Datenbank gespeicherten Benutzerprofil ein Berechtigungswort hinzufügen. Für die Personalisierung stehen folgende Berechtigungswörter zur Verfügung:

- **getit.personalization.limited** - Benutzer können lediglich die Funktionen personalisieren, die von einem Benutzer mit umfangreicheren Personalisierungsrechten freigegeben wurden.
- **getit.personalization.default** - Benutzer können das Layout ändern und Felder auf der Get-Services-Oberfläche hinzufügen oder entfernen.
- **getit.personalization.admin** - Benutzer können alles tun, wozu sie das Standardberechtigungswort berechtigt. Darüber hinaus können sie Personalisierungsoptionen definieren und Personalisierungsänderungen als Standardlayout speichern. Benutzer mit dem Berechtigungswort **admin** haben zusätzlich die folgenden Rechte:
 - Dokument erstellen. Benutzer können die für die Erstellung neuer Datensätze in der Backend-Datenbank erforderlichen Berechtigungswörter festlegen.
 - Dokument aktualisieren. Benutzer können die für das Absenden neuer Datensätze an die Backend-Datenbank erforderlichen Berechtigungswörter festlegen.
 - Dokument löschen. Benutzer können die für das Löschen von Datensätzen aus der Backend-Datenbank erforderlichen Berechtigungswörter festlegen.
 - Speichern. Die vom Verwaltungsbenutzer gespeicherten Personalisierungsänderungen bestimmen, was anderen Benutzern angezeigt wird. Wenn der Verwaltungsbenutzer ein Feld hinzufügt, wird dieses Feld den anderen Benutzern in der Liste der verfügbaren Felder angezeigt. Wenn der Verwaltungsbenutzer ein Feld entfernt, ist dieses Feld für die anderen Benutzer nicht sichtbar.

Standardmäßig sind den Benutzern keine Berechtigungswörter für die Personalisierung zugeordnet. Um ein Berechtigungswort hinzuzufügen, müssen Sie entweder das Berechtigungswort in der Get-Services-Backend-Datenbank speichern oder globale Personalisierungsrechte einrichten. Weitere Informationen zu den verfügbaren Berechtigungswörtern finden Sie im Kapitel *Sicherheit* in diesem Handbuch.

Personalisierungsaufgaben

Mit DocExplorer können Sie die Oberfläche jeder Webanwendung personalisieren, die in der oberen rechten Ecke des Peregrine OAA-Frames ein Schraubenschlüssel-Symbol enthält. Endbenutzern bietet DocExplorer die Möglichkeit, Suchkriterien für Daten zu erstellen und anzupassen. Aus Sicht des Endbenutzers ist DocExplorer eine spezielle Aktivität, die die Personalisierung eines Teils der Oberfläche ermöglicht. Die erteilten Personalisierungsrechte sind vom Benutzerprofil abhängig.

Hinzufügen von Formularfeldern

Mit Personalisierungsrechten können Sie Felder aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen und zu einem Formular hinzufügen. Bei Bedarf können Sie anschließend das Layout ändern. Welche Listen Ihnen angezeigt werden, ist von Ihren Personalisierungsrechten abhängig.

Durch Erstellen einer Modellerweiterung können Sie ein Feld hinzufügen, das derzeit nicht im DocExplorer-Modell verfügbar ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines neuen Felds finden Sie im Kapitel *Dokumentmodelldefinitionen* in diesem Handbuch.

Hinweis: Es werden keine Daten in neu hinzugefügten DocExplorer-Feldern angezeigt. Die Such- oder Detailabfrage muss zunächst geschlossen und erneut gesendet werden, bevor Daten in neu angelegten DocExplorer-Feldern angezeigt werden.

So fügen Sie Felder zu einem Formular hinzu:

- 1 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des aktiven Formulars auf das Symbol **Personalisieren**.
 - Klicken Sie auf der Seite zur Eingabe der Suchkriterien auf **Diese Seite personalisieren**.

- 2 Wählen Sie aus der Liste **Verfügbare Felder** ein Feld aus.
- 3 Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
Das Feld wird in der Liste **Aktuelle Konfiguration** angezeigt.
- 4 Klicken Sie optional auf das Einfügen-Symbol, um eine Komponente einzufügen.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Der Browser gibt eine Warnmeldung aus, die darauf hinweist, dass Daten erneut gesendet werden müssen, nachdem Felder in DocExplorer hinzugefügt wurden. Klicken Sie auf **Wiederholen**, um die Daten erneut an den Browser zu senden. Dies ist ein normales Anwendungsverhalten in DocExplorer.

So ändern Sie die Reihenfolge der Felder:

- 1 Wählen Sie aus der Liste **Aktuelle Konfiguration** ein Feld aus.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach oben bzw. nach unten weisenden Pfeil, um die Position des Feldes in der Liste **Aktuelle Konfiguration** zu ändern.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.

So ändern Sie das Layout eines Feldes:

- 1 Wählen Sie aus der Liste **Verfügbare Felder** die Option **Links-/Rechts-Aufteilung** aus.
- 2 Klicken Sie auf das Plussymbol (+).

So fügen Sie einen neuen Abschnitt hinzu:

- 1 Wählen Sie aus der Liste **Verfügbare Felder** die Option **Abschnittstitel** aus.
- 2 Klicken Sie auf das Plussymbol (+).

Hinweis: Weitere Informationen zur Bearbeitung des Feldes **Abschnittstitel** finden Sie unter *Ändern der Felddbeschriftung* auf Seite 74.

- 3 Ändern Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** die Reihenfolge des Abschnitts, indem Sie auf das Symbol mit dem nach oben bzw. nach unten weisenden Pfeil klicken oder entfernen Sie Elemente, indem Sie auf das Entfernen-Symbol klicken.

Hinweis: Über diese Symbole wird ein Feld entweder verschoben oder gelöscht. Wenn Sie ein Feld löschen, wird das Element aus dem Formular entfernt.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen und zum Formular zurückzukehren.

Konfigurieren von Feldattributen

Jedes Feld in einem Personalisierungsformular verfügt über einen eigenen Satz von Attributen, die geändert werden können. Je nach Personalisierungsrechten können Sie die Feldbezeichnung umbenennen (siehe Seite 74), ein Feld mit Schreibschutz belegen (siehe Seite 75), Benutzer zur Eingabe eines Wertes auffordern (siehe Seite 75) sowie die Größe und Breite eines Felds ändern (siehe Seite 76).

Project.studio.personalize.attribute.start **i**

Ändern Sie eines der folgenden Attribute, so dass es Ihren Anforderungen entsprechend dargestellt wird.

Spalten:

Spaltenbreite:

Standard:

Beschriftung:

Beschriftungs-ID:

Schreibgeschützt: Ja Nein

Erforderlich: Ja Nein

Zeilen:

Zeilenbreite:

Größe:

So konfigurieren Sie Feldattribute:

- 1 Doppelklicken Sie in der Liste **Aktuelle Konfiguration** auf ein Feld, um ein Bearbeitungsfenster zu öffnen.
- 2 Geben Sie die neuen Feldattribute ein.

Hinweis: Jedes Feld verfügt über einen eigenen Satz von Attributen. In der folgenden Tabelle sind lediglich die am häufigsten verwendeten Feldattribute aufgeführt:

Feld	Beschreibung
Spaltenbreite	Anzahl der Datenzellen in einer Spalte.
Beschriftung	Der als Feldbeschriftung verwendete Name. Dieser Name wird auf der Get-Services-Oberfläche neben dem Feld angezeigt.
Schreibgeschützt	Ja verhindert, dass Benutzer die im Feld angezeigten Daten aktualisieren können.
Erforderlich	Ja erfordert, dass ein Wert im Feld eingegeben wird, bevor das Formular abgesendet werden kann.
Zeilenbreite	Anzahl der Datenzellen in einer Zeile.
Größe	Abmessungen einer Zellenkomponente.

- 3 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern und zur vorherigen Seite zurückzukehren.

Über **Abbrechen** kehren Sie zur vorherigen Seite zurück, ohne dass Ihre Änderungen gespeichert werden.

Ändern der Feldbeschriftung

Sie können eine vorhandene Feldbeschriftung nur ändern, wenn Sie über Personalisierungsrechte verfügen.

So ändern Sie eine Feldbeschriftung:

- 1 Wählen Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** die Beschriftung aus, die Sie ändern möchten.
- 2 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol **Personalisieren**.
Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.

- 3 Geben Sie den neuen Namen in das Textfeld **Beschriftung** ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern und zur vorherigen Seite zurückzukehren.

Über **Abbrechen** kehren Sie zur vorherigen Seite zurück, ohne dass Ihre Änderungen gespeichert werden.

Belegen eines Felds mit Schreibschutz

Sie können ein Feld mit Schreibschutz belegen, um zu verhindern, dass Benutzer Daten im angezeigten Feld aktualisieren.

So belegen Sie ein Feld mit Schreibschutz:

- 1 Wählen Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** das Feld aus, das Sie mit Schreibschutz belegen möchten.
- 2 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol **Personalisieren**.
Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.
- 3 Wählen Sie für das Feld **Schreibgeschützt** die Option **Ja**.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern und zur vorherigen Seite zurückzukehren.

Über **Abbrechen** kehren Sie zur vorherigen Seite zurück, ohne dass Ihre Änderungen gespeichert werden.

Einrichten von Muss-Feldern

Durch die Verwendung von Muss-Feldern können Sie festlegen, dass Benutzer ein Formular erst dann absenden können, wenn sie einen Wert in das Feld eingegeben haben.

So richten Sie ein Muss-Feld ein:

- 1 Wählen Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** das Feld aus, das Sie als Muss-Feld konfigurieren möchten.
- 2 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol **Personalisieren**.
Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.
- 3 Wählen Sie für das Feld **Erforderlich** die Option **Ja**.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern und zur vorherigen Seite zurückzukehren.

Über **Abbrechen** kehren Sie zur vorherigen Seite zurück, ohne dass Ihre Änderungen gespeichert werden.

Ändern der Größe und Breite eines Felds

Sie können die Abmessungen eines Felds ändern, indem Sie Werte für die Zeilenbreite und Zeilengröße zuordnen.

So ändern Sie die Größe und Breite eines Felds:

- 1 Wählen Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** das Feld aus, das Sie ändern möchten.
- 2 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol **Personalisieren**.
Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.
- 3 Geben Sie die Werte für die **Zeilenbreite** und die **Größe** ein.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern und zur vorherigen Seite zurückzukehren.

Über **Abbrechen** kehren Sie zur vorherigen Seite zurück, ohne dass Ihre Änderungen gespeichert werden.

Entfernen von Feldern aus einem Formular

So entfernen Sie Felder von einem Formular:

- 1 Wählen Sie aus der Liste **Aktuelle Konfiguration** ein Feld aus.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **X**, um das Feld zu entfernen.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.

Anpassen von Dropdown-Listen

Get-Services bietet die Möglichkeit, bestimmte Dropdown-Listen anzupassen, sodass für verschiedene Änderungsphasen oder -kategorien unterschiedliche Datensätze in einer Dropdown-Liste angezeigt werden können. Es gibt zwei Möglichkeiten zur Anpassung von Dropdown-Listen:

- Passen Sie die Zeichenfolgen-Ressourcendatei so an, dass verschiedene Beschriftungen angezeigt werden.

Sie können beispielsweise die Beschriftung in der Datei

```
<OAA-Bereitstellungsverzeichnis>\WEB-INF\apps\changemgmt\changemgt_en.str  
ändern.
```

Wenn Sie den Parameter **changePriority1** in „1 (meine Beschriftung)“ ändern, wird diese Beschriftung in der Dropdown-Liste mit den Prioritäten für eine Änderungsanforderung angezeigt.

- Darüber hinaus bietet Get-Services die Möglichkeit, für verschiedene Änderungskategorien unterschiedliche Datensätze in einer Dropdown-Liste anzuzeigen.

Standardmäßig stehen die beiden Dropdown-Elemente **Risikobeurteilung** und **Priorität** zur Verfügung, um für die Änderungskategorie **Änderungsanforderung - Erweitert** eine andere Dropdown-Liste anzuzeigen. Zur Anpassung der Dropdown-Liste und zur Bereitstellung eines Ihren Anforderungen entsprechenden Datensatzes müssen Sie zwei JSP-Dateien modifizieren:

<OAA-Bereitungsverzeichnis>\change_riskcombo.jsp und
<OAA-Bereitungsverzeichnis>\change_prioritycombo.jsp.

Im folgenden Beispiel wird ein Feld zur Risikobeurteilung mit vier Datensätzen angezeigt, wenn sich die Änderung in der Designphase befindet. Die vorgenommenen Änderungen sind hervorgehoben. Sie müssen für **change_risklevel31**, **change_risklevel32**, **change_risklevel33** und **change_risklevel34** Beschriftungen in der Datei **changemgt_en.str** definieren.

```
<%@ include file="componentheader.jsp" %>
<%!
/**
 * Generiert Inhalte für eine Seite der Webanwendung
 */
public void generate(
    ComponentWriter cw,
    Message msgView,
    Message msgModel ) throws java.io.IOException,
    javax.servlet.ServletException
{
    String[] nameList1 =
        new String[]{
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel0"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel1"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel2"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel3"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel4"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel5")};

    String[] nameList2 =
        new String[]{
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel31"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel32"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel33"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel34")};
```

```
String[] valueList1 = new String[]{"0","1","2","3","4","5"};
```

```
String[] valueList2 = new String[]{"1","2","3","4"};
```

```
String readonly = msgView.getDocument().getAttribute("readonly");
if(readonly == null)
    readonly = "";
String subType = msgModel.get("_docExplorerSubType");
String[] selectName = null;
String[] selectValue = null;
if(subType.indexOf("Design") != -1) {
    selectName = nameList2;
    selectValue = valueList2;
}
else {
    selectName = nameList1;
    selectValue = valueList1;
}
//Statischer Text auf einer Detailseite
if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()<=0 &&
readonly.equals("true"))
{
    //Gewichtungszeichenfolge für "get localized"
    String strPriority = msgModel.get("RiskAssess");

    for(int i=0;i<selectName.length;++i) {
        if( strPriority.equals(selectValue[i]) )
        {
            strPriority = selectName[i];
        }
    }

    //Status wird als statischer Text in einem Formular angezeigt
    //String s = "<script language='javascript'>genText(
document,'change_I_RiskAssess', false, 30, '";
    //s += strPriority + "') </script> ";
    cw.out.println( strPriority );
}
else
{
    // NEHMEN SIE HIER IHRE ÄNDERUNGEN VOR
    Vector vecValues = new Vector();
    Vector vecDisplay = new Vector();
    // Fügen Sie für die Suchbildschirme einen Nullwert hinzu
    if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()>0)
    {
        vecValues.add( "" );
        vecDisplay.add("");
    }
}
```

```

// Fügen Sie gültige ServiceCenter-Werte hinzu
for(int i=0;i<selectName.length;++i) {
    vecValues.add( selectValue[i] );
    vecDisplay.add(selectName[i]);
}

String strTitle = "RiskAssess";

String fieldName = msgView.get("field");

String strOptionAttributes = "";
cw.out.println("<SELECT name='"+fieldName+"' title='"+
strTitle + "'id='"+fieldName+"' class='FieldText'>");
for( int i = 0; i < vecValues.size(); i++ )
{
    strOptionAttributes = "value='" + vecValues.get(i) + "'";
    if( vecValues.get(i).equals(msgModel.get("RiskAssess")))
//508
        strOptionAttributes += " selected";
    strOptionAttributes += ">";

    cw.out.println("<OPTION " +strOptionAttributes +
vecDisplay.get(i) + "</OPTION>" );
}
cw.out.println("</SELECT>");
}

}
%>

```

Sichtbarmachen eines Modells für Komponenten des BVA-Portals

Die Business View Authoring (BVA)-Tools – Dokumentliste und Eigenes Menü – bestimmen anhand von öffentlichen Modellen, welche Felder und Tabellen der Backend-Datenbank den Benutzern angezeigt werden. Die Business View Authoring-Tools können nur die Felder und Tabellen anzeigen, die Sie in öffentlichen Modellen definiert haben.

So machen Sie ein Modell für Portalkomponenten sichtbar:

- 1 Melden Sie sich bei dem Server an, auf dem Get-Services installiert ist.
- 2 Öffnen Sie den Windows Explorer und navigieren Sie zu Ihrem Get-Services-Anwendungsordner. Beispiel:

```
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\
WEB-INF\apps
```

Jedes Modul Ihres Peregrine Studio-Projekts hat einen eigenen Modellordner.

- 3 Navigieren Sie zu dem Ordner, dessen Name dem Modul entspricht, für das Sie öffentliche Modelle aktivieren möchten. Beispiel:

requestincidentmgt

- 4 Erstellen Sie in diesem Ordner eine Textdatei mit dem Namen `publicSchemas.xml`.

- 5 Fügen Sie der Datei `publicSchemas.xml` Folgendes hinzu:

```
<Modelle>
  <document name="Modellname" label="Beschriftung, die auf den
  BVA-Oberflächen angezeigt werden soll"/>
  ...
</Modelle>
```

Fügen Sie das Element `<document>` für jedes Modell hinzu, das Sie für die Business View Authoring-Tools zur Verfügung stellen möchten.

Geben Sie für das Attribut `name` den Dateinamen des Modells genauso ein wie er in Peregrine Studio aufgeführt ist.

Geben Sie für das Attribut `label` einen beliebigen Text zur Beschreibung des Modells ein. Dieser Text wird als Beschreibung auf den BVA-Oberflächen angezeigt.

- 6 Speichern Sie die Textdatei.
- 7 Wiederholen Sie Schritt 3 bis Schritt 6 für jedes Modul Ihres Peregrine Studio-Projekts.

Verschieben von Personalisierungen aus einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung

Personalisierungen, die Sie in einer Entwicklungsumgebung erstellt haben, lassen sich problemlos exportieren und in eine Produktionsumgebung importieren. Das Verschieben der Dateien besteht aus zwei Schritten:

- Schritt 1** Exportieren Sie die Personalisierungsdateien von der Entwicklungsumgebung.
- Schritt 2** Importieren Sie die Personalisierungsdateien in die Produktionsumgebung.

So exportieren Sie Personalisierungsdateien:

- 1 Melden Sie sich bei der Verwaltungsseite des Anwendungsservers in Ihrer Entwicklungsumgebung an.
- 2 Klicken Sie auf **Verwaltung > Importieren/Exportieren**.
- 3 Geben Sie den Pfad eines auf dem Server vorhandenen Ordners, einschließlich eines Dateinamens, ein, um die Datei für den Produktionsserver zur Verfügung zu stellen.
- 4 Klicken Sie auf **Exportieren**.
- 5 Kopieren Sie die Datei manuell von Ihrem Entwicklungsserver auf den Anwendungsserver in Ihrer Produktionsumgebung.

So importieren Sie Personalisierungsdateien:

- 1 Melden Sie sich bei der Verwaltungsseite des Anwendungsservers in Ihrer Produktionsumgebung an.
- 2 Klicken Sie auf **Verwaltung > Importieren/Exportieren**.
- 3 Ändern Sie den Pfad und den Dateinamen in den Pfad und den Namen der Datei, die Sie importieren möchten.
- 4 Klicken Sie auf **Importieren**.

6 Dokumentmodelldefinitionen

KAPITEL

Das vorliegende Dokument enthält Dokumentmodelldefinitionen und erläutert, auf welche Art und Weise die Daten aus Get-Services und der Backend-Datenbank einander mit Hilfe von Dokumentmodellen zugeordnet werden können. Darüber hinaus wird erörtert, inwiefern Modellerweiterungen zum Hinzufügen neuer logischer und physischer Zuordnungen zu vorhandenen Modellen verwendet werden können.

Dieses Dokument behandelt folgende Themen:

- *Erläuterungen zu Dokumentmodelldefinitionen* auf Seite 84
- *Verwenden von Modellen* auf Seite 86
- *Modellerweiterungen* auf Seite 86
- *Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien* auf Seite 91
- *Modellunterklassen* auf Seite 105
- *Bearbeiten der Modellunterklassendateien* auf Seite 107
- *Modellelemente und -attribute* auf Seite 119

Erläuterungen zu Dokumentmodelldefinitionen

Bei einer Dokumentmodelldefinition (auch als **Modell** bezeichnet) handelt es sich um eine XML-Datei, die Anweisungen für den Archway-Dokumentmanager enthält. Hierin wird die Durchführung von Abfragen in Backend-Datenbanken sowie die Generierung von XML-Dokumenten mit Abfrageergebnissen geregelt. Modelle sind Zuordnungstools, in denen festgelegt wird, welche in dynamisch erstellten Dokumenten verwendeten XML-Tags den Tabellen- und Feldnamen einer bestimmten Backend-Datenbank zugeordnet werden sollen. In diesen generierten XML-Dokumenten werden die Daten bereitgestellt, die in Get-Services angezeigt und verarbeitet werden.

Modelle bestehen aus zwei verschiedenen Definitionstypen:

- **Basisdefinitionen** – Die Modelleinträge, die die logischen Zuordnungen zwischen den in einer Dokumentabfrage generierten XML-Tags und der Get-Services-Oberfläche liefern, werden in ihrer Gesamtheit als Basisdefinitionen eines Modells bezeichnet. Basisdefinitionen werden vom Archway-Dokumentmanager für die Erstellung von XML-Tags auf der Grundlage der im Modell enthaltenen Elemente verwendet. Der Archway-Dokumentmanager konvertiert dabei den in einem Element `<attribute>` enthaltenen Wert `name` in ein gleichnamiges XML-Tag.
- **Abgeleitete Definitionen** – Die Modelleinträge, die die physischen Zuordnungen zwischen den in einer Dokumentabfrage generierten XML-Tags und den Tabellen- und Feldnamen in der Backend-Datenbank liefern, werden in Ihrer Gesamtheit als abgeleitete Definitionen eines Modells bezeichnet. Der Archway-Dokumentmanager fragt die im Modell enthaltenen Tabellen- und Feldnamen ab und gibt die Abfrageergebnisse in Form eines XML-Dokuments aus. Der Archway-Dokumentmanager konvertiert die in den Elementen `<document>` und `<attribute>` enthaltenen Werte `table` und `field` in eine SQL-Abfrage.

Hinweis: Die Dokumentmodelldefinitionen in Peregrine Studio unterscheiden sich von denen, die das World Wide Web Consortium (W3C) entwickelt hat und zur Verwendung empfiehlt.

Basis- und abgeleitete Definitionen verfügen über jeweils eigene Listen mit gültigen Elementen und Attributen. Weitere Informationen zu Elementen und Attributen in Modellen und zu deren Verwendung erhalten Sie unter *Modellelemente und -attribute* auf Seite 119.

Beispielmodell

Im Folgenden werden zwei Beispielmodelle aufgeführt, die Sie als Vorlagen für die logischen und physischen Zuordnungen von Modellerweiterungen verwenden können.

Logische Zuordnungen

In der Datei `\schema\extensions\sample.xml` werden die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen aufgelistet.

```
XML-Namespace ————<?xml version="1.0"?>
                    <schema>

                    <!--=====
                    Modellerweiterung für logische Zuordnungen
                    =====>
In logischen Zuordnungen
gilt immer name="base" ————<documents name="base">
Der Modellname wird ————<document name="sample">
durch den Dokumentnamen   <attribute name="Id" type="number">
bestimmt. Dieses Modell  <attribute name="contact" type="string" label="Contact" />
heißt sample.xml        </document>
                    </documents>
                    </schema>
```

Physische Zuordnungen

In der Datei `\schema\extensions\sc\sample.xml` werden die physischen Zuordnungen für Modellerweiterungen aufgelistet.

```
XML-Namespace ————<?xml version="1.0"?>
                    <schema>

                    <!--=====
                    Modellerweiterungen für physische Zuordnungen
                    =====>
Physische Zuordnung
enthält den Adapternamen ————<documents name="sc">
                    <document name="sample" table="incidents">
Physische Zuordnung ————<attribute name="Id" field="incident.id" />
verwendet dieselben  <attribute name="contact" field="contact.name" />
Attributelemente   </document>
                    </documents>

                    </schema>
```

Verwenden von Modellen

In der Regel greifen Sie über die Personalisierung auf ein Modell zu. Hier wird die Liste der für die Personalisierung vorhandenen Felder durch das Modell bestimmt. Weitere Informationen zur Verwendung der Personalisierung erhalten Sie im Kapitel *Verwenden der Personalisierungsoberfläche* dieses Handbuchs. Wenn Sie die über die Personalisierung verfügbaren Felder ändern möchten, haben Sie die Möglichkeit, eine Modellerweiterung zu erstellen.

Eine Modellerweiterung ist eine separate Datei, die lediglich die an den logischen oder physischen Zuordnungen eines Modells vorgenommenen Änderungen enthält. Beispielsweise können Sie eine Modellerweiterung erstellen, damit im Falle eines Upgrades der Backend-Datenbank die aktuellen physischen Zuordnungen weiterhin zur Verfügung stehen. Die bevorzugte Methode der Anpassung von Modellen liegt in der Erstellung von Modellerweiterungen. Da Ihre Änderungen hierbei in separaten Dateien gespeichert werden, können diese bei einem Upgrade mühelos übernommen werden.

Wenn sich bei Ihnen auch außerhalb der Personalisierung die Notwendigkeit der Änderung von Modellen ergibt, müssen Sie das Get-Services Tailoring Kit erwerben.

Modellerweiterungen

Mit Hilfe von Modellerweiterungen können Sie vorhandenen Modellen neue *logische* und *physische* Zuordnungen hinzufügen. Bei der Verwendung von Modellerweiterungen werden alle zusätzlichen Zuordnungen in separaten Dateien gespeichert, wobei die ursprünglichen, von Peregrine Systems ausgelieferten Modelldateien erhalten bleiben. Dadurch wird gewährleistet, dass die im Rahmen einer Anpassung von Ihnen vorgenommenen Änderungen im Falle eines Upgrades nicht überschrieben werden.

Vorteile der Verwendung von Modellen

Der Nutzen von Modellerweiterungen ist in der Regel am größten, wenn sie zur Erweiterung vorhandener DocExplorer-Modelle verwendet werden. Mit Hilfe von Modellerweiterungen können Sie folgende Anpassungsaufgaben ausführen, ohne dass dies gleich die Neuerstellung eines Projekts in Peregrine Studio nach sich zieht:

- Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste **Verfügbare Felder**.
- Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste **Verfügbare Felder**.
- Ändern der Bezeichnung von Feldern in der Liste **Verfügbare Felder**.
- Ändern der Liste mit Formularen, in denen ein Feld angezeigt wird.
- Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes.
- Ändern des Datentyps eines Feldes.
- Hinzufügen von untergeordneten Dokumenten zur Liste **Verfügbare Felder** der Personalisierung.

Weitere Anweisungen zur Ausführung der Aufgaben, die im Zusammenhang mit Modellerweiterungen stehen, erhalten Sie unter *Erstellen von Modellerweiterungen* auf Seite 87.

Bei einigen Aufgaben im Zusammenhang mit der Anpassung von Anwendungen muss Peregrine Studio verwendet werden. Zu diesen Aufgaben gehören:

- Aufrufen benutzerdefinierter Skripte aus einem Modell.
- Ändern des Dokumentfelds (Modellname), das von einer Formularelemente verwendet wird.
- Ändern des Dokumentfelds in ein benutzerdefiniertes Feld oder eine benutzerdefinierte Spalte in einem Formular, das außerhalb von DocExplorer verwendet wird.
- Hinzufügen eines Modells für die Verwendung in DocExplorer.
- Hinzufügen eines neuen Modells zu einem Projekt.

Erstellen von Modellerweiterungen

Modellerweiterungen können auch außerhalb von Peregrine Studio mit einem beliebigen Texteditor erstellt werden. In den folgenden Verfahren werden die einzelnen Schritte beschrieben, die für die Erstellung von Modellerweiterungen erforderlich sind.

So erstellen Sie Modellerweiterungen:

- Schritt 1** Legen Sie fest, welches Modell Sie erweitern möchten. Siehe *Festlegen des zu erweiternden Modells* auf Seite 88.
- Schritt 2** Suchen Sie die entsprechende Modelldatei auf dem Get-Services-Server. Siehe *Suchen der entsprechenden Modelldatei auf dem Server* auf Seite 89.
- Schritt 3** Erstellen Sie die Zielordner für die Modellerweiterung und kopieren Sie die XML-Dateien. Siehe *Erstellen von Zielordnern und Dateien für Modellerweiterungen* auf Seite 90.
- Schritt 4** Bearbeiten Sie die Modellerweiterungsdateien, so dass sie die gewünschten Leistungsmerkmale erfüllen. Siehe *Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien* auf Seite 91.

Festlegen des zu erweiternden Modells

Das Modell, auf dem ein bestimmtes Formular basieren soll, lässt sich direkt über die Get-Services-Oberfläche festlegen. In der Regel ist jedem Formular nur ein Modell zugeordnet; in Ausnahmefällen verwenden Formulare allerdings auch untergeordnete Dokumente, die auf ein anderes Modell verweisen. Anhand der folgenden Verfahren lässt sich das Modell bestimmen, das von einem bestimmten Formular verwendet wird.

So legen Sie das Modell fest, das von einem bestimmten Formular verwendet wird:

- 1 Aktivieren Sie im Register **Verwaltung > Einstellungen > Protokollieren** die Option **Formularinfo anzeigen**.
In der Deckblattleiste der Get-Services-Benutzeroberfläche wird eine Schaltfläche für Informationen zum Formular angezeigt.
- 2 Suchen Sie das Formular, das Sie anpassen möchten.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen**.
Daraufhin wird das Fenster mit Informationen zum Formular geöffnet.
- 4 Suchen Sie im Register **Script Input** (Skripteingabe) einen der folgenden Einträge:
 - `_docExplorerContext`. In diesem Element bezeichnet der letzte Wert hinter einem Schrägstrich den Namen des Modells. Beispiel:
`<_docExplorerContext>incident/ticketcontact</_docExplorerContext>`
 verwendet die Modelldatei `ticketcontact.xml`.

Hinweis: Hier ist `ticketcontact.xml` dem primären Modelldokument `incident.xml` untergeordnet. Das Format *Dokument/untergeordnetes_Dokument* wird nur von DocExplorer verwendet.

- `_ctxschema`. Der in diesem Element enthaltene Wert bezeichnet den Namen des Modells. Beispiel:
`<_ctxschema>ticketcontact</_ctxschema>`
 verwendet die Modelldatei `ticketcontact.xml`.
- `document`. Der in diesem Element enthaltene Wert bezeichnet den Namen des Modells. Beispiel:
`<document>savedRequest</document>`
 verwendet die Modelldatei `savedRequest.xml`.

Unterstriche in Modellnamen zeigen an, dass das betreffende Modell ein vorhandenes Modell erweitert, zum Beispiel `problem_search`. Sie können wählen, ob Sie die Modellerweiterung für das Modell erstellen möchten, durch welches das aktuelle Formular gesteuert wird, oder für das übergeordnete Modell, das erweitert wird.

Öffnen Sie zum Ermitteln des Namens für das übergeordnete Modell das Modell und suchen Sie nach dem Attribut `extends`. Der Wert dieses Attributs bezeichnet den Namen des übergeordneten Modells. Wenn beispielsweise das Modell `problem_search` den Wert `extends="problem"` beinhaltet, dient es der Erweiterung des Modells `problem`.

Hinweis: Wenn die Änderungen nur für ein bestimmtes Formular gelten sollen, erstellen Sie eine Erweiterung für das Modell, das für das entsprechende Formular aufgeführt ist. Wenn Ihre Änderungen auf die gesamte Get-Services-Oberfläche übertragen werden sollen, erstellen Sie eine Erweiterung für das übergeordnete Modell, das im Attribut `extends` aufgeführt ist.

Suchen der entsprechenden Modelldatei auf dem Server

Wenn Sie den Namen für das zu erweiternde Modell ermittelt haben, können Sie es mit Hilfe der Suchfunktion Ihres Betriebssystems suchen. Wenn Sie sich an den folgenden Richtlinien orientieren, lässt sich die Suche einschränken:

- Alle Modelldateien sind XML-Dateien
 Alle Modelldateien befinden sich im Ordner `\apps\<Modul>\schema` des Bereitstellungsverzeichnisses Ihres Anwendungsservers. Beispiel:
`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps\incidentmgt\schema`

Erstellen von Zielordnern und Dateien für Modellerweiterungen

Für Modellerweiterungen sind zwei separate Dateien erforderlich, die in Unterverzeichnissen des Verzeichnisses gespeichert werden müssen, in dem sich das Quellmodell befindet. Beispiel:

```
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema
```

- Logische Zuordnungen für Modellerweiterungen. In dieser Datei sind die Basisdefinitionen des Modells enthalten. Diese bestimmen die logischen Namen und Bezeichnungen für die einzelnen Felder. Erstellen Sie die Datei in einem Unterordner von `schema` namens `extensions` und geben Sie ihr den Namen des Modells, das erweitert werden soll. Beispiel: `schema\extensions\incident.xml`.
- Physische Zuordnungen in Modellerweiterungen. In dieser Datei sind die abgeleiteten Definitionen des Modells enthalten. Sie legen die Tabellen und Felder in der Backend-Datenbank fest, denen die einzelnen logischen Namen physisch zugeordnet werden. Erstellen Sie die Datei in einem Unterordner von `extensions`, der den Namen des Adapters für Ihre Backend-Datenbank trägt und benennen Sie sie nach dem zu erweiternden Modell. Beispiel: `schema\extensions\sc\incident.xml`.

So erstellen Sie Zielordner und Dateien für Modellerweiterungen:

- 1 Kopieren Sie die XML-Quelldatei des Modells. Beispiel: `incident.xml`.
- 2 Erstellen Sie zwei neue Ordner:
 - Erstellen Sie in dem Verzeichnis, in dem sich das Quellmodell befindet, den Ordner `extensions`. Beispiel:


```
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema\extensions
```
 - Erstellen Sie im Ordner `extensions` einen Ordner namens `<Adaptername>`.
Geben Sie für `<Adaptername>` die Abkürzung des Adapters ein, der für die Verbindung zur Backend-Datenbank verwendet werden soll, z. B. `sc`.
Beispiel:


```
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema\extensions\sc
```
- 3 Fügen Sie in beiden neu erstellten Ordnern jeweils eine Kopie der Quellmodelldatei ein.

Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien

Richten Sie die Änderungen, die Sie an den Modellerweiterungsdateien vornehmen, auf die von Ihnen gewünschten Leistungsmerkmale aus. In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, welche Änderungen für die einzelnen Leistungsmerkmale notwendig sind.

- *Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste „Verfügbare Felder“* auf Seite 91.
- *Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste „Verfügbare Felder“* auf Seite 94.
- *Ändern der Bezeichnung von Feldern in der Liste „Verfügbare Felder“* auf Seite 95.
- *Ändern der Liste mit Formularen, in denen ein Feld zur Verfügung steht oder angezeigt wird* auf Seite 96.
- *Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes* auf Seite 98.
- *Ändern des Typs der von einem Feld verwendeten Formularkomponente* auf Seite 100.
- *Hinzufügen von untergeordneten Dokumenten zur Liste „Verfügbare Felder“ der Personalisierung* auf Seite 101.

Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste „Verfügbare Felder“

Sie haben die Möglichkeit, jedem beliebigen Formular, für das die Personalisierung verwendet wird, neue Felder hinzuzufügen. Neue Felder werden der Liste **Verfügbare Felder** der Personalisierung als Optionen hinzugefügt.

So fügen Sie der Liste „Verfügbare Felder“ ein neues Feld hinzu:

- 1 Öffnen Sie im Ordner **extension** die gewünschte Modellerweiterungsdatei. Diese Datei ist für die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen zuständig.
- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element `</documents>` und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.

- 3 Geben Sie im verbleibenden <document>-Abschnitt für jedes Feld, das der Liste **Verfügbare Felder** hinzugefügt werden soll, ein Element <attribute> für eine logische Zuordnung ein.

Die Elemente <attribute> müssen in <document>-Tags eingeschlossen werden:

```

Fügen Sie hier neue logische Zuordnungen ein
<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="Contact" type="string" />
  </document>
</documents>

```

- a Geben Sie für jedes Element <attribute> die erforderlichen Attribute name und type an.
 - b Fügen Sie jedem Element <attribute> weitere optionale Attribute hinzu. Weitere Informationen zum Element <attribute> erhalten Sie unter [<attribute>](#) auf Seite 127.
- 4 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.
 - 5 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.
 - 6 Öffnen Sie im Ordner <Adaptername> die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

Diese Datei ist für die physischen Zuordnungen in Modellerweiterungen zuständig.
 - 7 Löschen Sie alle Basisdefinitionen in der oberen Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den Basisdefinitionen beginnt mit dem ersten Element <documents name="base" ...> und umfasst alle Einträge bis zum schließenden Element </documents>.
 - 8 Suchen Sie das Element <documents>, dessen name- und version-Attribute die Werte enthalten, die mit dem zu verwendenden Adapter übereinstimmen. Beispiel, <documents name="sc" version="4">.

Falls Sie für Ihren Adapter keinen passenden Elementeintrag `<documents>` finden, müssen Sie einen erstellen. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<documents>`-Zuordnungen erhalten Sie unter [<documents>](#) auf Seite 120.

- 9 Vergewissern Sie sich, dass das unterhalb Ihres ausgewählten Adapters befindliche Element `<document>` die richtigen Tabellen- und Verbindungsattribute enthält, die für die neuen Felder erforderlich sind.

Falls die Attribute nicht mit den Anforderungen der neuen Felder übereinstimmen, müssen Sie sie entsprechend bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<document>`-Zuordnungen erhalten Sie unter [<document>](#) auf Seite 122.

- 10 Fügen Sie unterhalb des Elements `<document>` für jeden Eintrag, den Sie der logischen Zuordnung hinzugefügt haben, ein Element `<attribute>` für physische Zuordnungen hinzu.

Die Elemente `<attribute>` müssen in `<document>`-Tags eingeschlossen werden:

Fügen Sie hier neue physische Zuordnungen ein

```
<documents name="sc" version="4.0">
  <document name="schema" table="table1">
    <attribute name="Contact" field="contact_name" />
  </document>
</documents>
```

- a Fügen Sie jedem in der logischen Zuordnung definierten Eintrag das erforderliche Attribut `name` und `field` hinzu.
- b Fügen Sie weitere optionale Attribute hinzu, die in der physischen Zuordnung verwendet werden sollen.

Weitere Informationen zu optionalen Attributen für das Element `<attribute>` erhalten Sie unter [<attribute>](#) auf Seite 127.

- 11 Löschen Sie alle physischen Zuordnungen, die in dieser Modellerweiterungsdatei nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen physischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.

- 12 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen.

Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste „Verfügbare Felder“

In personalisierten Formularen können Felder aus der Liste **Verfügbare Felder** ausgeblendet werden. Ausgeblendete Felder können von Benutzern nicht verwendet werden, ganz gleich, über welche Benutzerberechtigungen sie verfügen.

So blenden Sie vorhandene Felder aus der Liste „Verfügbare Felder“ aus:

- 1 Öffnen Sie im Ordner **extension** die gewünschte Modellerweiterungsdatei. Diese Datei ist für die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen zuständig.
- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.
Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element `</documents>` und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.
- 3 Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, das Sie entfernen möchten. Verwenden Sie zum Auffinden des richtigen Feldes das Attribut `label`. Wenn das verfügbare DocExplorer-Feld beispielsweise **Contact** heißt, suchen Sie das Element `<attribute>` mit dem Wert `label="Contact"`.
- 4 Fügen Sie dem Element `<attribute>`, das aus der Liste mit den verfügbaren DocExplorer-Feldern entfernt werden soll, folgende vier Attribute hinzu:
 - `search="false"`
 - `list="false"`
 - `detail="false"`
 - `create="false"`

```
<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="contact" label="Contact" search="false"
      list="false" detail="false" create="false" />
  </document>
</documents>
```

Fügen Sie **search**-, **list**-,
detail- und **create**-
Attribute hinzu

Diesen Einstellungen entnimmt DocExplorer, dass die Felder auf den Abfrage-, Listen-, Detail- und Erstellungsformularen ausgeblendet werden sollen.

- 5 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.

- 6 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.
- 7 Wenn Sie an den physischen Zuordnungen in diesem Modell keine Änderungen vornehmen, können Sie die Modellerweiterungsdatei aus dem Ordner *<Adaptername>* löschen.

Diese Datei müssen Sie nur dann bearbeiten, wenn Sie für die DocExplorer-Felder neue physische Zuordnungen definieren möchten.

Ändern der Bezeichnung von Feldern in der Liste „Verfügbare Felder“

Sie haben die Möglichkeit, die in der Liste **Verfügbare Felder** personalisierter Formulare angezeigte Bezeichnung zu ändern. In der Regel müssen Sie Bezeichnungen lediglich für die neuen Feldern angeben, die Sie einem Modell hinzugefügt haben.

So ändern Sie die Bezeichnung von Feldern in der Liste „Verfügbare Felder“:

- 1 Öffnen Sie im Ordner **extension** die gewünschte Modellerweiterungsdatei. In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.

- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element `</documents>` und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.

- 3 Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, das Sie ändern möchten. Verwenden Sie zum Auffinden des richtigen Feldes das Attribut `label`. Wenn das verfügbare DocExplorer-Feld beispielsweise **Contact** heißt, suchen Sie das Element `<attribute>` mit dem Wert `label="Contact"`.

- 4 Legen Sie für das Attribut **label** den gewünschten Wert fest.

Aktualisieren Sie das Attribut **label** —————

```
<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="contact" type="string" label="Representative" />
  </document>
</documents>
```

- 5 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.

- 6 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.
- 7 Wenn Sie an den physischen Zuordnungen in diesem Modell keine Änderungen vornehmen, können Sie die Modellerweiterungsdatei aus dem Ordner *<Adaptername>* löschen.

Diese Datei müssen Sie nur dann bearbeiten, wenn Sie für die DocExplorer-Felder neue physische Zuordnungen definieren möchten.

Ändern der Liste mit Formularen, in denen ein Feld zur Verfügung steht oder angezeigt wird

Sie haben die Möglichkeit festzulegen, in welchen DocExplorer-Formularen ein bestimmtes Feld zur Verfügung stehen oder angezeigt werden soll. Standardmäßig steht ein neues Feld in allen DocExplorer-Formularen zur Verfügung, wird jedoch nicht angezeigt.

So ändern Sie die Liste mit Formularen, in denen ein Feld zur Verfügung steht oder angezeigt wird:

- 1 Öffnen Sie im Ordner *extension* die gewünschte Modellerweiterungsdatei. In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.
- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element `</documents>` und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.

- 3 Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, das Sie entfernen möchten. Verwenden Sie zum Auffinden des richtigen Feldes das Attribut label. Wenn das verfügbare DocExplorer-Feld beispielsweise Contact heißt, suchen Sie das Element <attribute> mit dem Wert label="Contact".
- 4 Fügen Sie einen der folgenden Werte hinzu, um ein Feld zur Verfügung zu stellen oder anzuzeigen.

Formular	Verfügbar	Sichtbar	Weder verfügbar noch sichtbar
search	<ul style="list-style-type: none"> ■ search= ■ search =true 	search=true	search=false
list	<ul style="list-style-type: none"> ■ list= ■ list=true 	list=true	list=false
detail	<ul style="list-style-type: none"> ■ detail= ■ detail=true 	detail=true	detail=false
create	<ul style="list-style-type: none"> ■ create= ■ create=true 	create=true	create=false

Die folgenden Einstellungen führen beispielsweise dazu, dass das Kontaktfeld in sämtlichen DocExplorer-Formularen zur Verfügung steht und angezeigt wird:

Setzen Sie **search-**,
list-, **detail-** und
create-Attribute

```
<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="contact" type="string" label="Contact"
      search="true" list="true" detail="true" create="true" />
  </document>
</documents>
```

- 5 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.
- 6 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.

- 7 Wenn Sie an den physischen Zuordnungen in diesem Modell keine Änderungen vornehmen, können Sie die Modellerweiterungsdatei aus dem Ordner `<Adaptername>` löschen.

Diese Datei müssen Sie nur dann bearbeiten, wenn Sie für die DocExplorer-Felder neue physische Zuordnungen definieren möchten.

Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes

Sie haben die Möglichkeit, eine physische Zuordnung zu ändern, mit Hilfe derer ein Feld auf eine andere Backend-Datenbank, eine Tabelle oder ein physisches Feld verweisen kann.

So ändern Sie die physische Zuordnung eines Feldes:

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei. In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.

- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element `</documents>` und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.

- 3 Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, dessen physische Zuordnung Sie ändern möchten.

Verwenden Sie zum Auffinden des richtigen Feldes das Attribut `label`. Wenn das verfügbare DocExplorer-Feld beispielsweise `Contact` heißt, suchen Sie das Element `<attribute>` mit dem Wert `label="Contact"`.

- 4 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.

- 5 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.
- 6 Öffnen Sie im Ordner `<Adaptername>` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

Diese Datei ist für die physischen Zuordnungen in Modellerweiterungen zuständig.

- 7 Löschen Sie alle Basisdefinitionen in der oberen Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den Basisdefinitionen beginnt mit dem ersten Element `<documents name="base" ...>` und umfasst alle Einträge bis zum öffnenden Element `</documents>`.

- 8 Suchen Sie das Element `<documents>`, dessen `name`- und `version`-Attribute die Werte enthalten, die mit dem zu verwendenden Adapter übereinstimmen. Beispiel: `<documents name="sc" version="4">`.

Falls Sie für Ihren Adapter keinen passenden Elementeintrag `<documents>` finden, müssen Sie einen erstellen. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<documents>`-Zuordnungen erhalten Sie unter [<documents>](#) auf Seite 120.

- 9 Vergewissern Sie sich, dass das unterhalb Ihres ausgewählten Adapters befindliche Element `<document>` die richtigen Tabellen- und Verbindungsattribute enthält, die für die neuen Felder erforderlich sind.

Falls die Attribute nicht mit den Anforderungen der neuen Felder übereinstimmen, müssen Sie sie entsprechend bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<document>`-Zuordnungen erhalten Sie unter [<document>](#) auf Seite 122.

- 10 Ändern Sie im ausgewählten `<document>`-Abschnitt die physische Zuordnung des Elements `<attribute>` dahingehend, dass sie der gewünschten neuen physischen Zuordnung entspricht.

Die Elemente `<attribute>` der physischen Zuordnung sind in `<document>`-Tags eingeschlossen:

Ändern Sie hier die physischen Zuordnungen

```
<documents name="sc" version="4.0">
  <document name="schema" table="table1">
    <attribute name="Contact" field="contact_name" />
  </document>
</documents>
```

- a Ändern Sie das Attribut `field`, so dass es der neuen physischen Zuordnung entspricht.
- b Fügen weitere optionale Attribute hinzu, die in der physischen Zuordnung verwendet werden sollen.

Weitere Informationen zu optionalen Attributen für das Element `<attribute>` erhalten Sie unter [<attribute>](#) auf Seite 127.

- 11 Löschen Sie alle physischen Zuordnungen, die in dieser Modellerweiterungsdatei nicht aktualisiert werden sollen.
Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen physischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.
- 12 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen.

Ändern des Typs der von einem Feld verwendeten Formularelemente

Sie haben die Möglichkeit, den Typ einer Formularelemente zu ändern. Ändern Sie hierzu den Wert des `type`-Attributs in einer Modellerweiterung. Eine Liste aller möglichen Typen sowie der dazugehörigen Formularelemente erhalten Sie unter `<attribute>` auf Seite 127.

So ändern Sie den Typ der von einem Feld verwendeten Formularelemente:

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei. In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.
- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.
Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element `</documents>` und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.
- 3 Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, das Sie ändern möchten. Verwenden Sie zum Auffinden des richtigen Feldes das Attribut `label`. Wenn das verfügbare DocExplorer-Feld beispielsweise `Contact` heißt, suchen Sie das Element `<attribute>` mit dem Wert `label="Contact"`.
- 4 Legen Sie für das Attribut `type` den gewünschten Wert fest.

```
<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="contact" type="string" label="Contact" />
  </document>
</documents>
```

Aktualisieren Sie
das Attribut **type**

- 5 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.

- 6 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.
- 7 Wenn Sie an den physischen Zuordnungen in diesem Modell keine Änderungen vornehmen, können Sie die Modellerweiterungsdatei aus dem Ordner *<Adaptername>* löschen.

Diese Datei müssen Sie nur dann bearbeiten, wenn Sie für die DocExplorer-Felder neue physische Zuordnungen definieren möchten.

Hinzufügen von untergeordneten Dokumenten zur Liste „Verfügbare Felder“ der Personalisierung

Sie haben die Möglichkeit, ein untergeordnetes Dokument und damit eines Suchformular hinzuzufügen, das auf Daten in einem anderen Modell verweist. Untergeordnete Dokumente können je nach den Abfrageergebnissen über zwei verschiedene Formate verfügen. Weitere Information zu Modellelementen und Formaten, die mit untergeordneten Dokumenten verwendet werden, erhalten Sie unter *Untergeordnete Dokumente* auf Seite 136.

So fügen Sie der Liste „Verfügbare Felder“ der Personalisierung untergeordnete Dokumente hinzu:

- 1 Öffnen Sie im Ordner *extension* die gewünschte Modellerweiterungsdatei. Diese Datei ist für die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen zuständig.
- 2 Löschen Sie alle abgeleiteten Definitionen in der unteren Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den abgeleiteten Definitionen beginnt nach dem ersten Element *</documents>* und beinhaltet in der Regel einen Kommentarabschnitt, in dem beschrieben wird, auf welche Backend-Datenbanken und Versionen sich die Ableitungen beziehen.

- 3 Geben Sie im verbleibenden <document>-Abschnitt für jedes untergeordnete Dokument, das der Liste **Verfügbare Felder** hinzugefügt werden soll, eines der folgenden Elemente ein.

Element	Bedingung für die Verwendung	Anforderungen des untergeordneten Dokuments
<document>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element jeweils nur <i>ein einziges</i> Ergebnis zurückgibt. Beispielsweise sollte jeder Kontakt über einen eindeutigen Namen verfügen.	Erforderliche Attribute <ul style="list-style-type: none"> ■ name Optionale Attribute <ul style="list-style-type: none"> ■ docname
<collection>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element <i>mehrere</i> Ergebnisse zurückgeben kann. Beispielsweise kann ein Kontakt über mehrere offene Tickets verfügen.	Erforderliche Attribute <ul style="list-style-type: none"> ■ name Erforderliche Elemente <ul style="list-style-type: none"> ■ <document>

```

<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="contact" type="string" label="Contact" />
    ...
    <document name="address" docname="external_schema" />
    ...
    <collection name="telephone_numbers">
      <document name="telephone_number" />
    </collection>
    ...
  </document>
</documents>

```

Untergeordnetes Dokument
mit einem Ergebnis: address

Untergeordnetes
Dokument mit mehreren
Ergebnissen: telephone
numbers

- 4 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen logischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.

- 5 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.
- 6 Öffnen Sie im Ordner *<Adaptername>* die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

Diese Datei ist für die physischen Zuordnungen in Modellerweiterungen zuständig.

- 7 Löschen Sie alle Basisdefinitionen in der oberen Hälfte des ursprünglichen Modells.

Der Abschnitt mit den Basisdefinitionen beginnt mit dem ersten Element `<documents name="base" ...>` und umfasst alle Einträge bis zum öffnenden Element `</documents>`.

- 8 Suchen Sie das Element `<documents>`, dessen `name`- und `version`-Attribute die Werte enthalten, die mit dem zu verwendenden Adapter übereinstimmen. Beispiel: `<documents name="sc" version="4">`.

Falls Sie für Ihren Adapter keinen passenden Elementeintrag `<documents>` finden, müssen Sie einen erstellen. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<documents>`-Zuordnungen erhalten Sie unter *<documents>* auf Seite 120.

- 9 Vergewissern Sie sich, dass das unterhalb Ihres ausgewählten Adapters befindliche Element `<document>` die richtigen Tabellen- und Verbindungsattribute enthält, die für die neuen Felder erforderlich sind.

Falls die Attribute nicht mit den Anforderungen der Felder übereinstimmen, müssen Sie sie entsprechend bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<document>`-Zuordnungen erhalten Sie unter *<document>* auf Seite 122.

- 10 Geben Sie unterhalb des Elements `<document>` für jedes hinzugefügte logische untergeordnete Dokument einen der folgenden Sätze von Elementen ein:

Element	Bedingung für die Verwendung	Anforderungen des untergeordneten Dokuments
<code><document></code>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element jeweils nur <i>ein einziges</i> Ergebnis zurückgibt. Beispielsweise sollte jeder Kontakt über einen eindeutigen Namen verfügen.	Erforderliche Attribute <ul style="list-style-type: none"> ■ table ■ field ■ joinfield ■ joinvalue Optionale Attribute <ul style="list-style-type: none"> ■ docname
<code><collection></code>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element <i>mehrere</i> Ergebnisse zurückgeben kann. Beispielsweise kann ein Kontakt über mehrere offene Tickets verfügen.	Erforderliche Attribute <ul style="list-style-type: none"> ■ name Erforderliche Elemente <ul style="list-style-type: none"> ■ <code><document></code>

```

<documents name="sc" version="4.0">
  <document name="schema" table="table1">
    <attribute name="contact" field="contact_name" />
    ...
    <document name="address" table="table2" joinfield="addressee"
      joinvalue="id" />
    ...
  <collection name="telephone_numbers">
    <document name="telephone_number" table="table3"
      joinfield="contact" joinvalue="id" />
  </collection>
  ...
</document>
</documents>

```

Untergeordnetes Dokument
ist einer externen Tabelle
zugeordnet: table2

Untergeordnetes
Dokument ist einer
externen Tabelle
zugeordnet: table3

- 11 Löschen Sie alle physischen Zuordnungen, die in dieser Modellerweiterungsdatei nicht aktualisiert werden sollen.
Hinweis: Geben Sie in der Modellerweiterungsdatei nur die neuen physischen Zuordnungen an. Modellerweiterungseinträge, die zu doppelten Einträgen im Quellmodell führen, können zu einer Beeinträchtigung der Systemleistung führen.
- 12 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen.

Modellunterklassen

Ähnlich einer Modellerweiterung ändert eine Modellunterklasse das Standardverhalten eines Modells, indem Modellelemente hinzugefügt oder entfernt werden. Im Gegensatz zu einer Modellerweiterung erfolgt die Änderung jedoch, wenn die Modellunterklasse im Kontext eines bestimmten Formulars oder einer bestimmten Portalkomponente aufgerufen wird, die diese spezielle Unterklasse verwendet. Sie können eine Modellunterklasse verwenden, um das normale Modellverhalten in einer bestimmten Instanz zu überschreiben, es in sämtlichen anderen Instanzen jedoch beizubehalten.

Im folgenden Verfahren wird die Erstellung einer Modellunterklasse beschrieben:

- Schritt 1** Erstellen Sie die erforderlichen Ordner zum Speichern Ihrer Modellunterklassen und Skriptdateien. Siehe *Erstellen der erforderlichen Ordner für eine Modellunterklasse* auf Seite 106.
- Schritt 2** Erstellen Sie die Datei `package.xml`, um Ihre benutzerdefinierten Dateien zur Get-Services-Installation hinzuzufügen. Siehe *Erstellen der Datei „package.xml“* auf Seite 106.
- Schritt 3** Erstellen Sie die Datei `publicSchemas.xml`, um Ihre Modellunterklasse in den Portalkomponenten **Dokumentliste** und **Eigenes Menü** anzuzeigen. Siehe *Erstellen der Datei „publicSchemas.xml“* auf Seite 107.
- Schritt 4** Bearbeiten Sie die Modellunterklassendateien, so dass sie die gewünschten Leistungsmerkmale erfüllen. In der Regel ruft eine Modellunterklasse ein benutzerdefiniertes Ladeskript auf. Siehe *Bearbeiten der Modellunterklassendateien* auf Seite 107.
- Schritt 5** Erstellen Sie das benutzerdefinierte Ladeskript, das von Ihrer Modellunterklasse verwendet wird. Siehe *Bearbeiten der Ladeskriptdateien* auf Seite 109.

Erstellen der erforderlichen Ordner für eine Modellunterklasse

Jede benutzerdefinierten Anpassungen einer Modellunterklasse muss in gesonderten Ordnern gespeichert werden. Sie müssen mindestens drei neue Ordner erstellen:

- Einen Ordner für Ihre gesamten Anpassungen
 - Einen Ordner für die Modellanpassungen
 - Einen Ordner für die Skriptanpassungen

So erstellen Sie die erforderlichen Ordner für eine Modellunterklasse:

- 1 Öffnen Sie den Windows-Explorer und wechseln Sie zum Get-Services-Ordner **WEB-INF/apps** auf Ihrem Anwendungsserver.
Beispiel:
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps
- 2 Legen Sie einen Ordner an, in dem Ihre gesamten Anpassungen gespeichert werden. Beispiel:
\custom
- 3 Wechseln Sie zu dem neuen Ordner, den Sie in Schritt 2 erstellt haben, und legen Sie zwei neue Ordner an:
 - \schema
 - \script

Erstellen der Datei „package.xml“

In der Datei **package.xml** werden alle im Rahmen einer Anpassung vorgenommenen Änderungen aufgelistet, die Sie vorgenommen haben.

So erstellen Sie die Datei „package.xml“:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Geben Sie den folgenden Text ein:


```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package>
</Package>
```
- 3 Speichern Sie die Datei mit dem Namen **package.xml** im zuvor erstellten benutzerdefinierten Ordner. Beispiel:
\custom\package.xml

Erstellen der Datei „publicSchemas.xml“

Durch die Auflistung Ihrer Anpassungen in der Datei `publicSchemas.xml` werden diese in den Portalkomponenten **Dokumentliste** und **Eigenes Menü** zur Verfügung gestellt.

So erstellen Sie die Datei „publicSchemas.xml“:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Geben Sie den folgenden Text ein:

```
<schemas>
  <schema>
    <document name="<Schema_subclass>" label="<Label_name>"/>
  </schema>
</schemas>
```

Geben Sie für *<Modellunterklasse>* den gewünschten Namen der neuen Modellunterklasse ein. Dieser Name muss unter den Modellnamen eindeutig sein.

Geben Sie für *<Bezeichnung>* den gewünschten Namen für die Modellunterklasse ein, der in der Personalisierungsoberfläche von Get-Services angezeigt werden soll.

- 3 Speichern Sie die Datei mit dem Namen `publicSchemas.xml` im zuvor erstellten benutzerdefinierten Ordner. Beispiel:

```
\custom\publicSchemas.xml
```

Bearbeiten der Modellunterklassendateien

Alle Modellunterklassendateien erfordern die Erstellung einer neuen Modelldatei in Ihrem benutzerdefinierten Modellordner. Die folgenden allgemeinen Verfahren veranschaulichen die Erstellung einer Modellunterklassendatei, die eine Ladeskriptdatei aufruft. Ein Großteil der eigentlichen Anpassung, die Sie vornehmen, erfolgt in der durch die Modellunterklasse aufgerufenen Ladeskriptdatei.

So erstellen Sie eine Modellunterklassendatei:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Erstellen Sie eine neue Modellunterklasse einer vorhandenen Modelldatei, die die gewünschten Felder aufweist. Um beispielsweise eine Liste der Tickets anzulegen, die nach dem aktuell angemeldeten Kontakt gefiltert sind, geben Sie Folgendes ein:

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>
  <documents name="base">
    <document name="tickets_by_contact" label="Tickets by contact"
      extends="Problem" loadscript="tickets_by_contact.loadscript">
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Geben Sie den Namen
eines vorhandenen
Modells für das
Attribut **extends** ein.

Das `extends`-Attribut `<document>` führt den ursprünglichen Modellnamen auf, für den Sie eine Unterklasse erstellen. Für Ihre Modellunterklasse verwenden Sie alle Eigenschaften dieses vorhandenen Modells mit Ausnahme der Einträge, die in der Modellunterklassendatei aufgelistet sind.

Das `loadscript`-Attribut `<document>` führt den Namen des Skripts auf, das mit dieser Modellunterklassen ausgeführt werden soll. In der Regel führt eine Modellunterklasse ein anderes Ladeskript aus als das ursprüngliche Modell.

- 3 Speichern Sie die Modellunterklasse als XML-Dokument in Ihrem benutzerdefinierten Modellunterordner. Beispiel:

```
\custom\schema\tickets_by_contact.xml
```

Wichtig: Der Name der Modellunterklassendatei muss mit dem im `name`-Attribut `<document>` aufgeführten Wert übereinstimmen.

- 4 Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Ladeskript für Ihre Modellunterklassen.

Bearbeiten der Ladeskriptdateien

Die Änderungen, die zur Erstellung von Dateien an den Ladeskriptdateien vorgenommen werden müssen, richten sich nach den Leistungsmerkmalen, die Sie aufnehmen möchten. In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, welche Änderungen für die einzelnen Leistungsmerkmale notwendig sind:

- *Filtern einer Dokumentliste in einer Portalkomponente* auf Seite 109
- *Filtern einer Dokumentliste in einer Feldsuche* auf Seite 111
- *Hinzufügen der Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen* auf Seite 113
- *Hinzufügen von Standardwerten zu einem Detailformular* auf Seite 115
- *Ändern von Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung* auf Seite 117

Filtern einer Dokumentliste in einer Portalkomponente

Sie können eine automatisch gefilterte Dokumentliste in der Portalkomponente **Dokumentliste** erstellen, indem Sie eine Schemaunterklasse anlegen, in der eine Gruppe von Filterkriterien definiert wird. Beispielsweise können Sie eine Dokumentliste erstellen, die nur Tickets anzeigt, in denen der aktuelle Benutzer als Kontakt aufgeführt ist. Die Dokumentliste zeigt die gefilterte Liste bei jedem Zugriff auf die gespeicherte Suche in der Portalkomponente an.

So filtern Sie eine Dokumentliste in einer Portalkomponente:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Erstellen Sie ein neues Ladeskript. Um beispielsweise eine Liste der Tickets anzulegen, die nach dem aktuell angemeldeten Kontakt gefiltert sind, geben Sie das folgende Ladeskript ein:

```
import docExplorer;
import personalize;

function loadscript(msg)
{
    var explorer = personalize._getExplorer(
msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT), msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
    var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );

    // Example 1: Adding record list filtering criteria
    if ( strAction == PERSONALIZE_LIST )
    {
        msg.add( "tickets_by_contact/ContactName", user.get("_name" ) );
    }

    // Call default the onload script
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

Diese Zeile ruft das
Feld **ContactName**
der Modellunterklasse
auf und setzt seinen
Wert auf den aktuellen
Benutzernamen.

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel:

```
\custom\jscripts\tickets_by_contact.js
```

Wichtig: Der Name der Ladeskriptdatei muss mit dem Wert übereinstimmen, der im loadscript-Attribut <document> der Modellunterklasse aufgeführt ist.

- 4 Beenden Sie Ihren Anwendungsserver und führen Sie einen Neustart durch, damit die Modelländerungen in Kraft treten.
- 5 Melden Sie sich bei Get-Services an und fügen Sie unter Verwendung der erstellten Modellunterklasse auf Ihrer Portalseite eine neue Suche für die Dokumentliste hinzu.

Filtern einer Dokumentliste in einer Feldsuche

Sie können in einer Feldsuche eine gefilterte Liste erstellen, indem Sie ein benutzerdefiniertes Ladeskript aus einer Modellunterklasse ausführen. Das Ladeskript filtert stets die angegebenen Dokumente, wenn ein Formular unter Verwendung Ihrer benutzerdefinierten Modellunterklasse geladen wird.

So filtern Sie eine Dokumentliste in einer Feldsuche:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Erstellen Sie eine neue Ladeskriptdatei, die Sie zur Angabe der zu filternden Feldsuche und der Filterkriterien verwenden. Um beispielsweise die Liste der Ticketkategorien nach den für die Standardfirma relevanten Kategorien zu filtern, geben Sie das folgende Ladeskript ein:

```
function loadscript(msg)
{
    var explorer = personalize._getExplorer(
        msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT), msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
    var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );

    ... // Examples 1 through 4

    // Example 5: Filtering field lookups
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.LOOKUP )
    {
        Diese Zeilen bestimmen, wann ein Suchfeld die Ticketkategorie abfragt.
        var sRec = msg.get( "_lookuprecord" );
        if ( sRec == "category" )
        {
            // Filter category search by adding "Company" field
            Diese Zeilen ändern die Standardabfrage, so dass ein zusätzliches Kriterium hinzugefügt werden kann. Der Firmenwert für die Kategorie muss DEFAULT lauten.
            var strQuery = msg.get( "query" );
            if ( strQuery.indexOf( "WHERE", 0 ) == -1 )
                strQuery += " WHERE ";
            else
                strQuery += " AND ";
            // Just a sample: change to filter by b. unit
            strQuery += " company=\"DEFAULT\"";

            msg.set( "query", strQuery );

            var msgCategories = archway.send( "sc", "query", msg );

            Diese Zeilen geben die gefilterte Meldung in dem Dokument fieldlookup zurück.
            var msgResponse = new Message( "fieldlookup" );
            msgResponse.add( msgCategories );
            return msgResponse;
        }
    }
    ...

    // Call default the onload script
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

Der Code wird ausgeführt, wenn der Aktionskontext eine Feldsuche vorsieht. Dies ist dann der Fall, wenn der Benutzer in DocExplorer auf das Suchsymbol klickt.

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel:

```
\custom\jscripts\tickets_by_contact.js
```

Wichtig: Der Name der Ladeskriptdatei muss mit dem Wert übereinstimmen, der im loadscript-Attribut `<document>` der Modellunterklasse aufgeführt ist.

- 4 Beenden Sie Ihren Anwendungsserver und führen Sie einen Neustart durch, damit die Modelländerungen in Kraft treten.

Das neue Ladeskript wird stets ausgeführt, wenn ein Benutzer unter Verwendung Ihrer Modellunterklasse auf ein Formular zugreift.

Hinzufügen der Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen

Sie können ein serverseitiges Skript erstellen, mit dem die Gültigkeit von Daten überprüft wird, bevor sie in der Backend-Datenbank aktualisiert oder dort eingefügt werden. Handelt es sich um ungültige Daten, kann in Get-Services eine Fehlermeldung angezeigt werden. Anschließend kehrt der Benutzer automatisch zum Detailformular zurück und kann die Daten erneut eingeben. Das Ladeskript validiert stets die Formulardaten, wenn ein Benutzer ein Formular absendet.

So fügen Sie die Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen hinzu:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Erstellen Sie eine neue Ladeskriptdatei für die Validierung von Formulareinträgen. Um beispielsweise sicherzustellen, dass kein Benutzer das Wort **password** im Feld **Neue Aktualisierung** für ein Ticket eingibt, geben Sie das folgende Ladeskript ein.

```
function loadscript(msg)
{
    var explorer = personalize._getExplorer(
        msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT), msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
    var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );

    ... //Example 1

    // Example 2: Validate data before allowing an update
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.UPDATE )
    {
        var s = msg.get( "NewUpdates" );
        var i = s.indexOf( "password", 0 );
        if ( i != -1 )
        {
            user.addMessage( "The word 'password' may not appear in an
                update description. Please enter a different description." );
            msg.set( DocExplorer.REDIRECT, explorer.getFormNamePrefix() +
                "_detail.jsp" );
            return msg;
        }
    }

    ...
}
```

Diese Zeilen lesen
den Wert des Feldes

NewUpdates und
prüfen, ob das Wort
password vorhanden ist.

Diese Zeilen blenden
eine Fehlermeldung
ein und zeigen
automatisch wieder
das Detailformular an.

Diese Validierungsfunktion wird stets ausgeführt, wenn der Aktionskontext zum Typ **Aktualisierung** gehört. Dies ist der Fall, wenn ein Benutzer zum Absenden von Änderungen an einem Dokument auf die Schaltfläche **Aktualisieren** klickt.

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel:

```
\custom\jscripts\tickets_by_contact.js
```

Wichtig: Der Name der Ladeskriptdatei muss mit dem Wert übereinstimmen, der im loadscript-Attribut `<document>` der Modellunterklasse aufgeführt ist.

- 4 Beenden Sie Ihren Anwendungsserver und führen Sie einen Neustart durch, damit die Modelländerungen in Kraft treten.

Das neue Ladeskript wird stets ausgeführt, wenn ein Benutzer unter Verwendung Ihrer Modellunterklasse auf ein Formular zugreift.

Hinzufügen von Standardwerten zu einem Detailformular

Sie können ein Ladeskript erstellen, um Standardwerte basierend auf dem aktuell angemeldeten Benutzer oder anderen Kriterien einem Formular hinzuzufügen. Das Ladeskript sucht stets nach Standardwerten, wenn ein Formular unter Verwendung Ihrer benutzerdefinierten Modellunterklasse geladen wird.

So fügen Sie Standardwerte zu einem Detailformular hinzu:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Erstellen Sie eine neue Ladeskriptdatei, die Sie zum Hinzufügen von Standardwerten zu Ihrem Formular verwenden. Um beispielsweise Kontaktdaten für den aktuell angemeldeten Benutzer zu einem Detailformular hinzuzufügen, geben Sie das folgende Ladeskript ein:

```
function loadscript(msg)
{
  var explorer = personalize._getExplorer(
    msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT), msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
  var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );

  ... //Examples 1 and 2

  // Call default the onload script
  var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
  if ( script != "" )
    msg = env.execute(script, msg);

  // Example 3: Adding default values to creation screen
  if ( strAction == PERSONALIZE_CREATE )
  {
    // Query for contact information
    var msgContact = this.getContact( user.get("_name") );

    // Augment initial document description
    var msgTicketByContact = msg.getMessage( "tickets_by_contact" );
    if ( msgTicketByContact != null )
    {
      msgTicketByContact.set( "ContactName", user.get("_name" ) );
      msgTicketByContact.remove( "Contact" );
      msgTicketByContact.add( msgContact );
    }
  }

  return msg;
}

function getContact( sName )
{
  var msgContact = archway.sendDocQuery( "sc", "SELECT * FROM Contact
    WHERE Id='" + sName + "'", 0, 1 );
  msgContact = msgContact.getMessage( "Contact" );
  return msgContact;
}
```

Diese Zeile ruft den Kontakt Datensatz für den aktuell angemeldeten Benutzer ab.

Diese Zeile fragt alle Werte in der Modellunterklasse **tickets_by_contacts** ab.

Dieser Code wird ausgeführt, wenn der Aktionskontext zum Typ **Erstellung** gehört. Dies ist stets der Fall, wenn ein Benutzer auf eine Seite zur Dokumenterstellung zugreift.

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel:

```
\custom\jscripts\tickets_by_contact.js
```

Wichtig: Der Name der Ladeskriptdatei muss mit dem Wert übereinstimmen, der im loadscript-Attribut `<document>` der Modellunterklasse aufgeführt ist.

- 4 Beenden Sie Ihren Anwendungsserver und führen Sie einen Neustart durch, damit die Modelländerungen in Kraft treten.

Das neue Ladeskript wird stets ausgeführt, wenn ein Benutzer unter Verwendung Ihrer Modellunterklasse auf ein Formular zugreift.

Ändern von Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung

Sie können ein Ladeskript erstellen, das eine bestimmte Bedingung prüft und die Daten in einem Formular ändert, bevor dieses an die Backend-Datenbank von Get-Services gesendet wird. Das Ladeskript prüft die von Ihnen angegebene Bedingung stets, wenn ein Formular unter Verwendung Ihrer benutzerdefinierten Modellunterklasse geladen wird.

So ändern Sie Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.
- 2 Erstellen Sie eine neue Ladeskriptdatei, die Sie zur Angabe der Bedingungen verwenden, die zu Dokumentänderungen führen. Damit beispielsweise die Ticketpriorität in 1 geändert wird, wenn die Abteilung eines Benutzers auf **Executive** gesetzt wird, geben Sie das folgende Ladeskript ein:

```
function loadscript(msg)
{
  var explorer = personalize._getExplorer(
    msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT), msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
  var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );

  ... //Examples 1 through 3

  // Example 4: Modify data before ticket creation
  if ( strForm.indexOf( "_new" ) != -1 )
  {
    // Set ticket priority for some users
    var msgContact = this.getContact( msg.get("ContactName") );
    var sDept = msgContact.get( "Department" );
    var sPrio = "3";
    // Diese Zeilen setzen das Feld Priority
    // (unter Verwendung der sPrio-Variable) auf 1,
    // wenn das Feld Department den Wert
    // Executive enthält.
    if ( sDept == "Executive" )
      sPrio = "1";
    msg.set( "tickets_by_contact/Priority", sPrio );
  }

  // Call default the onload script from the problem schema
  var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
  if ( script != "" )
    msg = env.execute(script, msg);

  return msg;
}
```

Diese Zeile ruft den Kontakt Datensatz für den aktuell angemeldeten Benutzer ab.

Diese Zeilen setzen das Feld **Priority** (unter Verwendung der sPrio-Variable) auf 1, wenn das Feld **Department** den Wert **Executive** enthält.

Dieser Code wird ausgeführt, wenn der Aktionskontext zum Typ **Erstellung** gehört. Dies ist stets der Fall, wenn ein Benutzer auf eine Seite zur Dokumenterstellung zugreift.

- Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel:

```
\custom\jscripts\tickets_by_contact.js
```

Wichtig: Der Name der Ladeskriptdatei muss mit dem Wert übereinstimmen, der im loadscript-Attribut `<document>` der Modellunterklasse aufgeführt ist.

- Beenden Sie Ihren Anwendungsserver und führen Sie einen Neustart durch, damit die Modelländerungen in Kraft treten.

Das neue Ladeskript wird stets ausgeführt, wenn ein Benutzer unter Verwendung Ihrer Modellunterklasse auf ein Formular zugreift.

Modellelemente und -attribute

In allen Modellen werden XML-Standardelemente und -attribute verwendet, die der Archway-Dokumentmanager zu interpretieren in der Lage ist. In den folgenden Abschnitten werden die XML-Elemente sowie die zugehörigen Attribute beschrieben, die Sie für die Erstellung gültiger Modelle verwenden können.

<?xml>

Bei dem Element `<?xml>` handelt es sich um die Standard-Namespace-ID für XML. Dieses Element sollte immer mit dem Attribut **version** versehen sein. Es muss stets das erste Element eines Modells sein.

<schema>

Das Element `<schema>` ist für alle Modelle erforderlich. Das Element `<schema>` fungiert als Container für die logischen und physischen Zuordnungen. Dem Element `<schema>` sind keine Attribute zugeordnet.

<documents>

Für jedes Modell sind zwei Sätze von <documents>-Elementen erforderlich. Dabei handelt es sich bei dem ersten Satz von <documents>-Elementen um den Container für die logischen Zuordnungen und beim zweiten Satz von <documents>-Elementen um den für die physischen Zuordnungen.

Verwendung in logischen Zuordnungen

In allen Modellen ist mindestens ein Element <documents> erforderlich; hierbei muss das Attribut name den Wert name="base" annehmen. Wenn dieses Element über den Wert name verfügt, wird es zum Container für die logischen Zuordnungen.

Erforderliche Attribute

- name. Dieses Attribut bestimmt den von den logischen Zuordnungen verwendeten Container des Elements <documents>. Es muss den Wert name="base" haben.

Optionale Attribute

- *Keine*. Für den Teil eines Modells mit logischen Zuordnungen sind keine optionalen Attribute vorhanden.

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>
  <documents name="base">
    ...
  </documents>

  ...
```

In logischen
Zuordnungen gilt
immer name="base"

—————<documents name="base">

Verwendung in physischen Zuordnungen

Alle Modelle erfordern mindestens ein Element <documents>, dessen Attribut name dem Wert eines Adapternamens entspricht, z. B. name="sc". Sie können für jeden Adapter, der über eine physische Zuordnung verfügen soll, ein oder mehrere <documents>-Elemente hinzufügen. Wenn Sie das Attribut version einsetzen, werden mehrere Versionen desselben Adapters unterstützt.

Erforderliche Attribute

- name. Durch dieses Attribut wird festgelegt, welchen Adapter das Modell für die Verbindung mit der Backend-Datenbank verwendet. Der Wert dieses Attributs muss der Name eines Adapters sein, z. B. name="sc".

Optionale Attribute

- `version`. Durch dieses Attribut wird festgelegt, welche Version der Backend-Datenbank für die Verwendung der in diesem Container definierten physischen Zuordnungen erforderlich ist. Der Wert dieses Attributs muss eine durch den Adapter interpretierbare Zahl sein.

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>
```

...

Sie können für jeden Adapter ein `<documents>`-Element hinzufügen

```
<documents name="acsc" version="34">
  ...
</documents>
```

Jedes `<documents>`-Element beschreibt eine andere Version

```
<documents name="acsc" version="45">
  ...
</documents>
```

...

Der Archway-Dokumentmanager geht bei der Abstimmung der Backend-Datenbank mit der durch dieses Attribut beschriebenen Version nach den folgenden Regeln vor:

- Wenn das Element `<documents>` *kein* Attribut `version` enthält, übernimmt der Archway-Dokumentmanager die physischen Zuordnungen dieses Elements, sofern er keinen anderen passenden Wert findet.
- Wenn der Wert des Attributs `version` für das Element `<documents>` *größer* ist als die Versionsnummer der Backend-Datenbank, werden die physischen Zuordnungen dieses Elements vom Archway-Dokumentmanager ignoriert.
- Wenn der Wert des Attributs `version` für das Element `<documents>` *kleiner* ist als die Versionsnummer der Backend-Datenbank, übernimmt der Archway-Dokumentmanager die physischen Zuordnungen dieses Elements, sofern er keinen passenden höheren Wert findet.
- Wenn der Wert des Attributs `version` für das Element `<documents>` *gleich* der Versionsnummer der Backend-Datenbank ist, übernimmt der Archway-Dokumentmanager die physischen Zuordnungen dieses Elements.

<document>

Für die Erstellung eines gültigen Modells müssen Sie mindestens zwei Sätze von <document>-Elementen hinzufügen: einen für die logischen und einen weiteren für die physischen Zuordnungen. Sie können auch weitere <document>-Elemente in den Abschnitt mit den physischen Zuordnungen aufnehmen, falls mehrere Adapter oder mehrere Versionen derselben Backend-Datenbank unterstützt werden sollen.

Verwendung in logischen Zuordnungen

Im Abschnitt mit den logischen Zuordnungen fungieren die Elemente <document> als Container für das durch den Archway-Dokumentmanager erstellte XML-Dokument. Alle durch dieses Modell erstellten XML-Elemente sind dem Element <document> untergeordnet.

Erforderliche Attribute

- **name.** Durch dieses Attribut wird für alle Dokumente, die mit Hilfe dieses Modells erstellt werden, festgelegt, welches XML-Element durch den Archway-Dokumentmanager auf oberster Ebene platziert werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Dateinamen des Modells entsprechen (*ohne XML-Erweiterung*).

Optionale Attribute

- **ACLcreate.** Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, eine Schaltfläche **Neu** angezeigt.
- **ACLdelete.** Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, eine Schaltfläche **Löschen** angezeigt.
- **ACLupdate.** Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzer, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, können die Felder mit Detailinformationen in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, bearbeiten.

- **create.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Erstellungsformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `create="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Erstellungsformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `create="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Erstellungsformularen nicht verfügbar sein soll.
- **detail.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Detailformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `detail="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Detailformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `detail="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Detailformularen nicht verfügbar sein soll.
- **docname.** Durch dieses Attribut wird das externe Modell definiert, das der Archway-Dokumentmanager für die Erstellung eines untergeordneten Dokuments verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem Dateinamen des Modells entsprechen (*ohne XML-Erweiterung*), das für die Erstellung des untergeordneten Dokuments verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie ein untergeordnetes Dokument erstellen möchten, das ein anderes Modell verwendet.
- **label.** Durch dieses Attribut wird der Name des Modells in DocExplorer-Formularen bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs kann eine beliebige Textzeichenfolge sein. Für diesen Wert sollten Sie am besten einen benutzerfreundlichen Namen zur Beschreibung des Modellinhalts wählen.
- **list.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Listenformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `list="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Listenformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `list="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Listenformularen nicht verfügbar sein soll.

- **loadscript.** Dieses Attribut legt fest, welche ECMAScript-Funktion bei Verwendung dieses Modells in einem DocExplorer-Formular ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen der auszuführenden ECMAScript-Funktion entsprechen. Das Skript kann für das Laden zusätzlicher Daten für die Verwendung in DocExplorer-Formularen genutzt werden. Die XML-Meldungseingaben dieses Skripts entsprechen denen des Onload-Skripts für Formulare.
- **preexplorer.** Dieses Attribut legt fest, welches ECMAScript bei Verwendung dieses Modells in einem DocExplorer-Formular ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen des auszuführenden ECMAScript entsprechen. Mit Hilfe dieses Skripts können Formatierungsänderungen an den von DocExplorer-Formularen ausgegebenen XML-Meldungen vorgenommen werden.
- **search.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Abfrageformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `search="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Abfrageformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `search="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Abfrageformularen nicht verfügbar sein soll.
- **subtypeprop.** Durch dieses Attribut wird festgelegt, ob für dieses Element die Attributeigenschaften des übergeordneten Elements `<collection>` übernommen werden. Sofern Sie dieses Attribut überhaupt verwenden möchten, muss sein Wert `inherit` lauten. Legen Sie als Wert `subtypeprop="inherit"` fest, wenn die Attributeigenschaften für dieses Element übernommen werden sollen. Verwenden Sie das Attribut `subtypeprop` nicht, wenn Sie für dieses Element eigene Attributeigenschaften festlegen möchten.

Verwendung in physischen Zuordnungen

Im Abschnitt mit den physischen Zuordnungen dienen die Elemente `<document>` dazu, den SQL-Namen der Tabelle der Backend-Datenbank zu definieren.

Erforderliche Attribute

- **name.** Dieses Attribut legt fest, welches XML-Element der Archway-Dokumentmanager mit einer Tabelle der Backend-Datenbank abstimmt. Der Wert des Attributs muss dem Dateinamen des Modells entsprechen (*ohne XML-Erweiterung*).
- **table.** Dieses Attribut bestimmt die Tabelle in der Backend-Datenbank, die das Modell verwendet. Der Wert dieses Attributs muss der SQL-Name der Tabelle sein, die für die Quelldaten verwendet wird. Jedem Element `<document>` kann lediglich ein Attribut `table` zugeordnet sein. Erstellen Sie innerhalb Ihres Modells untergeordnete Dokumente, wenn Sie Daten aus anderen Tabellen verwenden möchten.

Optionale Attribute

- **attachtable.** Dieses Attribut bestimmt die ServiceCenter-Tabelle, in der sich Verweise auf Anhänge befinden. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen der zu verwendenden ServiceCenter-Tabelle entsprechen.
- **field.** Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für Dokumentabfragen verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Datenquelle verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll.
- **insert.** Dieses Attribut bestimmt den Ereignisnamen, der beim Einfügen (Erstellen) eines neuen Datensatzes durch Get-Services an ServiceCenter gesendet werden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des ServiceCenter-Ereignisses entsprechen.
- **joinfield.** Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für die Abfrage von zusätzlichen Daten in einem anderen Modell oder einer anderen Tabelle verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Quelldaten verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. Durch das Attribut `joinfield` wird das Feld bestimmt, das in einer WHERE-Klausel in SQL das Auswahlkriterium darstellt. Das Attribut `joinfield` hat in SQL folgende Entsprechung:

```
SELECT <field> FROM <external table> WHERE <joinfield>=<joinvalue>
```

Wenn Sie für `joinfield` keinen Wert angeben möchten, verwendet der Archway-Dokumentmanager als `joinfield` das im Element `<attribute name="id">` enthaltene Feld.

- `joinvalue`. Dieses Attribut bestimmt das Element `<attribute>` mit dem Wert, den Sie für die Abfrage zusätzlicher Daten in einem anderen Modell oder einer anderen Tabelle verwenden möchten. Der Wert dieses Attributs muss dem Wert `name` eines Elements `<attribute>` im aktuellen Modell entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. Das Attribut `joinvalue` legt den Wert eines Feldes in einer `WHERE`-Klausel in SQL fest. Das Attribut `joinvalue` hat in SQL folgende Entsprechung:

```
SELECT <field> FROM <external table> WHERE <joinfield>=<joinvalue>
```

Wenn Sie für `joinvalue` keinen Wert angeben möchten, verwendet der Archway-Dokumentmanager als `joinvalue` den für das Element `<attribute name="id">` zurückgegebenen Wert.

- `link`. Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für die Abfrage von zusätzlichen Daten in einer Tabelle mit Such- oder Verknüpfungsfeldern verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Quelldaten verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. In den meisten Fällen entspricht das Attribut `link` dem Attribut `joinfield`. Die Werte unterscheiden sich nur dann, wenn der SQL-Name des Verknüpfungsfeldes der Quelltable sich von dem SQL-Namen im Zielfeld der Zieltabelle unterscheiden.
- `preprocess`. Dieses Attribut bestimmt die ECMAScript-Funktion, die *vor* der Herstellung einer Verbindung zur Backend-Datenbank durch den Archway-Dokumentmanager ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen der auszuführenden ECMAScript-Funktion entsprechen. Mit Hilfe dieses Skripts können Sie die an die Backend-Datenbank gesendete Anforderung formatieren. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, zusätzliche SQL-Befehle hinzuzufügen oder zu prüfen, ob die Anforderung alle erforderlichen Felder enthält.

- `postprocess`. Dieses Attribut bestimmt die ECMAScript-Funktion, die *nach* Eingang einer Antwort von der Backend-Datenbank an den Archway-Dokumentmanager ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen des auszuführenden ECMAScript entsprechen. Mit Hilfe dieses Skripts können Sie die von der Backend-Datenbank gesendete Antwort formatieren. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, die Daten nach bestimmten Kriterien zu sortieren oder die Ausgabe einer Fehlermeldung zu veranlassen, falls keine Datensätze gefunden werden.
- `update`. Dieses Attribut bestimmt den Ereignisnamen, der bei der Aktualisierung eines vorhandenen Datensatzes durch Get-Services an ServiceCenter gesendet werden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des ServiceCenter-Ereignisses entsprechen.

<attribute>

Für die Erstellung eines gültigen Modells müssen Sie mindestens zwei Sätze von <attribute>-Elementen hinzufügen: einen für die logischen und einen weiteren für die physischen Zuordnungen.

Verwendung in logischen Zuordnungen

In den Abschnitten mit den logischen Zuordnungen dienen die Elemente <attribute> dazu, in einer beliebigen, auf der Grundlage dieses Modells erstellten Dokumentmeldung ein XML-Element zu erstellen.

Erforderliche Attribute

- `name`. Durch dieses Attribut wird das XML-Tag bestimmt, das bei Verwendung dieses Modells durch den Archway-Dokumentmanager erstellt wird. Der Wert des Attributs kann eine beliebige Zeichenfolge sein. Wenn Sie für den Wert beispielsweise `name="contact"` festlegen, erstellt der Archway-Dokumentmanager ein XML-Tag namens <contact>. Sie müssen mindestens ein Element <attribute> definieren, dessen Attribut `name` den Wert `name="id"` hat. Dieses Element <attribute> ist erforderlich, damit jeder durch eine Modellabfrage zurückgegebene Datensatz eindeutig bestimmt werden kann.

- **type**. Dieses Attribut bestimmt das Datenformat der Elemente sowie die Art und Weise der Anzeige von Daten in der Get-Services-Benutzeroberfläche. Der Wert des Attributs muss einer der folgenden Zeichenfolgen entsprechen:
 - **attachment** – Dieses Element stellt einen Pfad und Dateinamen zu einem Anhang dar. Get-Services zeigt dieses Element als Sammlung von Anhangssteuern an.
 - **boolean** – Bei diesem Element handelt es sich um eine true/false-Zeichenfolge. Get-Services zeigt dieses Element als Kontrollkästchen an.
 - **date** – Bei diesem Element handelt es sich um eine Datumsauflistung. Get-Services zeigt dieses Element als Steueroption zur Bearbeitung von Datumsangaben an, das einen Popup-Kalender enthält.
 - **datetime** – Bei diesem Element handelt es sich um eine kombinierte Datums-/Zeitaufstellung. Get-Services zeigt dieses Element als Steueroption zur Bearbeitung von Zeitangaben an.
 - **id** – Bei diesem Element handelt es sich um eine Zahl, die einen Datensatz aus der Backend-Datenbank eindeutig bestimmt. Get-Services zeigt dieses Element als einzeliges Bearbeitungsfeld an.
 - **image** – Bei diesem Element handelt es sich um ein Bild. Get-Services zeigt dieses Element als Bildfeld an.
 - **link** – Bei diesem Element handelt es sich um ein untergeordnetes Dokument, das an anderer Stelle in diesem Modell beschrieben wird. Get-Services zeigt dieses Element als Suchfeld an.
 - **memo** – Bei diesem Element handelt es sich um eine Textzeichenfolge. Get-Services zeigt dieses Element als mehrzeiliges Bearbeitungsfeld an.
 - **money** – Bei diesem Element handelt es sich um einen Währungsbetrag. Get-Services zeigt dieses Element als Feld für einen Geldbetrag an, das über ein Tool zur Auswahl einer Währung verfügt.
 - **number** – Bei diesem Element handelt es sich um eine Ganzzahl. Get-Services zeigt dieses Element als Bearbeitungsfeld mit Drehschaltflächen an.
 - **preload** – Bei diesem Element handelt es sich um ein ausführbares Skript. Get-Services führt das in diesem Element enthaltene Skript aus.
 - **string** – Bei diesem Element handelt es sich um eine Textzeichenfolge. Get-Services zeigt dieses Element als Bearbeitungsfeld an.

- **time** – Bei diesem Element handelt es sich um eine Uhrzeitauflistung. Get-Services zeigt dieses Element als Steueroption zur Bearbeitung von Zeitangaben an.
- **url** – Bei diesem Element handelt es sich um die Adresse einer Website. Get-Services zeigt dieses Element als Hyperlinksymbol an.

Hinweis: Der Archway-Dokumentmanager überprüft nicht, ob der Inhalt eines Elements mit den für das Element aufgelisteten **type**-Attributen übereinstimmt.

Optionale Attribute

- **access**. Dieses Attribut legt fest, ob das Element in DocExplorer-Formularen schreibgeschützt oder bearbeitbar sein soll. Der Wert des Attributs muss **r** (für "read-only") lauten oder leer bleiben. Wenn Sie möchten, dass das betreffende Element schreibgeschützt sein soll, legen Sie als Wert **access="r"** fest. Löschen Sie den Wert oder entfernen Sie das Attribut, wenn das Element bearbeitbar sein soll.
- **ACLcreate**. Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer-*Erstellungsformularen* angezeigt, die dieses Modell verwenden.
- **ACLdetail**. Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer-*Detailformularen* angezeigt, die dieses Modell verwenden.
- **ACLlist**. Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer-*Listenformularen* angezeigt, die dieses Modell verwenden.
- **ACLsearch**. Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer-*Abfrageformularen* angezeigt, die dieses Modell verwenden.

- **create**. Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer-*Erstellungsformularen* angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `create="true"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Erstellungsformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `create="false"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Erstellungsformularen nicht verfügbar sein soll.
- **detail**. Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer-*Detailformularen* angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `detail="true"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Detailformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `detail="false"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Detailformularen nicht verfügbar sein soll.
- **label**. Durch dieses Attribut wird bestimmt, unter welchem Namen das Element in der Liste **Verfügbare Felder** von DocExplorer angezeigt werden soll. Der Wert des Attributs kann eine beliebige Textzeichenfolge sein. Für diesen Wert sollten Sie am besten einen aussagekräftigen Namen zur Beschreibung des Feldinhalts wählen.
- **list**. Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer-*Listenformularen* angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `list="true"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Listenformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `list="false"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Listenformularen nicht verfügbar sein soll.
- **required**. Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob für dieses Element ein Wert erforderlich ist, damit ein Datensatz in die Backend-Datenbank eingefügt oder in der Datenbank aktualisiert werden kann. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `required="true"` fest, wenn das Element um ein erforderliches Eingabefeld sein soll, sobald es einem DocExplorer-Formular hinzugefügt wird.
- **search**. Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer-*Abfrageformularen* angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `search="true"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Abfrageformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `search="false"` fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Abfrageformularen nicht verfügbar sein soll.

Verwendung in physischen Zuordnungen

Im Abschnitt mit den physischen Zuordnungen dienen die Elemente `<attribute>` dazu, die Felder der Backend-Datenbank zu definieren, die mit den einzelnen logischen Zuordnungen verknüpft sind.

Erforderliche Attribute

- `name`. Durch dieses Attribut wird das XML-Tag bestimmt, in das die Abfrageergebnisse durch den Archway-Dokumentmanager eingeschlossen werden. Der Wert des Attributs muss einem im Abschnitt mit den logischen Zuordnungen definierten Element entsprechen.
- `field`. Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für Dokumentabfragen verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Datenquelle verwendet werden soll.

Optionale Attribute

- `link`. Dieses Attribut bestimmt einen Such- oder Verknüpfungswert, der auf eine andere Tabelle verweist. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen der Verknüpfung entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das `link`-Attribut wird das Feld bestimmt, welches in einem `WHERE`-Klausel in SQL das Auswahlkriterium darstellt. Das Attribut `link` hat in SQL folgende Entsprechung:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field>
```

- `linkfield`. Dieses Attribut bestimmt das durch einen Such- oder Verknüpfungswert aufgerufene Zielfeld, das auf eine andere Tabelle verweist. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Zielfeldes entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das Attribut `linkfield` wird das ausgewählte Feld bestimmt. Das Attribut `link` hat in SQL folgende Entsprechung:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field>
```

- **linkkey.** Durch dieses Attribut werden das Feld, die Suche oder die Verknüpfung bestimmt, durch die zwei Felder in verbundenen Tabellen verknüpft werden. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des verknüpfenden Feldes entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das Attribut `linkkey` wird das ausgewählte Feld bestimmt. Das Attribut `link` hat in SQL folgende Entsprechung:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <linkkey>=<field>
```

Wenn Sie hierfür keinen Wert festlegen, verwendet der Archway-Dokumentmanager als `linkkey` das Attribut `link`.

- **linktable.** Dieses Attribut bestimmt die durch einen Such- oder Verknüpfungswert aufgerufene Zieltabelle. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen der Zieltabelle entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das Attribut `linktable` wird die Tabelle bestimmt, die in SQL in einer `FROM`-Klausel benannt wird. Das Attribut `linktable` hat in SQL folgende Entsprechung:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field>
```

- **linktype.** Dieses Attribut bestimmt, mit welcher Methode der Archway-Dokumentmanager Elemente in Dokumente einfügt und Dokumente aktualisiert. Der Wert des Attributs muss `soft` oder `hard` lauten.
 - `soft` – Der Archway-Dokumentmanager führt unter Verwendung der in den `linktable`- und `linkfield`-Attributen enthaltenen Pfade eine Abfrage auf die Backend-Datenbank durch und stellt das Attribut `link` auf den Wert des Abfrageergebnisses ein.
 - `hard` – Der Archway-Dokumentmanager erstellt einen neuen Datensatz in der Backend-Datenbank in dem Pfad, der in den `linktable`- und `linkfield`-Attributen angegeben ist. Der Archway-Dokumentmanager ruft den `linkkey`-Wert des neuen Datensatzes ab und speichert ihn in dem im Attribut `link` angegebenen Feld .

Wenn Sie auf die Angabe eines `linktype`-Wertes verzichten, wird standardmäßig der Wert `soft` verwendet. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen.

<collection>

Hierbei handelt es sich um ein weiteres optionales Element für die Erstellung von untergeordneten Dokumenten, in denen für das Dokument, auf das eine Abfrage durchgeführt wird, mehrere Positionen ausgegeben werden können. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, einen Satz von <collection>-Elementen zu erstellen und damit eine Abfrage nach allen Tickets durchzuführen, die ein bestimmter Benutzer geöffnet hat.

In Datenbankterminologie heißt es: Ein <collection>-Element gibt Datensätze aus einer Tabelle zurück, die eine Schnittmenge enthält. Sie müssen für jedes untergeordnete Dokument, für das mehrere Positionen ausgegeben werden können, einen Satz von <collection>-Elementen hinzufügen.

Verwendung in logischen Zuordnungen

Im Abschnitt mit den logischen Zuordnungen dienen die <collection>-Elemente zur Erstellung der XML-Elemente, die in untergeordneten Dokumenten verwendet werden.

Erforderliche Attribute

- **name.** Durch dieses Attribut wird für alle Dokumente, die mit Hilfe dieses Modells erstellt werden, festgelegt, welches XML-Element durch den Archway-Dokumentmanager auf oberster Ebene platziert werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Dateinamen des Modells entsprechen (*ohne XML-Erweiterung*), das in dem untergeordneten Dokument verwendet wird.

Optionale Attribute

- **ACLcreate.** Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses untergeordnete Dokument verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, eine Schaltfläche **Erstellen** angezeigt.
- **ACLdelete.** Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses untergeordnete Dokument verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, eine Schaltfläche **Löschen** angezeigt.

- **ACLupdate.** Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses untergeordnete Dokument verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzer, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, können die Felder mit Detailinformationen in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, bearbeiten.
- **create.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Erstellungsformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `create="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Erstellungsformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `create="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Erstellungsformularen nicht verfügbar sein soll.
- **detail.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Detailformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `detail="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Detailformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `detail="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Detailformularen nicht verfügbar sein soll.
- **label.** Durch dieses Attribut wird der Name des Modells in DocExplorer-Formularen bestimmt, die dieses untergeordnete Dokument verwenden. Der Wert des Attributs kann eine beliebige Textzeichenfolge sein. Für diesen Wert sollten Sie am besten einen aussagekräftigen Namen zur Beschreibung des Modellinhalts wählen.
- **list.** Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Listenformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `list="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Listenformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `list="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Listenformularen nicht verfügbar sein soll.

- `search`. Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-*Abfrageformularen* ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss **true** oder **false** lauten. Legen Sie für den Wert `search="true"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Abfrageformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert `search="false"` fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Abfrageformularen nicht verfügbar sein soll.

Verwendung in physischen Zuordnungen

Im Abschnitt mit den physischen Zuordnungen dienen die `<collection>`-Elemente dazu, den SQL-Namen der Tabelle der Backend-Datenbank zu definieren.

Erforderliche Attribute

- `name`. Dieses Attribut legt fest, welches XML-Element der Archway-Dokumentmanager mit einer Tabelle der Backend-Datenbank abstimmt. Der Wert des Attributs muss dem Dateinamen des Modells entsprechen (*ohne XML-Erweiterung*).

Optionale Attribute

- `keine`. Für den Teil eines `<collection>`-Elements mit physischen Zuordnungen sind keine optionalen Attribute vorhanden.

Dokumente

Der Archway-Dokumentmanager verwendet Modelle für die Erstellung von Dokumenten, bei denen es sich um XML-Meldungen handelt, die aus den folgenden Komponenten erstellt wurden:

- **Logische Modelldefinitionen.** Logische Modelldefinitionen bestimmen, aus welchen XML-Elementen das generierte Dokument besteht.
- **Rückgabewerte von Datenbankabfragen.** Der Archway-Dokumentmanager verwendet die physischen Modelldefinitionen für die Erstellung von Datenbankabfragen. Die Rückgabewerte dieser Abfragen bestimmen den Inhalt der Elemente und Attribute des generierten Dokuments.
- **ECMAScript-Formatierung.** Mit den ECMAScript-Funktionen können vor oder nach eventuellen Abfragen auf die Backend-Datenbank Änderungen an einem Dokument vorgenommen werden.

Die endgültige Ausgabe dieser drei Prozesse wird durch den Archway Dokumentmanager als XML-Dokument im HTML-Format ausgegeben.

Get-Services-XML-Dokumente können im Rohformat angezeigt werden. Aktivieren Sie hierzu in den Verwaltungseinstellungen die Option **Formularinfo anzeigen**. Im Fenster mit den Formularinformationen werden daraufhin die folgenden Daten zum Dokument angezeigt:

- **Script Input** (Skripteingabe) Auf diesem Register wird das aus der Ausgabe eines vorherigen Formulars an das aktuelle Formular übermittelte Dokument angezeigt. Beispielsweise wird auf einem Listenformular die Ausgabe eines vorherigen Abfrageformulars ausgegeben. Dieses Dokument wird dem Onload-Skript für Formulare als Eingabeparameter übergeben.
- **Script Output** (Skriptausgabe) Auf diesem Register wird das durch die Ausgabe des Onload-Skripts des aktuellen Formulars generierte Dokument angezeigt. In der Regel startet jedes Onload-Skript ein Modell, das die Backend-Datenbank nach entsprechenden Daten abfragt. So startet beispielsweise ein Anforderungsformular eine Datenbankabfrage über das request-Modell.
- **PreXSL**. Auf diesem Register wird das Dokument angezeigt, nachdem es durch das Archway-Servlet verarbeitet und dahingehend vorbereitet wurde, dass eine Anzeige durch den clientseitigen Browser möglich ist.

Untergeordnete Dokumente

Jedes Get-Services-Formular ist in der Regel einem Modell zugeordnet, das wiederum mit einer Tabelle in der Backend-Datenbank verbunden ist. Erstellen Sie untergeordnete Dokumente, um Daten aus mehreren Modellen und Datenbanken sammeln und anzeigen zu können.

Bei untergeordneten Dokumenten handelt es sich um XML-Meldungen, die dem aktuellen Dokument hinzugefügt wurden und Abfragen auf zusätzliche Modelle und Tabellen durchführen. Sie haben zwei Möglichkeiten der Erstellung von untergeordneten Dokumenten:

- Erstellen Sie innerhalb eines vorhandenen Elements `<document>` ein neues Element `<document>`, wenn das Abfrageergebnis *nur ein einziges* untergeordnetes Dokument enthält.
- Erstellen Sie innerhalb eines vorhandenen Elements `<document>` ein `<collection>`-Element, wenn das Abfrageergebnis *mindestens ein* untergeordnetes Dokument enthält.

Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die beiden Methoden.

Erstellen von untergeordneten Dokumenten mit Hilfe des Elements <Document>

<document>-Elemente haben die Funktion, ein untergeordnetes Dokument (also einen Datensatz) zurückzugeben. Sie können beispielsweise ein untergeordnetes Dokument erstellen, um eine Abfrage nach dem Kontaktnamen eines bestimmten Tickets durchzuführen, wobei jedes Ticket nur über einen Kontaktnamen verfügen sollte.

Modell

Dem folgenden Modellsegment können Sie entnehmen, wie Sie mit Hilfe des Elements <document> ein untergeordnetes Element hinzufügen können.

```

<documents name="base">
  <document name="incident" label="Call"...>
    <attribute name="Id" type="id" label="Ticket Number".../>
    <attribute name="ProblemId" type="string" label="Problem Id".../>
    <attribute name="AssetTag" type="string" label="Asset Tag"/>
    ...
    <document name="Contact" docname="ticketcontact".../>
    ...
  </document>
</documents>

<documents name="sc">
  <document name="incident" table="incidents"...>
    <attribute name="Id" field="incident.id"/>
    <attribute name="ProblemId" field="problem.id"/>
    <attribute name="AssetTag" field="affected.item"/>
    ...
    <document name="Contact" field="contact.name" table="contacts"
      joinfield="contact.name" joinvalue="ContactName"/>
    ...
  </document>
</documents>

```

Logische Zuordnung für
ein untergeordnetes
Dokument: **Contact**

Physische Zuordnung
für ein untergeordnetes
Dokument: Contact

XML-Ausgabe

Der Archway-Dokumentmanager erstellt ein XML-Dokument, das die folgende Struktur aufweist. Solche Dokumente können Sie im Fenster mit den Formularinformationen über die Register **Script Input** (Skripteingabe) und **Script Output** (Skriptausgabe) anzeigen. Die in den XML-Elementen enthaltenen Werte sind vom tatsächlich ausgewählten Benutzerdatensatz abhängig.

```

Elemente aus der      <incident>
Modellzuordnung:-----<Id>CALL10013</Id>
Id, AssetTag         <AssetTag>TRAIN pc 100</AssetTag>
                       ...
Untergeordnetes     <Contact>
Dokument: Contact   <Id>Hartke</Id>
                       <FirstName>Richard</FirstName>
                       <LastName>Hartke</LastName>
                       <Email>Richard.Hartke@peregrine.com</Email>
                       <Phone>619-481-5000</Phone>
                       <Location/>
                       <LocationId/>
                       <UserAssets _countFound="0"/>
                       </Contact>
                       ...
</incident>

```

Erstellen von untergeordneten Dokumenten mit Hilfe des Elements <Collection>

<collection>-Elemente haben die Funktion, mehrere untergeordnete Dokumente oder Datensätze zurückzugeben. Beispielsweise können Sie eine Abfrage erstellen, aufgrund derer alle Tickets zurückgegeben werden, die zu einem bestimmten Kontakt gehören.

Modell

Dem folgenden Modellsegment können Sie entnehmen, wie Sie mit Hilfe des Elements `<collection>` ein untergeordnetes Element hinzufügen können.

```

<documents name="base">
  <document name="incident" label="Call"...>
    <attribute name="Id" type="id" label="Ticket Number".../>
    <attribute name="ProblemId" type="string" label="Problem Id".../>
    <attribute name="AssetTag" type="string" label="Asset Tag"/>
    ...
    <collection name="RelatedIncidents" detail="true"
      label="Related Incidents" ACLDelete="oaa.forbidden">
      <document name="relatedproblem" detail="true"
        subtypeprop="inherit" />
    </collection>
    ...
  <document>
</documents>

<documents name="sc">
  <document name="incident" table="incidents"...>
    <attribute name="Id" field="incident.id"/>
    <attribute name="ProblemId" field="problem.id"/>
    <attribute name="AssetTag" field="affected.item"/>
    ...
    <collection name="RelatedIncidents" >
      <document name="relatedproblem" table="screlation"
        joinfield="source" joinvalue="id" />
    </collection>
    ...
  <document>
</documents>

```

Logische Zuordnung —————
für ein untergeordnetes
Dokument:
relatedproblem

Physische Zuordnung —————
für ein untergeordnetes
Dokument:
relatedproblem

XML-Ausgabe

Der Archway-Dokumentmanager erstellt ein XML-Dokument, das die folgende Struktur aufweist. Solche Dokumente können Sie im Fenster mit den Formularinformationen über die Register **Script Input** (Skripteingabe) und **Script Output** (Skriptausgabe) anzeigen. Die in den XML-Elementen enthaltenen Werte sind vom tatsächlich ausgewählten Benutzerdatensatz abhängig.

```

Elemente aus der Modellzuordnung: ———— <incident>
Id, AssetTag ———— <Id>CALL10013</Id>
                       <AssetTag>TRAIN pc 100</AssetTag>
                       ...
Sammlung untergeordneter Dokumente: RelatedIncidents ———— <RelatedIncidents _count="-1" _countFound="2" _more="0" _start="0">
                       <relatedproblem>
                       <Source>CALL10013</Source>
                       ...
                       <Id>CALL10013/IM10003</Id>
                       <rincident>
                       <Id>IM10003</Id>
                       ...
Untergeordnete Dokumente: relatedproblem ———— </relatedproblem>
                       <relatedproblem>
                       <Source>CALL10013</Source>
                       ...
                       <Id>CALL10014/IM10004</Id>
                       <rincident>
                       <Id>IM10004</Id>
                       ...
                       </relatedproblem>
                       <relatedproblem>
                       </RelatedIncidents>
</incident>

```

7 Ändern des Auswahlmenüs für KAPITEL Änderungsanforderungskategorien

In diesem Abschnitt wird die Anpassung von in Get-Services Change Management verwendeten Formularen beschrieben, die nicht über den Browser personalisiert, jedoch über XML-Dateien konfiguriert werden können. (Das Schraubenschlüssel-Symbol wird für diese Seiten nicht angezeigt.)

Dieser Abschnitt umfasst die folgenden Themen:

- *Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente* auf Seite 142
- *Konfigurieren des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien* auf Seite 151

Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente

Die Menüformulare, die in Get-Services Change Management zur Auswahl der Änderungskategorie verwendet werden, können über XML-Dateien konfiguriert werden.

Allgemeine Merkmale der Menükomponente

Die folgende Grafik zeigt die konfigurierbaren Menüteile:



Über die Konfigurationsdatei können folgende Elemente eingerichtet werden:

- Der **Titel** des Formulars.
- Die **Anweisungen** am oberen Formularrand.
- Die im Formular verfügbaren **Menüeinträge**, die jeweils durch ein Symbol und eine zugehörige Beschriftung dargestellt werden.

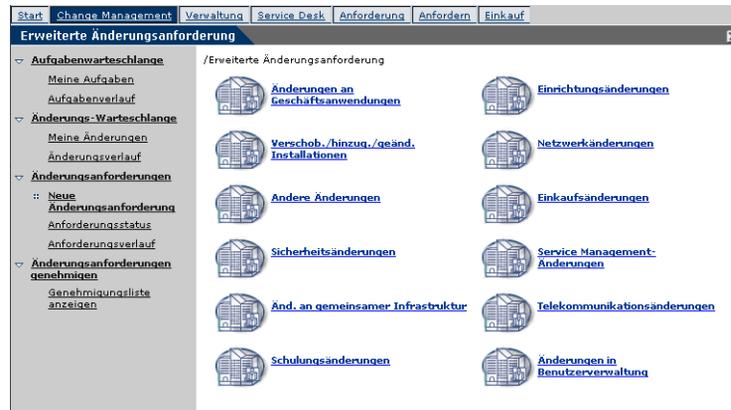
Für alle Menüeinträge gilt Folgendes:

- Bei einem Menüeintrag kann es sich um eine endgültige Auswahl handeln. Wenn ein Benutzer auf den Eintrag klickt, wird die ausgewählte Option an die Anwendung weitergeleitet.

Hinweis: Es besteht ebenfalls die Möglichkeit, einen Knoten für die endgültige Auswahl zu konfigurieren, um einen gegebenen URL an ein bestimmtes Formular in Get-Services, eine andere Webanwendung oder eine externe Website umzuleiten.

- Ein Menüeintrag kann zu einem Untermenü, einem neuen Formular mit eigenem Titel, Anwendungen und Optionen führen.

Im folgenden Untermenü wird unter den Anweisungen Text angezeigt, der den Formularursprung angibt.



Das Menü kann teilweise oder insgesamt anhand der in der Datenbank enthaltenen Daten dynamisch generiert werden.

Syntax einer Menükonfigurationsdatei

Bei einer Menükonfigurationsdatei handelt es sich um eine XML-Datei. Ihre Syntax wird im W3C-Modell (XML-Modell) beschrieben:
 WEB-INF\etc\treemenu\treemenu.xsd.

Die Konfigurationsdateien von Get-Services befinden sich im Verzeichnis WEB-INF\etc\gstrees.

Das Basiselement: WizardMenu

Das Element **WizardMenu** bildet stets die Basis der XML-Datei. In der Regel verfügt es über zwei Attribute, die angeben, welches W3C-Modell die Dateisyntax beschreibt:

```
<WizardMenu xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xsi:noNamespaceSchemaLocation="menu.xsd">
```

Unmittelbar unter dem Element **WizardMenu** beschreiben seine Unterelemente das Menüformular.

- **Id**: Optional; enthält einen Wert zur Kennzeichnung dieses Elements. Hierbei handelt es sich um den Wert, der an die Anwendung weitergeleitet wird, wenn das Menü kein Element **Answers** enthält oder das Element **Answers** leer ist.

- **Title:** Optional; enthält den als Formulartitel angezeigten Text.
 - **Title_ids:** Optional; enthält die Zeichenfolgen-ID, die den für den Formulartitel angezeigten Text angibt. Dieser Wert wird als *Modul, Zeichenfolgenname* ausgedrückt, wobei *Modul* dem Namen der Datei entspricht, in dem die Zeichenfolge enthalten ist und *Zeichenfolgenname* die ID der Zeichenfolge in dieser Datei angibt.
- Hinweis:** Wenn **Title** spezifiziert ist, hat der Wert Vorrang vor **Title_ids** und allen Benutzern wird - unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen - exakt der gleiche Text angezeigt.
- **Instructions:** Optional; enthält den Text, der für die Anweisungen am oberen Formularrand angezeigt wird.
 - **Instructions_ids:** Optional; enthält die Zeichenfolgen-ID, die den Text angibt, der für die Anweisungen am oberen Formularrand angezeigt wird.
- Hinweis:** Wenn **Instructions** spezifiziert ist, hat der Wert Vorrang vor **Instructions_ids** und allen Benutzern wird - unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen - exakt der gleiche Text angezeigt.
- **Access:** Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. **getit.requester** oder **getit.service**. Dieser Menüeintrag wird nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort angezeigt.
 - **ColumnCount:** Optional; dieses Element spezifiziert die Anzahl an Spalten für die Darstellung des Menüeintrags auf dem Bildschirm. Der Standardwert wird von der Anwendung festgelegt, die die Menühierarchie verwendet.
 - **Answers:** Optional; beschreibt die Optionen (Menüeinträge), die im Formular verfügbar sind. Wenn das Element **Answers** nicht bereitgestellt wird oder wenn es keine Option auflistet, gibt das Formular die WizardMenu-ID zurück, sofern diese bereitgestellt wird.

Die Liste der Menüeinträge: das Element „Answers“

Das Element **Answers** beschreibt die in einem Menü verfügbaren Optionen. Jedes Unterelement des Element **Answers** entspricht mindestens einer Option. Jeder Elementtyp kann in einem gegebenen Element **Answers** mehrmals verwendet werden. Die folgenden Unterelementtypen werden unterstützt:

- **WizardTarget**: Optional; beschreibt eine im Menü verfügbare Option. Dieses Element führt nicht zu einem Untermenü. Wenn ein Benutzer diese Option auswählt, wird das Element **Id** des ausgewählten Elements **WizardTarget** an die Anwendung weitergeleitet.
- **WizardMenu**: Optional; beschreibt eine Option, die bei Auswahl zu einem Untermenü führt, das einem Endbenutzer mehrere Optionen anzeigt.
- **DynamicAnswers**: Optional; beschreibt einen Satz von Optionen, der dynamisch aus einer Datenbank abgerufen werden kann.

Die einfache Auswahloption: das Element „WizardTarget“

- **Id**: Dieses Element ist erforderlich und muss unter Berücksichtigung aller gleichwertigen Unterelemente des Elements **Answers** eindeutig sein.
- **Title**: Optional; enthält den als Menüeintrag angezeigten Text.
- **Title_ids**: Optional; enthält die Zeichenfolgen-ID, die den für den Menüeintrag angezeigten Text angibt. Dieser Wert wird als *Modul, Zeichenfolgenname* ausgedrückt, wobei *Modul* dem Namen der Datei entspricht, in dem die Zeichenfolge enthalten ist und *Zeichenfolgenname* die ID der Zeichenfolge in dieser Datei angibt.

Hinweis: **Title** oder **Title_ids** muss angegeben werden. Wenn **Title** spezifiziert ist, hat der Wert Vorrang vor **Title_ids** und allen Benutzern wird - unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen - exakt der gleiche Text angezeigt.

- **Instructions**: Optional; enthält den Text, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt.
- **Instructions_ids**: Optional; enthält die Zeichenfolgen-ID, die den Text angibt, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt. Dieser Wert wird als *Modul, Zeichenfolgenname* ausgedrückt, wobei *Modul* dem Namen der Datei entspricht, in dem die Zeichenfolge enthalten ist und *Zeichenfolgenname* die ID der Zeichenfolge in dieser Datei angibt.

Hinweis: Wenn **Instructions** spezifiziert ist, hat der Wert Vorrang vor **Instructions_ids** und allen Benutzern wird - unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen - exakt der gleiche Text angezeigt.

- **Image:** Optional; dieses Element gibt den Pfad zu dem Bild an, das für diesen Menüeintrag vor dem Text angezeigt wird. Der Wert gibt den Pfad zum Symbol an und muss als relativer Pfad zum Darstellungsverzeichnis angegeben werden (z. B. `icons/oaas_assets.gif`).
- **Access:** Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. `getit.requester` oder `getit.service`. Dieser Menüeintrag wird nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort angezeigt.
- **TargetForm:** Optional; Name des Formulars, an das die Anwendung umgeleitet wird, wenn ein Benutzer auf den Menüeintrag klickt. Der Wert wird als *Modulname, Aktivitätsname.Formularname* ausgedrückt. *Modulname* gibt den Namen des Moduls an, in dem sich das Zielformular befindet, *Aktivitätsname* ist der Name der Aktivität, in der sich die Datei befindet, und *Formularname* gibt den Namen des Formulars selbst an. Dieser Wert kann ebenfalls als *Aktivitätsname.Formularname* ausgedrückt werden, wobei impliziert wird, dass es sich bei dem Modul um das aktuelle Modul handelt, oder einfach als *Formularname*. In diesem Fall werden das aktuelle Modul und die aktuelle Aktivität nach dem Formular durchsucht.
- **TargetURL:** Optional; dieses Element enthält den URL des Formulars, das aufgerufen wird, wenn ein Benutzer auf den Menüeintrag klickt. Stellen Sie sicher, dass dieser URL mit `http://` beginnt, wenn das Ziel der Umleitung nicht der aktuelle Webserver, sondern ein anderer Webserver ist. Statt für die Umleitung an eine Seite kann dieser Menüeintrag zum Abrufen von auf einem Server gespeicherten Dokumenten verwendet werden. Alle gängigen Protokolle können verwendet werden (`http`, `https`, `ftp`).

Hinweis: In einem gegebenen Element **WizardTarget** können höchstens ein Element **TargetForm** und ein Element **TargetURL** enthalten sein.

- **TargetAddNoParams:** Optional; wenn dieses boolesche Element auf `true` gesetzt ist, wird automatisch verhindert, dass Parameter bei Auswahl eines Menüeintrags an das Element **TargetURL** oder **TargetForm** weitergeleitet werden.

- **TargetParams:** Optional; bei diesem Element handelt es sich um eine Auflistung durch kaufmännische Und-Zeichen getrennter Parameter die zu **TargetURL** hinzugefügt oder an **TargetForm** weitergeleitet werden. Wenn für **TargetAddNoParams** kein Wert angegeben oder das Element auf **false** gesetzt wird, werden diese Parameter zusätzlich zu den bereits automatisch hinzugefügten Parametern weitergeleitet.
- **ContextFilter:** Optional; dieses Element stellt einen Filter für die Kontextdaten dar. Dieser Menüeintrag wird nur angezeigt, wenn die Kontextdaten der Filteranforderung entsprechen. Die Kontextdaten sind von der Anwendung abhängig, enthalten jedoch zumindest den Anmeldenamen des Benutzers.

Die Untermenüoption: das Element „WizardMenu“

Dieses Element darf nicht mit dem Basiselement **WizardMenu** verwechselt werden. Seine Struktur ist ähnlich, es enthält jedoch mehr Optionen. Das Element wird einzelner Eintrag im Menü dargestellt. Klickt der Benutzer auf diesen Eintrag, wird ein Untermenü aufgerufen.

- **Id:** Dieses Element ist erforderlich und muss unter Berücksichtigung aller gleichwertigen Unterelemente des Elements **Answers** eindeutig sein.
- **Title:** Optional; enthält den als Menüeintrag angezeigten Text. Dieser Text wird als Titel des Untermenüformulars angezeigt.
- **Title_ids:** Optional; enthält die Zeichenfolgen-ID, die den für den Menüeintrag angezeigten Text angibt. Dieser Text wird als Titel des Untermenüformulars angezeigt. Dieser Wert wird als *Modul, Zeichenfolgenname* ausgedrückt, wobei *Modul* dem Namen der Datei entspricht, in dem die Zeichenfolge enthalten ist und *Zeichenfolgenname* die ID der Zeichenfolge in dieser Datei angibt.

Hinweis: **Title** oder **Title_ids** muss angegeben werden. Wenn **Title** spezifiziert ist, hat der Wert Vorrang vor **Title_ids** und allen Benutzern wird - unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen - exakt der gleiche Text angezeigt.

- **Instructions:** Optional; enthält den Text, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt. Dieser Text wird zu den Anweisungen des Untermenüformulars.

- **Instructions_ids**: Optional; enthält die Zeichenfolgen-ID, die den Text angibt, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt. Dieser Text wird zu den Anweisungen des Untermenüformulars. Dieser Wert wird als *Modul, Zeichenfolgenname* ausgedrückt, wobei *Modul* dem Namen der Datei entspricht, in dem die Zeichenfolge enthalten ist und *Zeichenfolgenname* die ID der Zeichenfolge in dieser Datei angibt.
- Hinweis:** Wenn **Instructions** spezifiziert ist, hat der Wert Vorrang vor **Instructions_ids** und allen Benutzern wird - unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen - exakt der gleiche Text angezeigt.
- **Image**: Optional; dieses Element gibt den Pfad zu dem Bild an, das für diesen Menüeintrag vor dem Text angezeigt wird. Der Wert gibt den Pfad zum Symbol an und muss als relativer Pfad zum Darstellungsverzeichnis angegeben werden (z. B. *icons/oa_assets.gif*).
 - **Access**: Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. *getit.requester* oder *getit.service*. Dieser Menüeintrag wird nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort angezeigt.
 - **TargetForm**: Optional; Name des Formulars, an das die Anwendung umgeleitet wird, wenn ein Benutzer auf den Menüeintrag klickt und keine Untermenüeinträge existieren. Der Wert wird als *Modulname, Aktivitätename.Formularname* ausgedrückt. *Modulname* gibt den Namen des Moduls an, in dem sich das Zielformular befindet, *Aktivitätename* ist der Name der Aktivität, in der sich die Datei befindet, und *Formularname* gibt den Namen des Formulars selbst an. Dieser Wert kann ebenfalls als *Aktivitätename.Formularname* ausgedrückt werden, wobei impliziert wird, dass es sich bei dem Modul um das aktuelle Modul handelt, oder einfach als *Formularname*. In diesem Fall werden das aktuelle Modul und die aktuelle Aktivität nach dem Formular durchsucht.
 - **TargetURL**: Optional; dieses Element enthält den URL des Formulars, das aufgerufen wird, wenn ein Benutzer auf den Menüeintrag klickt und keine Untermenüeinträge existieren. Stellen Sie sicher, dass dieser URL mit *http://* beginnt, wenn das Ziel der Umleitung nicht der aktuelle Webserver, sondern ein anderer Webserver ist. Statt für die Umleitung an eine Seite kann dieser Menüeintrag zum Abrufen von auf einem Server gespeicherten Dokumenten verwendet werden. Alle gängigen Protokoll können verwendet werden (*http, https, ftp*).
- Hinweis:** In einem gegebenen Element **WizardMenu** können höchstens ein Element **TargetForm** und ein Element **TargetURL** enthalten sein.

- **TargetAddNoParams:** Optional; wenn dieses boolesche Element auf **true** gesetzt ist, wird automatisch die Weiterleitung von Parametern an **TargetURL** oder **TargetForm** verhindert, wenn der Menüeintrag ausgewählt wird und keine Untermenüeinträge vorhanden sind.
- **TargetParams:** Optional; bei diesem Element handelt es sich um eine Auflistung durch kaufmännische Und-Zeichen getrennter Parameter die zu **TargetURL** hinzugefügt oder an **TargetForm** weitergeleitet werden. Wenn für **TargetAddNoParams** kein Wert angegeben oder das Element auf **false** gesetzt wird, werden diese Parameter zusätzlich zu den bereits automatisch hinzugefügten Parametern weitergeleitet.
- **ContextFilter:** Optional; dieses Element stellt einen Filter für die Kontextdaten dar. Dieser Menüeintrag wird nur angezeigt, wenn die Kontextdaten der Filteranforderung entsprechen. Die Kontextdaten sind von der Anwendung abhängig, enthalten jedoch zumindest den Anmeldenamen des Benutzers.
- **ColumnCount:** Optional; dieses Element spezifiziert die Anzahl an Spalten für die Darstellung des Menüeintrags auf dem Bildschirm. Der Standardwert wird von der Anwendung festgelegt, die die Menühierarchie verwendet.
- **Answers:** Optional; beschreibt die Optionen (Menüeinträge), die im Untermenüformular verfügbar sind. Wenn das Element **Answers** nicht bereitgestellt wird oder wenn es keine Option auflistet, werden die Daten für dieses Formular verwendet.

Dynamische Menüeinträge: das Element „DynamicAnswers“

- **Target:** Erforderlich; Name des Backend-Systems, z. B. **ac** oder **sc**, in dem die Menüdaten gespeichert werden.
- **Document:** Erforderlich, Name des Modells, das die Menüdaten abrufen. Das Modell muss mindestens ein Element **Id** und ein Element **Title** zuordnen, kann jedoch ferner alle Elemente zuordnen, die in **WizardTarget** oder **WizardMenu** verfügbar sind.
- **Image:** Optional; hierbei handelt es sich um den Pfad zu dem Bild, das für diesen Menüeintrag vor dem Text angezeigt wird, wenn kein Bild aus der Datenbank abgerufen wird. Der Wert gibt den Pfad zum Symbol an und muss als relativer Pfad zum Darstellungsverzeichnis angegeben werden (z. B. **icons/catbundle.gif**).

- **Access:** Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. `getit.requester` oder `getit.service`. Das Element `DynamicAnswers` steht nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort zur Verfügung.
 - **HasSubMenu:** Optional; wenn das Element auf `false` gesetzt wird, werden alle zurückgegebenen Einträge als endgültige Auswahl­einträge angesehen. Wenn kein Wert angegeben oder das Element auf `true` gesetzt wird und ein Benutzer einen der Einträge auswählt, erstellt das Programm ein Menü mit dem Inhalt des Elements `Answers` bzw. setzt den Parameter `ParentId` auf die `Id` des ausgewählten Menüs und führt die Datenbanksuche unter Verwendung des aktuellen Elements `DynamicAnswers` erneut aus, falls das Element `Answers` nicht vorhanden ist.
 - **QueryParam:** Optional; dieses Element gibt die Suchparameter an, die zum Filtern der Liste der Menüeinträge verwendet werden. Welche Suchparameter tatsächlich verwendet werden können, hängt von dem im Element `Document` definierten Modell ab. Dieses Element enthält mindestens ein Unterelement. Die Namen dieser Unterelemente entsprechen dem Attributnamen (der dem Modell zu entnehmen ist). Der gesetzte Wert wird in der Abfrage zum Abrufen der Menüeintragsdaten verwendet.
 - **Answers:** Optional; beschreibt die Optionen (Menüeinträge), die im Untermenüformular verfügbar sind. Folgt der Syntax eines Element `Answers`, das weiter oben beschrieben wird.
- Hinweis:** Eine Alternative zur Bereitstellung der Elemente `Target` und `Document` besteht in der Bereitstellung des Elements `Script`, das den Namen einer ECMA-Skriptfunktion angibt. Die Elemente `Target` und `Document` können optional angegeben werden, wenn sie für die Funktion erforderlich sind. Das Skript erhält die aktuelle Knotendefinition sowie die `ParentId`, die dem letzten Menüeintrag entspricht, auf den geklickt wurde.

Konfigurieren des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien

Im Lieferumfang von Get-Services sind zwei Konfigurationen für das Formular **Anforderungstyp auswählen** enthalten:

- Die statische Menüdefinition `scchangecategory.xml` unter `WEB-INF\etc\gstrees`. Hierbei handelt es sich um die Menüdefinition, die nach der Installation von Get-Services standardmäßig verwendet wird. Alle Einträge sowie die jeweiligen Symbole werden einzeln beschrieben.
- Die dynamische Menüdefinition `scchangecategory_dyn.xml` unter `WEB-INF\etc\gstrees\usersamples`, in der beschrieben wird, wie Menüeinträge direkt aus der Datenbank gelesen werden. Um diese Menüdefinition zu verwenden, kopieren Sie sie in den Ordner `WEB-INF\etc\gstrees\user` und benennen Sie sie in `scchangecategory.xml` um.

Wenn Sie eine eigene Menüdefinition für dieses Formular verwenden möchten, stellen Sie stets Ihre Version bereit und speichern Sie sie immer unter `WEB-INF\etc\gstrees\user\scchangecategory.xml`. Hierbei handelt es sich um die Datei, die Get-Services aufruft, bevor die Standarddatei `WEB-INF\etc\gstrees\scchangecategory.xml` verwendet wird.

Warnung: Führen Sie niemals direkte Änderungen in den mit der Software gelieferten Dateien durch.

Für die Syntax, die für diese Datei zu verwenden ist, wird das XML-Modell `WEB-INF\etc\gstrees\menu.xsd` bereitgestellt. Anhand dieses Modells können Sie mit Tools von Fremdanbietern (XML-Editoren) die Syntax der Dateien erstellen und überprüfen.

Die Syntax wird unter *Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente* auf Seite 142 beschrieben.

Die Menükonfigurationsdateien für dieses Formular unterliegen einigen spezifischen Beschränkungen:

- Die erste Ebene entspricht stets einer Änderungskategorie und bei der Menü-ID muss es sich um den Namen eines `cm3rcategory`-Datensatzes handeln.
- Die zweite Ebene entspricht stets einer Unterkategorie und bei der Menü-ID muss es sich um den Unterkategoriewert von `cm3rsubcat` handeln.

8 Verwalten von Get-Services

KAPITEL

In diesem Kapitel finden Anweisungen zur Verwaltung des Get-Services-Systems.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Zugreifen auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul* auf Seite 154
- *Verwenden der Systemsteuerung* auf Seite 156
- *Anzeigen der implementierten Versionen* auf Seite 157
- *Anzeigen des Serverprotokolls* auf Seite 158
- *Verwenden der Seite „Einstellungen“* auf Seite 158
- *Überprüfen des Skriptstatus* auf Seite 162
- *Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen* auf Seite 163
- *Anzeigen des Warteschlangenstatus* auf Seite 163
- *Importieren und Exportieren von Personalisierungen* auf Seite 164
- *Anzeigen von Adaptertransaktionen* auf Seite 165
- *Verwenden des IBM-Portals Websphere* auf Seite 165
- *Anzeigen von Formularinformationen* auf Seite 166
- *Online-Registrierung für Benutzer* auf Seite 169
- *Ändern von Kennwörtern* auf Seite 170
- *Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen* auf Seite 171
- *Konfigurieren von Change Management-Formularen* auf Seite 173

Zugreifen auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul

Über die Seite **Verwalteranmeldung** kann auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul zugegriffen werden. In diesem Modul werden die Einstellungen für das Peregrine-System vorgenommen.

Hinweis: Nach dem Installieren und Einrichten von Get-Services müssen Sie sich als ServiceCenter-Benutzer mit **getit.admin**-Rechten anmelden, um auf das Verwaltungsmodul zuzugreifen und die Get-Services-Integration mit ServiceCenter verwalten zu können. Eine Liste der Berechtigungswörter und Anweisungen zur Adapterkonfiguration finden Sie im Abschnitt über die Get-Services-Sicherheit in diesem Handbuch.

Als Standardverwalter **System** können Sie auf das Verwaltungsmodul zugreifen, ohne mit einem Backend-System verbunden zu sein. Nachdem Sie Ihren Benutzernamen im Register **Allgemein** konfiguriert haben, können Sie auch über das Navigationsmenü auf das Verwaltungsmodul zugreifen.

Wichtig: Wenn Sie Parameter über das Verwaltungsmodul ändern, wird im Verzeichnis `\<appsrvr>\WEB-INF` (wobei *appsrvr* der Pfad zu Ihrem Anwendungsserver ist) eine Datei mit dem Namen `local.xml` erstellt, um diese Parameter zu speichern. Erstellen Sie vor einer Neuinstallation von Get-Services eine Kopie dieser Datei und speichern Sie diese außerhalb der Installationsumgebung von Get-Services. Andernfalls gehen Ihre Parameterwerte bei der Neuinstallation verloren.

So greifen Sie auf die Seite „Verwalteranmeldung“ von Peregrine Portal zu:

- 1 Vergewissern Sie sich, dass Ihr Anwendungsserver (zum Beispiel Tomcat) aktiv ist.
- 2 Geben Sie Folgendes im Adressfeld des Webbrowsers ein:
`<Hostname>/oaa/admin.jsp`

3 Drücken Sie die Eingabetaste, um die Seite Verwalteranmeldung zu öffnen.

Geben Sie den Hostnamen ein, um eine Verbindung zum lokalen Server herzustellen.

Der Standardverwaltername ist **System**.



4 Geben Sie System im Feld Name ein.

Bei der ersten Anmeldung muss kein Kennwort eingegeben werden.

5 Klicken Sie auf System Maintenance-Anmeldung, um die Seite Systemsteuerung zu öffnen.

Verwalter können im Verwaltungsmodul die Systemeinstellungen definieren.

Dies ist die Liste aller aktuell auf diesem Server registrierten Adapter. Sie können den Server und alle Verbindungen bei Bedarf zurücksetzen.

Ziel	Adapter	Status
publication	com.peregrine.ooa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
portalDB	com.peregrine.ooa.adapter.sc.SCAdapter	Verbunden
SRRequestDB	com.peregrine.ooa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
ac	com.peregrine.ooa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
sc	com.peregrine.ooa.adapter.sc.SCAdapter	Verbunden

Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	0	0	2

Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	1	0	0	6

Server zurücksetzen

Folgende Aktivitäten stehen im Verwaltungsmodul zur Verfügung:

Option	Zweck
Systemsteuerung	Anzeigen des Status der Verbindungen zu den Backend-Systemen.
Implementierte Versionen	Anzeigen der Liste der auf diesem Server implementierten Anwendungen mit Versionsnummer.
Serverprotokoll	Anzeigen der Aktivität auf dem Get-Services-Server.
Einstellungen	Anzeigen und Ändern der Einstellungen des Peregrine-Portals.
Skriptstatus anzeigen	Anzeigen und Überprüfen der ausgeführten Skripts. Über dieses Fenster können Sie außerdem die Skriptausführung starten und anhalten.
Nachrichtenwarteschlangen anzeigen	Anzeigen einer Liste aller Nachrichtenwarteschlangen.
Warteschlangenstatus anzeigen	Anzeigen des aktuellen Status der Warteschlangen: Betriebsbereit und entsperrt oder unterbrochen.
Importieren/Exportieren	Verschieben von Personalisierungen von einer Entwicklungsumgebung in eine Produktionsumgebung.
Adaptertransaktionen/Minute	Anzeigen der Transaktionen pro Minute für den Backend-Adapter.
Integration des IBM-Portals Websphere	Anzeigen der in der IBM-WPS-Umgebung installierten Komponenten des OAA-Portals.

Verwenden der Systemsteuerung

Über die Seite **Systemsteuerung** können Sie den Status der Verbindungen zu den Datenbanken prüfen, auf die Sie über Get-Services und die Webanwendungen zugreifen. Darüber hinaus können Sie die Verbindung zwischen dem Archway-Servlet und den Adaptern zu den Backend-Systemen zurücksetzen.

So setzen Sie die Verbindung zwischen dem Archway-Servlet und dem Backend-System zurück:

- Klicken Sie auf **Server zurücksetzen**.

In einer Meldung am oberen Seitenrand wird angezeigt, ob die Verbindungen zurückgesetzt wurden.

Informations-, Warn- und Fehlermeldungen werden am oberen Seitenrand angezeigt.

Archway-Servlet und zugehörige Adapterverbindungen erfolgreich zurückgesetzt.
Dies ist die Liste aller aktuell auf diesem Server registrierten Adapter. Sie können den Server und alle Verbindungen bei Bedarf zurücksetzen.

Ziel	Adapter	Status
weblication	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	Verbunden
GRRequestDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	Verbunden

Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	1	1	0	2

Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	1	0	0	6

Server zurücksetzen

Anzeigen der implementierten Versionen

Im Bildschirm **Implementierte Versionen** werden alle während der Installation implementierten Pakete zusammen mit ihrer jeweiligen Versionsnummer angezeigt.

So zeigen Sie die Liste der implementierten Versionen an:

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü die Option **Implementierte Versionen** aus. Es wird eine Liste der installierten Pakete angezeigt.

Über die Option **Implementierte Versionen** können Sie die aktuellen Anwendungen mit den zugehörigen Versionsnummern anzeigen.

Diese Liste enthält die auf diesem Server implementierten Anwendungen mit Versionsnummer.

Anwendungen	Versionen
AssetCenter Adapter	acadapter.4.1.0.11
Peregrine Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibletheme.4.1.0.5
AssetCenter Workflow Display Applet	acworkflow.4.1.0.12
OAA Adapters Language Pack (de)	adapters-de.4.1.0.5
OAA Archway Servlet	archway.4.1.0.44
Peregrine Enterprise Portal Baja Theme	bajatheme.4.1.0.4
OAA Persistence	bizdoc.4.1.0.21
OAA Persistence Adapter	bizdocadapter.4.1.0.7
Peregrine Enterprise Portal Classic Theme	classitheme.4.1.0.4
OAA Common Business Objects	commonobjects.4.1.0.20
OAA Core Application	core.4.1.0.32
Get-Services 4.1 Language Pack (de)	get-services-change-de.4.1.0.4
Peregrine Enterprise Portal	portal.4.1.0.44
Peregrine Enterprise Portal Quicksilver Theme	quicksilvertheme.4.1.0.4
ServiceCenter Adapter	scadapter.4.1.0.9
Peregrine Enterprise Portal Sierra Theme	sierratheme.4.1.0.5

Drucken

- 2 Klicken Sie auf **Drucken**, um die Liste auszudrucken.

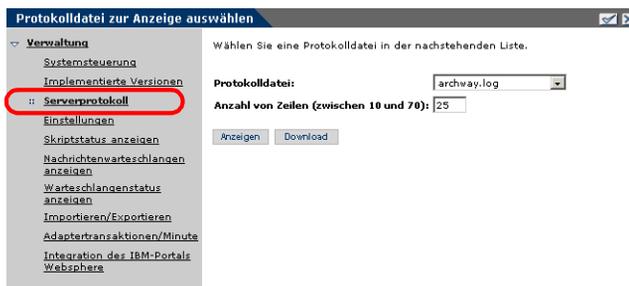
Anzeigen des Serverprotokolls

Das Serverprotokoll enthält eine Historie aller Serverereignisse. Der Standarddateiname ist **archway.log**.

So zeigen Sie das Serverprotokoll an:

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü die Option **Serverprotokoll** aus.
Es wird ein Formular mit einer Dropdown-Liste angezeigt, aus der Sie das anzuzeigende Protokoll auswählen können.

Sie können die Protokolldatei im Webbrowser anzeigen oder herunterladen und an einen beliebigen Speicherort ablegen.



- 2 Klicken Sie auf die Dropdown-Liste und wählen Sie die gewünschte Protokolldatei aus.
- 3 Geben Sie die Anzahl der anzuzeigenden Zeilen an.
- 4 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf **Anzeigen**, um die Protokolldatei im Webbrowser anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf **Download**, um den Download-Assistenten zu starten, der die Datei **archway.log** herunterlädt und an einem Speicherort Ihrer Wahl ablegt.

Verwenden der Seite „Einstellungen“

Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Einstellungen**, um die aktuellen Parametereinstellungen zu öffnen. Die Seite **Einstellungen** ist in Register unterteilt. Welche Register angezeigt werden, hängt von den installierten Webanwendungen und den verwendeten Adaptern ab. Das Register **Allgemein** steht bei allen Installationen zur Verfügung.

Die Register **Portal**, **Portal-DB**, **Webanwendung** und **Service Center (SCadapter)** werden während der Installation eingerichtet (siehe *Get-Services-Installationshandbuch*). Sie können jederzeit auf die Seite **Einstellungen** zugreifen, um Änderungen an den Installationseinstellungen vorzunehmen. Richten Sie das Register **E-Mail** nur ein, wenn Benutzer Zugriff auf die Online-Registrierung haben (siehe *Online-Registrierung für Benutzer* auf Seite 169).

So zeigen Sie die Einstellungen an:

- Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Einstellungen**.

Zu jedem Parameter im Register gibt es eine Beschreibung, in der die Einstellungen erklärt werden.

Welche Register, die auf der Seite **Einstellungen** angezeigt werden, hängt von den installierten Webanwendungen ab.



Festlegen von Parametern im Verwaltungsmodul

Wenn Sie Parameter auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** ändern, wird im Verzeichnis `C:\<appsrvr>\WEB-INF` eine Datei mit dem Namen `local.xml` erstellt, um diese Parameter zu speichern. In dieser Datei werden alle Änderungen an Eigenschaftseinstellungen gespeichert. Starten Sie Tomcat erneut, nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, die in der Datei **local.xml** gespeichert werden.

Wichtig: Wenn Sie Parameter auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** ändern und eine Neuinstallation von Get-Services erforderlich ist, sollten Sie unbedingt daran denken, die Datei **local.xml** in ein Verzeichnis außerhalb der Installationsumgebung von Get-Services zu kopieren. Andernfalls gehen alle Einstellungen bei der Neuinstallation von Get-Services verloren. Kopieren Sie die Datei nach der Installation wieder in das Verzeichnis **WEB-INF**.

So definieren Sie einen Parameter:

- 1 Suchen Sie die zu ändernde Einstellung und geben Sie den neuen Parameter ein.

Hinweis: Falls Sie eine Einstellung bereits geändert haben und auf die Standardeinstellung zurücksetzen möchten, klicken Sie auf den Link **Klicken Sie für den Standardwert hier**, der im Beschreibungsbereich für den betreffenden Parameter angezeigt wird. Dieser Link wird nur angezeigt, wenn eine Einstellung von der Standardeinstellung abweicht.

- 2 Blättern Sie zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Sie müssen auf jeder Seite auf **Speichern** klicken, bevor Sie eine andere Einstellung ändern.

Die Systemsteuerung wird geöffnet.

- 3 Klicken Sie auf **Server zurücksetzen**.

In einer Informationsmeldung am oberen Rand der Systemsteuerung wird angezeigt, dass der Server zurückgesetzt wurde.

Konfigurieren der Service Desk-Parameter

In diesem Abschnitt werden die speziellen Get-Services-Parameter erläutert. Diese Einstellungen werden im Register **Service Desk** auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** konfiguriert. Der während der Installation eingerichtete SCAdapter wird im Register **ServiceCenter** angezeigt (siehe *Get-Services-Installationshandbuch*).

Hinweis: Die Namen der Incident Management-Felder hängen von der Versionsnummer ab.

Bei Incident Management handelt es sich um das Modul, das standardmäßig für Problem-Tickets verwendet wird, die in Get-Services mit dem ServiceCenter-Adapter geöffnet werden. Sollen Endbenutzer auch ServiceCenter-Anfrage-Tickets erstellen, müssen Sie das Modul Service Management aktivieren und die entsprechenden Get-Services-Einstellungen konfigurieren.

So konfigurieren Sie Get-Services-Einstellungen für ServiceCenter:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul von Peregrine Portal auf **Einstellungen** und anschließend auf das Register **Service Desk**.

Die Funktionen im Register **Service Desk** umfassen Folgendes:

Option	Zweck
Ticket neu zuweisen	Wählen Sie die Benutzerrolle für die erneute Zuweisung der Tickets (die Standardeinstellung ist getit.itmanager).
Kategorieebene für Endbenutzer	Geben Sie an, wie viele Kategorieebenen beim Öffnen eines Tickets verwendet werden sollen.
Kategorieebene für IT-Mitarbeiter	Geben Sie an, wie viele Kategorieebenen beim Öffnen eines Tickets verwendet werden sollen.
ESS-Benutzern Schließen von Tickets ermöglichen	Geben Sie an, ob Benutzer ihre eigenen Tickets schließen können.

- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ticket neu zuweisen** eine Zuweisungsgruppe aus.

Die diesem Feld zugeordneten Benutzerrollen können Tickets anderen Personen neu zuweisen.

- 3 Wählen Sie ggf. **Ja** für den Parameter **Service Management aktivieren** aus, wenn die über Get-Services erstellten Tickets im Modul Service Management der ServiceCenter-Installation geöffnet werden sollen.

Hinweis: Das Modul Service Management muss in ServiceCenter installiert sein. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Verwaltungshandbuch*.

ServiceCenter-Einstellungen für Service Management

Service Management aktivieren:

Ja Nein

Aktivieren Sie Service Management, wenn die über Services erstellten Tickets im Modul Service Management der ServiceCenter-Installation geöffnet werden sollen.

- 4 Blättern Sie zum unteren Seitenrand und klicken Sie dann auf **Speichern**, um zur Systemsteuerung zurückzukehren.
- 5 Klicken Sie auf **Server zurücksetzen**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Überprüfen des Skriptstatus

Auf der Seite **Skriptstatus anzeigen** werden Name und Status aller Skripten aufgelistet, die gegenwärtig ausgeführt werden.

So überprüfen Sie den Skriptstatus:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü der Seite Verwaltung auf **Skriptstatus anzeigen**, um die Seite **Skriptstatus** zu öffnen, auf der die Namen aller Skripten angezeigt werden.



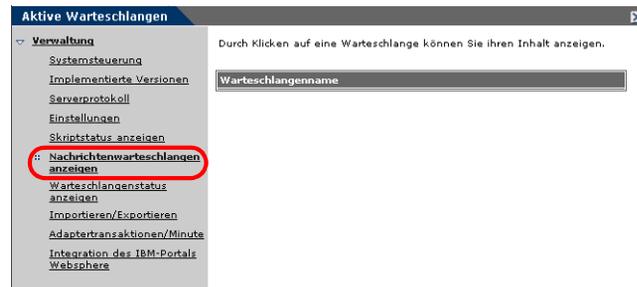
- 2 Durch Klicken auf ein Skript wird die Ausführung des Skripts unterbrochen.

Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen

Nachrichtenwarteschlangen werden immer dann angezeigt, wenn eine Warteschlange zu übertragende Daten enthält.

So zeigen Sie Nachrichtenwarteschlangen an:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü der Seite Verwaltung auf Nachrichtenwarteschlangen anzeigen, um die Seite Aktive Warteschlangen zu öffnen.



- 2 Durch Klicken auf einen Warteschlangennamen in der Liste können Sie den Inhalt der Warteschlange anzeigen.

Anzeigen des Warteschlangenstatus

Verwenden Sie die Option Warteschlangenstatus anzeigen, um den Status der Nachrichtenwarteschlangen zu überprüfen oder zu ändern.

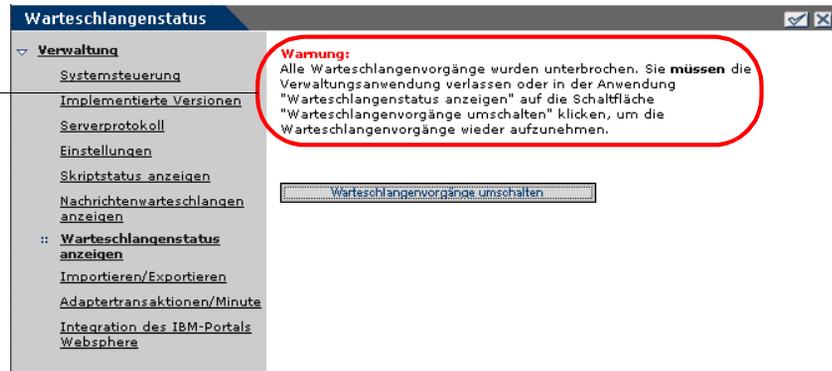
So zeigen Sie den Warteschlangenstatus an:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf Warteschlangenstatus anzeigen, um die Seite Warteschlangenstatus zu öffnen.



- 2 Klicken Sie auf **Warteschlangenvorgänge umschalten**, um den Status in **unterbrochen** zu ändern.

In einer Warnmeldung wird darauf hingewiesen, dass alle Warteschlangenvorgänge unterbrochen wurden.



- 3 Klicken Sie auf **Warteschlangenvorgänge umschalten**, um die Warteschlangenvorgänge wieder aufzunehmen.

Importieren und Exportieren von Personalisierungen

Personalisierungen, die in einer Entwicklungsumgebung erstellt wurden, können in eine Produktionsumgebung verschoben werden. Ausführliche Anweisungen zum Importieren und Exportieren von Personalisierungen finden Sie im Kapitel *Verwenden der Personalisierungsoberfläche* in diesem Handbuch. Wählen Sie im Aktivitätenmenü des Verwaltungsmoduls die Option **Importieren/Exportieren**, um auf die Seite zuzugreifen.



Anzeigen von Adaptertransaktionen

Über die Adapterstatusseite können Sie Ihre Adaptertransaktionen verfolgen.

So zeigen Sie die Adaptertransaktion pro Minute an:

- Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Adaptertransaktionen/Minute**, um die Seite **Status** zu öffnen.

Das sind die Transaktionen pro Minute für die angeschlossenen Adapter.

ac				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	0	0	6

sc				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	0	0	21

Zurück

Verwenden des IBM-Portals Websphere

Sie können eine Webarchiv-Datei (WAR-Datei) vom Typ IBM Websphere Portal Server generieren, die Verweise auf die installierten Komponenten des OAA-Portals enthält.

So generieren Sie eine WAR-Datei:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Integration des IBM-Portals Websphere**, um die Seite gleichnamige Seite zu öffnen.

Diese Seite ermöglicht das Generieren eines Webarchivs vom Typ IBM Websphere Portal Server, das mit Querverweisen auf installierte OAA-Portalkomponenten konfiguriert wurde. Die Datei `websphere.war`, die sich im Installationsverzeichnis befindet, wird kopiert und die darin enthaltene Datei `portlet.xml` ersetzt. Vergewissern Sie sich, dass Sie über die richtige Standard-URL für den Zugriff auf die Seiten verfügen, die auf diesem Server gespeichert sind. Installieren Sie die generierte Datei unter Verwendung des Dienstprogramms IBM WPS Portal Administration. Jedes Mal, wenn neue OAA-Anwendungen installiert werden, muss dieser Vorgang wiederholt werden, um die neuen Portalkomponenten in die IBM WPS-Umgebung zu integrieren.

Ausgangspfad:	Geben Sie den kompletten Ausgangspfad auf dem Server ein, auf dem sich die installierte Datei <code>websphere.war</code> befindet.
Zielpfad:	Geben Sie den Zielpfad auf dem Server ein, auf dem die Datei <code>websphere.war</code> erstellt werden soll.
Standard-URL:	Geben Sie die Standard-URL dieses Servers ein.

WAR-Datei generieren

- 2 Geben Sie die nachfolgend aufgeführten Daten ein:
 - Ausgangspfad
 - Zielpfad
 - Standard-URL
- 3 Klicken Sie auf **WAR-Datei generieren**.

Anzeigen von Formularinformationen

Im Verwaltungsmodul können Sie Formulare für Ihre Webanwendungen konfigurieren, um den Speicherort und den Dateinamen des aktuellen Formulars anzuzeigen.

So zeigen Sie Formularinformationen an:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul auf **Einstellungen** und anschließend auf **Protokollieren**.
- 2 Blättern Sie zum Feld **Formularinfo anzeigen** und klicken Sie ggf. auf **Ja**.

Aktivieren Sie für das Feld **Formularinfo anzeigen** die Option **Ja**.

Verwaltungseinstellungen

Verwaltung

- Systemsteuerung
- Implementierte Versionen
- Serverprotokoll
- Einstellungen**
 - Skriptstatus anzeigen
 - Nachrichtenwarteschlangen anzeigen
 - Warteschlangenstatus anzeigen
 - Importieren/Exportieren
 - Adaptertransaktionen/Minute
 - Integration des IBM-Portals Websphere

Allgemein AssetCenter Change Management Designs Get-Resources GRRRequestDB Portal

Portal-DB Protokollieren ServiceCenter Service Desk Webanwendung XSL

Protokollieren

Protokolloptionen:

Geben Sie die Liste der Ausführungsprotokolle ein, die Sie aktivieren möchten. Die Einträge sind durch Semikolon getrennt. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- dll - Adapter-DLL zum Laden und Entfernen.
- weblication - Webanwendung und personalisiertes Rendering
- jvm - Verwaltung und Status der Java-Laufzeitumgebung
- locks - Sperre für die Skript-Synchronisation
- security - Archway-Sicherheitsverfolgung
- Statistiken - Verwaltungsstatistiken

Debugging für Skript:
 Ja Nein

Bei Aktivierung werden Informationen zur ECMA-Skriptaufführung in das Protokoll geschrieben. Stellen Sie sicher, dass diese Option im Produktionssystem deaktiviert ist.

Formularinfo anzeigen:
 Ja Nein

Bei Auswahl dieser Option werden auf jedem Bildschirm Informationen zum jeweiligen Formular angezeigt, um die Entwicklung und Anpassung der Webanwendung zu erleichtern

3 Klicken Sie auf Speichern.

Die Systemsteuerung wird geöffnet.

4 Klicken Sie auf Server zurücksetzen.

Der Formularname wird am oberen Rand jedes Formulars angezeigt.

Der Formularname wird am oberen Rand der Seite angezeigt.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen**, um die Formularzusammenstellung anzuzeigen.

Verwaltungseinstellungen

Verwaltung

- Systemsteuerung
- Implementierte Versionen
- Serverprotokoll
- Einstellungen**
- Skriptstatus anzeigen
- Nachrichtenwarteschlangen anzeigen
- Warteschlangenstatus anzeigen
- Importieren/Exportieren
- Adaptertransaktionen/Minute
- Integration des IBM-Portals
- WebSphere

Project: common.admin.settings.start

Allgemein | AssetCenter | Change Management | Designs | Get-Resources | GRRequestDB | Portal | Portal-DB | Protokollieren

ServiceCenter | Service Desk | Webanwendung | XSL

Maximale Größe der angehängten Datei (in KB):
 Die Größe von Dateien (in KB), die als Anhang gesendet werden können. Der Wert 0 gibt an, dass keine Maximalgröße festgelegt ist. Diese Einstellung ist ein Standardwert, der von einzelnen Anhangfeldern überschrieben werden kann.

Allgemeines Backend:
 Adapterzielname zur Unterstützung allgemeiner Benutzervorgänge. [Klicken Sie für den Standardwert hier: \[portalDB\]](#)

Liste der Ziel-Aliasnamen:
 Gibt eine Liste mit Ziel-Aliasnamen an, die von den Webanwendungen in diesem Paket verwendet werden. Die Einträge sind durch ein Semikolon getrennt. [Klicken Sie für den Standardwert hier: \[weblication@mail\]](#)

System Maintenance-Benutzername:
 Der System Maintenance-Benutzername. Nach der Anmeldung haben Sie Zugriff auf die Verwaltungsfunktionen. Der System Maintenance-Benutzer ist unabhängig von den bereitgestellten Adaptern. Nach der Anmeldung können Sie ein neu installiertes System konfigurieren oder Fehler in einer vorhandenen Installation beseitigen.

System Maintenance-Kennwort:
 Das System Maintenance-Kennwort.

Anwendungspfad:
 Verzeichnisstandort für die Webanwendungen des Peregrine-Portals

Ereigniswarteschlange:
 Geben Sie den Namen des Adapters ein, der von der Warteschlangen-Engine des Peregrine-Portals verwendet werden soll. Beispiel:

Anzeigen von Formulardetails

Sie können auch detaillierte Informationen zum aktuellen Formular anzeigen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen** in der oberen rechten Ecke des Formulars. Es wird ein separates Fenster geöffnet.

Über die einzelnen Register erhalten Sie weitere Informationen zum Formular.

Das Formular verfügt über die folgenden Register:

Register	Inhalt
Script Input (Skripteingabe)	Das Skript, das eine Anforderung an das Backend-System sendet.
Script Output (Skriptausgabe)	Die Informationen, die von der Skriptanforderung an das Backend-System zurückgesendet werden.
User Session (Benutzersitzung)	Details über die aktuelle Benutzersitzung, einschließlich Browsertyp, Version des Backend-Systems und Zugriffsberechtigungen des Benutzers.
Log (Protokoll)	Eine Liste der für die Ausführung des Formulars durchgeführten Skriptaktionen.

Register	Inhalt
PreXSL	Ausgabe von XSL, bevor das Skript zum Browser gerendert wird.
Browser Source (Browserquelle)	HTML-Quellcode für die aktuelle Seite.
BackChannel Source (BackChannel-Quelle)	HTML-Quellcode für die Frames, in denen die Daten gespeichert sind.
Application Channel Source (Anwendungskanalquelle)	HTML-Quellcode für gemeinsam genutzte Anwendungen.
Tab Source (Registerquelle)	HTML-Quellcode für Register.
Menu Source (Menüquelle)	HTML-Quellcode für Menüs.
Sync/Update Window (Synchronisierungs-/Aktualisierungsfenster)	HTML-Quellcode für die Synchronisierung der Seite beim erneuten Laden.
Help (Hilfe)	Hilfe für das Debugging des Fensters.

Online-Registrierung für Benutzer

Verwalter können im Verwaltungsmodul festlegen, ob Endbenutzern, die noch nicht in der ServiceCenter-Datenbank gespeichert sind, die Möglichkeit gegeben werden soll, sich online über den Anmeldebildschirm für neue Konten zu registrieren. Wenn sich der Benutzer registriert, erstellt ServiceCenter für den neuen Benutzer einen Bearbeiter- und einen Kontaktdatenatz mit Basisanmelderechten. Weitere Informationen zum Registrierungsverfahren finden Sie im Kapitel *Sicherheit* dieses Handbuchs.

So aktivieren Sie die Online-Registrierung für Benutzer über den Anmeldebildschirm:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls auf **Allgemein**.
- 2 Blättern Sie zu **Benutzerregistrierung aktivieren**.

Benutzerregistrierung aktivieren:
 Ja Nein

Klicken Sie auf **Ja**, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, sich online für neue Konten zu registrieren.

- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Hinweis: Bei der Verwendung einer Anwendung mit ServiceCenter 5.0 als Backend-System werden im ServiceCenter-Kontaktdatensatz der Vor- und Nachname im Vergleich zum Format der OAA-Anwendung umgekehrt angezeigt.

ServiceCenter 5.0 speichert Namen im Format Nachname/Vorname. Die OAA-Plattform speichert Namen im Format Vorname/Nachname. Als vorläufige Lösung können Sie die Verwaltung von Bearbeiternamen in ServiceCenter ändern, indem Sie die Option **Vollständigen Bearbeiter-Namen verwenden?** im Umgebungsdatensatz für Incident Management und Service Management verwenden. Anweisungen hierzu finden Sie im ServiceCenter 5.0-Handbuch *Anwendungsverwaltung*.

Ändern von Kennwörtern

Verwalter können im Verwaltungsmodul festlegen, ob Endbenutzern die Möglichkeit gegeben werden soll, ihre eigenen Kennwörter über die Startseite zu ändern.

So aktivieren Sie die Kennwortänderung für Benutzer:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls auf **Allgemein**.
- 2 Blättern Sie zu **Kennwort ändern aktivieren**.



Klicken Sie auf **Ja**, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, ihre eigenen Kennwörter zu ändern.

- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen

Die Datei `usage.log` enthält einen Datensatz der Benutzeranmeldungen. Sie finden die Datei im Verzeichnis `bin` der Anwendungsserverinstallation. Mithilfe dieser Datei können Sie ermitteln, welche Anwendung ausgeführt wird und wie viele Benutzer im Laufe eines Tages auf eine Anwendung zugreifen.

Erläuterungen zur Datei „usage.log“

Die folgende Zeile enthält einen Auszug aus der Datei **usage.log**:

```
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET
portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

```
usage.log - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:00 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- aroxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET common/login/main/e_login_main_process.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:28 -0800] "GET incidentmgmt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:30 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- belle [12/Nov/2002:08:48:43 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET incidentmgmt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- belle [12/Nov/2002:08:53:50 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:53:52 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:08:13 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:20 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:54:03 -0800] "GET incidentmgmt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:37 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:38 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:11:16:41 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

Jede Zeile steht für eine Anmeldung. Innerhalb einer Benutzersitzung protokolliert jedes Modul nur eine Zeile.

Die Bedeutung der einzelnen Elemente des Protokolleintrags ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Remote-Host	Rfc931	Benutzer-anmeldung	Datum	Anforderung	Status	Byte
10.2.3.239	-	roxy	[12/Nov/2002:09:07:18 -0800]	"GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0"	200	0

Element	Inhalt
Remote-Host	Name des Remote-Host oder die IP-Adresse (wenn kein DNS-Hostname verfügbar ist).
Rfc931	Anmeldename des Remote-Benutzers. Hier wird stets ein Gedankenstrich angezeigt, da diese Information nicht benötigt wird.
Benutzeranmeldung	Für die Anmeldung beim Peregrine-Portal authentifizierter Benutzername.
Datum	Datum und Uhrzeit der Anforderung.
Anforderung	Modul, auf den ein Zugriff durch den Benutzer erfolgte. Der erste Teil des GET-Parameters entspricht dem Modulnamen. Im obigen Beispiel wurde auf das Modul <i>Benachrichtigungsdienste</i> zugegriffen (Speicherort des Anmeldeskripts).
Status	Zum Client zurückgesendeter HTTP-Antwortcode. Der Wert ist lautet stets 200, um anzugeben, dass es sich um eine gültige Anforderung handelte.
Byte	Anzahl der übertragenen Bytes. Dieser Wert wird stets mit 0 angegeben, da diese Information nicht benötigt wird.

Konfigurieren von Change Management-Formularen

Sie können die vordefinierten Change Management-Formulare für den Einsatz in Get-Services bearbeiten.

Ändern von Change Management-Formularen

In ServiceCenter werden für Änderungs- und Aufgabenphasen unterschiedliche Formulare verwendet, die vom Verwalter konfiguriert werden können. Dieselbe Funktionalität ist im Modul Change Management von Get-Services verfügbar. Im Lieferumfang von Get-Services sind die folgenden Formulare enthalten:

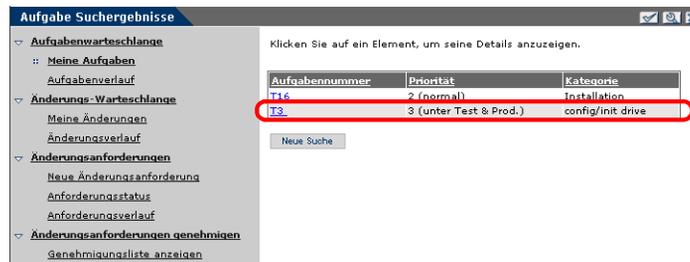
Typ	Phase
ESS-Benutzer ändern	Erstellen einer neuen Änderungskategorie: MAC RFC - Advanced Hardware-Server Aktualisieren von Änderungen für folgende Änderungsphasen: Analyse Approval (Genehmigung) Implementierung Testen Hardware-Server 1. Bewerten 2. Planen 3. Erstellen 4. Implementieren 5. Annehmen

Typ	Phase
Change-Techniker	Aktualisieren von Änderungen für die Phasen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bewerten 2. Planen 3. Erstellen 4. Implementieren 5. Annehmen Gestalten Anwendungsgenehmigung Produktion QS
Aufgabe	plan.1/2.task Security (Sicherheit)

Verwalter können über die DocExplorer-Personalisierung die vordefinierten Formulare bearbeiten und neue Formulare für andere Kategorien hinzufügen (siehe *Verwenden des Personalisierungsformulars* in diesem Handbuch). Im folgenden Beispiel ist für Aufgabe T17 kein personalisiertes Formular für die Kategorie **Installation** vorhanden.

So ändern Sie Formulare:

- 1 Klicken Sie im Register **Change Management** auf **Alle anzeigen**, um das Formular mit den Suchergebnissen für Aufgaben zu öffnen.



2 Klicken Sie auf die Zeile der Aufgabe, für die Sie das Formular mit den Aufgabedetails öffnen möchten.

Klicken Sie auf das Symbol **Personalisieren**, um das Standard-Layout des Formulars zu ändern.

- ▶ Die Option **Aufgabe schließen** ist nur im Formular mit den Aufgabedetails verfügbar.
- ▶ Durch Klicken auf **Übergeordnete Änderung anzeigen** werden die Änderungsdetails zur aktuellen Aufgabe eingeblendet.

Aufgabe Details

▼ Aufgabenwarteschlange
 :: Meine Aufgaben
 Aufgabenverlauf

▼ Änderungs-Warteschlange
 Meine Änderungen
 Änderungsverlauf

▼ Änderungsanforderungen
 Neue Änderungsanforderung
 Anforderungsstatus
 Anforderungsverlauf

▼ Änderungsanforderungen genehmigen
 Genehmigungsliste anzeigen

Basisinfos
 Aufgabennummer: T16
 Status: reopened
 Alert-Stufe: notice
 Phase: Installation
 Kategorie: Installation
 Priorität: 2 (normal)
 Risikobeurteilung: 3 - mäßiges Risiko
 Geplanter Beginn: 26 Feb 2003 0 : 00
 Geplantes Ende: :
 Beschreibung: Task Reopened

Kontainformationen
 Betr. Gerät:
 Modell:
 Assettyp:

Zuweisung
 Zuweisen an: Richard Hartke
 Abteilung: customer service
 Telefon: 619-481-5000
 Koordinator: Richard Hartke
 Telefon: 619-481-5000

Teile und Lohnkosten
 Servicevertrag:
 Teile Hinzufügen
 Entfernen
 Arbeitszeit Hinzufügen
 Entfernen

Aufgabe schließen Übergeordnete Änderung anzeigen Änderungen absenden Zurück zur Liste

Warnung: Ist in einem (personalisierten) Formular mit Aufgabedetails der Abschnitt **Teile und Lohnkosten** nicht enthalten, kann eine Aktualisierung der Aufgabe dazu führen, dass die bestehenden Teile und Lohnkosten in ServiceCenter nicht mehr angezeigt werden.

- 3 Klicken Sie auf das Symbol **Personalisieren**, um die Personalisierung zu bearbeiten.

Wählen Sie die Felder aus, die Sie beim Erstellen eines neuen **Anfrage**-Dokuments anzeigen möchten. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der rechten Spalte, um die Attribute anzuzeigen.

Dokumentfelder

Verfügbare Felder

- Abschnittstitel --
- Inventarnummer
- Zuweisungsgruppe
- Anfragequelle
- Anfragetyp
- Kategorie
- Abschlusszeit
- Firmen-ID
- Kontaktname
- Unternehmensstruktur
- Beschreibung

Aktuelle Konfiguration

- Ticket-Details --
- Beschreibung
- Kontakt --
- Kontakt
- Dem Ticket zugewiesenes Asset --
- Betr. Gerät

Formularoptionen

Titel: `$$IDS(studio,explorerTitleCreate,$$IDS(schema,schem`

Anweisungen: `$$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,$$IDS(schema,schema_incident))`

Explorer-Optionen

Erstellen: Standardmäßig direkt zum Erstellungsbildschirm

Suche überspringen: Suchseite überspringen und Standardabfrage ausführen

Einzelnes Detail: Direkt zur Detailseite, wenn genau ein Element gefunden wird

Zusammenfassung: Zusammenfassungsseite für das Dokument anzeigen

Vorgänge auf folgende Rollen beschränken:

Dokument erstellen:

Dokument löschen:

Dokument aktualisieren:

Zurück zum Standard **Speichern**

- 4 Bearbeiten Sie das Formular und klicken Sie anschließend auf **Speichern**, um das Formular als neues Standardformular zu speichern.

Greift ein Benutzer das nächste Mal auf die Aufgabendetails dieser Aufgabenphase zu, wird das neue Personalisierungsformular geöffnet.

Verwalter können Formulare für verschiedene Kategorien für folgende Elemente konfigurieren:

- Formular mit Aufgabendetails
- Formular mit Aufgabenverlaufsdetails

- Formular mit Änderungsdetails (verfügbar durch Klicken auf **Übergeordnete Änderung anzeigen** im Formular mit den Aufgabedetails)

Hinweis: Belegen Sie die Formulare mit Aufgabenverlaufsdetails und Änderungsdetails mit Schreibzugriff. Weitere Informationen zum Belegen eines Felds mit Schreibzugriff finden Sie im Abschnitt *Konfigurieren von Feldattributen* in diesem Handbuch.

So zeigen Sie Details zur übergeordneten Änderung an:

- ▶ Klicken Sie im Formular mit den Aufgabedetails auf **Übergeordnete Änderung anzeigen**.

Das Formular Details wird geöffnet.

Hinweis: Je nach Personalisierungsrechten können Benutzer Formulare erstellen, löschen und aktualisieren. Weiterführende Informationen zur Zuweisung von Rechten finden Sie im Kapitel *Personalisierungsfläche* in diesem Handbuch.

Anzeigen verbundener Dokumente auf der Detailseite

In Service Desk können Sie verbundene Anfrage-, Incident- und Änderungsdetails für bestehende Tickets im Abschnitt **Verbundene Dokumente** der Detailseite anzeigen. Verbundene Incidents und Anfragen verfügen über die Hinzufügen-Funktion, d. h. Benutzer können diesen Feldern manuell Tickets hinzufügen. Die Änderungsdatensätze sind schreibgeschützt und verfügen nicht über die Hinzufügen-Funktion.

Warnung: Weisen Sie dem Feld **Zugehörige Änderung** über die Personalisierung keine Hinzufügen-Funktion zu. Dieses Feld MUSS schreibgeschützt sein, damit die Integrität von Verweisen gewährleistet ist.

Die Anfragedetails in diesem Beispiel verfügen nicht über verbundene Incidents, jedoch über eine verbundene Änderung.

Das Feld **Verbundene Incidents** verfügt über die Funktion **Hinzufügen**.

Verbundene Dokumente
Verbundene Incidents Hinzufügen
Incident
Verbundene Änderung
Änderung
C7

9 ServiceCenter-Systemverwaltung

KAPITEL

Sie müssen Get-Services zur Verwendung eines Backend-Datenbanksystems konfigurieren. In diesem Kapitel wird beschrieben, wie ServiceCenter-Systemverwalter Get-Services-Tickets melden und wie Ereignisse synchron verarbeitet werden.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter* auf Seite 180
- *ServiceCenter-Ereignisregistrierung* auf Seite 181
- *Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche* auf Seite 182

Hinweis: Der Name des Moduls **Incident Management** lautet in ServiceCenter-Versionen vor Version 4.x **Problem Management**. Für einige Incident Management-Parameter wird *Problem*-Terminologie verwendet, da sie *Problem*-Tabellen in ServiceCenter zugeordnet sind.

Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter

Mit Get-Services können ServiceCenter-Systemverwalter einen Bericht erstellen, in dem die Anzahl und die Namen der Tickets aufgeführt werden, die in Get-Services geöffnet sind. Um das Get-Services-Flag für Tickets (Probleme und Incidents) zu speichern, müssen Sie das Feld `originating.system` in den folgenden Tabellen (Dateien) hinzufügen:

- `probsummary`
- `problem`
- `incidents`

Durch dieses Verfahren wird die Datenbank so konfiguriert, dass sie diese Funktionalität unterstützt. Führen Sie das Verfahren einmal für jede der drei Tabellendateien durch und fügen Sie in Schritt 2 den entsprechenden Dateinamen ein.

So konfigurieren Sie die Datenbank zur Unterstützung von Get-Services-Ticket-Berichten in ServiceCenter:

- 1 Melden Sie sich bei ServiceCenter an und klicken Sie im Register **Werkzeuge** auf **Database Dictionary**.
- 2 Geben Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Namen einer der drei oben aufgeführten Tabellendateien ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Wenn der Datensatz `Dbdict` angezeigt wird klicken Sie auf **Neu**.
Das Dialogfeld `field.window` wird geöffnet.
- 4 Geben Sie `originating.system` im Feld **Name** ein.
- 5 Geben Sie `character` im Feld **Typ** ein.
- 6 Klicken Sie auf das **Pluszeichen (+)**, um den Datensatz hinzuzufügen.
- 7 Klicken Sie auf **OK**.

ServiceCenter-Ereignisregistrierung

Der ServiceCenter-Verwalter muss sicherstellen, dass folgende Ereignisse konfiguriert sind, um Eingabe- und Ausgabeereignisse synchron zu verarbeiten.

Ereigniscode	Ereignistyp
cm3tin	Eingabe
cm3tout	Ausgabe
cm3rin	Eingabe
cm3rout	Ausgabe
Genehmigung	Eingabe
Genehmigung	Ausgabe

So werden Ereignisse synchron verarbeitet:

- 1 Wählen Sie in ServiceCenter Dienstprogramme > Ereignisdienste > Verwaltung > Registrierung.
- 2 Suchen Sie im Feld Ereigniscode den Ereigniscode.

Wählen Sie den Ereigniscode und den Eingabe- oder Ausgabetyt.

Vergewissern Sie sich, dass das Feld mit einem Häkchen versehen ist.

- 3 Wählen Sie im Feld Eingabe/Ausgabe den Eingabe- bzw. Ausgabetyt.
- 4 Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen Eingangereignisse synchron verarbeiten?.
- 5 Klicken Sie auf Speichern.

6 Starten Sie ServiceCenter neu.

Informationen zur Ereignisregistrierung finden Sie im *ServiceCenter-Verwaltungshandbuch*.

Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche

Wenn Benutzer von Get-Services aus auf Service Management zugreifen, ändert sich die Benutzeroberfläche folgendermaßen:

- Dateianhänge werden von Service Management nicht unterstützt. Aus diesem Grund werden die Schaltflächen und die Dropdown-Liste für Anfrage-Tickets nicht angezeigt. Die Funktion zum Anhängen von Dateien ist nur für Incident-Tickets verfügbar.
- Die Problem-/Incident- und Anfrage-Tickets werden als separate Einträge im Aktivitätenmenü angezeigt.
- Bei Verwendung der Funktion **Tickets erstellen** wird ein Anfrage-Ticket in ServiceCenter erstellt.

Dateianhänge

In der Get-Services-Integration mit ServiceCenter können Benutzer Dateien (z. B. eine Microsoft Excel- oder Word-Datei) an Get-Services-Anforderungen anhängen, um zusätzliche Informationen bereitzustellen.

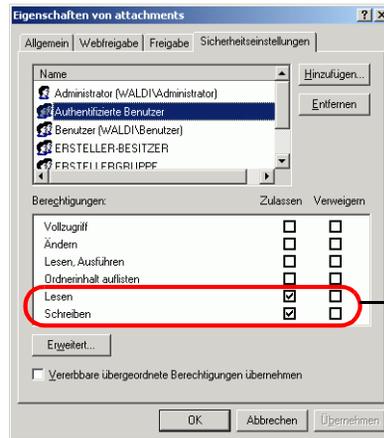
Zugriff auf das Anhangsverzeichnis

Bei der Installation von Peregrine OAA wird im Verzeichnis `oaa` ein virtuelles Anhangsverzeichnis mit dem Namen `attachments` erstellt. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie jedoch die Zugriffsberechtigungen für das virtuelle Anhangsverzeichnis `attachments` mit der entsprechenden Verwaltungssoftware für Webserver auf **Lesen** und **Schreiben** beschränken.

Im nachfolgenden Verfahren wird der Tomcat-Server verwendet.

So hängen Sie Dateien an:

- 1 Navigieren Sie zum Tomcat-Verzeichnis `webapps`. Der Standardpfad lautet: `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps`
- 2 Klicken Sie im Verzeichnis `oaa` mit der rechten Maustaste auf das Verzeichnis `attachments` und wählen Sie anschließend **Eigenschaften** aus.



Wählen Sie im Dialogfeld **Properties** (Eigenschaften) die Lese- und Schreibberechtigungen aus.

- 3 Aktivieren Sie im Register **Sicherheit** die Kontrollkästchen für die Berechtigungen **Read** (Lesen) und **Write** (Schreiben).
- 4 Klicken Sie auf **OK**.

Einstellungen für Anhänge im Register „Allgemein“

Die Funktion für Dateianhänge verwendet Standardwerte, die durch Ändern der Parameter im Register **Allgemein** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls überschrieben werden können. Sie können beispielsweise einen anderen Pfad für Dateianhänge angeben.

So legen Sie den Pfad für Dateianhänge fest:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul von Peregrine Portal auf **Einstellungen** und wählen Sie anschließend das Register **Allgemein** aus.
- 2 Blättern Sie zum Parameter **Name der angehängten Dateien**.
- 3 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis an, in dem die Dateianhänge vor dem Ablegen in der Datenbibliothek gespeichert werden.

Die Standardeinstellung lautet `/attachments/`.

10 Sicherheit

KAPITEL

In diesem Kapitel werden die verschiedenen Möglichkeiten zur Sicherheitskonfiguration in Get-Services beschrieben. Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Methoden zur Kennwortcodierung* auf Seite 186
- *Sicherheit des Backend-Systems* auf Seite 187
- *Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services* auf Seite 189
- *Benutzerregistrierung* auf Seite 190
- *Authentifizieren von Benutzern* auf Seite 193
- *Standard-Sicherheitskonfiguration* auf Seite 194
- *Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration* auf Seite 194
- *Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration* auf Seite 204
- *Integrierte Windows-Authentifizierung* auf Seite 205
- *Integrieren mit Tools für einzelne Anmeldungen* auf Seite 217
- *Kontaktbasierte Authentifizierung* auf Seite 219
- *Erstellen einer alternativen Anmeldeseite* auf Seite 225

Methoden zur Kennwortcodierung

Standardmäßig werden die über das Netzwerk übertragenen Kennwörter in Get-Services nicht codiert. Get-Services sendet unverschlüsselte Kennwörter zur Authentifizierung an die Backend-Datenbanken und speichert diese in Form eines Browser-Cookies, falls der Benutzer die Option **Auto-Anmeldung aktivieren** ausgewählt hat. Es gibt drei Möglichkeiten für die sichere Übertragung von Kennwörtern in Get-Services:

- Aktivieren Sie auf Ihrem Webserver das SSL-Protokoll (Secure Sockets Layer).
- Konfigurieren Sie einen Verzeichnisdienst (z. B. LDAP) für Get-Services.
- Aktivieren Sie für Ihren Webserver die Authentifizierungsmethode **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

Für SSL benötigen Sie ein digitales Zertifikat. Wenn auf Ihrem Webserver ein Zertifikat installiert ist, muss die Anmelde-URL von Get-Services den Protokollindikator **https** enthalten. Nachdem der Benutzer über seinen Browser eine sichere Verbindung zum Webserver hergestellt hat, werden alle Daten verschlüsselt übertragen. Weitere Informationen zur SSL-Konfiguration finden Sie in der Benutzerdokumentation Ihres Webservers.

Darüber hinaus unterstützt Get-Services die Authentifizierung über einen Verzeichnisdienst, z. B. LDAP. Bei der Authentifizierung über einen Verzeichnisdienst überträgt Get-Services mit dem Secure-Hash-Algorithmus (SHA) codierte Kennwörter an den Dienst. Anweisungen zur Konfiguration eines Verzeichnisdienstes finden Sie unter *Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration* auf Seite 194.

Darüber hinaus unterstützt Get-Services die Integrierte Windows-Authentifizierung. Bei dieser Authentifizierungsmethode werden die Kennwörter nicht wirklich zwischen Browser und Webserver ausgetauscht und der Authentifizierungsvorgang bleibt sicher. Die Integrierte Windows-Authentifizierung wird jedoch nur von Internet Explorer-Browsern auf Windows-Systemen unterstützt. Anweisungen zur Konfiguration der Integrierten Windows-Authentifizierung finden Sie unter *Integrierte Windows-Authentifizierung* auf Seite 205.

Sicherheit des Backend-Systems

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Get-Services Benutzer authentifiziert und Personalisierungsänderungen im ServiceCenter-Backend-System speichert.

Authentifizierung mit ServiceCenter

Wenn sich ein Benutzer bei Get-Services anmeldet, werden der Benutzername und das Kennwort mit dem entsprechenden **Bearbeiterdatensatz** in ServiceCenter verglichen. Jeder Bearbeiterdatensatz muss die entsprechenden **Berechtigungswörter** enthalten, um auf Get-Services zugreifen und verschiedene Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zu Bearbeiterdatensätzen finden Sie im *ServiceCenter-Verwaltungshandbuch*.

ServiceCenter-Berechtigungswörter

In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Berechtigungswörter für Get-Services-Funktionen aufgeführt, die einem Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter zugewiesen werden können :

ServiceCenter-Berechtigungswort	Beschreibung
getit.admin	Zugriff auf das OAA-Verwaltungsmodul.
getit.change.technician	Zugriff auf das Modul Change Management von Get-Services. Nur gültig in Verbindung mit dem Modul Change Management von ServiceCenter 5.0 und 5.1.
getit.itemployee	Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management von Get-Services. Benutzer müssen über das Berechtigungswort getit.service verfügen. Zu den Funktionen zählen: Aktualisieren von Tickets, Schließen von Tickets, Anzeigen der Liste zugewiesener Tickets usw.
getit.itmanager	Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management von Get-Services. Benutzer müssen über die Berechtigungswörter getit.service und getit.itemployee verfügen. Zusätzlich zu den Funktionen von getit.itemployee können die Benutzer Tickets zuweisen und Berichte einsehen.

ServiceCenter-Berechtigungswort	Beschreibung
getit.personalization.admin	Benutzer können Personalisierungsoptionen definieren und Personalisierungsänderungen als Standardlayout speichern.
getit.personalization.default	Benutzer können das Layout ändern und Felder auf der Get-Services-Oberfläche hinzufügen oder entfernen.
getit.personalization.limited	Benutzer können lediglich die Funktionen personalisieren, die von einem Benutzer mit umfangreicheren Personalisierungsrechten freigegeben wurden.
getit.portal	Anzeigen der OAA-Startseite und der Portalkomponenten.
getit.service	Zugriff auf grundlegende Get-Services-Funktionen, wie zum Beispiel Öffnen und Schließen von Tickets sowie Anzeigen des Ticket-Status und Ticket-Verlaufs.
oaa.forbidden	Reserviertes Berechtigungswort, um allen OAA-Benutzern den Zugriff zu verweigern (kann nicht jedem Benutzer erteilt werden).

In der folgenden Tabelle sind Beispiele für Rollen zusammen mit den entsprechenden Berechtigungswörtern aufgeführt, die in den Bearbeiterdatensätzen von ServiceCenter zugewiesen werden müssen:

Rolle	Erforderliches Berechtigungswort
Fester Mitarbeiter	getit.service
IT-Mitarbeiter	getit.service und getit.itemployee
IT-Manager	getit.service, getit.itemployee und getit.itmanager
Admin	getit.admin
Change-Techniker	getit.change.technician

Ausführliche Informationen zum Zuweisen von Berechtigungswörtern zu Bearbeiterdatensätzen finden Sie im *ServiceCenter-Verwaltungshandbuch*.

Kennwortsicherheit in ServiceCenter

Durch Setzen des ServiceCenter-Parameters `securepassword` in der ServiceCenter-Datei `sc.ini` wird verhindert, dass fortgeschrittene Benutzer eine Get-Services-Abfrage absenden können, die eine Liste der Benutzerkennwörter zurückgibt.

So setzen Sie den Parameter für die Kennwortsicherheit in ServiceCenter:

- 1 Öffnen Sie die Datei `sc.ini` in einem Texteditor.
- 2 Fügen Sie den Parameter `securepassword` hinzu und speichern Sie die Datei. Fordert nun ein Benutzer eine Kennwortliste in Get-Services an, wird eine Liste mit maskierten Kennwörtern zurückgegeben.

Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services

Obwohl bei der ersten Anmeldung bei Get-Services der Benutzername und das Kennwort mit dem entsprechenden Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter verglichen werden, können allen Benutzern, unabhängig von deren individuellen Sicherheitseinstellungen, globale Zugriffsberechtigungen erteilt werden. Wenn Sie beispielsweise `getit.service` als globale Zugriffsberechtigung definieren, können alle Benutzer auf Get-Services zugreifen, auch wenn ihnen diese Berechtigung ursprünglich nicht im Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter erteilt wurde.

Globale Zugriffsberechtigungen werden auf der Seite **Einstellungen** von ServiceCenter im Peregrine Portal-Verwaltungsmodul definiert.

So definieren Sie globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services:

- 1 Öffnen Sie das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul in Get-Services.
- 2 Klicken Sie im Menü am linken Rand der Seite auf **Einstellungen**.
- 3 Gehen Sie auf der Seite **Einstellungen** folgendermaßen vor:
 - Klicken Sie auf das Register **ServiceCenter**, wenn Sie ServiceCenter als Backend-System einsetzen.

- 4 Geben Sie im entsprechenden Feld auf der Seite **Einstellungen** von ServiceCenter die globalen Zugriffsberechtigungen an, die Sie allen Benutzern erteilen möchten. Verwenden Sie hierzu das folgende Format:
<Backend>(Berechtigungswort)

wobei anstelle von <Backend> entweder **ac** für AssetCenter oder **sc** für ServiceCenter als Backend-Datenbank eingegeben werden muss.

Um mehrere Standardzugriffsberechtigungen zu erteilen, trennen Sie die Parameterwerte für die Berechtigung durch ein Semikolon (;). Beispiel:

`sc(getit.service);sc(getit.itemployee)`

Das folgende Beispiel zeigt, wie das entsprechende Feld auf der Seite **Einstellungen** für ServiceCenter aktualisiert werden kann, um allen Benutzern die Standardberechtigung für den Zugriff auf Get-Services zu erteilen:

Seite Einstellungen	Feldname	Beispielfeldwert
ServiceCenter	Standardfunktionen	sc(getit.requester)

- 5 Blättern Sie zum Ende des Formulars und klicken Sie auf **Speichern**.
- 6 Klicken Sie auf der Seite **Systemsteuerung** auf **Server zurücksetzen**, um Ihre Konfigurationsänderungen anzuwenden.

Benutzerregistrierung

Für alle Get-Services-Benutzer muss in der Backend-Datenbank ein Anmeldekonto für die Authentifizierung eingerichtet werden. Wenn Sie beispielsweise ServiceCenter als Backend-Datenbank einsetzen, müssen die entsprechenden Berechtigungswörter im Bearbeiterdatensatz des Benutzers definiert werden. Ähnliche Zugriffsberechtigungen können in jedem anderen Backend-System, das sie verwenden, definiert werden. Die Benutzeranmeldung wird automatisch im Backend-System authentifiziert.

Falls ein Benutzer jedoch versucht, sich das erste Mal ohne Backend-Authentifizierung anzumelden, wird er zur Eingabe der im folgenden Beispiel gezeigten Standarddaten aufgefordert. Die Pfeile rechts neben den ersten vier Feldern geben an, dass in diesen Feldern eine Eingabe erforderlich ist.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Peregrine Portal' registration page. The page title is 'Benutzerdaten'. On the left, there is a navigation menu with 'Anmelden' and 'Registrieren'. The main content area contains a registration form with the following fields: 'Vorname', 'Nachname', 'Anmeldename', 'E-Mail-Adresse', and 'Telefonnummer'. Each of the first four fields has a blue arrow icon to its right, indicating that input is required. Below the fields is a 'Registrieren' button. A small text block above the fields explains that users can register online and that a valid company email address is required. The browser's address bar shows 'Lokales Intranet'.

Wenn der Benutzer auf **Registrieren** klickt, werden die Daten in der entsprechenden Datenbank gespeichert. In ServiceCenter erstellt Get-Services einen Bearbeiter- und Kontaktdatensatz für den neuen Benutzer.

Hinweis: Damit die Berechtigungswörter erkannt werden, muss ein geeigneter Adapter für das Backend-System festgelegt werden. Andernfalls werden die Berechtigungswörter nicht verwendet.

Die grundlegenden Registrierungsinformationen und die Anmeldeskripten werden im Verzeichnis `.../oaa/apps/common/jscript/` gespeichert. Die Anmeldeskripten befinden sich in der Datei `login.js`. Wenn Sie Änderungen am Registrierungsvorgang vornehmen möchten, beispielsweise die Definition eines Benutzerkennworts, können Sie die Skripte in diesem Verzeichnis bearbeiten.

Aktivieren des E-Mail-Adapters

Wenn Benutzer die Möglichkeit zur Registrierung erhalten sollen, muss im Register E-Mail auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls von Get-Services der Name des Mail-Adapters aufgeführt werden.

Beim Mail-Adapter handelt es sich um eine Implementierung von JavaMail API 1.2. Er unterstützt die folgenden E-Mail-Protokolle:

- POP3 für eingehende E-Mails
- IMAP für eingehende E-Mails
- SMTP für ausgehende E-Mails

Bei ausgehenden E-Mails werden auch MIME-Anhänge unterstützt.

Setzen Sie im Register E-Mail auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls ggf. die folgenden Parameter.

Allgemein	AssetCenter	Change Management	Desktop	E-Mail	Get-Resources	GRRequestDB	Portal	Portal-DB
Protokollieren	ServiceCenter	Service Desk	Webanwendung	SSL				
Host für eingehende E-Mails:		Vollständiger Name bzw. IP-Adresse des Rechners, auf dem der Server für eingehende E-Mails gehostet wird. Wenn dieses Feld leer bleibt, zeigt die Statusanzeige des Mail-Adapters den Status der Serververbindung für ausgehende E-Mails an.						
mailhost								
Protokoll für eingehende E-Mails:		Vom Server für eingehende E-Mails verwendetes Protokoll, entweder IMAP oder POP3.						
pop3		Klicken Sie für den Standardwert hier: [imap]						
Benutzer-ID für eingehende E-Mails:		Benutzer-ID für den Zugriff auf den Server für eingehende E-Mails.						
Kennwort für eingehende E-Mails:		Benutzerkennwort für den Zugriff auf den Server für eingehende E-Mails.						
Absenderadresse:		Diese Adresse wird bei ausgehenden E-Mails standardmäßig für den Absender verwendet.						
Gültige Domänen:		Geben Sie eine Liste der Mail-Domänen für die Korrespondenz mit dem Peregrine-Portal ein. Die Einträge müssen durch ein Semikolon getrennt werden. Nur Benutzer, deren E-Mail-Adresse zu diesen Domänen gehört, können sich online registrieren.						
peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com								
Anonymer Benutzer:		Anonymer Benutzername, der verwendet wird, wenn ein unbekannter Benutzer versucht, mit dem Mail-Adapter zu kommunizieren.						
falcon								
Anonymes Kennwort:		Kennwort des anonymen Benutzers für den Mail-Adapter						
Host für ausgehende E-Mails:		Vollständiger Name bzw. IP-Adresse des Rechners, auf dem der Server für ausgehende E-Mails gehostet wird.						
mailhost								
Benutzer-ID für ausgehende E-Mails:		Benutzer-ID für den Zugriff auf den Server für ausgehende E-Mails.						
Kennwort für ausgehende E-Mails:		Benutzerkennwort für den Zugriff auf den Server für ausgehende E-Mails.						
Adapter:		oller Klassenpfad für diesem Ziel zugeordnete Adapter.						
com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter								
Speichern								

Geben Sie im Feld **Adapter** den Namen Ihres Mail-Adapters ein.

Beheben von Fehlern bei der Mail-Adapter-Verbindung

Sie können den Status der Mail-Adapter-Verbindung in der Systemsteuerung einsehen. Verfügt der Adapter über den Status *Getrennt*, überprüfen Sie die Einstellungen im Register **E-Mail** auf der Seite **Einstellungen**. Sind die Einstellungen korrekt und es kann dennoch keine Verbindung hergestellt werden, wenden Sie sich zur Überprüfung der Parameterwerte an die Systemverwaltung.

Authentifizieren von Benutzern

Sie können die Peregrine OAA-Plattform zur Verwendung einer der folgenden fünf Authentifizierungsmethoden konfigurieren:

- Verwenden Sie die Standardkonfiguration, um Benutzer durch Peregrine-Adapter authentifizieren zu lassen. Siehe *Standard-Sicherheitskonfiguration* auf Seite 194.
- Verwenden Sie eine benutzerdefinierte Konfiguration, um Benutzer durch benutzerdefinierte Adapter, z. B. LDAP- oder JDBC-konforme Datenbanken, authentifizieren zu lassen. Siehe *Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration* auf Seite 194.
- Verwenden Sie eine JAAS-Standardkonfiguration, um Benutzer durch den Java Authentication and Authorization Service (JAAS) von Sun Microsystems authentifizieren zu lassen. Siehe *Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration* auf Seite 204.
- Verwenden Sie die Integrierte Windows-Authentifizierung, um Benutzer zu authentifizieren und die Angaben zur Webanwendung weiterzuleiten. Siehe *Integrierte Windows-Authentifizierung* auf Seite 205.
- Verwenden Sie eine alternative Anmeldeseite, um Benutzer durch eine beliebige andere Anmeldeoption authentifizieren zu lassen. Siehe *Erstellen einer alternativen Anmeldeseite* auf Seite 225.

Nach der Authentifizierung eines Benutzer werden die Module, auf die der Benutzer Zugriff hat, vom Backend-System festgelegt. Wenn Sie ServiceCenter als Backend-System einsetzen, müssen im Bearbeiterdatensatz die erforderlichen Berechtigungswörter für den Benutzer eingerichtet sein, damit er das entsprechenden Modul in der Webanwendung anzeigen kann.

Standard-Sicherheitskonfiguration

Bei der Standardkonfiguration werden Benutzer durch einen Satz vorkonfigurierter JAAS-Anmeldemodule authentifiziert. Standardmäßig ist für jeden registrierten Peregrine-Adapter ein JAAS-Anmeldemodul konfiguriert. Wenn Sie sowohl AssetCenter als auch ServiceCenter einsetzen, erstellt Get-Services Anmeldemodule für *beide* Adapter - den ACAdapter und den SCAdapter.

Diese Anmeldemodule werden *ausschließlich* zur Benutzerauthentifizierung verwendet. Die Zugriffsberechtigungen der Benutzer werden aus den Benutzerprofil-Datensätzen in den Backend-Systemen (z. B. ServiceCenter oder AssetCenter) abgeleitet. Sie bestimmen, auf welche Module der Benutzer zugreifen und welche Aufgaben er innerhalb dieser Module durchführen kann. So kann ein Benutzer beispielsweise nur Tickets öffnen, während ein anderer auch zur Genehmigung dieser Tickets berechtigt ist.

Wenn Sie die Standard-Sicherheitskonfiguration verwenden, ist kein zusätzlicher Konfigurationsaufwand nötig. Die Anmeldemodule für jeden installierten Peregrine-Adapter werden automatisch von Get-Services generiert.

Die Standardeinstellungen für die Anmeldemodule lauten wie folgt:

- loginModule=com.peregrine.OAA.security.OAALoginModule
- control flag=OPTIONAL
- options=<none>

Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration

Bei einer benutzerdefinierten JAAS-Konfiguration werden die Benutzer durch einen Satz JAAS-Anmeldemodule authentifiziert, den Sie in der Datei `local.xml` definieren. Diese Datei enthält die für jedes JAAS-Anmeldemodul zu verwendenden Einstellungen. Der Eintrag `<jaas_config>` in der Datei `local.xml` hat das folgende Format.

```

<jaas_config>

  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>Java-Klasse des Anmeldemoduls</loginModule>
    <controlFlag>Authentifizierungsverhalten</controlFlag>
    <options>Durch Semikolon getrennte Optionsliste</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>Java-Klasse des Anmeldemoduls</loginModule>
    <controlFlag>Authentifizierungsverhalten</controlFlag>
    <options>Durch Semikolon getrennte Optionsliste</options>
  </adapter2>

</jaas_config>

```

In der folgenden Tabelle wird die Verwendung der XML-Tags und die Zuordnung der entsprechenden Werte beschrieben.

Wichtig: Bei XML wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

XML-Tags	Zweck
<jaas_config> </jaas_config>	Festlegen einer benutzerdefinierten JAAS-Konfiguration. Alle JAAS-Konfigurationseinstellungen müssen sich zwischen diesen beiden Tags befinden.
<jaasConfiguration> </jaasConfiguration>	Benennen des benutzerdefinierten JAAS-Anmeldemoduls. Der Wert dieses Tags bestimmt den Tagnamen des folgenden Tags. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Konfiguration mit dem Wert CustomConfig erstellen, müssen Sie die Tags <CustomConfig> und </CustomConfig> verwenden, um die Liste der eingesetzten Adapter zu definieren.

XML-Tags	Zweck
<pre><CustomConfig> </CustomConfig></pre> <p>Vom Benutzer definierbares Tag</p>	<p>Zusammenstellen der Liste <i>aller</i> Adapter, die für die Authentifizierung verwendet werden sollen.</p> <p>Trennen Sie die Einträge durch Semikolons, wenn Sie mehrere Adapter angeben.</p> <p>Wenn der Adaptername nicht mit einem registrierten Adapter-Pool übereinstimmt, geht Get-Services davon aus, dass es sich bei dem Namen um einen logischen Namen eines Anmeldemoduls handelt, das nicht zu OAA gehört.</p> <p>Get-Services versucht, Benutzer durch alle Adapter in der Liste authentifizieren zu lassen. Die in diesem Tag aufgeführten Werte bestimmen den für jeden Adapter zu verwendenden Tagnamen. Wenn Sie beispielsweise zwei Adapter - Adapter1 und Adapter2 - erstellen, müssen Sie für die Definition die Tags <code><Adapter1></code>, <code></Adapter1></code>, <code><Adapter2></code> und <code></Adapter2></code> verwenden.</p>
<pre><adapter1> </adapter1> <adapter2> </adapter2></pre> <p>Vom Benutzer definierbare Tags</p>	<p>Festlegen der Einstellungen für das JAAS-Anmeldemodul der einzelnen Adapter.</p> <p>Für jeden Adapter <i>muss</i> sowohl das Tag <code><loginModule></code> als auch das Tag <code><controlFlag></code> definiert werden.</p>
<pre><loginModule> </loginModule></pre>	<p>Festlegen des vollständig qualifizierten Klassennamens des JAAS-Anmeldemoduls.</p> <p>Dies ist nur <i>erforderlich</i>, wenn die Authentifizierung durch Anmeldemodule (Adapter) durchgeführt wird, die nicht zu OAA gehören. Der Standardwert lautet <code>com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule</code>.</p> <p>Dies ist nur <i>optional</i>, wenn die Authentifizierung durch Peregrine-Backend-Systeme durchgeführt wird.</p>
<pre><controlFlag> </controlFlag></pre> <p>Dieses Tag ist <i>optional</i>.</p>	<p>Festlegen des Authentifizierungsverhaltens dieses Anmeldemoduls. Der Standardwert ist REQUIRED.</p> <p>Eine Beschreibung der verfügbaren Optionen finden Sie unter <i>Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul</i> auf Seite 197.</p>

XML-Tags	Zweck
<code><options> </options></code>	Zusammenstellen der Liste mit Authentifizierungsoptionen. Trennen Sie die Einträge durch Semikolons, wenn Sie mehrere Optionen angeben. Diese Einstellung ist für die verwendeten JAAS-Anmeldemodule <i>optional</i> . Eine Beschreibung der verfügbaren Optionen finden Sie unter <i>JAAS-Konfigurationsoptionen</i> auf Seite 199.

Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Einstellungen für das Tag `<controlFlag>` aufgeführt. Ein JAAS-Anmeldemodul kann eines von vier Verhalten aufweisen:

Steuerungsflag Authentifizierungsverhalten

REQUIRED	Wenn der Benutzer nicht gegen den Adapter authentifiziert werden kann, schlägt die Anmeldung fehl. Die Authentifizierung gegen das nächste Anmeldemodul in der Liste erfolgt unabhängig davon, ob das Ergebnis negativ oder positiv ist. Dies ist das Standardverhalten.
REQUISITE	Wenn der Benutzer nicht durch den Adapter authentifiziert werden kann, schlägt die Anmeldung fehl. Ist sie erfolgreich, wird die Authentifizierung beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt.
SUFFICIENT	Mit der Authentifizierung kann auch dann fortgefahren werden, wenn die Anmeldung bei diesem Modul fehlschlägt. Ist die Anmeldung erfolgreich, wird die Authentifizierung nicht beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt. Schlägt die Anmeldung fehl, wird die Authentifizierung beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt.
OPTIONAL	Mit der Authentifizierung kann auch dann fortgefahren werden, wenn die Anmeldung bei diesem Modul fehlschlägt. Die Authentifizierung wird immer beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt, unabhängig davon, ob die Anmeldung erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist.

Hinweis: Bei ControlFlag-Einstellungen ist die Groß-/Kleinschreibung relevant.

Der Authentifizierungsvorgang ist nur dann insgesamt erfolgreich, wenn die Anmeldung bei allen mit **Required** und **Requisite** gekennzeichneten Modulen erfolgreich ist. Wenn ein mit **Sufficient** gekennzeichnetes Anmeldemodul konfiguriert wurde und die Anmeldung bei diesem erfolgreich ist, müssen lediglich die Anmeldungen bei den mit **Required** und **Requisite** gekennzeichneten Modulen, die vor diesem Anmeldemodul liegen, erfolgreich sein, damit der Authentifizierungsvorgang insgesamt erfolgreich ist. Wurden für eine Anwendung keine mit **Required** oder **Requisite** gekennzeichneten Anmeldemodule konfiguriert, muss die Anmeldung bei mindestens einem mit **Sufficient** oder **Optional** gekennzeichneten Modul erfolgreich verlaufen.

Standardmäßig lautet die controlFlag-Einstellung für alle Anmeldemodule der Get-Services-Webanwendungen **Optional**. Diese Konfiguration wird von den meisten Unternehmen bevorzugt.

In der folgende Tabelle wird der Anmeldevorgang anhand einiger Beispielszenarien beschrieben.

Modulname	Status	Szenario 1	Szenario 2	Szenario 3
Anmeldemodul 1	Required	Erfolgreich	Erfolgreich	Fehlgeschlagen
Anmeldemodul 2	Sufficient	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen
Anmeldemodul 3	Requisite	Erfolgreich	Erfolgreich	Erfolgreich
Anmeldemodul 4	Optional	Erfolgreich	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen
Endgültige Authentifizierung		Erfolgreich	Erfolgreich	Fehlgeschlagen

In Szenario 1 ist die Authentifizierung erfolgreich, obwohl die Anmeldung bei Modul 2 fehlgeschlagen ist. Der Grund hierfür ist, dass das mit **Required** gekennzeichnete Anmeldemodul Vorrang vor dem mit **Sufficient** gekennzeichneten Anmeldemodul hat.

In Szenario 2 ist die Authentifizierung erfolgreich, weil lediglich die Anmeldungen bei den mit **Sufficient** und **Optional** gekennzeichneten Modulen fehlgeschlagen sind.

In Szenario 3 schlägt die Authentifizierung fehl, weil die Anmeldung bei einem mit **Required** gekennzeichneten Modul fehlgeschlagen ist.

JAAS-Konfigurationsoptionen

In den folgenden Tabellen werden die möglichen Einstellungen für das Tag `<options>` aufgeführt.

JAAS-Standardoptionen

In der folgenden Tabelle werden die für alle Adapter verfügbaren JAAS-Standardoptionen aufgelistet.

Option	Verwendung	Beschreibung
<code>debug=true</code>	Optional	Bewirkt, dass ein Anmeldemodul Debugging-Informationen ausgibt. Das OAA-Anmeldemodul protokolliert Debugging-Informationen in der Datei <code>stdout</code> und nicht in der Datei <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	Optional	Das erste Anmeldemodul in der Liste speichert das eingegebene Kennwort, das dann von den nachfolgenden Anmeldemodulen verwendet wird. Wenn die Authentifizierung fehlschlägt, fordern die Anmeldemodule den Benutzer zur Eingabe eines neuen Kennworts auf und der Authentifizierungsvorgang wird wiederholt.
<code>useFirstPass=true</code>	Optional	Das erste Anmeldemodul in der Liste speichert das eingegebene Kennwort, das dann von den nachfolgenden Anmeldemodulen verwendet wird. Wenn die Authentifizierung fehlschlägt, fordern die Anmeldemodule den Benutzer nicht zur Eingabe eines neuen Kennworts auf.
<code>storePass=true</code>	Optional	Speichert das Kennwort des zu authentifizierenden Benutzers.
<code>clearPass=true</code>	Optional	Löscht das Kennwort des zu authentifizierenden Benutzers.

Optionen des Jndi-Anmeldemoduls von Peregrine

In der folgenden Tabelle werden die zur Anpassung der JAAS-Anmeldemodule über das Jndi-Anmeldemodul von Peregrine verfügbaren Optionen aufgelistet.

Option	Verwendung	Beschreibung
user.provider.url	Required	<p>Verwenden Sie diese Option, um in Ihrem Verzeichnisdienst den URL am Ausgangspunkt für die Suche nach Benutzern zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Beispiel: <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
security.principal	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um den Benutzer für die Authentifizierung nicht anonymer Abfragen Ihres Verzeichnisdienstes festzulegen. Verwenden Sie den DN des Verzeichnisdienstbenutzers.</p> <p>Beispiel: <code>uid=user,dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Tipp: Um zu verhindern, dass Benutzerkennwörter für Benutzer sichtbar sind, sollten Sie diese Option nur verwenden, wenn Sie einen Verzeichnisserver, z. B. IPlanet, einsetzen, bei dem Benutzerkennwörter standardmäßig mit dem Secure-Hash-Algorithmus (SHA) codiert werden.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_PRINCIPAL</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
security.credentials	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um das Kennwort für den Benutzer <code>security.principal</code> zu definieren. Diese Option sollte nur in Verbindung mit der Option <code>security.principal</code> verwendet werden.</p> <hr/> <p>Wichtig: Wenn Sie ein einfaches Sicherheitsauthentifizierungsprotokoll verwenden, kann dieses Kennwort unverschlüsselt weitergeleitet werden.</p> <hr/> <p>Tipp: Zum Schutz dieses Kennworts können Sie entweder SSL aktivieren (setzen Sie die Option <code>security.protocol=ssl</code>) oder die Option <code>security.authentication</code> verwenden.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
security.protocol	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um eine SSL-Verbindung zwischen dem Jndi-Anmeldemodul und Ihrem Verzeichnisserver zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Für diese Option sind zwei Werte möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <code>simple</code> (Standardeinstellung) ■ <code>ssl</code> <p>Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
security.authentication	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die anonyme Bindung zu Ihrem Verzeichnisdienst zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Normalerweise hat diese Option einen der folgenden Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ none (Standardeinstellung) ■ simple <p>Hinweis: Wenn Sie für <code>security.principal</code> keinen Wert angeben, erhält <code>security.authentication</code> standardmäßig den Wert <code>none</code>. Wenn Sie <code>security.authentication</code> auf <code>simple</code> setzen und <code>security.credentials</code> ausgelassen wird oder eine leere Zeichenfolge ist, wird <code>security.authentication</code> ebenfalls auf <code>none</code> zurückgesetzt.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>
user.search.scope	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die Anzahl der Ebenen festzulegen, die bei der Suche nach einem durch <code>user.provider.url</code> authentifizierten Benutzer zurückverfolgt werden sollen. Dieser Wert muss eine Ganzzahl sein. Standardwert = 1.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um in Ihrem Verzeichnisdienst den URL am Ausgangspunkt für die Suche nach Gruppen zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Beispiel: <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
group.search.scope	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die Anzahl der Ebenen festlegen, die bei der Suche nach einer Gruppe zurückverfolgt werden sollen. Diese Option sollte nur in Verbindung mit <code>group.provider.url</code> verwendet werden. Dieser Wert muss eine Ganzzahl sein. Standardwert = 1.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.objectClass	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um den Namen der Objektklasse der LDAP-Gruppe festzulegen. Gültige Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <code>groupOfNames</code> (Standardwert) ■ <code>groupOfUniqueNames</code>. ■ <code>groupOfUrls</code> <p>Hinweis: Für die Definition statischer Gruppen in LDAP kann entweder <code>groupOfNames</code> oder <code>groupOfUniqueNames</code> verwendet werden. Es ist jedoch nicht möglich, beide Werte zusammen zu verwenden.</p> <p>Wenn Sie die Option <code>groupOfUrls</code> wählen, konfigurieren Sie dynamische Gruppen. Zur Erkennung dynamischer Gruppen sind keine weiteren Konfigurationseinstellungen erforderlich.</p>
storeIdentity=true	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um einen Querverweis auf die zu authentifizierenden Benutzer zu speichern.</p>
clearIdentity=true	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um einen Querverweis auf die zu authentifizierenden Benutzer zu löschen.</p>

Beispiel: Festlegen einer benutzerdefinierten LDAP-Konfiguration

Der folgende XML-Code veranschaulicht, wie Sie ein Anmeldemodul zur Authentifizierung von Benutzern durch einen LDAP-Verzeichnisdienst definieren.

Hinweis: LDAP ist kein Adapter und verfügt über keine weiteren Funktionen.

```
<jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
  <myConfig>ldap</myConfig>

  <ldap>
    <loginModule>
      com.sun.security.auth.module.JndiLoginModule
    </loginModule>
    <controlFlag>REQUIRED</controlFlag>
    <options>
      user.provider.url="ldap://server/dc=peregrine,dc=com";
      group.provider.url="ldap://server/dc=peregrine,dc=com"
    </options>
  </ldap>

</jaas_config>
```

Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration

Bei Verwendung der standardmäßigen JAAS-Konfigurationsoption werden Benutzer durch das Anmeldemodul der Sun Microsystems JAAS-Konfiguration authentifiziert. Um die JAAS-Standardkonfiguration zu aktivieren, müssen Sie die Datei `local.xml` bearbeiten und die folgenden Zeilen hinzufügen:

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Darüber hinaus müssen Sie bei Verwendung der JAAS-Standardkonfiguration einen der folgenden beiden Schritte durchführen:

- Geben Sie die entsprechenden JAAS-Befehlszeilenoptionen beim Start des Containers an.

–oder–

- Konfigurieren Sie die Datei `java.security` unter `$JAVA_HOME/jre/lib/security` für JAAS.

Befehlszeilenoptionen

Folgende Befehlszeileneigenschaften sind für die Verwendung der dateibasierten Standardkonfiguration erforderlich:

```
java -classpath <Liste der jar-Dateien> \
-Djava.security.manager \
-Djava.security.policy==java2.policy \
-Djava.security.auth.policy==jaas.policy \
-Djava.security.auth.login.config==jaas.config \
<Meine Hauptklasse>
```

Geben Sie für `<Liste der jar-Dateien>` die Liste der von Ihrer JAAS-aktivierten Java-Anwendung verwendeten jar-Dateien ein.

Geben Sie für `<Meine Hauptklasse>` den vollständig qualifizierten Namen der Java-Hauptprogrammklasse ein.

Integrierte Windows-Authentifizierung

Die Integrierte Windows-Authentifizierung (die in früheren Windows-Versionen als NT-Herausforderung/Rückmeldung bezeichnet wurde) ist eine der unter Windows bereitgestellten Möglichkeiten zur Authentifizierung von Benutzern auf einem Webserver.

Der Authentifizierungsvorgang besteht aus einem sicheren Handshake zwischen Internet Explorer (IE) und dem IIS-Webserver (Internet Information Server). Anhand der Art und Weise, wie sich ein Benutzer bei seiner Arbeitsstation anmeldet, erkennt der Handshake, wer der Benutzer ist, und teilt dies dem Webserver mit. Auf diese Weise kann der Webserver den Zugriff auf Dateien oder Anwendungen einschränken. Die auf dem Webserver ausgeführten Anwendungen können diese Informationen zur Identifizierung von Benutzern verwenden, ohne dass die Benutzer angemeldet sein müssen.

Die Integrierte Windows-Authentifizierung wird von Get-Services wie folgt verwendet:

- Der Benutzer meldet sich bei einer Windows XP/2000/NT-Arbeitsstation an.
- Der Benutzer startet den IE-Browser und navigiert zur Seite `login.asp`.
- Die Authentifizierungsdaten werden von IE automatisch an den IIS-Webserver gesendet. Das Kennwort des Benutzers wird nicht übertragen. Bei der Integrierten Windows-Authentifizierung reicht der Handshake zwischen IE und IIS für den Server zur Identifizierung des Benutzers aus.
- Bei der Anmeldung bei der Webanwendung wird der Benutzer automatisch unter Verwendung der Daten der Integrierten Windows-Authentifizierung und des IIS-Servers erkannt.
- Der Benutzer wird so ohne Eingabe des Namens und Kennworts angemeldet.

Während dieses Vorgangs wird der Windows-Benutzer von der Backend-Datenbank bei allen Adaptern authentifiziert und identifiziert.

Bei den folgenden Situationen handelt es sich um Ausnahmen des normalen Anmeldevorgangs mit der Integrierten Windows-Authentifizierung:

- Der Windows-Benutzer ist bereits bei einem Adapter der Backend-Datenbank registriert. In diesem Fall fordert Get-Services den Benutzer zur Registrierung und Eingabe der Profildaten auf. Der Benutzer kann sich anmelden und seine Angaben werden von Get-Services für künftige Anmeldeversuche gespeichert.
- Der Name des Windows-Benutzers ist noch nicht als Verwalter im Backend-System registriert. In diesem Fall fährt die Webanwendung nicht mit der automatischen Anmeldung fort. Dem Benutzer wird ein anderer Anmeldebildschirm angezeigt und er wird zur Bestätigung des Kennworts aufgefordert. Bei diesem Schritt handelt es sich um eine zusätzliche Sicherheitsmaßnahme, um zu verhindern, dass sich ein Benutzer versehentlich mit Verwaltungsrechten anmeldet.

Einrichten der Integrierten Windows-Authentifizierung

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Get-Services zur Verwendung von IIS für die Integrierte Windows-Authentifizierung konfigurieren, wenn Apache als primärer Webserver eingesetzt wird. Sie können den nachstehenden Anweisungen auch folgen, wenn Sie IIS als primären Webserver einsetzen.

Die Konfiguration besteht aus sieben Schritten:

- Schritt 1** Vergewissern Sie sich, dass alle Benutzer über einen Benutzerdatensatz in der entsprechenden Backend-Datenbank verfügen. Siehe *Erstellen eines Benutzerdatensatzes* auf Seite 208.
- Schritt 2** Installieren und konfigurieren Sie Get-Services für Apache und Tomcat. Siehe *Vorbereitungen zur Konfiguration der Integrierten Windows-Authentifizierung* auf Seite 208.
- Hinweis:** Tomcat/Apache ist die bevorzugte Konfiguration für Get-Services.
- Schritt 3** Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei `login.asp`. Siehe *Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „login.asp“* auf Seite 209.
- Schritt 4** Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei `e_login_main_start.asp`. Siehe *Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „e_login_main_start.asp“* auf Seite 211.
- Schritt 5** Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei `loginverify.asp`. Siehe *Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „loginverify.asp“* auf Seite 214.
- Schritt 6** Setzen Sie auf der Get-Services-Verwaltungsseite den Parameter **Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern**. Optional können Sie einen Standard-Anmeldennamen und ein Standard-Anmeldekennwort angeben. Siehe *Festlegen der Verwaltungsparameter* auf Seite 215.
- Schritt 7** Definieren Sie wahlweise den **URL zum Abmelden** auf der Verwaltungsseite von Get-Services. Dieser Schritt ist notwendig, wenn Get-Services und IIS auf verschiedenen Servern installiert sind. Siehe *Einrichten des URL zum Abmelden* auf Seite 216.

Im Folgenden wird die Einrichtung der Integrierten Windows-Authentifizierung am Beispiel von Windows 2000 beschrieben. Für Windows XP ist das gesamte Verfahren identisch. Die IIS Management Console entspricht den Internet-Informationendiensten.

Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes

Alle Benutzer müssen über einen Bearbeitersatz in der Backend-Datenbank verfügen. Wenden Sie sich zur Überprüfung der Bearbeiterdatensätze der Benutzer an Ihren AssetCenter- oder ServiceCenter-Verwalter. Erstellen Sie gegebenenfalls Bearbeiterdatensätze.

Vorbereitungen zur Konfiguration der Integrierten Windows-Authentifizierung

Hinweis: Überspringen Sie diesen Abschnitt, wenn Sie nicht die bevorzugte Tomcat/Apache-Konfiguration verwenden.

- 1 Installieren und konfigurieren Sie Get-Services mit Apache und Tomcat und vergewissern Sie sich, dass Sie sich über `login.jsp` anmelden können.
- 2 Falls auf Ihrem Server IIS ausgeführt wird, erstellen Sie ein virtuelles Verzeichnis mit dem Namen `oaa`.

Diese virtuelle Verzeichnis muss Lesezugriff und die Berechtigung zur Ausführung von Skripts haben.

- 3 Kopieren Sie die folgenden Dateien vom Get-Services-Bereitstellungsverzeichnis in das virtuelle Verzeichnis `oaa` auf dem IIS-Server:
 - `login.asp`
 - `loginverify.asp`
 - `e_login_main_start.asp`

Das Standardbereitstellungsverzeichnis von Get-Services lautet:
`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa`

Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „login.asp“

Hinweis: Falls Sie IIS als Webserver einsetzen, gehen Sie direkt zu Schritt 3.

- 1 Bearbeiten Sie die Datei login.asp auf dem IIS-Server mit einem Texteditor.

Bearbeiten Sie <FORM... action...> und geben Sie anstelle von login.jsp den absoluten URL der Datei login.jsp auf dem Apache-Server ein.

Beispiel für die Änderung:

```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
```

wird zu:

```
<FORM name="f" action="
"http://<Apacheserver.Firmenname.com>/oaa/login.jsp" method="post">
```

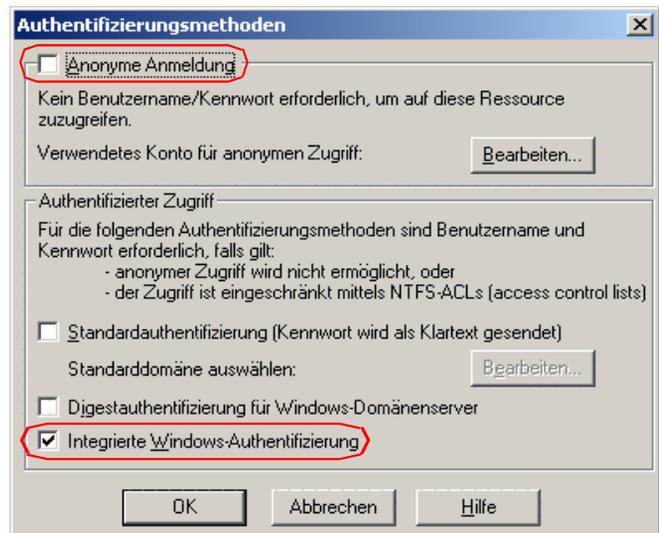
- 2 Öffnen Sie die IIS Management Console (Start>Programme>Verwaltung>Internet-Informationdienste).
- 3 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis oaa.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf login.asp und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 5 Wählen Sie das Register **Datensicherheit** aus.
- 6 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten** und legen Sie die Berechtigungen wie folgt fest:
 - a Deaktivieren Sie die Option **Anonymer Zugriff**.
 - b Aktivieren Sie die Option **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen

Anonymer Zugriff.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen

Integrierte Windows-Authentifizierung.



- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.
- 8 Aktualisieren Sie im Windows Explorer die Eigenschaften der Datei `login.asp` wie nachfolgend beschrieben.
 - a Fügen Sie die Gruppe **Authentifizierte Benutzer** zur Liste der autorisierten Benutzer hinzu.
 - b Erteilen Sie der Gruppe der authentifizierten Benutzer die folgenden **Berechtigungen**:
 - Lesen und Ausführen – Zulassen
 - Lesen – Zulassen



Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „e_login_main_start.asp“

Hinweis: Falls Sie IIS als Webserver einsetzen, gehen Sie direkt zu Schritt 3.

- 1 Bearbeiten Sie die Datei e_login_main_start.asp auf dem IIS-Server mit einem Texteditor.

Bearbeiten Sie <FORM... action...> und geben Sie anstelle von e_login_main_start.do den absoluten URL der Datei e_login_main_start.do auf dem Apache-Server ein.

Beispiel für die Änderung:

```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">
```

wird zu:

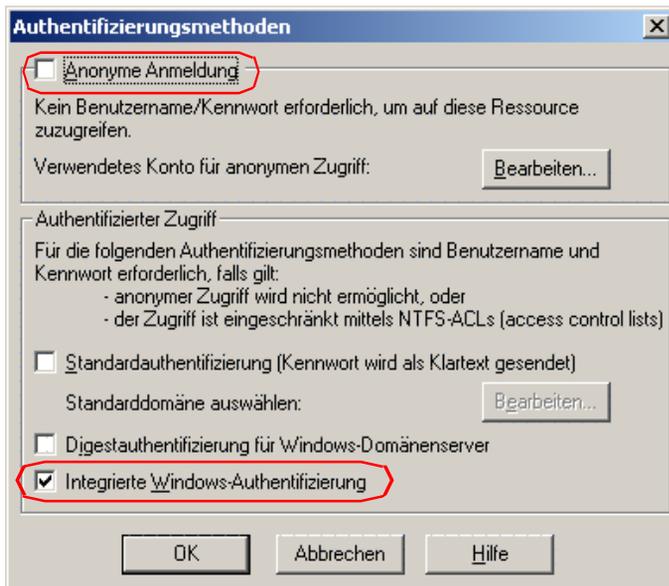
```
<FORM name="f" action="http://<Apacheserver.Firmenname.com>  
/oaa/e_login_main_start.do" method="post">
```

- 2 Öffnen Sie die IIS Management Console (Start>Programme>Verwaltung>Internet-Informationdienste).
- 3 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis oaa.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf e_login_main_start.asp und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 5 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.

- 6 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten** und legen Sie die Berechtigungen wie folgt fest:
 - a Deaktivieren Sie die Option **Anonymer Zugriff**.
 - b Aktivieren Sie die Option **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anonymer Zugriff**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**.



- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.

- 8 Aktualisieren Sie im Windows-Explorer die folgenden Eigenschaften der Datei `e_login_main_start.asp`.
 - a Fügen Sie die Gruppe **Authentifizierte Benutzer** zur Liste der autorisierten Benutzer hinzu.
 - b Erteilen Sie der Gruppe der authentifizierten Benutzer die folgenden **Berechtigungen**:
 - Lesen und Ausführen – Zulassen
 - Lesen – Zulassen

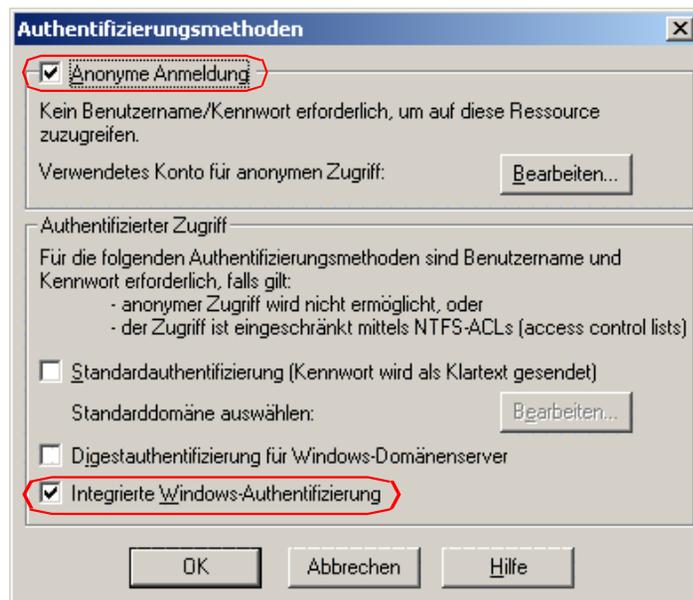


Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „loginverify.asp“

- 1 Öffnen Sie die IIS Management Console (Start > Programme > Verwaltung > Internet-Informationdienste).
- 2 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis oaa.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf loginverify.asp und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 4 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.
- 5 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anonymer Zugriff**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**.



- 6 Vergewissern Sie sich, dass sowohl das Kontrollkästchen **Anonymer Zugriff** als auch das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung** mit einem Häkchen versehen ist.
- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.
- 8 Schließen Sie die Management Console.

Festlegen der Verwaltungsparameter

Sie müssen den Parameter **Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern** auf **Ja** setzen, wenn Sie ausschließlich Benutzern mit einem Windows-Konto die Anmeldung ermöglichen möchten. Benutzern ohne Windows-Authentifizierung können durch Zuweisung eines Standard-Anmeldenamens Anmeldeberechtigungen erteilt werden.

Warnung: Benutzer des Standard-Anmeldenamens verfügen über die Berechtigungen, die Sie im ServiceCenter- oder AssetCenter-Backend zuweisen. Wenn Sie diese Funktion aktivieren, kann sich jede beliebige Person anmelden. Weisen Sie diesem Benutzer minimale Benutzerrechte zu.

So legen Sie den Parameter „Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern“ fest:

- 1 Öffnen Sie einen Webbrowser.
- 2 Geben Sie den folgenden URL im Adressfeld Ihres Browsers ein:
`http://<Webserver>/<aaa>/admin.jsp` (wobei `<Webserver>` der Name Ihres Webserver und `<aaa>` der Name des während der Installation erstellten virtuellen Verzeichnisses ist).
- 3 Melden Sie sich mit dem Verwalternamen und -kennwort an.
- 4 Klicken Sie auf der Verwaltungsstartseite auf **Einstellungen**.

Wählen Sie unter **Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern** die Option **Ja** aus, um ausschließlich Windows-Benutzern die Anmeldung zu ermöglichen.

The screenshot shows the 'Verwaltungseinstellungen' (Administration Settings) window. The left sidebar contains a tree view with 'Einstellungen' (Settings) selected. The main area displays various configuration options. The option 'Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern:' is highlighted with a red circle, and the 'Ja' radio button is selected. Other visible options include 'URL zum Abmelden:', 'Ziel-URL bei Benutzersabmeldung anzeigen', 'Server-URL:', 'URL-Präfix für Meldungen:', 'URL-Präfix für Hilfe:', 'URL-Präfix für loginverify.asp:', and 'Standard-Anmeldename:'.

- 5 Setzen Sie auf dem Register **Allgemein** den Parameter **Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern** auf **Ja**.
- 6 Um Benutzern ohne Windows-Authentifizierung die Anmeldung zu ermöglichen, weisen Sie einen Standard-Anmeldenamen und optional ein Kennwort zu.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Server zurücksetzen**.

Einrichten des URL zum Abmelden

Hinweis: Dieser Schritt ist notwendig, wenn Get-Services und IIS auf verschiedenen Servern installiert sind.

- 1 Klicken Sie auf der Verwaltungsstartseite (siehe *So legen Sie den Parameter „Authentifizierung über Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung anfordern“ fest*: auf Seite 215) auf **Einstellungen**.
- 2 Geben Sie im Register **Allgemein** unter **URL zum Abmelden** den URL ein, zu dem die Benutzer weitergeleitet werden sollen, wenn die Integrierte Windows-Authentifizierung fehlschlägt oder aufgrund des vom Benutzer verwendeten Browsers nicht möglich ist.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Server zurücksetzen**.

Überprüfen der Einstellungen

Melden Sie sich bei der Peregrine-Webanwendung an, um sicherzustellen, dass die Zugriffsberechtigungen korrekt erteilt wurden. Die Integrierte Windows-Authentifizierung ist aktiviert, wenn Sie sich über eine spezielle Anmeldeseite mit dem Namen `login.asp` anmelden. Wenn Sie über die Standardseite `login.jsp` auf Ihre Anwendungen zugreifen, müssen sich Benutzer wie üblich anmelden.

So überprüfen Sie die Einstellungen:

- 1 Öffnen Sie einen Webbrowser.
- 2 Geben Sie den folgenden URL im Adressfeld Ihres Browsers ein:
`http://<Webserver>/<aaa>/login.asp` (wobei `<Webserver>` der Name Ihres Webservers und `<aaa>` der Name des während der Installation erstellten virtuellen Verzeichnisses ist).

- 3 Vergewissern Sie sich, dass der Zugriff auf Get-Services entsprechend den Einstellungen, die Sie für die Dateien `login.asp` und `loginverify.asp` ausgewählt haben, erfolgt.

Integrieren mit Tools für einzelne Anmeldungen

Sie können Get-Services mit einem Tool für einzelne Anmeldungen, z. B. SiteMinder, integrieren, damit der Anmeldebildschirm von Get-Services nicht mehr angezeigt wird. Wenn ein solches Tool integriert wird, navigieren Get-Services-Benutzer zu einem speziellen URL, der ihre Benutzerdaten von dem Tool erhält und die Benutzer bei Validierung durch das Tool anmeldet. In den folgenden Schritten wird die Integration von Get-Services mit einem Fremdanbieter-Tool für einzelne Anmeldungen integriert. Informationen zur Verwendung der Integrierten Windows-Authentifizierung für das Tool für einzelne Anmeldungen finden Sie unter *Integrierte Windows-Authentifizierung* auf Seite 205.

So führen Sie die Integration mit einem Tool für einzelne Anmeldungen durch:

- 1 Wählen oder erstellen Sie einen Benutzerdatensatz für jeden Benutzer einer einzelnen Anmeldung, dem der Zugriff auf Get-Services ermöglicht werden soll. Jeder Benutzerdatensatz muss über ein Kennwort und eine Liste von Berechtigungswörtern oder Benutzerrechten verfügen.

Wichtig: Der Benutzerdatensatz in der Backend-Datenbank ist erforderlich, um die Bereiche der Get-Services-Benutzeroberfläche festzulegen, auf die ein Benutzer zugreifen kann.

- 2 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Notepad.

- Erstellen Sie eine neue JSP-Datei, die als Ziel des automatischen Anmelde-URL verwendet wird.

Den folgenden Code können Sie als Vorlage verwenden:

```
Fügen Sie an dieser Stelle JSP-Code hinzu, um den Benutzernamen der Person zu erhalten, die vom Tool für einzelne Anmeldungen authentifiziert wurde.
<%@ include file="jspheader.jsp" %>
<%
// JSP-Code hinzufügen, der den entsprechenden Benutzernamen vom
// Fremdanbieter-Tool für einzelne Anmeldungen erhält
// ...
// „user“ durch den oben erhaltenen Benutzernamen ersetzen
String sUser = "user";
Ersetzen Sie den Wert „user“ durch den Benutzernamen, den das Tool für einzelne Anmeldungen erhalten hat.
// Vorauthentifizierung durch OAA aktivieren
user.setPreAuthenticated(true);
%>

<HTML>
<BODY>

  <FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
    <INPUT type="hidden" name="loginuser" value="<%=sUser%>" />
  </FORM>

</BODY>
</HTML>

<SCRIPT LANGUAGE="JavaScript">
  self.document.forms[0].submit()
</SCRIPT>
```

- Fügen Sie JSP-Code hinzu, der erforderlich ist, um den Namen des vorauthentifizierten Benutzers von dem Tool für einzelne Anmeldungen zu erhalten.

In der Regel verwenden diese Tools zur Übergabe dieser Daten HTTP-Header. Einzelheiten erfahren Sie in der Dokumentation zur API des Tools für einzelne Anmeldungen.

- Speichern Sie die Datei unter dem Namen `autologin.jsp` im Präsentationsordner Ihres Anwendungsservers. Beispiel:

`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autologin.jsp`

Hinweis: Der Name, den Sie für die JSP-Datei auswählen, ist der Dateiname, der im URL benötigt wird.

Testen des Zugriffs auf Get-Services über ein Tool für einzelne Anmeldungen

Anhand der folgenden Schritte können Sie den Zugriff auf Get-Services über Ihr Tool für einzelne Anmeldungen testen.

So testen Sie die Einstellungen für einzelne Anmeldungen:

- 1 Melden Sie sich an Ihrem Tool für einzelne Anmeldungen an.
- 2 Öffnen Sie einen Browser und navigieren Sie zu dem folgenden URL:

`http://<Servername>/oaa/autologin.jsp`

Wenn die Anmeldeeinstellungen ordnungsgemäß konfiguriert sind, werden Sie authentifiziert und automatisch an die Get-Services-Startseite umgeleitet.

Hinweis: Wenn Sie die Seite für die automatische Anmeldung unter einem anderen Dateinamen gespeichert haben, verwenden Sie statt `autologin.jsp` diesen Dateinamen.

Kontaktbasierte Authentifizierung

Bei der folgenden Methode handelt es sich um eine alternative Authentifizierungsmethode, bei der Windows-Benutzer automatisch als ServiceCenter-Kontakte verifiziert werden.

Sie können Get-Services so konfigurieren, dass sich bestimmte Gruppen authentifizierter Windows-Benutzer automatisch als ein oder mehrere Bearbeiter in ServiceCenter anmelden können. Jede Gruppe von Windows-Benutzern hat ihre eigene Anmeldeseite.

- Schritt 1** Wählen oder erstellen Sie für jede Gruppe von Windows-Benutzern, die Sie authentifizieren möchten, einen Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter. Siehe *Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes in ServiceCenter* auf Seite 220.
- Schritt 2** Fügen Sie auf dem Windows Domain Server für jeden in Schritt 1 definierten Bearbeiter eine Windows-Gruppe hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Gruppen finden Sie in Ihrer Windows-Dokumentation. Siehe *Hinzufügen von Gruppen* auf Seite 221.
- Schritt 3** Erstellen Sie für jeden in Schritt 1 definierten Bearbeiter eine ASP-Anmeldedatei. Siehe *Konfigurieren der ASP-Anmeldedatei* auf Seite 221.

Schritt 4 Konfigurieren Sie jede ASP-Anmeldedatei exklusiv für jede in Schritt 2 definierte Windows-Gruppe. Siehe *Einstellen der Eigenschaften für die ASP-Anmeldedatei* auf Seite 222.

Schritt 5 Bearbeiten Sie die Datei local.xml im Verzeichnis <Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF, um die Kennwörter für jeden in Schritt 2 definierten Bearbeiter festzulegen. Siehe *Bearbeiten der Datei „local.xml“* auf Seite 225.

Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes in ServiceCenter

Wählen oder erstellen Sie für jede Benutzergruppe oder -rolle, die Zugriff auf Get-Services haben soll, einen Bearbeiterdatensatz. Jeder Bearbeiter benötigt ein Kennwort und eine Liste mit Berechtigungswörtern. Sie können beispielsweise einen Bearbeiter mit der Standardzugriffsberechtigung (scdefault) und einen Bearbeiter mit der Managerzugriffsberechtigung (scmgr) definieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Bearbeiterdatensätzen finden Sie in Ihrer ServiceCenter-Dokumentation.

In den folgenden Verfahren wird die Verwendung von scdefault und scmgr als Bearbeiter beschrieben.

Verwenden von Bearbeiterdatensätzen in ServiceCenter:

- 1 Erstellen Sie zwei Bearbeiterdatensätze: scdefault und scmgr.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Bearbeiterdatensätzen finden Sie in Ihrer ServiceCenter-Dokumentation.

- 2 Fügen Sie die Get-Services-Berechtigungswörter hinzu, die Sie den Bearbeitern zuweisen möchten. Beispiel:

Operator	Berechtigungswörter
scdefault	getit.service getit.personalization.default
scmgr	getit.service getit.employee getit.itmanager getit.personalization.default

Hinweis: Jeder Bearbeiter hat eine eigene Anmeldeseite.

In diesem Beispiel haben Benutzer, die sich bei `logindefault.asp` anmelden, die Berechtigungen des ServiceCenter-Bearbeiters `scdefault`. Benutzer, die sich bei `loginmgr.asp` anmelden, haben die Berechtigungen des ServiceCenter-Bearbeiters `scmgr`.

- 3 Weisen Sie jedem Bearbeiter ein Kennwort zu.

Hinweis: Das Kennwort muss mit dem unter *Bearbeiten der Datei „local.xml“* auf Seite 225 definierten Kennwort übereinstimmen.

Hinzufügen von Gruppen

Für jeden Bearbeiter, den Sie authentifizieren möchten, muss eine entsprechende Windows-Gruppe vorhanden sein. Beispiel:

Operator	Vorgeschlagene Gruppe
scdefault	Authentifizierte Benutzer (Windows-Standardgruppe)
scmgr	Manager (wurde auf dem Domain Server erstellt)

Informationen zum Hinzufügen von Gruppen finden Sie in Ihrer Windows-Dokumentation.

Konfigurieren der ASP-Anmeldedatei

Für jeden definierten Bearbeiter müssen Sie eine separate ASP-Anmeldedatei konfigurieren oder erstellen (siehe *Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes in ServiceCenter* auf Seite 220). Geben Sie jeder Datei einen eindeutigen Namen.

Als Beispiele finden Sie zwei ASP-Anmeldedateien (`logindefault.asp` und `loginmgr.asp`) im Get-Services-Bereitstellungsverzeichnis:

```
<Anwendungsserver>\oaa
```

So konfigurieren Sie die ASP-Anmeldedatei:

- 1 Erstellen Sie für jeden Bearbeiter eine eindeutige Anmeldedatei.
Erstellen Sie beispielsweise die Datei `logindefault.asp` für `scdefault` und die Datei `loginmgr.asp` für `scmgr`.
 - a Kopieren Sie die Datei `logindefault.asp` aus dem Bereitstellungsordner: `<Anwendungsserver>\oaa`
 - b Fügen Sie die Datei wieder in denselben Ordner ein und benennen Sie die Kopie um.

Hinweis: Der von Ihnen gewählte Dateiname wird Teil des URL, den die Benutzer für den Zugriff auf Get-Services eingeben. Wenn Sie als Dateiname beispielsweise `MeineAnmeldung.asp` wählen, lautet der URL wie folgt: `http://IhrHostname/oaa/MeineAnmeldung.asp`.
- 2 Geben Sie für den Wert des Attributs `OPERATOR` den unter *Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes in ServiceCenter* auf Seite 220 definierten Bearbeiter ein.

```

...
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
  <INPUT type="hidden" name="AUTH_TYPE" value="<%=sType%>" />
  <INPUT type="hidden" name="AUTH_USER" value="<%=sUser%>" />
  <INPUT type="hidden" name="AUTH_KEY" value="<%=sKey%>" />
  <INPUT type="hidden" name="OPERATOR" value="scdefault" />
</FORM>
...

```

Der Wert des Attributs `OPERATOR`
muss dem Bearbeiternamen

- 3 Speichern und schließen Sie die Datei.

Einstellen der Eigenschaften für die ASP-Anmeldedatei

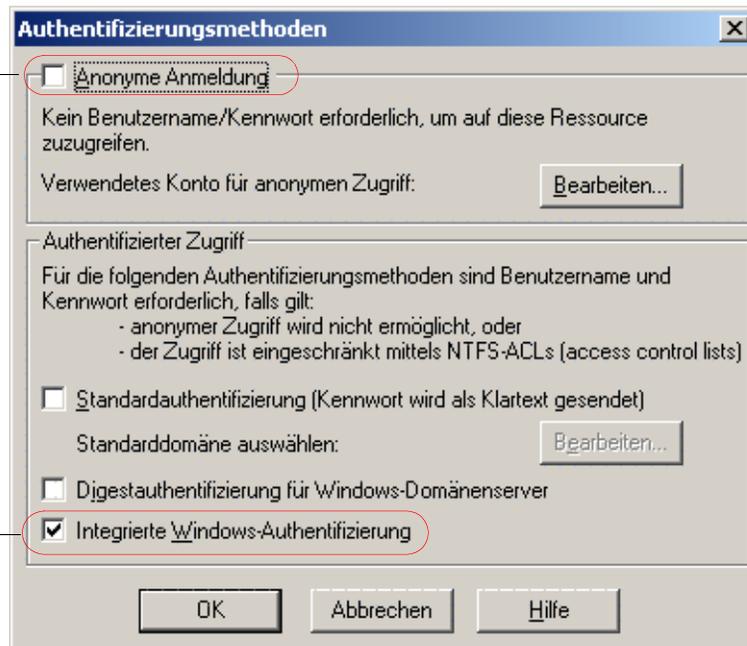
Sie müssen jede ASP-Anmeldedatei exklusiv für jede Windows-Gruppe definieren. Das bedeutet, dass Sie die Authentifizierungsmethode in IIS ändern und die Sicherheitseigenschaften für die Datei in Windows festlegen müssen.

So ändern Sie die Authentifizierungsmethode in IIS:

- 1 Öffnen Sie die IIS Management Console (Start > Programme > Verwaltung > Internet-Informationdienste).
- 2 Navigieren Sie zum virtuellen Verzeichnis oaa.
- 3 Navigieren Sie für jeden Bearbeiter zu der unter *Konfigurieren der ASP-Anmeldedatei* auf Seite 221 erstellten ASP-Datei.
 Navigieren Sie beispielsweise zur Datei `logindefault.asp` für `scdefault` und zur Datei `loginmgr.asp` für `scmgr`.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 5 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.
- 6 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten** und legen Sie die Berechtigungen wie folgt fest:
 - a Deaktivieren Sie die Option **Anonymer Zugriff**.
 - b Aktivieren Sie die Option **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

Deaktivieren Sie das
Kontrollkästchen
Anonymer Zugriff.

Aktivieren Sie das
Kontrollkästchen
**Integrierte Windows-
Authentifizierung**.



- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.

So richten Sie die Sicherheitseigenschaften für die Datei in Windows ein:

- 1 Öffnen Sie den Windows-Explorer.
- 2 Suchen Sie Ihren Bereitstellungsordner: <Anwendungsserver>\oaa
- 3 Aktualisieren Sie die Eigenschaften der ASP-Anmeldedatei wie nachfolgend beschrieben.
 - a Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Ihre ASP-Anmeldedatei, zum Beispiel `scdefault.asp` und klicken Sie anschließend auf **Eigenschaften**.
 - b Fügen Sie die mit diesem Bearbeiter verknüpfte Benutzergruppe hinzu, zum Beispiel **Authentifizierte Benutzer**.



Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um das Dialogfeld **Benutzer auswählen, Computer oder Gruppen** zu öffnen und wählen Sie die mit diesem Bearbeiter verknüpfte Windows-Gruppe.

Aktivieren Sie für die Option **Lesen und Ausführen** und die Option **Lesen** jeweils das Kontrollkästchen **Zulassen**.

- c Erteilen Sie der Gruppe der authentifizierten Benutzer die folgenden **Berechtigungen**:
 - Lesen und Ausführen – Zulassen
 - Lesen – Zulassen
- d Klicken Sie auf **OK**.
- 4 Wiederholen Sie Schritt 3 für jede ASP-Anmeldedatei.

Bearbeiten der Datei „local.xml“

Sie müssen für jeden Bearbeiter, den Sie in der Datei local.xml definiert haben, das Kennwort angeben. Diese Datei befindet sich unter:
<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\local.xml.

So bearbeiten Sie die Datei „local.xml“:

- 1 Bearbeiten Sie die Datei local.xml mit einem Texteditor.

Der Standardpfad lautet:

C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF.

- 2 Fügen Sie für jeden Bearbeiter einen XML-Eintrag hinzu.

Das Tag hat das folgende Format: <[Bearbeitername]password>

Geben Sie beispielsweise für scmgr und scdefault Folgendes zwischen den Tags <settings> ... </settings> ein:

```
<scmgrPassword>password1</scmgrPassword>
<scdefaultPassword>password2</scdefaultPassword>
```

Wichtig: Das Kennwort muss mit dem Bearbeiterkennwort in ServiceCenter übereinstimmen.

- 3 Starten Sie Ihren Anwendungsserver neu, damit die Änderungen wirksam werden.

Erstellen einer alternativen Anmeldeseite

Wenn Sie nicht die Standardanmeldeseite von Peregrine OAA verwenden möchten, können Sie Ihre eigene Anmeldeseite erstellen, die Benutzer authentifiziert und sie zu der korrekten Startseite weiterleitet. Das Erstellen einer alternativen Anmeldeseite besteht im Wesentlichen aus zwei Schritten:

- Schritt 1** Erstellen einer Anmelde-Webseite mit den erforderlichen Authentifizierungsparametern. Siehe folgenden Abschnitt, *Erstellen einer Webseite für die Anmeldung*.
- Schritt 2** Bearbeiten der Datei archway.xml, um das zu verwendende HTTP-Authentifizierungsverfahren zu spezifizieren. Siehe *Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens* auf Seite 227.

Erstellen einer Webseite für die Anmeldung

Bei einer benutzerdefinierten Webseite für die Anmeldung kann es sich um ein beliebiges HTML-Formular handeln, durch das der Benutzer zur Eingabe der folgenden Parameter aufgefordert wird:

- Benutzername
- Kennwort

Darüber hinaus können Sie optionale Anmeldeparameter hinzufügen, wie zum Beispiel:

- Anzeigesprache und Ländereinstellung
- Uhrzeitformat
- Design

Ein Beispiel für ein HTML-Anmeldeformular (`login_sample.html`) befindet sich im OAA-Bereitstellungsordner des Anwendungsservers:

```
<Anwendungsserver>\WEB-INF\oaa\
```

Passen Sie dieses Beispielformular unter Berücksichtigung der folgenden Richtlinien an:

- Jede benutzerdefinierte Anmelde-datei, die Sie erstellen, wird Teil Ihres Anmelde-URL. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Seite mit dem Namen `Meine_Anmeldung.htm` erstellen, lautet der Anmelde-URL `http://<Server>:<Anschluss>/oaa/Meine_Anmeldung.htm`.
- Sie müssen das Servlet `basicauth` in der Formularaktion angeben. Beispiel: `action="http://<Server>:<Anschluss>/oaa/servlet/basicauth"`
- Benutzern mit dem Berechtigungswort `getit.portal` wird nach erfolgreicher Authentifizierung die Startseite `e_portal_home_start.do` angezeigt.
- Benutzern, die *nicht* über das Berechtigungswort `getit.portal` verfügen, wird nach erfolgreicher Authentifizierung die Startseite `e_home_main_start.do` angezeigt.
- Benutzern, deren Authentifizierung fehlschlägt, wird die im Wert `_failURL` angegebene Seite angezeigt.
- Benutzernamen und Kennwörter werden bei der Anmeldung nicht vom Servlet `basicauth` verschlüsselt. Sie müssen HTTPS aktivieren, wenn Sie die Kennwortsicherheit in Ihrem Intranet erhöhen möchten.

- Wenn in der Formularaktion kein URL angegeben wird, werden authentifizierte Benutzer auf die Seite `http://<Server>:<Anschluss>/oaa/login.jsp` weitergeleitet, wo ihnen, je nach Berechtigungswort, entweder die Seite `e_portal_home_start.do` oder die Seite `e_home_main_start.do` angezeigt wird.
- Für die Einrichtung einer benutzerdefinierten Anmeldeseite müssen keine speziellen Einstellungen auf der Verwaltungsseite vorgenommen werden. Sie müssen alle Anmeldeparameter auf Ihrer benutzerdefinierten Anmeldeseite definieren.
- Falls bei der Anmeldung eine bestimmte OAA-Seite angezeigt werden soll, können Sie die Seite im URL der Formularaktion angeben. Der Wert `action="http://<Server>:<Anschluss>/oaa/servlet/basicauth/e_home_main_start.do"` zeigt zum Beispiel die portallose Version der Peregrine OAA-Startseite an.
- Folgende Anmeldeparameter sind verfügbar:

Anmeldeparameter Beschreibung

<code>loginuser</code>	Erforderlicher Anmeldeparameter zur Angabe des Benutzernamens. Für diesen Parameter müssen Sie eine Formulareingabe definieren.
<code>loginpass</code>	Erforderlicher Anmeldeparameter zur Angabe des Kennworts. Für diesen Parameter müssen Sie eine Formulareingabe definieren.
<code>_locale</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der die Ländereinstellung und die regionalen Anzeigeeinstellungen des Benutzers angibt.
<code>_timezone</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der die Zeitzone des Benutzers angibt.
<code>_theme</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der das Design angibt, das im Peregrine OAA-Portal angezeigt werden soll.

Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens

Standardmäßig verwendet Peregrine OAA die von der Klasse `HttpBasicAuthenticationManager` bereitgestellte HTTP-Basisauthentifizierung. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anmeldeseite erstellen, müssen Sie in der Datei `archway.xml` ein alternatives Authentifizierungsverfahren festlegen.

So legen Sie ein alternatives HTTP-Authentifizierungsverfahren fest:

- 1 Fahren Sie den Anwendungsserver herunter.
- 2 Öffnen Sie die Datei `archway.xml` in einem Texteditor. Sie finden die Datei unter:

```
<Anwendungsserver>\webapps\oaa\WEB-INF\default.
```

- 3 Bearbeiten Sie die folgende Zeile:

```
<httpauthclass ...>HttpBasicAuthenticationManager</httpauthclass>
```

- 4 Ändern Sie den Wert `HttpBasicAuthenticationManager` in `HttpAlternateAuthenticationManager`.

- 5 Speichern Sie die Datei.

- 6 Ändern Sie die Datei `web.xml`.

Sie müssen das `AuthController`-Servlet zur Bereitstellung eines Proxy für die HTTP-Basisauthentifizierung aktivieren.

- a Öffnen Sie die Datei `web.xml` in einem Texteditor. Diese Datei befindet sich unter:

```
<Anwendungsserver>\webapps\oaa\WEB-INF.
```

- b Fügen Sie die folgende Zeile am Ende der letzten `<Servlet>`-Definition ein:

```
<Servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>Ein Controller (Decorator)-Servlet, mit dem der konfigurierbare
  Autorisierungsschutz für jede beliebige Ressource aktiviert werden
  kann.</description>

  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.AuthControllerServlet
</servlet-class>
  <load-on-startup>2</load-on-startup>
</Servlet>

<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/basicauth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/auth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

- c Speichern Sie die Datei.

7 Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Warnung: Durch die Änderung der HTTP-Authentifizierungseinstellung in **Alternate Authentication Manager** werden Abfragen (einschließlich Anmeldename und Kennwörter) im URL angezeigt. Wenn Sie URL-Abfragen schützen möchten, müssen Sie den Zugriff auf diese Informationen über Ihren Webserver einschränken.

11 Fehlerbehebung

KAPITEL

In diesem Abschnitt werden Lösungen zur Behebung von Verwaltungsproblemen aufgezeigt.

Dieses Kapitel behandelt folgende Themen:

- *Browser-Probleme* auf Seite 231
- *Tomcat-Probleme* auf Seite 232
- *WebSphere Portal Server-Probleme* auf Seite 233

Browser-Probleme

Die folgenden Probleme können durch den Internet-Browser hervorgerufen werden, den Sie zur Anzeige von Get-Services verwenden.

Problem

Wenn Sie bei Get-Services angemeldet sind und die Schaltflächen **Zurück**, **Vorwärts** und **Aktualisieren** verwenden, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen bei Verwendung der Formulare in Get-Services führen.

Lösung Verzichten Sie auf die Verwendung der Navigations- und Aktualisierungsschaltflächen im Browser, wenn Sie Get-Services-Formulare aufgerufen haben.

- Problem** Bei Verwendung des Microsoft Internet Explorer 5.5 können folgende Probleme auftreten:
- Bei den Ergebnissen abgefragter Datensätze werden keine Symbole angezeigt.
 - Sammlungen und untergeordnete Dokumente können nicht personalisiert werden.
 - JavaScript-Fehler bei der Anmeldung (Dieser Fehler tritt nur auf, wenn die Option zur Anzeige von JavaScript-Fehlern für den Browser aktiviert ist).
- Lösung** Aktualisieren Sie auf Internet Explorer 6.0.
- Problem** Nachdem ein Design über die Seite zur Änderung von Designs geändert wurde, ist es nicht möglich, durch Klicken auf die Schaltfläche **Zurück** zur Startseite zurückzukehren.
- Lösung** Klicken im Menü auf der linken Seite auf **Meine Startseite**.
- Problem** Durch Klicken auf die Navigationsschaltfläche **Zurück** wird zeitweilig eine Fehlermeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass eine Seite nicht mehr gültig ist. Dieser Fehler tritt in der Regel auf, wenn Sie versuchen, von einem Detailbildschirm zu einem Listenbildschirm zurückzukehren.
- Lösung** Generieren Sie Ihre Liste über einen neuen Suchlauf erneut. Der Bildschirminhalt wird von Get-Services nicht zwischengespeichert.

Tomcat-Probleme

Die folgenden Probleme treten auf, wenn Sie Tomcat als Anwendungsserver einsetzen.

- Problem** Tomcat kann nach der Installation einer neuen JDK-Version nicht gestartet werden.
- Lösung** Wenn Sie eine neue JDK-Version installieren, müssen Sie die JAR-Dateien von dem Verzeichnis `C:\Program Files\Peregrine\oaa\external` (oder dem von Ihnen angegebenen Installationsort) in das neue JDK-Verzeichnis `jre\lib\ext` kopieren.

Problem Nach einem UNIX-Upgrade werden Tomcat und Apache nicht automatisch gestartet.

Lösung Starten Sie OAA mit dem folgenden Befehl neu:
`/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart`

WebSphere Portal Server-Probleme

Die folgenden Probleme treten in Verbindung mit dem WebSphere Portal Server auf.

Problem Der Web-Browser zeigt Laufzeitfehler an, wenn Get-Services auf einer WebSphere Portal Server-Seite angezeigt wird. Dieses Problem tritt in Zusammenhang mit der Version 5.50.4807.2300 SP2 des Internet Explorers auf, kann aber unter Umständen auch bei Verwendung älterer Versionen anderer Browser auftreten.

Lösung Aktualisieren Sie auf die aktuellste Version Ihres Web-Browsers.

Problem WebSphere Portal Server zeigt die Ergebnisse eines Get-Services-Formulars in einem neuen maximierten Fenster nicht an.

Lösung Um Formularergebnisse in einem maximierten Fenster anzuzeigen, muss zunächst das WebSphere-Portlet maximiert und dann das Formular abgesendet werden. Die Ergebnisse werden in demselben Portlet angezeigt.

Problem Kommt es in einem maximierten WebSphere Portal Server-Portlet zu einer Zeitüberschreitung, kehrt der Benutzer durch Klicken auf einen beliebigen Link nicht zur WebSphere Portal Server-Schnittstelle sondern zur Seite `http://<Servername>/oaa/login.jsp` zurück.

Lösung Ändern Sie die Standardparameter für die Zeitüberschreitung.

Problem Es kommt zu verschiedenen Anzeigefehlern, wenn Get-Services-Portlets in WebSphere Portal Server unter Verwendung von Netscape 7.0 oder Mozilla 1.0+ angezeigt werden. Diese Fehler werden durch ein bekanntes Problem des Mozilla-Browsers verursacht. Weitere Hinweise hierzu finden Sie unter Bugzilla Bug 67903.

Lösung Verwenden Sie zur Anzeige von WebSphere Portal Server-Portlets eine unterstützte Version des Internet Explorers.

Glossar

Anforderung – Wird auch Problem genannt. Siehe *Incident*.

Anfrage – Die Anforderung von Services oder Informationen.
In ServiceCenter wird über Anfragen eine Kommunikationsverbindung mit dem Service Desk hergestellt. Aus einer Anfrage beim Helpdesk kann ein Anfragebericht oder ein Incident-Ticket generiert werden.

Formular – Ein ServiceCenter-Bildschirmlayout (oder Fenster) für den Zugriff auf Datensätze bzw. für das Hinzufügen, Ändern und Anzeigen von Datensätzen in einer bestimmten Datei. Wird außerdem für die Benutzerinteraktion in einer Anwendung verwendet.

Gewichtung – Gibt Aufschluss darüber, wie dringend ein Incident für den Anfrager ist. In ServiceCenter werden die Gewichtungsgrade vom Verwalter festgelegt. Die Standard-Gewichtungen lauten: 1 - Kritisch; 2 -Dringend, 3 - Normal, 4 - Niedrig, 5 - Sehr niedrig. Im Register **Service Desk** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standard-Gewichtungen für Get-Services-Anfragen und Incidents festlegen.

Helpdesk-Anfrage – Siehe *Anfrage*.

Helpdesk-Bearbeiter – Die Person, die Probleme verfolgt und löst.
In ServiceCenter wird diese Person auch einfach Bearbeiter oder Koordinator genannt.

Incident – Jedes Ereignis, für das der Verwaltungsaufwand über die Standard-Helpdesk-Leistungen hinausgeht und das eine Serviceunterbrechung oder eine Reduzierung der Servicequalität zur Folge haben kann.

In ServiceCenter müssen bei Incidents, im Gegensatz zu Anfragen, Lösungshandlungen durchgeführt werden. Der Unterschied zwischen einer Anfrage und einem Incident besteht im unterschiedlichen Supportaufwand, der für die Lösung erforderlich ist. Dieser kann von der Komplexität des Problems, der Anzahl der involvierten Personen oder dem Arbeitsumfang abhängen.

Hinweis: Die Begriffe **Incident** und **Problem** werden auf der Get-Services-Oberfläche synonym verwendet. Der Name des Moduls Incident Management lautet in ServiceCenter-Versionen vor Version 4.x Problem Management. Für einige Incident Management-Parameter wird *Problem*-Terminologie verwendet, da sie *Problem*-Tabellen in ServiceCenter zugeordnet sind, wenn Sie den SCAdapter verwenden.

Kategorie – Eine Klassifizierung einer Gruppe von Anfragen oder Incidents. Im Lieferumfang von ServiceCenter sind eine Reihe von Standardkategorien enthalten. Verwalter können außerdem neue Kategorien erstellen. Im Register **Service Desk** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standardkategorien für Get-Services-Anfragen und Incidents festlegen.

Kontakt – Die Person, die ein Problem meldet oder Informationen anfordert. Bei einem Kontakt kann es sich um einen internen Kunden (Mitarbeiter des Unternehmens) oder einen externen Kunden (Person außerhalb des Unternehmens) handeln.

Problem – Siehe *Incident*.

Problemtyp – Der Typ des Incidents. In ServiceCenter handelt es sich beim Problemtyp um eine Unterkategorie des Produkttyps; diese ermöglicht eine genauere Kategorisierung des für einen bestimmten Produkttyp aufgetretenen Problems. Im Register **Service Desk** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standard-Problemtypen für Get-Services-Anfragen und Incidents festlegen.

Produkttyp – Eine weitgefasste Klassifizierung für Geräte. Wird auch Gerätetyp genannt. In ServiceCenter ist der Produkttyp der *Unterkategorie* untergeordnet. Im Register **Service Desk** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standard-Produkttypen für Get-Services-Anfragen und Incidents festlegen.

Standortkategorie – Die Größe eines Standorts gemessen an der Benutzeranzahl. In ServiceCenter bestimmt die Standortkategorie die Art und Weise, wie der Support erfolgt und wie Vorort-Ressourcen zugewiesen werden. Die Standortkategorie bestimmt somit die bereitgestellte Support-Ebene. Im Register **Service Desk** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standortkategorien für Get-Services-Anfragen und Incidents festlegen.

Unterkategorie – Ermöglicht die genauere Definition einer Anfrage oder eines Incidents nach Auswahl der primären Kategorie. Im Register **Service Desk** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Unterkategorien für Get-Services-Anfragen und Incidents festlegen.

Index

A

- Adaptertransaktionen, anzeigen 165
- Aktivitätenmenü 51
- Ändern des Peregrine Portal-Layouts 58
- Ändern von Designs 60
- Ändern von Kennwörtern 170
- Anforderung, *siehe* Problem 235
- Anfrage, Definition 235
- Anfrage-Tickets 27, 182
- Anmeldeauthentifizierung 194
- Anmeldemodule, JAAS 194
- Anmeldeskript überschreiben 225
- Anpassen
 - Dropdown-Liste 76
- Anpassen von Designs 33
 - Ändern der Kopfzeilengrafik 35
 - Ändern von Ebenen 39
 - Ändern von Formatvorlagen 37
 - Ändern von Framesets 43
 - Bereitstellen von Designs 34
- Architektur 31
- Archway-Architektur
 - Abfragen bei einem System durchführen 24
 - Anforderungen 21
 - Bausteine 17
 - Clients 19
 - Dokumentmanager 24
 - Grafik 18
 - XML 19
- AssetCenter 68

- Aufgabe schließen, Funktion 29
- Authentifizierung
 - Benutzer 194
 - Überschreiben des Anmeldeskripts 225

B

- Benutzerberechtigungen, Personalisierung 68
- Benutzeroberfläche, Service Management 182
- Benutzerrechte
 - getit.admin 154
- Benutzerregistrierung 169
- Benutzerrollen
 - IT-Manager 26
 - IT-Mitarbeiter 26
 - Mitarbeiter 26
 - Typen 26
 - Verwalter 26
- Benutzersitzung 168
- Benutzersitzungen, protokollieren 171
- Berechtigungswörter 187
- Bereitstellen von Designs 34
- Beschriftungen personalisieren 74

C

- Change Management
 - Aufgabe schließen, Funktion 29
 - Ereignisregistrierung 181
 - Standardformulare 173
 - Übergeordnete Änderung, Formulare 177
- CSS-Dateien bearbeiten 37

D

- Dateianhang
 - Beschreibung 31
 - Übersicht 182
 - Verzeichniszugriff 182
- Dateianhang, Parameter 183
- Designs
 - Anpassen 33
 - Bereitstellen 34
- Designs ändern 60
- Designs erstellen 37
- Dokumentation, verwandte 10
- Dokumentmanager 24
- Dokumentmodelldefinitionen. Siehe *Modelle*
- Dropdown-Liste anpassen 76

E

- Ebenen ändern 39
- Einstellungen (Seite) 160
- Ereignisregistrierung 181
- Exportieren personalisierter Seiten 80, 164

F

- Feldbreite 76
- Feldgröße 76
- Formular, Definition 235
- Formulardetails 168
- Formulardetails, anzeigen 168
- Formularinformationen anzeigen 61
- Formularinformationen, anzeigen 166
- Framesets ändern 43

G

- getit.admin-Benutzerrechte 154
- Get-Services
 - Architektur 31
 - Übersicht 9
- Gewichtung, Definition 235

H

- Handbuch
 - Aufbau 12
 - Zielgruppe 9
- Helpdesk-Anfrage, *siehe* Anfrage. 235
- Helpdesk-Bearbeiter, Definition 235

I

- IBM-Portal Websphere 165
- Importieren personalisierter Seiten 80, 164
- Incident, Definition 236
- Incident-Tickets 27
- Info-Schaltfläche 168
- Integrierte Windows-Authentifizierung
 - Konfigurieren 205
 - Sicherheit 186
- ISO-Zeichencodierung. Siehe Zeichencodierung
- IT-Manager, Benutzerrolle 26
- IT-Mitarbeiter, Benutzerrolle 26

J

- JAAS
 - Anmeldemodule 194
 - Authentifizierung 194

K

- Kategorie, Definition 236
- Kennwort, ändern 170
- Kennwörter
 - Sichere Übertragung 186
- Kennwortsicherheit 189
- Komponenten
 - Neue erstellen 51
 - Zum Portal hinzufügen 52
- Kontakt, Definition 236
- Konventionen, typografische 11
- Kopfzeilengrafik ändern 35
- Kundendienst 13
- Kundendienst, Support, Hilfe 13

L

- Ladeskript
 - In Modellunterklassen bearbeiten 107
- Layout ändern
 - MSIE 58
 - Netscape Navigator 59
- LDAP 186
- Lesezeichen für Seite setzen 30
- Lightweight Directory Access Protocol 186
- local.xml-Datei 154, 159
- login.asp 216

M

- Mitarbeiter, Benutzerrolle 26
- Modelle
 - Beispiel 85
 - Definition 84
 - Elemente 119–140
 - Erweiterungen 86–105
 - extension-Ordner 90
 - Suchen 89
 - Testen über eine URL-Abfrage 22
 - Unterklassen 105
 - Verwendetes Modell festlegen 88
 - Verwendungsmöglichkeiten für Erweiterungen 91
- Modellelemente 133
- Muss-Feld 75

N

- Nachrichtwarteschlangen 163
- Nachrichtwarteschlangen, anzeigen 163

O

- Öffentliche Modelle
 - Modellunterklassen anzeigen 107
- Online-Registrierung 169

P

- package.xml 106
- Parameter
 - Dateianhang 183
 - ServiceCenter, securepassword 189
- Parameter, definieren 160
- Peregrine Systems-Kundendienst 13
- Peregrine-Portal
 - Hinzufügen von Komponenten 52
 - Personalisieren 52
- Peregrine-Portal anpassen 33
- Personalisieren
 - Ändern des Feldlayouts 72
 - Beschriftungen 74
 - Feldbreite 76
 - Feldgröße 76
 - Formulare 66–76
 - Hinzufügen eines neuen Abschnitts zum Feld-

- layout 72
- Muss-Feld 75
- Portal 52–61
- Schreibgeschütztes Feld 75
- Symbole 67
- Personalisieren des Peregrine-Portals 52
- Personalisierte Seiten
 - Verschieben 80, 164
- Personalisierung
 - Anforderungen 68
 - Benutzerrechte 70
 - Einstellungen 69
 - Hinzufügen von Feldern 71
 - Liste der Standardformulare 64
 - Oberfläche, Beschreibung 65
 - Oberflächenbeschreibung 66
 - Sortieren der Feldreihenfolge 72
- Portalkomponenten
 - Business View Authoring 79
 - Sichtbarmachen von Modellen 79
- Portalkomponenten, neue erstellen 51
- preXSL, Formulardetails 169
- Problem, *siehe auch* Incident.
- Problemtyp, Definition 236
- Produkttyp, Definition 237
- Protokoll, Formulardetails 168
- Protokollieren von Benutzersitzungen 171

S

- SCAdapter
 - Beschreibung 31
 - Konfiguration 160–162
 - Übersicht 179
- Schreibgeschütztes Feld 75
- Secure Sockets Layer 186
- securepassword-Parameter 189
- Serverprotokoll 158
- Service Desk (Register) 160
- Service Management
 - Aktivieren 161
 - Benutzeroberfläche 182
- ServiceCenter 68
 - Adapter, *siehe* SCAdapter
 - Register 160
- Sicherheit

- Alternative Anmeldeauthentifizierung 225
- Benutzerauthentifizierung 194
- Integrierte Windows-Authentifizierung 205
- Skriptausgabe, Formulardetails 168
- Skripteingabe, Formulardetails 168
- Skripts
 - Testen über eine URL-Abfrage 21
- Skriptstatus 162
- Skriptstatus, überprüfen 162
- SSL 186
- Standortkategorie, Definition 237
- Symbole für die Personalisierung 67
- Systemsteuerung 156

T

- Technischer Kundendienst 13
- Terminologie 10
- Ticket neu zuweisen 161
- Typografische Konventionen 11

U

- Übergeordnete Änderung, Formulare 177
- Überschreiben des Anmeldeskripts 225
- Übersetzen angepasster Module 44
- Überwachen von Benutzersitzungen 171
- Unterkategorie, Definition 237
- URL
 - Abfragen von Skripten und Modellen 21
 - user.log-Datei 171

V

- Verschieben personalisierter Seiten 80, 164
- Verwalter, Benutzerrolle 26
- Verwaltungsmodul
 - Ändern von Einstellungen 160
 - Anzeigen des Warteschlangenstatus 163
 - Anzeigen von Adaptertransaktionen 165
 - Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen 163
 - Einstellungen (Seite) 158
 - Generieren von Webarchivdateien 165
 - Importieren und Exportieren von Personalisierungen 164
 - Nachrichtenwarteschlangen 163
 - Serverprotokoll 158

- Skriptstatus 162
- Systemsteuerung 156
- Überprüfen des Skriptstatus 162
- Verwaltungseinstellungen (Formular) 160
- Verwandte Dokumentation 10

W

- Warteschlangenstatus, anzeigen 163
- Webarchiv-Dateien (WAR-Dateien) 165
- Websphere-Portal 165

Z

- Zeichenfolgendateien
 - Übersetzen 45, 47
- Zugehörige Dokumente, Details 178
- Zurücksetzen des Servers 156



October 15, 2003