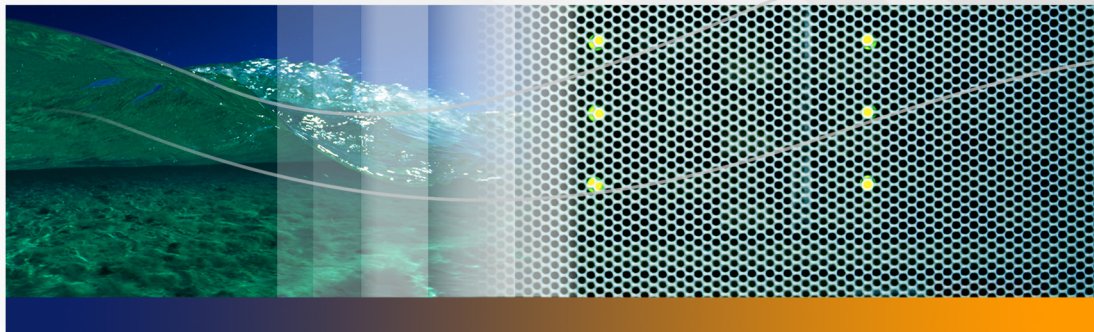


Peregrine Systems, Inc.

Get-Services™ 4.2



Guida per l'amministratore



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LEGGERE ATTENTAMENTE IL SEGUENTE MESSAGGIO PRIMA DI INSTALLARE E UTILIZZARE IL PRODOTTO. QUESTO PRODOTTO È MATERIALE PROPRIETARIO DI PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE") PROTETTO DA COPYRIGHT. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'USO DEL PRODOTTO È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI PREVISTI DAL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. L'INSTALLAZIONE O L'USO DEL PRODOTTO IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. È ESPRESSAMENTE VIETATO INSTALLARE, USARE, RIPRODURRE O MODIFICARE QUESTO PRODOTTO IN VIOLAZIONE DEI TERMINI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile e ServiceCenter sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto include inoltre software sviluppato da: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation e InstallShield Software Corporation. Per eventuali altre dichiarazioni di licenza, consultare l'appendice della Guida all'installazione.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.2 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 - Stati Uniti
Tel +1 858.481.5000
Fax + 1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

Informazioni sulla guida	13
Destinatari della guida	13
Documentazione correlata	14
Applicazioni associate	14
Terminologia	14
Convenzioni tipografiche.	15
Elementi speciali.	15
Organizzazione della guida.	16
Per ulteriore assistenza	17
Assistenza Clienti.	17
Sito Web sulla documentazione	17
Sito Web per i servizi di formazione	18
Capitolo 1	
Panoramica dell'architettura	19
Panoramica di Peregrine OAA	19
Architettura di Peregrine OAA	21
Scalabilità OAA.	23

	Architettura Archway interna.	24
	Richieste Archway	25
	Document Manager	28
Capitolo 2	Panoramica di Get-Services	29
	Funzioni di Get-Services	30
	Ruoli utente	30
	Tipi di ticket	31
	Service Desk	31
	Gestione modifiche	33
	Segnalibri	35
	Panoramica dell'architettura di Get-Services	36
	Interfaccia di ServiceCenter	36
Capitolo 3	Personalizzazione del portale	37
	Installazione delle varianti del tema "classic"	38
	Modifica del tema predefinito	39
	Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi	40
	Creazione di un tema personalizzato	42
	Proprietà dei livelli	46
	Modifica dei set di frame	48
	Creazione di estensioni di script	50
	Traduzione di Get-Services	52
	Modifica di file di stringhe tradotte esistenti	53
	Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte	54

Capitolo 4	Utilizzo di Peregrine Portal	57
	Accesso a Peregrine Portal	58
	Utilizzo del menu delle attività	59
	Personalizzazione della piattaforma Peregrine OAA	60
	Aggiunta di componenti	60
	Modifica del layout.	66
	Modifica dei temi	68
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli	70
Capitolo 5	Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione	71
	Panoramica della personalizzazione	72
	Moduli e funzioni	72
	Interfaccia di personalizzazione.	73
	Aggiunta e rimozione delle personalizzazioni	75
	Configurazione di campi	76
	Configurazione di documenti secondari.	77
	Configurazione di raccolte	79
	Supporto alla personalizzazione	81
	Attivazione della personalizzazione.	81
	Attività di personalizzazione	84
	Aggiunta di campi a un modulo	85
	Configurazione di attributi dei campi	87
	Modifica dell'etichetta di un campo.	88
	Impostazione di un campo a sola lettura	88

	Impostazione di un campo obbligatorio	89
	Modifica delle dimensioni e ampiezza di un campo	89
	Rimozione di campi da un modulo	90
	Personalizzazione degli elenchi a discesa	90
	Attivazione della visibilità di uno schema per i componenti del portale BVA	94
	Spostamento delle personalizzazioni in un ambiente di produzione	95
Capitolo 6	Definizioni di schema di documento	97
	Nozioni sulle definizioni di schema di documento.	98
	Schema di esempio	99
	Uso degli schemi.	100
	Estensioni di schema.	101
	Opportunità di utilizzo delle estensioni di schema.	101
	Creazione di estensioni di schema	102
	Identificazione dello schema da estendere	102
	Individuazione dello schema sul server	104
	Creazione dei file e delle cartelle di destinazione dell'estensione di schema	104
	Modifica dei file di estensione di schema	105
	Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili.	106
	Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili	108
	Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili	110

Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo	111
Modifica della mappatura fisica di un campo	113
Modifica del tipo di componente di modulo di un campo	116
Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili	117
Sottoclassi di schema	121
Modifica dei file della sottoclasse di schema.	124
Modifica dei file loadscript	125
Filtro di un elenco di documenti in un componente del portale.	125
Filtro di un elenco di documenti in una ricerca di campo. . . .	127
Aggiunta di convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento	129
Aggiunta di valori predefiniti a un modulo di dettaglio	131
Modifica di dati di documento in presenza di una particolare condizione.	133
Elementi e attributi di schema	135
<?xml>	135
<schema>	135
<documents>	135
<document>.	138
<attribute>	143
<collection>	149
Documenti.	152
Documenti secondari	153

Capitolo 7	Modifica del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica	159
	Configurazione del componente di menu gerarchico	160
	Caratteristiche generali del componente di menu.	160
	Sintassi di un file di configurazione di menu.	161
	Configurazione del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica	168
Capitolo 8	Miglioramenti apportati alla struttura del menu	171
	Miglioramenti generali	172
	Impatto sui file di menu esistenti	177
	Validità dei file di definizione di menu	178
Capitolo 9	Amministrazione di Get-Services	179
	Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal	180
	Utilizzo del Pannello di controllo	182
	Visualizzazione delle versioni distribuite	183
	Utilizzo della pagina Impostazioni	184
	Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione.	185
	Registro	187
	Formato del registro	188
	Aggiornamento del file di registro	191
	Visualizzazione del registro del server.	192
	Configurazione dei parametri di Service Desk	193

	Verifica dello stato degli script	196
	Visualizzazione delle code messaggi	197
	Visualizzazione dello stato della coda	198
	Importazione ed esportazione di personalizzazioni	199
	Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore.	200
	Utilizzo di IBM WebSphere Portal	201
	Scaricamento del file local.xml	202
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli	202
	Visualizzazione dei dettagli dei moduli	204
	Registrazione automatica degli utenti.	205
	Modifica delle password	206
	Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente	206
	Descrizione del file usage.log	206
	Configurazione dei moduli di Gestione modifiche	208
	Modifica dei moduli di Gestione modifiche	208
	Visualizzazione di documenti correlati sulla pagina Dettagli	213
	Impostazione di visualizzazioni diverse per categorie di incidenti	213
Capitolo 10	Amministrazione dei sistemi back-end	217
	Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter.	218
	Registrazioni di eventi in ServiceCenter	219
	Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi.	220
	File allegati	220

Capitolo 11	Protezione	223
	Protezione dei sistemi back-end	224
	Gestione di account e password utente	224
	Autenticazione con ServiceCenter	225
	Parametri di abilitazione di ServiceCenter	226
	Protezione password di ServiceCenter	228
	Diritti di accesso globali di Get-Services.	229
	Registrazione degli utenti	230
	Abilitazione dell'adattatore E-mail	231
	Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter	232
	Autenticazione degli utenti	233
	Configurazione di protezione predefinita	234
	Configurazione JAAS personalizzata	235
	Flag di controllo di LoginModule JAAS	237
	Opzioni di configurazione JAAS	238
	Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP	242
	Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems.	243
	Opzioni della riga di comando	243
	Autenticazione integrata di Windows.	244
	Configurazione di Autenticazione integrata di Windows.	245
	Verifica delle impostazioni	255
	Integrazione con strumenti di registrazione singola	256
	Verifica dell'accesso a Get-Services da uno strumento di registrazione singola	258

Modelli di autenticazione.	258
Componenti di autenticazione di ServiceCenter	259
Associazioni di contatto e operatore in OAA.	259
Autenticazione di un operatore normale	260
Algoritmo per ricerca di contatti	260
Creazione di un contatto	261
Autenticazione basata sul contatto	262
Configurazione dell'autenticazione basata sul contatto	262
Personalizzazione dell'autenticazione basata sul contatto	266
Creazione di una pagina di accesso alternativa	267
Creazione di una pagina Web di accesso	267
Definizione di un metodo di autenticazione alternativo	269
Capitolo 12 Risoluzione dei problemi	271
Indice	273



Informazioni sulla guida

Get-Services è un'applicazione che fornisce un'interfaccia a Peregrine ServiceCenter basata sul Web. Get-Services consente agli utenti di segnalare e monitorare i problemi che si verificano nel proprio ambiente operativo tramite l'apertura di ticket.

Questa guida illustra i concetti dell'interfaccia di Get-Services. Fornisce inoltre le seguenti informazioni:

- Esecuzione di attività di amministrazione in Get-Services
- Configurazione di Get-Services per ServiceCenter
- Nozioni sulle modalità di identificazione degli utenti in Get-Services
- Utilizzo di Peregrine Portal
- Personalizzazione di moduli

Destinatari della guida

Questa guida è destinata agli amministratori che si occupano della configurazione e della manutenzione di Get-Services. Per un uso efficace della guida, è necessario che l'utente possieda conoscenze su:

- XML ed ECMAScript (oppure JScript/JavaScript)
- Manualistica d'uso, di consultazione e altra documentazione relativa all'hardware e ai sistemi operativi dei PC presenti in azienda
- Amministrazione e funzionalità di ServiceCenter

Documentazione correlata

Consultare la seguente documentazione per informazioni aggiuntive:

Documento	Descrizione
Guida all'installazione di Get-Services	Fornisce informazioni sull'installazione e configurazione della piattaforma Peregrine OAA, di Get-Services, di Java SDK, del server Web e del server applicazioni.
Get-Services Note sulla versione di	Segnala l'uscita di eventuale nuova documentazione o problemi noti di Get-Services. Questi documenti sono sottoposti a costante aggiornamento e vengono resi disponibili sul sito Web dell'Assistenza Clienti. Vedere Per ulteriore assistenza a pagina 17 per informazioni sull'accesso al sito Web dell'Assistenza Clienti.

Applicazioni associate

Questa guida non contiene informazioni sui prodotti utilizzabili in combinazione con Get-Services, come ServiceCenter. Consultare la documentazione dei relativi prodotti per informazioni sull'installazione, la configurazione e l'utilizzo delle applicazioni associate.

Nota: Prima di poter installare e configurare Get-Services è necessario installare e configurare ServiceCenter. Per le istruzioni, consultare la [Guida all'installazione di Get-Services](#).

Terminologia

La terminologia usata in questa guida e nell'interfaccia di Get-Services è basata su ServiceCenter 5.1.x e 6.0.

Convenzioni tipografiche

Questa guida utilizza alcune convenzioni tipografiche per indicare termini e operazioni speciali. Di seguito sono riportate tali convenzioni e il relativo significato.

Convenzione	Significato
Grassetto	Le informazioni da digitare esattamente come mostrato sono stampate in grassetto . I nomi dei pulsanti, i menu e le opzioni dei menu sono anch'essi stampati in grassetto .
<i>Corsivo</i>	Le variabili e i valori da specificare sono stampati in <i>corsivo</i> . I nuovi termini sono anch'essi stampati in <i>corsivo</i> .
Spaziatura fissa	<p>Gli esempi di codice o di script, l'output e i messaggi di sistema sono stampati con un carattere a spaziatura fissa.</p> <pre>var msgTicket = new Message("Problem"); ... msgTicket.set("_event", "epmc");</pre> <p>I puntini di sospensione (...) sono usati per indicare porzioni di script omesse in quanto non necessarie per l'argomento corrente. Gli esempi di codice non costituiscono gli interi file, ma sono rappresentativi delle informazioni trattate in una determinata sezione.</p> <p>I nomi di file, come <code>login.asp</code>, sono stampati in carattere a spaziatura fissa.</p>

Elementi speciali

Questa guida utilizza elementi speciali che aiutano ad individuare le informazioni. La seguente tabella riporta tali elementi speciali e il loro significato:

Elemento	Significato
Importante:	Informazioni necessarie per completare un'attività.
Nota:	Informazioni di interesse generale.
Suggerimenti:	Informazioni che possono semplificare o velocizzare l'esecuzione di un'attività.
Avviso:	Informazioni necessarie nei casi in cui vi è il rischio di perdita di dati.

Organizzazione della guida

La seguente tabella mostra la sezione della guida in cui reperire le informazioni necessarie.

Informazioni richieste	Sezioni da consultare
Panoramica dell'architettura Peregrine OAA	Panoramica dell'architettura a pagina 19
Funzionalità e panoramica dell'architettura di Get-Services	Panoramica di Get-Services a pagina 29
Personalizzazione dell'interfaccia di Get-Services	Personalizzazione del portale a pagina 37
Configurazione e utilizzo di Peregrine Portal	Utilizzo di Peregrine Portal a pagina 57
Attivazione e utilizzo della personalizzazione dell'interfaccia per gli utenti finali	Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione a pagina 71
Utilizzo delle definizioni di schema di documento e delle estensioni di schema	Definizioni di schema di documento a pagina 97
Personalizzazione dei moduli Nota: Questo capitolo illustra le modalità per modificare l'aspetto di selezione del menu di richiesta o elemento riga, oppure per aggiungere un menu di ordine di acquisto o un menu di selezione di riga di richiesta.	Modifica del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica a pagina 159
Miglioramenti apportati alla struttura del menu	Miglioramenti apportati alla struttura del menu a pagina 171
Amministrazione di Get-Services mediante il componente Amministrazione	Amministrazione di Get-Services a pagina 179
Configurazione di Get-Services per l'utilizzo con ServiceCenter o AssetCenter	Amministrazione dei sistemi back-end a pagina 217
Funzionalità di protezione	Protezione a pagina 223
Risoluzione dei problemi	Risoluzione dei problemi a pagina 271

Per ulteriore assistenza

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione, scaricare la documentazione o pianificare la formazione.

Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems presso il sito Web Peregrine CenterPoint.

Per contattare l'Assistenza Clienti:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Seguire le istruzioni indicate sul sito per reperire l'assistenza desiderata. Iniziare la ricerca nella sezione Knowledge Base, contenente articoli informativi su tutte le categorie di applicazioni Peregrine.
- 4 Se in Knowledge Base non è reperibile alcun articolo in grado di soddisfare le proprie esigenze, è possibile eseguire ricerche per singola applicazione, nei forum di discussione o per file applicazione scaricabili.

Sito Web sulla documentazione

Per un elenco completo della documentazione corrente di Get-Services, vedere le pagine relative alla documentazione sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine.

Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su Documentation o Release Notes in cima alla pagina.
- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Services.

- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per la versione richiesta di Get-Services.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

È possibile visualizzare i file della documentazione in formato PDF utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Accertarsi di disporre della copia più recente delle Note sulla versione.

Sito Web per i servizi di formazione

Peregrine Systems fornisce corsi di formazione in tutto il mondo, nonché corsi di formazione a distanza fruibili via Internet. Per un elenco completo dei corsi di formazione offerti da Peregrine Systems, visitare il sito Web:

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

È possibile anche contattare direttamente i servizi di formazione di Peregrine Systems al numero +1 858.794.5009.



1

CAPITOLO

Panoramica dell'architettura

Peregrine Open Application Architecture (OAA) è una piattaforma software che consente l'hosting di una serie di applicazioni Web su una Intranet aziendale. La piattaforma è basata sulla tecnologia Java più recente e comprende servlet Java, autenticazione di accesso JAAS e pagine JSP per la visualizzazione dinamica dei dati nelle pagine Web.

Panoramica di Peregrine OAA

Peregrine OAA è l'architettura alla base di numerosi prodotti Peregrine comprendenti, tra gli altri, la suite Get-It di applicazioni Employee Self-Service.

Applicazione OAA	Descrizione
AssetCenter Web	Applicazione su Web che consente a tutti gli utenti di accedere al database di AssetCenter senza bisogno di installare il client di AssetCenter.
BI Portal	Strumento di reporting basato sul Web che consente di creare ed eseguire query su dati di ServiceCenter 5.1 per la generazione di report e grafici.
Get-Answers	Applicazione di gestione delle informazioni basata sul Web che consente di acquisire e memorizzare informazioni in un database e di cercarle quando occorrono. Get-Answers consente di migliorare la qualità e l'accuratezza delle informazioni utilizzate dai dipendenti nello svolgimento delle attività evitando di ricorrere al Service Desk.

Applicazione OAA	Descrizione
Get-Resources™	Soluzione basata sul Web che si integra con Acquisti di AssetCenter, Parco di AssetCenter o Gestione richieste di ServiceCenter per consentire ai dipendenti di creare richieste di risorse, nonché di semplificare l'iter di approvazione di tali richieste all'interno dell'organizzazione.
Get-Services™	Estensione di ServiceCenter basata sul Web che consente agli utenti di segnalare problemi che si verificano nell'ambiente di lavoro tramite l'apertura di ticket in Get-Services e relativa memorizzazione nel sistema back-end ServiceCenter. Ciò consente agli utenti di visualizzare ticket in Get-Services e ServiceCenter. I componenti includono Service Desk e Gestione modifiche.

Peregrine OAA fornisce un portale Web, Peregrine Portal, dal quale gli utenti possono accedere alle applicazioni Web. Peregrine Portal consente inoltre l'accesso al componente Amministrazione, dal quale vengono monitorati e gestiti tutti gli aspetti di Peregrine OAA.

La base di Peregrine OAA comprende:

Componente	Descrizione
Archway	Servlet Java che elabora le richieste HTTP di un browser, le invia al sistema back-end mediante un adattatore e restituisce dati XML da visualizzare nel browser.
File principali	Peregrine OAA contiene file JSP e XML. Il nucleo è costituito principalmente da classi di utilità Java di basso livello utilizzate dalle applicazioni del portale Web basate sul framework OAA.
Peregrine Portal	Presenta una pagina di accesso e consente di accedere alle applicazioni Web di Peregrine e al componente Amministrazione per la configurazione dell'applicazione.
Skin e fogli di stile	Opzioni che consentono di personalizzare l'aspetto delle pagine Web.

Peregrine OAA comprende una serie di componenti che possono essere utilizzati con le applicazioni Web quando necessario. Tra questi:

Componente	Descrizione
Adattatori	Consentono il collegamento al database del sistema back-end. L'adattatore richiesto dalla propria applicazione Web viene installato durante la procedura di installazione.
Persistenza OAA (solo Get-Answers)	Fornisce un database per uso generico utilizzato da alcune applicazioni Web di Peregrine. La persistenza OAA fornisce la persistenza di dati a un database.
Workflow OAA (solo Get-Answers)	Abilita le funzionalità di workflow utilizzate da alcune applicazioni Web di Peregrine OAA.
Servizi di notifica (solo Get-Answers)	Servizio centralizzato per l'invio e la ricezione di notifiche mediante diversi dispositivi di comunicazione; viene inoltre utilizzato per monitorare lo stato di tali notifiche.

La documentazione relativa ai Servizi di notifica viene fornita separatamente con le applicazioni Web che utilizzano questa funzionalità.

Architettura di Peregrine OAA

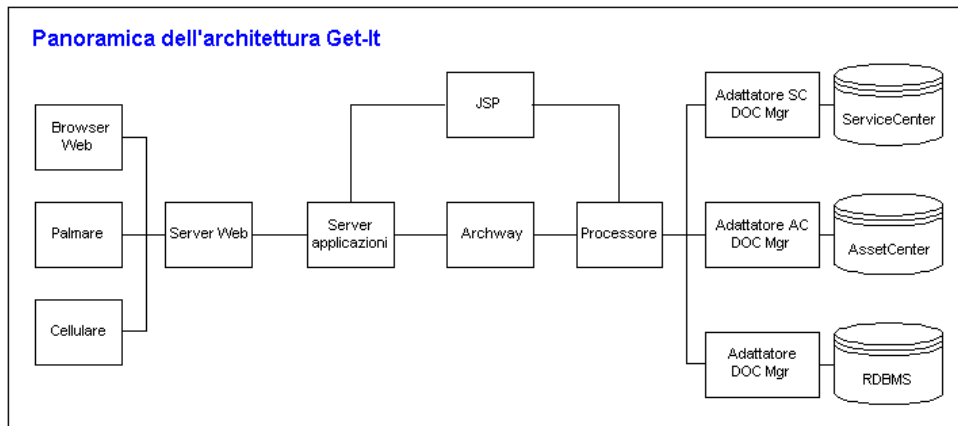
Le applicazioni e interfacce di Peregrine OAA utilizzano elementi basati sul Web tra cui:

HTTP	Protocollo semplice e ampiamente supportato per l'invio di richieste da un client a un server. Varianti come l'HTTPS offrono anche funzioni di protezione.
XML	Acronimo di "Extensible Markup Language". Metalinguaggio di documentazione che consente la formattazione di dati che potranno poi essere visualizzati mediante un browser Web. A differenza dell'HTML, i tag XML possono essere liberamente creati e definiti dall'utente.
Server Web commerciali	I servizi forniti dall'architettura Archway possono essere erogati da qualunque server Web commerciale, inclusi IIS e Apache.

Server applicazioni	Peregrine OAA supporta Apache Tomcat, WebSphere e WebLogic.
Client comuni	Le applicazioni possono essere distribuite mediante browser Web (ad esempio, IE, Netscape e Mozilla), dispositivi palmari (Palm Pilot) o telefoni cellulari (mediante HDML).

Il server applicazioni elabora i dati (pagine JSP, XML e così via) ricevuti dal database o dal client configurato per l'utilizzo delle applicazioni Web di Peregrine Systems. Il server Web converte i dati in un formato (HTML) visualizzabile in un browser Web.

Il seguente schema illustra l'architettura:



Il componente Archway riceve le richieste HTTP dai client, le invia al server appropriato e restituisce dati o documenti. Le richieste supportate da Archway possono variare, ma consistono principalmente in query, aggiornamenti di dati o eventi di sistema.

Ad esempio, un client può connettersi ad Archway e richiedere l'esecuzione di una query sul database per la ricerca di un elenco di ticket di problema. Un altro client può connettersi ad Archway e fornire una nuova richiesta di acquisto da inserire nel database.

Tutte le richieste e le risposte sono in formato XML come il ticket di problema riportato di seguito.

```
<problem>  
  <number> PM5670 </number>  
  <contact> Joe Smith </contact>  
  <description> Carta esaurita nella stampante </description>  
</problem>
```

I client che interagiscono con Archway possono eseguire qualunque operazione con il codice XML restituito come risposta. Molto spesso, il client che inoltra la richiesta è un'interfaccia utente, ad esempio un browser Web. Un client di questo tipo è in grado di visualizzare i documenti XML restituiti da Archway. Tuttavia, per una maggiore utilità, i documenti XML vengono spesso visualizzati all'interno di una pagina in formato HTML. Questa operazione viene eseguita mediante Java Server Pages (JSP).

JSP fornisce una sintassi per la creazione di pagine HTML; questa sintassi viene pre-elaborata dal server Web prima dell'invio al browser. Durante questa elaborazione, i dati XML ottenuti da Archway vengono uniti nella pagina HTML.

L'architettura Archway comprende un supporto speciale per la generazione automatica delle pagine HTML e JSP che costituiscono un'applicazione Web.

Scalabilità OAA

È possibile assicurare l'efficace funzionamento delle applicazioni OAA man mano che cresce il numero di utenti nell'organizzazione. Per informazioni dettagliate, consultare la [Guide to OAA architecture and optimization](#) (in lingua inglese), scaricabile in formato PDF dalla sezione Employee Self Service di Product News all'indirizzo <http://support.peregrine.com/support/Get-Services>.

Architettura Archway interna

L'architettura Archway è implementata come servlet Java. Il servlet Java è un'applicazione eseguita da un server Web che elabora richieste HTTP da browser Web client e le invia a un database mediante un adattatore. Il servlet recupera quindi dal database le informazioni richieste e le restituisce al client. Archway richiede un ambiente Java e un server Web.

Ogni richiesta viene interpretata per stabilire la sua destinazione. Archway è in grado di comunicare con una serie di sistemi back-end, tra cui i prodotti AssetCenter o ServiceCenter di Peregrine.

Le richieste possono essere gestite in uno dei tre seguenti modi:

- Le richieste possono essere inviate direttamente a un adattatore che comunica con il server back-end. Ad esempio, una richiesta di query sui ticket aperti può essere inoltrata a un adattatore in grado di comunicare con ServiceCenter.
- Le richieste possono essere inviate a un interprete di script presente su Archway. Ciò consente di definire i servizi specifici per l'applicazione. All'interno di uno script, è possibile richiamare Archway per accedere al sistema back-end con operazioni di database ed eventi.
- Infine, le richieste possono essere inviate a un componente denominato Document Manager. Questo componente fornisce servizi automatizzati per combinare documenti logici.

Archway comunica con i sistemi back-end con l'ausilio di appositi adattatori che supportano un set predefinito di interfacce per eseguire connessioni, operazioni di database, eventi e autenticazioni. Tutti gli adattatori utilizzano DLL per comunicare con ciascuna applicazione.

I messaggi possono essere inviati a un interprete di script presente su Archway. L'interprete supporta ECMAScript, uno standard europeo basato sul linguaggio Core JavaScript utilizzato da Netscape (JavaScript) e Microsoft Internet Explorer (JScript).

I messaggi possono essere inviati al componente Document Manager. Questo componente legge le particolari definizioni di schema che descrivono i documenti delle applicazioni in base a entità logiche quali richieste di acquisto, ticket di problema o cataloghi di prodotti. L'interprete di script utilizza questi schemi per generare automaticamente operazioni di database per l'esecuzione di query, inserimenti o aggiornamenti su tali documenti.

Richieste Archway

Archway supporta una serie di richieste, tutte basate su due tecnologie principali: HTTP e XML. Il protocollo HTTP definisce una modalità semplice per la richiesta di dati a un server da parte di client. Le richieste sono stateless (prive di stato) e la connessione client/server viene mantenuta solo per la durata della richiesta. Tutto ciò porta diversi vantaggi ad Archway, inclusa la capacità di supportare un elevato numero di richieste con l'ausilio di qualunque server Web commerciale attualmente disponibile.

Un altro importante vantaggio è costituito dal fatto che qualunque sistema in grado di eseguire richieste HTTP può comunicare con Archway. Ciò, ovviamente, comprende i browser Web. Inoltre, tutti i moderni ambienti di programmazione supportano l'HTTP. Ciò rende estremamente semplice la scrittura di nuovi adattatori per la comunicazione con i server Peregrine senza la necessità di apposite API.

Per verificare l'output generato da script e schemi caricati sul server, è possibile inviare query URL al servlet Archway.

Archway richiama lo script o schema del server come utente con diritti di amministrazione e restituisce l'output come documento XML. Per visualizzare l'output del messaggio XML, il browser richiede un programma di rendering XML.

Nota: È possibile che venga richiesto il salvataggio dell'output XML relativo alla query URL in un file esterno.

Query formato script URL

Le query formato script URL di Archway utilizzano il seguente formato:

`http://nome server/oa/servlet/archway?nome script.nome funzione`

- Al posto di `nome server`, specificare il nome del server Web abilitato per Java. Se il test riguarda uno script dal computer su cui è in esecuzione il server Web, utilizzare la variabile `localhost` come nome del server.

La mappatura per `/oa/servlet` presuppone l'utilizzo della mappatura URL predefinita specificata automaticamente da Get-Services per il servlet Archway. Se è stata definita un'altra mappatura di URL, sostituire la mappatura del servlet con il nome della mappatura appropriata.

- Al posto di `nome script`, specificare il nome dello script da eseguire.
- Al posto di `nome funzione`, specificare il nome della funzione utilizzata dallo script.

Nota: La funzione di query via URL può essere rimossa configurando il file `WEB.xml`. Per motivi di sicurezza, si consiglia di rimuoverla.

Query formato schema URL

Le query formato schema URL di Archway utilizzano il seguente formato:

`http://nome server/oa/servlet/archway?nome adattatore.Querydoc &_document=nome schema`

- Al posto di `nome adattatore`, specificare il nome dell'adattatore del database back-end utilizzato dallo schema. L'adattatore elencato utilizzerà la connessione ODBC definita nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione.
- Al posto di `nome schema`, specificare il nome definito nell'elemento `<document name="nome schema">` del file schema.

La mappatura per `/oa/servlet` presuppone l'utilizzo della mappatura URL predefinita specificata automaticamente da Get-Services per il servlet Archway. Se è stata definita un'altra mappatura di URL, sostituire la mappatura del servlet con il nome della mappatura appropriata.

Query formato SQL URL

Le query formato SQL URL di Archway utilizzano il seguente formato:

```
http://nome server/oa/servlet/archway?nome adattatore.query&
_table=nome tabella&nome campo=valore&_[facoltativo]=valore
```

- Al posto di nome adattatore, specificare il nome dell'adattatore del database back-end utilizzato dallo schema. L'adattatore elencato utilizzerà la connessione ODBC definita nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione.
- Al posto di nome tabella, specificare il nome SQL della tabella da interrogare nel database back-end.
- Al posto di nome campo, specificare il nome SQL del campo da interrogare nel database back-end.
- Al posto di valore, specificare il valore da attribuire al campo o al parametro facoltativo.
- Al posto di _[facoltativo], specificare gli eventuali parametri facoltativi per limitare la query. Ad esempio:
 - `_return`. Restituisce solo i valori dei campi elencati.
 - `_count`. Specifica il numero di record da restituire con la query.

La mappatura per `/oa/servlet` presuppone l'utilizzo della mappatura URL predefinita specificata automaticamente da Get-Services per il servlet Archway. Se è stata definita un'altra mappatura di URL, sostituire la mappatura del servlet con il nome della mappatura appropriata.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di query formato SQL URL:

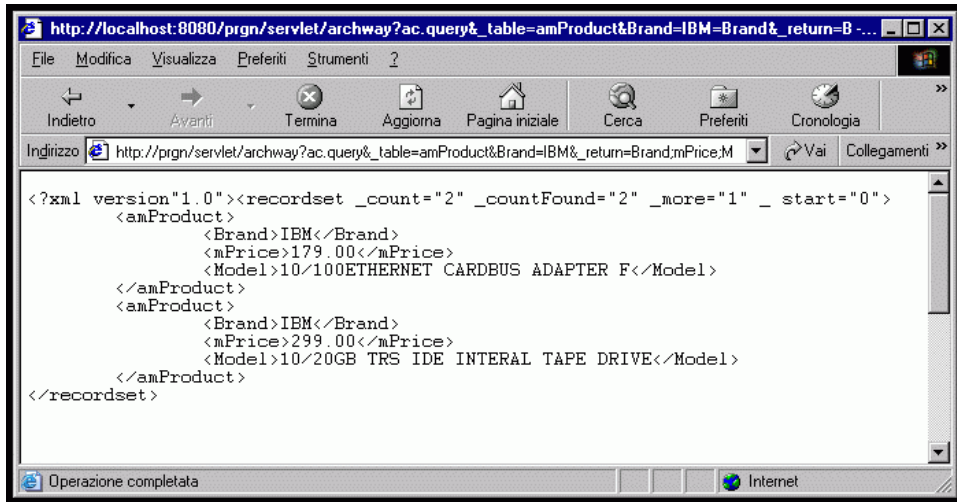
- *nome host/oa/servlet/archway?sc.query&_table=probsummary&priority.code=1*

In questo modo viene inviata una richiesta di query a ServiceCenter per ottenere tutti i record della tabella probsummary con codice priorità 1.

- *nome host/oa/servlet/archway?sc.query&_table=amAsset&_return=Brand;mPrice;Model&_count=2*

In questo modo viene inviata una richiesta di query ad AssetCenter per ottenere i primi due record della tabella amProduct. Per ogni record vengono restituiti solo i campi **Brand**, **mPrice**, e **Model**.

La schermata seguente mostra i risultati in XML restituiti da AssetCenter per una query su prodotti.



Document Manager

Archway utilizza il linguaggio XML per lo scambio di dati e documenti tra client e sistemi back-end supportati. I dati XML restituiti da Archway fondamentalmente sono il risultato di query eseguite su uno o più sistemi. Le query possono essere eseguite da una richiesta URL diretta, oppure indirettamente, all'interno di una funzione ECMAScript.

Le query semplici possono solo restituire set di record di dati. I client, tuttavia, richiedono più spesso lo scambio di documenti. Un documento è un'entità logica costituita da diversi dati provenienti da vari database fisici di origine.

Document Manager utilizza degli schemi per stabilire gli elementi XML da utilizzare e i dati che tali elementi devono contenere. I dati utilizzati da Document Manager dipendono dal sistema back-end in uso.



2 | Panoramica di Get-Services

CAPITOLO

Get-Services è un componente della suite di prodotti Employee Self Service (ESS) di Peregrine basato sulla piattaforma Peregrine OAA, che consente agli utenti di segnalare i problemi che si verificano nel proprio ambiente operativo mediante l'apertura di ticket di incidente o di chiamata nel sistema back-end ServiceCenter. Le applicazioni ESS permettono ai dipendenti di utilizzare i servizi direttamente tramite browser Web su una Intranet aziendale. L'interfaccia utente dipende dal ruolo assegnato e può essere personalizzata in base alle proprie esigenze.

Gli argomenti del capitolo comprendono:

- [Funzioni di Get-Services](#)
- [Panoramica dell'architettura di Get-Services a pagina 36](#)

Funzioni di Get-Services

Get-Services 4.2 è compatibile con ServiceCenter 5.1 e 6.0. A seconda delle abilitazioni di cui l'utente dispone, Get-Services è disponibile per dipendenti e tecnici (dipendenti IT). Gli utenti finali possono creare, aggiornare e monitorare i propri ticket. I dipendenti IT possono gestire le proprie attività utilizzando i componenti Gestione incidenti, Gestione servizi e Gestione modifiche.

Ruoli utente

L'assegnazione di abilitazioni semplifica lo svolgimento delle attività da parte degli utenti. Gli utenti sono le persone che utilizzano Get-Services. Le abilitazioni sono i diritti o le autorizzazioni di cui gli utenti dispongono per lavorare in Get-Services. Per un elenco dei parametri di abilitazione, vedere Parametri di abilitazione di ServiceCenter nel capitolo Protezione. Questa sezione descrive gli utenti e i relativi ruoli.

Get-Services definisce sette tipologie di ruoli utente: amministratore, approvatore, utente con richieste di modifica, tecnico modifiche, dipendente, dipendente IT e responsabile IT.

Ruoli utente	Descrizione
amministratore	Consente di accedere al componente nel quale vengono definite le impostazioni di amministrazione per Get-Services e la piattaforma Peregrine OAA.
approvatore	Consente di approvare le richieste di modifica assegnate.
utente con richieste di modifica	Consente agli utenti che dispongono del parametro di abilitazione <code>getit.changerequest</code> di creare, aggiornare ed eliminare proprie richieste di modifica.
tecnico modifiche	Consente ai tecnici di visualizzare attività e modifiche loro assegnate, nonché di chiudere e riassegnare attività o di modificarle nella fase successiva.
dipendente	Consente di creare ticket di chiamata quando il componente Gestione servizi è abilitato. Se il componente non è abilitato, il ruolo utente dipendente consente di creare ticket di incidente. I dipendenti possono visualizzare, aggiornare e chiudere i propri ticket.

Ruoli utente	Descrizione
dipendente IT	Garantisce le stesse abilitazioni del ruolo dipendente, oltre alla visualizzazione dei ticket non assegnati. I dipendenti IT possono assegnare ticket a se stessi.
responsabile IT	Garantisce le stesse abilitazioni del ruolo dipendente IT, oltre all'aggiornamento e alla chiusura di tutti i ticket.

Tramite il componente Amministrazione, gli amministratori stabiliscono a quali ruoli utente è consentito riassegnare i ticket; essi determinano, inoltre, se il componente Gestione servizi è abilitato per i dipendenti.

Tipi di ticket

Get-Services presenta due tipi principali di ticket: ticket di chiamata e ticket di incidente (problema).

Tipo di ticket	Definizione
Ticket di chiamata	Richiesta di servizi o di informazioni. In ServiceCenter la chiamata è lo strumento che consente di stabilire una linea di comunicazione con il Service Desk. In seguito a una chiamata all'Help Desk, possono essere generati un report di chiamata o un ticket di incidente.
Ticket di incidente (problema)	Qualunque evento che richieda attività di gestione oltre l'operatività standard del Service Desk e che causi o possa causare un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio.

Service Desk

I dipendenti aprono un ticket per richiedere assistenza nella risoluzione di un problema riscontrato nel proprio ambiente operativo. I ticket aperti in Get-Services vengono memorizzati nel database di ServiceCenter e possono essere visualizzati sia da Get-Services sia da ServiceCenter.

I dipendenti possono visualizzare, aggiornare e chiudere i ticket da Get-Services. I ticket modificati vengono poi aggiornati in ServiceCenter.

I dipendenti possono visualizzare soltanto i propri ticket.

I dipendenti IT e i responsabili IT possono accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi per creare, aggiornare, monitorare e chiudere incidenti e chiamate. La seguente schermata mostra il modulo che consente l'apertura di un nuovo ticket in Get-Services quando si utilizza l'adattatore ServiceCenter.

L'accesso alle opzioni di Gestione servizi riportate nella seguente schermata è possibile solo se il componente Gestione servizi è abilitato (vedere Configurazione dei parametri di Service Desk in questa guida).

Oltre a Service Desk, i dipendenti IT e i responsabili IT visualizzano i componenti Gestione incidenti e Gestione servizi.

Gestione modifiche

Per completare l'integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter, la versione 4.0 di Get-Services includeva una funzionalità base per i dipendenti IT. Get-Services 4.1 ha introdotto la fase successiva di Gestione modifiche; questo componente di Get-Services per utenti ESS presenta una veste flessibile che semplifica l'integrazione riducendo le attività di personalizzazione a livello utente nonché i problemi di aggiornamento legati al codice sorgente. Tali funzioni includono:

- Un'interfaccia ESS semplice che consente all'utente base di aprire, intervenire sulle richieste di modifica e visualizzarne stato e cronologia tramite Web.
- Un'interfaccia di approvazione che consente il riesame e l'approvazione (o meno) delle richieste di modifica tramite Web.
- La possibilità di classificare le modifiche e configurarle per organizzazione.

Il componente Gestione modifiche di Get-Services mostra ai dipendenti IT le proprie attività correnti e una cronologia di tutte le attività chiuse. La funzione Chiudi attività è disponibile nel modulo Dettagli attività, come mostrato di seguito.

I tecnici modifiche possono accedere all'attività di base di Gestione modifiche e alle funzioni di modifica.

Inoltre.

Gli utenti ESS possono aprire, visualizzare lo stato e annullare le richieste di modifica.

Gli approvatori possono approvare le richieste di modifica loro assegnate.

Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora Europa centrale.

Informazioni di base

Numero attività: T19
 Stato: initial
 Fase di avviso: notice
 Fase: backup drive
 Stato approvazione: approved
 Categoria: install drive
 Priorità: 3 (inferiore a test e produzione)
 Valutazione di rischio: 4 - rischio abbastanza alto

Descrizione

Descrizione: Upgrade the memory and hard drive in the development server.

Metodo di ripristino

Metodo di ripristino: We must upgrade the server to manage the new SQL database that is to be

Inizio e fine previsti

Inizio previsto: 22 apr 2002 17:00
 Fine prevista: 22 apr 2002 21:30

Tempo passivo pianificato

Inizio tempo passivo pianificato: 22 apr 2002 17:00
 Fine tempo passivo pianificato: 22 apr 2002 21:30

Informazioni sull'account

Risorsa interessata: server101
 Modello: p800
 Tipo risorsa: Computer

Assegnazione

Assegnato a: Richard Hartke
 Reparto: customer service
 Telefono: 619-401-5000
 Coordinatore: CM TEST CM1
 Telefono: (858) 481-1186

Parti e manodopera

Contratto di servizio:

Parti	Acquigni	N° parte	Data	Quantità

Manodopera	Acquigni	Data	Ore lavorate	Tecnico	contratto di servizio

Note di lavoro

Note di lavoro:

Allegati

Allegati:

Chiudi attività Visualizza modifica principale Invia modifiche Torna all'elenco

La funzione Chiudi attività è disponibile solo nel modulo Dettagli attività.

Se la fase corrente non è l'ultima, sarà disponibile il pulsante Procedi alla fase successiva. In caso contrario, sarà disponibile il pulsante Chiudi attività. Se è composta di più fasi e la fase corrente non è l'ultima, l'attività continuerà a essere visualizzata nell'elenco Attività personali.

Il menu delle attività di Gestione modifiche consente di accedere ai dettagli dell'attività.

Questo tecnico ha due attività aperte in coda.

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

Numero attività	Priorità	Categoria
T19	3 (inferiore a test e produzione)	install drive
T20	4 (superiore a test)	backup drive

Nuova ricerca

Get-Services richiede le seguenti operazioni di impostazione per il componente Gestione modifiche.

- 1 Modificare nel modo opportuno i moduli preconfigurati (vedere [Modifica dei moduli di Gestione modifiche](#)), e salvarli come moduli predefiniti.
- 2 Configurare le schermate di registrazione cm3tin e cm3rin in ServiceCenter (vedere [Registrazioni di eventi in ServiceCenter](#)) per elaborare gli eventi in modo sincronizzato.
- 3 Impostare la notifica via e-mail in ServiceCenter. Per la configurazione dell'e-mail, consultare la documentazione di ServiceCenter.

Segnalibri

È possibile inserire un segnalibro per la pagina di Get-Services come per qualsiasi altra pagina Web. È possibile inoltre inviare a un collaboratore un collegamento HTTP a una pagina, ad esempio, un rappresentante dell'assistenza può richiedere a qualcuno di guardare un particolare ticket.

Se l'utente è già collegato a Get-Services, facendo clic sul collegamento verrà visualizzata la pagina designata. Se invece l'utente non è collegato, verrà visualizzata la schermata di accesso e, solo dopo aver effettuato l'accesso, verrà aperta la pagina richiesta.

Per passare a una determinata pagina, digitare il seguente comando:

http://<nomeserver>/oaa/login.jsp?<.do page>&_DocExplorerAction=<azione>

dove azione è **list**, **create** o **detail**.

Esempi:

Per passare alla pagina di creazione di un nuovo ticket ESS in Get-Services:

```
http://localhost/oa/login.jsp?_bookmark=e_helpdesk_create_setup.do&_DocExplorerAction=create
```

Per passare a un elenco ticket ESS in Get-Services:

```
http://localhost/oa/login.jsp?_bookmark=e_helpdesk_status_setup.do&_DocExplorerAction=list
```

Panoramica dell'architettura di Get-Services

Get-Services si interfaccia con ServiceCenter. L'accesso al database di ServiceCenter avviene tramite adattatori di Get-Services. Gli adattatori stabiliscono una connessione tra il server della piattaforma Peregrine OAA e il database di ServiceCenter.

Interfaccia di ServiceCenter

Get-Services si interfaccia con i componenti Gestione incidenti e Gestione servizi in ServiceCenter 5.1.x e ServiceCenter 6.0. In ServiceCenter 5.1.x è inoltre disponibile il componente Gestione modifiche e l'interfaccia Tecnico modifiche.

SCAdapter

L'accesso al database di ServiceCenter avviene tramite l'adattatore SCAdapter, impostato durante l'installazione. I diritti utente per le diverse attività in Get-Services vengono definiti con l'impostazione dei parametri di abilitazione nel record operatore dell'utente in ServiceCenter.

File allegati

Quando Get-Services è configurato per l'utilizzo con ServiceCenter, ai ticket è possibile allegare file quali fogli di calcolo, documenti o immagini. I file allegati forniscono informazioni aggiuntive al personale dell'assistenza che si occupa dell'elaborazione dei ticket e vengono memorizzati sul server insieme al ticket. Per informazioni più dettagliate sulla funzione che consente di allegare file, vedere [File allegati](#).



3 Personalizzazione del portale

CAPITOLO

Peregrine OAA mette a disposizione diverse modalità di personalizzazione dell'interfaccia di un'applicazione basata sulla piattaforma. È possibile apportare modifiche semplici, ad esempio sostituire il logo con quello della propria azienda, oppure modifiche più complesse come la riscrittura del codice che definisce la disposizione dei livelli o le dimensioni dei set di frame.

Questo capitolo illustra le procedure avanzate per modificare l'interfaccia della piattaforma Peregrine OAA. Per un uso efficace di queste informazioni, è necessario che l'utente conosca il linguaggio XML e le specifiche CSS2 stabilite dal World Wide Web Consortium (W3C) come descritto sul sito www.w3.org.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Installazione delle varianti del tema "classic"
- Modifica del tema predefinito
- Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi
- Creazione di un tema personalizzato
- Proprietà dei livelli
- Modifica dei set di frame
- Creazione di estensioni di script
- Traduzione di Get-Services

Installazione delle varianti del tema "classic"

Il tema "classic" è il tema predefinito utilizzato dalle applicazioni basate sulla piattaforma Peregrine OAA. Ha un design grigio con tonalità verde acqua chiaramente visibile nelle schermate mostrate in questa guida. Questo tema verrà utilizzato per creare un tema personalizzato per la propria azienda.

Il tema "classic" presenta quattro varianti:

Tema	Descrizione
accessible	Rende le schermate accessibili agli utenti che necessitano di colori ad elevato contrasto o un accesso facilitato. Garantisce la conformità alla sezione 508.
baja	Aggiunge tonalità verde e beige al design "classic".
quicksilver	Aggiunge tonalità argento e blu al design "classic".
sierra	Aggiunge tonalità verde acqua al design "classic".

Questi temi, oltre a una serie di altri temi opzionali, vengono installati durante l'installazione dell'applicazione. Una volta creato il proprio tema personalizzato, Peregrine Systems consiglia di eliminare tutti gli altri temi per evitare che gli utenti ne selezionino uno e sostituiscano il tema personalizzato. Se successivamente si desidera installare manualmente un tema che è stato eliminato, oppure se non tutti i temi sono stati installati durante l'installazione dell'applicazione, procedere come segue per installarli. I temi aggiuntivi sono contenuti in file zip situato nella directory C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages. I nomi dei file zip consentono di identificare i temi in essi contenuti.

Per installare un tema "classic" alternativo:

- 1 In una finestra di prompt dei comandi, selezionare la directory oaa\packages. Il percorso predefinito è:
C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages

- 2 Digitare:

```
java -jar OAADeploy.jar <nome del tema>
```

Nota: Specificare tutti i temi che si desidera installare separandoli con uno spazio; ad esempio, `java -jar OAADeploy.jar bluestheme hightechtheme bajatheme`.

- 3 Premere Invio.
- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

I temi implementati appariranno come opzioni all'accesso successivo a Get-Services.

Modifica del tema predefinito

È possibile modificare il tema predefinito visibile a tutti gli utenti che accedono a Get-Services. Il tema predefinito è "classic".

Per modificare il tema predefinito:

- 1 Aprire il browser Web e accedere al componente Amministrazione (`localhost/oa/admin.jsp`) come amministratore del sistema.
- 2 Fare clic su **Impostazioni > Temi**. Modificare i seguenti parametri:
 - Nel campo **Skin/Tema predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
 - Nel campo **Foglio di stile predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del file CSS appropriato (ad esempio, *baja.css*).
 - Nel campo **Modello XSL predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
- 3 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 4 Fare clic sul collegamento **Pannello di controllo** del menu Impostazioni di Amministrazione.
- 5 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.
- 6 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare il nuovo tema predefinito.

Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi

È possibile aggiungere il logo aziendale a tutti i temi della piattaforma Peregrine OAA a partire dalla pagina Impostazioni di Amministrazione.

Avviso: L'impostazione di amministrazione descritta di seguito sostituisce l'immagine usata da tutti i temi. La modifica di tale impostazione consente di visualizzare lo stesso logo in tutti i temi. Per utilizzare un logo aziendale diverso per ciascun tema, vedere [Creazione di un tema personalizzato a pagina 42](#).

Per modificare l'immagine di intestazione di tutti i temi:

- 1 Creare un'immagine di intestazione personalizzata.

Nota: Per adattarsi al frame dell'intestazione predefinito, il logo personalizzato deve avere una larghezza di 514 pixel e un'altezza di 59. Per modificare la dimensione del frame di intestazione, vedere [Modifica dei set di frame a pagina 48](#).



- 2 Salvare l'immagine di intestazione personalizzata nel seguente percorso:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic
```

Nota: Il tema "classic" è il tema predefinito.

- 3 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Services (admin.jsp).
- 4 Fare clic su **Impostazioni > Temi**.

- 5 Nel campo **Logo predefinito di Peregrine Portal**, immettere il nome del logo di intestazione personalizzato.

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database notifiche	Database portale	Database richieste	Get-Resources		
Database workflow	E-mail	Gestione modifiche	Get-Answers	Get-Resources	GICommonDB	Motore di workflow		
Portale	Portale Get-Answers	Registro	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Servizi di notifica	Temi	XSL
Percorso fogli di stile Internet Explorer: css/				Percorso dei fogli di stile CSS per il browser Internet Explorer.				
Percorso immagini: images/				Percorso della directory delle immagini relativo alla directory "presentation". Questo campo consente di cambiare il percorso predefinito della directory delle immagini. Il percorso predefinito è "images/". È necessario aggiungere la barra alla fine del percorso.				
Percorso skin/temi: skins/				Percorso della directory delle skin relativo alla directory "presentation". Questo campo consente di cambiare il percorso predefinito della directory delle skin. Il percorso predefinito è "skins/". È necessario aggiungere la barra alla fine del percorso.				
Skin/tema predefinito: classic				Skin predefinita delle sessioni utente. Immettere solo il nome della skin. La skin predefinita è "classic".				
Foglio di stile predefinito: classic.css				Foglio di stile CSS predefinito delle sessioni utente. Per visualizzare tutti gli stili utilizzati in Peregrine Portal, fare clic su Fogli di stile di Peregrine Portal . Questo file serve per la personalizzazione dei fogli di stile. Il foglio di stile predefinito è "classic.css".				
Modello XSL predefinito: classic				Modello XSL predefinito utilizzato quando l'utente non ha impostato un tema. Corrisponde alla skin predefinita quando si specifica un tema fornito da Peregrine Portal.				
Logo predefinito di Peregrine Portal: getit_header_logo.gif				Logo da utilizzare nell'applicazione. Il logo fa parte delle skin e si trova nella directory principale di ogni skin. Per aggiungere un logo personalizzato, aggiungerlo al modello di skin e assegnare un nome al nuovo logo. Per l'aggiunta di nuove immagini, fare riferimento alla Peregrine Portal Tailoring Guide (in inglese). Il logo predefinito è "getit_header_logo.gif".				
Ordine schede dell'applicazione: portal				Elenco contenente un componente per ciascun gruppo di schede nell'ordine in cui le schede stesse devono essere visualizzate. Le schede omesse verranno visualizzate in coda all'elenco in ordine alfabetico.				
Ordine componenti menu di navigazione:				Elenco contenente i nomi dei componenti nell'ordine in cui devono essere visualizzati nel menu di navigazione. I componenti omissi verranno visualizzati alla fine dell'elenco in ordine alfabetico.				
Salva								

Digitare il nome della nuova immagine.

- 6 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 7 Fare clic sul collegamento **Pannello di controllo** del menu Impostazioni di Amministrazione.
- 8 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.
- 9 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare le modifiche.

Creazione di un tema personalizzato

È possibile creare temi personalizzati copiando e modificando il tema "classic" fornito con Get-Services.

Per creare un tema personalizzato:

- 1 Copiare immagini, fogli di stile e modelli XSL del tema "classic". Questi file sono situati in:

Tipo di file	Percorso
Immagini	<server applicazioni>\oaa\images\skins\classic
Fogli di stile	<server applicazioni>\oaa\css\classic
Modelli XSL	<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\templates\classic

- 2 Incollare e rinominare le cartelle del tema "classic". Ad esempio:

Immagini	<server applicazioni>\oaa\images\skins\temapersonale
Fogli di stile	<server applicazioni>\oaa\css\classic\temapersonale
Modelli XSL	<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\templates\temapersonale

- 3 Aprire e modificare le immagini desiderate nel nuovo tema. Utilizzare le seguenti convenzioni per le immagini.
 - I nomi dei file immagine devono rimanere invariati. Get-Services utilizza questi nomi di immagine per visualizzare gli elementi del tema.
 - L'altezza e la larghezza dell'immagine devono rimanere invariate a meno che non vengano modificati anche i frame che accolgono le nuove dimensioni dell'immagine.

4 Aprire e modificare il file `classic.css` nel nuovo tema.

La seguente tabella elenca alcuni degli stili più comunemente modificati.

Nome stile	Descrizione stile
<code>.ActionButton</code>	Stile usato per i pulsanti nel portale.
<code>.ActiveMenuLink</code>	Utilizzato al passaggio del mouse su un collegamento di menu.
<code>.ActiveModuleMenu</code>	Indica la pagina attualmente selezionata all'interno del sottoinsieme di navigazione.
<code>.CurrentModuleMenu</code>	Indica il sottoinsieme di navigazione attualmente selezionato.
<code>.FormTitle</code>	Utilizzato per il titolo dei moduli. Viene di norma usato per assegnare un titolo al contenuto delle finestre di DocExplorer.
<code>.ListboxEvenRow</code>	Versione in grassetto di <code>TableEvenRow</code> .
<code>.ListboxHeading</code>	Versione in grassetto di <code>TableHeading</code> .
<code>.ListboxOddRow</code>	Versione in grassetto di <code>TableOddRow</code> .
<code>.MenuLink</code>	Utilizzato in tutti i menu dei componenti.
<code>.ModuleMenu</code>	Utilizzato per il menu di navigazione a sinistra.
<code>.ModuleMenuTitle</code>	Indica il titolo del sottoinsieme di navigazione.
<code>.PageTitle</code>	Utilizzato per il titolo della pagina situato immediatamente sotto il logo e le schede.
<code>.TableEvenRow</code>	Utilizzato nell'intestazione di tabella con un'alternanza di colori di sfondo per agevolare la lettura. Il colore di sfondo è il bianco.
<code>.TableHeading</code>	Utilizzato per le intestazioni delle applicazioni, sia per le funzioni di ricerca che per i relativi risultati.
<code>.TableOddRow</code>	Utilizzato nell'intestazione di tabella con un'alternanza di colori di sfondo per agevolare la lettura. Il colore di sfondo è il grigio chiaro.
<code>a.ListBoxEvenRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
<code>a.ListBoxOddRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
<code>a.TableEvenRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
<code>a.TableOddRow</code>	Indica lo stile con un attributo di collegamento.

Suggerimenti: Modificare i fogli di stile dopo avere completato il design complessivo del tema. Utilizzare la selezione colori dell'editor di immagini per essere certi che i colori del foglio di stile corrispondano ai colori dell'immagine.

Nota: Nella sezione Amministrazione dei temi del portale è disponibile la codifica dettagliata di un foglio di stile. Per accedere ai dettagli dei fogli di stile, individuare il campo Foglio di stile predefinito nella scheda Temi della pagina Impostazioni di Amministrazione e fare clic sul collegamento **Fogli di stile di Peregrine Portal**.

Styles Used Throughout The Peregrine Portal			
Style Names	How styles applied to HTML elements look.		
	<DIV><P> <TD> <TR> with no Text	<DIV><P> <TD> <TR> with unstyled text	 styled by itself
ActionBar		Text Sample	Text Sample
ActionButton		Text Sample	Text Sample
ActionSeparator		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderLink		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveMenuItem		Text Sample	Text Sample
ActiveModuleMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveTableRow		Text Sample	Text Sample
Body		Text Sample	Text Sample
BodyAlt		Text Sample	Text Sample
BodyFRSep		Text Sample	Text Sample
BodyFRSepAlt		Text Sample	Text Sample
BodyHead		Text Sample	Text Sample
BodyHeadAlt		Text Sample	Text Sample
CurrentModuleMenu		Text Sample	Text Sample
DebugTable		Text Sample	Text Sample
EntryTableFields		Text Sample	Text Sample
EntryTableHeading		Text Sample	Text Sample
EntryTableInstructions		Text Sample	Text Sample
EntryTableLabels		Text Sample	Text Sample
FieldLabel		Text Sample	Text Sample
FieldsHeading		Text Sample	Text Sample
FieldsTable		Text Sample	Text Sample
FieldTablePadding		Text Sample	Text Sample

- 5 Salvare il foglio di stile del tema con lo stesso nome assegnato al nuovo tema. Ad esempio, `<server applicazioni>\oaa\css\temapersonale\temapersonale.css`.
- 6 Aprire e modificare il file `layers_<xx>.jsp` per modificare le descrizioni dei livelli.

Per modificare i livelli per Internet Explorer, aprire `layers_ie.jsp`.

Per modificare i livelli per Netscape, aprire `layers_gecko.jsp`.

Per ulteriori informazioni, vedere [Proprietà dei livelli a pagina 46](#).

- 7 Aprire e modificare i fogli di stile XSL che si desidera cambiare.

Avviso: Non modificare questi file se non si è pratici di codici HTML e XSL.

I fogli di stile XSL determinano il modo in cui Get-Services visualizza i componenti dei moduli nel frame principale del portale.

La seguente tabella elenca i fogli di stile XSL modificabili.

Per modificare	Intervenire su questo foglio di stile XSL
Selezione allegato	attachments.xsl
Generazione modulo HTML	basic-form.xsl
Proprietà di Azione (pulsante)	button.xsl
Componenti modello	components.xsl
Debugging proprietà messaggio	copy_nodes.xsl
Proprietà selezione data/ora	datetime.xsl
Proprietà campo di modifica testo	edit_fields.xsl
Componente di modulo tabella (vedere gli esempi nella pagina di amministrazione)	entrytable.xsl
Proprietà sezione campi	fieldsection.xsl
Proprietà tabella campi	fieldtable.xsl
Generazione pagina HTML	form.xsl
Proprietà set di frame	frames.xsl
Proprietà immagini	image_fields.xsl
Proprietà etichette	labels.xsl
Proprietà collegamento	link.xsl
Costruzione elenchi DocExplorer	list-builder.xsl
Proprietà campo di ricerca	lookup_fields.xsl
Proprietà campo di testo valutario	money_fields.xsl
Proprietà portale	portal.xsl
Proprietà pulsanti di opzione	radio_checkbox_fields.xsl
Proprietà campo testo di sola lettura	readonly_fields.xsl
Proprietà campo testo di selezione	select_fields.xsl
Proprietà casella selezione	spinner_fields.xsl
Proprietà immagine SVG	svg_cad.xsl
Proprietà tabella	table.xsl
Proprietà scheda di navigazione	tabs.xsl

8 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

Le modifiche apportate al nuovo tema possono essere visualizzate scegliendo *Cambia tema* nella pagina iniziale di Peregrine Portal.

Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema: classic

Home Tab San Many Samples

	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

Indietro

Proprietà dei livelli

Le seguenti sezioni descrivono i file `layers_ie.jsp` e `layers_gecko.jsp`. Ciascun livello è definito da un tag `<div>` distinto e include un attributo `id` che assegna il nome al livello. È possibile modificare le proprietà del livello secondo le proprie esigenze, ma i livelli riportati di seguito sono obbligatori e non devono essere rimossi.

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>
```

toolbar

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

user

```
<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;</td>
</tr>
</table>
</div>
```

tabs

```
<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;
</div>
```

Modifica dei set di frame

Importante: Per modificare questi file è necessario essere in possesso di nozioni avanzate di HTML, JSP e set di frame. Conservare tutti i frame e non modificare i nomi dei frame stessi. Altrimenti, vengono generati errori JavaScript.

Vi sono due set di frame modificabili per ciascun browser. Questi file sono situati in C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\<tema dell'azienda>.

I file frames_xx.jsp corrispondono alle pagine visualizzabili quando si accede come utente finale (login.jsp). I file admin_frames_xx.jsp contengono la configurazione per il componente Amministrazione visualizzato quando si accede utilizzando admin.jsp.

Per modificare i set di frame:

- 1 Arrestare il server applicazioni.
- 2 Aprire il file di set di frame specifico per il browser frames_<xx>.jsp (dove <xx> è ie per Internet Explorer e gecko per Netscape) con un editor di testo.
- 3 Modificare le proprietà del set di frame.

- 4 Salvare il file.
- 5 Riavviare il server applicazioni.

Sarà ora possibile verificare le modifiche nel proprio browser Web.

Le seguenti sezioni mostrano i file `_ie.jsp` completi come esempio di file di set di frame.

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="apphead.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>
      </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="apphead.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>

```

Creazione di estensioni di script

Per modificare le azioni dello script predefinito senza apportare modifiche allo script originale, è possibile creare estensioni di script ECMA. Gli script di estensione vengono aggiunti alla directory `jscripextensions` in `WEB-INF/apps/<componente>`, dove `<componente>` è il nome del componente dell'applicazione (ad esempio, `common`, `portal`, e così via).

Quando si aggiungono script di estensione, è necessario:

- Conservare la gerarchia (percorso) dello script predefinito nella directory `jscripextensions`.
- Utilizzare una sola estensione per ogni file `.js OAA`.

Oltre a dichiarare nuove funzioni, il file di estensione può sovrascrivere funzioni esistenti nel file predefinito. L'oggetto creato per rappresentare il file predefinito è configurato come *prototipo* dell'oggetto di estensione.

È possibile chiamare implementazioni di funzioni originali da una funzione che sovrascrive l'originale aggiungendo `proto` al riferimento alla funzione. Ad esempio, per chiamare l'implementazione predefinita di `login.login()`, utilizzare `proto.login.login(msg)`; dal metodo `login()` dichiarato nel file di estensione.

Nel seguente esempio, nel file di registro Archway viene scritto un messaggio al momento dell'accesso.

```
function login( msg )
{
  env.log("*** MESSAGGIO*** ");
  return proto.login.login(msg);
}
```

Nota: Il percorso relativo del file di estensione esemplificativo è `..\WEB-INF\apps\common\jscriptextensions\login.js`.

Se il metodo predefinito chiama altre funzioni che vengono anche ignorate nel file di estensione, assicurarsi che vengano chiamate le nuove implementazioni delle funzioni secondarie utilizzando:

```
proto.login.login.apply(this, arguments);
```

dove `arguments` è una variabile implicita che esiste nel contesto di una funzione ECMAScript.

```
function login( msg )
{
  env.log("*** MESSAGGIO*** ");
  return proto.login.login.apply(this, arguments);
}
```

Traduzione di Get-Services

Tutte le applicazioni Web di Peregrine OAA vengono fornite in inglese. È possibile scaricare il language pack di Get-Services dal sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine 90 giorni dopo il rilascio della versione inglese. Sono disponibili language pack per le seguenti lingue:

- Francese
- Italiano
- Tedesco

Nota: Non tutte le applicazioni Web di Peregrine OAA offrono language pack. Visitare il sito Web dell'Assistenza Peregrine per verificare la disponibilità di language pack per le proprie applicazioni Web Peregrine OAA.

Se si dispone di un language pack per un'applicazione Web Peregrine OAA, sarà necessario modificare i file di stringhe esistenti per tale applicazione, nonché aggiungere le nuove stringhe create con la personalizzazione. Per ulteriori informazioni su questo processo, vedere [Modifica di file di stringhe tradotte esistenti a pagina 53](#).

Se non si dispone di un language pack per le proprie applicazioni Web Peregrine OAA e si desidera creare una nuova versione tradotta, consultare le istruzioni contenute in [Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte a pagina 54](#).

Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo della nuova versione tradotta, vedere la sezione [Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo di nuovi file di stringhe: a pagina 55](#).

Modifica di file di stringhe tradotte esistenti

È possibile eseguire modifiche, aggiunte ed eliminazioni sui file di stringhe mediante un editor di testo o un software di traduzione standard.

Per modificare un file di stringhe tradotte esistente:

- 1 Aprire il file di stringhe tradotte in un editor di testo o programma di traduzione.

Tutti i file di stringhe tradotte sono situati nella directory di installazione del server applicazioni:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\apps\<<nome gruppo di moduli>
```

Nota: Il nome del file di stringhe conterrà il codice lingua di due lettere ISO-639 per la relativa lingua.

- 1 Cercare una stringa esistente che si desidera modificare.

Il file di stringhe utilizza il seguente formato:

```
etichetta_stringa, "stringa tradotta"
```

dove `etichetta_stringa` è il nome univoco attribuito alla stringa e

`stringa tradotta` è il valore effettivo della stringa da tradurre.

Se si è aggiunto un nuovo pulsante, ad esempio, si potrebbe cercare la seguente stringa:

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"
```

- 2 Sostituire la parte `stringa tradotta` della nuova stringa con la relativa traduzione nella propria lingua. Ad esempio, per inserire la versione italiana della stringa riportata in precedenza sarebbe necessario immettere:

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Cerca"
```

- 3 Salvare il nuovo file di stringhe.

Le nuove stringhe tradotte saranno disponibili dopo aver arrestato e riavviato il server applicazioni.

Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte

È possibile aggiungere nuovi file di stringhe alla piattaforma Peregrine OAA per fornire un ulteriore supporto linguistico alle proprie applicazioni Web Get-It. La traduzione può essere eseguita utilizzando un editor di testo o un software di traduzione standard.

Importante: Peregrine non supporta la traduzione di applicazioni Web Get-It in lingue diverse da quelle elencate in [Traduzione di Get-Services a pagina 52](#).

Per aggiungere un file di stringhe tradotte esistente:

- 1 Aprire il file di stringhe in inglese relativo al proprio progetto Studio con un editor di testo o un programma di traduzione.

Tutti i file di stringhe tradotte sono situati nella directory di installazione del server applicazioni:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\stringhe
```

Nota: Il nome del file di stringhe in inglese contiene il codice lingua ISO-639 di due lettere EN.

- 2 Copiare l'intero file di stringhe in inglese.
- 3 Creare un nuovo file di stringhe per la lingua di destinazione nella quale si desidera aggiungere la traduzione.

Nota: Il nome del file delle stringhe deve contenere il codice lingua di due lettere ISO per la relativa lingua.

- 4 Incollare il file di stringhe in inglese copiato in precedenza nel nuovo file.
- 5 Sostituire la parte `stringa` tradotta di ciascuna stringa con la relativa traduzione nella propria lingua.
- 6 Salvare il nuovo file di stringhe.

Le nuove stringhe tradotte saranno disponibili dopo aver arrestato e riavviato il server applicazioni.

Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo di nuovi file di stringhe:

- 1 Accedere come amministratore (dalla pagina `admin.jsp`).
- 2 Fare clic su **Impostazioni**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Comune**.
- 4 Nel campo **Impostazioni internazionali**, immettere il codice lingua di due lettere ISO-639 per le lingue che si desidera rendere disponibili. Il primo codice immesso sarà la lingua predefinita utilizzata. Le altre lingue definite saranno disponibili in una casella di riepilogo.
- 5 Nel campo **Codifica tipo di contenuto**, immettere la codifica caratteri da utilizzare per la lingua di visualizzazione. La seguente tabella riporta alcuni dei formati di codifica caratteri più comuni.

Nota: Peregrine consiglia di utilizzare l'impostazione predefinita UTF-8, in quanto questa supporta tutti gli altri set di caratteri disponibili.

Codifica caratteri	Set di caratteri
UTF-8	Supporta tutti gli altri tipi di codifica disponibili.
ISO-8859-1	Set di caratteri per Stati Uniti e Europa Occidentale. Si tratta del set di caratteri predefinito utilizzato da Studio.
Shift_JIS	Set di caratteri giapponese
ISO-8859-2	Set di caratteri polacco e ceco

- 6 Fare clic su **Salva** in fondo alla pagina Impostazioni per salvare le modifiche.
- 7 Nel Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal** per implementare le modifiche.

Gli utenti potranno ora selezionare la lingua di visualizzazione per la propria sessione al momento dell'accesso alla piattaforma Peregrine OAA.



4 Utilizzo di Peregrine Portal

CAPITOLO

La piattaforma Peregrine OAA comprende un menu di navigazione, un menu delle attività e pulsanti che consentono di personalizzare il portale e chiudere la sessione.

Il contenuto del menu di navigazione dipende dalle applicazioni Web installate. Se si accede come amministratore, tuttavia, tutti i menu di navigazione comprendono una scheda Amministrazione che consente di accedere al componente omonimo.

Le schermate riportate in questo capitolo utilizzano il foglio di stile "classic" e sono esempi di interfaccia generica. Il componente Amministrazione, inoltre, mostra solo le funzioni utilizzate da Get-Services.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- [Accesso a Peregrine Portal a pagina 58](#)
- [Utilizzo del menu delle attività a pagina 59](#)
- [Personalizzazione della piattaforma Peregrine OAA a pagina 60](#)

Accesso a Peregrine Portal

L'accesso a Peregrine Portal può essere effettuato da:

Schermata di accesso	URL
Accesso utente	<i>http://<server>/oaa/login.jsp</i>
Accesso amministratore	<i>http://<server>/oaa/admin.jsp</i>

Nota: Un'alternativa a questo metodo di accesso è rappresentata da Autenticazione integrata di Windows. Vedere il capitolo [Protezione](#) in questa guida.

Nota: Questo capitolo tratta le funzioni disponibili quando si accede come utente. Per ulteriori informazioni sull'accesso come amministratore, consultare il capitolo [Amministrazione di Get-Services](#) più avanti nella guida.

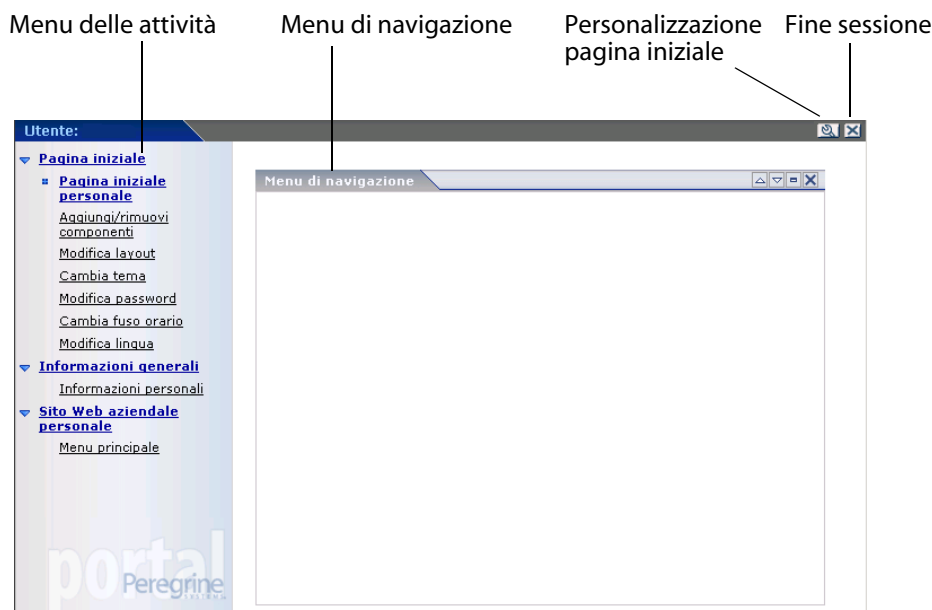
La seguente schermata è un esempio di interfaccia di accesso per utenti. Immettere il proprio nome utente e password. Nella casella di riepilogo Lingua selezionare la lingua in cui visualizzare Peregrine Portal. Sebbene la lingua di accesso predefinita sia l'inglese, è possibile attivare un'altra lingua nella pagina Impostazioni nel Pannello di controllo di Amministrazione. Per ulteriori informazioni sull'attivazione di altre lingue di accesso, vedere la sezione [Selezione della lingua di accesso](#).

The screenshot shows the login interface for Peregrine Portal. At the top left is the Peregrine logo with the tagline 'Evolve Wisely™'. Below the logo is a navigation bar with 'Accesso' and 'Registra' links. The main content area is titled 'Pagina di accesso' and contains the following elements:

- A heading: 'Immettere nome utente e password di accesso a Peregrine Portal.'
- Input fields for 'Nome utente:', 'Password:', and 'Lingua:' (currently set to 'Italiano').
- A checkbox for 'Memorizza password:' with the label 'Consenti accesso automatico'.
- Buttons for 'Accedi' and 'Registra'.

A sidebar on the left contains a navigation menu with 'Accesso' and 'Registra' links.

La seguente immagine mostra un portale senza alcuna applicazione installata. Il menu di navigazione comprende componenti relativi alla propria applicazione. Tutte le applicazioni hanno il componente Amministrazione.



Utilizzo del menu delle attività

Il menu delle attività consente di accedere a una serie di attività spostandosi nell'applicazione Web. Il menu rimane visualizzato anche quando si passa da una schermata all'altra.

Il menu delle attività predefinito comprende le seguenti opzioni:

Opzione	Risultato
Pagina iniziale	Tornare alla pagina iniziale di Peregrine Portal.
Aggiungi/rimuovi componenti	Accedere alla stessa pagina visualizzata scegliendo l'icona Personalizza pagina , che consente di personalizzare la pagina iniziale.
Modifica layout	Modificare la posizione di un componente o rimuoverlo da Peregrine Portal.

Opzione	Risultato
Cambia tema	Selezionare una delle opzioni disponibili. Le modifiche verranno applicate immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei campi. Nota: Selezionare il tema accessible per accedere all'interfaccia testuale alternativa.
Cambia fuso orario	Selezionare il fuso orario.

Personalizzazione della piattaforma Peregrine OAA

Per impostazione predefinita, Peregrine Portal visualizza il menu di navigazione. È possibile personalizzare Peregrine Portal per aggiungere utilità di Get-Services e accessori come un calendario, una calcolatrice, oppure l'indicazione di data e ora. È inoltre possibile modificare il layout di questi componenti o nascondere i dettagli.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, consultare il capitolo [Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione](#) più avanti nella guida.

Aggiunta di componenti

Sono disponibili i seguenti componenti.

Accessori

Componente	Funzione
Calcolatrice	Strumento per operazioni aritmetiche standard.
Calendario	Calendario mensile.
Selettore tema	Casella di riepilogo per selezionare un altro tema.
Data e ora	Indicazione di data e ora locali.

Componenti delle applicazioni Web di Peregrine Portal

Componente	Funzione
Menu di navigazione	Collegamenti ai vari componenti che costituiscono l'applicazione.
Elenco documenti	Visualizzazione di pagine di ricerca, elenchi o dettagli per i documenti. Configurare il componente scegliendo il tipo di documento da visualizzare e il tipo di schermata desiderato.

Componente	Funzione
Menu personale	Menu di collegamenti configurabili in modo dinamico. I collegamenti possono puntare a siti Web, altri menu o schermate di Document Explorer.

Nota: Il calendario e la calcolatrice richiedono Microsoft Internet Explorer 6.0+ o Netscape 6.1+.

Componenti di amministrazione

Solo gli utenti con privilegi di amministratore possono accedere ai componenti di amministrazione.

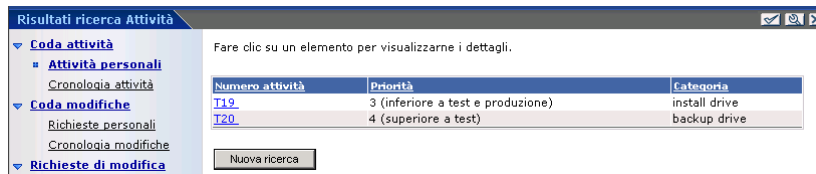
Componente	Funzione
Stato connessione	Elenco degli adattatori attualmente registrati sul server con lo stato della connessione.
Pannello di controllo	Comandi che consentono di riavviare il server e tutte le relative connessioni.
Visite al minuto	Elenco del numero totale di pagine aperte al minuto.
Transazioni adattatore al minuto	Elenco del numero di transazioni realizzate sugli adattatori.
Sessioni utente attive	Elenco contenente il numero di sessioni utente attive.

Elenchi documenti

L'elenco documenti contiene sette portali che possono essere aggiunti alla Pagina iniziale.

Elenco	Funzione
Attività personali	Attività assegnate all'utente attualmente connesso.
Approvazioni modifiche personali in attesa	Richieste di modifica in attesa di essere approvate dall'utente attualmente connesso.
Portale dei ticket personali assegnati	Portale dei ticket assegnati all'utente attualmente connesso.
Portale dei ticket di chiamata personali	Ticket di chiamata aperti dall'utente attualmente connesso.
Richieste di modifica personali	Richieste di modifica aperte dall'utente attualmente connesso.
Portale dei ticket di incidente personali	Ticket di incidente aperti dall'utente attualmente connesso.
Modifiche personali assegnate	Richieste di modifica assegnate all'utente attualmente connesso.

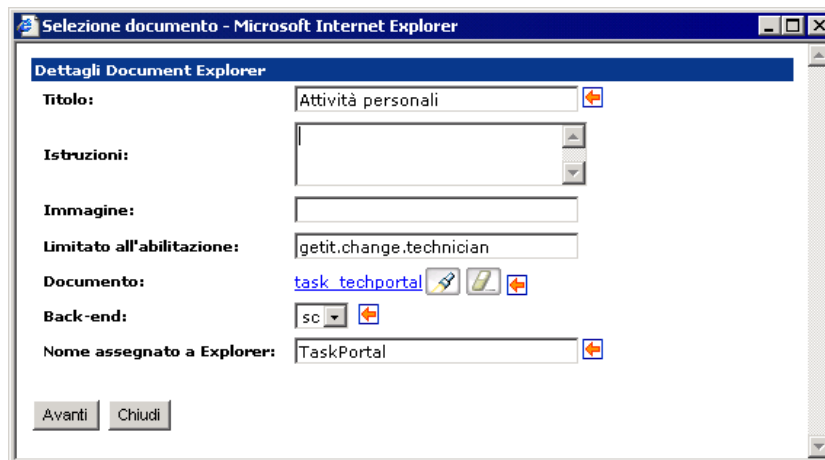
La seguente schermata è un esempio di elenco di documenti di Attività personali.



Gli elenchi di documenti a livello di portale possono essere limitati a seconda del ruolo specifico assegnato all'utente.

Per personalizzare il portale Elenco documenti:

- 1 Fare clic sull'icona Personalizza pagina (chiave inglese).



- 2 Nella sezione Dettagli del modulo, digitare le modifiche appropriate.

3 Fare clic su **Avanti**.

4 Fare clic su **Salva criteri di ricerca** per salvare le modifiche.

Nota: È possibile specificare i criteri di ricerca per questo portale.

5 Fare clic su **Salva configurazione**.

Numero attività	Priorità	Categoria
T19	2 (normale)	install drive
T20	4 (superiore a test)	backup drive

L'applicazione ritorna alla pagina iniziale del portale.

Per aggiungere componenti a Peregrine Portal:

1 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

Nota: È possibile anche selezionare il collegamento **Aggiungi/rimuovi componenti** dal menu delle attività.

Verrà visualizzata la schermata **Personalizzazione pagina iniziale personale** con un elenco di componenti personalizzabili.

Questa pagina mostra il tipo di contenuti che è possibile includere nella pagina iniziale personale. Selezionare gli elementi desiderati. Dopo aver salvato la configurazione, sarà possibile personalizzare i vari componenti in base alle proprie esigenze.

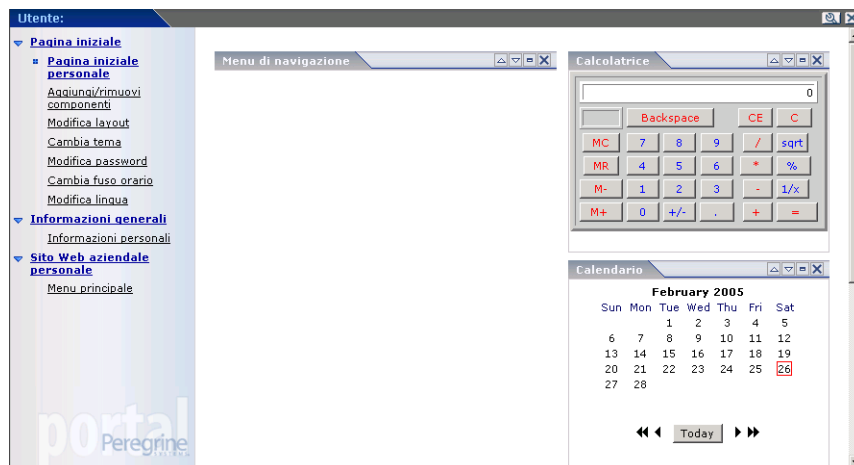
<input type="checkbox"/>	Transazioni simultanee DB	Numero di transazioni simultanee sul database.
Utilità Get-Resources		
<input type="checkbox"/>	Richieste da approvare	Elenco delle richieste in attesa dell'approvazione dell'operatore.
<input type="checkbox"/>	Verifica stato	Elenco delle richieste personali attive che consente di esaminarne lo stato.
Componenti di Workflow		
<input type="checkbox"/>	Messaggi personali	Elenco delle attività di workflow che richiedono l'attenzione dell'operatore.
Componenti Get-Answers		
<input type="checkbox"/>	Portale di ricerca Get-Answers	Visualizzazione della finestra di ricerca di Get-Answers...
Accessori		
<input type="checkbox"/>	Calcolatrice	Semplice calcolatrice per operazioni aritmetiche. Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).
<input type="checkbox"/>	Calendario	Calendario mensile. Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).
<input type="checkbox"/>	Selettore tema	Accessorio che consente di cambiare le immagini, i colori, gli stili e il layout.
<input type="checkbox"/>	Data e ora	Visualizzazione di data e ora relative al fuso orario locale oppure in formato UTC (tempo universale coordinato, o ora di Greenwich). Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).
Componenti delle applicazioni Web di Peregrine Portal		
<input checked="" type="checkbox"/>	Menu di navigazione	Collegamenti ai vari componenti che costituiscono l'applicazione.
<input type="checkbox"/>	Elenco documenti	Visualizzazione di pagine di ricerca, elenchi o dettagli per i documenti. Configurare il componente scegliendo il tipo di documento e il tipo di schermata da visualizzare.
<input type="checkbox"/>	Menu personale	Menu di collegamenti configurabili in modo dinamico. I collegamenti possono puntare a siti Web, altri menu o schermate di Document Explorer.
Componenti di Amministrazione		
<input type="checkbox"/>	Stato connessione	Elenco degli adattatori correntemente registrati sul server con il relativo stato di connessione.
<input type="checkbox"/>	Pannello di controllo	Componente che consente di riavviare il server e tutte le relative connessioni.
<input type="checkbox"/>	Visite al minuto	Numero complessivo di pagine aperte al minuto.
<input type="checkbox"/>	Transazioni adattatore al minuto	Numero di transazioni eseguite sugli adattatori al minuto.
<input type="checkbox"/>	Sessioni utente attive	Numero di sessioni utente attive.
Elenchi documenti		
<input type="checkbox"/>	Richieste di modifica personali	Elenco delle richieste di modifica aperte dall'utente corrente.
<input type="checkbox"/>	Ticket di incidente aperti	Visualizzazione dei ticket. Gli incidenti vengono creati quando la richiesta di assistenza è stata assegnata a un operatore dell'Help Desk.
<input type="checkbox"/>	Attività personali	Elenco delle attività di modifica assegnate all'operatore corrente.
<input type="checkbox"/>	Modifiche assegnate all'operatore	Elenco delle richieste di modifica assegnate all'operatore corrente.
<input type="checkbox"/>	Incidenti assegnati all'operatore	Elenco dei ticket di incidenti assegnati all'operatore corrente.
<input type="checkbox"/>	Ticket di chiamata aperti	Visualizzazione dei ticket. I ticket di chiamata vengono creati al primo contatto con l'Help Desk.
<input type="checkbox"/>	Ultime notizie	Questo componente del portale mostra ultime notizie correnti.

Salva | Indietro

2 Selezionare i componenti da aggiungere o rimuovere da Peregrine Portal.

- 3 Al termine dell'operazione, scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**. Per tornare a Peregrine Portal senza apportare modifiche, fare clic su **Indietro**.

Quando si torna a Peregrine Portal, i nuovi componenti verranno visualizzati nel portale. La seguente schermata mostra il portale con l'aggiunta dei componenti Calendario e Calcolatrice.

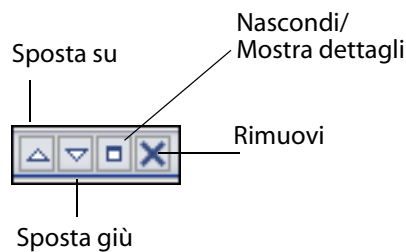


Modifica del layout

Le seguenti sezioni illustrano le procedure per modificare la posizione dei componenti o rimuovere i componenti stessi da Peregrine Portal. La procedura varia a seconda del browser Web utilizzato.

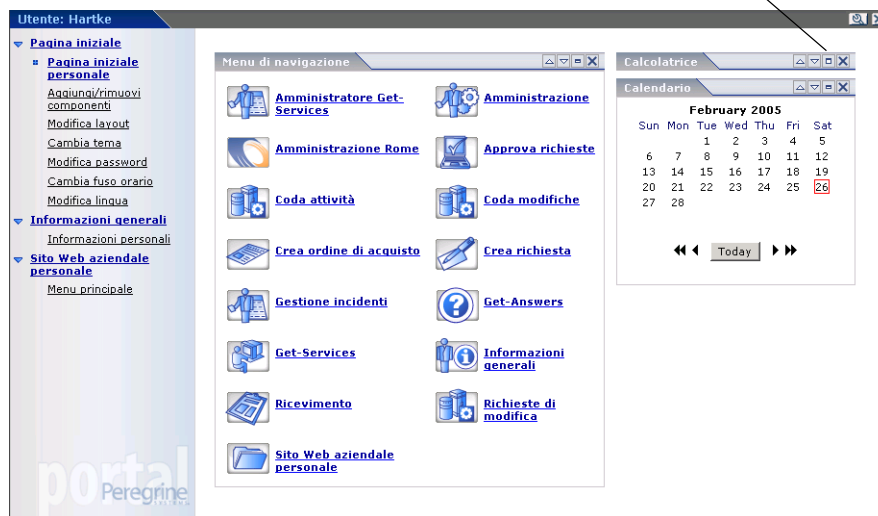
Microsoft Internet Explorer

Se il browser in uso è Microsoft Internet Explorer, utilizzare i pulsanti nell'angolo superiore destro di ciascun componente per spostare il componente verso l'alto o verso il basso, rimuoverlo oppure nascondere/mostrare i dettagli.



La seguente schermata mostra la calcolatrice nascosta o ridotta ad icona.

Fare clic sul pulsante Nascondi/Mostra dettagli per visualizzare nuovamente i componenti nascosti.

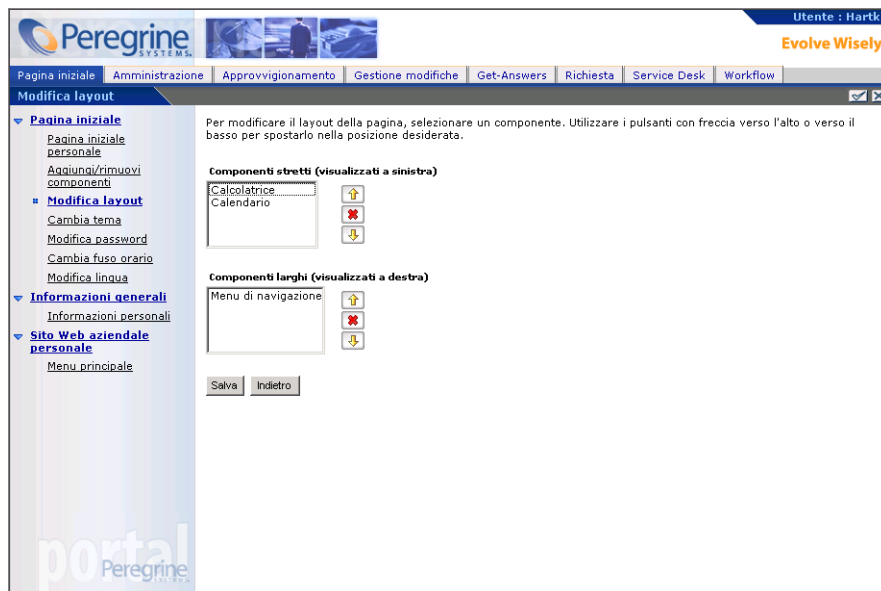


Netscape Navigator

Se il browser in uso è Netscape Navigator, utilizzare la seguente procedura per modificare la posizione dei componenti in Peregrine Portal. Un componente può essere spostato verso l'alto o verso il basso, oppure rimosso.

1 Dal menu delle attività, selezionare **Modifica layout**.

Verrà visualizzata la pagina **Modifica layout** che consente di selezionare i componenti da modificare.



Alcuni componenti occupano poco spazio (ad esempio il calendario e la calcolatrice) e vengono visualizzati sul lato sinistro di Peregrine Portal. Altri componenti (ad esempio il menu di navigazione) occupano invece più spazio e vengono visualizzati sul lato destro di Peregrine Portal.

2 Selezionare il componente da modificare, quindi fare clic sul pulsante di modifica appropriato.

- La freccia su sposta il componente verso l'alto.
- La freccia giù sposta il componente verso il basso.
- La X rimuove il componente da Peregrine Portal.

3 Fare clic su **Salva**.

Modifica dei temi

Per modificare l'aspetto delle proprie pagine Web, è possibile scegliere tra una serie di temi. L'installazione predefinita viene fornita con diversi temi. Per installare temi aggiuntivi, consultare il capitolo [Personalizzazione di Peregrine Portal](#).

Per modificare il tema:

- 1 Dal menu delle attività della pagina iniziale del portale, scegliere **Cambia tema**.

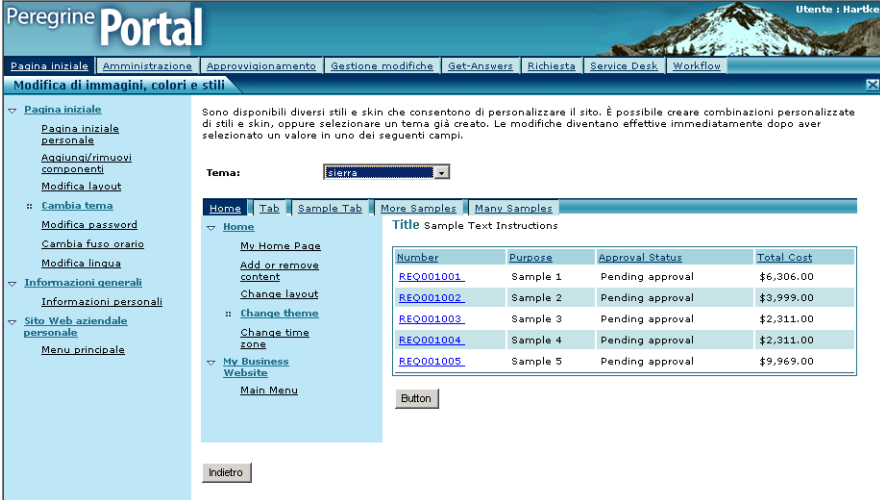
Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema: classic

REC001001	Purpose	Approval Status	Total Cost
REC001001	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
REC001002	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
REC001003	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
REC001004	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
REC001005	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

- 2 Scegliere un tema dalla casella di riepilogo.

Appena il tema viene selezionato, la pagina viene aggiornata con il tema scelto. Il seguente esempio mostra il tema "sierra".



Peregrine Portal Utente : Hartke

[Pagina iniziale](#) | [Amministrazione](#) | [Approvvigionamento](#) | [Sezione modifiche](#) | [Get-Answers](#) | [Richiesta](#) | [Service Desk](#) | [Workflow](#)

Modifica di immagini, colori e stili

Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema:

[Home](#) | [Tab](#) | [Sample Tab](#) | [More Samples](#) | [Many Samples](#)

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

Indietro

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

La nuova configurazione rimarrà immutata nelle successive sessioni di lavoro fino a quando non verrà modificata dall'utente.

Visualizzazione delle informazioni sui moduli

È possibile visualizzare le informazioni relative al modulo utilizzato. Impostare questo parametro nella scheda Registro della pagina Impostazioni del componente Amministrazione. Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo Amministrazione di Get-Services più avanti nella guida.

Se il parametro **Mostra informazioni modulo** è impostato su Sì, nell'angolo superiore destro dei moduli verrà visualizzato il pulsante **Mostra informazioni modulo**.

Il pulsante Mostra informazioni modulo consente di visualizzare informazioni sul modulo utilizzato.





5 Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione

CAPITOLO

Nelle applicazioni Web di Peregrine Systems basate su Document Explorer (Doc Explorer), sia gli amministratori che gli utenti finali possono eseguire operazioni di personalizzazione. Gli utenti autorizzati possono modificare l'aspetto e la funzionalità di alcune applicazioni Web direttamente dall'interfaccia dell'applicazione.

Con un'interfaccia di personalizzazione, gli utenti possono aggiungere o rimuovere campi, modificare la visualizzazione dei campi stessi oppure aggiungere, modificare o eliminare record dal database back-end.

Questa sezione comprende:

- [Panoramica della personalizzazione a pagina 72](#)
- [Supporto alla personalizzazione a pagina 81](#)
- [Attività di personalizzazione a pagina 84](#)
- [Spostamento delle personalizzazioni in un ambiente di produzione a pagina 95](#)

Panoramica della personalizzazione

La personalizzazione mette a disposizione degli utenti finali uno strumento con cui creare e personalizzare le ricerche di dati in Get-Services. Dal punto di vista dell'utente finale, la personalizzazione è una raccolta di moduli standard che consentono di modificare una parte dell'interfaccia per adattarla alle proprie esigenze. I moduli e le funzioni di personalizzazione a disposizione dell'utente variano a seconda dei diritti di personalizzazione globali e delle concessioni individuali di parametri di abilitazione per l'effettuazione di personalizzazioni aggiuntive.

Dal punto di vista dell'amministratore, la personalizzazione è un'opzione che consente agli utenti di modificare l'interfaccia di Get-Services.

La personalizzazione consente agli utenti di aggiungere o rimuovere campi, modificare il layout di un modulo e cambiare elementi di interfaccia, come intestazioni e pulsanti, in tempo reale tramite l'interfaccia del browser.

Moduli e funzioni

La personalizzazione si basa su una raccolta di moduli denominati DocExplorer. I moduli DocExplorer forniscono le seguenti funzionalità:

- Un modulo per la definizione dei criteri di ricerca.
- Un modulo per l'elencazione dei risultati della ricerca.
- Un modulo per la visualizzazione dei dettagli relativi ai risultati della ricerca.

Gli utenti finali in possesso di diritti amministrativi possono inoltre utilizzare la personalizzazione per le seguenti azioni:

- Aggiungere un nuovo record al database da un modulo di creazione.
- Aggiornare i record del database a partire dal modulo di dettaglio.
- Eliminare i record del database a partire dal modulo di dettaglio.

Interfaccia di personalizzazione



È possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di interfaccia. L'icona con la chiave inglese viene visualizzata solo nei moduli personalizzabili. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione.

Nota: Le schermate riportate in questa sezione costituiscono solo esempi delle opzioni di personalizzazione disponibili nei diversi moduli e potrebbero non corrispondere alle opzioni effettivamente disponibili nella propria applicazione.

Quando si fa clic sull'icona Personalizza pagina, viene visualizzata una finestra popup con le impostazioni correnti per il modulo visualizzato in quel momento.

Personalizzazione dettagli documento - Microsoft Internet Explorer

Selezionare i campi da visualizzare quando si crea un nuovo documento **Documento**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	Configurazione corrente
Campi disponibili -- Suddivisione verticale -- -- Suddivisione orizzontale -- -- Titolo sezione -- Autore Campo aggiuntivo 0 Campo aggiuntivo 1 Campo aggiuntivo 10 Campo aggiuntivo 11 Campo aggiuntivo 12 Campo aggiuntivo 13 Campo aggiuntivo 14	Configurazione corrente -- Dettagli nuovo documento -- Titolo Riepilogo Autore Data di scadenza Impostazioni internazionali -- Team proprietario di documento -- Team proprietario di documento -- Selezione file da caricare -- File

Opzioni modulo

Titolo:

Istruzioni:

Opzioni Explorer

Crea: Per impostazione predefinita, si apre direttamente la schermata di creazione.

Ignora ricerca: La pagina di ricerca viene ignorata e viene eseguita una query predefinita.

Dettagli singolo elemento: Se la ricerca trova un solo elemento, si apre direttamente la pagina dei dettagli.

Riepilogo: Mostra una pagina di riepilogo per il documento.

Limita le operazioni ai seguenti ruoli:

Creazione documento:

Eliminazione documento:

Aggiornamento documento:

Ripristina configurazione predefinita Salva

La colonna Campi disponibili contiene tutti i campi che possono essere aggiunti a un modulo.

La colonna Configurazione corrente contiene i campi attualmente visualizzati sul modulo.

Gli amministratori stabiliscono quali campi di dati disponibili vengono visualizzati su ciascun modulo. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione.



Tutte le finestre popup di personalizzazione hanno il seguente formato:

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutti i campi del documento e le raccolte di documenti secondari che possono essere aggiunti al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco di campi disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione dei campi del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra tutti i campi del documento, le raccolte di documenti secondari e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
Opzioni modulo Titolo Istruzioni	Definisce il nome del modulo e le istruzioni specifiche per l'utilizzo del modulo stesso. \$\$IDS fornisce una funzione di ricerca che associa variabili di stringhe a stringhe di una determinata lingua. Il nome del file e il testo delle istruzioni è situato in un file specifico della lingua nella directory WEB-INF\apps.
Opzioni Explorer Crea Ignora ricerca Dettagli singolo elemento Riepilogo	Definisce la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti di personalizzazione amministrativi possono visualizzare la sezione dedicata alle opzioni.
Limita le operazioni ai seguenti ruoli Creazione documento Eliminazione documento Aggiornamento documento	Determina se gli utenti possono aggiornare, creare o eliminare record del database back-end. Solo gli utenti con diritti di personalizzazione amministrativi possono visualizzare la sezione dedicata alle limitazioni.
Ripristina configurazione predefinita	Rimuove tutte le modifiche di personalizzazione apportate dall'utente finale e ripristina il modulo allo stato predefinito, determinato dall'amministratore Get-Services o dallo schema del modulo.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.





Aggiunta e rimozione delle personalizzazioni

È possibile personalizzare le pagine di Get-Services aggiungendo, spostando e rimuovendo campi. Selezionare la pagina da personalizzare, quindi selezionare i campi che si desidera visualizzare.

Scegliere una riga nell'elenco Campi disponibili e aggiungere o inserire un elemento utilizzando l'icona appropriata tra quelle riportate di seguito:

Icona	Descrizione
	L'icona con il segno più (+) consente di aggiungere un componente alla configurazione corrente.
	L'icona di inserimento consente di aggiungere un componente nel punto specificato della pagina.

Scegliere una riga nell'elenco Configurazione corrente e personalizzare il layout del modulo utilizzando una delle seguenti icone:

Icona	Descrizione
	L'icona Personalizza pagina (chiave inglese) consente di modificare tutti gli attributi disponibili per il campo. Le opzioni di personalizzazione disponibili variano a seconda del tipo di elemento selezionato. Per ulteriori informazioni, consultare le seguenti sezioni: Configurazione di campi a pagina 76 ; Configurazione di documenti secondari a pagina 77 e Configurazione di raccolte a pagina 79 .
 	Le icone di spostamento (frecche verticali) consentono di spostare il componente verso l'alto o verso il basso nella pagina. Lo spostamento dei componenti viene sempre eseguito tramite queste frecce.
	Il pulsante di rimozione (X) consente di rimuovere il componente dalla pagina. La rimozione di un componente non implica la sua eliminazione; il componente semplicemente non viene visualizzato.

L'elenco Campi disponibili comprende anche funzioni di posizionamento che consentono di raggruppare le date sul layout del modulo:

Icona	Descrizione
-- Suddivisione verticale --	Consente di creare colonne verticali nel punto di inserimento.
-- Suddivisione orizzontale --	Consente di creare suddivisione orizzontali tra campi nel punto di inserimento.
-- Titolo sezione --	Consente di creare un nome di sezione modificabile per un gruppo di campi.

Configurazione di campi



Dopo aver selezionato un campo nell'elenco Configurazione corrente, fare clic sull'icona con la chiave inglese per configurare i relativi attributi:

Personalizzazione campo Elemento - Microsoft Internet Explorer

Modificare i seguenti attributi in base alle proprie esigenze.

Colonne:

Ampiezza colonna:

Impostazione predefinita:

Etichetta:

ID etichetta:

Sola lettura: Sì No

Obbligatorio: Sì No

Righe:

Ampiezza riga:

Attiva scorrimento: Sì No

Dimensioni:

Salva Annulla

Per ulteriori informazioni su attività specifiche, vedere la sezione [Configurazione di attributi dei campi a pagina 87](#). A seconda dei diritti di personalizzazione, è possibile rinominare l'etichetta del campo (vedere [pagina 88](#)), impostare il campo a sola lettura (vedere [pagina 88](#)), richiedere l'inserimento di un valore (vedere [pagina 89](#)) e modificare le dimensioni e l'ampiezza del campo (vedere [pagina 89](#)).

Configurazione di documenti secondari



Selezionare un documento secondario nell'elenco Configurazione corrente e fare clic sull'icona con la chiave inglese per configurarlo.

Nota: Nell'elenco Configurazione corrente sono visualizzati sia campi sia documenti secondari. Non tutti i moduli comprendono documenti secondari.

Personalizzazione sottodocumento - Microsoft Internet Explorer

Selezionare i campi da visualizzare con i documenti **Tipo di documento**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	Configurazione corrente
Colonne disponibili -- Titolo sezione -- Data ultima modifica Descrizione Identificatore univoco Nome Team di documentazione Trasferito Valore di archiviazione Visualizzazioni documento	Nome ↑ ✖ 🔑 ↓

Opzioni modulo

Titolo: `$$IDS(studio,explorerTitleDetail,$$IDS(Entities,Entities_KmDocV`

Istruzioni: `$$IDS(studio,explorerInstructionsDetail,$$IDS(Entities,Entities_KmDocView_Label))`

Opzioni Explorer

Ricerca: Genera un pulsante di ricerca di sottodocumenti

Finestra popup: Mostra i dettagli in una finestra popup separata

Sola lettura: Visualizza il sottodocumento in sola lettura

Reimposta: Genera un pulsante "Reimposta" per la ricerca

Obbligatorio: È necessario immettere un valore per la ricerca

Escludi visualizzazione dettagli: Esclude il collegamento che consente di visualizzare i dettagli dell'istanza del documento associato

Etichetta ricerca:

Altezza finestra popup:

Larghezza finestra popup:

Salva Annulla

Quando si personalizzano documenti secondari, le Opzioni Explorer disponibili differiscono da quelle disponibili in interfacce di livello superiore.

Nei documenti secondari personalizzabili vengono visualizzate le stesse icone delle interfacce di livello superiore, compresa l'icona con la chiave inglese; le opzioni disponibili sono tuttavia leggermente diverse.

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutte le colonne del documento che è possibile aggiungere al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco delle colonne disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione delle colonne del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra le colonne del documento e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
Opzioni modulo Titolo Istruzioni	Definisce il nome del modulo e le istruzioni specifiche per l'utilizzo del modulo stesso.
Opzioni Explorer Ricerca Finestra popup Sola lettura Cancella Obbligatorio Escludi visualizzazione dettagli Etichetta ricerca Altezza finestra popup Larghezza finestra popup	Definisce la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti amministrativi di personalizzazione possono visualizzare la sezione dedicata alle Opzioni Explorer.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.

Nota: Il primo campo di un documento secondario è sempre utilizzato dalla funzione di ricerca per visualizzare il valore restituito dall'attività di ricerca. Se non si desidera visualizzare l'icona e il collegamento di ricerca, deselezionare Ricerca, tutte le opzioni delle caselle di controllo, nonché il campo Etichetta relativi al documento secondario. I rimanenti campi specificati nel modulo di personalizzazione del documento secondario verranno visualizzati sul modulo corrente. Se è stata selezionata l'opzione Sola lettura, i campi verranno visualizzati in modalità di sola lettura.

Configurazione di raccolte



Dopo aver selezionato una raccolta nell'elenco Configurazione corrente, fare clic sull'icona con la chiave inglese per configurarla:

Personalizzazione raccolta - Microsoft Internet Explorer

Selezionare le colonne da visualizzare nella tabella dei documenti **Visualizzazione documento**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	
Campi disponibili	Configurazione corrente
Data ultima modifica Descrizione Identificatore univoco Ruolo Visualizzazione documento	Ruolo

Opzioni Explorer

Ricerca: Consente di cercare nuovi elementi da aggiungere alla raccolta

Crea: Consente di creare nuovi elementi da aggiungere alla raccolta

Finestra popup: Mostra i dettagli in una finestra popup separata

Rimuovi: Consente di eliminare elementi dalla raccolta

Numero massimo righe: 20

Più righe per pagina:

Etichetta: Ruoli

Altezza finestra popup:

Larghezza finestra popup:

Salva

Quando si personalizzano le raccolte, le Opzioni Explorer disponibili differiscono da quelle disponibili in interfacce di livello superiore.

Nelle raccolte personalizzabili vengono visualizzate le stesse icone delle interfacce di livello superiore, compresa l'icona con la chiave inglese; le opzioni disponibili sono tuttavia leggermente diverse.

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutte le colonne del documento che è possibile aggiungere al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco delle colonne disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione delle colonne del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra le colonne del documento e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
Opzioni Explorer Ricerca Crea Finestra popup Rimuovi Numero massimo righe Più righe per pagina Etichetta Altezza finestra popup Larghezza finestra popup	Definisce la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti amministrativi di personalizzazione possono visualizzare la sezione dedicata alle Opzioni Explorer.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.

Nota: Se la prima colonna della raccolta proviene da un altro documento, la raccolta è gestita come una relazione molti a molti. Per personalizzare una raccolta in cui non si desidera una relazione molti a molti, accertarsi che la prima colonna della stessa non faccia riferimento a un documento secondario; la prima colonna della raccolta deve essere un attributo locale dello schema raccolto.

Supporto alla personalizzazione

Per supportare la personalizzazione, è necessario disporre dei seguenti componenti:

- Un database back-end di AssetCenter, ServiceCenter o Rome.
La personalizzazione richiede la memorizzazione delle modifiche di personalizzazione e dei diritti di accesso degli utenti in uno dei due database.
- Degli alias di adattatore definiti per le seguenti schede nella pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Services:
 - Portale
 - Database portale
 - Applicazione Web

Attivazione della personalizzazione

La personalizzazione è uno strumento amministrativo. Gli amministratori possono aggiungere e rimuovere i campi da visualizzare nell'interfaccia e poi disattivare la personalizzazione per impedire agli utenti finali l'aggiunta o rimozione di campi.

Se un utente finale ha accesso alla personalizzazione, non è possibile impedirgli di modificare i campi disponibili.

Per concedere agli utenti l'accesso alle funzioni di personalizzazione, procedere in uno dei due modi seguenti:

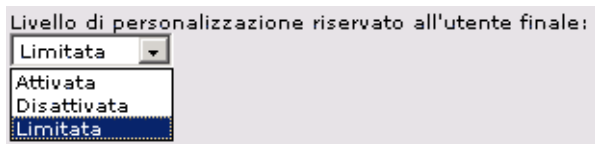
- Concedere i diritti di personalizzazione a tutti gli utenti intervenendo a livello dell'impostazione amministrativa di personalizzazione dell'utente finale.
- Concedere i diritti di personalizzazione al singolo utente aggiungendo un parametro di abilitazione al profilo utente.

Concessione di diritti di personalizzazione globali

È possibile definire in modo globale l'accesso dell'utente finale alla personalizzazione selezionando una delle tre opzioni di Livello di personalizzazione riservato all'utente finale.

Per concedere diritti di personalizzazione a tutti gli utenti:

- 1 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Services.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Impostazioni**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Comune** e scorrere verso il basso fino al parametro **Livello di personalizzazione riservato all'utente finale**.
- 4 Selezionare il livello di personalizzazione da concedere a tutti gli utenti dalla casella di riepilogo **Livello di personalizzazione riservato all'utente finale**.



Livello di personalizzazione	Descrizione
Attivata	Questa impostazione concede a tutti gli utenti il parametro di abilitazione <code>getit.personalization.default</code> che consente di aggiungere o rimuovere i campi presenti nello schema utilizzato da un DocExplorer. Tuttavia, solo gli utenti finali che dispongono del parametro di abilitazione <code>getit.personalization.admin</code> (o equivalente) possono utilizzare le opzioni avanzate di DocExplorer.
Disattivata	Questa impostazione disattiva tutte le funzioni di personalizzazione, tranne per gli utenti con diritti di personalizzazione individuali associati a parametri di abilitazione nel database back-end di Get-Services. L'icona Personalizza pagina (chiave inglese) non appare più nell'interfaccia di Get-Services e gli utenti finali con diritti di personalizzazione individuali vedono soltanto i campi configurati come visibili dall'amministratore.

Livello di personalizzazione	Descrizione
Limitata	Questa impostazione concede a tutti gli utenti il parametro di abilitazione <code>getit.personalization.limited</code> , che consente agli utenti finali di aggiungere o rimuovere i soli campi presenti in un modulo per impostazione predefinita o perché resi visibili dall'amministratore. Se non dispongono di parametri di abilitazione individuali con diritti più ampi, gli utenti finali possono solo aggiungere o rimuovere i campi resi visibili dall'amministratore. Questa impostazione inoltre impedisce agli utenti finali di modificare i campi di sola lettura in campi modificabili.

Suggerimenti: Peregrine Systems consiglia di limitare i diritti di personalizzazione agli amministratori nell'ambiente di produzione. In altre parole, impostare il parametro di personalizzazione globale su `Disattivata`, quindi aggiungere il parametro di abilitazione `getit.personalization.admin` all'utente amministrativo.

Concessione di diritti di personalizzazione individuali

È possibile concedere diritti di personalizzazione al singolo utente aggiungendo un parametro di abilitazione al profilo utente memorizzato nel database back-end di Get-Services. I parametri di abilitazione alla personalizzazione disponibili sono i seguenti:

Parametro di abilitazione	Descrizione
<code>getit.personalization.limited</code>	Gli utenti possono personalizzare solo le funzioni rese visibili da un utente con diritti di personalizzazione superiori.
<code>getit.personalization.default</code>	Gli utenti possono modificare il layout e aggiungere o rimuovere campi dall'interfaccia di Get-Services.
<code>getit.personalization.admin</code>	Gli utenti, oltre ad eseguire tutte le operazioni concesse dal parametro di abilitazione, possono impostare le opzioni e salvare le modifiche di personalizzazione nel layout predefinito. Tutte le modifiche vengono apportate globalmente. Il parametro di abilitazione <code>admin</code> concede inoltre i diritti seguenti:
Creazione documento	Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per la creazione di nuovi record nel database back-end.

Parametro di abilitazione	Descrizione
Aggiornamento documento	Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per l'invio di record al database back-end.
Eliminazione documento	Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per l'eliminazione di record dal database back-end.
Salva	Tutte le modifiche di personalizzazione salvate dall'utente amministratore diventano visibili per gli altri utenti. Se l'utente amministratore aggiunge un campo, questo diventa visibile nell'elenco dei campi disponibili per gli altri utenti. Se l'utente amministratore rimuove un campo, questo scompare dall'elenco dei campi disponibili per gli altri utenti.

Per impostazione predefinita, gli utenti non dispongono di alcun parametro di abilitazione per la personalizzazione. È necessario aggiungerlo al database back-end di Get-Services o impostare diritti di personalizzazione globali. Per ulteriori informazioni sui parametri di abilitazione disponibili, vedere il capitolo **Protezione** più avanti in questa guida.

Nota: L'utente con il parametro di abilitazione **getit.portaladmin** crea la pagina del portale predefinita anche per tutti gli utenti privi di tale parametro. Fa eccezione soltanto l'utente "Admin", che può creare e modificare le impostazioni predefinite del portale pur non disponendo del parametro di abilitazione **getit.portaladmin**.

Attività di personalizzazione

Con DocExplorer, è possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di Peregrine OAA. DocExplorer mette a disposizione degli utenti finali uno strumento con cui creare e personalizzare le ricerche di dati. Dal punto di vista dell'utente finale, DocExplorer è un'attività speciale che consente di personalizzare parte dell'interfaccia. I diritti di personalizzazione concessi variano a seconda del profilo utente.

Aggiunta di campi a un modulo

Con i diritti di personalizzazione, è possibile aggiungere campi a un modulo a partire dall'elenco Campi disponibili purché il modulo sia personalizzabile. Se necessario, è possibile modificare il layout. La visualizzazione dei campi varia a seconda dei diritti di personalizzazione.

È possibile aggiungere un campo non ancora disponibile nello schema di DocExplorer tramite la creazione di un'estensione di schema. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un nuovo campo, vedere il capitolo [Definizioni di schema di documento](#) più avanti in questa guida.

Nota: I nuovi campi DocExplorer aggiunti non contengono dati. Perché i dati possano essere visualizzati in un nuovo campo DocExplorer, è necessario chiudere e inviare nuovamente la ricerca o la query dettagliata.

Per aggiungere campi a un modulo:

- 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Nell'angolo superiore destro del modulo attivo, fare clic sull'icona **Personalizza pagina**.
 - Nella pagina di ricerca, fare clic su **Personalizza pagina**.
- 2 Selezionare un campo dall'elenco **Campi disponibili**.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.

Il campo verrà visualizzato nell'elenco Configurazione corrente.

- 4 Fare eventualmente clic sull'icona di inserimento per inserire un componente.
- 5 Fare clic su **Salva**.

Suggerimenti: Un messaggio di avviso del browser informa che devono essere presenti dei dati quando si aggiungono campi in DocExplorer. Fare clic su **Riprova** per inviare nuovamente i dati al browser. Questo è la modalità di funzionamento normale di DocExplorer.

Per definire l'ordine dei campi:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco Configurazione corrente.
- 2 Fare clic sulla freccia su o sulla freccia giù per modificare la posizione del campo nell'elenco Configurazione corrente.
- 3 Fare clic su **Salva**.

Per modificare il layout dei campi:

- 1 Nell'elenco **Campi disponibili**, selezionare **Suddivisione verticale**.
- 2 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.

Per aggiungere una nuova sezione:

- 1 Nell'elenco **Campi disponibili**, selezionare **Titolo sezione**.
- 2 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.

Nota: Per informazioni sulla modifica del campo **Titolo sezione**, vedere [Modifica dell'etichetta di un campo a pagina 88](#).

- 3 Nella colonna **Configurazione corrente**, definire l'ordine della sezione con le icone **freccia su**, **freccia giù** e di **rimozione**.

Nota: Queste icone consentono di spostare o rimuovere un campo. La rimozione del campo provoca l'eliminazione dell'elemento dal modulo.

- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare al modulo.

Configurazione di attributi dei campi

Ciascun campo del modulo di personalizzazione dispone di un proprio set di attributi modificabili.

Per configurare gli attributi dei campi:

- 1 Fare doppio clic su un campo dell'elenco **Configurazione corrente** per aprire una finestra di modifica.
- 2 Immettere i nuovi attributi del campo.

Nota: Ciascun campo dispone del proprio set di attributi. La tabella seguente elenca solo gli attributi di campo più comuni:

Campo	Descrizione
Ampiezza colonna	Numero di celle di dati in una colonna.
Etichetta	Nome da utilizzare come etichetta del campo. Questo nome viene visualizzato accanto al campo nell'interfaccia di Get-Services.
Sola lettura	L'opzione Sì impedisce agli utenti di aggiornare le informazioni visualizzate nel campo.
Obbligatorio	L'opzione Sì richiede che nel campo venga immesso un valore perché il modulo possa essere inviato.
Ampiezza riga	Numero di celle di dati in una riga.
Dimensioni	Misurazione numerica di un componente in una cella.

- 3 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Modifica dell'etichetta di un campo

Per modificare l'etichetta di un campo:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare l'etichetta da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Digitare il nuovo nome nella casella di testo **Etichetta**, quindi fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Impostazione di un campo a sola lettura

L'impostazione di un campo a sola lettura serve ad impedire l'aggiornamento del campo visualizzato da parte degli utenti.

Per impostare un campo a sola lettura:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da impostare a sola lettura.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Per la voce **Sola lettura**, selezionare l'opzione **Sì**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Impostazione di un campo obbligatorio

Se un campo è obbligatorio, l'utente deve immettervi un valore prima di poter inviare il modulo.

Per impostare un campo obbligatorio:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da rendere obbligatorio.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Per la voce **Obbligatorio**, selezionare l'opzione **Sì**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Modifica delle dimensioni e ampiezza di un campo

È possibile modificare la grandezza di un campo assegnando dei valori all'estensione della riga e alle dimensioni.

Per modificare le dimensioni e ampiezza di un campo:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Immettere i valori nei campi **Ampiezza riga** e **Dimensioni**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.

Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Rimozione di campi da un modulo

Per rimuovere campi da un modulo:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco **Configurazione corrente**.
- 2 Fare clic sul pulsante **X** per rimuovere il campo.
- 3 Fare clic su **Salva**.

Personalizzazione degli elenchi a discesa

Get-Services consente la personalizzazione di alcuni elenchi a discesa in modo che sia possibile visualizzare gruppi di dati diversi in una casella di riepilogo a seconda della fase o della categoria di modifica. Gli elenchi a discesa possono essere personalizzati in due modi:

- Personalizzare la stringa del file risorse in modo da visualizzare altre etichette.
Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta del file
<directory_installazione_OAA>\WEB-INF\
apps\changemgmt\changemgt_en.str.
Se si modifica **changePriority1** in "**1 (etichetta personale)**" l'impostazione viene visualizzata nella casella di riepilogo delle priorità per una richiesta di modifica.
- Get-Services supporta inoltre la visualizzazione di più gruppi di dati in una casella di riepilogo per diverse categorie di modifica.

Due voci della casella di riepilogo, Valutazione di rischio e Priorità, sono preconfigurate per supportare un'altra casella di riepilogo per RdM: categoria modifica Avanzata. Per personalizzare la casella di riepilogo e fornire un set di dati adatto alle proprie esigenze, è necessario modificare due file JSP:
<directory_installazione_OAA>\change_riskcombo.jsp e
<directory_installazione_OAA>\change_prioritycombo.jsp.

Il seguente esempio visualizza un campo di gestione di rischio con quattro gruppi di dati quando la modifica è in fase Progettazione. Le modifiche riguardano le parti evidenziate. È necessario definire le etichette per `change_risklevel31`, `change_risklevel32`, `change_risklevel33` e `change_risklevel34` nel file `changemgt_en.str`.

```
<%@ include file="componentheader.jsp" %>
<%!
/**
 * Generate contents for a weblication Page
 */
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_risklevel10"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel11"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel12"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel13"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel14"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel15")};

    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;
}
//Testo statico su una pagina di dettagli
if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()<=0 &&
readonly.equals("true"))
{
    //localizzare la stringa relativa alla gravità
String strPriority = msgModel.get("RiskAssess");

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

//visualizzare lo stato come testo statico sul modulo
//Stringa s = "<linguaggio script='javascript'>genText(
document,'change_I_RiskAssess', false, 30, '";
//s += strPriority + "'" </script> ";
cw.out.println( strPriority );
}
else
{

```

```

// ESEGUIRE QUI LA PROPRIA GENERAZIONE
Vector vecValues = new Vector();
Vector vecDisplay = new Vector();
// Aggiungere un valore vuoto sulle schermate di ricerca
if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()>0)
{
    vecValues.add( "" );
    vecDisplay.add("");
}
// Aggiungere i valori validi di ServiceCenter
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>");
}

}
%>

```

Attivazione della visibilità di uno schema per i componenti del portale BVA

Gli strumenti BVA (Business View Authoring), Elenco documenti e Menu personale, determinano la visualizzazione dei campi e delle tabelle del database back-end mediante schemi pubblici. Gli strumenti BVA possono vedere soltanto i campi e le tabelle definite in schemi pubblici.

Per attivare la visibilità di uno schema per i componenti del portale:

- 1 Accedere al server in cui è installato Get-Services.
- 2 Aprire Esplora risorse e selezionare la cartella apps di Get-Services. Ad esempio:

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

Ciascun componente del progetto Peregrine Studio dispone della propria cartella di schemi.

- 3 Selezionare la cartella corrispondente al componente di cui si intende attivare gli schemi pubblici. Ad esempio:
requestincidentmgt
- 4 Creare in questa cartella un file di testo denominato `publicSchemas.xml`.
- 5 Aggiungere le seguenti voci a `publicSchemas.xml`:

```
<schemas>
  <document name="Nome schema" label="Etichetta visibile in BVA"/>
  ...
</schemas>
```

Aggiungere un elemento `<document>` a ciascuno schema da rendere disponibile per gli strumenti di Business View Authoring.

Per l'attributo `name`, immettere il nome file dello schema elencato in Peregrine Studio.

Per l'attributo `label`, immettere il testo desiderato per la descrizione dello schema. Questo testo verrà visualizzato nelle interfacce BVA.

- 6 Salvare il file di testo.
- 7 Ripetere dal [passaggio 3](#) al [passaggio 6](#) per ciascun modulo del progetto Peregrine Studio.

Spostamento delle personalizzazioni in un ambiente di produzione

Le personalizzazioni create in un ambiente di sviluppo possono essere facilmente esportate in un ambiente di produzione.

Lo spostamento dei file avviene in due passaggi:

Passaggio 1 Esportare i file di personalizzazione dall'ambiente di sviluppo.

Passaggio 2 Importare i file di personalizzazione nell'ambiente di produzione.

Nota: Le personalizzazioni possono essere importate o esportate solo dagli utenti che dispongono dei parametri di abilitazione `getit.admin` e `getit.personalization.admin`.

Per esportare un file di personalizzazione:

- 1 Accedere al server applicazioni di sviluppo.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Importa/Esporta** nella scheda Amministrazione.
- 3 Digitare il percorso di una cartella esistente sul server, che comprende un nome file, per rendere disponibile il file al server di produzione.
- 4 Fare clic su **Esporta**.
- 5 Copiare manualmente il file dal server di sviluppo a quello di produzione.

Per importare un file di personalizzazione:

- 1 Accedere al server applicazioni di produzione.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Importa/Esporta** nella scheda Amministrazione.
- 3 Digitare il percorso, incluso il nome, del file da importare.
- 4 Fare clic su **Importa**.



6 Definizioni di schema di documento

CAPITOLO

Questa sezione descrive le definizioni di schema di documento e illustra come queste determinano la mappatura dei dati tra Get-Services e il database back-end. Vengono inoltre trattate le estensioni di schema per l'aggiunta di nuove mappature logiche e fisiche agli schemi esistenti.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- [Nozioni sulle definizioni di schema di documento a pagina 98](#)
- [Uso degli schemi a pagina 100](#)
- [Estensioni di schema a pagina 101](#)
- [Modifica dei file di estensione di schema a pagina 105](#)
- [Sottoclassi di schema a pagina 121](#)
- [Modifica dei file della sottoclasse di schema a pagina 124](#)
- [Elementi e attributi di schema a pagina 135](#)

Nozioni sulle definizioni di schema di documento

Una definizione di schema di documento (denominata anche schema) è un file XML che istruisce Archway Document Manager su come eseguire una query su database back-end e generare documenti XML contenenti la risposta alla query. Gli schemi sono strumenti di mappatura che determinano quali tag XML utilizzati in documenti creati in modo dinamico vengono associati ai nomi di tabella e campo in uno specifico database back-end. I documenti XML generati forniscono i dati visualizzati ed elaborati da Get-Services.

Tutti gli schemi sono costituiti da due tipi di definizioni:

Tipo di definizione	Descrizione
Definizioni di base	Le voci di schema che forniscono una mappatura logica tra i tag XML generati nella query di documento e l'interfaccia Get-Services vengono nel complesso denominate definizioni di base di schema. Archway Document Manager utilizza le definizioni di base per generare i tag XML sulla base degli elementi elencati nello schema. Archway Document Manager converte il valore name elencato in un elemento <attribute> in un tag XML con lo stesso nome.
Definizioni derivate	Le voci dello schema che forniscono una mappatura fisica tra i tag XML generati in una query di documento e i nomi di tabella e campo nel database back-end vengono nel complesso denominate definizioni derivate di schema. Archway Document Manager esegue una query sui nomi di tabella e campo elencati nello schema e crea un documento XML con i risultati della query. Archway Document Manager converte i valori table e field elencati negli elementi <document> e <attribute> in una query SQL.

Nota: Le definizioni di schema di documento utilizzate da Peregrine Studio differiscono dagli schemi proposti e sviluppati dal W3C.

Ciascuna definizione di base e derivata dispone di un elenco distinto di elementi e attributi legali. Per ulteriori informazioni sugli elementi e attributi di schema e sul corrispondente utilizzo, vedere [Elementi e attributi di schema a pagina 135](#).

Schema di esempio

I due seguenti schemi sono esempi utilizzabili come modelli per le mappature logiche e fisiche dell'estensione di schema.

Mappature logiche

Il file `\schema\extensions\sample.xml` elenca le mappature logiche di estensione di schema. Le mappature logiche utilizzano sempre `name="base"`. Il nome del documento determina il nome dello schema. In questo caso, lo schema è `sample.xml`

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

<!--=====
Schema extension for logical mappings
=====-->
  <documents name="base">
    <document name="sample">
      <attribute name="Id" type="number">
      <attribute name="contact" type="string" label="Contact"
    />
  </document>
</documents>
</schema>
```

Mappature fisiche

Il file `\schema\extensions\sc\sample.xml` elenca le mappature fisiche di estensione di schema. La mappatura fisica elenca il nome dell'adattatore. La mappatura fisica utilizza gli stessi elementi per l'attributo.

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

<!--=====
===
Schema extension for physical mappings
=====
-->
  <documents name="sc">
    <document name="sample" table="incidents">
      <attribute name="Id" field="incident.id" />
      <attribute name="contact" field="contact.name" />
    </document/>
  </documents>

</schema>
```

Uso degli schemi

Nella maggior parte dei casi, si accede a uno schema attraverso una personalizzazione in cui l'elenco dei campi disponibili varia in base allo schema. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, consultare il capitolo [Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione](#) in questa guida. Per modificare i campi disponibili attraverso la personalizzazione, è possibile creare un'estensione di schema.

Un'estensione di schema è un file separato in cui vengono elencate solo le modifiche da apportare alle mappature di schema logiche o fisiche esistenti. Ad esempio, è possibile creare un'estensione di schema per fornire mappature fisiche aggiornate collegate all'aggiornamento del database back-end. La creazione di estensioni di schema è il metodo preferito per personalizzare gli schemi: le modifiche vengono memorizzate in file separati facilmente gestibili durante un aggiornamento.

Per modificare uno schema al di fuori della personalizzazione, è necessario acquistare il kit di personalizzazione di Get-Services.

Estensioni di schema

La creazione di estensioni di schema è utile per aggiungere nuove mappature *logiche* e *fisiche* agli schemi esistenti. Le estensioni di schema consentono di salvare le mappature aggiuntive in file separati in modo da conservare i file di schema originali forniti da Peregrine Systems. La separazione dei file evita la sovrascrittura delle modifiche in occasione degli aggiornamenti.

Opportunità di utilizzo delle estensioni di schema

Le estensioni di schema forniscono di norma i maggiori vantaggi quando vengono utilizzate per estendere gli schemi esistenti di DocExplorer. L'estensione di uno schema consente di eseguire le seguenti attività di personalizzazione senza la necessità di ricostruire un progetto in Peregrine Studio:

- Aggiunta di nuovi campi all'elenco Campi disponibili.
- Rimozione di campi dall'elenco Campi disponibili.
- Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili.
- Modifica dell'elenco di moduli in cui compare un campo.
- Modifica della mappatura fisica di un campo.
- Modifica del tipo di dati memorizzabili in un campo.
- Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili.

Per istruzioni su come effettuare queste attività di estensione di schema, vedere [Creazione di estensioni di schema a pagina 102](#).

In alcune attività di personalizzazione di applicazione, è necessario utilizzare Peregrine Studio. Tali attività sono:

- Chiamata di script personalizzati da uno schema.
- Modifica del campo di documento (nome schema) utilizzato da un componente di modulo.
- Modifica del campo del documento in un campo o colonna personalizzata in un modulo diverso da DocExplorer.
- Modifica dello schema utilizzato da un modulo DocExplorer.
- Aggiunta di un nuovo schema al progetto.

Creazione di estensioni di schema

Le estensioni di schema possono essere create al di fuori di Peregrine Studio con qualsiasi editor di testo. Le seguenti procedure descrivono i passaggi necessari per creare un'estensione di schema.

Per creare un'estensione di schema:

Passaggio 1 Identificare lo schema da estendere. Vedere [Identificazione dello schema da estendere a pagina 102](#).

Passaggio 2 Individuare il file dello schema sul server Get-Services. Vedere [Individuazione dello schema sul server a pagina 104](#).

Passaggio 3 Creare le cartelle di destinazione dell'estensione di schema e copiare i file XML. Vedere [Creazione dei file e delle cartelle di destinazione dell'estensione di schema a pagina 104](#).

Passaggio 4 Modificare i file di estensione di schema per supportare le funzioni desiderate. Vedere [Modifica dei file di estensione di schema a pagina 105](#).

Identificazione dello schema da estendere

Lo schema utilizzato da un determinato modulo è direttamente identificabile dall'interfaccia di Get-Services. Di norma, ciascun modulo utilizza un solo schema, ma in alcuni casi il modulo può utilizzare un documento secondario che fa riferimento a un altro schema. Le seguenti procedure aiutano a identificare lo schema utilizzato da un determinato modulo.

Per identificare lo schema utilizzato da un determinato modulo:

1 Abilitare Mostra informazioni modulo nella scheda **Amministrazione** > **Impostazioni** > **Registro**.

Verrà visualizzato il pulsante Mostra informazioni modulo nella barra superiore dell'interfaccia di Get-Services.

2 Aprire il modulo da personalizzare.

3 Fare clic sul pulsante Mostra informazioni modulo.

Verrà visualizzata la finestra di informazioni sul modulo.

4 Nella scheda Script Input, cercare una delle seguenti voci:

<code>_docExplorerContext</code>	<p>L'ultimo valore elencato dopo una barra in questo elemento è il nome dello schema. Ad esempio: <code><_docExplorerContext>incident/ticketcontact</_docExplorerContext></code> utilizza il file schema <code>ticketcontact.xml</code>.</p> <p>Nota: In questo esempio, <code>ticketcontact.xml</code> è un documento secondario del documento di schema principale <code>incident.xml</code>. Solo i moduli DocExplorer utilizzano il formato <i>documento/documento secondario</i>.</p>
<code>_ctxschema</code>	<p>Il valore elencato in questo elemento è il nome dello schema. Ad esempio: <code><_ctxschema>ticketcontact</_ctxschema></code> utilizza il file schema <code>ticketcontact.xml</code>.</p>
<code>document</code>	<p>Il valore elencato in questo elemento è il nome dello schema. Ad esempio: <code><document>savedRequest</document></code> utilizza il file schema <code>savedRequest.xml</code>.</p>

Quando il nome dello schema contiene un carattere con sottolineatura, ad esempio, `problema_ricerca`, tale schema è l'estensione di un altro schema esistente. Nella creazione di un'estensione di schema, è possibile scegliere di creare uno schema che controlla il modulo corrente o lo schema principale dell'estensione.

Per determinare il nome dello schema principale, aprire lo schema e cercare l'attributo `extends`. Il valore di questo attributo è il nome dello schema principale. Ad esempio, poiché lo schema `problema_ricerca` ha il valore `extends="problema"`, esso estende lo schema `problema`.

Suggerimenti: Per modificare solo un determinato modulo, creare un'estensione di schema dello schema elencato nel modulo. Per apportare modifiche che si propagano nell'interfaccia di Get-Services, creare un'estensione di schema dello schema principale elencato nell'attributo `extends`.

Individuazione dello schema sul server

Una volta determinato il nome dello schema da estendere, è possibile trovarlo con la funzione di ricerca di file del sistema operativo. Le istruzioni seguenti sono fornite allo scopo di restringere la ricerca:

- Tutti i file di schema hanno un'estensione .XML
- Tutti i file di schema sono memorizzati nella cartella `\apps\<[componente]>\schema` della directory di installazione del server applicazioni. Ad esempio: `C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps\incidentmgt\schema`

Creazione dei file e delle cartelle di destinazione dell'estensione di schema

Le estensioni di schema richiedono due file separati in sottodirectory della directory in cui è situato lo schema di origine. Ad esempio:

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

Tipo di estensione schema	Descrizione
Mappature logiche	Questo file contiene le definizioni di base dello schema. Queste definizioni determinano i nomi e le etichette logiche utilizzate per ciascun campo. Il file deve essere creato in una sottocartella di schema denominata <code>extensions</code> ; il nome del file deve essere identico allo schema che estende. Ad esempio: <code>schema\extensions\incident.xml</code> .
Mappature fisiche	Questo file contiene le definizioni di schema derivate. Queste definizioni determinano le tabelle e i campi del database back-end a cui viene associato fisicamente ciascun nome logico. Il file deve essere creato in una sottocartella di <code>extensions</code> corrispondente al nome dell'adattatore del database back-end; il nome del file deve essere identico allo schema che estende. Ad esempio: <code>schema\extensions\sc\incident.xml</code> .

Per creare i file e le cartelle di destinazione dell'estensione di schema:

- 1 Copiare il file di origine XML dello schema. Ad esempio, `incident.xml`.
- 2 Creare due nuove cartelle come indicato di seguito:

Creare una cartella `extensions` nella stessa directory in cui è situato lo schema di origine. Ad esempio:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema\extensions
```

Creare una cartella `<nome adattatore>` nella cartella `extension`.

Al posto di `<nome adattatore>`, immettere l'abbreviazione dell'adattatore utilizzato per connettere il database back-end, come `sc`. Ad esempio:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema\extensions\sc
```

- 3 Incollare una copia del file di schema di origine in ciascuna delle due cartelle create.

Modifica dei file di estensione di schema

Le modifiche da apportare ai file di estensione dello schema variano a seconda delle funzioni da includere. Le seguenti sezioni descrivono le modifiche necessarie per ciascuna funzione.

- Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili a pagina 106.
- Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili a pagina 108.
- Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili a pagina 110.
- Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo a pagina 111.
- Modifica della mappatura fisica di un campo a pagina 113.
- Modifica del tipo di componente di modulo di un campo a pagina 116.
- Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili a pagina 117.

Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili

L'aggiunta di campi è possibile in tutti i moduli che utilizzano la personalizzazione. I nuovi campi vengono visualizzati come opzioni nell'elenco Campi disponibili di personalizzazione.

Per aggiungere un nuovo campo all'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extension`.

Questo file è destinato alle mappature logiche dell'estensione di schema.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Nella restante sezione `<document>`, aggiungere un elemento `<attribute>` di mappatura logica per ciascun campo che si desidera aggiungere all'elenco Campi disponibili.

Ciascun elemento `<attribute>` deve essere aggiunto tra i tag `<document>`:

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

- a Aggiungere gli attributi `name` e `type` a ciascun elemento `<attribute>`.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per ciascun elemento `<attribute>`.

Per ulteriori informazioni sull'elemento `<attribute>`, vedere [<attribute>](#) a pagina 143.

- 4 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 5 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.

- 6 Aprire il file di estensione di schema nella cartella <nome adattatore>.

Questo file è destinato alle mappature fisiche dell'estensione di schema.

- 7 Eliminare tutte le definizioni di base elencate nella prima metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni di base inizia con il primo elemento `<documents name="base" . . .>` e include tutte le voci fino all'elemento di chiusura `</documents>`.

- 8 Individuare l'elemento `<documents>` che presenta i valori di attributo `name` e `version` corrispondenti all'adattatore che si intende utilizzare. Ad esempio, `<documents name="sc" version="4">`.

Se non si riesce a trovare un elemento `<documents>` corrispondente all'adattatore, è necessario crearne uno. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere [<documents> a pagina 135](#).

- 9 Verificare che l'elemento `<document>` sotto l'adattatore scelto elenchi gli attributi di tabella e connessione corretti richiesti per i nuovi campi.

Se gli attributi non sono appropriati per i nuovi campi, modificarli. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<document>`, vedere [<document> a pagina 138](#).

Importante: Se l'elemento `<document>` contiene mappature per eventi ServiceCenter relative all'attributo `insert` o `update`, è necessario modificare la mappatura degli eventi ServiceCenter elencati prima che il nuovo campo possa essere aggiunto o aggiornato correttamente nei record di ServiceCenter. Per istruzioni, consultare la documentazione di ServiceCenter.

- 10 Sotto l'elemento <document>, aggiungere un elemento <attribute> di mappatura fisica per ciascuna voce aggiunta nella mappatura logica.

Ciascun elemento <attribute> deve essere aggiunto tra i tag <document>:

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

- a Aggiungere gli attributi richiesti name e field per ciascuna voce definita nella mappatura logica.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per la mappatura fisica.

Per ulteriori informazioni sugli attributi facoltativi dell'elemento <attribute>, vedere [<attribute>](#) a pagina 143.

- 11 Eliminare tutte le altre mappature fisiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature fisiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 12 Salvare il file di estensione di schema delle mappature fisiche.

Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili

Nei moduli personalizzati, è possibile nascondere un campo dall'elenco Campi disponibili. I campi nascosti non saranno più disponibili per gli utenti indipendentemente dai diritti di cui dispongono.

Per nascondere un campo esistente dall'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella extension.

Questo file è destinato alle mappature logiche dell'estensione di schema.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo da rimuovere.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da rimuovere è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

- 4 Aggiungere uno dei seguenti valori per rendere un campo disponibile o visibile.

```
search="false"
list="false"
detail="false"
create="false"
```

Ad esempio, le seguenti impostazioni rendono il campo `contact` disponibile e visibile in tutti i moduli DocExplorer:

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

Queste impostazioni indicano a DocExplorer di nascondere il campo nei moduli di ricerca, elencazione, dettaglio e creazione.

- 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella <nome adattatore>.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili

Nell'elenco Campi disponibili dei moduli personalizzati, è possibile modificare l'etichetta del campo. Di norma, le etichette dovranno essere aggiunte solo ai nuovi campi aggiunti allo schema.

Per modificare l'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extension`.

Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo da modificare.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da modificare è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

- 4 Modificare il valore dell'attributo `label` in base alle necessità.

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

- 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella <nome adattatore>.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

Nota: Le modifiche apportate all'etichetta dello schema principale non vengono trasmesse allo schema secondario. Per modificare l'etichetta del campo nello schema secondario, è necessario cambiare la stringa dello schema (ad esempio, per la lingua italiana, `schema_it.str`) e modificare il nome dell'etichetta relativa allo schema secondario.

Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo

È possibile determinare l'elenco dei moduli DocExplorer in cui un campo risulta disponibile o visibile. Per impostazione predefinita, un nuovo campo è disponibile, ma non visibile, in tutti i moduli DocExplorer.

Per modificare l'elenco di moduli in cui un campo risulta disponibile o visibile:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extension`.

Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo da rimuovere.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da rimuovere è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

- 4 Aggiungere uno dei seguenti valori per rendere un campo disponibile o visibile.

Per rendere questo modulo	Disponibile	Visibile	Né disponibile né visibile
ricerca	<code>search=</code> <code>search=true</code>	<code>search=true</code>	<code>search=false</code>
elenco	<code>list=</code> <code>list=true</code>	<code>list=true</code>	<code>list=false</code>
dettaglio	<code>detail=</code> <code>detail=true</code>	<code>detail=true</code>	<code>detail=false</code>
creazione	<code>create=</code> <code>create=true</code>	<code>create=true</code>	<code>create=false</code>

Ad esempio, le seguenti impostazioni rendono il campo `contact` disponibile e visibile in tutti i moduli DocExplorer:

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


- 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

Modifica della mappatura fisica di un campo

È possibile modificare la mappatura fisica utilizzata da un campo per indicare un altro database back-end, tabella o campo fisico.

Per modificare la mappatura fisica di un campo:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *extension*.

Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo di cui si desidera modificare la mappatura fisica.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da modificare è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

- 4 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 5 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 6 Aprire il file di estensione di schema nella cartella <nome adattatore>.

Questo file è destinato alle mappature fisiche dell'estensione di schema.

- 7 Eliminare tutte le definizioni di base elencate nella prima metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni di base inizia con il primo elemento <documents name="base" ...> e include tutte le voci fino al primo elemento </documents>.

- 8 Individuare l'elemento <documents> che presenta i valori di attributo "name" e "version" corrispondenti all'adattatore che si intende utilizzare. Ad esempio, <documents name="sc" version="4">.

Se non si riesce a trovare un elemento <documents> corrispondente all'adattatore, è necessario crearne uno. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di <documents>, vedere [<documents>](#) a [pagina 135](#).

- 9 Verificare che l'elemento <document> sotto l'adattatore scelto elenchi gli attributi di tabella e connessione corretti richiesti per i nuovi campi.

Se gli attributi non sono appropriati per i nuovi campi, modificarli. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di <document>, vedere [<document>](#) a [pagina 138](#).

- 10 Nella sezione <document> selezionata, modificare l'elemento <attribute> della mappatura fisica in modo che corrisponda alla nuova mappatura fisica desiderata.

Gli elementi <attribute> della mappatura fisica sono situati tra i tag <document>:

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

- a Modificare l'attributo field secondo la nuova mappatura fisica.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per la mappatura fisica.

Per ulteriori informazioni sugli attributi facoltativi dell'elemento <attribute>, vedere [<attribute>](#) a pagina 143.

- 11 Eliminare tutte le altre mappature fisiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature fisiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 12 Salvare il file di estensione di schema delle mappature fisiche.

Modifica del tipo di componente di modulo di un campo

È possibile cambiare il tipo di componente di modulo di un campo modificando il valore di attributo del tipo nell'estensione di schema. Per un elenco di tutti i tipi possibili e dei componenti di modulo utilizzati, vedere [<attribute>](#) a [pagina 143](#).

Per modificare il tipo di componente di modulo di un campo:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extension`.

Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo da modificare.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da modificare è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

- 4 Modificare il valore dell'attributo `type` in base alle necessità.

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

- 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili

Per aggiungere nel modulo un componente di ricerca che faccia riferimento ad informazioni contenute in un altro schema, è possibile aggiungere un documento secondario. I documenti secondari presentano due diversi tipi di formato, a seconda dei risultati restituiti dalla query dello schema. Per ulteriori informazioni sugli elementi di schema e i formati utilizzati con i documenti secondari, vedere [Documenti secondari a pagina 153](#).

Per aggiungere documenti secondari all'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *extension*.

Questo file è destinato alle mappature logiche dell'estensione di schema.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento *</documents>* e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Nella restante sezione <document>, aggiungere uno dei seguenti gruppi di elementi per ciascun documento secondario da aggiungere all'elenco Campi disponibili.

Elemento	Condizione di utilizzo	Requisiti del documento secondario
<document>	Utilizzare se la query del documento secondario restituisce sempre <i>un solo</i> risultato per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto deve avere un solo nome.	Attributi richiesti: name Attributi facoltativi: docname
<collection>	Utilizzare se la query del documento secondario è in grado di restituire <i>più di un</i> risultato per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto può avere più ticket aperti associati al suo nome.	Attributi richiesti: name Elementi richiesti: <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>
```

- 4 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 5 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 6 Aprire il file di estensione di schema nella cartella <nome adattatore>.

Questo file è destinato alle mappature fisiche dell'estensione di schema.
- 7 Eliminare tutte le definizioni di base elencate nella prima metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni di base inizia con il primo elemento `<documents name="base" ...>` e include tutte le voci fino al primo elemento `</documents>`.

- 8 Individuare l'elemento `<documents>` che presenta i valori di attributo "name" e "version" corrispondenti all'adattatore che si intende utilizzare. Ad esempio, `<documents name="sc" version="4">`.

Se non si riesce a trovare un elemento `<documents>` corrispondente all'adattatore, è necessario crearne uno. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere [<documents> a pagina 135](#).

- 9 Verificare che l'elemento `<document>` sotto l'adattatore scelto elenchi gli attributi di tabella e connessione corretti richiesti per i nuovi campi.

Se gli attributi non sono appropriati per i campi, è necessario modificarli. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<document>`, vedere [<document> a pagina 138](#).

- 10 Sotto l'elemento <document>, aggiungere uno dei seguenti gruppi di elementi per ciascun documento secondario aggiunto.

Elemento	Condizione di utilizzo	Requisiti del documento secondario
<document>	Utilizzare se la query del documento secondario restituisce sempre <i>un solo</i> risultato per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto deve avere un solo nome.	Attributi richiesti: table field joinfield joinvalue Attributi facoltativi: docname
<collection>	Utilizzare se la query del documento secondario è in grado di restituire <i>più di un</i> risultato per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto può avere più ticket aperti associati al suo nome.	Attributi richiesti: name Elementi richiesti: <document>

```
<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>
```


11 Eliminare tutte le altre mappature fisiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema.

Suggerimenti: Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature fisiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

12 Salvare il file di estensione di schema delle mappature fisiche.

Sottoclassi di schema

Una sottoclasse di schema è simile a un'estensione di schema perché modifica il comportamento predefinito di uno schema aggiungendo o rimuovendo elementi dallo stesso. Tuttavia, diversamente dall'estensione di schema, una sottoclasse modifica il comportamento predefinito di uno schema solo quando è chiamata specificatamente nel contesto di un determinato modulo o componente del portale che utilizza la sottoclasse in questione. Una sottoclasse di schema è utile per sovrascrivere il comportamento normale dello schema in una determinata istanza, preservando il comportamento normale in tutti gli altri contesti.

Il seguente processo descrive la creazione di una sottoclasse di schema:

Passaggio 1 Creare le cartelle necessarie per memorizzare la sottoclasse di schema e i file script. Vedere [Creazione delle cartelle necessarie a una sottoclasse di schema a pagina 122](#).

Passaggio 2 Creare un file package.xml per aggiungere i file personalizzati all'installazione di Get-Services. Vedere [Creazione di un file package.xml a pagina 123](#).

Passaggio 3 Creare un file publicSchemas.xml per rendere la sottoclasse di schema visibile ai componenti del portale Elenco documenti e Menu personale. Vedere [Creazione di un file publicSchemas.xml a pagina 123](#).

Passaggio 4 Modificare i file di sottoclasse di schema per supportare le funzioni desiderate. Di norma, una sottoclasse di schema chiama un loadscript personalizzato. Vedere [Modifica dei file della sottoclasse di schema a pagina 124](#).

Passaggio 5 Creare il loadscript personalizzato utilizzato dalla sottoclasse di schema. Vedere [Modifica dei file loadscript a pagina 125](#).

Creazione delle cartelle necessarie a una sottoclasse di schema

Tutte le personalizzazioni di sottoclasse di schema devono essere salvate in cartelle separate. È necessario creare un minimo di tre nuove cartelle:

- Una cartella per memorizzare tutte le personalizzazioni.
- Una cartella per memorizzare le personalizzazioni di schema.
- Una cartella per memorizzare le personalizzazioni di script.

Per creare le cartelle necessarie a una sottoclasse di schema:

1 Aprire Esplora risorse e selezionare la cartella WEB-INF/apps di Get-Services nel server applicazioni. Ad esempio:

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

2 Creare una cartella per memorizzare tutte le personalizzazioni. Ad esempio:

```
\personalizzazione
```

3 Selezionare la nuova cartella creata nel [passaggio 2](#) e creare due nuove cartelle:

- \schema
- \jscript

Creazione di un file package.xml

Il file package.xml elenca tutte le modifiche di personalizzazione effettuate.

Per creare un file package.xml:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Immettere il seguente testo:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package>
</Package>
```

- 3 Salvare il file come package.xml nella cartella personalizzata creata.
Ad esempio:
`\personalizzazione\package.xml`

Creazione di un file publicSchemas.xml

Le personalizzazioni elencate in un file publicSchemas.xml diventano disponibili per i componenti del portale Elenco documenti e Menu personale.

Per creare un file publicSchemas.xml:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Immettere il seguente testo:

```
<schemas>
  <schema>
    <document name="<Sottoclasse_schema>"
      label="<Nome_etichetta>"/>
  </schema>
</schemas>
```

Al posto di <Sottoclasse_schema>, immettere il nome della nuova sottoclasse di schema. Questo nome deve essere un nome di schema univoco.

Al posto di <Nome_etichetta>, immettere il nome che deve essere visualizzato dalla sottoclasse di schema nell'interfaccia di personalizzazione di Get-Services.

- 3 Salvare il file come publicSchemas.xml nella cartella personalizzata creata.
Ad esempio: `\personalizzazione\publicSchemas.xml`

Modifica dei file della sottoclasse di schema

Tutti i file della sottoclasse di schema richiedono la creazione di un nuovo file di schema nella cartella dello schema personalizzato. Le seguenti procedure generali descrivono la creazione di un file di sottoclasse di schema che chiama un file loadscript. Di fatto, la maggior parte delle personalizzazioni vengono effettuate nel file loadscript chiamato dalla sottoclasse di schema.

Per creare un file di sottoclasse di schema:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare una nuova sottoclasse di schema di un file schema esistente che presenta i campi desiderati. Ad esempio, per creare un elenco di ticket filtrati sulla base del contatto attualmente connesso, immettere quanto segue:

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>
  <documents name="base">
    <document name="tickets_by_contact" label="Ticket per
contatto"
      extends="Problema"
      loadscript="tickets_by_contact.loadscript">
    </document>
  </documents>
</schema>
```

L'attributo `extends` di `<document>` elenca il nome originale dello schema per cui si sta creando una sottoclasse. La sottoclasse di schema utilizza tutte le proprietà dello schema esistente salvo le voci elencate nel file della sottoclasse di schema.

L'attributo `<document>` di `loadscript` elenca il nome dello script da eseguire con questa sottoclasse di schema. Di norma, una sottoclasse di schema esegue un loadscript diverso da quello elencato dallo schema originale.

- 3 Salvare la sottoclasse di schema come documento XML nella sottocartella di schema personalizzato. Ad esempio:

```
\personalizzazione\schema\ticket_per_contatto.xml
```

Importante: Il nome del file della sottoclasse di schema deve essere identico al valore elencato nell'attributo name di <document>.

- 4 Creare un loadscript personalizzato per la sottoclasse di schema.

Modifica dei file loadscript

Le modifiche da apportare al loadscript variano a seconda delle funzioni che si desidera includere. Le seguenti sezioni descrivono le modifiche necessarie per ciascuna funzione:

- [Filtro di un elenco di documenti in un componente del portale a pagina 125](#)
- [Filtro di un elenco di documenti in una ricerca di campo a pagina 127](#)
- [Aggiunta di convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento a pagina 129](#)
- [Aggiunta di valori predefiniti a un modulo di dettaglio a pagina 131](#)
- [Modifica di dati di documento in presenza di una particolare condizione a pagina 133](#)

Filtro di un elenco di documenti in un componente del portale

Per creare un elenco di documenti automaticamente filtrato nel componente Elenco documenti, è sufficiente creare una sottoclasse di schema che definisca i criteri del filtro. Ad esempio, un Elenco documenti può visualizzare solo i ticket in cui il contatto è rappresentato dall'utente corrente. L'Elenco documenti visualizzerà l'elenco filtrato ogni volta che si accede alla ricerca salvata nel componente del portale.

Per filtrare un elenco di documenti in un componente del portale:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 2 Creare un nuovo loadscript. Ad esempio, per ottenere un elenco di ticket filtrati in base al contatto attualmente connesso, immettere il seguente loadscript:

```
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 );

    // Esempio 1: Aggiunta di criteri di filtro all'elenco
di record
    if ( strAction == PERSONALIZE_LIST )
    {
        msg.add( "tickets_by_contact/ContactName",
user.get("_name" ) );
    }

    // Chiamare per impostazione predefinita lo script caricato
var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
if ( script != "" )
    msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio: \personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js

Importante: Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo <document> di loadscript della sottoclasse di schema.

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.
- 5 Accedere a Get-Services e aggiungere una nuova ricerca di Elenco documenti nel portale mediante la sottoclasse di schema creata.

Filtro di un elenco di documenti in una ricerca di campo

È possibile creare un elenco filtrato nell'ambito di una ricerca di campo servendosi di un loadscript personalizzato da una sottoclasse di schema. Il loadscript filtrerà i documenti specificati ogni volta che un utente carica un modulo utilizzando la sottoclasse di schema personalizzata.

Per filtrare un elenco di documenti in una ricerca di campo:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per specificare la ricerca di campo da filtrare e i criteri di filtro. Ad esempio, per filtrare l'elenco delle categorie di ticket in base all'azienda predefinita, immettere il loadscript seguente:

```
function loadscript(msg)
{
    var explorer = personalize._getExplorer(
        msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT),
        msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
    var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );
    ... // Esempi da 1 a 4

    // Esempio 5: Filtro ricerche di campo
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.LOOKUP )
    {
        var sRec = msg.get( "_lookuprecord" );
        if ( sRec == "category" )
        {
            // Filtrare le ricerche di categoria aggiungendo un
            // campo "Azienda"
            var strQuery = msg.get( "query" );
            if ( strQuery.indexOf( "WHERE", 0 ) == -1 )
                strQuery += " WHERE ";
            else
                strQuery += " AND ";
            // A titolo esemplificativo: modificare il filtro
            // per unità b.
            strQuery += " company=\"DEFAULT\"";

            msg.set( "query", strQuery );

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

            var msgResponse = new Message( "fieldlookup" );
            msgResponse.add( msgCategories );
            return msgResponse;
        }
    }
    ...

    // Chiamare per impostazione predefinita lo script caricato
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```


Il codice viene eseguito quando l'azione prevista è la ricerca in un campo. Ciò si verifica quando l'utente preme un'icona di ricerca in DocExplorer.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio: `\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js`

Importante: Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo <document> di loadscript della sottoclasse di schema.

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede a un modulo mediante la sottoclasse di schema.

Aggiunta di convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento

È possibile creare uno script lato server per verificare la validità dei dati prima del loro aggiornamento o inserimento nel database back-end. Se i dati non sono validi, è possibile impostare Get-Services in modo che visualizzi un messaggio di errore e ritorni al modulo di dettaglio per consentire la reimmissione delle informazioni. Il loadscript convalida i dati del modulo ogni volta che viene inviato il modulo.

Per aggiungere la convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per la convalida delle voci del modulo. Ad esempio, per accertarsi che l'utente non immetta la parola "password" nel campo Nuovo aggiornamento di un ticket, immettere il seguente loadscript:

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

    ... //Esempio 1

    // Esempio 2: Convalidare i dati prima di consentire
    // aggiornamento
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.UPDATE )
    {
        var s = msg.get( "NewUpdates" );
        var i = s.indexOf( "password", 0 );
        if ( i != -1 )
        {
            user.addMessage( "La parola 'password' potrebbe non
            apparire in una descrizione aggiornata. Immettere una
            descrizione diversa". );
            msg.set( DocExplorer.REDIRECT,
            explorer.getFormNamePrefix() + "_detail.jsp" );
            return msg;
        }
    }

    ...
}
```

Questa funzione di convalida viene eseguita ogni volta che il contesto dell'azione riguarda l'aggiornamento. Ciò si verifica quando un utente preme il pulsante Aggiorna per inviare modifiche a un documento.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio: `\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js`

Importante: Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo `<document>` di loadscript della sottoclasse di schema.

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede a un modulo mediante la sottoclasse di schema.

Aggiunta di valori predefiniti a un modulo di dettaglio

È possibile creare un loadscript per aggiungere valori predefiniti a un modulo sulla base dell'utente connesso o sulla base di altri criteri. Il loadscript verificherà i valori predefiniti ogni volta che un utente carica un modulo utilizzando la sottoclasse di schema personalizzata.

Per aggiungere valori predefiniti a un modulo di dettaglio:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per l'aggiunta di valori predefiniti al modulo. Ad esempio, per aggiungere nel modulo di dettaglio le informazioni sul contatto relative all'utente attualmente connesso, immettere il loadscript seguente:

```
function loadscript(msg)
{
    var explorer = personalize._getExplorer(
        msg.get(DOCEXPLORER_CONTEXT),
        msg.get(DOCEXPLORER_INSTANCE) );
    var strAction = msg.get( DocExplorer.ACTION );
    ... //Esempi 1 e 2

    // Chiamare per impostazione predefinita lo script caricato
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    // Esempio 3: Aggiunta di valori predefiniti alla schermata
    di creazione
    if ( strAction == PERSONALIZE_CREATE )
    {
        // Query per informazioni sul contatto
        var msgContact = this.getContact( user.get("_name") );

        // Aumentare la descrizione del documento iniziale
        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;
}
```

Questa funzione viene eseguita ogni volta che il contesto dell'azione riguarda la creazione. Ciò si verifica quando l'utente accede a una pagina di creazione documento.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio: `\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js`

Importante: Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo `<document>` di loadscript della sottoclasse di schema.

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede a un modulo mediante la sottoclasse di schema.

Modifica di dati di documento in presenza di una particolare condizione

È possibile creare un loadscript che verifichi la presenza di una particolare condizione e modifichi i dati in un modulo prima del loro invio al database back-end di Get-Services. Il loadscript verificherà la presenza della condizione specificata ogni volta che un utente carica un modulo utilizzando la sottoclasse di schema personalizzata.

Per modificare dati di documento in presenza di una particolare condizione:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per specificare le condizioni che dettano le modifiche di documento. Ad esempio, per modificare la priorità ticket a 1 quando il reparto dell'utente è impostato su Executive (Dirigenziale), immettere il seguente loadscript:

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

    ... // Esempi da 1 a 3

    // Esempio 4: Modificare i dati prima della creazione
    del ticket
    if ( strForm.indexOf( "_new" ) != -1 )
    {
        // Impostare la priorità ticket per alcuni utenti
        var msgContact = this.getContact( msg.get("ContactName")
    );
        var sDept = msgContact.get( "Department" );
        var sPrio = "3";
        if ( sDept == "Executive" )
            sPrio = "1";
        msg.set( "tickets_by_contact/Priority", sPrio );
    }

    // Chiamata predefinita allo script caricato a partire
    dallo schema problema
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

Questa funzione viene eseguita ogni volta che il contesto dell'azione riguarda la creazione. Ciò si verifica quando l'utente accede a una pagina di creazione documento.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio: `\personalizzazione\jscript\ticket_per_contatto.js`

Importante: Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo `<document>` di loadscript della sottoclasse di schema.

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede a un modulo mediante la sottoclasse di schema.

Elementi e attributi di schema

Tutti gli schemi utilizzano un gruppo di elementi e attributi XML standard riconosciuto da Archway Document Manager. Le seguenti sezioni descrivono gli elementi XML e gli attributi ad essi associati validi per la creazione di schemi.

`<?xml>`

L'elemento `<?xml>` è l'identificatore namespace XML standard. Questo elemento deve sempre includere l'attributo `version`. Tutti gli schemi devono iniziare con questo elemento.

`<schema>`

L'elemento `<schema>`, richiesto per tutti gli schemi, funziona da contenitore per le mappature logiche e fisiche e non possiede alcun attributo.

`<documents>`

Per ciascuno schema sono richiesti due gruppi di elementi `<documents>`. Un gruppo di elementi `<documents>` è il contenitore per le mappature logiche, mentre l'altro gruppo di elementi `<documents>` è il contenitore per le mappature fisiche.

Utilizzo nella mappatura logica

Tutti gli schemi richiedono un elemento `<documents>` in cui l'attributo `name` abbia il valore `name="base"`. L'elemento con questo valore `name` diventa il contenitore per le mappature logiche.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
<code>name</code>	Questo attributo identifica il contenitore dell'elemento <code><documents></code> utilizzato dalle mappature logiche. Il valore di questo attributo deve essere <code>name="base"</code> .

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
Nessuno	Non esistono attributi facoltativi per la parte di mappatura logica dello schema.

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

<documents name="base">
  ...
</documents>

...
```

Utilizzo nella mappatura fisica

Tutti gli schemi richiedono almeno un elemento `<documents>` in cui l'attributo `name` abbia il valore di un nome di adattatore, ad esempio `name="sc"`. È possibile aggiungere un elemento `<documents>` per ciascun adattatore a cui fornire mappature fisiche. Utilizzando l'attributo `version`, è possibile inoltre supportare più versioni dello stesso adattatore.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina l'adattatore utilizzato dallo schema per effettuare le connessioni al database back-end. Il valore di questo attributo deve essere un nome di adattatore come name="sc".

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
version	Questo attributo indica la versione del database back-end necessaria per le mappature fisiche definite in questo contenitore. Il valore di questo attributo deve essere un numero riconosciuto dall'adattatore.

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

...

<documents name="sc" version="4">
  ...
</documents>

<documents name="sc" version="5">
  ...
</documents>

...
```

Archway Document Manager utilizza le seguenti regole perché il database back-end corrisponda alla versione elencata in questo attributo:

- Se l'elemento <documents> non ha *alcun* attributo `version`, Archway Document Manager accetta le mappature fisiche di questo elemento se non riesce a trovare un altro valore corrispondente.
- Se l'elemento <documents> dispone di un valore di attributo `version` *superiore* al numero di versione del database back-end, Archway Document Manager ignora le mappature fisiche di questo elemento.
- Se l'elemento <documents> dispone di un valore di attributo `version` *inferiore* al numero di versione del database back-end, Archway Document Manager accetta le mappature fisiche di questo elemento se non riesce a trovare un valore corrispondente più elevato.
- Se l'elemento <documents> dispone di un valore di attributo `version` *uguale* al numero di versione del database back-end, Archway Document Manager accetta le mappature fisiche di questo elemento.

<document>

Per creare uno schema valido, è necessario aggiungere almeno due gruppi di elementi <document> : un gruppo per le mappature logiche e un altro per quelle fisiche. Per supportare più adattatori o versioni dello stesso database back-end, è possibile aggiungere altri elementi <document>.

Utilizzo nella mappatura logica

La sezione di mappatura logica utilizza gli elementi <document> come contenitore del documento XML prodotto da Archway Document Manager. Tutti gli elementi XML prodotti da questo schema saranno sottoelementi dell'elemento <document>.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager genera come elemento di livello superiore in qualsiasi documento generato utilizzando questo schema. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (<i>senza l'estensione .xml</i>).

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
ACLcreate	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile un pulsante Crea nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
ACLdelete	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile un pulsante Elimina nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
ACLupdate	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo potranno modificare i campi nei moduli di dettaglio DocExplorer che utilizzano questo schema.
create	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di <i>creazione</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su create="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su create="false" per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer.
detail	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di <i>dettaglio</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su detail="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su detail="false" per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer.
docname	Questo attributo definisce lo schema esterno che deve essere utilizzato da Archway Document Manager per la creazione di un documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (<i>senza</i> l'estensione .xml) da utilizzare per il documento secondario. Questo attributo è richiesto solo quando si desidera creare un documento secondario tramite un altro schema.

Attributo	Descrizione
Table	Questo attributo determina il nome schema nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde a un nome semplice che descrive il contenuto dello schema.
List	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di <i>elenco</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su <code>List="true"</code> per visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su <code>List="false"</code> per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer.
Loadscript	Questo attributo determina la funzione ECMAScript eseguita durante l'uso di questo schema in un modulo DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per caricare dati aggiuntivi per i moduli DocExplorer. Questo script utilizza lo stesso input di messaggio XML dello script caricato sul modulo. Per esempi di loadscript, vedere <i>Estensioni di schema di documento</i> .
preexplorer	Questo attributo determina la funzione ECMAScript eseguita durante l'uso di questo schema in un modulo DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per realizzare delle modifiche di formattazione al messaggio XML restituito dai moduli DocExplorer. Per esempi di script di pre-esplorazione, vedere la propria installazione di Get-Services. Gli script pre-esplorazione sono situati nel seguente percorso: <pre data-bbox="522 1032 1222 1085"><server applicazioni>\oaa\WEB-INF\apps\<package>\jscript\preexplorer</pre>
search	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di <i>ricerca</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su <code>search="true"</code> per visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su <code>search="false"</code> per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer.
subtypeprop	Questo attributo determina se questo elemento eredita le proprietà di attributo dell'elemento principale <code><collection></code> . Se l'attributo viene utilizzato, il suo valore deve essere <code>inherit</code> . Se l'elemento deve ereditare le proprietà di attributo, impostare il valore su <code>subtypeprop="inherit"</code> . Se si desidera specificare le proprietà di attributo dell'elemento, non includere l'attributo <code>subtypeprop</code> .

Utilizzo nella mappatura fisica

La sezione di mappatura fisica utilizza gli elementi <document> per definire il nome SQL della tabella del database back-end.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager associa a una tabella del database back-end. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (<i>senza l'estensione .xml</i>).
table	Questo attributo identifica la tabella utilizzata dallo schema nel database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella da utilizzare per i dati di origine. Ciascun elemento <document> può avere un solo attributo table. Per utilizzare i dati di altre tabelle, è possibile creare dei documenti secondari all'interno dello schema.

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
attachtable	Questo attributo identifica la tabella ServiceCenter contenente i riferimenti agli allegati. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella ServiceCenter da utilizzare. Nota: Questo attributo può essere utilizzato solo quando ServiceCenter È il database back-end
field	Questo attributo identifica il campo nel database back-end che deve essere utilizzato dallo schema per le query sui documenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Questo attributo è richiesto soltanto quando si desidera creare un documento secondario all'interno dello schema. Se nel database back-end non sono presenti mappature fisiche al documento, questo attributo può essere impostato anche su _null.
insert	Questo attributo identifica il nome dell'evento da inviare a ServiceCenter quando Get-Services inserisce (crea) un nuovo record. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL dell'evento ServiceCenter. Nota: Questo attributo può essere utilizzato solo quando ServiceCenter È il database back-end.

Attributo	Descrizione
joinfield	<p>Questo attributo identifica il campo nel database back-end utilizzato dallo schema per le query di informazioni aggiuntive in un altro schema o tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Questo attributo è richiesto soltanto quando si desidera creare un documento secondario all'interno dello schema. L'attributo joinfield definisce il campo dei criteri di selezione in una proposizione SQL WHERE. L'equivalente SQL dell'attributo joinfield è:</p> <pre>SELECT <campo> FROM <tabella esterna> WHERE <joinfield>=<joinvalue></pre> <p>Se non si specifica un valore joinfield, Archway Document Manager utilizza come attributo joinfield, il campo specificato per l'elemento <attribute name="Id">.</p>
joinvalue	<p>Questo attributo identifica l'elemento <attribute> con il valore da utilizzare per le query di informazioni aggiuntive in un altro schema o tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome di un elemento <attribute> nello schema corrente. Questo attributo è richiesto soltanto quando si desidera creare un documento secondario all'interno dello schema. L'attributo joinvalue definisce il valore di un campo in una proposizione SQL WHERE. L'equivalente SQL dell'attributo joinvalue è:</p> <pre>SELECT <campo> FROM <tabella esterna> WHERE <joinfield>=<joinvalue></pre> <p>Se non si specifica un valore joinvalue, Archway Document Manager utilizza come attributo joinvalue il valore restituito per l'elemento <attribute name="Id">.</p>
link	<p>Questo attributo identifica il campo nel database back-end utilizzato dallo schema per le query di informazioni aggiuntive in una tabella contenente campi di ricerca o collegamenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Questo attributo è richiesto soltanto quando si desidera creare un documento secondario all'interno dello schema. Nella maggior parte dei casi, l'attributo link è identico all'attributo joinfield. Questo valore sarà diverso solo se il nome SQL del campo collegamento nella tabella di origine differisce da quello del campo destinazione nella tabella di destinazione.</p>

Attributo	Descrizione
preprocess	Questo attributo determina la funzione ECMAScript che viene eseguita <i>prima</i> che Archway Document Manager si connetta al database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per formattare la richiesta inviata al database back-end. Ad esempio, è possibile aggiungere ulteriori comandi SQL o confermare che tutti i campi richiesti vengano elencati nella richiesta. Per esempi di script di pre-elaborazione, vedere la propria installazione di Get-Services. Gli script di pre-elaborazione sono situati nel seguente percorso: <server applicazioni>\oaa\WEB-INF\apps\ <package>\jscript\schema
postprocess	Questo attributo determina la funzione ECMAScript che viene eseguita <i>dopo</i> che Archway Document Manager riceva una risposta dal database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per formattare la risposta inviata dal database back-end. Ad esempio, è possibile ordinare i dati secondo un determinato criterio o restituire un messaggio di errore se non viene trovato alcun record. Per esempi di script di post-elaborazione, vedere la propria installazione di Get-Services. Gli script di post-elaborazione sono situati nel seguente percorso: <server applicazioni>\oaa\WEB-INF\apps\ <package>\jscript\schema
update	Questo attributo identifica il nome dell'evento da inviare a ServiceCenter quando Get-Services aggiorna un record esistente. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL dell'evento ServiceCenter. Nota: Questo attributo può essere utilizzato solo quando ServiceCenter è il database back-end.

<attribute>

Per creare uno schema valido, è necessario aggiungere almeno due gruppi di elementi <attribute>: un gruppo per le mappature logiche e un altro per quelle fisiche.

Utilizzo nella mappatura logica

Le sezioni di mappatura logica utilizzano gli elementi <attribute> per creare un elemento XML in qualsiasi messaggio di documento generato da questo schema.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina il tag XML che Archway Document Manager genera durante l'utilizzo dello schema. Il valore di questo attributo può essere un valore di stringa. Ad esempio, se il valore viene impostato su name="contact", Archway Document Manager crea un tag XML <contact>. È necessario definire almeno un elemento <attribute> in cui l'attributo name presenti il valore name="Id". Questo elemento <attribute> è richiesto per identificare in modo univoco ciascun record restituito da una query di schema.
type	Questo attributo determina il formato dei dati utilizzato dagli elementi nonché il modo in cui Get-Services restituisce i dati nell'interfaccia utente. Il valore di questo attributo deve essere una delle stringhe riportate di seguito. Nota: Archway Document Manager non verifica che il contenuto di un elemento corrisponda al relativo attributo type elencato.
attachment	Questo elemento rappresenta il percorso e il nome file di un allegato. Get-Services restituisce questo elemento come raccolta di comandi per allegati.
boolean	Questo elemento è una stringa true o false. Get-Services restituisce questo elemento come casella di controllo.
date	Questo elemento è un elenco di date. Get-Services restituisce questo elemento come comando di modifica data con un calendario popup.
datetime	Questo elemento è un elenco di date e ore. Get-Services restituisce questo elemento come comando di modifica data.
id	Questo elemento è un numero che descrive in modo univoco un record di database back-end. Get-Services restituisce questo elemento come campo di modifica su singola riga.
image	Questo elemento è un'immagine. Get-Services restituisce questo elemento come campo di immagine.
link	Questo elemento è un documento secondario descritto altrove nello schema. Get-Services restituisce questo elemento come campo di ricerca.
memo	Questo elemento è una stringa di testo. Get-Services restituisce questo elemento come casella di modifica su righe multiple.
money	Questo elemento è un importo di valuta. Get-Services restituisce questo elemento come campo monetario che include uno strumento di selezione valuta.
number	Questo elemento è un intero. Get-Services restituisce questo elemento come campo di modifica con pulsanti di selezione.

Attributo	Descrizione
preload	Questo elemento è uno script eseguibile. Get-Services esegue lo script elencato nell'elemento.
string	Questo elemento è un testo. Get-Services restituisce questo elemento come campo di modifica.
time	Questo elemento è un elenco di ore. Get-Services restituisce questo elemento come comando di modifica dell'ora.
url	Questo elemento è un indirizzo di sito Web. Get-Services restituisce questo elemento come icona di collegamento HREF.

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
access	Questo attributo determina se il campo descritto dall'elemento accetta aggiornamenti o inserimenti nel database back-end o se costituisce un campo di sola lettura. Il valore di questo attributo deve essere "r" o nullo. Impostare il valore su access="r" per rendere questo elemento a sola lettura. Per abilitare aggiornamenti e inserimenti in questo campo, cancellare il valore o rimuovere l'attributo.
ACLcreate	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di <i>creazione</i> DocExplorer che utilizzano questo schema.
ACLdetail	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di <i>dettaglio</i> DocExplorer che utilizzano questo schema.
ACLlist	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di <i>elenco</i> DocExplorer che utilizzano questo schema.

Attributo	Descrizione
ACLsearch	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile questo elemento nei moduli di <i>ricerca</i> DocExplorer che utilizzano questo schema.
create	Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di <i>creazione</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su create="true" per visualizzare questo campo nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su create="false" per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di creazione DocExplorer.
detail	Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su detail="true" per visualizzare questo campo nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su detail="false" per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di dettaglio DocExplorer.
enum	Per attributi enum che restituiscono un valore di stringa al posto di un indice numerico: Creare i valori enum con un valore di archiviazione numerico e con il nome del valore equivalente al valore effettivo da memorizzare nel back-end. Definire il campo nello schema con i seguenti valori di attributo: type="enum" exttype="<enum name>" localize="true" valueprop="name".
label	Questo attributo determina il nome dell'elemento nell'elenco Campi disponibili DocExplorer. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde a un nome semplice di descrizione del contenuto del campo.
list	Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di elenco DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su list="true" per visualizzare questo campo nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su list="false" per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di elenco DocExplorer.

Attributo	Descrizione
required	Questo attributo determina se l'elemento deve avere un valore per inserire o aggiornare un record nel database back-end. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su <code>required="true"</code> per trasformare l'elemento in un campo di input obbligatorio quando viene aggiunto ai moduli DocExplorer.
search	Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di ricerca DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su <code>search="true"</code> per visualizzare questo campo nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su <code>search="false"</code> per impedire la visualizzazione di questo campo nei moduli di ricerca DocExplorer.

Utilizzo nella mappatura fisica

Le sezioni di mappatura fisica utilizzano gli elementi `<attribute>` per definire i campi del database back-end che vengono mappati a ciascuna mappatura logica.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina il tag XML in cui Archway Document Manager colloca i risultati della query. Il valore di questo attributo deve corrispondere a un elemento definito nella sezione di mappatura logica.
field	Questo attributo identifica il campo nel database back-end che deve essere utilizzato dallo schema per le query sui documenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Se nel database back-end non sono presenti mappature fisiche al documento, è possibile anche impostare questo attributo su <code>_null</code> .

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
link	<p>Questo attributo identifica un valore di ricerca o di collegamento a un'altra tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del collegamento. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che si collega a un altro campo in una tabella collegata. L'attributo link definisce il campo dei criteri di selezione in una proposizione SQL WHERE. L'equivalente SQL dell'attributo link è:</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field></pre>
linkfield	<p>Questo attributo identifica il campo di destinazione richiamato da un valore di ricerca o collegamento in un'altra tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo di destinazione. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che si collega a un altro campo in una tabella collegata. L'attributo linkfield definisce il campo selezionato. L'equivalente SQL dell'attributo link è:</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field></pre>
linkkey	<p>Questo attributo identifica il campo, la ricerca o il collegamento di due campi in tabelle collegate. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo di collegamento. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che si collega a un altro campo in una tabella collegata. L'attributo linkkey definisce il campo selezionato. L'equivalente SQL dell'attributo link è:</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <linkkey>=<field></pre> <p>Se non si definisce un valore linkkey, Archway Document Manager utilizza come attributo linkkey il valore di link.</p>
linktable	<p>Questo attributo identifica la tabella di destinazione richiamata da un valore di ricerca o collegamento. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella di destinazione. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che si collega a un altro campo in una tabella collegata. L'attributo linktable definisce la tabella citata in una proposizione SQL FROM. L'equivalente SQL dell'attributo linktable è:</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field></pre>

Attributo	Descrizione
Linktype	Questo attributo definisce le modalità di inserimento e aggiornamento di documenti di Archway Document Manager. Il valore di questo attributo deve essere <code>soft</code> o <code>hard</code> :
soft	Archway Document Manager esegue una query al database back-end utilizzando le posizioni elencate negli attributi <code>Linktable</code> e <code>Linkfield</code> , quindi imposta l'attributo <code>Link</code> sul valore del risultato della query.
hard	Archway Document Manager crea un nuovo record nel database back-end nella posizione elencata negli attributi <code>Linktable</code> e <code>Linkfield</code> . Archway Document Manager recupera il valore <code>Linkkey</code> del nuovo record e lo salva nel campo specificato nell'attributo <code>Link</code> .
	Nota: Se non si specifica un valore <code>Linktype</code> , viene attribuito il valore <code>soft</code> predefinito. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che si collega a un altro campo in una tabella collegata.

<collection>

Si tratta di un elemento facoltativo utile per creare dei documenti secondari in cui possono essere restituiti più oggetti per il documento su cui si esegue la query. Ad esempio, è possibile creare un gruppo di elementi `<collection>` per eseguire una query su tutti i ticket aperti da un determinato utente. Nella terminologia di database, un elemento `<collection>` restituisce i record da una tabella di intersezione. È necessario aggiungere un gruppo di elementi `<collection>` per ciascun documento secondario a più oggetti che si desidera creare.

Utilizzo nella mappatura logica

La sezione di mappatura logica utilizza gli elementi `<collection>` per creare gli elementi XML utilizzati dai documenti secondari.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager genera come elemento di livello superiore in qualsiasi documento generato utilizzando questo schema. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (senza l'estensione <code>.xml</code>) utilizzato dal documento secondario.

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
ACLcreate	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile un pulsante Crea nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
ACLdelete	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Per gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo sarà visibile un pulsante Elimina nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
ACLupdate	Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo potranno modificare i campi nei moduli di dettaglio DocExplorer che utilizzano questo schema.
create	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di <i>creazione</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su create="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su create="false" per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer.
detail	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di <i>dettaglio</i> DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su detail="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su detail="false" per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer.
label	Questo attributo determina il nome del documento secondario nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde a un nome semplice che descrive il contenuto dello schema.

Attributo	Descrizione
list	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di elenco DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su list="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su list="false" per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer.
search	Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di ricerca DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su search="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su search="false" per impedire la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer.

Utilizzo nella mappatura fisica

La sezione di mappatura fisica utilizza gli elementi <collection> per definire il nome SQL della tabella del database back-end.

Attributi richiesti

Attributo	Descrizione
name	Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager associa a una tabella del database back-end. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (senza l'estensione .xml).

Attributi facoltativi

Attributo	Descrizione
Nessuno	Non esistono attributi facoltativi per la porzione di mappatura fisica di un elemento <collection>.

Documenti

Archway Document Manager utilizza gli schemi per creare documenti che sono messaggi XML creati dai seguenti componenti:

Componente	Descrizione
Definizioni logiche di schema	Le definizioni logiche di schema determinano gli elementi XML che costituiscono il documento generato.
Valori restituiti da query su database	Archway Document Manager utilizza le mappature fisiche di schema per creare query sui database. I valori restituiti di queste query determinano il contenuto degli elementi e attributi del documento generato
Formattazione ECMAScript	Le funzioni ECMAScript possono modificare un documento prima e dopo l'esecuzione di una query sul database back-end.

L'output finale di questi tre processi è un documento XML che Archway Document Manager restituisce in HTML nell'interfaccia di Get-Services.

È possibile visualizzare i documenti XML di Get-Services non elaborati attivando l'opzione **Mostra informazioni modulo** dalle impostazioni di Amministrazione. La finestra di informazioni modulo visualizza le seguenti informazioni sul documento:

Scheda	Descrizione
Script Input	Questa scheda visualizza il documento inviato al modulo corrente dall'output di un precedente modulo. Ad esempio, un modulo di elenco visualizza l'output di un precedente modulo di ricerca. Questo documento viene passato allo script caricato nel modulo come parametro di input.
Script Output	Questa scheda visualizza il documento generato dall'output dello script caricato nel modulo corrente. Di norma, ciascuno script caricato richiama uno schema che esegue una query sul database back-end per le informazioni pertinenti. Ad esempio, un modulo di richiesta richiederà una query sul database attraverso lo schema di richiesta.
PreXSL	Questa scheda visualizza il documento dopo che è stato elaborato e preparato dal servlet Archway per essere restituito dal browser client.

Documenti secondari

Di norma, ciascun modulo di Get-Services è mappato a un unico schema, a sua volta mappato a una tabella nel database back-end. Per raccogliere e rappresentare dati da più schemi e database, è necessario creare dei documenti secondari.

I documenti secondari sono messaggi XML aggiunti al documento corrente che eseguono query su altri schemi e tabelle. I documenti secondari possono essere creati con uno dei seguenti due metodi:

- È possibile aggiungere un nuovo elemento `<document>` all'interno di un elemento `<document>` esistente se il risultato della query sarà *un solo* documento secondario.
- È possibile aggiungere un elemento `<collection>` all'interno di un elemento `<document>` esistente se il risultato della query sarà una raccolta di *uno o più* documenti secondari.

Le seguenti sezioni riportano esempi di ciascun metodo.

Creazione di documenti secondari con l'elemento `<document>`

Ciascun elemento `<document>` è volto a restituire un solo documento secondario, in altre parole, un solo set di record. Ad esempio, è possibile creare un documento secondario per eseguire una query sul nome contatto di un ticket specifico, ma ciascun ticket deve essere associato a un solo contatto.

Schema

Il seguente segmento di schema illustra come aggiungere un documento secondario con l'elemento <document>.

```
<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>
```

Output XML

Archway Document Manager produce un documento XML avente la seguente struttura. Tali documenti possono essere visualizzati nelle schede Script Input e Script Output della finestra Mostra informazioni modulo. I valori memorizzati negli elementi XML variano a seconda dell'effettivo record utente selezionato.

```
<incident>
  <Id>CALL10013</Id>
  <AssetTag>TRAIN pc 100</AssetTag>
  ...
  <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>
```

Creazione di documenti secondari con l'elemento <collection>

Ciascun elemento <collection> è volto a restituire più documenti secondari o set di record. Ad esempio, è possibile creare una query per restituire tutti i ticket appartenenti a un determinato contatto.

Schema

Il seguente segmento di schema illustra come aggiungere un documento secondario con l'elemento <collection>.

```

<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="Incidenti correlati" 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>

```

Output XML

Archway Document Manager produce un documento XML avente la seguente struttura. Tali documenti possono essere visualizzati nelle schede Script Input e Script Output della finestra Mostra informazioni modulo. I valori memorizzati negli elementi XML variano a seconda dell'effettivo record utente selezionato.

```
<incident>
  <Id>CALL10013</Id>
  <AssetTag>TRAIN pc 100</AssetTag>
  ...
  <RelatedIncidents _count="-1" _countFound="2" _more="0"
_start="0">
    <relatedproblem>
      <Source>CALL10013</Source>
      ...
      <Id>CALL10013/IM10003</Id>
      <rincident>
        <Id>IM10003</Id>
        ...
      </relatedproblem>
    <relatedproblem>
      <Source>CALL10013</Source>
      ...
      <Id>CALL10014/IM10004</Id>
      <rincident>
        <Id>IM10004</Id>
        ...
      </relatedproblem>
    </relatedproblem>
  </RelatedIncidents>
</incident>
```




7 | Modifica del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica

CAPITOLO

Questa sezione illustra come personalizzare moduli utilizzati in Gestione modifiche di Get-Services che non possono esserlo dal browser (l'icona con la chiave inglese non è disponibile per queste pagine), ma che possono essere configurati tramite file XML.

Questa sezione comprende:

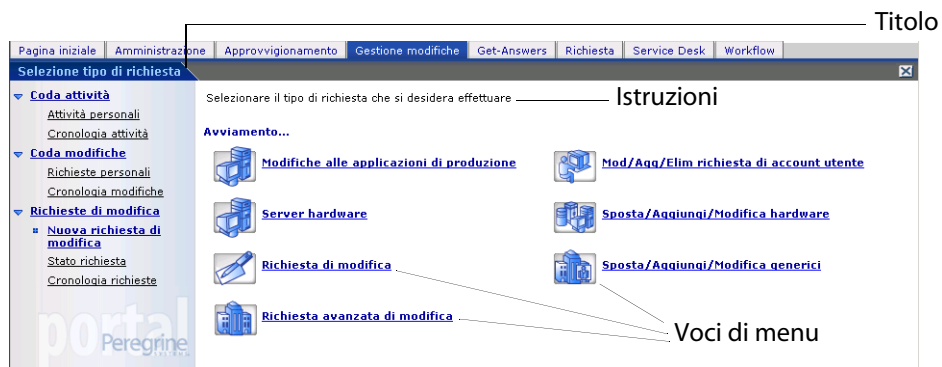
- Configurazione del componente di menu gerarchico a pagina 160
- Configurazione del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica a pagina 168

Configurazione del componente di menu gerarchico

È possibile configurare i moduli di menu utilizzati in Gestione modifiche di Get-Services per selezionare la categoria di modifica tramite file XML.

Caratteristiche generali del componente di menu

La seguente figura mostra le parti di menu che è possibile configurare:



Il file di configurazione consente di impostare:

- Il **titolo** del modulo.
- Le **istruzioni** visualizzate in cima al modulo.
- Le **voci di menu** disponibili sul modulo, ciascuna rappresentata da un'icona e da un'etichetta.

Ciascuna voce di menu:

- Può rappresentare una selezione finale: quando viene scelta, l'opzione selezionata viene passata all'applicazione.

Nota: È inoltre possibile configurare un nodo di selezione finale per ridirezionare un determinato URL verso un modulo specifico di Get-Services, un'altra applicazione Web o un sito esterno.

- Può condurre a un sottomenu: un nuovo modulo con istruzioni, opzioni e titolo propri.

Il seguente sottomenu presenta un testo sotto le istruzioni che indica l'origine del modulo.



L'intero menu o parte di esso può essere generato in modo dinamico dai dati contenuti nel database.

Sintassi di un file di configurazione di menu

Un file di configurazione di menu è un file XML. La sua sintassi è descritta nello schema W3C (schema XML): WEB-INF\etc\treemenu\treemenu.xsd.

I file di configurazione di Get-Services sono situati in WEB-INF\etc\gstrees.

Elemento principale: WizardMenu

Un elemento WizardMenu è sempre alla base di un file XML. Di norma presenta due attributi che indicano lo schema W3C che descrive la sintassi del file:

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

I relativi sottoelementi, posizionati immediatamente sotto l'elemento WizardMenu, descrivono il modulo del menu.

Sottoelemento	Descrizione
Id	facoltativo; contiene un valore che identifica questo elemento. Si tratta del valore passato all'applicazione quando il menu non dispone di un elemento Answers o quando quest'ultimo è vuoto.
Title	facoltativo; contiene il testo visualizzato come titolo del modulo.
Title_ids	facoltativo; contiene l'identificatore di stringa che rappresenta il testo visualizzato per il titolo del modulo. Questo valore viene espresso nel formato modulo, nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file. L'elemento Title , se specificato, ha precedenza su Title_ids , e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.
Instructions	facoltativo; contiene il testo visualizzato per le istruzioni in cima al modulo.
Instructions_ids	facoltativo; contiene l'identificatore di stringa che rappresenta il testo visualizzato per le istruzioni in cima al modulo. Nota: Se è specificato, l'elemento Instructions ha precedenza su Instructions_ids, e tutti gli utenti visualizzeranno lo stesso identico testo, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso.
Access	facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione come getit.requester o getit.service. Solo gli utenti associati al parametro di abilitazione specificato possono visualizzare questa voce di menu.
ColumnCount	facoltativo; questo elemento specifica il numero di colonne in cui disporre le voci di menu sullo schermo. Il valore predefinito è impostato dall'applicazione che utilizza la struttura del menu.
Answers	facoltativo; descrive le opzioni (voci di menu) disponibili nel modulo. Quando l'elemento Answers non è fornito o quando non elenca alcuna opzione, il modulo restituisce l'elemento Id di WizardMenu, se fornito.

Elenco delle voci di menu: l'elemento Answers

L'elemento Answers descrive le opzioni disponibili in un menu. Ciascun sottoelemento dell'elemento Answers corrisponde a una o più opzioni. Ciascun tipo di elemento può essere utilizzato più volte in un elemento Answers. I tipi di sottoelementi supportati sono:

Sottoelemento	Descrizione
WizardTarget	facoltativo; descrive un'opzione disponibile nel menu. Questo elemento non conduce a sottomenu. Quando l'utente seleziona questa opzione, l'elemento Id selezionato di WizardTarget viene passato all'applicazione.
WizardMenu	facoltativo; descrive un'opzione che, se selezionata, conduce a un sottomenu contenente più opzioni.
DynamicAnswers	facoltativo; descrive una serie di opzioni recuperabili in modo dinamico da un database.

Opzione di selezione semplice: l'elemento WizardTarget

Opzione	Descrizione
Id	elemento obbligatorio che deve essere univoco tra gli altri elementi di Answers.
Title	facoltativo; contiene il testo visualizzato per la voce di menu.
Title_ids	elemento facoltativo contenente l'id stringa che rappresenta il testo visualizzato per la voce di menu. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file. Nota: L'elemento Title o Title_ids deve essere specificato. L'elemento Title , se specificato, ha precedenza su Title_ids , e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.
Instructions	facoltativo; contiene il testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce.

Opzione	Descrizione
Instructions_ids	<p>facoltativo; contiene l'identificatore di stringa del testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file.</p> <p>Nota: L'elemento Instructions, se specificato, ha precedenza su Instructions_ids, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.</p>
Image	<p>facoltativo; questo elemento è il percorso dell'immagine visualizzata sullo schermo di fronte al testo per questa voce di menu. Il valore è un percorso dell'icona relativo alla directory skin (ad esempio, i cons/oaas_assets.gif).</p>
Access	<p>facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione come getit.requester o getit.service. Solo gli utenti associati al parametro di abilitazione specificato possono visualizzare questa voce di menu.</p>
TargetForm	<p>facoltativo; nome del modulo a cui viene reindirizzata l'applicazione quando l'utente fa clic sulla voce di menu. Il valore è espresso nel formato nomecomponente.nomeattività.nomemodulo, dove nomecomponente è il nome del componente in cui è situato il modulo di destinazione, nomeattività è il nome dell'attività in cui è situato il file e nomemodulo è il nome del modulo stesso. Il valore può essere inoltre espresso nel formato nomeattività.nomemodulo, nel qual caso il componente è implicitamente il componente corrente; oppure solo nel formato nomemodulo, nel qual caso il modulo viene cercato nel componente e attività correnti.</p>
TargetURL	<p>facoltativo; questo elemento contiene l'URL del modulo che viene raggiunto quando l'utente fa clic sulla voce di menu. Accertarsi di far precedere a questo URL il prefisso http:// se la destinazione è un server Web diverso da quello corrente. Invece di reindirizzare a una pagina, questa voce di menu può essere utilizzata per il recupero di documenti memorizzati su un server. Sono supportati tutti i protocolli più diffusi: http, https, ftp.</p> <p>Nota: Di norma, un elemento WizardTarget può contenere un solo TargetForm e TargetURL.</p>
TargetAddNoParams	<p>facoltativo; questo elemento booleano, se impostato su true, impedisce il passaggio automatico di parametri a TargetURL o a TargetForm quando la voce di menu viene selezionata.</p>

Opzione	Descrizione
TargetParams	facoltativo; questo elemento è l'elenco di parametri separati dal carattere "e commerciale" (&) da aggiungere a TargetURL o da passare a TargetForm . Se il parametro TargetAddNoParams non è impostato o è impostato su false, questi parametri vengono passati in aggiunta ai parametri già aggiunti automaticamente.
ContextFilter	facoltativo; questo elemento rappresenta un filtro che agisce sui dati del contesto. Questa voce di menu viene visualizzata solo se i dati del contesto soddisfano i criteri del filtro. I dati del contesto variano a seconda dell'applicazione, ma contengono almeno il nome di accesso dell'utente.

Opzione di sottomenu: l'elemento WizardMenu

Non confondere questo elemento con l'elemento principale WizardMenu. Sebbene simile nella struttura, presenta un maggiore numero di opzioni. La sua presenza è univoca nel menu. La sua selezione conduce a un sottomenu.

Opzione	Descrizione
Id:	elemento obbligatorio che deve essere univoco tra gli altri elementi di Answers.
Title:	facoltativo; contiene il testo visualizzato per la voce di menu. Questo testo diventa il titolo del modulo del sottomenu.
Title_ids	elemento facoltativo contenente l'id stringa che rappresenta il testo visualizzato per la voce di menu. Questo testo diventa il titolo del modulo del sottomenu. Il valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file. Nota: L'elemento Title o Title_ids deve essere specificato. L'elemento Title , se specificato, ha precedenza su Title_ids , e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.
Instructions	facoltativo; contiene il testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce. Questo testo costituisce le istruzioni del modulo del sottomenu.

Opzione	Descrizione
Instructions_ids	<p>facoltativo; contiene l'identificatore di stringa del testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce. Questo testo costituisce le istruzioni del modulo del sottomenu. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file.</p> <p>Nota: L'elemento Instructions, se specificato, ha precedenza su Instructions_ids, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.</p>
Image	<p>facoltativo; questo elemento è il percorso dell'immagine visualizzata sullo schermo di fronte al testo per questa voce di menu. Il valore è un percorso dell'icona relativo alla directory skin (ad esempio, i cons/oaassets.gif).</p>
Access	<p>facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione come getit.requester o getit.service. Solo gli utenti associati al parametro di abilitazione specificato possono visualizzare questa voce di menu.</p>
TargetForm	<p>facoltativo; nome del modulo a cui viene reindirizzata l'applicazione quando l'utente fa clic sulla voce di menu, e non vi è alcuna voce di sottomenu. Il valore è espresso nel formato nomecomponente.nomeattività.nomemodulo, dove nomecomponente è il nome del componente in cui è situato il modulo di destinazione, nomeattività è il nome dell'attività in cui è situato il file e nomemodulo è il nome del modulo stesso. Il valore può essere inoltre espresso nel formato nomeattività.nomemodulo, nel qual caso il componente è implicitamente il componente corrente; oppure solo nel formato nomemodulo, nel qual caso il modulo viene cercato nel componente e attività correnti.</p>
TargetURL	<p>facoltativo; questo elemento contiene l'URL del modulo da aprire quando l'utente fa clic sulla voce di menu, e non vi è alcuna voce di sottomenu. Accertarsi di far precedere a questo URL il prefisso http:// se la destinazione è un server Web diverso da quello corrente. Invece di reindirizzare a una pagina, questa voce di menu può essere utilizzata per il recupero di documenti memorizzati su un server. Sono supportati tutti i protocolli più diffusi: http, https, ftp.</p> <p>Nota: Di norma, un elemento WizardMenu può contenere un solo TargetForm e TargetURL.</p>
TargetAddNoParams	<p>facoltativo; questo elemento booleano, se impostato su true, impedisce il passaggio automatico di parametri a TargetURL o a TargetForm quando la voce di menu viene selezionata e non ha alcuna voce di sottomenu.</p>

Opzione	Descrizione
TargetParams	facoltativo; questo elemento è l'elenco di parametri separati dal carattere "e commerciale" (&) da aggiungere a TargetURL o da passare a TargetForm. Se il parametro TargetAddNoParams non è impostato o è impostato su false, questi parametri vengono passati in aggiunta ai parametri già aggiunti automaticamente.
ContextFilter	facoltativo; questo elemento rappresenta un filtro che agisce sui dati del contesto. Questa voce di menu viene visualizzata solo se i dati del contesto soddisfano i criteri del filtro. I dati del contesto variano a seconda dell'applicazione ma contengono almeno il nome di accesso dell'utente.
ColumnCount	facoltativo; questo elemento specifica il numero di colonne in cui disporre le voci di menu sullo schermo. Il valore predefinito è impostato dall'applicazione che utilizza la struttura del menu.
Answers	facoltativo; descrive le opzioni (voci di menu) disponibili nel modulo del sottomenu. Quando l'elemento Answers non è fornito o quando non elenca alcuna opzione, vengono utilizzate le informazioni di questo modulo.

Voci di menu dinamiche: l'elemento DynamicAnswers

Opzione	Descrizione
Target	obbligatorio; nome del sistema back-end (ad esempio ac o sc) in cui sono memorizzati i dati di menu.
Document	obbligatorio; nome dello schema che recupera i dati di menu. Lo schema deve mappare almeno un elemento Id e un Title, ma può anche mappare qualsiasi elemento disponibile in un elemento WizardTarget o WizardMenu.
Image	facoltativo; questo elemento è il percorso dell'immagine visualizzata sullo schermo di fronte al testo per questa voce di menu quando nessuna immagine è disponibile nel database. Il valore è un percorso dell'icona relativo alla directory skin (ad esempio, i cons/catbundl e . gif).
Access	facoltativo; contiene un parametro di abilitazione come getit.requester o getit.service. Questo elemento DynamicAnswers è disponibile solo per gli utenti che dispongono del parametro di abilitazione appropriato.
HasSubMenu	facoltativo; se impostato su false, tutte le voci restituite sono considerate voci di selezione finale. Se non impostato o impostato su true, quando l'utente seleziona una di queste voci, il programma tenta di costruire un menu con il contenuto dell'elemento Answers. In assenza di un elemento Answers, il programma imposta un parametro ParentId per l'elemento Id del menu selezionato e riesegue la ricerca nel database servendosi dell'elemento DynamicAnswers corrente.

Opzione	Descrizione
QueryParam	facoltativo; questo elemento rappresenta i parametri di ricerca utilizzati per filtrare l'elenco delle voci di menu. I parametri di ricerca effettivamente utilizzabili variano a seconda dello schema definito nell'elemento Document. Questo elemento contiene uno o più sottoelementi. Il nome di uno di questi sottoelementi è il nome dell'attributo presente nello schema e il valore impostato viene utilizzato nella query che recupera le informazioni della voce di menu.
Answers	facoltativo; descrive le opzioni (voci di menu) disponibili nel modulo del sottomenu. Segue la sintassi dell'elemento Answers descritta in precedenza.

Nota: Un'alternativa all'adozione di un elemento Target e di uno Document è quella di fornire un elemento Script che rappresenti un nome di funzione di uno script ECMA. Se la funzione li richiede, gli elementi Target e Document possono eventualmente essere specificati. Lo script viene passato alla definizione di nodo corrente, accompagnato dall'elemento ParentId corrispondente all'ultima voce di menu selezionata.

Configurazione del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica

Get-Services viene fornito con due configurazioni per il modulo **Selezione tipo di richiesta**:

- Una definizione statica del menu, `scchangecategory.xml`, in `WEB-INF\etc\gstrees`. Si tratta della definizione di menu utilizzata per impostazione predefinita dopo l'installazione di Get-Services. La descrizione di ogni singola voce include per ciascuna un'icona specifica.
- Una definizione dinamica del menu `scchangecategory_dyn.xml`, in `WEB-INF\etc\gstrees\usersamples`, che descrive come leggere le voci di menu direttamente dal database. Per utilizzare questa definizione di menu, copiarla in una cartella `WEB-INF\etc\gstrees\user` e rinominarla in `scchangecategory.xml`.

Per utilizzare la propria definizione di menu per questo modulo, specificare sempre la propria versione e salvarla come `WEB-INF\etc\gstrees\user\scchangecategory.xml`. Questo è il file che Get-Services sceglie prima di passare per impostazione predefinita a `WEB-INF\etc\gstrees\scchangecategory.xml`.

Avviso: Non modificare mai direttamente i file installati con il software.

Per la sintassi da adottare per questo file, è disponibile uno schema XML in WEB-INF\etc\gstrees\menu.xsd che può essere utilizzato con editor XML di terze parti per creare e convalidare la sintassi dei file.

La sintassi è descritta nella sezione [Configurazione del componente di menu gerarchico a pagina 160](#).

Esistono alcuni vincoli specifici sui file di configurazione di menu per questo modulo:

- Il primo livello corrisponde sempre a una categoria di modifica e l'elemento Id del menu deve essere il nome di un record cm3category.
- Il secondo livello corrisponde sempre a una sottocategoria di modifica e l'elemento Id del menu deve essere il valore di una sottocategoria di record cm3category.



8 | Miglioramenti apportati alla struttura del menu

CAPITOLO

Sono stati apportati vari miglioramenti alla struttura del menu:

- Titolo di pagina e istruzioni separati da etichetta e descrizione di opzioni.
- Widget di controllo selezionabile con il mouse che mostra le selezioni effettuate e consente di tornare a livelli precedenti.
- Visualizzazione delle opzioni in ogni pagina come elenco, oltre che per icone (come nella versione precedente).
- Possibilità di visualizzare in ogni pagina un pulsante **Fine** che consente di tornare alla selezione corrente ignorando le opzioni secondarie.
- Modalità di funzionamento stile procedura guidata: un'applicazione può impostare la struttura del menu in modo tale da raccogliere i dati delle opzioni man mano che queste vengono selezionate. In tal modo, è possibile raccogliere più di un valore, laddove la struttura del menu era in grado di selezionare soltanto l'ultimo Id.
- Valori predefiniti per voci dinamiche.
- Opzioni di pagina ereditabili.

Miglioramenti generali

Le seguenti sezioni descrivono alcuni dei miglioramenti generali apportati alla struttura del menu.

Titolo e istruzioni rispetto a etichetta e descrizione

In Get-Services 4.1, la struttura del menu utilizzava due stringhe per pagina: **Title** e **Instructions**. La tabella seguente ne descrive la modalità di utilizzo:

Tipo	Title	Instructions
pagina di menu	costituiva il titolo del modulo	visualizzate come istruzioni nella parte superiore del modulo
voce di menu	utilizzata come didascalia dell'icona	utilizzate per visualizzare un testo lungo in una descrizione comandi

La struttura delineata funzionava alla perfezione in presenza di una sola pagina. Tuttavia, quando esistevano più livelli, al secondo livello il titolo diventava la didascalia della voce selezionata e le istruzioni effettive delle operazioni eseguibili in quel livello erano sostituite dalla descrizione delle voci selezionate.

Inoltre, alcuni clienti avevano bisogno di utilizzare la struttura come una struttura decisionale in cui le istruzioni di una pagina illustravano una domanda e le opzioni rappresentavano le risposte. Una risposta conduceva al livello successivo contenente una nuova domanda e una nuova serie di risposte. Questo tipo di struttura non funzionava bene con il modello di Get-Services 4.1.

Get-Services 4.2 separa il titolo e le istruzioni di una pagina dall'etichetta e dalla descrizione di una voce di menu.

In Get-Services 4.2 è possibile definire due nuovi elementi per una voce di menu non appartenente al livello superiore:

Elemento	Descrizione
Label (o Label_ids)	questo elemento è obbligatorio per ciascuna voce di menu (opzione o domanda). Si tratta del testo visualizzato accanto all'icona.
Description (o Description_ids)	questo elemento è utilizzato per visualizzare un testo lungo nella descrizione comandi di un'icona.

Title e **Instructions** sono ora utilizzati per il titolo e le istruzioni del modulo.

Widget di controllo selezionabile con mouse

La precedente struttura di menu disponeva di un controllo di sola lettura che mostrava le selezioni effettuate dall'utente prima di arrivare alla pagina corrente.

In Get-Services 4.2 il widget di controllo può essere selezionato con il mouse per ritornare direttamente a una pagina **principale**.

È stato perciò aggiunto un nuovo nodo che consente di passare direttamente alla directory principale. Il precedente widget di controllo non mostrava la directory principale.

Elemento	Descrizione
Testo di collegamento	<p>Il testo visualizzato nel widget di controllo per il collegamento a una pagina proviene per impostazione predefinita dall'etichetta dell'opzione di menu che conduce alla pagina in questione. Ciò ovviamente non è valido per la prima pagina visualizzata perché nessuna opzione di menu conduce ad essa. Per la prima pagina, il collegamento predefinito è a Inizio.</p> <p>Per modificare il testo di collegamento a una pagina nel widget di controllo, è possibile impostare la pagina con l'elemento TraceLabel (o TraceLabel_ids) nel file di configurazione xml. In tal modo, è possibile cambiare, ad esempio, l'etichetta di collegamento alla prima pagina. È sufficiente impostare l'elemento TraceLabel sul testo desiderato dell'elemento WizardMenu nella directory principale del file di configurazione.</p>
Altre opzioni disponibili	
bClickableTrace	<p>Questa opzione consente di verificare se il controllo è selezionabile con il mouse. L'impostazione predefinita di questa opzione è true.</p>
bShowTrace	<p>Questa opzione consente di mostrare o nascondere il controllo in una determinata pagina. L'impostazione predefinita di questa opzione è false per il livello principale, true per gli altri livelli.</p>

Visualizzazione di elementi sotto forma di icone o elenco

Esistono ora due modi per visualizzare le opzioni disponibili: sotto forma di icone, come avveniva nella versione 4.1, o di elenco.

Il nuovo elemento `ViewAnswersAs`, che controlla il tipo di visualizzazione, può essere impostato su **elenco** o **icone**. L'impostazione predefinita è **icone**.

L'impostazione elenco visualizza un normale elenco numerato di 20 voci.

È possibile impostare gli elementi che controllano la visualizzazione dell'elenco.

Elemento	Descrizione
ListColumns	Elenco separato da punto e virgola di elementi opzionali da visualizzare in un elenco. Il valore predefinito è Label.
ListColumnHeaders	Elenco separato da punto e virgola di stringhe da visualizzare nell'intestazione. Il numero delle intestazioni corrisponderà al numero delle colonne specificate in ListColumns. È possibile definire le intestazioni come una stringa espressa mediante la sintassi <code>\$\$IDS(groupofmodules,stringid)</code> .

Pulsante Fine

È possibile aggiungere alle pagine un pulsante opzionale **Fine** per consentire all'utente di selezionare la pagina corrente invece di scegliere tra le voci di menu.

Selezionando questo pulsante, l'Id associato alla pagina, i valori correntemente raccolti vengono passati come parametri (vedere Modalità di funzionamento stile procedura guidata). Gli elementi di destinazione della pagina sono utilizzati per determinare la destinazione a cui inviare la selezione (`TargetForm`, `TargetURL`) e i parametri da passare (`TargetAddNoParams`, `TargetParams`) oppure la destinazione predefinita dall'applicazione.

I seguenti elementi controllano questa nuova opzione.

Elemento	Descrizione
bShowDoneButton	Controlla se mostrare o meno il pulsante. Il valore predefinito è false.
DoneButtonLabel (o DoneButtonLabel_ids)	Etichetta del pulsante Fine . Il valore predefinito è Fine . Nota: Get-Services utilizza Procedi... al posto del pulsante Fine.

Modalità di funzionamento stile procedura guidata

La struttura del menu prevedeva inizialmente di restituire un solo valore, l'id dell'ultimo nodo selezionato. In questo caso, tutte le informazioni necessarie per l'applicazione erano contenute nel nodo finale e potevano essere recuperate tramite una semplice chiamata a `configurabletreemenu.getMenuEntry`.

Questo scenario non è adeguato quando i valori richiesti dall'applicazione non sono associati al nodo finale, bensì a ciascun nodo selezionato, e l'individuazione dell'ultimo nodo non è perciò sufficiente per recuperare le selezioni precedenti. Ciò si rivela un problema specialmente in presenza di valori dinamici che non consentono di personalizzare un nodo partendo dal suo percorso (un tipico esempio è categoria/sottocategoria/tipo di prodotto/tipo di problema, in cui dal tipo di problema è possibile recuperare il nome del tipo di prodotto, ma non quello della categoria o della sottocategoria).

Esisteva un modo per acquisire tutti i nodi selezionati utilizzando il parametro `AncestorIds` passato con la selezione finale e recuperando singolarmente tutti i nodi precedenti. Questa soluzione però, oltre a richiedere la scrittura di una grande quantità di codice, poteva richiedere un uso intensivo del database se usata in combinazione con voci dinamiche.

Nota di personalizzazione: In Get-Services 4.2 la struttura del menu consente a un'applicazione di specificare quali valori raccogliere nella struttura. Prima di chiamare `configurabletreemenu.getSubMenu`, la funzione chiamante imposta l'elemento `_collectFields` nel messaggio. Si tratta di un elenco delimitato da virgole di nomi di elementi. Quando l'utente seleziona le opzioni di un menu, il codice della struttura di menu cerca nel nodo gli elementi corrispondenti ai nomi elencati nel parametro `_collectFields` e ricorda i valori trovati per ciascun campo. Quando l'utente passa a un altro nodo, il codice aggiunge i nuovi valori a quelli individuati in precedenza.

Attualmente questa impostazione è valida solo per Get-Services, in cui la struttura delle categorie può raccogliere Categoria, Sottocategoria, Tipo prodotto e Tipo problema. In Get-Resources è probabilmente troppo rischioso provare a utilizzare ora questa impostazione (per il catalogo) perché potrebbe compromettere la compatibilità con le versioni precedenti dei file xml. L'argomento è in corso di analisi.

Valori predefiniti per voci dinamiche

Una voce dinamica di menu può restituire tutti gli elementi validi per una voce di menu. Nella maggior parte dei casi tuttavia, l'origine di acquisizione dei dati non fornisce tutti i valori.

Di seguito sono illustrate le modalità con cui è possibile specificare più elementi di quelli presenti nell'origine dati.

In Get-Services 4.1 esistono svariate opzioni:

- Per Icon e HasSubMenu è possibile specificare un valore predefinito per tutte le voci a livello DynamicAnswers. Tali valori verranno applicati a tutte le voci restituite dinamicamente prive di valore per l'elemento, perché non definite nello schema o per l'assenza di valori nel campo del record restituito.
- Scrivere uno script di post-elaborazione per lo schema e impostarvi tutti i valori predefiniti.
- Utilizzare una voce dinamica di script al posto di un semplice schema basato su voci dinamiche e impostarvi tutti i valori predefiniti.

In Get-Services 4.2, a fini di una semplificazione e per impedire ai clienti di creare script non appena i dati di origine si rivelano insufficienti, la struttura di menu generalizza i valori dichiarativi predefiniti esistenti per Icon e HasSubMenu. Nell'elemento DefaultValues è possibile specificare una quantità illimitata di elementi con qualsiasi valore desiderato, purché congruenti con la struttura del menu o con l'applicazione. Tali valori possono essere costanti o calcolati in base ad altri campi restituiti dinamicamente per la voce utilizzando la notazione \$\$(\$nomecampo).

Opzioni di pagina ereditabili

In Get-Services 4.2 sono disponibili molti più elementi XML per gestire l'aspetto di visualizzazione delle pagine:

Title	bShowTrace	DoneButtonLabel
Title_ids	bClickableTrace	ListColumns
Instructions	ViewAnswersAs	ListColumnHeaders
Instruction_ids	bShowDoneButton	ColumnCount

Molto probabilmente i clienti desidereranno impostare questi elementi sullo stesso valore in tutte le pagine presentate dalla struttura. Per evitare il lavoro noioso e non esente da errori di inserire gli stessi valori in tutti i nodi, i valori sono ora ereditati dal nodo principale. Ciò significa che se un valore è stato impostato in un nodo predecessore, esso sarà applicato alla pagina corrente a meno che la pagina non ignora il valore stesso.

Nota di personalizzazione: Le applicazioni possono dichiarare ereditabili le altre opzioni di pagina che definiscono. Prima di chiamare `configurabletreemenu.getSubMenu`, la funzione chiamante imposta l'elemento `_inheritableElements` nel messaggio. Si tratta di un elenco delimitato da virgole dei nomi degli elementi da ereditare.

Questa funzione è utilizzata dal codice della struttura di menu per le categorie dell'elemento riga di `Get-Resources`.

Impatto sui file di menu esistenti

Modifiche nella modalità di funzionamento

La modalità di funzionamento dei file di menu creati per versioni precedenti risulta leggermente modificata in `Get-Services 4.2`:

- È disponibile ora una nuova funzione di controllo della selezione tramite mouse.
- Le istruzioni sono ereditate. I sottomenu privi di istruzioni, che nelle versioni precedenti a `Get-Services 4.2` non mostravano alcuna istruzione, visualizzeranno ora le stesse istruzioni fornite dal primo predecessore.
- L'elemento `ColumnCount` è ora ereditato. Quando non specificato, il valore predefinito è 2. In `Get-Services 4.2`, una pagina che non specifica un elemento `ColumnCount` utilizzerà il primo valore individuato nella catena principale, oppure 2 se non individua alcun valore.

Validità dei file di definizione di menu

I precedenti file di definizione di menu non sono validi secondo la sintassi definita dallo schema XML in 4.2 per i motivi riportati di seguito.

- 1 L'elemento Label (o Label_ids) è diventato ora obbligatorio nelle opzioni di menu, mentre l'elemento Title non è più necessario.
- 2 L'elemento Id deve avere un valore univoco nel file di menu. Ciò accadeva anche in passato, perché il codice che utilizzava i file di menu si basa su Id univoci, ma la regola non era applicata.
- 3 A fini di chiarezza, gli elementi nello schema XML sono stati raggruppati per ruolo funzionale: Id, AccessGroup, OptionGroup, TargetGroup, PageGroup. Poiché l'ordine di definizione degli elementi è rilevante per la definizione dello schema XML, alcuni elementi che renderebbero il file non valido secondo lo schema sono stati spostati:
 - a L'elemento Access, appartenente al gruppo AccessGroup, deve essere sempre impostato immediatamente dopo l'Id, se questo è definito, oppure deve costituire il primo elemento di una pagina o di un'opzione. In ogni caso, deve precedere Title.
 - b L'elemento ContextFilter, appartenente al gruppo AccessGroup, deve essere impostato dopo Access e Id e prima di Title.
 - c L'elemento Image, appartenente al gruppo OptionGroup, veniva impostato dopo Title e Instructions (PageGroup), mentre deve ora essere definito prima.
 - d Il ruolo funzionale TargetGroup era collocato al centro degli elementi di definizione della pagina (dopo Title e Instructions, prima di ColumnCount e Answers). Gli elementi di questo gruppo devono ora essere dichiarati prima del gruppo PageGroup e, in particolare, prima di Title e Instructions.

Peregrine può sviluppare un programma di conversione in caso di necessità.



9 Amministrazione di Get-Services

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le istruzioni per l'amministrazione del sistema Get-Services.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal a pagina 180
- Utilizzo del Pannello di controllo a pagina 182
- Visualizzazione delle versioni distribuite a pagina 183
- Utilizzo della pagina Impostazioni a pagina 184
- Registro a pagina 187
- Verifica dello stato degli script a pagina 196
- Visualizzazione delle code messaggi a pagina 197
- Visualizzazione dello stato della coda a pagina 198
- Importazione ed esportazione di personalizzazioni a pagina 199
- Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore a pagina 200
- Utilizzo di IBM WebSphere Portal a pagina 201
- Scaricamento del file local.xml a pagina 202
- Visualizzazione delle informazioni sui moduli a pagina 202
- Registrazione automatica degli utenti a pagina 205
- Modifica delle password a pagina 206
- Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente a pagina 206
- Configurazione dei moduli di Gestione modifiche a pagina 208
- Impostazione di visualizzazioni diverse per categorie di incidenti a pagina 213

Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal

La pagina di accesso dell'amministratore consente di accedere al componente Amministrazione di Peregrine Portal. Tale componente viene utilizzato per definire le impostazioni del sistema Peregrine.

Nota: Al termine dell'installazione e della creazione di Get-Services, è necessario connettersi come utente di ServiceCenter con diritti **getit.admin** per poter accedere al componente Amministrazione e amministrare l'integrazione di Get-Services con ServiceCenter. Per l'elenco di parametri di abilitazione di accesso e le istruzioni di configurazione degli adattatori, consultare il capitolo Protezione di Get-Services più avanti nella guida.

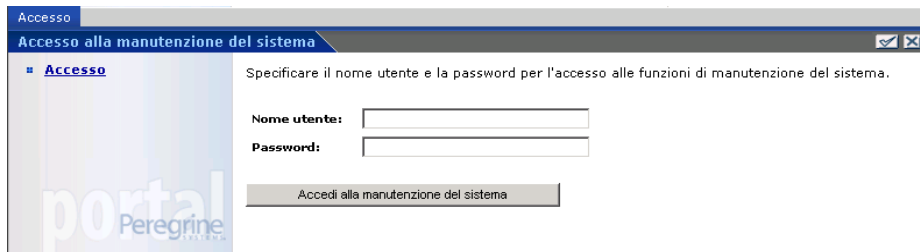
Il ruolo di amministratore predefinito (System) consente di accedere al componente Amministrazione senza essere connessi a un sistema back-end. Dopo aver configurato il proprio nome utente nella scheda Comune, è possibile anche accedere al componente Amministrazione dal menu di navigazione.

Importante: Quando si modificano parametri con il componente Amministrazione, nella directory `\<srvrapp>\WEB-INF` viene creato un file `local.xml` (dove `srvrapp` è il percorso del server applicazioni) per memorizzare tali parametri.

Per accedere alla pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal:

- 1 Verificare che il server applicazioni (ad esempio Tomcat) sia in esecuzione.
- 2 Nel campo Indirizzo del browser Web digitare:

`http://<nomehost>:<porta>/oaa/admin.jsp`
- 3 Premere Invio per aprire la pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal.



Accesso

Accesso alla manutenzione del sistema

▀ **Accesso**

Specificare il nome utente e la password per l'accesso alle funzioni di manutenzione del sistema.

Nome utente:

Password:

Accedi alla manutenzione del sistema

portal
Peregrine

- 4 Nel campo Nome, digitare **System**.
L'accesso iniziale non richiede alcuna password.
- 5 Fare clic su **Accedi alla manutenzione del sistema**.
- 6 Fare clic su **Pannello di controllo** per aprire la pagina Pannello di controllo.

Amministratore
Pannello di controllo

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori attualmente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare Peregrine Portal e le relative connessioni agli adattatori.

Stato connessione	Destinazione	Adattatore	Stato
	GRRequestDB	com.peregrine.ooa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
	GICommonDB	com.peregrine.ooa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
	portalDB	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
	oaaworkflowDB	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
	rome	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
	qaakm	com.peregrine.ooa.adapter.km.KMGAdapter	connesso
	sc	com.peregrine.ooa.adapter.sc.SCAdapter	connesso
	mail	com.peregrine.ooa.adapter.mail.MailAdapter	disconnesso
	ac	com.peregrine.ooa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
	weblication	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso

Sessioni utente attive	Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
	localhost	2	1	2	5

Visite al minuto	Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
	localhost	4	2	1	19

Riavvia Peregrine Portal

Le attività disponibili nel componente Amministrazione comprendono:

Opzione	Operazione
Pannello di controllo	Consente di visualizzare lo stato delle connessioni ai sistemi back-end.
Versioni distribuite	Consente di visualizzare l'elenco delle applicazioni distribuite sul server con il relativo numero di versione.
Registro server	Consente di visualizzare l'attività sul server di Get-Services.
Impostazioni	Consente di visualizzare e modificare le impostazioni di Peregrine Portal.
Mostra stato script	Consente di visualizzare e verificare gli script delle applicazioni in esecuzione. Da questa finestra è possibile anche avviare e interrompere script.
Mostra code messaggi	Consente di visualizzare un elenco di tutte le code messaggi.

Opzione	Operazione
Mostra stato code	Consente di visualizzare lo stato corrente delle code operative e sbloccate o sospese.
Transazioni adattatore al minuto	Consente di visualizzare le transazioni al minuto dell'adattatore del sistema back-end.
Integrazione IBM WebSphere Portal	Consente di visualizzare i componenti del portale OAA installati nell'ambiente IBM WPS.
File local.xml	Consente di scaricare il file local.xml.

Utilizzo del Pannello di controllo

La pagina Pannello di controllo consente di verificare lo stato delle connessioni ai database cui si accede con Get-Services e le proprie applicazioni Web. È possibile inoltre reimpostare la connessione tra il servlet Archway e i connettori dei sistemi back-end.

Per reimpostare la connessione tra il servlet Archway e il sistema back-end:

- Fare clic su **Riavvia Peregrine Portal**.

Un messaggio in cima alla pagina indica che le connessioni sono state reimpostate.

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori attualmente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare Peregrine Portal e le relative connessioni agli adattatori.

Destinazione	Adattatore	Stato
GRRRequestDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	connesso
GICommonDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	connesso
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
oaaworkflowDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
rome	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso
oaaKm	com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter	connesso
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	disconnesso
ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	connesso
weblocation	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	connesso

Sessioni utente attive				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	2	1	2	5

Visite al minuto				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	4	2	1	19

Riavvia Peregrine Portal


Visualizzazione delle versioni distribuite

La pagina Versioni distribuite elenca tutti i package distribuiti durante l'installazione, con il numero di versione di ciascun package.

Per visualizzare l'elenco delle versioni distribuite:

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Versioni distribuite**.

Verrà visualizzato un elenco dei package installati.



Utente : Hartke
Evolve Wisely™

Pagina iniziale | Amministrazione | Approvvigionamento | Gestione modifiche | Get-Answers | Richiesta | Service Desk | Workflow

Versioni distribuite

▼ **Amministrazione Rome**
Creazione tabella

▼ **Amministrazione**
 ▀ **Versioni distribuite**
 Registro_server
 Impostazioni
 Mostra stato script
 Mostra code messaggi
 Mostra stato code
 Importa/Esporta
 Transazioni adattatore al minuto
 Integrazione IBM
 WebSphere Portal
 File_local.xml

▼ **Amministratore Get-Services**
 Visualizzazioni categoria incidente
 Gestione visualizzazioni

▼ **Get-Resources**
 Amministrazione carte di acquisto

Elenco delle applicazioni distribuite sul server con i numeri di versione.

Applicazioni	Versioni
AssetCenter Adapter	acadapter.4.2.0.15
Peregrine Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibletheme.4.2.0.13
Get-It Common Utilities	getitcommon.4.2.0.16
Get-Resources	getresources.4.2.0.19
KnowledgeManagement Adapter	kmadapter.4.2.0.24
Mail Adapter	mailadapter.4.2.0.3
Notification Services	notificationsservices.4.2.0.15
OAA Workflow engine	oaaworkflow.4.2.0.26
Peregrine Enterprise Portal	portal.4.2.0.64
Peregrine Enterprise Portal Quicksilver Theme	quicksilvertheme.4.2.0.13
ServiceCenter Adapter	scadapter.4.2.0.23
Peregrine Enterprise Portal Sierra Theme	sierratheme.4.2.0.12
OAA Studio Tools	studiotools.4.2.0.3

Stampa

- 2 Fare clic su **Stampa** per stampare l'elenco.

Utilizzo della pagina Impostazioni

Nel menu delle attività, fare clic su **Impostazioni** per visualizzare le impostazioni correnti dei parametri. La pagina Impostazioni è suddivisa in schede. Le schede visualizzate dipendono dalle applicazioni Web installate e dagli adattatori in uso. La scheda Comune è disponibile per tutte le installazioni.

Le impostazioni delle schede Portale, Database portale, Applicazione Web e Service Center (SCadapter) vengono effettuate durante l'installazione (consultare la [Guida all'installazione di Get-Services](#)). È possibile accedere alla pagina Impostazioni in qualunque momento per modificare le impostazioni dell'installazione. Configurare le impostazioni della scheda E-mail in modo che agli utenti che hanno accesso alla registrazione automatica vengano notificate tramite posta elettronica le password personali (vedere [Registrazione automatica degli utenti a pagina 205](#)).

Per visualizzare le impostazioni:

- Dal menu delle attività, fare clic su **Impostazioni**.

Per ogni parametro di ciascuna scheda una breve descrizione illustra le diverse impostazioni. Le schede visualizzate nella pagina Impostazioni dipendono dalle applicazioni Web installate.

The screenshot shows the 'Impostazioni di Amministrazione' window. The left sidebar contains a tree view with 'Impostazioni' selected. The main area is divided into two columns. The left column contains configuration parameters with input fields, and the right column contains descriptive text for each parameter.

Parametro	Descrizione
Dimensioni massime allegati (in KB):	Dimensioni massime dei file che possono essere inviati in allegato. Il valore 0 indica che non esiste un limite. Questo valore predefinito può essere ignorato utilizzando i valori nei campi dei singoli allegati.
Back-end comune:	Nome dell'adattatore di destinazione utilizzato per le operazioni utente comuni. Fare clic per ripristinare il valore predefinito: [portalDB]
Elenco alias di destinazione:	Elenco (delimitato da punto e virgola) degli alias di destinazione utilizzati dalle applicazioni Web del pacchetto.
Nome utente manutenzione del sistema:	Nome utente per la manutenzione del sistema che consente di accedere alle funzionalità di amministrazione. L'utente addetto alla manutenzione del sistema è indipendente dagli adattatori installati. Utilizzare questo nome di accesso per configurare un sistema di nuova installazione o per risolvere problemi relativi a un'installazione esistente.
Password manutenzione del sistema:	Password di accesso alle funzioni di manutenzione del sistema.
Percorso applicazioni:	Percorso delle applicazioni Web di Peregrine Portal.
Codice eventi:	Nome dell'adattatore che deve essere utilizzato dal motore delle code degli eventi di Peregrine Portal. Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • Immettere "sc" per utilizzare il repository di ServiceCenter

Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione

Quando si apportano delle modifiche mediante la pagina Impostazioni di Amministrazione, nella directory C:\<srvrapp>\WEB-INF viene creato un file `local.xml`. Tutte le modifiche alle impostazioni delle proprietà vengono memorizzate in questo file. Riavviare il server applicazioni dopo aver apportato le modifiche che vengono memorizzate in `local.xml`.

Per definire un parametro:

- 1 Individuare l'impostazione da modificare e digitare il nuovo parametro.

Nota: Se è stata modificata un'impostazione e si desidera tornare all'impostazione predefinita, selezionare **Fare clic per ripristinare il valore predefinito** visualizzato nell'area di descrizione del parametro da ripristinare. Questo collegamento viene visualizzato solo se l'impostazione attiva non è quella predefinita.

- 2 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.

Nota: Fare clic su **Salva** in ciascuna pagina prima di modificare altre impostazioni.

- 3 Nel menu delle attività fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal**.

Un messaggio informativo in cima al Pannello di controllo indica che il server è stato riavviato.

Selezione della lingua di accesso

Quando si accede a Peregrine Portal, è possibile selezionare dalla casella di riepilogo Lingua la lingua in cui viene visualizzato il portale. La lingua predefinita è l'inglese, tuttavia è possibile attivare lingue aggiuntive.

Nota: È possibile attivare solo le lingue per le quali sono disponibili i language pack.

Per attivare altre lingue di accesso:

- 1 Fare clic su **Impostazioni** nel Pannello di controllo.
- 2 Scorrere fino alla sezione **Codifica, impostazioni internazionali e sessioni**.
- 3 Nel campo Impostazioni internazionali, digitare in un elenco delimitato da virgole le lingue che si desidera attivare.

La prima lingua definisce l'impostazione internazionale predefinita; in questo caso **en** per inglese, come già visualizzato nel campo.

Le impostazioni internazionali sono specificate dal codice lingua ISO-639, che è possibile combinare con il codice paese ISO-3166 separato da un carattere di sottolineatura (_). Ad esempio, **fr** attiva il francese; **en** e **en_US** specificano l'inglese americano, con visualizzazione delle date nel formato mese/giorno/anno; **en_GB** specifica l'inglese britannico, che visualizza le date nel formato giorno/mese/anno. Il valore **en_GB, fr, de, it** indica che le lingue attivate sono inglese britannico, francese, tedesco e italiano.

- 4 Accertarsi che **Attiva disconnessione** sia impostato su **Sì**. Per rendere effettive le modifiche, è necessario infatti disconnettersi da Peregrine Portal ed effettuare nuovamente la connessione.

Registro

Nella scheda Registro della pagina Impostazioni del componente Amministrazione è possibile personalizzare la registrazione degli eventi in un file di registro del server, denominato per impostazione predefinita `archway.log`. L'elenco visualizzato nel testo che descrive il campo Opzioni registro è solo esemplificativo.

The screenshot shows the 'Registro' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Amministrazione', 'Amministratore Get-Services', and 'Get-Resources'. The main content area is divided into sections: 'Registro', 'Registro utilizzo sistema', and 'Controller amministrazione cluster'. The 'Registro' section includes fields for 'Opzioni registro', 'Script di debug', 'Mostra informazioni modulo', 'File registro', 'Formato registro', 'Livello registro', 'Frequenza di aggiornamento file registro', and 'Dimensioni massime finestra registro'. The 'Opzioni registro' field is expanded, showing a list of options: security, weblication, presentation, and statistics. The 'Registro utilizzo sistema' section includes 'File registro' and 'Dimensioni massime finestra registro'. The 'Controller amministrazione cluster' section includes 'IP multicast' and 'Numero porta multicast'.

I domini di debug validi comprendono:

acadapter	adattatore AssetCenter (autenticazione, autorizzazione e servizi adattatore)
scadapter	adattatore ServiceCenter (autenticazione, autorizzazione e servizi adattatore)
mailadapter	utilizzato per la posta elettronica
trigger	sottosistema trigger di oggetto schema
bizdocadapter	adattatore BizDoc (autenticazione, autorizzazione e servizi adattatore)

presentation	modalità di consegna delle personalizzazioni
personalization	icona con chiave inglese
weblication	operazioni di personalizzazione
archway	servizi Archway
ProcessorFactory	sistema di gestione di richieste interne OAA (script, database e amministrazione)
AdminController	oggetto di gestione di richieste amministrative
security	componenti di accesso JAAS di autenticazione utenti
statistics	statistiche OAA fondamentali (medie mobili)
oaaworkflow	processi di workflow
templateengine	modelli di workflow
notificationsservices	polling periodico di script che controlla le assegnazioni del workflow e le notifiche via e-mail ad esso correlate

Il parametro Livello registro consente di specificare il livello di dettaglio delle informazioni scritte nel file di registro. L'impostazione Tutto fornisce il massimo livello di dettaglio, mentre le altre impostazioni specificano vari gradi o tipi di informazioni raccolte per le Opzioni registro specificate. I valori possibili sono: Tutto, Debug, Informazioni, Avviso, Errore, Errore irreversibile e Disattivato in ordine inverso di dettaglio. Di norma è opportuno lasciare questa impostazione su Avviso o Errore in modo che i file di registro indichino gli eventuali problemi significativi incontrati durante l'utilizzo. È consigliabile utilizzare le impostazioni più dettagliate Debug e Informazioni durante la personalizzazione o l'isolamento del problema.

Formato del registro

Nel campo Formato registro è possibile specificare il formato di stampa del file registro. Il formato di registro è composto da testo letterale e da identificatori di conversione. I dettagli di questi identificatori sono riportati nella seguente tabella, la cui versione completa è reperibile insieme ad altre informazioni presso il sito Web di Apache.org all'indirizzo: <http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/PatternLayout.html>

Tabella del formato registro

Carattere di conversione	Effetto
c	<p>Utilizzato per restituire la categoria dell'evento di registrazione. L'identificatore di conversione della categoria può essere seguito facoltativamente da un <i>identificatore di precisione</i>, un parametro decimale posto in parentesi.</p> <p>Se viene specificato un identificatore di precisione, verrà stampato solo il numero corrispondente di componenti posti all'estrema destra del nome della categoria. Per impostazione predefinita, viene stampato il nome completo della categoria.</p> <p>Ad esempio, al posto del nome di categoria "a.b.c" il parametro %c{2} viene stampato come "b.c".</p>
C	<p>Utilizzato per restituire il nome classe completo del chiamante che emette la richiesta di registrazione. Questo identificatore di conversione può essere seguito facoltativamente da un <i>identificatore di precisione</i>, un parametro decimale posto in parentesi.</p> <p>Se viene specificato un identificatore di precisione, verrà stampato solo il numero corrispondente di componenti posti all'estrema destra del nome della classe. Per impostazione predefinita, il nome classe viene stampato in formato completo.</p> <p>Ad esempio, al posto del nome classe "org.apache.xyz.SomeClass", il parametro %C{1} viene stampato come "SomeClass".</p> <p>Nota: La generazione di informazioni sulla classe chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>
d	<p>Utilizzato per restituire la data dell'evento di registrazione. L'identificatore di conversione della data può essere seguito facoltativamente da un <i>identificatore di formato data</i> posto in parentesi, come</p> <p>%d{HH:mm:ss,SSS}</p> <p>oppure</p> <p>%d{dd MMM yyyy HH:mm:ss,SSS}</p> <p>Se non viene specificato alcun identificatore di formato data, verrà utilizzato il formato ISO 8601.</p>
F	<p>Utilizzato per restituire il nome del file in cui è stata emanata la richiesta di registrazione.</p> <p>Nota: La generazione delle informazioni sulla posizione del chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di non eseguirla a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>

Carattere di conversione	Effetto
l [lettera minuscola]	<p>Utilizzato per restituire informazioni sulla posizione del chiamante che ha generato l'evento di registrazione.</p> <p>Le informazioni sulla posizione variano a seconda dell'implementazione JVM, ma di norma sono costituite dal nome completo del metodo di chiamata seguito dall'origine del chiamante, dal nome del file e dal numero riga in parentesi.</p> <p>Nota: Sebbene le informazioni sulla posizione possano essere molto utili, la loro generazione richiede tempi <i>estremamente</i> lunghi. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>
L	<p>Utilizzato per restituire il numero di riga da cui è stata emanata la richiesta di registrazione.</p> <p>Nota: La generazione delle informazioni sulla posizione del chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>
m	<p>Utilizzato per restituire il messaggio dell'applicazione associato all'evento di registrazione.</p>
M	<p>Utilizzato per restituire il nome del metodo con cui è stata emanata la richiesta di registrazione.</p> <p>Nota: La generazione delle informazioni sulla posizione del chiamante richiede molto tempo. Si consiglia di evitare di generare tali informazioni a meno che la velocità di esecuzione non sia un fattore critico.</p>
n	<p>Restituisce caratteri separatori di riga dipendenti dalla piattaforma. Equivale all'utilizzo di stringhe separatrici di riga non supportate da tutte le piattaforme, come "\n" o "\r\n". Rappresenta quindi la modalità preferita di specificazione di un separatore di riga.</p>
p	<p>Utilizzato per restituire la priorità dell'evento di registrazione.</p>
r	<p>Utilizzato per restituire il tempo trascorso (in millisecondi) dall'avvio dell'applicazione all'evento di registrazione.</p>
t	<p>Utilizzato per restituire il nome del thread che ha generato l'evento di registrazione.</p>
x	<p>Utilizzato per restituire l'NDC (nested diagnostic context, contesto diagnostico nidificato) associato al thread che ha generato l'evento di registrazione.</p>

Carattere di conversione	Effetto
X	Utilizzato per restituire l'MDC (mapped diagnostic context, contesto diagnostico mappato) associato al thread che ha generato l'evento di registrazione. Il carattere di conversione X <i>deve</i> essere seguito dalla chiave per la mappatura posta in parentesi, come in: <code>%X{clientNumber}</code> dove <code>clientNumber</code> è la chiave. L'output sarà costituito dal valore dell'MDC corrispondente alla chiave.
%	La sequenza %% restituisce un segno di percentuale singolo.

Il formato del file di registro è determinato dalla classe `PatternLayout` Apache.

Aggiornamento del file di registro

Nel campo Frequenza di aggiornamento file registro è possibile specificare la frequenza con cui viene aggiornato il file di registro. Il parametro immesso viene inoltre utilizzato come estensione di denominazione di file non attivi. Per impostazione predefinita, il file di registro viene aggiornato a mezzanotte del primo giorno della settimana e registra al massimo i dati relativi a una settimana. È tuttavia possibile specificare che il file di registro venga aggiornato ai seguenti intervalli: mensile, settimanale, a metà giornata, giornaliero, orario o ad ogni minuto. Utilizzare i parametri della seguente tabella, la cui versione completa è reperibile insieme ad altre informazioni presso il sito Web di Apache.org all'indirizzo:

<http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/DailyRollingFileAppender.html>

Formato data	Aggiornamento pianificato
'.'yyyy-MM	L'inizio di ogni mese
'.'yyyy-ww	Il primo giorno di ogni settimana in base alle impostazioni internazionali
'.'yyyy-MM-dd	A mezzanotte di ogni giorno
'.'yyyy-MM-dd-a	A mezzanotte e a mezzogiorno di ogni giorno
'.'yyyy-MM-dd-HH	All'inizio di ogni ora
'.'yyyy-MM-dd-HH-mm	All'inizio di ogni minuto

La classe Apache `DailyRollingFileAppender` determina la frequenza di aggiornamento del file di registro.

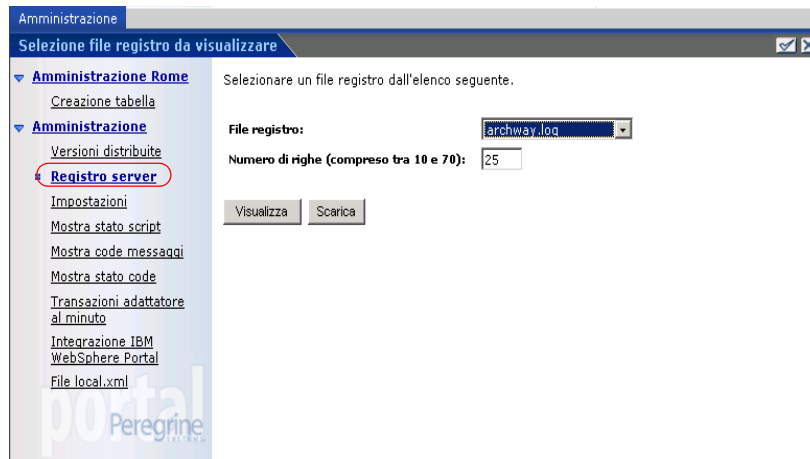
Visualizzazione del registro del server

Il registro del server fornisce la cronologia degli eventi del server. Il nome file predefinito è archway .log.

Per visualizzare il registro del server:

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Registro server**.

Verrà visualizzato un modulo con una casella di riepilogo che consente di selezionare il registro da visualizzare.



- 2 Fare clic sulla casella di riepilogo e selezionare il file registro da visualizzare.
- 3 Impostare il numero di righe da visualizzare.
- 4 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Visualizza** per visualizzare il file registro nel browser Web.
 - Fare clic su **Scarica** per attivare la procedura di scaricamento guidato file e scaricare il file archway .log nel percorso desiderato.

Configurazione dei parametri di Service Desk

Questa sezione fornisce un elenco di parametri specifici di Get-Services. È possibile configurare queste impostazioni nella scheda **Service Desk** della pagina Impostazioni di Amministrazione. L'adattatore SCadapter, impostato nel corso dell'installazione, è situato nella scheda **ServiceCenter**.

Nota: I nomi dei campi nel componente Gestione incidenti dipendono dal numero di versione.

Gestione incidenti è il componente predefinito utilizzato per i ticket di problema aperti in Get-Services con l'adattatore ServiceCenter. Per consentire agli utenti finali di creare anche ticket di chiamata di ServiceCenter, è necessario abilitare il componente Gestione servizi e configurare le impostazioni di Get-Services appropriate.

Per ulteriori informazioni sulla scheda Service Desk, consultare la [Guida all'installazione di Get-Services](#).

Per configurare le impostazioni di Get-Services per ServiceCenter:

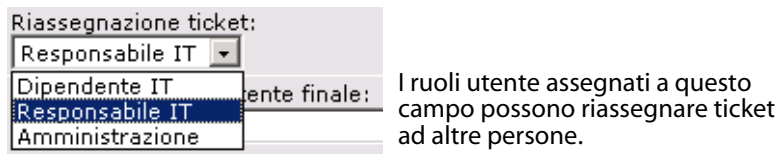
- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**, quindi scegliere la scheda **Service Desk**.

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database notifiche	Database portale	Database richieste Get-Resources	
Database workflow	E-mail	Gestione modifiche	Get-Answers	Get-Resources	GICommonDB	Motore di workflow
Portale	Portale Get-Answers	Registro	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Servizi di notifica
						Temi
						XSL
Riassegnazione ticket: Responsabile IT <input type="text" value="Responsabile IT"/>				Ruolo utente per la riassegnazione dei ticket.		
Livello di categoria utente finale: <input type="text" value="4"/>				Numero di livelli di categorizzazione da utilizzare per l'apertura di un ticket; ad esempio, se il valore è impostato su 3 verranno utilizzati i livelli Categoria, Sottocategoria e Tipo prodotto.		
Livello di categoria per Dipendente IT: <input type="text" value="4"/>				Numero di livelli di categorizzazione da utilizzare per l'apertura di un ticket; ad esempio, se il valore è impostato su 3 verranno utilizzati i livelli Categoria, Sottocategoria e Tipo prodotto.		
Filtra selezione risorse visualizzabili per utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No				Quando il filtro è abilitato, gli utenti ESS possono visualizzare solo le proprie risorse.		
Consenti chiusura ticket agli utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No				Definisce se gli utenti ESS possono chiudere i propri ticket. Se abilitata, l'impostazione avrà la precedenza sulle impostazioni di profilo di ServiceCenter.		
Consenti riapertura ticket agli utenti ESS: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No				Definisce se gli utenti ESS possono riaprire i propri ticket. Se abilitata, l'impostazione avrà la precedenza sulle impostazioni di profilo di ServiceCenter.		
Visualizza ultime notizie prima della creazione ticket: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No				Se questa opzione è selezionata, prima dell'apertura di un ticket agli utenti ESS verrà visualizzato un elenco di ultime notizie correnti.		

Le funzioni generali della scheda Service Desk includono:

Opzione	Operazione
Riassegnazione ticket	Scegliere il ruolo dell'utente per la riassegnazione del ticket (il valore predefinito è getitmanager).
Livello di categoria utente finale	Definire il numero dei livelli di categorizzazione da utilizzare all'apertura di un ticket.
Filtra selezione risorse visualizzabili per utenti ESS	Consentire agli utenti ESS di visualizzare solo le proprie risorse.
Livello di categoria per Dipendente IT	Definire il numero dei livelli di categorizzazione da utilizzare all'apertura di un ticket.
Consenti chiusura ticket agli utenti ESS	Determinare se gli utenti possono chiudere o meno i propri ticket.
Consenti riapertura ticket agli utenti ESS	Se impostato su Sì, consente agli utenti ESS di riaprire i propri ticket e ignorare le impostazioni di profilo di ServiceCenter.
Visualizza ultime notizie prima della creazione ticket	Mostrare agli utenti ESS un elenco delle ultime notizie correnti prima dell'apertura di un ticket.

È possibile selezionare un gruppo di assegnazione dalla casella di riepilogo **Riassegnazione ticket**.



- 2 Se su ServiceCenter è stato installato il componente Gestione servizi, modificare le seguenti opzioni in base alle necessità.

Impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter	
Attiva Gestione servizi: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Se si desidera che i ticket creati in Get-Services vengano aperti nel componente Gestione servizi di ServiceCenter, attivare Gestione servizi.
Categoria predefinita per Gestione servizi: example	Categoria predefinita da utilizzare durante la creazione dei ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo.
Sottocategoria predefinita per Gestione servizi: tbd	Sottocategoria predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo.
Tipo di prodotto predefinito per Gestione servizi: tbd	Tipo di prodotto predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo.
Tipo di problema predefinito per Gestione servizi: tbd	Tipo di problema predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo.
Gravità ticket predefinita: Bassa	Gravità predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket.
Categoria sito predefinita per Gestione servizi: A	Categoria sito predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di chiamata. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo.
Gruppo di assegnazione predefinito per Gestione servizi: DEFAULT	Gruppo di assegnazione predefinito utilizzato per l'instradamento dei ticket. Questo valore viene utilizzato solo se Gestione servizi è attivo.

Selezionare **Sì** nel parametro Attiva Gestione servizi per consentire l'apertura dei ticket creati da Get-Services all'interno del componente Gestione servizi della propria installazione di ServiceCenter.

Nota: Per ulteriori informazioni, consultare la [Guida in linea di ServiceCenter](#).

- 3 Aggiornare le impostazioni di Gestione incidenti in base alle necessità.

Impostazioni di Gestione incidenti di ServiceCenter	
Categoria ticket predefinita: example	Categoria predefinita da utilizzare durante l'inserimento di un nuovo ticket. Selezionare una categoria VALIDA utilizzando il pulsante di ricerca (lente di ingrandimento).
Sottocategoria predefinita per Gestione incidenti: tbd	Sottocategoria predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente.
Tipo di prodotto predefinito per Gestione incidenti: tbd	Tipo di prodotto predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente.
Tipo di problema predefinito per Gestione incidenti: tbd	Tipo di problema predefinito da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente.
Gravità ticket predefinita: 3 - Normale	Gravità predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket.
Priorità utente predefinita ticket: Media	Priorità utente predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket.
Categoria sito predefinita per Gestione incidenti: A	Categoria sito predefinita da utilizzare durante la creazione di ticket di incidente.
Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per gli utenti ESS: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Consente agli utenti ESS di utilizzare moduli differenti per le diverse categorie di incidente.
Abilita moduli di incidente basati sulla categoria per i tecnici: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Consente ai tecnici di utilizzare moduli differenti per le diverse categorie di incidente.

- 4 Modificare le impostazioni dei tecnici che operano sul campo in base alle necessità.

Impostazioni dei tecnici che operano sul campo	
Consenti riapertura attività: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Consente (o impedisce) la riapertura di un'attività chiusa.
Elenco alias di destinazione: sc	Elenco (delimitato da punto e virgola) degli alias di destinazione utilizzati dalle applicazioni Web del pacchetto.
<input type="button" value="Salva"/>	

- 5 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 6 Nel menu delle attività fare clic su **Pannello di controllo > Riavvia Peregrine Portal** per salvare le modifiche.

Verifica dello stato degli script

La pagina Stato degli script mostra il nome e lo stato di qualunque script in esecuzione.

Per verificare lo stato degli script:

- 1 Dal menu delle attività di **Amministrazione**, fare clic su **Mostra stato script** per visualizzare la pagina **Stato script** con il nome di ciascuno script.

Amministrazione

Stato script

Fare clic su uno script per interromperne o avviarne le operazioni.

Nome	Stato
checkForExpiredDocs	Operativo
noticecenterpoller	Operativo
processWkEvents	Operativo
processWkAlarms	Operativo
processWkAutoComplete	Operativo

Amministrazione Rome

- Creazione tabella
- Amministrazione
 - Versioni distribuite
 - Registro server
 - Impostazioni
 - Mostra stato script**
 - Mostra code messaggi
 - Mostra stato code
 - Transazioni adattatore al minuto
 - Integrazione IBM
 - WebSphere Portal
 - File.local.xml

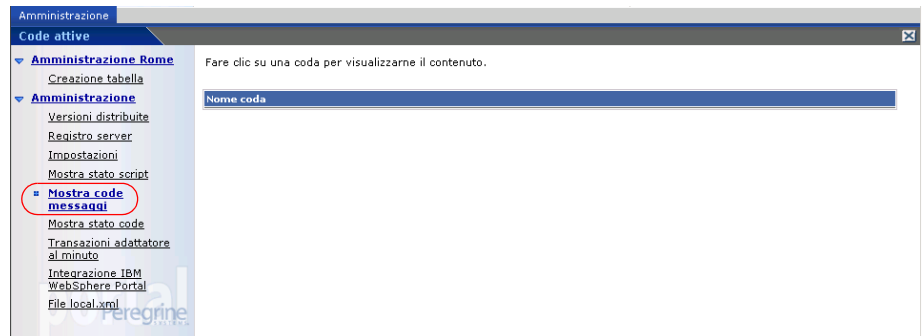
- 2 Fare clic sullo script per sospenderlo.

Visualizzazione delle code messaggi

Le code messaggi vengono visualizzate quando una coda contiene dati in attesa di trasmissione.

Per visualizzare le code messaggi:

- 1 Dal menu delle attività di **Amministrazione**, fare clic su **Mostra code messaggi** per accedere alla pagina **Code attive**.



- 2 Fare clic sul nome di una coda nell'elenco per visualizzarne il contenuto.

Visualizzazione dello stato della coda

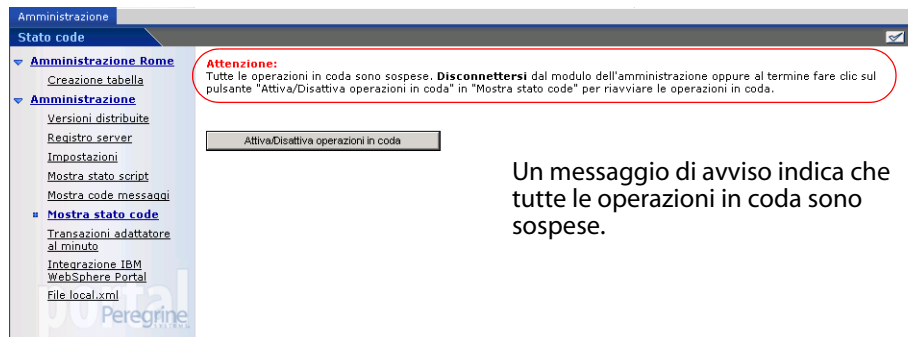
Utilizzare l'opzione Mostra stato code per verificare o modificare lo stato delle code messaggi.

Per visualizzare lo stato della coda:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Mostra stato code** per accedere alla pagina Stato code.



- 2 Fare clic su **Attiva/Disattiva operazioni in coda** per modificare lo stato in **Sospeso**.

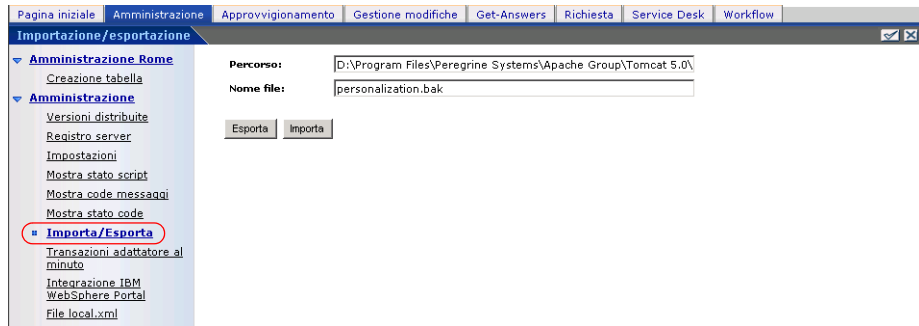


Un messaggio di avviso indica che tutte le operazioni in coda sono sospese.

- 3 Fare clic su **Attiva/Disattiva operazioni in coda** per tornare allo stato operativo.

Importazione ed esportazione di personalizzazioni

Le personalizzazioni create in un ambiente di sviluppo possono essere spostate in un ambiente di produzione. Per istruzioni dettagliate sull'importazione ed esportazione di personalizzazioni, vedere il capitolo [Personalizzazione](#) in questa guida. Per accedere alla pagina, selezionare l'opzione **Importa / Esporta** dal menu delle attività di Amministrazione.



Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore

È possibile monitorare le transazioni dell'adattatore visualizzando la pagina Stato dell'adattatore.

Per visualizzare le transazioni dell'adattatore al minuto:

- Dal menu delle attività, fare clic su **Transazioni adattatore al minuto** per aprire la pagina **Stato** dell'adattatore.

Stato di rome

Numero di transazioni al minuto per gli adattatori connessi.

rome				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	2	1	7	247

mail				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	0

oaaakm				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	135	135	135	135

ac				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	18

sc				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	28

Indietro

Utilizzo di IBM WebSphere Portal

È possibile generare un file di archivio Web (war) per IBM WebSphere Portal Server configurato con riferimenti ai componenti del portale OAA installati.

Per generare un file WAR:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Integrazione IBM WebSphere Portal** per aprire la pagina **Integrazione IBM WebSphere Portal**.

The screenshot shows the IBM WebSphere Portal administration interface. The top navigation bar includes links for 'Pagina iniziale', 'Amministrazione', 'Approvvigionamento', 'Gestione modifiche', 'Get-Answers', 'Richiesta', 'Service Desk', and 'Workflow'. The main content area is titled 'Integrazione IBM WebSphere Portal' and contains the following text:

In questa pagina è possibile generare un file di archivio Web per IBM Websphere Portal Server configurato con riferimenti ai componenti del portale OAA installati. Il file websphere.war contenuto nella directory dei package installati viene copiato e il file portlet.xml sostituito. Accertarsi che l'URL di base per l'accesso alle pagine del server sia corretto. Il file generato deve essere installato utilizzando l'utilità di amministrazione IBM WebSphere Portal Server (WPS). Ogni volta che si installa una nuova applicazione OAA, è necessario ripetere questa procedura in modo da esporre i nuovi componenti del portale nell'ambiente IBM WPS.

The form below the text has the following fields:

- Percorso di origine:** c:/oaa/packages/oaawebosphere.war
- Percorso di destinazione:** c:/oaa/packages/oaawebosphere-generated.war
- URL di base:** http://localhost/oaa/

There is a 'Genera file WAR' button at the bottom of the form. The left navigation menu includes sections for 'Amministrazione Rome', 'Amministrazione', 'Integrazione IBM WebSphere Portal', 'Amministratore Get-Services', and 'Get-Resources'.

- 2 Immettere le seguenti informazioni:

- Percorso di origine
- Percorso di destinazione
- URL di base

- 3 Fare clic su **Genera file WAR**.

Scaricamento del file local.xml

Quando si modificano parametri con il componente Amministrazione, nella directory \<srvrapp>\WEB-INF viene creato un file local.xml (dove srvrapp è il percorso del server applicazioni) per memorizzare tali parametri. Se si desidera verificare altre impostazioni, è possibile conservare le impostazioni scaricando il file local.xml e sostituire a questo il file local.xml creato dal test.

Per scaricare il file local.xml:

- 1 Dal menu delle attività fare clic su **File local.xml** per aprire la pagina Scarica il file local.xml.
- 2 Fare clic su **Scarica**.
- 3 Nella finestra di dialogo Scaricamento file, selezionare **Apri o Salva**.
- 4 Se si seleziona Salva, specificare il percorso di salvataggio del file local.xml.

Visualizzazione delle informazioni sui moduli

È possibile utilizzare il componente Amministrazione per configurare i moduli delle applicazioni Web per la visualizzazione del percorso e del nome file del modulo attivo.

Per visualizzare le informazioni sui moduli:

- 1 Dal componente Amministrazione, fare clic su **Impostazioni > Registro**.

2 Scorrere fino al campo **Mostra informazioni modulo**, quindi fare clic su **Si**.

Registro	
Opzioni registro:	Elenco (delimitato da punto e virgola) delle opzioni del registro di esecuzione da attivare. Le opzioni disponibili sono: <ul style="list-style-type: none"> • security - monitoraggio identità e credenziali utente • weblocation - rendering delle applicazioni Web e delle impostazioni di personalizzazione • presentation - caricamento e gestione dei moduli • statistics - statistiche di amministrazione
Script di debug: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Se l'opzione è selezionata, le informazioni relative all'esecuzione dello script ECMA vengono inserite nel registro. Disattivare questa opzione in un sistema di produzione.
Mostra informazioni modulo: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Quando questa opzione è selezionata, in ogni finestra vengono visualizzate le informazioni sul modulo per semplificare la creazione e la personalizzazione dell'applicazione Web.

3 Fare clic su **Salva**.

4 Questa impostazione non richiede il riavvio di Peregrine Portal.

Il nome del modulo sarà visualizzato in cima a ciascun modulo.

Il nome del modulo sarà visualizzato in cima alla pagina.

Project.common.admin.settings.start	
Applicazione Web	AssetCenter
Database workflow	E-mail
Portale	Portale Get-Answers
Registro	Rome
ServiceCenter	Service Desk
Database notifiche	Database portale
Database richieste	Get-Resources
Get-Resources	GICommonDB
Motore di workflow	
Dimensioni massime allegati (in KB):	0
Back-end comune:	rome
Elenco alias di destinazione:	weblocation;mail
Nome utente manutenzione del sistema:	System
Password manutenzione del sistema:	
Percorso applicazioni:	WEB-INF/apps/

Dimensioni massime dei file che possono essere inviati in allegato. Il valore 0 indica che non esiste un limite. Questo valore predefinito può essere ignorato utilizzando i valori nei campi dei singoli allegati.

Nome dell'adattatore di destinazione utilizzato per le operazioni utente comuni.
[Fare clic per ripristinare il valore predefinito: {portalDB}](#)

Elenco (delimitato da punto e virgola) degli alias di destinazione utilizzati dalle applicazioni Web del pacchetto.

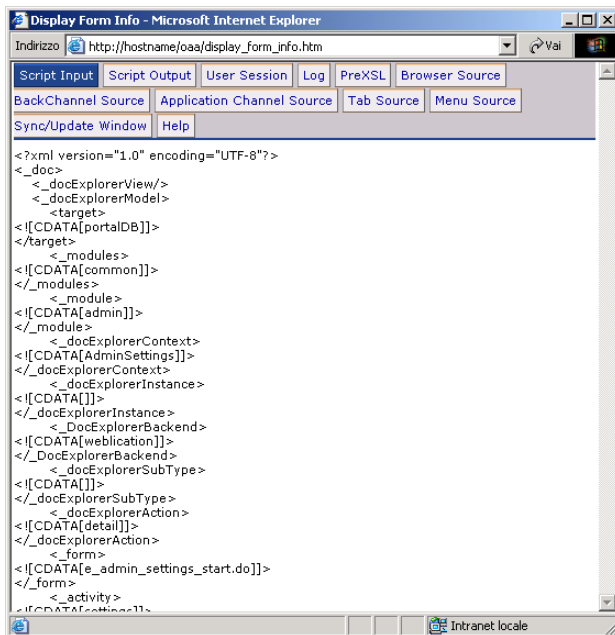
Nome utente per la manutenzione del sistema che consente di accedere alle funzionalità di amministrazione. L'utente addetto alla manutenzione del sistema è indipendente dagli adattatori installati. Utilizzare questo nome di accesso per configurare un sistema di nuova installazione o per risolvere problemi relativi a un'installazione esistente.

Password di accesso alle funzioni di manutenzione del sistema.

Percorso delle applicazioni Web di Peregrine Portal.

Visualizzazione dei dettagli dei moduli

È possibile anche visualizzare informazioni dettagliate sul modulo attivo. Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni modulo** nella parte superiore destra del modulo. Verrà visualizzata una finestra separata.



Questo è un esempio parziale del contenuto visualizzabile nella scheda Database portale.

Visualizzare il contenuto di ciascuna scheda per ulteriori informazioni sul modulo.

Il modulo presenta le seguenti schede.

Scheda	Contenuto
Script Input	Script che invia una richiesta al sistema back-end.
Script Output	Informazioni restituite dalla richiesta dello script al sistema back-end.
User Session	Dettagli sulla sessione utente corrente, incluso il tipo di browser, la versione del sistema back-end e i diritti di accesso definiti per l'utente.
Log	Elenco di azioni dello script per l'esecuzione del modulo.
PreXSL	Output di XSL prima di essere restituito al browser.
Browser Source	Codice sorgente HTML per la pagina corrente.
BackChannel Source	Codice sorgente HTML per i frame in cui sono memorizzati i dati.
Application Channel Source	Codice sorgente HTML per le applicazioni condivise.

Scheda	Contenuto
Tab Source	Codice sorgente HTML per le schede.
Menu Source	Codice sorgente HTML per i menu.
Sync/Update Window	Codice sorgente HTML per la sincronizzazione con la pagina e l'aggiornamento.
Help	Guida per il debugging della finestra.

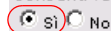
Registrazione automatica degli utenti

Con il componente Amministrazione, gli amministratori possono optare per la registrazione automatica degli utenti dalla pagina di accesso, qualora l'utente non sia già inserito nel database di ServiceCenter. Quando l'utente effettua la registrazione, il sistema crea un record Operator e un record Contact per il nuovo utente con diritti di accesso di base. Consultare il capitolo [Protezione](#) più avanti nella guida per ulteriori informazioni sulla procedura di registrazione.

Per abilitare la registrazione automatica degli utenti dalla schermata di accesso:

- 1 Dalla pagina di impostazioni del componente Amministrazione, fare clic su **Comune**.
- 2 Scorrere fino all'opzione **Consenti registrazione utente**.

Consenti registrazione utente:



Fare clic su Sì per autorizzare gli utenti alla registrazione automatica di nuovi account.

- 3 Fare clic su **Sì**.

Suggerimenti: Quando si utilizza un'applicazione con ServiceCenter come sistema back-end, il nome e il cognome nel record contatto di ServiceCenter sono invertiti rispetto al formato utilizzato in un'applicazione su piattaforma OAA.

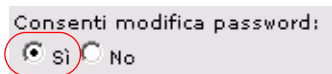
ServiceCenter memorizza i nomi nel formato cognome/nome. La piattaforma OAA memorizza i nomi nel formato nome/cognome. Come soluzione provvisoria, è possibile modificare il modo in cui vengono gestiti i nomi degli operatori in ServiceCenter utilizzando l'opzione **Usa nome completo operatore** nei record di ambiente di Gestione servizi e Gestione incidenti. Per istruzioni, consultare la documentazione di ServiceCenter.

Modifica delle password

Utilizzando il componente Amministrazione, gli amministratori possono scegliere di autorizzare gli utenti finali alla modifica della password dalla pagina iniziale.

Per autorizzare gli utenti alla modifica della password:

- 1 Dalla pagina di impostazioni del componente Amministrazione, fare clic su **Comune**.
- 2 Scorrere fino all'opzione **Consenti modifica password**.



Fare clic su Sì per autorizzare gli utenti alla modifica della propria password.

- 3 Fare clic su **Sì**.

Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente

Il file `usage.log` presenta un record di accessi utente nella directory `bin` dell'installazione del server applicazioni. Questo file consente di stabilire le applicazioni in uso e il numero di utenti che accedono a un'applicazione durante la giornata.

Descrizione del file `usage.log`

La seguente riga mostra una porzione di un file `usage.log`.

```
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
```

```

usage.log - Blocco note
File Modifica Formato ?
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:53 -0700] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:56 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:58 -0700] "GET incidentmgt/helpdesk/categoryList/
e_helpdesk_categoryList_treemenuForm.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:58 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP
/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:20 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:38 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:40 -0700] "GET incidentmgt/helpdesk/categoryList/
e_helpdesk_categoryList_treemenuForm.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:40 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP
/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:00 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:14 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:16 -0700] "GET incidentmgt/helpdesk/categoryList/
e_helpdesk_categoryList_treemenuForm.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:16 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP
/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:34 -0700] "GET changemgt/taskQueue/mytasks/e_taskQueue_mytasks_setup.do HTTP/
1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:34 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP
/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:18:09 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - user1 [04/Oct/2004:12:19:22 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - user1 [04/Oct/2004:12:19:26 -0700] "GET studio/getit//e_getit_explorerList.do HTTP/1.0" 200 0

```

Ogni accesso occupa una riga. Nell'ambito della sessione di un utente, ciascun componente registra una sola riga.

La seguente tabella illustra il significato di ciascun elemento nella voce di registro.

Host remoto	Rfc931	Accesso utente	Data	Richiesta	Stato	Byte
127.0.0.1	-	Tossi	[04/Oct/2004:12:17:25 -0700]	"GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0"	200	0

Elemento	Contenuto
Host remoto	Nome host remoto o indirizzo IP se il nome host DNS non è disponibile o non è stato fornito.
Rfc931	Nome di accesso remoto dell'utente. Viene sempre reso con un trattino, dato che questa informazione non è necessaria.
Accesso utente	Nome utente autenticato per l'accesso a Peregrine Portal.
Data	Data e ora della richiesta.
Richiesta	Componente utilizzato dall'utente. Il nome del componente corrisponde alla prima parte del parametro GET.
Stato	Codice di risposta HTTP restituito al client. Questo valore è sempre 200 per indicare che la richiesta era valida.
Byte	Numero di byte trasmessi. Il numero inserito è sempre 0, dato che questa informazione non è necessaria.

Configurazione dei moduli di Gestione modifiche

È possibile modificare i moduli preconfigurati di Gestione modifiche per l'uso con Get-Services.

Modifica dei moduli di Gestione modifiche

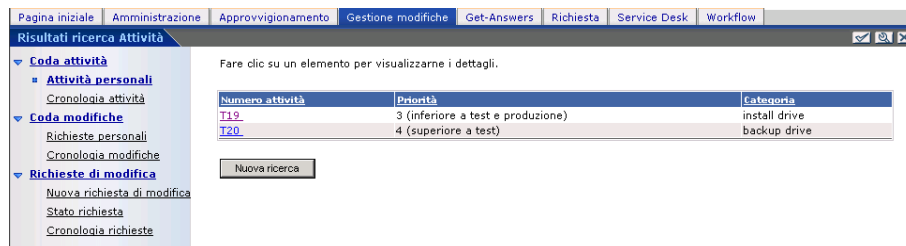
In ServiceCenter le fasi Modifica e Attività utilizzano moduli diversi configurabili dall'amministratore. La stessa funzione è disponibile in Gestione modifiche di Get-Services. In Get-Services sono disponibili i seguenti moduli preconfigurati:

Tipo	Fase
Utente ESS modifiche	crea una nuova modifica per le categorie: MAC RdM - Avanzata Server hardware aggiorna modifica per le seguenti fasi di modifica: Analisi Approvazione Implementazione Test Server hardware 1. assess 2. plan 3. build 4. implement 5. accept
Tecnico modifiche	aggiorna modifica per le seguenti fasi: 1. assess 2. plan 3. build 4. implement 5. accept Progettazione Approvazione app Produzione Controllo qualità
Attività	Plan.1/2.task Protezione

Gli amministratori possono modificare i moduli preconfigurati e aggiungerne di nuovi per altre categorie utilizzando la personalizzazione di DocExplorer (vedere [Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione](#) in questa guida). Nel seguente esempio, l'attività T17 non dispone di un modulo personalizzato per la categoria **installazione**.

Per modificare i moduli:

- 1 Fare clic sulla scheda Gestione modifiche per aprire il modulo **Risultati ricerca Attività**.



The screenshot shows the 'Risultati ricerca Attività' window with a navigation menu on the left and a main content area. The navigation menu includes 'Coda attività', 'Attività personali', 'Cronologia attività', 'Coda modifiche', 'Richieste personali', 'Cronologia modifiche', 'Richieste di modifica', 'Nuova richiesta di modifica', 'Stato richiesta', and 'Cronologia richieste'. The main content area displays a table of activities and a 'Nuova ricerca' button.

Numero attività	Priorità	Categoria
T19	3 (inferiore a test e produzione)	install drive
T20	4 (superiore a test)	backup drive

Below the table is a button labeled 'Nuova ricerca'.

2 Fare clic sulla riga dell'attività da visualizzare per aprire il modulo **Dettagli attività**.

Pagina iniziale | Amministrazione | Approvvigionamento | Gestione modifiche | Get-Answers | Richiesta | Service Desk | Workflow

Dettagli Attività

Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora Europa centrale.

Informazioni di base

Numero attività: T19
 Stato: initial
 Fase di avviso: notice
 Fase: backup drive
 Stato approvazione: approved
 Categoria: install drive
 Priorità: 3 (inferiore a test e produzione)
 Valutazione di rischio: 4 - rischio abbastanza alto

Descrizione

Descrizione: Upgrade the memory and hard drive in the development server.

Metodo di ripristino

Metodo di ripristino: We must upgrade the server to manage the new SQL database that is to be

Inizio e fine previsti

Inizio previsto: 22 apr 2002 17:00
 Fine prevista: 22 apr 2002 21:30

Tempo passivo pianificato

Inizio tempo passivo pianificato: 22 apr 2002 17:00
 Fine tempo passivo pianificato: 22 apr 2002 21:30

Informazioni sull'account

Risorsa interessata: server101
 Modello: p800
 Tipo risorsa: Computer

Assegnazione

Assegnato a: Richard Hartke
 Reparto: customer service
 Telefono: 619-481-5000
 Coordinatore: CM TEST CM 1
 Telefono: (858) 481-1186

Parti e manodopera

Contratto di servizio:

Parti	Acquisti	N° parte	Data	Quantità
Manodopera				
Acquisti	Data	Ore lavorate	Tecnico	Contratto di servizio

Note di lavoro

Note di lavoro:

Allegati

Allegati:

Chiusi attività | **Visualizza modifica principale** | Invia modifiche | Torna all'elenco

Avviso: Se le sezioni relative a parti e manodopera non sono visualizzate in un modulo di dettagli dell'attività (personalizzato), l'aggiornamento dell'attività può comportare la cancellazione dei dati relativi a parti e manodopera in ServiceCenter.

- 3 Fare clic sull'icona Personalizza pagina per modificare questa personalizzazione.

Selezionare Salva per salvare il modulo come predefinito.

- 4 Modificare il modulo come desiderato, quindi fare clic su **Salva** per salvarlo come nuovo modulo predefinito.

Al successivo accesso di un utente ai Dettagli attività di questa fase attività, si apriranno i moduli con la nuova personalizzazione.

Gli amministratori possono configurare i moduli per diverse categorie, inclusi:

- Moduli di dettagli delle attività personali
- Moduli di dettagli della cronologia attività
- Moduli di dettagli della modifica (disponibili quando si sceglie Visualizza modifica principale nel modulo Dettagli attività)

Nota: Configurare i moduli Dettagli Cronologia attività e Dettagli Modifica a sola lettura (per ulteriori informazioni sull'impostazione dei campi a sola lettura, vedere [Configurazione degli attributi di campo](#)).

Per visualizzare i dettagli della modifica principale:

- Dal modulo **Dettagli attività**, fare clic su **Visualizza modifica principale**.

Verrà visualizzato il modulo **Dettagli**.

Tutti i valori relativi all'ora sono visualizzati nel fuso orario Ora Europa centrale.

Informazioni di base

Numero modifica: C1
 Categoria: HW server
 Stato approvazione: pending
 Fase di avviso:
 Valutazione di rischio: 4 - rischio.abbastanza alto
 Priorità: 3 (inferiore a test e produzione)
 Fase corrente: HW server
 Stato: initial

Descrizione

Descrizione: Upgrade the memory and hard drive in the development server.

Risoluzione | **Soluzione alternativa**

Risoluzione: | Soluzione alternativa: We must upgrade the server to manage the new SQL database that is to be

Inizio e fine previsti

Inizio previsto: 22 apr 2002 17:00
 Fine prevista: 22 apr 2002 21:30

Richiedente | **Assegnazione**

Richiedente: O'CONNELL, STACY
 E-mail: Stacy.O'Connell@peregrine.com
 Telefono: (65) 778 5505
 Assegnato a:
 E-mail:
 Telefono:

Coordinatore modifica | **Responsabile lavoro**

Coordinatore: CM 1
 Responsabile lavoro:

Prodotto

Risorsa interessata: server101
 Modello: p800
 Tipo risorsa: Computer
 Nome fornitore:

Allegati

Allegati:

Chiudi modifica | Invia modifiche | Torna all'elenco

Nota: Gli utenti possono creare, eliminare e aggiornare moduli in base ai propri diritti di personalizzazione. Per informazioni dettagliate sull'assegnazione di diritti, vedere la sezione [Interfaccia di personalizzazione](#) in questa guida.

Visualizzazione di documenti correlati sulla pagina Dettagli

In Service Desk, è possibile visualizzare i dettagli di chiamate, modifiche e incidenti correlati ai ticket esistenti nella sezione Documenti correlati della pagina Dettagli. Per i campi Chiamate correlate e Incidenti correlati è disponibile la funzione di aggiunta, che consente agli utenti di aggiungere manualmente ticket al campo. I record di modifica sono di sola lettura e non dispongono della funzione di aggiunta.

Avviso: Non personalizzare le modifiche correlate utilizzando la funzione di aggiunta. Questo campo DEVE rimanere a sola lettura per garantire l'integrità referenziale.

Per il campo Incidenti correlati è disponibile la funzione di aggiunta.

Ai dettagli chiamata di questo esempio non è associato alcun incidente correlato, ma è associata una modifica correlata.



Impostazione di visualizzazioni diverse per categorie di incidenti

Gli amministratori possono configurare visualizzazioni per utenti o tecnici ESS (Employee Self Service). Per accedere alla funzione Amministrazione di Get-Services, è necessario disporre del parametro di abilitazione `getit.gsadmin`.

Per impostare visualizzazioni diverse per categorie di incidenti:

- 1 Accedere al componente Amministrazione di Peregrine Portal.

`<nomehost>/oaa/admin.jsp`

- 2 Dalla scheda Amministrazione, fare clic su **Visualizzazioni categoria incidente**.

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

Nome categoria	Visualizzazione utenti ESS	Visualizzazione tecnici
DEFAULT	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
business_applications	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
change	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
client_system	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
enquiry	Babi	default
example	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
network	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
other	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
printing	default	default
security	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
shared_infrastructure	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
ttd	Visualizzazione predefinita	Visualizzazione predefinita
telecoms	Babi	default

Nuova ricerca

Gli utenti possono leggere o aggiornare le visualizzazioni correntemente associate a tutte le categorie disponibili. Tutte le categorie predefinite utilizzano la visualizzazione predefinita. Gli amministratori possono aggiungere nuove visualizzazioni e associarle a qualsiasi categoria.

- 3 Per aggiungere altre visualizzazioni, fare clic su **Gestione visualizzazioni**, quindi su **Nuovo**.


Immettere le informazioni richieste e fare clic sul pulsante di invio.

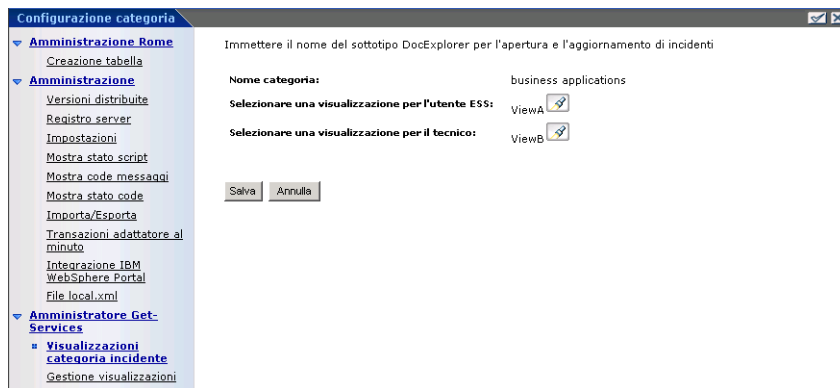
Nome visualizzazione:

Tipo visualizzazione:

Descrizione visualizzazione:

- 4 Inserire il nome, il tipo di visualizzazione e una breve descrizione, quindi fare clic su **Invia**.

- 5 Per associare il nome della visualizzazione a una categoria, visualizzare l'elenco dei nomi delle categorie facendo clic su **Visualizzazioni categoria incidente** e selezionare la categoria, ad esempio, **Applicazioni aziendali**.
- 6 Fare clic su **Ricerca** per selezionare una visualizzazione per il tecnico e l'utente ESS. 



Nota: Categorie diverse possono condividere la stessa visualizzazione.

Una volta associata a una categoria, una visualizzazione diventa un sottotipo DocExplorer quando viene aperto o aggiornato un incidente appartenente a tale categoria. È possibile in tal caso scegliere determinate attività e categorie e personalizzare la pagina.

- 1 Dalla scheda Service Desk, selezionare **Get-Services > Crea ticket**.

2 Selezionare una categoria (ad esempio, **Applicazioni aziendali**).



3 Se una visualizzazione è associata alla categoria, personalizzare la pagina e salvare la configurazione.

In tal modo, tutte le categorie associate a quella visualizzazione utilizzeranno il modulo personalizzato.

È necessario personalizzare sia il modulo di creazione sia quello di dettaglio relativi alle attività ESS Crea ticket e Stato ticket. Il modulo di sola lettura Dettagli cronologia ticket è identico al modulo Dettagli stato ticket.

Per personalizzare le attività dei tecnici in base alle categorie, è necessario personalizzare tutti i moduli di creazione e di dettaglio. Questa operazione è necessaria perché attività diverse dell'interfaccia tecnica utilizzano tipi di documenti diversi, per cui non è possibile applicare il sottotipo DocExplorer a tutti i documenti.



10 Amministrazione dei sistemi back-end

CAPITOLO

Get-Services deve essere configurato per l'uso con un database back-end. Questo capitolo descrive la procedura di reporting dei ticket di Get-Services eseguita dagli amministratori di ServiceCenter e la modalità di elaborazione sincronizzata degli eventi.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter a pagina 218
- RegISTRAZIONI di eventi in ServiceCenter a pagina 219
- Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi a pagina 220

Nota: Nelle versioni di ServiceCenter precedenti alla 4.x, Gestione incidenti è denominato Gestione problemi. Alcuni parametri di Gestione incidenti utilizzano ancora il termine *problem* in quanto sono mappati alle tabelle *problem* di ServiceCenter.

Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter

Get-Services consente agli amministratori di ServiceCenter di creare report contenenti l'elenco e il numero complessivo dei ticket aperti con Get-Services. Per memorizzare il flag di Get-Services per i ticket (problemi e incidenti), è necessario aggiungere il campo `originating.system` alle seguenti tabelle (file):

- `probsummary`
- `incidents`

La procedura descritta più avanti consente di apportare le necessarie modifiche al database per supportare questa funzionalità. Completare la procedura per ciascuno dei due file tabella, inserendo il nome file appropriato nel [passaggio 2](#). Le seguenti istruzioni sono basate su ServiceCenter 6.0.

Per modificare il database e consentire il reporting dei ticket di Get-Services in ServiceCenter:

- 1 Accedere a ServiceCenter e fare clic su Toolkit > Dizionario database.
- 2 Quando richiesto, immettere il nome di uno dei due file tabella sopra riportati e premere Invio.
- 3 Quando viene visualizzato il record Dbdict, fare clic su **Nuovo**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo `field.window`.
- 4 Nella casella Nome, immettere `originating.system`.
- 5 Nella casella Tipo, immettere `character`.
- 6 Fare clic sul **segno più (+)** per aggiungere il record.
- 7 Fare clic su **OK**.

Registrazioni di eventi in ServiceCenter

L'amministratore di ServiceCenter deve accertarsi che gli eventi seguenti siano configurati per elaborare gli eventi di input e output in modo sincronizzato.

Codice evento	Tipo evento
cm3tin	input
cm3tout	output
cm3rin	input
cm3rout	output
approval	input
approval	output

Le seguenti istruzioni sono basate su ServiceCenter 6.0.

Per elaborare gli eventi in modo sincronizzato:

- 1 Da ServiceCenter, selezionare **Utilità > Servizi evento > Amministrazione > Registrazione**.
- 2 Nel campo **Codice evento**, cercare il codice evento.

Selezionare il codice evento e il tipo input o output.

Verificare che il campo contenga un segno di spunta.

- 3 Nel campo **Input o Output**, selezionare il tipo input o output.
- 4 Se necessario, selezionare la casella di controllo **Elabora eventi di input in modo sincronizzato**.
- 5 Fare clic su **Salva**.
- 6 Riavviare ServiceCenter.

Per informazioni sulla registrazione di eventi, consultare la [Guida per l'amministratore di ServiceCenter](#).

Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi

Quando gli utenti accedono a Gestione servizi all'interno di Get-Services, si verificano le seguenti modifiche all'interfaccia:

- In Gestione servizi non è possibile allegare file. Per questa ragione, nei ticket di chiamata non vengono visualizzati i pulsanti e la casella di riepilogo che consentono di allegare file. Questa funzione è disponibile soltanto nei ticket di incidente.
- I ticket di incidente/problema e i ticket di chiamata vengono visualizzati come opzioni distinte nel menu delle attività.
- Quando si utilizza la funzione di **creazione ticket**, viene creato un ticket di chiamata in ServiceCenter.

File allegati

Nell'integrazione di Get-Services con ServiceCenter, gli utenti possono allegare file (ad esempio, un foglio elettronico Microsoft Excel o un documento Word) alle richieste di Get-Services per fornire informazioni aggiuntive.

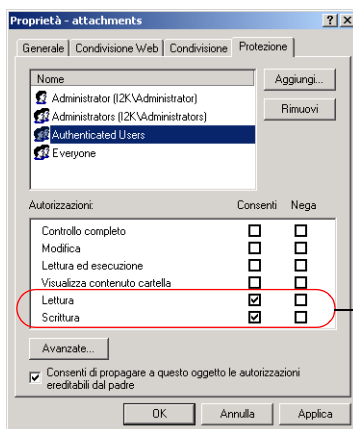
Accesso alla directory degli allegati

L'installazione di Peregrine OAA crea una directory virtuale attachments nella directory oaa. Tuttavia, a garanzia della protezione del sistema, si raccomanda di utilizzare il software di amministrazione del server Web appropriato per modificare le autorizzazioni relative alla directory virtuale attachments nelle sole opzioni di **lettura** e **scrittura**.

La procedura illustrata di seguito utilizza il server Tomcat.

Per allegare file:

- 1 Selezionare la directory webapps di Tomcat. Il percorso predefinito è:
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps
- 2 Nella directory oaa, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla directory attachments, quindi scegliere **Proprietà**.



Nella finestra di dialogo delle proprietà selezionare le autorizzazioni di lettura e scrittura.

- 3 Nella scheda Protezione, impostare le autorizzazioni sulle opzioni di **lettura** e **scrittura**.
- 4 Fare clic su **OK**.

Impostazioni relative agli allegati nella scheda Comune

La funzione Allega file utilizza impostazioni predefinite che possono essere ignorate modificando il parametro nella scheda **Comune** della pagina Impostazioni del componente Amministrazione. Questo parametro può essere modificato in modo da contenere il percorso per i file allegati.

Per impostare il percorso per i file allegati:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**, quindi scegliere la scheda **Comune**.
- 2 Scorrere fino al parametro **Cartella file allegati**.

- 3 Impostare il percorso della directory nella quale vengono salvati i file allegati prima del loro inserimento nell'archivio dati.

L'impostazione predefinita è `/attachments/`.



11 Protezione

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le diverse opzioni di configurazione della protezione disponibili in Get-Services. Gli argomenti trattati nel presente capitolo comprendono password e diritti di accesso per il supporto dell'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), configurazioni di protezione predefinita e personalizzata, autenticazione e pagine di accesso alternativo.

Per impostazione predefinita, Get-Services non codifica le password inviate sulla rete, che vengono però memorizzate in formato SHA-1 (formato crittografato) nel database. Get-Services invia le password in formato testo normale ai database back-end di autenticazione e le memorizza in un cookie del browser se l'utente sceglie di **consentire l'accesso automatico**. Per proteggere le password di Get-Services sono disponibili tre opzioni:

- Abilitare Secure Sockets Layer (SSL) sul server Web
- Configurare Get-Services per l'utilizzo di un servizio di elenchi in linea, ad esempio LDAP
- Abilitare il server Web all'utilizzo di Autenticazione integrata di Windows

Per poter utilizzare SSL è necessario ottenere un certificato digitale. Se si dispone di un certificato per il server Web, l'URL di accesso a Get-Services deve includere l'indicatore di protocollo https. Una volta che il browser dell'utente effettua una connessione protetta al server Web, tutti i dati trasmessi vengono crittografati. Per informazioni sulla configurazione di SSL consultare la documentazione del server Web.

Get-Services supporta anche l'autenticazione mediante un servizio di elenchi in linea, ad esempio LDAP. Quando si effettua l'autenticazione a un servizio di elenchi in linea, Get-Services passa al servizio password codificate con hash SHA. Per istruzioni sulla configurazione di un servizio di elenchi in linea, vedere [Configurazione JAAS personalizzata a pagina 235](#).

Get-Services supporta anche Autenticazione integrata di Windows. Quando viene utilizzata questa forma di autenticazione, non vi è un reale scambio di password tra browser e server Web e il processo di autenticazione viene mantenuto protetto. Tuttavia, Autenticazione integrata di Windows è supportata solo dai browser Internet Explorer eseguiti in sistemi Windows. Per istruzioni sulla configurazione di Autenticazione integrata di Windows, vedere [Autenticazione integrata di Windows a pagina 244](#).

Protezione dei sistemi back-end

Questa sezione descrive il modo in cui Get-Services autentica gli utenti e memorizza le modifiche di personalizzazione nel sistema back-end ServiceCenter, AssetCenter o Rome.

Gestione di account e password utente

Questa sezione descrive il modo in cui l'Amministratore può gestire gli account utente e impostare le regole di formattazione delle password.

Opzioni amministrative generali

Alcune opzioni amministrative sono applicate a tutti gli adattatori del sistema back-end. L'elenco di queste opzioni è disponibile nella scheda Comune della pagina Amministrazione.

Consenti modifica password: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Consente di modificare la password e altre informazioni relative al proprio profilo a partire dalla pagina iniziale. Fare clic per ripristinare il valore predefinito: [No]
Consenti password corrente come nuova password: <input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	Durante la modifica della password, consente agli utenti di specificare la password corrente come nuova password.

Consenti modifica password: L'opzione **Sì** abilita la visualizzazione del componente del portale **Modifica password** per gli account utente che dispongono del parametro di abilitazione `get i t . password`. Impostando come opzione **No**, la modifica delle password per tutti gli utenti è compito esclusivo dell'amministratore.

Consenti password corrente come nuova password: Impostando **Sì**, gli amministratori possono richiedere agli utenti di immettere una password diversa da quella corrente durante l'utilizzo delle opzioni di Modifica password.

Opzioni di AssetCenter e ServiceCenter

Per le opzioni disponibili per la gestione degli account utente e dei criteri di formattazione delle password, consultare le corrispondenti guide di ServiceCenter e AssetCenter.

Autenticazione con ServiceCenter

Quando un utente accede a Get-Services, il nome utente e la password vengono convalidati su un record operatore corrispondente in ServiceCenter.

Al momento dell'accesso da parte di un utente, il sistema back-end ServiceCenter convalida la password utente, lo stato dell'account e la data di scadenza della password in base ai criteri definiti in ciascun sistema.

Se l'autenticazione a uno dei sistemi back-end non va a buon fine, verrà visualizzato un errore generico.

La password è scaduta in almeno una delle destinazioni supportate. Reimpostare la password prima di accedere a Peregrine Portal.

Errori più specifici di sistema back-end possono essere disponibili nel file `archway.log`.

Quando un adattatore restituisce un codice di password scaduta, il sistema reindirizza l'utente alla schermata Modifica password. In caso di errore di formattazione della password per l'utilizzo di ServiceCenter come sistema back-end, viene visualizzato un errore generico che è possibile personalizzare modificando il valore della proprietà `changePasswordGenericError` nel file di stringa della lingua comune situato nella directory `WEB-INF\apps\common`.

L'utente non può accedere al sistema senza reimpostare la password.

Agli adattatori del sistema back-end vengono inviate sia la **Password corrente** sia la **Nuova password**. Il sistema back-end ServiceCenter è responsabile della verifica della password corrente e della conformità della nuova password ai criteri e al formato definiti.

Quando l'utente non riesce a reimpostare la password, viene visualizzato un messaggio di errore generico. È possibile personalizzare questi messaggi modificando le proprietà nel file di stringa della lingua del portale in modo da specificare vincoli di formato della password, in caso di necessità.

Messaggi di errore specifici sono reperibili nel file `archway.log`.

Parametri di abilitazione di ServiceCenter

Di seguito è riportato un elenco dei parametri di abilitazione e delle parole chiave di diritti utente disponibili per le funzionalità di Get-Services che è possibile assegnare a un record di ServiceCenter o Rome o a un profilo di AssetCenter.

Accesso	Descrizione
getit.admin	Consente di accedere al componente Amministrazione di OAA.
getit.change.approver	Consente di accedere al componente Gestione modifiche di Get-Services. Gli utenti possono visualizzare e approvare le richieste.
getit.change.request	Consente di accedere al componente Gestione modifiche di Get-Services. Gli utenti possono inviare richieste di modifica, nonché visualizzare, aggiornare o eliminare le richieste inviate.
getit.change.technician	Consente di accedere al componente Gestione modifiche di Get-Services.
getit.gsadmin	Consente agli amministratori di definire visualizzazioni per utenti ESS e tecnici e di associarvi categorie.
getit.info	Consente di visualizzare le informazioni personali degli utenti, compresi nome e cognome, ubicazione, risorse e struttura di report dipendenti. Gli utenti possono utilizzare questa pagina per creare ticket relativi a problemi sulle risorse.
getit.itemployee	Consente di accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di Get-Services. È necessario assegnare <code>getit.service</code> agli utenti. Le abilitazioni comprendono: aggiornamento e chiusura dei ticket, visualizzazione dei ticket assegnati, ecc.

Accesso	Descrizione
getit.itmanager	Consente di accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di Get-Services. È necessario assegnare getit.service e getit.itemployee agli utenti. Le abilitazioni includono quelle di tipo itemployee oltre alla possibilità di assegnare ticket e visualizzare report.
getit.personalization.admin	Consente di impostare le opzioni di personalizzazione e salvare le modifiche come layout predefinito.
getit.personalization.default	Consente di modificare il layout e aggiungere o rimuovere campi dall'interfaccia di Get-Services.
getit.personalization.limited	Consente di personalizzare solo le funzioni rese visibili da un utente con diritti di personalizzazione maggiori.
getit.portal	Consente di visualizzare la pagina iniziale di OAA e dei componenti del portale. Nota: Componenti singoli del portale sono ulteriormente limitati dai seguenti parametri di abilitazione descritti più avanti: getit.home, getit.content, getit.layout, getit.skins e getit.password.
getit.home	Consente di accedere al componente del portale Pagina iniziale. Consente agli utenti di visualizzare la pagina iniziale definita.
getit.content	Consente di accedere al componente del portale Aggiungi/rimuovi componenti, nel quale gli utenti possono aggiungere o rimuovere componenti dalle proprie pagine iniziali.
getit.language	Consente di accedere al componente del portale Modifica lingua, nel quale gli utenti possono modificare la lingua di lavoro.
getit.layout	Consente di accedere al componente del portale Modifica layout, nel quale gli utenti possono modificare il layout di visualizzazione della pagina iniziale.
getit.skins	Consente di accedere al componente del portale Cambia tema, nel quale gli utenti possono modificare l'aspetto del portale.
getit.password	Consente di accedere al componente del portale Modifica password, nel quale gli utenti possono modificare la propria password. Nella scheda Comune della pagina Impostazioni di Amministrazione l'opzione Consenti modifica password deve essere impostata su "Sì".

Accesso	Descrizione
getit.service	Concede l'accesso base a funzioni di Get-Services che includono l'apertura e la chiusura di ticket e la visualizzazione dello stato e della cronologia dei ticket.
getit.timezone	Consente di accedere al componente del portale Cambia fuso orario, nel quale gli utenti possono modificare l'impostazione del fuso orario in base alle necessità.
oaa.forbidden	Parametro di abilitazione riservato per impedire l'accesso a tutti gli utenti OAA (non può essere concesso a nessun utente).

La seguente tabella mostra esempi di ruoli e i rispettivi parametri di abilitazione da assegnare nei record operatore di ServiceCenter.

Questo ruolo	Richiede i parametri di abilitazione seguenti
Dipendente normale	getit.service
Dipendente IT	getit.service e getit.itemployee
Responsabile IT	getit.service, getit.itemployee e getit.itmanager
Amministratore	getit.admin
Tecnico modifiche	getit.change.technician

Nota: Per istruzioni dettagliate sull'assegnazione di parametri di abilitazione a record operatori, consultare la [Guida in linea Amministrazione di ServiceCenter](#); per istruzioni dettagliate su come aggiungere diritti utente ai profili, consultare la [Guida per l'amministratore di AssetCenter](#).

Protezione password di ServiceCenter

È possibile impostare il parametro **securepassword** nel file `sc.ini` di ServiceCenter per impedire agli utenti esperti di eseguire una query di Get-Services che restituisca un elenco di password utente.

Per impostare il parametro di protezione password in ServiceCenter:

- 1 Aprire il file `sc.ini` con un editor di testo.
- 2 Aggiungere il parametro `securepassword` e salvare il file.

Un'eventuale richiesta di un elenco di password in Get-Services restituirà un elenco con le password nascoste.

Diritti di accesso globali di Get-Services

Sebbene i diritti di accesso iniziali a Get-Services siano convalidati sul record operatore di ServiceCenter dell'utente, è possibile concedere diritti di accesso globali a tutti gli utenti a prescindere dalla definizione della protezione di ciascuno. Ad esempio, se si definisce **getit.service** come diritto di accesso globale, tutti gli utenti saranno abilitati ad accedere a Get-Services, anche se tale diritto non era stato loro assegnato nel record operatore di ServiceCenter.

I diritti di accesso globali vengono definiti sulla pagina delle impostazioni per ServiceCenter del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Per definire i diritti di accesso globali in Get-Services:

- 1 Aprire il componente Amministrazione di Peregrine Portal in Get-Services.
- 2 Nel riquadro sinistro dei menu, fare clic su **Impostazioni**.
- 3 Nella pagina **Impostazioni**:
 - a Fare clic sulla scheda **ServiceCenter** se il sistema back-end è ServiceCenter.
- 4 Nella pagina delle impostazioni per ServiceCenter, aggiornare il campo appropriato con i diritti di accesso globali da concedere a tutti gli utenti nel seguente formato:

<back-end>(parametro di abilitazione)

dove <back-end> rappresenta **ac** per AssetCenter o **sc** per ServiceCenter come database back-end.

È possibile concedere più diritti di accesso predefiniti separando i valori dei parametri di abilitazione con un punto e virgola (;). Ad esempio:

```
sc(getit.service;getit.itemployee)
```

Di seguito è riportato un esempio dell'aggiornamento del campo della pagina delle impostazioni per ServiceCenter per concedere a tutti gli utenti il diritto predefinito di accesso a Get-Services.

Pagina Impostazioni	Nome campo	Valore campo di esempio
ServiceCenter	Diritti di accesso predefiniti:	sc(getit.requester)

- 5 Scorrere fino alla fine del modulo, quindi fare clic su **Salva**.
- 6 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia Peregrine Portal** per applicare le modifiche alla configurazione.

Registrazione degli utenti

Tutti gli utenti di Get-Services necessitano di un account di accesso nel database back-end in grado di fornire un'autenticazione. Ad esempio, se si utilizza ServiceCenter come database back-end, è necessario definire i parametri di abilitazione appropriati nel record operatore dell'utente. Diritti di accesso simili possono essere definiti in qualunque sistema back-end in uso. L'accesso utente viene automaticamente autenticato nel sistema back-end.

In caso di primo accesso senza un'autenticazione di back-end, all'utente verranno richieste le informazioni predefinite mostrate nella seguente schermata. I primi quattro campi sono obbligatori, come indicato dalla freccia sulla destra di ciascun campo.

Accesso

Dati utente

Accesso

- Registra

È possibile effettuare la registrazione in linea di un nuovo account utente. Completare i seguenti campi. Una volta creato il nuovo account, la password verrà inviata tramite posta elettronica. Attenzione! Non è possibile creare un account senza comunicare un indirizzo di posta elettronica aziendale valido e autorizzato.

Nome:

Cognome:

Nome di accesso:

Indirizzo e-mail:

Numero di telefono:

Registra

Quando l'utente fa clic su **Registra**, le informazioni vengono memorizzate nel database appropriato. In ServiceCenter, Get-Services crea un record operatore e di contatto per il nuovo utente.

Nota: È necessario definire l'adattatore del sistema back-end appropriato prima che i parametri di abilitazione possano essere riconosciuti. Ad esempio, se non è definito un adattatore per ServiceCenter, i parametri di abilitazione di ServiceCenter non verranno utilizzati.

Le informazioni di registrazione di base e gli script di accesso vengono memorizzati nella directory `.../oaa/apps/common/jscript/`. Gli script di accesso sono situati nel file `Login.js`. Per apportare modifiche alla procedura di registrazione, ad esempio alla modalità di definizione delle password utente, è possibile modificare gli script presenti in questa directory o le impostazioni di protezione HIPPA presenti nel database Rome.

Al momento della creazione di un account utente, i sistemi back-end compilano automaticamente i campi obbligatori per la gestione di account e password. Il sistema back-end Rome, ad esempio, calcola automaticamente la data di scadenza della password.

Abilitazione dell'adattatore E-mail

Se gli utenti sono abilitati alla registrazione automatica, è necessario che la scheda E-mail della pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Services contenga il nome dell'adattatore MailAdapter.

L'adattatore MailAdapter è un'implementazione di JavaMail API 1.2 e supporta i seguenti protocolli di posta:

- POP3 per la posta in entrata
- IMAP per la posta in entrata
- SMTP per la posta in uscita

L'adattatore MailAdapter supporta anche allegati MIME nella posta in uscita.

Impostare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze nella scheda E-mail della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database notifiche	Database portale	Database richieste Get-Resources			
Database workflow	E-mail	Gestione modifiche	Get-Answers	Get-Resources	GICommonDB	Motore di workflow		
Portale	Portale Get-Answers	Registro	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Servizi di notifica	Temi	XSL
Server posta in entrata:		Nome completo o indirizzo IP del computer sul quale si trova il server della posta in entrata. Se il server della posta in entrata o il server della posta in uscita è connesso, lo stato dell'adattatore è 'connesso'. Controllare il registro per determinare quale adattatore risulta disconnesso.						
Protocollo posta in entrata: imap		Protocollo utilizzato dal server della posta in entrata (IMAP o POP3).						
ID utente posta in entrata:		ID utente per l'accesso al server della posta in entrata.						
Password posta in entrata:		Password utente per l'accesso al server della posta in entrata.						
Indirizzo e-mail mittente:		Indirizzo mittente predefinito per i messaggi in uscita.						
Domini consentiti: peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com		Elenco (delimitato da punto e virgola) dei domini di posta per Peregrine Portal. Solo gli utenti in possesso di un indirizzo appartenente a questi domini avranno accesso alla registrazione automatica online.						
Nome utente anonimo: falcon		Nome utente anonimo utilizzato quando un utente sconosciuto tenta di comunicare con l'adattatore E-mail.						
Password anonima:		Password utente anonimo per l'adattatore E-mail.						
Server posta in uscita:		Nome completo o indirizzo IP del computer sul quale si trova il server della posta in uscita. Se il server della posta in entrata o il server della posta in uscita è connesso, lo stato dell'adattatore è 'connesso'. Controllare il registro per determinare quale adattatore risulta disconnesso.						
ID utente posta in uscita:		ID utente per l'accesso al server della posta in uscita.						
Password posta in uscita:		Password utente per l'accesso al server della posta in uscita.						
Adattatore: com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter		Percorso di ricerca classi completo dell'adattatore associato a questa destinazione.						
Salva								

Digitare il nome dell'adattatore MailAdapter nel campo Adattatore.

Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter

È possibile verificare lo stato della connessione MailAdapter sul Pannello di controllo. Se l'adattatore appare *disconnesso*, verificare che le impostazioni nella scheda E-mail della pagina Impostazioni siano corrette. Se il problema persiste, contattare l'amministratore del sistema per verificare i valori dei parametri.

Autenticazione degli utenti

È possibile configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'uso di una delle cinque opzioni di autenticazione protetta:

- Utilizzo della configurazione predefinita per l'autenticazione degli utenti sugli adattatori Peregrine. Vedere [Configurazione di protezione predefinita a pagina 234](#).
- Utilizzo di una configurazione personalizzata per l'autenticazione su adattatori definiti dall'utente come database compatibili LDAP o JDBC. Vedere [Configurazione JAAS personalizzata a pagina 235](#).
- Utilizzo di una configurazione JAAS standard per l'autenticazione degli utenti sul Java Authentication and Authorization Service (JAAS) standard di Sun Microsystems. Vedere [Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems a pagina 243](#).
- Utilizzo di Autenticazione integrata di Windows per l'autenticazione degli utenti e il passaggio delle informazioni all'applicazione Web. Vedere [Autenticazione integrata di Windows a pagina 244](#).
- Utilizzo di una pagina di accesso alternativa e autenticazione degli utenti su una delle altre opzioni di accesso. Vedere [Creazione di una pagina di accesso alternativa a pagina 267](#).

Una volta effettuata l'autenticazione dell'utente, i componenti cui l'utente può accedere vengono definiti dal sistema back-end. Se si utilizza ServiceCenter come sistema back-end, l'utente dovrà disporre dei parametri di abilitazione adeguati impostati nel record operatore di ServiceCenter per poter visualizzare il componente corrispondente nell'applicazione Web.

Configurazione di protezione predefinita

La configurazione predefinita autentica gli utenti su un set di componenti di accesso JAAS preconfigurati. Per impostazione predefinita, viene configurato un componente di accesso JAAS per ciascun adattatore Peregrine registrato. Ad esempio, se si utilizza sia AssetCenter che ServiceCenter, Get-Services crea componenti di accesso per *entrambi* gli adattatori ACAdapter e SCAdapter.

Questi componenti di accesso vengono usati *solo* per autenticare gli utenti. I diritti di accesso degli utenti derivano dai record di profilo utente memorizzati nei sistemi back-end (ad esempio ServiceCenter o AssetCenter). I diritti di accesso utente determinano i componenti cui l'utente può accedere e le attività che può eseguire all'interno di questi componenti. Ad esempio, un utente può essere autorizzato solo ad aprire ticket, mentre un altro può anche essere autorizzato ad approvarli.

Non è necessario effettuare alcuna configurazione aggiuntiva per utilizzare la configurazione di protezione predefinita. Get-Services genera automaticamente i componenti di accesso per ciascun adattatore Peregrine installato nel sistema.

Le impostazioni del componente di accesso predefinito sono le seguenti:

Impostazioni predefinite

```
loginModule=com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule  
control flag=OPTIONAL  
options=<none>
```

Configurazione JAAS personalizzata

Una configurazione JAAS personalizzata autentica gli utenti su un set di componenti di accesso (LoginModule) JAAS definiti dall'utente in un file `local.xml`. Questo file contiene le impostazioni da utilizzare per ciascun LoginModule JAAS. Una voce `<jaas_config>` nel file `local.xml` presenta il seguente formato.

```
<jaas_config>

  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>classe Java del componente di
    accesso</loginModule>
    <controlFlag>modalità di autenticazione</controlFlag>
    <options>elenco separato da punto e virgola di
    opzioni</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>classe Java del componente di
    accesso</loginModule>
    <controlFlag>modalità di autenticazione</controlFlag>
    <options>elenco separato da punto e virgola di
    opzioni</options>
  </adapter2>

</jaas_config>
```

La seguente tabella descrive l'utilizzo dei tag XML e l'assegnazione dei valori corretti:

Importante: Il codice XML distingue tra maiuscole e minuscole.

Tag XML	Funzione
<code><jaas_config></code> <code></jaas_config></code>	Definire una configurazione JAAS personalizzata. Tutte le impostazioni della configurazione JAAS devono essere riportate tra questi due tag.

Tag XML	Funzione
<pre><jaasConfiguration> </jaasConfiguration></pre>	<p>Definire il nome del LoginModule JAAS personalizzato. Il valore di questo tag determina il nome da utilizzare per il tag successivo. Ad esempio, se si crea una configurazione personalizzata con il valore CustomConfig, è necessario utilizzare i tag <CustomConfig> e </CustomConfig> per definire l'elenco degli adattatori utilizzati.</p>
<pre><CustomConfig> </CustomConfig></pre> <p>Questo tag può essere definito dall'utente.</p>	<p>Definire l'elenco di <i>tutti</i> gli adattatori da utilizzare per l'autenticazione. Utilizzare il punto e virgola tra le voci per specificare più adattatori. Se il nome adattatore specificato non corrisponde a un AdapterPool registrato, Get-Services considererà il nome un nome logico di un LoginModule non OAA. Get-Services tenta di autenticare gli utenti su ciascun adattatore elencato. I valori elencati in questo tag determinano i nomi di tag da utilizzare per ciascun adattatore. Ad esempio, se si creano i due adattatori adapter1 e adapter2, è necessario utilizzare i tag <Adapter1>, </Adapter1>, <Adapter2> e </Adapter2> per definire gli adattatori.</p>
<pre><adapter1> </adapter1> <adapter2> </adapter2></pre> <p>Questi tag possono essere definiti dall'utente.</p>	<p>Definire le impostazioni del LoginModule JAAS per ciascun adattatore. Ogni adattatore <i>deve</i> avere entrambi i tag <loginModule> e <controlFlag> definiti.</p>
<pre><loginModule> </loginModule></pre>	<p>Definire il nome classe completo del LoginModule JAAS. Questo tag è <i>obbligatorio</i> solo nelle autenticazioni su adattatori LoginModule non OAA. Il valore predefinito è com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule. Questo tag è <i>facoltativo</i> solo nelle autenticazioni su sistemi back-end Peregrine.</p>
<pre><controlFlag> </controlFlag></pre> <p>Questo tag è facoltativo.</p>	<p>Definire la modalità di autenticazione di questo LoginModule. Il valore predefinito è REQUIRED. Vedere Flag di controllo di LoginModule JAAS a pagina 237 per una descrizione delle opzioni disponibili.</p>
<pre><options> </options></pre>	<p>Definire l'elenco delle opzioni di autenticazione. Utilizzare il punto e virgola tra le voci per specificare più opzioni. Questa impostazione è <i>facoltativa</i> per ciascun LoginModule JAAS utilizzato. Vedere Opzioni di configurazione JAAS a pagina 238 per una descrizione delle opzioni disponibili.</p>

Flag di controllo di LoginModule JAAS

La seguente tabella elenca le possibili impostazioni del tag `<controlFlag>`. Un LoginModule JAAS può avere una delle seguenti quattro modalità:

Flag di controllo	Modalità di autenticazione
REQUIRED	Se è impossibile autenticare l'utente sull'adattatore, l'accesso non viene eseguito. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
REQUISITE	Se è impossibile autenticare l'utente sull'adattatore, l'accesso non viene eseguito. Se l'esito è positivo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
SUFFICIENT	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. Se l'esito è positivo, l'autenticazione non prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Se l'esito è negativo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
OPTIONAL	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Si tratta della modalità di funzionamento predefinita.

Nota: Le impostazioni di `controlFlag` non distinguono tra maiuscole e minuscole.

L'autenticazione complessiva ha esito positivo solo se tutti i LoginModule con flag di controllo Required e Requisite hanno esito positivo. Se è configurato un LoginModule Sufficient e il suo esito è positivo, solo i LoginModule Required e Requisite che precedono il LoginModule Sufficient devono avere avuto esito positivo affinché l'autenticazione complessiva riesca. Se per un'applicazione non sono stati configurati LoginModule Required o Requisite, almeno un LoginModule Sufficient o Optional deve avere esito positivo.

Per impostazione predefinita, l'impostazione del flag di controllo di tutti i LoginModule delle applicazioni Web di Get-Services è Optional. Questa è la configurazione ideale per la maggior parte delle aziende.

La seguente tabella mostra alcuni scenari di esempio e il funzionamento della procedura di accesso.

Nome componente	Stato	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
LoginModule1	Required	riuscita	riuscita	non riuscita
LoginModule2	Sufficient	non riuscita	non riuscita	non riuscita
LoginModule3	Requisite	riuscita	riuscita	riuscita
LoginModule4	Optional	riuscita	non riuscita	non riuscita
Autenticazione finale		riuscita	riuscita	non riuscita

Nello Scenario 1, l'autenticazione ha esito positivo anche se LoginModule2 ha esito negativo. Ciò accade perché il LoginModule con flag di controllo Required ha la precedenza sul LoginModule con flag di controllo Sufficient.

Nello Scenario 2, l'autenticazione ha esito positivo in quanto i LoginModule con esito negativo sono solo Sufficient e Optional.

Nello Scenario 3, l'autenticazione ha esito negativo in quanto un LoginModule con stato Required ha avuto esito negativo.

Opzioni di configurazione JAAS

Le seguenti tabelle elencano le possibili impostazioni del tag `<options>`.

Opzioni JAAS standard

La seguente tabella elenca le opzioni JAAS standard disponibili per tutti gli adattatori.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>debug=true</code>	facoltativo	Indica a un LoginModule di restituire informazioni di debugging. OAAALoginModule registra le informazioni di debugging in <code>stdout</code> e non in <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	facoltativo	Il primo LoginModule dell'elenco salva la password immessa; questa password viene utilizzata dai LoginModule successivi. Se l'autenticazione ha esito negativo, i LoginModule richiedono una nuova password e la procedura di autenticazione verrà ripetuta.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
useFirstPass=true	facoltativo	Il primo LoginModule dell'elenco salva la password immessa; questa password viene utilizzata dai LoginModule successivi. Se l'autenticazione ha esito negativo, i LoginModule non richiedono una nuova password.
storePass=true	facoltativo	Memorizza la password per l'utente che sta effettuando l'autenticazione.
clearPass=true	facoltativo	Cancella la password per l'utente che sta effettuando l'autenticazione.

Opzioni per JndiLoginModule di Peregrine

La seguente tabella elenca le opzioni disponibili per i LoginModule JAAS personalizzati con JndiLoginModule di Peregrine.

Nota: Il LoginModule JAAS di Peregrine

com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule è stato creato sul modello di JndiLoginModule di Sun. La principale differenza risiede nel fatto che non è richiesto uno schema conforme a RFC 2307 (NIS su LDAP). È necessario definire le proprietà "uid" e "userPassword" per gli utenti.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
user.provider.url	obbligatorio	Utilizzare questa opzione per fornire l'URL al punto iniziale da cui eseguire la ricerca di utenti nel servizio di elenchi in linea. Ad esempio, ldap://server/dc=peregrine,dc=com Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java Context.PROVIDER_URL.
security.principal	facoltativo	Utilizzare questa opzione per specificare l'utente di servizio di elenchi in linea da utilizzare per autenticare le query non anonime del servizio di elenchi in linea. Utilizzare il DN dell'utente del servizio di elenchi in linea. Ad esempio, uid=user,dc=peregrine,dc=com Suggerimento: Per impedire che le password utente siano visibili agli utenti, impostare questa opzione solo se si utilizza un server directory come IPlanet in cui le password utente vengono codificate con hash SHA per impostazione predefinita. Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java Context.SECURITY_PRINCIPAL.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>security.credentials</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per definire la password per l'utente <code>security.principal</code>. Questa opzione deve essere usata solo insieme all'opzione <code>security.principal</code>.</p> <p>Nota: Se si utilizza un protocollo di autenticazione protetta semplice, questa password può essere passata in testo normale.</p> <p>Suggerimento: Per proteggere questa password, abilitare SSL (impostare l'opzione <code>security.protocol=ssl</code>) o utilizzare un'opzione <code>security.authentication</code> che protegga le password.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
<code>security.protocol</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per abilitare o disabilitare la connessione SSL tra <code>JndiLoginModule</code> e <code>server.directory</code>. Questa opzione presenta due valori possibili: <code>simple</code> (impostazione predefinita) <code>ssl</code></p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>
<code>security.authentication</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per abilitare o disabilitare il binding anonimo al servizio di elenchi in linea. Di norma, questa opzione presenta uno dei due seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> none (impostazione predefinita) simple <p>Nota: Se non si specifica un valore per <code>security.principal</code>, il valore predefinito di <code>security.authentication</code> sarà <code>none</code>. Allo stesso modo, se si imposta <code>security.authentication</code> su <code>simple</code>, ma <code>security.credentials</code> viene omesso o ha lunghezza zero, il valore di <code>security.authentication</code> verrà ripristinato su <code>none</code>.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>

Opzione	Utilizzo	Descrizione
user.search.scope	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il numero di livelli cui scendere per la ricerca dell'utente autenticato da <code>user.provider.url</code>. Questo valore deve essere un intero. Il valore predefinito è 1.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per fornire l'URL al punto iniziale da cui eseguire la ricerca di gruppi nel servizio di elenchi in linea.</p> <p>Ad esempio, <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
group.search.scope	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il numero di livelli cui scendere per la ricerca di un gruppo. Questa opzione deve essere usata solo con <code>group.provider.url</code>. Questo valore deve essere un intero. Il valore predefinito è 1.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.objectClass	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il nome <code>objectClass</code> del gruppo LDAP. I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>groupOfNames</code> (valore predefinito) <code>groupOfUniqueNames</code> <code>groupOfUrls</code> <p>Nota: È possibile utilizzare <code>groupOfNames</code> o <code>groupOfUniqueNames</code> per definire gruppi statici in LDAP, ma i due valori non possono essere utilizzati insieme.</p> <p>Se si sceglie l'opzione <code>groupOfUrls</code>, vengono configurati gruppi dinamici. Non sono necessarie ulteriori impostazioni di configurazione per riconoscere i gruppi dinamici.</p>
storeidentity=true	facoltativo	Utilizzare questa opzione per memorizzare un riferimento all'utente che sta effettuando l'autenticazione.
clearidentity=true	facoltativo	Utilizzare questa opzione per cancellare un riferimento all'utente che sta effettuando l'autenticazione.

Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP

Il seguente codice XML mostra una definizione di esempio di un LoginModule per l'autenticazione degli utenti su un servizio di elenchi in linea LDAP.

Nota: LDAP non è un adattatore e non richiede nessuna altra funzione.

```
<impostazioni>
  <jaas_config>
    <jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap;ac;sc;rome</myConfig>
    <ldap>
      <loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
      <controlFlag>requisite</controlFlag>
      <options>
        setPreAuthenticated=true;
        user.provider.url=ldap://myldapserver:389/
        ou=people,dc=mycompany,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Per un esempio con altri parametri di abilitazione memorizzati in LDAP, vedere l'opzione group.provider.url:

```
<impostazioni>
  <jaas_config>
    <jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap;ac;sc;rome</myConfig>
    <ldap>
      <loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
      <controlFlag>requisite</controlFlag>
      <options>
        setPreAuthenticated=true;
        user.provider.url=ldap://myldapserver:389/
        ou=people,dc=mycompany,dc=com
        group.provider.url=ldap://myldapserver:389/
        ou=groups,dc=mycompany,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Note:

1) Il confronto tra i caratteri distingue tra maiuscole e minuscole. Verificare la corrispondenza di maiuscole e minuscole per tutti i tag e i valori XML.

2) Rimuovere tutti gli spazi vuoti estranei dai valori degli elementi. Ad esempio, non specificare:

```
<loginModule>
  com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule
</loginModule>
```

Inserire invece:

```
<loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
```

Gli spazi vuoti sono consentiti solo tra opzioni separate da punto e virgola all'interno dei tag <options></options>.

Suggerimento: Per assicurare la validità del formato XML del file local.xml, aprire il file con Internet Explorer o un altro strumento di visualizzazione XML.

Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems

L'opzione di configurazione JAAS standard autentica gli utenti sulla configurazione JAAS formattata di Sun Microsystems. Per abilitare la configurazione JAAS standard è necessario modificare il file `local.xml` aggiungendo le seguenti righe:

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Se si sceglie di utilizzare la configurazione JAAS standard, è anche necessario effettuare una delle due seguenti operazioni:

- Specificare le opzioni JAAS adeguate per la riga di comando all'avvio del contenitore
–oppure–
- Configurare il file `java.security` in `$JAVA_HOME/jre/lib/security` per JAAS.

Opzioni della riga di comando

Le proprietà della riga di comando necessarie per l'utilizzo della configurazione standard basata su file sono le seguenti:

```
java -classpath <elenco di jar> \
  -Djava.security.manager \
  -Djava.security.policy==java2.policy \
  -Djava.security.auth.policy==jaas.policy \
  -Djava.security.auth.login.config==jaas.config \
  <ClassePrincipale>
```

Al posto di `<elenco di jar>`, immettere l'elenco di jar usati dall'applicazione Java abilitata per JAAS.

Al posto di `<ClassePrincipale>`, immettere il nome classe completo della classe di programma principale Java.

Autenticazione integrata di Windows

Autenticazione integrata di Windows (nota come Challenge/Response nelle precedenti versioni di Windows NT) è uno dei modi in cui Windows agevola l'autenticazione degli utenti su un server Web. Il processo consiste in un handshake sicuro tra Internet Explorer (IE) e il server Web Internet Information Server (IIS). L'handshake consente al server Web di conoscere con esattezza l'identità dell'utente, in base alla modalità di accesso alla propria workstation. Ciò consente al server Web di limitare l'accesso a file o applicazioni in base all'identità dell'utente. Le applicazioni in esecuzione sul server Web possono utilizzare queste informazioni per identificare gli utenti senza che questi effettuino l'accesso.

Get-Services utilizza Autenticazione integrata di Windows nel modo seguente:

- L'utente accede a una workstation con sistema operativo Windows XP/2000.
- L'utente avvia il browser IE e apre la pagina `login.asp`.
- IE invia automaticamente informazioni di autenticazione utente a IIS. La password dell'utente non viene trasmessa, ma l'handshake di Autenticazione integrata di Windows tra IE e IIS è sufficiente per il riconoscimento dell'utente da parte del server.
- Il componente di accesso dell'applicazione Web rileva automaticamente l'utente utilizzando i dati di Autenticazione integrata di Windows/server IIS.
- L'utente può accedere all'applicazione senza dover fornire un nome e una password.

Durante questa procedura, il database back-end autentica ed emula l'utente Windows con ciascuno dei propri adattatori.

La seguente circostanza costituisce un'eccezione alla normale procedura di accesso con Autenticazione integrata di Windows:

- Il nome utente di Windows non è ancora registrato nel sistema back-end. In questo caso, l'applicazione Web non procede con l'accesso automatico. Ciò si verifica soltanto per gli utenti in cui l'opzione **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** nella pagina Amministrazione è impostata su No. In tal caso, l'utente visualizza una schermata di accesso diversa e gli viene chiesto di inserire la password a scopo di verifica. Questo passaggio è un'ulteriore misura di protezione per evitare che un utente possa accedere accidentalmente con diritti di amministrazione.

Configurazione di Autenticazione integrata di Windows

La presente sezione descrive la configurazione di Get-Services per l'utilizzo di IIS per Autenticazione integrata di Windows con un server Web principale Apache. Le stesse istruzioni sono valide per l'utilizzo di IIS come server Web principale.

Il processo è costituito da otto passaggi:

- Passaggio 1** Verificare che tutti gli utenti dispongano di un record operatore nel database back-end appropriato. Vedere [Creazione di un record operatore a pagina 246](#).
- Passaggio 2** Installare e configurare Get-Services con Apache e Tomcat. Vedere [Preparazione alla configurazione di Autenticazione integrata di Windows a pagina 246](#).
- Passaggio 3** Impostare le proprietà del server Web per il file `login.asp`. Vedere [Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp a pagina 247](#).
- Passaggio 4** Impostare le proprietà del server Web per il file `e_login_main_start.asp`. Vedere [Impostazione delle proprietà del server Web per il file e_login_main_start.asp a pagina 250](#).
- Passaggio 5** Impostare le proprietà del server Web per il file `loginverify.asp`. Vedere [Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp a pagina 252](#).

Passaggio 6 Impostare il parametro **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** ed eventualmente i parametri **Nome utente accesso predefinito** e **Password utente accesso predefinito** dalla pagina di amministrazione di Get-Services. Vedere [Impostazione dei parametri di Amministrazione a pagina 253](#).

Passaggio 7 Definire le impostazioni nella scheda Comune dalla pagina di amministrazione di Get-Services. Vedere [Aggiornamento delle impostazioni URL della scheda Comune a pagina 249](#).

Passaggio 8 Definire eventualmente l'**URL di disconnessione** dalla pagina di amministrazione di Get-Services. Questo passaggio è necessario quando Get-Services e IIS risiedono su server differenti. Vedere [Impostazione dell'URL di disconnessione a pagina 255](#).

Le seguenti procedure illustrano la configurazione di Autenticazione integrata di Windows utilizzando Windows 2000 come esempio. Con Windows XP, la procedura complessiva è identica. La console di gestione IIS è denominata Internet Information Services.

Creazione di un record operatore

Tutti gli utenti devono disporre di un record operatore nel database back-end. Contattare l'amministratore di Get-Answers, AssetCenter o ServiceCenter per accertarsi che gli utenti abbiano ciascuno un record operatore. Creare un record operatore in base alle proprie esigenze.

Preparazione alla configurazione di Autenticazione integrata di Windows

Questa sezione descrive come configurare Autenticazione integrata di Windows utilizzando Tomcat come server applicazioni, Apache come server Web e l'autenticazione IIS.

- 1 Installare e configurare Get-Services con Apache e Tomcat e verificare che sia possibile accedere tramite `login.jsp`.
- 2 Su un server che esegue IIS, creare una directory virtuale denominata oaa.

Sulla directory virtuale deve essere concesso l'accesso in lettura nonché l'autorizzazione per l'esecuzione di script.

- 3 Dalla directory di installazione di Get-Services, copiare i seguenti file nella directory virtuale oaa sul server IIS:

login.asp, file

loginverify.asp

e_login_main_start.asp

La directory di installazione predefinita di Get-Services è:
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa

Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp

Nota: Se si utilizza IIS per il server Web, procedere direttamente al [passaggio 3](#).

- 1 Sul server IIS, modificare login.asp mediante un editor di testo.

Modificare <FORM... action...> sostituendo login.jsp con l'URL assoluto di login.jsp sul server Apache.

Ad esempio, modificare da:

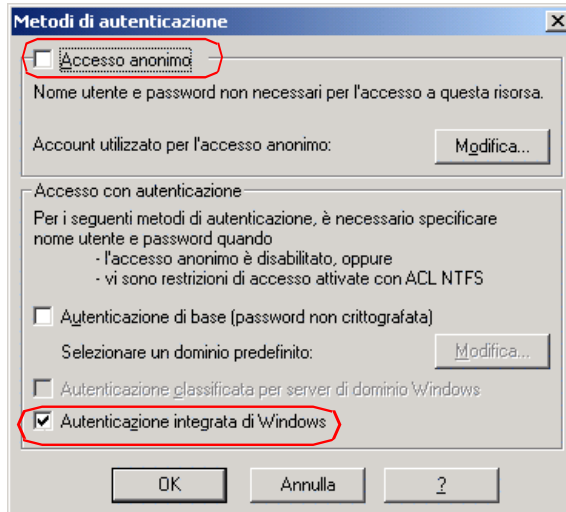
```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
a:
```

```
<FORM name="f" action=
"http://<apacheserver.nome_società.com>/oaa/login.jsp"
method="post">
```

Nota: Se non si utilizza la porta predefinita (80), nell'URL è necessario specificare il numero di porta.

- 2 Aprire la console di gestione IIS (**Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services**).
- 3 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su login.asp e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.

- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
 - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
 - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.

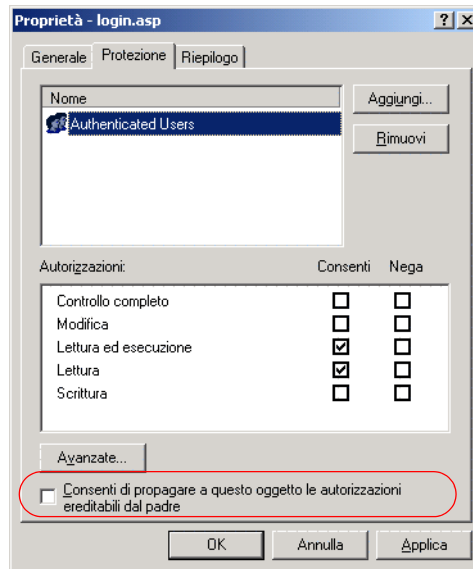


Deselezionare la casella di controllo **Accesso anonimo**.

Selezionare la casella di controllo **Autenticazione integrata di Windows**.

- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Da Esplora risorse, aggiornare le seguenti proprietà in `Logi n . asp`.
 - a Aggiungere il gruppo **Authenticated Users** all'elenco degli utenti autorizzati.
 - b Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo **Authenticated Users**.

Letture ed esecuzione	Consenti
Letture	Consenti



Verificare che nell'elenco sia presente soltanto il gruppo Authenticated Users.

Verificare che l'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre** non sia selezionata.

- c Deselezionare la casella di controllo accanto all'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre**, quindi fare clic su **OK**.

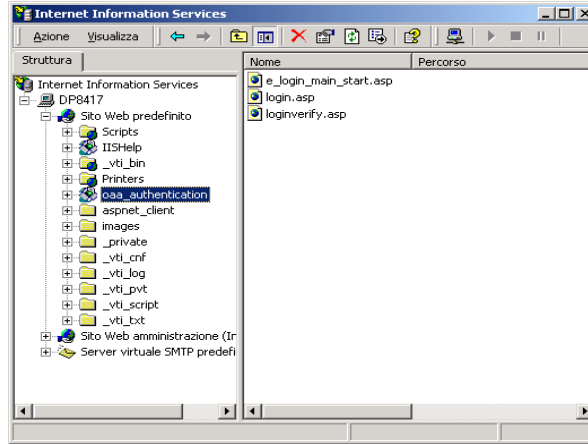
Aggiornamento delle impostazioni URL della scheda Comune

È necessario impostare i parametri URL server e Verifica accesso nella scheda Comune della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Per impostare i parametri URL:

- 1 Accedere a Peregrine Portal come amministratore del sistema.
- 2 Fare clic sulla scheda **Amministrazione**.
- 3 Fare clic sul collegamento **Impostazioni**.
- 4 Nella scheda Comune, impostare i seguenti parametri:
 - URL server: URL completo del server Web Apache / server IIS alla directory virtuale OAA. L'URL deve comprendere il numero della porta, se diversa da 80.
 - URL verifica accesso: URL completo del server IIS alla directory virtuale OAA. L'URL deve comprendere il numero della porta, se diversa da 80.

Esempio: `http://DP8417:87/oa_authentication`



Impostazione delle proprietà del server Web per il file `e_login_main_start.asp`

Nota: Se si utilizza IIS per il server Web, procedere direttamente al [passaggio 3](#).

- 1 Sul server IIS, modificare `e_login_main_start.asp` mediante un editor di testo.

Modificare `<FORM... action...>` sostituendo `e_login_main_start.do` con l'URL assoluto di `e_login_main_start.do` sul server Apache.

Ad esempio, modificare da:

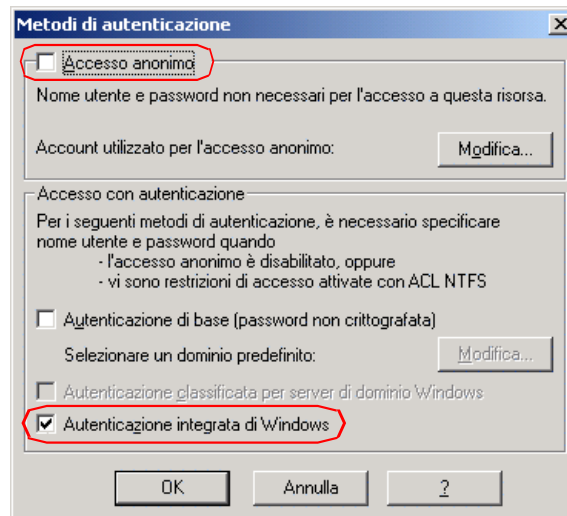
```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">
a:
```

```
<FORM name="f" action="http://<apacheserver.nome_società.com>
/oa/e_login_main_start.do" method="post">
```

Nota: Se non si utilizza la porta predefinita (80), nell'URL è necessario specificare il numero di porta.

- 2 Aprire la console di gestione IIS (fare clic su **Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services**).
- 3 Fare clic sulla directory virtuale `oa`.

- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su `e_login_main_start.asp` e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
 - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
 - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.

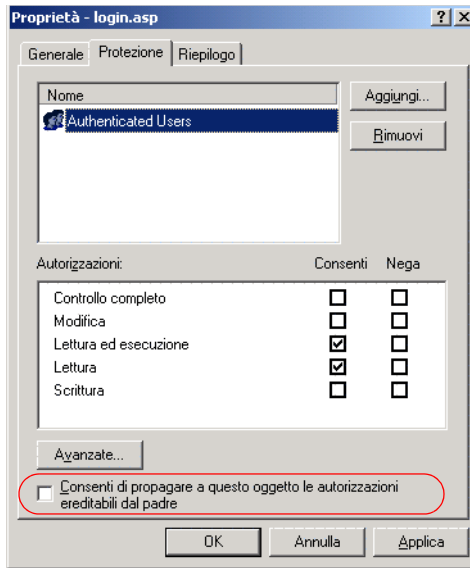


Deselezionare la casella di controllo **Accesso anonimo**.

Selezionare la casella di controllo **Autenticazione integrata di Windows**.

- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Da Esplora risorse, aggiornare le seguenti proprietà in `e_login_main_start.asp`.
 - a Aggiungere il gruppo **Authenticated Users** all'elenco degli utenti autorizzati.
 - b Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo Authenticated Users.

Lettura ed	Consenti
esecuzione Lettura	Consenti



Verificare che nell'elenco sia presente soltanto il gruppo **Authenticated Users**.

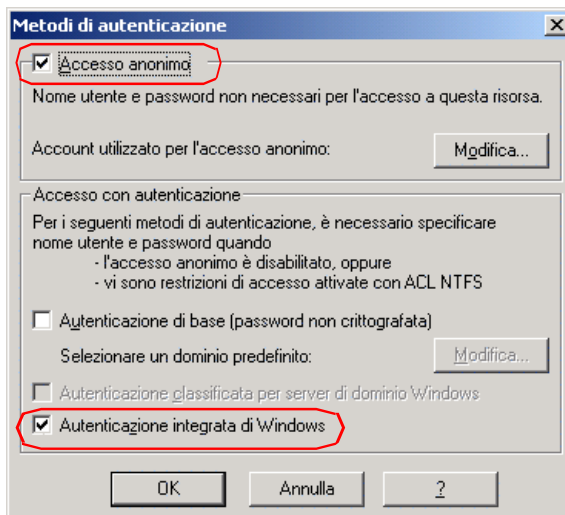
Verificare che l'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre** non sia selezionata.

- c Deselezionare la casella di controllo accanto all'opzione **Consenti di propagare a questo oggetto le autorizzazioni ereditabili dal padre**, quindi fare clic su **OK**.

Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp

- 1 Aprire la console di gestione IIS (Start>Programmi>Strumenti di amministrazione>Internet Information Services).
- 2 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su `loginverify.asp` e scegliere **Proprietà**.
- 4 Selezionare la scheda **Protezione file**.

- 5 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo**.



Selezionare la casella di controllo Accesso anonimo.

Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.

- 6 Verificare che le caselle **Accesso anonimo** e **Autenticazione integrata di Windows** siano selezionate.
- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Chiudere la console di gestione.

Impostazione dei parametri di Amministrazione

Per consentire l'accesso soltanto ad utenti con account Windows, è necessario impostare il parametro **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** su Sì. Per gli utenti senza autenticazione Windows, agire sui parametri di abilitazione assegnando un Nome utente accesso predefinito.

Avviso: Il nome utente predefinito dispone delle abilitazioni assegnate nel sistema back-end ServiceCenter o AssetCenter. L'abilitazione di questa funzione consente l'accesso a qualunque utente. Assegnare i diritti utente minimi per questo utente.

Per impostare Autenticazione integrata di Windows:

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://<server_web>/<ooa>/admin.jsp` nel campo Indirizzo del browser (dove <server_web> è il nome del server Web e <ooa> è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).
- 3 Accedere utilizzando il nome utente e la password di amministratore.
- 4 Dalla pagina iniziale di Amministrazione, fare clic su **Impostazioni**.

Impostazioni di Amministrazione

- Amministratore Rome
 - Creazione tabella
- Amministratore
 - Versioni distribuite
 - Registro server
 - Impostazioni**
 - Mostra stato script
 - Mostra code messaggi
 - Mostra stato code
 - Importa/Esporta
 - Transazioni adattatore al minuto
 - Integrazione IBM WebSphere Portal
 - File local.xml

Prefisso URL loginverify.asp:

Richiedi Autenticazione integrata di Windows:
 Sì No

Nome utente accesso predefinito:

Password utente accesso predefinito:

- 5 Nella scheda **Comune**, impostare il parametro **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** su Sì.
- 6 Per consentire l'accesso agli utenti senza autenticazione Windows, assegnare un Nome utente accesso predefinito ed eventualmente una password.
- 7 Fare clic su **Salva**, quindi su **Riavvia Peregrine Portal**.

Impostazione dell'URL di disconnessione

Nota: Questo passaggio è necessario quando Get-Services e IIS risiedono su server differenti.

- 1 Dalla pagina iniziale di Amministrazione, (vedere [Impostazione dei parametri di Amministrazione a pagina 253](#)), fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella scheda **Comune**, immettere nel campo **URL disconnessione** l'URL di destinazione degli utenti se Autenticazione integrata di Windows non va a buon fine o è impossibile a causa del browser utilizzato.
- 3 Fare clic su **Salva**, quindi su **Riavvia Peregrine Portal**.

Verifica delle impostazioni

Accedere alla propria applicazione Web di Peregrine per verificare che le autorizzazioni di accesso siano impostate correttamente. Le impostazioni di Autenticazione integrata di Windows vengono attivate quando si accede mediante una particolare pagina di accesso denominata `login.asp`. Se si accede alle applicazioni mediante la pagina `login.jsp` standard, l'utente dovrà effettuare l'accesso con la solita procedura.

Per verificare le impostazioni:

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://<server_web>:<porta>/<oaa>/login.asp` nel campo indirizzo del browser (dove `<server_web>` è il nome del server Web, `<porta>` è il numero di porta che è necessario specificare soltanto nei casi in cui è diverso da 80, e `<oaa>` è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).
- 3 Verificare che l'accesso a Get-Services corrisponda alle impostazioni effettuate per i file `login.asp` e `loginverify.asp`.

Una volta eseguita la verifica, tutti gli utenti autenticati tramite Autenticazione integrata di Windows potranno accedere a Get-Answers mediante l'URL `login.asp`.

Integrazione con strumenti di registrazione singola

Per eliminare la visualizzazione della schermata di accesso di Get-Services, è possibile integrare Get-Services con uno strumento di registrazione singola come SiteMinder. In presenza di un tale strumento, gli utenti di Get-Services raggiungono un URL speciale che recupera le informazioni utente dallo strumento di registrazione singola e consente automaticamente l'accesso se le informazioni vengono convalidate. I passaggi seguenti riguardano l'integrazione di Get-Services con uno strumento di registrazione singola di terze parti. Per utilizzare Autenticazione integrata di Windows come strumento di registrazione singola, vedere [Autenticazione integrata di Windows a pagina 244](#).

Per realizzare un'integrazione con uno strumento di registrazione singola:

- 1 Scegliere o creare un record utente per ciascun utente di registrazione singola che deve accedere a Get-Services. Ciascun record utente deve avere una password e un elenco di parametri di abilitazione o diritti utente.

Importante: Il record utente del database back-end è necessario per determinare le parti dell'interfaccia di Get-Services a cui l'utente può accedere.

- 2 Aprire un editor di testo come Blocco note.

- 3 Creare un nuovo file JSP per farne la destinazione dell'URL di accesso automatico.

È possibile utilizzare il seguente codice come modello:

```
<%@ include file="jspheader.jsp" %>
<%

    // Aggiungere il codice JSP che ottiene il nome utente
    // corretto dallo
    // strumento di registrazione singola di terze parti.
    // ...

    // Sostituire "user" con il nome utente sopra ottenuto
    String sUser = "user";

    // Attivare la pre-autenticazione OAA
    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>
```

- 4 Aggiungere il codice JSP necessario per interrogare lo strumento di registrazione singola sul nome dell'utente che è stato preautenticato.

Di norma, questi strumenti utilizzano intestazioni HTTP per inviare le informazioni. Per dettagli, vedere la documentazione relativa all'API dello strumento di registrazione singola.

- 5 Salvare il file come `autoLogin.jsp` nella cartella di presentazione del server applicazioni. Ad esempio:
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autoLogin.jsp

Nota: Il nome scelto per il file JSP sarà il nome del file richiesto nell'URL.

Verifica dell'accesso a Get-Services da uno strumento di registrazione singola

Per verificare l'accesso a Get-Services dallo strumento di registrazione singola, effettuare le seguenti operazioni.

Per testare le impostazioni dello strumento di registrazione singola:

- 1 Accedere allo strumento di registrazione singola.
- 2 Aprire il browser e specificare il seguente URL:

http://<nome_server>/oaa/autologin.jsp

Se le impostazioni di accesso sono corrette, l'utente sarà autenticato e reindirizzato automaticamente alla pagina iniziale di Get-Services.

Nota: Se la pagina di accesso automatico è stata salvata con un altro nome, utilizzare quel nome al posto di `autoLogin.jsp`.

Modelli di autenticazione

In queste sezioni sono descritti i seguenti argomenti:

- Componenti di autenticazione di ServiceCenter
- Associazioni di contatto e operatore in OAA
- Autenticazione di un operatore normale
- Autenticazione basata sul contatto

Componenti di autenticazione di ServiceCenter

Il modello di autenticazione di ServiceCenter è composto di due componenti: i file Operator e Contacts.

Il file Operator contiene le seguenti chiavi.

Chiave	Descrizione
campo name	Chiave primaria (univoca e indicizzata).
campo full.name	Chiave esterna alla tabella dei contatti, che rappresenta il contatto associato all'operatore. Questo campo è indicizzato, può essere vuoto o presentare lo stesso valore per più operatori. Il valore del campo full.name, se non è vuoto, rappresenta il valore del campo contact.name in uno dei record del file contacts.

Il file Contacts contiene le seguenti chiavi.

Chiave	Descrizione
campo contact.name	Chiave primaria (univoca e indicizzata).
campo user.id	È indicizzato e non consente valori duplicati; può essere nullo, altrimenti deve essere univoco. Se è attivato il campo Autenticazione basata su contatto, il campo user.id è la chiave utilizzata per eseguire la ricerca di contatti.

Associazioni di contatto e operatore in OAA

La gestione di contatti e operatori in OAA consente agli amministratori di ServiceCenter di personalizzare i file Contacts e Operator e di utilizzare associazioni di Contacts e Operator diverse da quelle predefinite.

Gli schemi OAA consentono di definire in maniera flessibile le associazioni tra record presenti nei file Contacts e Operator. Tali schemi forniscono una visualizzazione logica delle implementazioni fisiche. OAA fornisce nomi di attributo per ciascun tipo di operazione di ricerca. Conseguentemente, un amministratore è in grado di personalizzare la ricerca con la stessa facilità con cui crea un'estensione dello schema Profile o Contact.

Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo [Schemi](#) in questa guida.

Importante: Quando si creano estensioni di schema per i contatti o il profilo, verificare che i campi corrispondenti nei file Contacts e Operator siano univoci (senza duplicati) e indicizzati per garantire prestazioni adeguate durante le ricerche di tabella.

Autenticazione di un operatore normale

Le coppie nome - password vengono convalidate su un operatore esistente nella tabella corrispondente. Inoltre, la presenza di un contatto dell'operatore è sottoposta a query sulla base dei campi descritti di seguito.

Algoritmo per ricerca di contatti

Lo schema per i contatti ha i seguenti attributi.

Nome logico	Mappatura nello schema di profilo	Mappatura nello schema di contatti
OperatorContactKey1	full.name	contact.name
OperatorContactKey2	name	user.id

L'algoritmo di ricerca con questi attributi è il seguente:

- 1 Leggere i valori per OperatorContactKey1 e OperatorContactKey2 nello schema Profi 1e il cui Nome utente corrisponde al Nome utente (nome di accesso) dell'operatore connesso.
- 2 Cercare nello schema Contact un record con Id corrispondente al valore di OperatorContactKey1.
- 3 Se viene individuato un record esatto, restituire l'Id del contatto.
- 4 Se non viene trovato alcun record o se vengono trovati più record, cercare nello schema Contact un record il cui Id corrisponda al valore di OperatorContactKey2.
- 5 Se viene individuato un record esatto, restituire l'Id del contatto.
- 6 Se non viene trovato alcun record o se vengono trovati più record, restituire un Id nullo e provare a creare il contatto, se necessario. Vedere la seguente sezione [Creazione di un contatto](#).

Creazione di un contatto

Se la ricerca non individua un record contatto per un operatore, OAA non crea il contatto automaticamente. Questa modalità di funzionamento è gestita da un'impostazione nella scheda ServiceCenter del componente Amministrazione di Get-Services: Crea un record di contatto per l'operatore durante l'accesso. L'impostazione predefinita (No) non crea un record contatto per l'operatore durante l'accesso. Se l'opzione è impostata su Sì, viene creato un record contatto per l'operatore al momento dell'accesso se non è già esistente.

Per creare un record contatto vengono utilizzate tutte le informazioni del record di profilo relativo all'operatore connesso. Tutti i valori di profilo con un corrispondente attributo nello schema Contact vengono quindi salvati nel database. Inoltre, all'Id profilo del record contatto (vedere [Mappatura logica](#)) viene assegnato il valore Id del record di profilo per creare una mappatura dallo schema di contatti allo schema di profilo. Nella seguente tabella sono riportate le mappature logiche e fisiche di determinati campi che hanno rilievo durante la creazione di un contatto.

Mappatura logica

Nome logico nello schema di profilo	Nome logico nello schema di contatti
ID	Id profilo
Nome utente	Nome utente
Nome completo	ID

Mappatura fisica

Nome fisico nello schema di profilo	Nome fisico nello schema di contatti
name	operator.id
name	user.id
full.name	contact.name

Autenticazione basata sul contatto

Questa sezione descrive uno schema di autenticazione alternativo che verifica automaticamente gli utenti Windows come contatti ServiceCenter.

Per accedere tramite `LoginContactBased.asp` o una delle relative copie, è necessario che esista un contatto per l'utente in questione in ServiceCenter. L'utente acquisisce il profilo e i parametri di abilitazione di ServiceCenter da un operatore ServiceCenter, che eseguirà tutte le operazioni di ServiceCenter per conto dell'utente.

L'operatore varia in base all'impostazione dell'opzione `Con autenticazione basata su contatto (CBA)`, assegna agli operatori le relative abilitazioni nella scheda ServiceCenter.

Impostazione dell'opzione	Operatore utilizzato
Si	Viene utilizzato l'operatore definito nel record contatto in ServiceCenter. Se nel record non è definito alcun operatore, è utilizzato l'operatore predefinito in <code>Local.xml</code> .
No (impostazione predefinita)	Viene utilizzato l'operatore predefinito nel file <code>Local.xml</code> (vedere Modifica del file local.xml a pagina 265).

Nota: Lo schema descritto di seguito richiede che sia l'utente che accede al computer su cui è in esecuzione il browser client *sia* il server IIS risiedano nello stesso dominio o in domini differenti aventi una in relazione trusted.

Configurazione dell'autenticazione basata sul contatto

Impostare il server eseguendo i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Creare in ServiceCenter un record contatto per ogni utente Windows a cui si desidera consentire l'accesso. Vedere [Creazione di un record contatto a pagina 263](#).

Passaggio 2 Scegliere o creare un record operatore in ServiceCenter quale operatore predefinito. Vedere [Creazione di un record operatore predefinito in ServiceCenter a pagina 263](#).

- Passaggio 3** Configurare ciascun file ASP di accesso per Autenticazione integrata di Windows. Vedere [Modifica del metodo di autenticazione in IIS a pagina 264](#).
- Passaggio 4** Verificare l'impostazione di Autenticazione integrata di Windows nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione di Get-Services. Vedere [Verifica dell'impostazione di Amministrazione di Get-Services a pagina 265](#).
- Passaggio 5** Modificare `local.xml` in `<server applicazioni>\oaa\WEB-INF` per definire le password per l'operatore predefinito. Si tratta di un passaggio facoltativo da eseguire soltanto se si desidera impostare un operatore predefinito. Vedere [Modifica del file local.xml a pagina 265](#).
- Passaggio 6** Riavviare il server applicazioni.

Creazione di un record contatto

Creare un record contatto per ciascun utente Windows a cui si desidera consentire l'accesso. Il campo ID dipendente (`userid`) del record contatto deve corrispondere esattamente al nome utente di Windows, compresa la distinzione tra maiuscole e minuscole.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di un record contatto, consultare la Guida in linea per l'amministratore di ServiceCenter.

Creazione di un record operatore predefinito in ServiceCenter

Per informazioni sull'aggiunta di record operatore, consultare la documentazione di ServiceCenter.

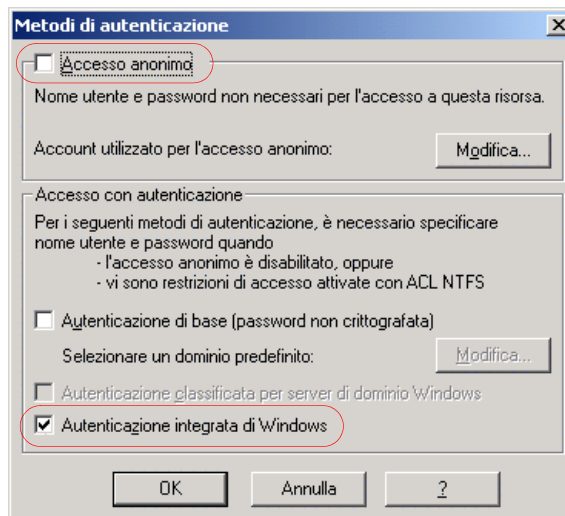
Assegnare i parametri di abilitazione di Get-Services di cui si desidera dispongano gli utenti per impostazione predefinita.

Modifica del metodo di autenticazione in IIS

È necessario configurare `Logi nContactBased .asp` o le relative copie. A tal fine, è necessario modificare il metodo di autenticazione in IIS.

Per modificare il metodo di autenticazione in IIS:

- 1 Aprire la console di gestione IIS (fare clic su **Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services**).
- 2 Selezionare la directory virtuale oaa.
- 3 Selezionare `Logi nContactBased .asp`.
- 4 Fare clic con il pulsante destro sul file e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
 - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
 - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.



Deselezionare la casella di controllo Accesso anonimo.

Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.

- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

Verifica dell'impostazione di Amministrazione di Get-Services

Dal componente Amministrazione di Get-Services, verificare che l'opzione **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** sia impostata su No. In caso contrario, gli utenti che accedono direttamente a `login.jsp` potrebbero non disporre di diritti di accesso a ServiceCenter o l'accesso potrebbe non riuscire.

- 1 Accedere al componente Amministrazione di Get-Services, selezionare Impostazioni, quindi fare clic sulla scheda Comune.
- 2 Scorrere fino alla sezione Codifica, impostazioni internazionali e sessioni.
- 3 Accertarsi che l'opzione **Richiedi Autenticazione integrata di Windows** sia impostata su **No**.

Richiedi Autenticazione integrata di Windows:

Sì No

Se il parametro è impostato su 'Sì' (true), l'accesso è consentito solo agli utenti che hanno eseguito la preautenticazione in Windows. Prima di attivare l'opzione è necessario configurare l'autenticazione integrata di Windows come descritto nella guida di installazione. Definire questa impostazione insieme all'opzione URL disconnessione.

Modifica del file local.xml

Nel file `local.xml`, è necessario specificare il nome e la password operatore per l'alias di `scdefault`. Questo file è situato nella directory:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\local.xml.
```

Per modificare il file `local.xml`:

- 1 Mediante un editor di testo, aprire `local.xml`.
- 2 Aggiungere due voci XML.

I tag presentano il formato:

```
<scdefault>operatore</scdefault>
```

e

```
<scdefaultPassword>password</scdefaultPassword>
```

Ad esempio, per l'operatore Tossi e scdefault, aggiungere quanto segue all'interno dei tag <settings> ... </settings>.

```
<scdefault>Tossi</scdefault>
<scdefaultPassword>password_Tossi</scdefaultPassword>
```

dove password_Tossi è la password di ServiceCenter assegnata all'operatore Tossi.

Importante: La password deve essere identica a quella definita in ServiceCenter per l'operatore.

Riavvio del server applicazioni

Per rendere effettive le modifiche è necessario riavviare il server applicazioni.

Personalizzazione dell'autenticazione basata sul contatto

OAA esegue la ricerca di un contatto per l'autenticazione utilizzando il campo user . id di ServiceCenter nel file Contacts. Alcuni amministratori tuttavia utilizzano questo campo per contenere ID di dipendenti (ad esempio, ID numerico dipendenti, numero di tesserino e numero di previdenza sociale) piuttosto che nomi di rete (che è possibile applicare quando è attivata Autenticazione integrata di Windows). Nome utente è il nome logico per il campo user . id nello schema dei contatti. Gli amministratori possono personalizzare lo schema attraverso un'estensione per puntare a un campo diverso o a un nuovo campo definito.

Analogamente, lo schema del profilo gestisce l'integrità dei dati e agevola la personalizzazione mediante la definizione di un nome utente. In questo caso non è necessario creare un'estensione di schema. Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo [Schemi](#) in questa guida.

Tipo di schema	Nome logico	Nome fisico
Contatto	Nome utente	user.id
Profilo	Nome utente	name

Importante: Quando si creano estensioni di schema di contatti o profilo per Nome utente, verificare che i corrispondenti campi nei file Contacts e Operator siano entrambi univoci e indicizzati per garantire prestazioni adeguate durante le ricerche di tabella.

Creazione di una pagina di accesso alternativa

Se non si desidera utilizzare la pagina di accesso Peregrine OAA predefinita, è possibile creare una pagina di accesso personalizzata che autentichi gli utenti e li reindirizzi alla pagina iniziale corretta. La creazione di una pagina di accesso alternativa prevede due passaggi di base:

Passaggio 1 Creare una pagina Web di accesso con i necessari parametri di autenticazione. Vedere la seguente sezione [Creazione di una pagina Web di accesso](#).

Passaggio 2 Modificare il file `local.xml` per specificare il metodo di autenticazione HTTP da utilizzare. Vedere [Definizione di un metodo di autenticazione alternativo a pagina 269](#).

Creazione di una pagina Web di accesso

La pagina Web di accesso personalizzata può essere qualunque modulo HTML che richieda i seguenti parametri obbligatori:

- Nome utente
- Password

È inoltre possibile includere parametri di accesso facoltativi, ad esempio:

- Lingua di visualizzazione e impostazioni internazionali
- Formato data/ora
- Tema

Nella cartella di installazione OAA del server applicazioni è disponibile un modulo di accesso HTML di esempio `login_sample.html`:

```
<server applicazioni>\WEB-INF\oaa\
```

Personalizzare il modulo HTML di esempio in base alle seguenti linee guida:

- Qualunque file di accesso personalizzato creato diventa parte del proprio URL di accesso. Ad esempio, se viene creata una pagina personalizzata denominata `mio_accesso.htm`, l'URL di accesso sarà http://<server>:<porta>/oaa/mio_accesso.htm.
- È necessario specificare il servlet `basicauth` nell'azione del modulo. Ad esempio: `action="http://<server>:<porta>/oaa/servlet/basicauth"`.
- Gli utenti per i quali l'autenticazione non va a buon fine dovrebbero visualizzare la pagina specificata nel valore `_failURL`. Tale pagina può corrispondere alla pagina di accesso personalizzata per consentire all'utente di riprovare ad eseguire l'accesso.
- Il servlet `basicauth` non codifica i nomi utente e le password durante l'accesso. Per proteggere le password sulla propria Intranet è necessario abilitare il protocollo HTTPS.
- Non vi sono impostazioni specifiche da effettuare nella pagina Amministrazione per configurare una pagina di accesso personalizzata. Tutti i parametri di accesso devono essere definiti nella propria pagina di accesso personalizzata.
- Sono disponibili i seguenti parametri di accesso:

Parametro di accesso	Descrizione
<code>loginuser</code>	Parametro di accesso obbligatorio che specifica il nome utente. È necessario specificare un modulo di input per questo parametro.
<code>loginpass</code>	Parametro di accesso obbligatorio che specifica la password di accesso. È necessario specificare un modulo di input per questo parametro.
<code>_locale</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica le impostazioni internazionali di visualizzazione per l'utente.
<code>_timezone</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica il fuso orario dell'utente.
<code>_theme</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica il tema da visualizzare in Peregrine OAA Portal.

Definizione di un metodo di autenticazione alternativo

Per impostazione predefinita, Peregrine OAA utilizza l'autenticazione HTTP di base fornita dalla classe `HttpBasicAuthenticationManager`. Se viene creata una pagina di accesso personalizzata, è necessario specificare il metodo di autenticazione alternativo nel file `local.xml`.

Per specificare un metodo di autenticazione HTTP alternativo:

- 1 Arrestare il server applicazioni.
- 2 Utilizzando un editor di testo, aprire il file `local.xml` nel percorso:

```
<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF\
```
- 3 Aggiungere il seguente elemento a `local.xml` sotto `<settings>` (se non è già esistente):

```
<HTTPAuthClass>HttpAlternateAuthenticationManager</HTTPAuthClass>
```
- 4 Salvare il file.
- 5 Modificare il file `web.xml`.

L'abilitazione del servlet `AuthController` è necessaria per definire un proxy per l'autenticazione HTTP di base.

- a Utilizzando un editor di testo, aprire il file `web.xml` che situato nella directory:

```
<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF.
```

- b Aggiungere le seguenti righe alla fine dell'ultima definizione `<servlet>`.

```
<servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>Servlet di controllo (decorator) utilizzabile per
  abilitare la protezione dell'autenticazione configurabile di
  qualunque risorsa.</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 Salvare il file.

- 6 Riavviare il server applicazioni.

Avviso: La modifica dell'impostazione di autenticazione HTTP in `AlternateAuthenticationManager` espone le query (inclusi i nomi di accesso e le password) nell'URL. Per proteggere le query URL è necessario limitare l'accesso a queste informazioni mediante il proprio server Web.

12 Risoluzione dei problemi

CAPITOLO

La presente sezione offre soluzioni per la risoluzione dei problemi di amministrazione.

I seguenti problemi possono essere originati dal browser Internet utilizzato per visualizzare Get-Services.

Problema	Soluzione
Navigazione: Dopo aver effettuato l'accesso a Get-Services, l'utilizzo dei pulsanti del browser Indietro, Avanti e Aggiorna può provocare comportamenti non previsti dei moduli di Get-Services.	Non utilizzare i pulsanti di navigazione o il pulsante Aggiorna del browser quando sono visualizzati i moduli di Get-Services.
Con il browser Microsoft Internet Explorer 5.5, si possono verificare i seguenti episodi: Non vengono visualizzate le icone nei risultati del set di dati. Non è possibile personalizzare raccolte e documenti secondari. Visualizzazione di errori JavaScript durante l'accesso (visibili solo se l'opzione di visualizzazione degli errori JavaScript nel browser è attivata).	Aggiornare il browser installando Internet Explorer 6.
Dopo aver completato la modifica di un tema nella pagina Cambia tema, il pulsante Indietro non riconduce alla Pagina iniziale.	Nel menu delle attività sulla barra laterale fare clic su Pagina iniziale personale.
L'uso discontinuo del pulsante Indietro produce un messaggio di errore di pagina scaduta. L'errore si verifica più frequentemente quando si tenta di tornare a una schermata elenco da una schermata dettagli.	Creare una nuova ricerca per rigenerare l'elenco. Get-Services non memorizza nella cache il contenuto della schermata.



Indice

A

- abilitazione, parametri 226
- accesso, autenticazione 234
- accesso, componenti JAAS 235
- adattatore, visualizzazione transazioni 200
- Amministrazione, componente
 - code messaggi 197
 - creazione file di archivio Web 201
 - importazione ed esportazione
 - personalizzazioni 199
 - modifica impostazioni 185
 - modulo Impostazioni di
 - Amministrazione 193
 - Pagina Impostazioni 184
 - Pannello di controllo 182
 - Registro server 192
 - stato script 196
 - verifica stato script 196
 - visualizzazione code messaggi 197
 - visualizzazione stato coda 198
 - visualizzazione transazioni adattatore 200
- ampiezza campo 89
- archivio Web (war), file 201
- Archway, architettura
 - client 23
 - Document Manager 28
 - elementi costitutivi 21
 - esecuzione di query su un sistema 28
 - richieste 25
 - schema 22
 - XML 23

- AssetCenter 81
- assistenza clienti 17
- assistenza tecnica 17
- autenticazione
 - basata sul contatto 262
 - modelli 258
 - operatore normale 260
 - sostituzione script di accesso 267
 - utenti 234
- Autenticazione integrata di Windows
 - configurazione 244
 - protezione 224

C

- campi
 - configurazione 76
- campo di sola lettura 88
- campo obbligatorio 89
- casella di riepilogo, personalizzazione 90
- coda, visualizzazione stato 198
- code messaggi 197
- componenti
 - aggiunta al portale 60
 - creazione 59
- convenzioni tipografiche 15
- CSS, modifica dei file 43

- D**
 definizioni di schema di documento.
 Vedere schemi
 dettagli modulo 204
 dimensione campo 89
 diritti utente
 getit.admin 180
 diritti utente, personalizzazione 82
 Document Manager 28
 documentazione correlata 14
 documenti secondari
 configurazione 77
- E**
 ECMA, estensioni di script 50
 esportazione pagine personalizzate 95, 199
 estensioni di script 50
 etichette, personalizzazione 88
- F**
 file allegati
 accesso alla directory 220
 panoramica 220
 file allegati, parametri 221
- G**
 Gestione modifiche
 moduli di modifica principale 212
 moduli predefiniti 208
 registrazione evento 219
 Gestione servizi
 abilitazione 195
 interfaccia utente 220
 getit.admin, diritti utente 180
 guida
 destinatari 13
 organizzazione 16
- I**
 IBM WebSphere Portal 201
 icone, personalizzazione 75
 immagine di intestazione, modifica 40
 importazione pagine personalizzate 95, 199
 informazioni modulo, pulsante 204
 installazione di temi 38
 interfaccia utente, Gestione servizi 220
 ISO, codifica caratteri. *Vedere* codifica caratteri
- J**
 JAAS
 autenticazione 234
 componenti di accesso (LoginModule) 235
- L**
 layout, modifica
 Microsoft Internet Explorer 66
 Netscape Navigator 66
 LDAP 224
 Lightweight Directory Access Protocol 224
 lingua
 accesso 58, 186
 lingua di accesso 58, 186
 livelli, modifica 44
 loadscript
 modifica in sottoclassi di schema 124
 local.xml, file 180, 185, 202
 Log, dettagli modulo 204
 login.asp, file 255
- M**
 menu delle attività 59
 messaggi, visualizzazione code 197
 modifica layout di Peregrine Portal 66
 modifica password 206
 modifica principale, moduli 212
 modifica temi 68
 moduli, visualizzazione dettagli 204
 moduli, visualizzazione informazioni 70
 monitoraggio sessioni utente 206
- P**
 package.xml 123
 Pagina Impostazioni 185
 pagine personalizzate
 spostamento 95, 199
 Pannello di controllo 182
 parametri
 file allegati 221
 securepassword di ServiceCenter 228

- parametri, impostazione 185
- password
 - protezione 223
- password, modifica 206
- Peregrine Portal
 - aggiunta di componenti 60
 - personalizzazione 60
- Peregrine Portal, personalizzazione 37
- Peregrine Systems, assistenza clienti 17
- personalizzazione
 - aggiunta di campi 85
 - aggiunta sezione a layout campi 86
 - ampiezza campo 89
 - campo di sola lettura 88
 - campo obbligatorio 89
 - casella di riepilogo 90
 - definizione ordine campi 86
 - descrizione dell'interfaccia 73, 77
 - descrizione interfaccia 74
 - dimensione campo 89
 - diritti utente 83
 - elenco di moduli standard 72
 - etichette 88
 - icone 75
 - impostazioni 82
 - modifica layout campi 86
 - moduli 74–90
 - portale 60–69
 - requisiti 81
- personalizzazione di Peregrine Portal 60
- personalizzazione di temi 37
 - installazione di temi 38
 - modifica dei fogli di stile 43
 - modifica immagine di intestazione 40
 - modifica livelli 44
 - modifica set di frame 48
- personalizzazioni
 - aggiunta 75
 - rimozione 75
- Portale, componenti
 - attivazione visibilità schemi 94
 - Business View Authoring 94
- portale, creazione di componenti 59
- PreXSL, dettagli modulo 204

- protezione
 - autenticazione di accesso alternativa 267
 - Autenticazione integrata di Windows 244
 - autenticazione utenti 234
- protezione password 228

R

- raccolte
 - configurazione 79
- record correlati, dettagli 213
- registrazione automatica 205
- registrazione evento 219
- registrazione sessioni utente 206
- registrazione utenti 205
- Registro 187
- registro
 - aggiornamento file 191
 - formato file 188
- registro server 192
- riassegnazione ticket 194
- riavvio del server 182

S

- SCAdapter
 - configurazione 193–196
 - panoramica 217
- scalabilità
 - OAA 23
- schema, elementi
 - 149
- schemi
 - cartelle estensione 104
 - definizione 98
 - elementi 135–157
 - esempio 99
 - estensioni 101–121
 - identificazione schema utilizzato 102
 - individuazione 104
 - sottoclassi 121
 - test da URL 26
 - utilizzo per estensioni 105
- schemi pubblici
 - visibilità delle sottoclassi di schema 123
- script
 - test da URL 25

- script di accesso, sostituzione 267
- Script Input, dettagli modulo 204
- Script Output, dettagli modulo 204
- Secure Sockets Layer 223
- securepassword, parametro 228
- segnalibro 35
- Service Desk, scheda 193
- ServiceCenter
 - adattatore, vedere SCAdapter
 - scheda 193
 - supporto alla personalizzazione 81
- sessioni utente, registrazione 206
- set di frame, modifica 48
- sostituzione script di accesso 267
- spostamento pagine personalizzate 95, 199
- SSL 223
- stato script 196
- stato script, verifica 196
- stringhe, file
 - traduzione 53, 54

T

- temi
 - installazione 38
 - personalizzazione 37
- temi, creazione 42
- temi, modifica 68
- terminologia 14
- ticket di chiamata 220
- tipografiche, convenzioni 15
- traduzione di stringhe 52

U

- URL
 - query di script e schemi 25
- usage.log, file 206
- User Session, dettagli modulo 204

V

- visualizzazione informazioni moduli 202

W

- WebSphere Portal 201

