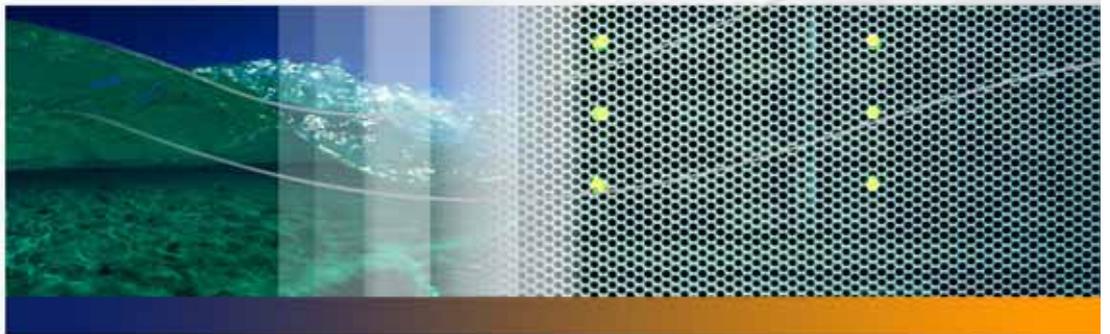


Peregrine Systems, Inc.

Get-Services™ 4.2



Manuel de l'administrateur

© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LISEZ ATTENTIVEMENT LE MESSAGE SUIVANT AVANT D'INSTALLER ET D'UTILISER CE PRODUIT. CE DERNIER EST LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE PEREGRINE SYSTEMS, INC. (« PEREGRINE ») ET EST PROTÉGÉ PAR LA RÉGLEMENTATION SUR LES DROITS DE REPRODUCTION. VOUS VOUS ENGAGEZ À RESPECTER LE CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE CONCLU ENTRE VOUS ET PEREGRINE. EN INSTALLANT OU EN UTILISANT CE PRODUIT, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE. TOUTE INSTALLATION, UTILISATION, REPRODUCTION OU MODIFICATION DE CE PRODUIT EN VIOLATION AVEC LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE ENTRE VOUS ET PEREGRINE EST FORMELLEMENT INTERDITE.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation et InstallShield Software Corporation.

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document. Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com. Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse doc_comments@peregrine.com. Cette édition s'applique à la version 4.2 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tél : +1 858.481.5000
Fax : +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

PEREGRINE

Présentation du manuel	13
Public visé	13
Documentation connexe	14
Applications associées	14
Terminologie	14
Conventions typographiques	15
Indications particulières	15
Structure du manuel	16
Comment contacter Peregrine Systems	17
Assistance clientèle	17
Site Web de documentation	17
Site Web des services de formation	18
Chapitre 1 Présentation générale de l'architecture	19
Présentation générale de Peregrine OAA	19
Architecture de Peregrine OAA	21
Évolutivité de la plate-forme OAA	23

	Architecture interne d'Archway	24
	Demandes Archway	25
	Gestionnaire de documents	28
Chapitre 2	Présentation générale de Get-Services	29
	Fonctionnalités de Get-Services	30
	Rôles d'utilisateur	30
	Types de fiches	31
	Service Desk	31
	Gestion des changements	33
	Signets	34
	Présentation générale de l'architecture Get-Services	35
	Interface de ServiceCenter	35
Chapitre 3	Personnalisation du portail	37
	Déploiement des variantes du thème Classic	38
	Modification du thème par défaut	39
	Modification du graphique de l'en-tête de tous les thèmes	40
	Création d'un thème personnalisé	42
	Propriétés des calques	46
	Modification des cadres	48
	Création d'extensions de script	50
	Traduction de Get-Services	52
	Modification des fichiers de chaînes de traduction existants	52
	Création de fichiers de chaînes de traduction	54

Chapitre 4	Utilisation du portail Peregrine	57
	Connexion au portail Peregrine.	57
	Utilisation du menu d'activités	59
	Personnalisation de la Peregrine OAA Platform	60
	Ajout de composants.	61
	Modification de la présentation.	67
	Modification des thèmes	69
	Affichage d'informations concernant les formulaires.	71
Chapitre 5	Utilisation de l'interface de personnalisation	73
	Personnalisation : présentation générale	74
	Formulaires et fonctions	74
	Interface de personnalisation.	75
	Ajout et suppression de personnalisations	77
	Configuration des champs	78
	Configuration des sous-documents.	79
	Configuration des collections.	81
	Prise en charge de la personnalisation	83
	Activation de la personnalisation	83
	Tâches de personnalisation.	87
	Ajout de champs à un formulaire	87
	Configuration des attributs de champs	89
	Modification du libellé d'un champ	90
	Conversion d'un champ en lecture seule	90

	Définition d'un champ comme obligatoire	91
	Modification de la taille et de l'étendue d'un champ.	92
	Suppression de champ d'un formulaire	92
	Personnalisation des listes déroulantes	93
	Affichage d'un schéma pour les composants du portail BVA	96
	Déplacement des personnalisations dans un environnement de production	98
Chapitre 6	Définitions des schémas de documents	101
	Présentation des définitions de schémas de documents.	102
	Exemple de schéma	103
	Utilisation des schémas	104
	Extensions de schémas.	105
	Quand utiliser les extensions de schémas ?	105
	Création d'extensions de schémas	106
	Identification du schéma à étendre	106
	Localisation du schéma sur le serveur.	108
	Création des dossiers et fichiers cibles pour les extensions de schémas	109
	Modification des fichiers d'extensions de schémas	110
	Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles	111
	Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles	114
	Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles	116

Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique est disponible ou visible	118
Modification du mappage physique d'un champ	120
Modification du type de composant de formulaire utilisé par un champ	123
Ajout de sous-documents à la liste Champs disponibles	124
Sous-classes de schémas	128
Modification des fichiers de sous-classe de schéma	131
Modification du fichier de script de chargement.	132
Filtrage d'une liste de documents dans un composant de portail	133
Filtrage d'une liste de documents dans un champ de recherche	134
Ajout de la validation des données pour la mise à jour ou l'insertion de documents	136
Ajout de valeurs par défaut à un formulaire détaillé	138
Modification des données d'un document lorsqu'une condition donnée est vérifiée.	140
Éléments et attributs de schémas.	142
<?xml>	142
<schema>	142
<documents>	142
<document>.	145
<attribute>	151
<collection>	157

	Documents	160
	Sous-documents.	161
Chapitre 7	Modification du menu de sélection de la catégorie de demande de changement 167	
	Configuration du composant de menu hiérarchique	168
	Présentation du composant de menu.	168
	Syntaxe d'un fichier de configuration de menu	169
	Configuration du menu de sélection de la catégorie de demande de changement	177
Chapitre 8	Améliorations de l'arborescence de menus	179
	Améliorations générales	179
	Impact sur les fichiers de menu existants	185
	Validité des fichiers de définition de menu	186
Chapitre 9	Administration de Get-Services	187
	Accès au module Administration du portail Peregrine	188
	Utilisation du Panneau de configuration	191
	Affichage des versions déployées	192
	Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur	193
	Définition de paramètres dans le module Administration	194
	Journalisation	196
	Format de journalisation	197
	Renouvellement du fichier journal	200
	Affichage du journal du serveur	201
	Configuration des paramètres du Service Desk	202

	Vérification de l'état des scripts	205
	Affichage des files d'attente de messages	206
	Affichage de l'état de la file d'attente	207
	Importation et exportation des personnalisations	208
	Affichage des transactions du connecteur.	209
	Utilisation de IBM WebSphere Portal	210
	Téléchargement du fichier local.xml.	211
	Affichage d'informations concernant les formulaires	211
	Affichage de détails sur les formulaires	213
	Enregistrement de comptes par l'utilisateur.	214
	Modification des mots de passe	215
	Journalisation et surveillance des sessions utilisateur	215
	Présentation du fichier usage.log	216
	Configuration des formulaires de Gestion des changements.	217
	Modification des formulaires de Gestion des changements	218
	Affichage des documents connexes dans la page Détails	222
	Définition de différents affichages pour les catégories d'incident.	222
Chapitre 10	Administration du système principal	227
	Création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter.	228
	Inscription d'événements dans ServiceCenter	229

	Modifications de l'interface utilisateur de Gestion des appels.	230
	Fichiers joints	230
Chapitre 11	Sécurité	233
	Sécurité du système principal	234
	Gestion des comptes utilisateur et des mots de passe	234
	Authentification à l'aide de ServiceCenter	235
	Termes de capacité ServiceCenter	236
	Sécurisation des mots de passe dans ServiceCenter	239
	Droits d'accès globaux à Get-Services.	239
	Enregistrement utilisateur	241
	Activation du connecteur de messagerie	242
	Dépannage de la liaison associée au connecteur de messagerie	243
	Authentification des utilisateurs	243
	Configuration de sécurité par défaut	244
	Configuration JAAS personnalisée	245
	Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS	247
	Options de configuration JAAS	249
	Exemple : définition d'une configuration LDAP personnalisée	253
	Configuration JAAS standard de Sun Microsystems	254
	Options de la ligne de commande	254

Authentification intégrée de Windows	255
Configuration de l'Authentification intégrée de Windows	256
Test de la configuration	266
Intégration avec des outils à signature unique	267
Test de l'accès à Get-Services depuis un outil à signature unique.	269
Modèles d'authentification	270
Composants d'authentification de ServiceCenter	270
Associations entre contacts et opérateurs OAA	271
Authentification d'un opérateur normal.	271
Algorithme de recherche de contacts	271
Création de contacts	272
Authentification basée sur les contacts	273
Configuration de l'authentification basée sur les contacts	274
Personnalisation de l'authentification basée sur les contacts	278
Création d'une autre page de connexion	279
Création d'une page Web de connexion.	279
Spécification d'une autre méthode d'authentification	281
Chapitre 12 Dépannage	283
Index	285



Présentation du manuel

PEREGRINE

Get-Services est une application qui offre une interface Web pour accéder à Peregrine ServiceCenter. Get-Services permet aux utilisateurs de signaler et d'effectuer le suivi des problèmes qu'ils rencontrent dans leur environnement de travail, en ouvrant des fiches d'incident.

Ce manuel présente les concepts de l'interface de Get-Services. Voici les différents thèmes abordés :

- Tâches d'administration dans Get-Services
- Configuration de Get-Services pour ServiceCenter
- Fonctionnement de l'identification des utilisateurs dans Get-Services
- Utilisation du portail Peregrine
- Personnalisation des formulaires

Public visé

Ce manuel s'adresse aux administrateurs chargés de configurer Get-Services et d'en assurer la maintenance. Pour utiliser efficacement ce manuel, vous devez posséder de bonnes connaissances dans les domaines suivants :

- XML et ECMAScript (ou JScript/JavaScript)
- Guides d'utilisation, manuels de référence et toute documentation relative à votre matériel et système d'exploitation
- Administration et fonctionnement de ServiceCenter

Documentation connexe

Reportez-vous à la documentation suivante pour plus d'informations :

Document	Description
Manuel d'installation de Get-Services	Instructions d'installation et de configuration de la plate-forme Peregrine OAA, de Get-Services, du kit Java SDK, et des serveurs d'applications et Web.
Get-Services Notes de mise à jour	Elles regroupent des informations de dernière minute ou des problèmes détectés dans Get-Services. Ces documents, régulièrement actualisés, sont disponibles sur le site Web d'assistance clientèle. Pour plus d'informations sur l'accès à ce site, reportez-vous à la section Comment contacter Peregrine Systems à la page 17.

Applications associées

Ce manuel ne contient pas d'information sur les produits pouvant être utilisés avec Get-Services, comme ServiceCenter. Reportez-vous à la documentation relative à ces produits pour obtenir des informations sur leur installation, configuration et utilisation.

Remarque : Vous devez impérativement installer et configurer ServiceCenter avant de procéder à l'installation et la configuration de Get-Services. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Manuel d'installation de Get-Services](#).

Terminologie

Le présent manuel et l'interface de Get-Services reprennent la terminologie utilisée dans ServiceCenter 5.x et 6.0.

Conventions typographiques

Ce manuel comprend différentes conventions typographiques pour indiquer des actions ou des termes particuliers. Signification de ces conventions :

Convention	Signification
Gras	Les informations que vous devez taper exactement telles qu'elles apparaissent sont indiquées en gras . Les noms de boutons, de menus et d'options de menu apparaissent également en gras .
<i>Italique</i>	Les variables et les valeurs que vous devez fournir sont indiquées en <i>italique</i> . Les nouveaux termes apparaissent également en <i>italique</i> .
Police à pas fixe	<p>Les exemples de code ou de script, les sorties et les messages système sont indiqués dans une police à pas fixe.</p> <pre>var msgTicket = new Message("Problem"); ... msgTicket.set("_event", "epmc");</pre> <p>Des points de suspension (...) indiquent qu'une portion d'un script a été omise, car elle ne s'applique pas au sujet traité. Les exemples de code ne sont pas des fichiers entiers, mais viennent illustrer une information traitée dans une section donnée.</p> <p>Les noms de fichiers, tels que <code>login.asp</code>, sont indiqués dans une police à pas fixe.</p>

Indications particulières

Ce manuel propose des indications particulières pour vous aider à localiser les informations. Le tableau suivant répertorie ces indications et leur utilisation.

Indication	Utilisation
Important :	Informations requises pour effectuer une tâche
Remarque :	Informations d'intérêt général
Conseil :	Informations permettant de faciliter ou d'accélérer une tâche
Avertissement :	Informations nécessaires en cas de risque de perte de données

Structure du manuel

Le tableau suivant présente les chapitres dans lesquels vous trouverez les informations dont vous avez besoin.

Pour trouver ceci	Consultez les sections
Présentation générale de l'architecture Peregrine OAA	Présentation générale de l'architecture à la page 19
Présentation générale des fonctions et de l'architecture Get-Services	Présentation générale de Get-Services à la page 29
Personnalisation de l'interface de Get-Services	Personnalisation du portail à la page 37
Configuration et utilisation du portail Peregrine	Utilisation du portail Peregrine à la page 57
Activation et utilisation de la personnalisation de l'interface par l'utilisateur final	Utilisation de l'interface de personnalisation à la page 73
Utilisation des définitions et extensions de schémas des documents	Définitions des schémas de documents à la page 101
Personnalisation des formulaires Remarque : Ce chapitre vous sera utile si vous souhaitez modifier la présentation du menu réservé au type de demande ou celui réservé au type d'article, ou si vous voulez ajouter un menu applicable à un type de commande ou à un type de ligne de demande.	Modification du menu de sélection de la catégorie de demande de changement à la page 167
Améliorations de l'arborescence de menus	Améliorations de l'arborescence de menus à la page 179
Administration de Get-Services à l'aide du module Administration	Administration de Get-Services à la page 187
Configuration de Get-Services pour une utilisation conjointe avec ServiceCenter ou AssetCenter	Administration du système principal à la page 227
Fonctionnalités de sécurité	Sécurité à la page 233
Dépannage	Dépannage à la page 283

Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, vous pouvez télécharger la documentation ou prévoir une formation.

Assistance clientèle

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems sur le site Web CenterPoint de Peregrine.

Comment contacter l'assistance clientèle :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Pour trouver la réponse recherchée, suivez les indications fournies sur le site. Commencez par effectuer une recherche dans la base de connaissances, laquelle contient des informations sur toutes les catégories de produits Peregrine.
- 4 Si vous n'y trouvez aucun article traitant le sujet qui vous intéresse, vous pouvez rechercher les informations par produit, rechercher les forums de discussion et enfin rechercher les téléchargements de produits.

Site Web de documentation

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Services, consultez les pages Documentation du site Web d'assistance clientèle de Peregrine.

Pour afficher la liste des documents :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur Documentation ou sur Release Notes (Notes de mise à jour) en haut de la page.

- 4 Cliquez sur le lien Get-Services.
- 5 Cliquez sur le lien d'une version de produit pour afficher la liste des documents disponibles pour cette version de Get-Services.
- 6 Les documents peuvent exister en plusieurs langues. Cliquez sur le bouton Download pour télécharger le fichier PDF dans la langue de votre choix.

Vous pouvez afficher les fichiers PDF à l'aide d'Acrobat Reader, logiciel disponible sur le site Web de l'assistance clientèle et sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

Important : Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de ces Notes de mise à jour.

Site Web des services de formation

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir la liste complète des cours de formation proposés par Peregrine, visitez le site Web suivant :

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

Vous pouvez également contacter Peregrine directement par téléphone, au numéro +1 858.794.5009.



1 | Présentation générale de l'architecture

CHAPITRE

Peregrine OAA (Open Application Architecture, architecture d'application ouverte) est une plate-forme logicielle qui permet d'héberger une grande variété d'applications Web sur un intranet d'entreprise. Cette plate-forme repose sur la technologie Java la plus récente, notamment les servlets Java, l'authentification de connexion JAAS et les pages JSP qui permettent l'affichage dynamique de données dans les pages Web.

Présentation générale de Peregrine OAA

Peregrine OAA constitue l'architecture sur laquelle reposent de nombreux produits Peregrine, notamment les composants de la suite Get-It regroupant des produits en libre-service à destination des employés, qui sont présentés ci-dessous.

Produit OAA	Description
AssetCenter Web	Application Web permettant à tous les utilisateurs d'accéder à la base de données AssetCenter sans avoir à installer le client AssetCenter.
BI Portal	Outil Web de génération de rapports permettant de créer et d'exécuter des requêtes dans la base de données ServiceCenter 5.1, et de générer des rapports et des graphiques en fonction de ces données.
Get-Answers	Solution Web de gestion des connaissances permettant de stocker des connaissances dans une base de données, et de rechercher les données au moment où vous en avez besoin. Grâce à Get-Answers, vous pouvez améliorer la qualité et l'exactitude des connaissances que les différents employés de votre société utilisent dans le cadre de leur travail, et éviter ainsi les appels destinés au Service Desk.

Produit OAA	Description
Get-Resources™	Solution Web qui s'intègre au module Achats de AssetCenter, AssetCenter Portfolio ou Gestion des demandes de ServiceCenter pour permettre aux employés de créer des demandes de ressources, et pour simplifier le workflow d'approbation de ces demandes au sein de la société.
Get-Services™	Extension Web de ServiceCenter permettant aux utilisateurs de signaler des problèmes rencontrés dans leur environnement de travail, en ouvrant des fiches d'incident dans Get-Services, puis en les stockant dans le système principal ServiceCenter. Les utilisateurs peuvent donc consulter les fiches à partir de Get-Services et de ServiceCenter. Cette extension inclut les modules Service Desk et Gestion des changements.

Peregrine OAA propose un portail Web, le portail Peregrine, à partir duquel les utilisateurs peuvent accéder à leurs applications Web. Le portail Peregrine permet également d'accéder au module Administration, à partir duquel tous les aspects de la plate-forme Peregrine OAA sont gérés et contrôlés.

Composants de base de Peregrine OAA :

Composant	Description
Archway	Servlet Java qui traite les demandes HTTP provenant d'un navigateur, les envoie par le biais d'un connecteur à un système principal et retourne des données XML qui s'afficheront dans le navigateur.
Fichiers de base	Fichiers jsp et XML. Les fichiers de base regroupent essentiellement des classes d'utilitaire Java de niveau bas utilisées par les applications Web du portail reposant sur le cadre OAA.
Portail Peregrine	Portail incluant une page de connexion et permettant d'accéder à vos applications Web Peregrine ainsi qu'au module Administration pour configurer votre application.
Habillages et feuilles de style	Éléments permettant de déterminer l'apparence des pages Web.

Peregrine OAA comprend un grand nombre de composants, configurés pour une utilisation conjointe avec les applications Web, le cas échéant. Par exemple :

Composant	Description
Connecteurs	Permet la connexion à la base de données du système principal. Le connecteur requis par votre application Web est déployé au cours de l'installation.
Persistance de OAA (Get-Answers uniquement)	Fournit une base de données standard utilisée par certaines applications Web Peregrine. La persistance de OAA garantit la conservation des données d'origine dans une base de données.
Workflow OAA (Get-Answers uniquement)	Offre des capacités de gestion du workflow utilisées par certaines applications Web Peregrine OAA.
Services de notification (Get-Answers uniquement)	Service centralisé qui permet de gérer l'envoi et la réception de notifications par le biais de différents périphériques de communication, et d'effectuer le suivi de l'état de ces notifications.

Une documentation distincte consacrée aux Services de notification est fournie avec les applications Web qui utilisent cette fonction.

Architecture de Peregrine OAA

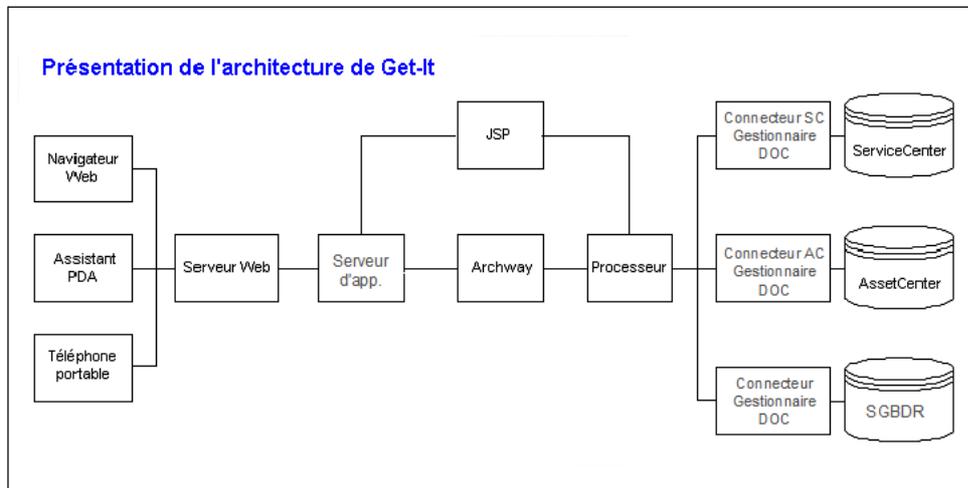
Les applications et les interfaces Peregrine OAA utilisent des blocs fonctionnels Web incluant :

HTTP	Protocole simple et largement pris en charge permettant l'envoi de demandes du client vers un serveur. Des variantes telles que le protocole HTTPS offrent également une plus grande sécurité.
XML	Extensible Markup Language, langage de balisage extensible. Métalangage de documentation qui vous permet de mettre en forme les données, afin de les afficher ensuite dans un navigateur Web. Contrairement à HTML, vous créez vos propres balises XML et les définissez comme vous le souhaitez.
Serveurs Web commerciaux	Les services fournis par l'architecture Archway peuvent être gérés par tout type de serveur Web commercial, notamment IIS et Apache.

Serveurs d'applications	Peregrine OAA prend en charge les serveurs Tomcat, WebSphere et WebLogic.
Clients communs	Il est possible de déployer les applications à l'aide d'un navigateur Web (IE, Netscape et Mozilla, par exemple), d'un assistant PDA (Palm Pilot) ou d'un téléphone portable (par le biais de HDML).

Le serveur d'applications traite les données (pages JSP, XML, etc.) qu'il reçoit de la base de données ou du client, qui sont spécifiquement liés aux applications Web de Peregrine Systems. Le serveur Web convertit les données en formulaire (HTML) pouvant être affiché dans un navigateur Web.

Le schéma suivant présente l'architecture :



Le composant Archway reçoit les demandes HTTP des clients, les achemine vers le serveur approprié, puis renvoie des données ou des documents. Les demandes prises en charge par Archway peuvent varier mais se composent essentiellement d'interrogations, de mises à jour de données ou d'événements système.

Un client peut par exemple contacter Archway pour effectuer une interrogation sur une base de données afin d'obtenir la liste des fiches d'incident. Un autre client peut contacter Archway pour soumettre une nouvelle demande d'achat à entrer dans la base de données.

Toutes les demandes et réponses sont au format XML, comme la fiche d'incident suivante.

```
<problem>
  <number>PM5670</number>
  <contact> Joe Smith </contact>
  <description> My printer is out of paper </description>
</problem>
```

Les clients qui entrent en interaction avec Archway peuvent manipuler comme ils le souhaitent les données XML retournées en tant que réponse. Très souvent, le client qui initie la demande est une interface utilisateur telle qu'un navigateur Web. Un client de ce type pourrait facilement afficher les documents XML renvoyés par Archway. Mais, pour une utilisation optimale, les documents XML sont généralement affichés dans une page HTML. C'est là qu'interviennent les pages JSP (Java Server Pages).

JSP fournit une syntaxe permettant de créer des pages HTML. Cette syntaxe est prétraitée par le serveur Web avant d'être envoyée au navigateur. Lors de ce traitement, les données XML obtenues par Archway sont fusionnées dans la page HTML.

L'architecture d'Archway prend également en charge la génération automatique des pages HTML et JSP qui constituent une application Web.

Évolutivité de la plate-forme OAA

Vous pouvez vous assurer que les applications OAA fonctionnent correctement au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs de votre société augmente. Pour plus d'informations, consultez le document [Guide to OAA architecture and optimization \(Manuel de l'architecture et l'optimisation d'OAA\)](#), disponible au format PDF pour téléchargement dans la section Employee Self Service (Libre-service Employés), sous Product News (Nouveautés produits), à l'adresse <http://support.peregrine.com/support/Get-Services>.

Architecture interne d'Archway

Archway est implémenté en tant que servlet Java. Ce servlet Java est une application exécutée par un serveur Web qui traite les demandes HTTP en provenance des navigateurs Web clients et les envoie, par le biais d'un connecteur, vers une base de données. Il extrait ensuite les informations demandées de la base de données et les retourne au client. Archway nécessite un environnement Java et un serveur Web.

Chaque demande est interprétée pour déterminer sa destination. Archway est capable de communiquer avec une grande variété de systèmes principaux, notamment les produits AssetCenter ou ServiceCenter développés par Peregrine.

Les demandes peuvent être gérées de trois façons :

- Une demande peut être envoyée directement à un connecteur qui communique avec un serveur principal. Par exemple, une interrogation portant sur les dossiers ouverts peut être transférée vers un connecteur capable de communiquer avec ServiceCenter.
- Une demande peut être envoyée à un interpréteur de script hébergé par Archway. Cela vous permet de définir des services spécifiques de votre application. Dans le cadre d'un script, il est possible de définir de nouveaux appels vers Archway pour accéder au système principal afin de procéder à des opérations de bases de données et des événements.
- Enfin, une demande peut être envoyée à un composant appelé Gestionnaire de documents. Ce composant offre des services automatisés pour associer des documents logiques.

Archway communique avec les systèmes principaux par le biais de connecteurs spécifiques qui prennent en charge un ensemble prédéfini d'interfaces permettant d'établir des connexions, d'effectuer des opérations de base de données, de définir des événements et de procéder à l'authentification. Tous les connecteurs utilisent des DLL pour communiquer avec chaque application.

Les messages peuvent être routés vers un interpréteur de script hébergé par Archway. L'interpréteur prend en charge ECMAScript, norme européenne reposant sur le langage JavaScript de base utilisé par Netscape (JavaScript) et Microsoft Internet Explorer (JScript).

Les messages peuvent être routés vers le composant Gestionnaire de documents. Ce composant lit les définitions de schémas spéciales décrivant les documents de l'application pour les entités logiques telles qu'une demande d'achat, une fiche d'incident ou un catalogue de produits. L'interpréteur de script utilise ces schémas pour générer automatiquement des opérations de base de données qui procèdent à une interrogation, une insertion ou une mise à jour dans ces documents.

Demandes Archway

Archway prend en charge une grande variété de demandes, qui reposent toutes sur deux technologies de base : HTTP et XML. Grâce au protocole HTTP, les clients peuvent facilement demander des données à partir d'un serveur. Les demandes sont sans état et la connexion client/serveur est maintenue uniquement pendant la durée de la demande. Archway présente ainsi bien des avantages, notamment la prise en charge d'un grand nombre de demandes effectuées à l'aide de n'importe quel serveur Web commercial.

Autre avantage important : tout système capable d'effectuer des demandes HTTP peut contacter Archway. Cela concerne bien entendu les navigateurs Web. Mais tous les environnements de programmation modernes prennent également en charge HTTP. Cela facilite grandement l'écriture de nouveaux connecteurs qui communiquent avec les serveurs Peregrine sans API spéciale.

Vous pouvez tester la sortie générée par vos scripts de téléchargement et schémas côté serveur à l'aide de demandes d'URL vers le servlet Archway.

Archway fera appel au script ou au schéma du serveur en tant qu'administrateur et renverra la sortie sous forme de document XML. Votre navigateur doit être doté d'un convertisseur XML afin d'afficher le message XML.

Remarque : Votre navigateur peut vous inviter à enregistrer la sortie XML de la demande d'URL dans un fichier externe.

Requêtes de scripts d'URL

Les requêtes de scripts d'URL Archway utilisent le format suivant :

`http://server name/oaaservlet/archway?script name.function name`

- Remplacez `server name` par le nom du serveur Web compatible Java. Si vous testez le script à partir de l'ordinateur hébergeant le serveur Web, vous pouvez utiliser la variable `localhost` comme nom de serveur.
Le mappage `/oaaservlet` suppose l'utilisation du mappage URL par défaut défini automatiquement par Get-Services pour le servlet Archway. Si vous avez défini un mappage URL différent, remplacez le mappage du servlet par le nom de mappage approprié.
- Remplacez `script name` par le nom du script que vous souhaitez exécuter.
- Remplacez `function name` par le nom de la fonction utilisée par le script.

Remarque : La fonction des demandes d'URL peut être supprimée en configurant le fichier `WEB.xml`. Ce paramètre de sécurité est recommandé.

Requêtes de schémas d'URL

Les requêtes de schémas d'URL Archway utilisent le format suivant :

`http://server name/oaaservlet/archway?adapter name.Querydoc &_document=schema name`

- Remplacez `adapter name` par le nom du connecteur de la base de données principale utilisé par le schéma. Le connecteur mentionné ici utilisera la connexion ODBC définie dans la page Paramètres du module Administration.
- Remplacez `schema name` par le nom défini dans l'élément `<document name="schema name">` du fichier `schema`.

Le mappage `/oaaservlet` suppose l'utilisation du mappage URL par défaut défini automatiquement par Get-Services pour le servlet Archway. Si vous avez défini un mappage URL différent, remplacez le mappage du servlet par le nom de mappage approprié.

Requêtes SQL d'URL

Les requêtes SQL d'URL Archway utilisent le format suivant :

```
http://server name/oaaservlet/archway?adapter name.query&_table=
table name&field name=value&_[optional]=value
```

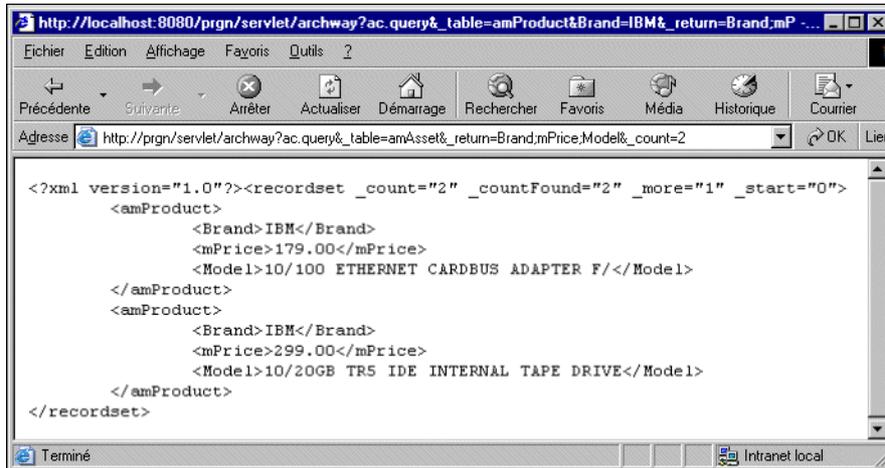
- Remplacez `adapter name` par le nom du connecteur de la base de données principale utilisé par le schéma. Le connecteur mentionné ici utilisera la connexion ODBC définie dans la page Paramètres du module Administration.
- Remplacez `table name` par le nom SQL de la table que vous souhaitez consulter depuis la base de données principale.
- Remplacez `field name` par le nom SQL du champ que vous souhaitez consulter depuis la base de données principale.
- Remplacez `value` par la valeur que vous souhaitez attribuer au champ ou au paramètre facultatif.
- Remplacez `_[optional]` par les paramètres facultatifs destinés à restreindre votre demande. Par exemple :
 - `_return`. Renvoie uniquement les valeurs des champs répertoriés.
 - `_count`. Indique le nombre d'enregistrements renvoyés lors de la demande.

Le mappage `/oaaservlet` suppose l'utilisation du mappage URL par défaut défini automatiquement par Get-Services pour le servlet Archway. Si vous avez défini un mappage URL différent, remplacez le mappage du servlet par le nom de mappage approprié.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de requêtes SQL d'URL :

- `host name/oaaservlet/archway?sc.query&_table=probsummary&priority.code=1`
Envoie une demande de requête à ServiceCenter pour obtenir tous les enregistrements de la table `probsummary` qui ont un code de priorité 1.
- `host name/oaaservlet/archway?ac.query&_table=amAsset&_return=Brand;mPrice;Model&_count=2`
Envoie une demande de requête à AssetCenter pour obtenir les deux premiers enregistrements de la table `amProduct`. Seuls les champs **Brand**, **mPrice** et **Model** sont renvoyés pour chaque enregistrement.

L'écran ci-dessous présente les résultats XML d'une interrogation portant sur des produits dans AssetCenter.



Gestionnaire de documents

Archway utilise XML pour échanger des données et des documents entre les clients et les systèmes principaux pris en charge. Les données XML retournées par Archway sont essentiellement obtenues par l'exécution d'interrogations sur un ou plusieurs systèmes. Les interrogations (ou requêtes) peuvent être exécutées par une demande d'URL directe ou indirectement dans une fonction ECMAScript.

Les interrogations simples sont seulement capables de retourner des ensembles d'enregistrements de données. Mais les clients sont plus souvent intéressés par l'échange de documents. Un document est une entité logique composée de plusieurs données provenant de plusieurs bases de données sources physiques.

Le Gestionnaire de documents utilise des schémas pour déterminer quels éléments XML utiliser et quelles données incorporer à ces éléments. Les données utilisées par le Gestionnaire de documents dépendent du système principal utilisé.



2 | Présentation générale de Get-Services

CHAPITRE

Get-Services fait partie de la suite d'applications Peregrine ESS (Employee Self Service) de libre-service Employés, conçue sur la plate-forme Peregrine OAA. Get-Services permet aux utilisateurs de signaler les problèmes qu'ils rencontrent dans leur environnement de travail en ouvrant des fiches d'appel ou d'incident dans le système principal ServiceCenter. Grâce aux applications ESS, les employés peuvent utiliser des services directement via un intranet d'entreprise à l'aide d'un navigateur Web. L'interface utilisateur étant basée sur les rôles attribués aux utilisateurs, vous pouvez la personnaliser en fonction de vos besoins.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Fonctionnalités de Get-Services
- Présentation générale de l'architecture Get-Services à la page 35

Fonctionnalités de Get-Services

Get-Services 4.2 est compatible avec ServiceCenter 5.1 et 6.0. Selon les autorisations d'accès, Get-Services est accessible aux employés et techniciens informatiques (personnel du service informatique). Les utilisateurs sont autorisés à créer, mettre à jour et suivre leurs propres fiches. Les techniciens informatiques peuvent gérer leurs propres tâches à l'aide des fonctions de Gestion des incidents, Gestion des appels et Gestion des changements.

Rôles d'utilisateur

Des capacités sont attribuées aux utilisateurs, pour leur permettre d'effectuer les tâches dont ils sont chargés. Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent Get-Services. Les capacités désignent les droits ou autorisations dont disposent les utilisateurs lorsqu'ils travaillent dans Get-Services (reportez-vous à la section relative aux termes de capacité de ServiceCenter, au chapitre Sécurité, pour connaître la liste des termes de capacité). Cette section décrit les utilisateurs et leurs rôles.

Get-Services définit sept types de rôles d'utilisateur : Administrateur, Approbateur, Demandeur de changement, Technicien de gestion des changements, Employé, Employé informatique et Responsable informatique.

Rôles d'utilisateur	Description
Administrateur	Peut accéder au module Administration permettant de définir les paramètres de Get-Services et de la plate-forme Peregrine OAA.
Approbateur	Peut approuver les demandes de changement lui étant assignées.
Demandeur de changement	Peut créer, mettre à jour et supprimer ses propres demandes de changement si le terme de capacité <code>getit.changerequest</code> est défini dans son profil.
Technicien de gestion des changements	Peut afficher les tâches ou changements lui étant attribués, clôturer et réassigner des tâches, ou les modifier pour passer à la phase suivante.
Employé	Peut créer des fiches d'appel lorsque la fonction Gestion des appels est activée. Lorsque cette fonction est désactivée, un employé peut créer des fiches d'incident. Un employé peut afficher, mettre à jour et clôturer les fiches qu'il a créées.

Rôles d'utilisateur	Description
Technicien informatique (TI)	Dispose des mêmes autorisations que l'employé, mais peut en outre afficher les fiches non affectées. Un technicien informatique peut s'attribuer des fiches à lui-même.
Responsable informatique (TI)	En plus des capacités attribuées au technicien informatique, il peut afficher mettre à jour et clôturer toutes les fiches.

Dans le module Administration, les administrateurs peuvent déterminer les rôles d'utilisateur autorisés à réaffecter des fiches, et activer ou désactiver la Gestion des appels pour les employés.

Types de fiches

Get-Services propose deux types de fiches principaux : appel et incident (problème).

Type de fiche	Définition
Appel	Demande de service ou d'informations. Dans ServiceCenter, un appel constitue un moyen d'établir une voie de communication avec le Service Desk. Un rapport d'appel ou une fiche d'incident peuvent être générés à partir d'un appel adressé au Help Desk.
Incident (problème)	Tout événement qui nécessite l'application de mesures allant au-delà d'une intervention standard du Help Desk, et qui provoque ou peut provoquer une interruption ou une réduction de qualité du service.

Service Desk

Les employés ouvrent des fiches lorsqu'ils ont besoin d'assistance pour résoudre un problème dans leur environnement de travail. Une fiche ouverte dans Get-Services est ensuite stockée dans la base de données ServiceCenter, et peut être affichée dans Get-Services et ServiceCenter.

Les employés peuvent ainsi afficher, mettre à jour et clôturer une fiche dans Get-Services. La fiche modifiée est ensuite mise à jour dans ServiceCenter.

The screenshot shows the 'Création de Fiche' window. On the left, a sidebar lists navigation options: 'Get-Services', 'Créer des fiches' (with sub-items 'État des fiches' and 'Historique des fiches'), and 'Gestion des incidents' (with sub-items 'Incidents m'étant affectés', 'Incidents non affectés', 'Rechercher des incidents', and 'Créer des incidents'). The main content area is titled 'Saisissez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.' and contains a form with the following sections:

- Détails de la fiche**: A text input field for 'Description'.
- Pièces jointes**: A section for attaching files, showing a 'Pièces jointes' label and a file manager icon.
- Contact**: Fields for 'Contact' (with a dropdown menu showing 'Marko'), 'Téléphone' (with value '(800) 525-5328'), and 'E-mail' (with value 'bob@peregrine.com').
- Bien associé à la fiche**: Fields for 'Bien associé au problème' (with a dropdown menu), 'Type de bien', 'Nom du fournisseur', and 'Modèle'.

 At the bottom, there are two buttons: 'Rechercher dans Get-Answers' and 'Soumettre'.

Les employés visualisent uniquement les fiches qu'ils ont créées.

Les techniciens et responsables informatiques accèdent aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels pour créer, mettre à jour, suivre et clôturer les incidents et les appels. Le formulaire suivant ouvre une nouvelle fiche dans Get-Services lorsque le connecteur ServiceCenter est utilisé.

La fonction Gestion des appels doit impérativement être activée (consultez la section Configuration des paramètres du Service Desk du présent manuel) pour accéder aux options de Gestion des appels présentées dans l'écran suivant.

This screenshot is identical to the previous one, showing the 'Création de Fiche' interface. The difference is in the sidebar navigation, where the 'Gestion des appels' option is now highlighted, indicating that the user has access to this module.

Les techniciens et responsables informatiques ont accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels, en plus du Service Desk.

Gestion des changements

Get-Services 4.0 présentait les fonctions de base des techniciens informatiques en tant qu'intégration avec la Gestion des changements de ServiceCenter. Get-Services 4.1 assurait la phase suivante de la gestion des changements. En effet, le module Gestion des changements de Get-Services offre une intégration souple et immédiate, laquelle réduit l'aspect fastidieux de la personnalisation du client, ainsi que les problèmes de mise à niveau liés à la personnalisation du code source. Ces fonctions incluent, entre autres :

- une interface ESS simple permettant à tout utilisateur d'ouvrir, de consulter l'état et l'historique, d'annuler et de modifier les demandes de changement via Internet ;
- une interface d'approbation permettant de réviser et d'approuver (ou non) les demandes de changement via Internet ;
- la capacité de classement des changements et de leur configuration par l'entreprise.

Le composant Gestion des changements de Get-Services indique aux techniciens informatiques les tâches qui leur sont actuellement affectées ainsi qu'un historique de toutes les tâches clôturées. La fonction de clôture de tâche est disponible dans le formulaire de détails de la tâche, comme indiqué ci-dessous.

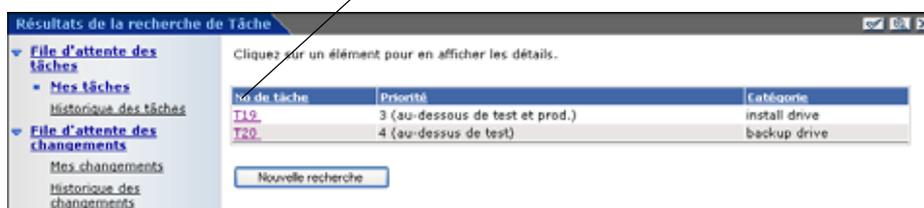
Les techniciens de gestion des changements ont accès aux fonctions de gestion et de modification des tâches et des changements. D'autre part, les utilisateurs ESS peuvent ouvrir, consulter l'état et annuler des demandes de changement ; les approbateurs peuvent approuver les demandes de changement leur étant affectées.

Le bouton Clôturer la tâche apparaît uniquement dans le formulaire de détails de la tâche.

Si la phase en cours ne correspond pas à la dernière phase, un bouton Passer à la phase suivante apparaît. Si, en revanche, il s'agit de la dernière phase, le bouton Clôturer la tâche apparaît. Si une tâche comprend plusieurs phases et que la phase en cours n'est pas la dernière, la tâche continue d'apparaître dans la liste Mes tâches.

Le menu Gestion des changements permet d'accéder aux détails de la tâche.

Ce technicien a deux tâches ouvertes dans la file d'attente.



Get-Services nécessite la configuration suivante pour utiliser le module Gestion des changements.

- 1 Modifiez si nécessaire les formulaires prêts à l'emploi (voir la section [Modification des formulaires de Gestion des changements](#)), et enregistrez-les en tant que formulaires par défaut.
- 2 Configurez les écrans d'enregistrement cm3tin et cm3rin dans ServiceCenter (voir la section [Inscription d'événements ServiceCenter](#)) pour traiter les événements de manière synchronisée.
- 3 Paramétrez la notification par e-mail dans ServiceCenter. Reportez-vous à la documentation relative à ServiceCenter pour savoir comment configurer votre messagerie.

Signets

Vous pouvez marquer une page de Get-Services de la même manière que vous créez un signet vers n'importe quelle page Web. Vous pouvez également envoyer un lien HTTP pointant vers une page à un collaborateur — un responsable du support technique peut ainsi demander à un collègue de vérifier une fiche particulière.

Si l'utilisateur est déjà connecté à Get-Services, il peut afficher la page en question en cliquant sur le lien. Si l'utilisateur n'est pas connecté, l'écran de connexion s'ouvre et après sa connexion, la page demandée s'affiche.

Pour accéder à une page, tapez l'adresse suivante :

```
http://<servername>/oaa/login.jsp?<.do page>&_DocExplorerAction=<action>
```

Remplacez `action` par **list**, **create** ou **detail**.

Exemples :

Pour accéder à la page de création d'une nouvelle fiche dans le libre-service Employés de Get-Services :

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

Pour accéder à la liste des fiches du libre-service Employés de Get-Services :

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

Présentation générale de l'architecture Get-Services

Get-Services assure l'interface avec ServiceCenter. L'accès à la base de données ServiceCenter s'effectue par le biais des connecteurs de Get-Services. Les connecteurs établissent une connexion entre le serveur de plate-forme Peregrine OAA et la base de données ServiceCenter.

Interface de ServiceCenter

Get-Services effectue la liaison avec les modules Gestion des incidents et Gestion des appels de ServiceCenter 5.1.x et ServiceCenter 6.0. En outre, le module Gestion des changements et l'interface destinée aux techniciens de gestion des changements sont disponibles dans ServiceCenter 5.1.x.

Connecteur SC (SCAdapter)

L'accès à la base de données ServiceCenter s'effectue par le biais du connecteur SCAdapter, qui est configuré lors de l'installation. Les droits d'utilisateur sont établis pour les différentes tâches disponibles dans Get-Services à l'aide de termes de capacité définis dans l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur dans ServiceCenter.

Fichiers joints

Lorsque Get-Services est configuré pour assurer l'interface avec ServiceCenter, vous pouvez joindre des fichiers tels que des feuilles de calcul, des documents ou des images à une fiche Get-Services. Ces fichiers joints fournissent des informations complémentaires à l'équipe de support technique qui traite la fiche. Les fichiers joints sont stockés sur le serveur avec la fiche. Consultez la section [Fichiers joints](#) pour plus d'informations sur la fonction d'attachement de fichiers.



3 Personnalisation du portail

CHAPITRE

Peregrine OAA permet de personnaliser, de plusieurs manières, l'interface d'une version d'une application sur la plate-forme. Vous pouvez apporter une modification rapide (remplacement du logo par le logo de votre société, par exemple) ou plus complexe (réécriture du code définissant la position des calques ou la taille des cadres).

Ce chapitre décrit les procédures avancées permettant de modifier l'interface de ProductCoreAbbreviated. Pour tirer le meilleur parti de ces informations, vous devez bien connaître le langage XML, ainsi que les spécifications CSS2 établies par le consortium W3C, telles qu'elles sont présentées sur le site Web www.w3.org.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Déploiement des variantes du thème Classic
- Modification du thème par défaut
- Modification du graphique de l'en-tête de tous les thèmes
- Création d'un thème personnalisé
- Propriétés des calques
- Modification des cadres
- Création d'extensions de script
- Traduction de Get-Services

Déploiement des variantes du thème Classic

Le thème Classic est le thème par défaut utilisé par les applications de la suite Peregrine OAA. Ce thème, à dominante bleu-vert et gris, est celui utilisé dans tous les écrans qui illustrent ce manuel. C'est à partir de ce thème que vous créerez un thème personnalisé pour votre entreprise.

Il existe quatre variantes du thème Classic :

Thème	Description
Accessible	Thème qui rend l'écran accessible aux utilisateurs nécessitant des couleurs à fort contraste ou un meilleur support des options d'accessibilité. Conformité avec l'article 508.
Baja	Thème qui donne un petit air du sud en habillant de tons vert et beige le design Classic.
Quicksilver	Thème qui ajoute des tons bleu et argent au design Classic.
Sierra	Thème qui ajoute des teintes bleu vert (sarcelle) au design Classic.

Ces thèmes, ainsi qu'un certain nombre de thèmes facultatifs, sont déployés lors de l'installation de l'application. Lorsque vous créez votre thème personnalisé, Peregrine Systems vous recommande de supprimer tous les autres pour empêcher que les utilisateurs ne sélectionnent l'un d'entre eux et ne remplacent celui que vous avez personnalisé. Si, par la suite, vous décidez de déployer manuellement un thème qui a été supprimé, ou si vous n'avez pas déployé tous les thèmes lors de l'installation, suivez la procédure ci-dessous pour déployer les thèmes de votre choix. Les thèmes supplémentaires sont contenus dans des fichiers zip stockés dans le répertoire `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`. Vous pouvez identifier le nom des thèmes par le nom des fichiers zip.

Pour déployer un autre thème Classic :

- 1 Dans une fenêtre d'invite de commande, utilisez la commande `cd` pour passer au répertoire `oaa\packages`. Le chemin par défaut est : `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`
- 2 Tapez :

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

Remarque : Indiquez tous les thèmes que vous souhaitez déployer en les séparant par un espace. Par exemple,
`java -jar OAADeploy.jar bluestheme hightechtheme bajatheme.`

- 3 Appuyez sur ENTRÉE.
- 4 Arrêtez et redémarrez votre serveur d'applications.

Les thèmes déployés apparaîtront sous forme d'options au prochain démarrage de Get-Services.

Modification du thème par défaut

Vous pouvez modifier le thème par défaut que tous les utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent à Get-Services. Le thème Classic est le thème par défaut.

Pour modifier le thème par défaut :

- 1 Ouvrez votre navigateur Web et connectez-vous au module Administration (`localhost/oa/admin.jsp`) en tant qu'administrateur système.
- 2 Cliquez sur **Paramètres > Thèmes**. Modifiez les paramètres suivants :
 - Dans le champ **Habillage ou thème par défaut**, entrez le nom du thème que vous souhaitez utiliser (par exemple, *Baja*).
 - Dans le champ **Feuille de style par défaut**, entrez le nom du fichier CSS correspondant (par exemple, `baja.css`).
 - Dans le champ **Modèles XSL par défaut**, entrez le nom du thème que vous souhaitez utiliser (par exemple, *Baja*).
- 3 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- 4 Cliquez sur le lien **Panneau de configuration** du menu Paramètres de l'administrateur.
- 5 Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.
- 6 Actualisez votre navigateur pour afficher le nouveau thème par défaut.

Modification du graphique de l'en-tête de tous les thèmes

Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à tous les thèmes de ProductCoreAbbreviated à partir de la page Paramètres de l'administrateur.

Avertissement : Le réglage décrit ci-dessous permet de remplacer l'image utilisée par tous les thèmes. Si vous modifiez ce réglage, vous verrez le même logo dans tous les thèmes. Si vous souhaitez utiliser un logo différent pour chaque thème, consultez la section [Création d'un thème personnalisé](#) à la page 42.

Pour modifier le graphique d'en-tête pour tous les thèmes

- 1 Créez un graphique d'en-tête personnalisé.

Remarque : Pour qu'il puisse rentrer dans le cadre d'en-tête par défaut, le graphique ne doit pas dépasser 514 pixels en largeur et 59 pixels en hauteur. Si vous voulez modifier la taille du cadre d'en-tête, consultez la section [Modification des cadres](#) à la page 48.



- 2 Enregistrez le graphique à l'emplacement suivant :

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

Remarque : Le thème Classic est le thème par défaut.

- 3 Connectez-vous à la page d'administration de Get-Services (admin.jsp).
- 4 Cliquez sur **Paramètres > Thèmes**.

- 5 Dans le champ **Logo par défaut du portail Peregrine**, saisissez le nom de votre logo personnalisé.

Services de notification	Thèmes	XSL
Répertoire des feuilles de style Internet Explorer : css/	Répertoire des feuilles de style CSS pour le navigateur Internet Explorer.	
Répertoire des images : images/	Chemin d'accès au répertoire des images. Le nom du répertoire doit être relatif au répertoire presentation. Vous pouvez ainsi déplacer le répertoire des images. Répertoire par défaut : images/. Insérez impérativement la barre oblique à la fin du chemin.	
Habillages et thèmes : skins/	Chemin d'accès au répertoire des habillages. Le nom du répertoire doit être relatif au répertoire presentation. Vous pouvez ainsi déplacer le répertoire des habillages. Répertoire par défaut : skins/. Insérez impérativement la barre oblique à la fin du chemin.	
Habillage ou thème par défaut : classic	Nom de l'habillage pour les sessions utilisateur. Saisissez uniquement le nom de l'habillage. Habillage par défaut : classic.	
Feuille de style par défaut : classic.css	Nom de la feuille de style CSS pour les sessions utilisateur. Pour afficher tous les styles utilisés dans le portail Peregrine, cliquez sur Feuilles de style du portail Peregrine . Ce fichier est utile pour personnaliser les feuilles de style. Feuille de style par défaut : classic.css.	
Modèles XSL par défaut : classic	Modèle XSL employé lorsque l'utilisateur n'a pas défini de thème. Il est identique à l'habillage par défaut si vous indiquez un thème proposé sur le portail Peregrine.	
Logo par défaut du portail Peregrine : getit_header_logo.gif	Logo à utiliser dans l'application. Le logo faisant partie des habillages, il est stocké dans le répertoire racine de chaque habillage. Pour afficher un logo personnalisé, ajoutez l'image au modèle d'habillage, puis attribuez-lui un nom. Pour plus d'informations sur l'ajout de nouvelles images, reportez-vous au manuel Peregrine Portal Tailoring (Personnalisation du portail). Logo par défaut : getit_header_logo.gif.	
Ordre des onglets d'application : portal	Ordre dans lequel les onglets doivent apparaître, dans chaque groupe d'onglets. Les onglets ignorés apparaissent à la fin de la liste, classés par ordre alphabétique.	
Ordre des modules dans le menu de navigation :	Ordre dans lequel les modules doivent apparaître dans le menu de navigation. Les modules ignorés apparaissent à la fin de la liste, classés par ordre alphabétique.	
<input type="button" value="Enregistrer"/>		

Entrez le nom de la nouvelle image.

- 6 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- 7 Cliquez sur le lien **Panneau de configuration** du menu Paramètres de l'administrateur.
- 8 Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.
- 9 Actualisez le navigateur pour faire apparaître vos modifications.

Création d'un thème personnalisé

Vous pouvez créer des thèmes personnalisés en copiant et en modifiant le thème Classic fourni dans Get-Services.

Pour créer un thème personnalisé :

- 1 Copiez les images, les feuilles de style et les modèles XSL du thème Classic. Ces fichiers se trouvent à l'emplacement suivant :

Type de fichier	Emplacement
Images	<serveur_applications>\oaa\images\skins\classic
Feuilles de style	<serveur_applications>\oaa\css\classic
Modèles XSL	<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\templates\classic

- 2 Copiez puis renommez les dossiers du thème Classic. Exemple :

Images	<serveur_applications>\oaa\images\skins\mon_thème
Feuilles de style	<serveur_applications>\oaa\css\mon_thème
Modèles XSL	<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\templates\mon_thème

- 3 Ouvrez et modifiez chacune des images que vous souhaitez voir apparaître dans votre nouveau thème. Utilisez les conventions suivantes.
 - Le nom des fichiers image ne doit pas changer. Get-Services les utilisera pour afficher les éléments de thème.
 - La hauteur et la largeur de l'image doivent rester identiques, sauf si vous modifiez aussi la taille des cadres pour qu'ils s'ajustent à la nouvelle image.

4 Ouvrez et modifiez le fichier `classic.css` dans votre nouveau thème.

Le tableau suivant répertorie quelques-uns des styles les plus souvent modifiés.

Nom du style	Description du style
<code>.ActionButton</code>	Style utilisé pour les boutons du portail.
<code>.ActiveMenuLink</code>	Utilisé lorsque la souris passe sur un lien de menu.
<code>.ActiveModuleMenu</code>	Désigne la page actuellement sélectionnée parmi le sous-ensemble de navigation.
<code>.CurrentModuleMenu</code>	Désigne le sous-ensemble de navigation actuellement sélectionné.
<code>.FormTitle</code>	Utilisé pour le titre des formulaires. Généralement utilisé pour intituler le contenu de la fenêtre DocExplorer.
<code>.ListboxEvenRow</code>	Équivalent gras de <code>TableEvenRow</code> .
<code>.ListboxHeading</code>	Équivalent gras de <code>TableHeading</code> .
<code>.ListboxOddRow</code>	Équivalent gras de <code>TableOddRow</code> .
<code>.MenuLink</code>	Utilisé avec les menus de tous les modules.
<code>.ModuleMenu</code>	Utilisé pour le menu gauche de navigation
<code>.ModuleMenuTitle</code>	Désigne le titre des sous-ensembles de navigation.
<code>.PageTitle</code>	Utilisé pour le titre de la page situé directement en dessous du logo et des onglets.
<code>.TableEvenRow</code>	Utilisé dans le titre des tables avec des couleurs d'arrière-plan différentes pour une meilleure lisibilité. La couleur d'arrière-plan est blanc.
<code>.TableHeading</code>	Utilisé pour les titres des applications dans le cadre des fonctions de recherche et des résultats.
<code>.TableOddRow</code>	Utilisé dans le titre des tables avec des couleurs d'arrière-plan différentes pour une meilleure lisibilité. La couleur d'arrière-plan est le gris clair.
<code>a.ListBoxEvenRow</code>	Désigne le style associé à un attribut de lien.
<code>a.ListBoxOddRow</code>	Désigne le style associé à un attribut de lien.
<code>a.TableEvenRow</code>	Désigne le style associé à un attribut de lien.
<code>a.TableOddRow</code>	Désigne le style associé à un attribut de lien.

Conseil : Ne modifiez les feuilles de style qu'une fois le graphisme global défini à l'aide du sélecteur de couleurs de l'éditeur d'images, afin que les valeurs hexadécimales restent les plus proches possibles de celles de la feuille de style.

Remarque : Vous pouvez également consulter tous les styles utilisés à partir de l'onglet Thèmes du module Administration du portail. Pour accéder aux différentes entrées des feuilles de style, localisez le champ Feuille de style par défaut dans l'onglet Thèmes de la page Paramètres de l'administrateur, puis cliquez sur le lien **Feuilles de style du portail Peregrine**.

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			
ActiveHeaderMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveMenuLink		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 Enregistrez votre feuille de style sous le même nom que votre nouveau thème. Par exemple, `<serveur_applications>\oaa\css\mon_thème\mon_thème.css`.
- 6 Ouvrez et modifiez le fichier `layers_<xx>.jsp` pour modifier les descriptions de calques.

Pour modifier les calques pour Internet Explorer, ouvrez `layers_ie.jsp`.
Pour modifier les calques pour Netscape, ouvrez `layers_gecko.jsp`.

Pour plus d'informations, consultez la section [Propriétés des calques](#) à la page 46.

- 7 Ouvrez et modifiez les feuilles de style XSL que vous souhaitez.

Avertissement : Ne modifiez ces fichiers que si vous êtes à l'aise dans l'édition des formats HTML et XSL.

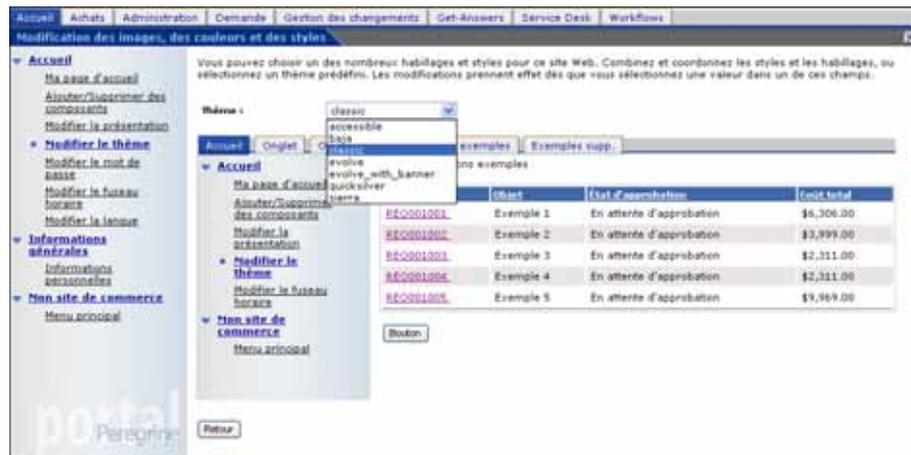
Les feuilles de style XSL détermine la façon dont Get-Services affiche les composants des formulaires dans le cadre principal du portail.

Le tableau suivant répertorie les feuilles de style XSL que vous pouvez modifier.

Pour modifier	Éditez cette feuille de style XSL
Sélecteur de pièces jointes	attachments.xsl
Génération de formulaires HTML	basic-form.xsl
Propriétés Action (bouton)	button.xsl
Composants du modèle	components.xsl
Propriétés du message de débogage	copy_nodes.xsl
Propriétés du sélecteur de date-heure	datetime.xsl
Propriétés du champ d'édition de texte	edit_fields.xsl
Composant de formulaire de table de saisie (reportez-vous à la page d'administration pour des exemples)	entrytable.xsl
Propriétés de section des champs	fieldsection.xsl
Propriétés de table des champs	fieldtable.xsl
Génération de pages HTML	form.xsl
Propriétés des cadres	frames.xsl
Propriétés des images	image_fields.xsl
Propriétés de libellés	labels.xsl
Propriétés des liens	link.xsl
Création de listes DocExplorer	list-builder.xsl
Propriétés des champs de recherche	lookup_fields.xsl
Propriétés des champs monétaires	money_fields.xsl
Propriétés du portail	portal.xsl
Propriétés des boutons radio	radio_checkbox_fields.xsl
Propriétés des champs en lecture seule	readonly_fields.xsl
Propriétés des champs textuels	select_fields.xsl
Propriétés des flèches	spinner_fields.xsl
Propriétés des images SVG	svg_cad.xsl
Propriétés des tables	table.xsl
Propriétés des onglets de navigation	tabs.xsl

8 Arrêtez et redémarrez votre serveur d'applications.

Vous pouvez visualiser votre nouveau thème en le sélectionnant dans la page *Modifier le thème*, accessible à partir de la page d'accueil du portail Peregrine.



Propriétés des calques

Les sections suivantes décrivent les fichiers `layers_ie.jsp` et `layers_gecko.jsp`. Chaque calque est défini par une entrée de code `<div>` distincte et inclut un attribut `id` qui donne un nom au calque. Vous pouvez modifier les propriétés du calque si nécessaire; toutefois, les calques suivants sont obligatoires et ne peuvent pas être supprimés:

logo

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

time (heure)

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

toolbar (barre d'outils)

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

user (utilisateur)

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

tabs (onglets)

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

formTitles (titres de formulaires)

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

Modification des cadres

Important : Pour modifier ces fichiers, vous devez parfaitement connaître les langages HTML et JSP, ainsi que le concept de cadre. Conservez la totalité des cadres et ne changez aucun de leurs noms. Cela provoquerait des erreurs JavaScript.

Il y a deux cadres à modifier pour chaque navigateur. Ces fichiers sont stockés à l'emplacement C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\<mon_thème>.

Les fichiers frames_xx.jsp concernent les pages auxquelles vous accédez lorsque vous vous connectez en tant qu'utilisateur final (login.jsp). Les fichiers admin_frames_xx.jsp contiennent la configuration du module Administration auquel vous accédez lorsque vous vous connectez en tant qu'administrateur (admin.jsp).

Pour modifier les cadres :

- 1 Arrêtez votre serveur d'applications.
- 2 Ouvrez le fichier des cadres propre au navigateur frames_<xx>.jsp dans un éditeur de texte (<xx> étant soit ie pour Internet Explorer, soit gecko pour Netscape).

- 3 Modifiez les propriétés des cadres.
- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Redémarrez votre serveur d'applications.

Vous pouvez désormais tester vos modifications dans le navigateur Web.

Les sections suivantes présentent l'ensemble des fichiers `_ie.jsp` comme exemples de fichiers de cadres.

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>
      </frameset>
    </frameset>
  </frameset>
```

Création d'extensions de script

En créant des extensions de script ECMA, vous pouvez modifier les actions du script prédéfini sans modifier le script d'origine. Les extensions de script sont stockées dans le répertoire `jscripextensions` sous `WEB-INF/apps/<composant>`, `<composant>` désignant le nom d'un module d'application (par exemple, `common`, `portal`, etc.).

Lorsque vous ajoutez des extensions de script, respectez impérativement les consignes suivantes :

- Conservez la hiérarchie (chemin) du script d'origine sous le répertoire `jscripextensions`.
- Utilisez une seule extension par fichier OAA .js.

Le fichier d'extension peut déclarer de nouvelles fonctions, ainsi que des fonctions qui remplacent des fonctions portant le même nom dans le fichier prédéfini. L'objet créé pour représenter le fichier d'origine est configuré en tant qu'objet *prototype* de l'objet d'extension.

Vous pouvez appeler des implémentations de la fonction d'origine à partir d'une fonction qui remplace la fonction d'origine ; pour ce faire, ajoutez `proto` à la fonction de référence. Par exemple, pour appeler l'implémentation prédéfinie `login.login()`, utilisez `proto.login.login(msg)` ; à partir de la méthode `login()`, déclarée dans le fichier d'extension.

L'exemple suivant inscrit un message dans le fichier journal archway lorsque l'utilisateur se connecte..

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

Remarque : Le chemin relatif du fichier d'extension exemple est `..\WEB-INF\apps\common\jscriptextensions\login.js`.

Si la méthode prédéfinie appelle d'autres fonctions, également remplacées dans le fichier d'extension, appliquez la technique suivante pour vous assurer que les nouvelles implémentations des fonctions secondaires sont appelées :

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

`arguments` étant une variable implicite existant dans le contexte d'une fonction de script ECMA.

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

Traduction de Get-Services

À la livraison, toutes les applications Web de Peregrine OAA sont fournies en langue anglaise. Vous pouvez télécharger un module linguistique de Get-Services sur le site Web d'assistance clientèle de Peregrine 90 jours après la commercialisation de la version anglaise. Les modules linguistiques sont disponibles pour les langues suivantes :

- Français
- Italien
- Allemand

Remarque : Toutes les applications Web Peregrine OAA ne s'accompagnent pas d'un module linguistique. Visitez le site Web d'assistance de Peregrine pour vérifier la disponibilité des modules linguistiques des applications Web Peregrine OAA.

Si vous disposez d'une version du module linguistique d'une application Web Peregrine OAA, vous devrez modifier les fichiers de chaînes existant pour ces applications et ajouter toute nouvelle chaîne résultant de la personnalisation. Pour plus d'informations sur la procédure à suivre, consultez la section [Modification des fichiers de chaînes de traduction existants à la page 52](#).

Si vous ne disposez pas de module linguistique pour les applications Web Peregrine OAA et que vous voulez créer une traduction, consultez la section [Création de fichiers de chaînes de traduction à la page 54](#).

Pour configurer la plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise votre nouvelle traduction, consultez la section [Pour configurer la plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise les nouveaux fichiers de chaînes : à la page 55](#).

Modification des fichiers de chaînes de traduction existants

Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer des chaînes à l'aide d'un éditeur de texte ou d'un logiciel de traduction standard.

Pour modifier un fichier de chaînes de traduction existant :

- 1 Ouvrez le fichier de chaînes traduit dans un éditeur de texte ou un programme de traduction.

Tous les fichiers de chaînes de traduction se trouvent dans le répertoire d'installation du serveur d'applications, à savoir :

```
<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\apps\
```

Remarque : L'abréviation ISO-639 à deux lettres identifiant la langue utilisée doit figurer dans le nom du fichier de chaînes.

- 1 Recherchez une chaîne existante que vous voulez modifier.

Le fichier de chaînes respecte le format présenté ci-dessous :

```
étiquette_chaîne, "chaîne_traduite"
```

étiquette_chaîne étant un nom unique attribué à la chaîne, et

chaîne_traduite la valeur réelle de la chaîne à traduire.

Supposons par exemple que vous ayez ajouté un bouton.
Vous recherchez alors :

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"
```

- 2 Modifiez la partie "Search" de la nouvelle chaîne dans la langue cible choisie pour votre traduction. Par exemple, pour traduire la chaîne présentée ci-dessous en français, vous pourriez entrer :

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Recherche"
```

- 3 Enregistrez le nouveau fichier de chaînes.

Les nouvelles chaînes de traduction seront disponibles dès que vous arrêterez et redémarrerez le serveur d'applications.

Création de fichiers de chaînes de traduction

Vous pouvez ajouter de nouveaux fichiers de chaînes à la plate-forme Peregrine OAA afin d'assurer un nouveau support linguistique à vos applications Web Get-It. La traduction peut se faire à l'aide d'un simple éditeur de texte ou d'un logiciel de traduction standard.

Important : Peregrine ne prend pas en charge les applications Web Get-It traduites dans une langue non répertoriée à la section [Traduction de Get-Services](#) à la page 52.

Pour ajouter un fichier de chaînes de traduction :

- 1 Ouvrez le fichier de chaînes anglais correspondant à votre projet Studio, dans un éditeur de texte ou un programme de traduction.

Tous les fichiers de chaînes de traduction se trouvent dans le répertoire d'installation du serveur d'applications, à savoir :

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

Remarque : Dans le nom du fichier de chaînes anglais figurera EN, l'abréviation ISO-639 à deux lettres identifiant la langue utilisée.

- 2 Copiez toute la ligne contenant la chaîne anglaise.
- 3 Créez un fichier de chaînes pour la langue cible où vous ajouterez les traductions.

Remarque : L'abréviation ISO-639 à deux lettres correspondant à la langue utilisée doit figurer dans le nom du fichier de chaînes.

- 4 Collez la chaîne anglaise copiée dans le nouveau fichier.
- 5 Modifiez la partie "chaîne_traduite" de chaque chaîne dans la langue cible choisie pour votre traduction.
- 6 Enregistrez le nouveau fichier de chaînes.

Les nouvelles chaînes de traduction seront disponibles dès que vous arrêterez et redémarrerez le serveur d'applications.

Pour configurer la plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise les nouveaux fichiers de chaînes :

- 1 Connectez-vous en tant qu'administrateur (la page de connexion de l'administrateur est `admin.jsp`).
- 2 Cliquez sur **Paramètres**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Commun**.
- 4 Dans le champ **Paramètres régionaux**, entrez les deux lettres des codes ISO-639 correspondant aux langues que vous voulez prendre en charge. Le premier code saisi identifiera la langue par défaut. Les autres langues définies seront disponibles dans une liste déroulante.
- 5 Dans le champ **Codage de documents**, entrez la page de codes à utiliser pour la langue d'affichage. Le tableau suivant répertorie quelques-uns des codages de caractères les plus courants.

Remarque : Peregrine recommande d'utiliser le paramètre par défaut (UTF-8) car le codage UTF-8 prend en charge tous les jeux de caractères disponibles.

Codage de caractères	Jeu de caractères
UTF-8	Prend en charge tous les autres formats de codage disponibles.
ISO-8859-1	Jeu de caractères utilisé en Amérique du Nord et en Europe occidentale. Il s'agit du jeu de caractères par défaut utilisé par Studio.
Shift_JIS	Jeu de caractères utilisé au Japon.
ISO-8859-2	Jeu de caractères utilisé en Europe centrale.

- 6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**, situé au bas de la page Paramètres, pour enregistrer vos modifications.
- 7 Dans le formulaire Console, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine** pour que vos modifications soient prises en compte.

Les utilisateurs peuvent désormais sélectionner la langue d'affichage à utiliser au cours de leur session lorsqu'ils se connectent à la plate-forme Peregrine OAA.



4 Utilisation du portail Peregrine

CHAPITRE

La Peregrine OAA Platform se compose d'un menu de navigation, d'un menu d'activités et de boutons qui vous permettent de personnaliser votre portail et de mettre fin à votre session.

Les applications Web installées déterminent le contenu du menu de navigation. Toutefois, si vous vous connectez en tant qu'administrateur, tous les menus de navigation disposent d'un onglet Administration donnant accès au module Administration.

Les captures d'écran de ce chapitre utilisent la feuille de style Classic et sont des exemples d'une interface générique. De plus, le module Administration n'affiche que les fonctionnalités qu'utilise Get-Services.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Connexion au portail Peregrine à la page 57
- Utilisation du menu d'activités à la page 59
- Personnalisation de la Peregrine OAA Platform à la page 60

Connexion au portail Peregrine

Deux écrans de connexion vous permettent d'accéder au portail Peregrine :

Écran de connexion	URL
Connexion de l'utilisateur	<i>http://<serveur>/oaa/login.jsp</i>
Connexion de l'administrateur	<i>http://<serveur>/oaa/admin.jsp</i>

Remarque : Une autre méthode de connexion consiste à utiliser l'Authentification intégrée de Windows. Reportez-vous au chapitre [Sécurité](#) de ce manuel.

Remarque : Ce chapitre décrit les fonctionnalités disponibles à partir d'une connexion utilisateur. Pour plus d'informations sur la connexion administrateur, reportez-vous au chapitre [Administration de Get-Services](#) de ce manuel.

L'écran suivant est un exemple de l'interface de connexion utilisateur. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Dans la liste déroulante Langue, sélectionnez la langue dans laquelle afficher le portail Peregrine. L'anglais est la langue de connexion par défaut, mais pouvez activer une autre langue dans la page Paramètres du module Administration (Panneau de configuration). Pour plus d'informations sur l'activation d'une langue de connexion, consultez la section [Choix d'une langue de connexion](#).



The screenshot shows the user login page for the Peregrine Systems portal. The page has a header with the Peregrine logo and the slogan "Evolve Wisely™". Below the header, there is a navigation bar with "Connexion" and "Bienvenue". The main content area is titled "Connexion" and "Nouvel utilisateur". It contains a form with the following fields and options:

- Instruction: "Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour accéder au portail Peregrine."
- Field: "Nom d'utilisateur : [input field]"
- Field: "Mot de passe : [input field]"
- Field: "Langue : [dropdown menu showing 'Français']"
- Field: "Mémoriser : Activer la connexion automatique"
- Buttons: "Connexion" and "Nouvel utilisateur"

The page also features a "portal Peregrine" watermark in the bottom left corner.

L'écran suivant présente un portail où n'est installée aucune application. Le menu de navigation répertorie les modules de votre application particulière. Toutes les applications disposent du module Administration.



Utilisation du menu d'activités

Le menu d'activités donne accès à un certain nombre de tâches qui varient au fur et à mesure que vous naviguez dans votre application Web. Ce menu reste visible lorsque vous passez d'un écran à un autre.

Par défaut, le menu d'activités offrent les options suivantes :

Utilisez cette option	Lorsque vous voulez
Ma page d'accueil	Revenir à la page d'accueil du portail Peregrine.
Ajout/suppression de composants	Accéder à la page où vous mène aussi le bouton Personnalisation , afin de personnaliser votre page d'accueil.
Modifier la présentation	Modifier la position d'un composant ou le supprimer du portail Peregrine.
Modifier le thème	Choisir le thème le mieux adapté parmi plusieurs options. Les modifications entrent en vigueur dès que vous sélectionnez une valeur dans l'un de ces champs. Remarque : Sélectionnez le thème accessible pour accéder à l'autre interface texte.
Modifier le fuseau horaire	Sélectionner le fuseau horaire de votre choix.

Personnalisation de la Peregrine OAA Platform

Par défaut, le menu de navigation s'affiche sur le portail Peregrine. Vous êtes libre de personnaliser le portail Peregrine en fonction de vos besoins. Vous pouvez par exemple ajouter des utilitaires Get-Services ou des outils personnels, tels que calendrier, calculatrice ou date et heure. Vous pouvez également modifier la présentation de ces composants ou réduire un composant pour en masquer les détails.

Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous au chapitre [Utilisation de l'interface de personnalisation](#) de ce manuel.

Ajout de composants

Les composants suivants sont disponibles.

Outils personnels

Composant	Description
Calculatrice	Machine à calculer offrant les fonctions arithmétiques classiques.
Calendrier	Calendrier mensuel.
Sélecteur de thème	Liste déroulante permettant de changer de thème.
Date et heure	Fenêtre affichant la date et l'heure en fonction du fuseau horaire en vigueur

Composants des applications Web du portail Peregrine

Composant	Description
Menu de navigation	Propose des liens rapides vers les différents modules composant cette application.
Liste de documents	Affiche les résultats d'une recherche, une liste ou les détails de documents particuliers. Configurez ce composant en choisissant le type de document à exposer et le type d'écran souhaité.
Mon menu	Présente un menu de liens pouvant être configurés de manière dynamique. Les liens peuvent pointer vers des sites Web, d'autres menus ou des écrans de l'explorateur de document.

Remarque : Le calendrier et la calculatrice ne fonctionnent qu'avec Microsoft Internet Explorer 6.0 et Netscape 6.1 (ou versions ultérieures).

Composants d'administration

Seuls les utilisateurs dotés des droits d'administrateur appropriés peuvent accéder aux composants d'administration.

Composant	Description
État de connexion	Affiche la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur ainsi que l'état de leur connexion.
Panneau de configuration	Affiche un bouton permettant de réinitialiser le serveur et toutes ses connexions.
Accès pages/mn	Affiche le nombre total de pages ayant fait l'objet d'un accès par minute.

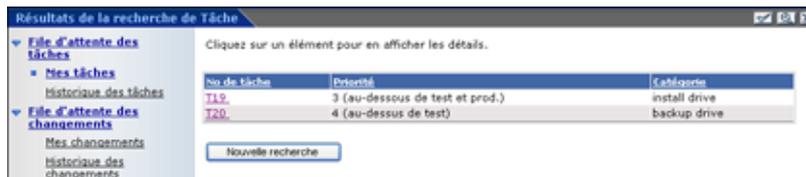
Composant	Description
Connecteur : Transactions/minute	Affiche le nombre de transactions réalisées sur les connecteurs.
Sessions utilisateur actives	Affiche le nombre de sessions utilisateur actives.

Liste de documents

La liste de documents contient sept portails que vous pouvez ajouter à votre page d'accueil.

Cette liste	Description
Mes tâches	tâches attribuées à l'utilisateur connecté
Mes changements en attente d'approbation	demandes de changement en attente d'approbation de la part de l'utilisateur connecté
Portail Mes fiches	portail reprenant les fiches affectées à l'utilisateur connecté
Portail Mes fiches d'appel	fiches d'appel ouvertes par l'utilisateur connecté
Mes demandes de changement	demandes de changement ouvertes par l'utilisateur connecté
Portail Mes fiches d'incident	fiches d'incident ouvertes par l'utilisateur connecté
Mes changements	demandes de changement affectées à l'utilisateur connecté

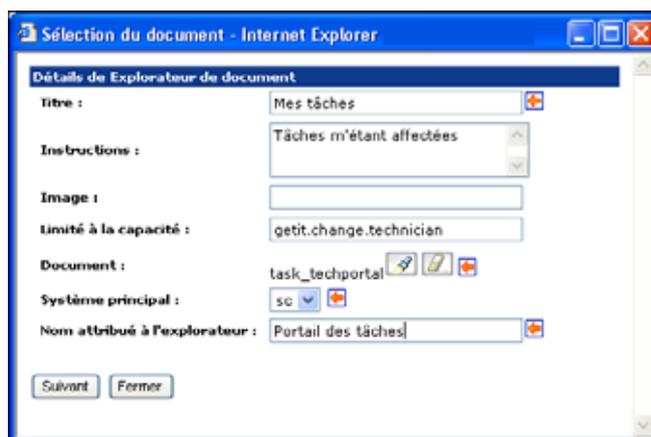
Vous trouverez ci-dessous un exemple de la liste de documents Mes tâches.



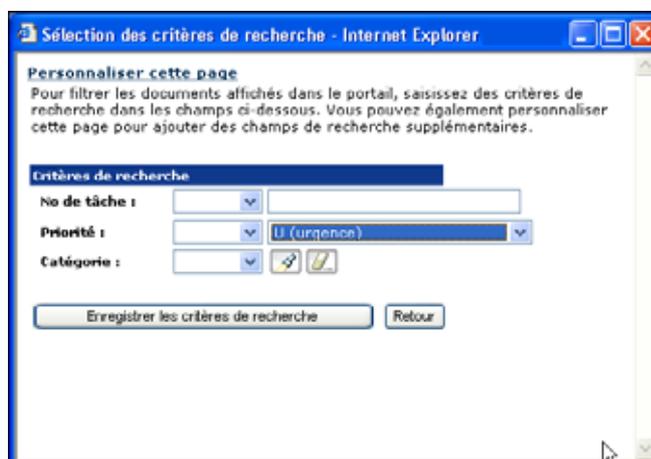
Il est possible de réserver les listes de documents des portails aux utilisateurs bénéficiant de rôles spécifiques.

Pour personnaliser le portail de liste de documents :

- 1 Cliquez sur l'icône Personnaliser (clé).



- 2 Dans la section Détails du document, entrez les modifications appropriées.
- 3 Cliquez sur **Suivant**.



- 4 Cliquez sur Enregistrer les critères de recherche pour sauvegarder vos modifications.

Remarque : Vous pouvez préciser vos critères de recherche pour ce portail.

- 5 Cliquez sur Enregistrer la configuration.



Vous revenez ensuite à la page d'accueil du portail.

Pour ajouter des composants au portail Peregrine :

- 1 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

Remarque : Vous pouvez également sélectionner le lien **Ajout/suppression de composants** dans le menu d'activités.

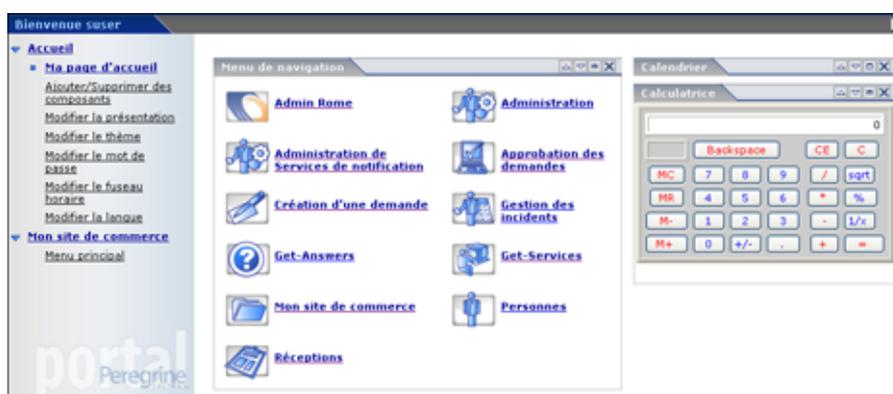
La page **Personnalisation de ma page d'accueil** s'affiche et répertorie tous les composants disponibles.



- 2 Sélectionnez les composants que vous souhaitez ajouter ou supprimer dans le portail Peregrine.

- 3 Une fois votre sélection terminée, accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**. Pour revenir au portail Peregrine sans valider les modifications, cliquez sur **Retour**.

Dès que vous revenez au portail Peregrine, les nouveaux composants s'affichent. Sur l'illustration suivante apparaissent le calendrier et la calculatrice ajoutés au portail.

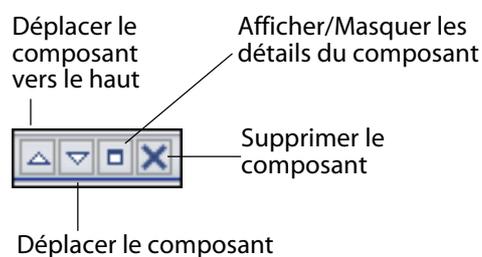


Modification de la présentation

Les sections suivantes expliquent comment modifier la position des composants ou les supprimer du portail Peregrine. La procédure à suivre dépend du navigateur Web utilisé.

Microsoft Internet Explorer

Si Microsoft Internet Explorer est votre navigateur Web, utilisez les boutons situés dans le coin supérieur droit de chaque composant pour déplacer le composant vers le haut ou le bas, ou pour l'agrandir/le réduire (c'est-à-dire en afficher/masquer les détails).



Dans l'écran suivant, la calculatrice est masquée ou réduite.

Cliquez sur le bouton Afficher/Masquer les détails pour faire réapparaître les composants masqués.



Netscape Navigator

Si Netscape Navigator est votre navigateur Web, suivez la procédure ci-dessous pour modifier l'état des composants du portail Peregrine. Vous pouvez déplacer un composant vers le haut ou vers le bas, ou bien le supprimer.

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Modifier la présentation**.

La page **Modification de la présentation** s'affiche. Vous pouvez alors sélectionner les composants à modifier.



Les composants, dits étroits (calendrier ou calculatrice, par exemple), s'affichent dans la partie gauche du portail Peregrine. Les autres composants, dits larges (le menu de navigation, par exemple), s'affichent dans la partie droite du portail Peregrine.

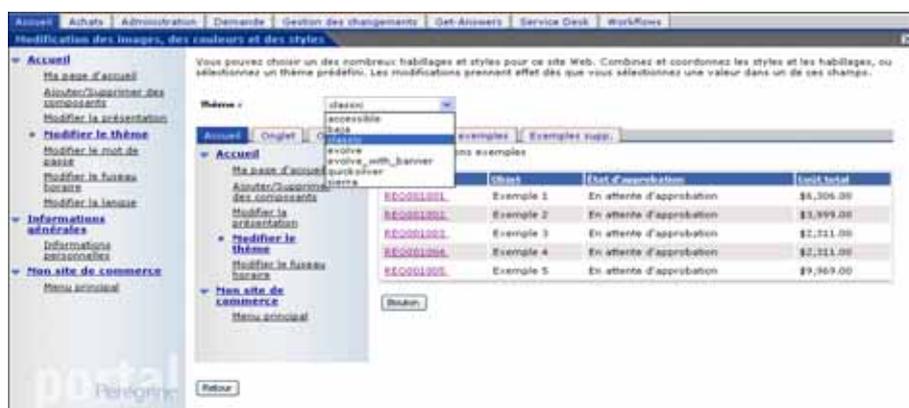
- 2 Sélectionnez le composant à modifier, puis cliquez sur le bouton correspondant à la modification à apporter.
 - La flèche vers le haut permet de déplacer le composant vers le haut.
 - La flèche vers le bas permet de déplacer le composant vers le bas.
 - L'icône X (Supprimer) permet d'effacer le composant du portail Peregrine.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Modification des thèmes

Donnez à vos pages Web l'aspect qui vous convient le mieux en choisissant un thème parmi les diverses options possibles. L'installation par défaut propose plusieurs thèmes ; sélectionnez celui de votre choix. Si vous voulez déployer des thèmes supplémentaires, consultez la section [Personnalisation du portail Peregrine](#).

Pour modifier le thème :

- 1 Dans le menu d'activités de la page d'accueil du portail, sélectionnez **Modifier le thème**.



- 2 Sélectionnez un thème dans la liste déroulante.

Dès que vous avez choisi une valeur, la page se met à jour pour prendre votre sélection en compte. L'écran suivant présente le thème Sierra.

The screenshot shows the 'Peregrine Portal' administration interface. The main heading is 'Modification des images, des couleurs et des styles'. Below this, there is a section for 'Thème' with a dropdown menu set to 'Sierra'. To the right, there is a table titled 'Titre Instructions exemples' with the following data:

Numero	Scinet	Etat d'approbation	Coût total
810001001	Exemple 1	En attente d'approbation	\$6,306.00
810001002	Exemple 2	En attente d'approbation	\$3,999.00
810001003	Exemple 3	En attente d'approbation	\$2,313.00
810001004	Exemple 4	En attente d'approbation	\$2,313.00
810001005	Exemple 5	En attente d'approbation	\$9,966.00

Below the table is a 'Bouton' button. The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Accueil', 'Administration', and 'Demande', and a 'Retour' button at the bottom.

Cette nouvelle configuration reste en vigueur tout au long des sessions suivantes pour l'utilisateur, tant que celui-ci ne la modifie pas.

Affichage d'informations concernant les formulaires

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur le formulaire que vous utilisez. Configurez ce paramètre dans l'onglet Journalisation de la page Paramètres de l'administrateur du module Administration. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre Administration de Get-Services de ce manuel.

Lorsque le paramètre **Informations du formulaire** est activé (Oui), une icône **Afficher les informations du formulaire** apparaît dans le coin supérieur droit des formulaires.

Cette icône vous permet d'obtenir des informations complémentaires sur le formulaire que vous utilisez.





5 | Utilisation de l'interface de personnalisation

CHAPITRE

Les administrateurs comme les utilisateurs sont en mesure de personnaliser les applications Web de Peregrine Systems conçues à l'aide d'explorateurs de documents (DocExplorer). Les utilisateurs autorisés peuvent modifier l'apparence et les fonctions de certaines applications Web directement à partir de l'interface de l'application.

Grâce à une interface de personnalisation, les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des champs, réorganiser leur ordre d'affichage ou encore ajouter, modifier ou supprimer des enregistrements dans une base de données principale.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Personnalisation : présentation générale à la page 74
- Prise en charge de la personnalisation à la page 83
- Tâches de personnalisation à la page 87
- Déplacement des personnalisations dans un environnement de production à la page 98

Personnalisation : présentation générale

La personnalisation permet à l'utilisateur de créer et de personnaliser ses recherches de données dans Get-Services. Du point de vue de l'utilisateur final, la personnalisation est un ensemble de formulaires standard lui permettant de modifier en partie l'interface, afin de répondre à ses besoins. L'administrateur détermine les formulaires et fonctions de personnalisation mis à disposition de chaque utilisateur, en définissant des droits de personnalisation globaux et en octroyant à chaque utilisateur des termes de capacité pour une personnalisation accrue.

Du point de vue de l'administrateur, la personnalisation est une option qui permet aux utilisateurs de modifier l'interface de Get-Services. La personnalisation permet aux utilisateurs d'ajouter ou de supprimer des champs, de modifier la présentation d'un formulaire et de changer certains éléments de l'interface, tels que les en-têtes et boutons et ce, en temps réel à l'aide de l'interface du navigateur.

Formulaires et fonctions

La personnalisation repose sur un ensemble de formulaires regroupés sous le nom de DocExplorer. Les formulaires DocExplorer offrent les fonctionnalités suivantes :

- Un formulaire de recherche pour la définition des critères de recherche.
- Un formulaire de liste pour l'affichage des résultats de la recherche.
- Un formulaire de détails pour l'affichage d'informations détaillées sur les résultats de la recherche.

Si vous octroyez des droits d'administrateur à un utilisateur, celui-ci peut également utiliser la personnalisation pour les actions suivantes :

- Ajout d'un nouvel enregistrement dans la base de données à partir d'un formulaire de création.
- Mise à jour des enregistrements de la base de données à partir du formulaire de détails.
- Suppression des enregistrements de la base de données à partir du formulaire de détails.

Interface de personnalisation



Vous pouvez personnaliser l'interface de toute application Web signalée par une icône de clé, placée dans la partie supérieure droite du cadre. L'icône représentant une clé apparaît dans tous les formulaires personnalisables. Le formulaire de personnalisation détermine les options apparaissant dans la fenêtre contextuelle de personnalisation.

Remarque : Les graphiques utilisés dans cette section sont proposés uniquement à titre d'exemple, pour présenter les options de personnalisation disponibles sur différents formulaires ; il est possible que votre application ne propose pas certaines de ces options.

Lorsque vous cliquez sur l'icône de personnalisation, une fenêtre contextuelle s'ouvre avec les paramètres associés au formulaire que vous visualisez.

Sélectionnez les champs à afficher lors de la création des documents de type **TicketStatus**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
Champs disponibles -- Division verticale -- -- Division horizontale -- -- Titre de section -- Action Appels associés Bien associé au problème Catégorie Catégorie du site Champ1 Champ2 Champ3	Configuration actuelle -- Description -- Description -- Fichiers joints -- Pièces jointes -- Détails de la fiche -- Catégorie Gravité Priorité utilisateur -- Contact -- Nom de l'employé -- Bien associé à la fiche --
Options du formulaire	
Titre :	\$\$IDS(studio,explorerTitleCreate,\$\$IDS(schema,schema_proble
Instructions :	\$\$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,\$\$IDS(schema,schema_problem))
Options d'explorateur	
Créer :	<input type="checkbox"/> Aller directement à l'écran de création par défaut
Ignorer la recherche :	<input type="checkbox"/> Ignorer la page de recherche et exécuter une interrogation par défaut
Détail unique :	<input type="checkbox"/> Accéder directement à la page de détails lorsqu'une recherche renvoie un seul élément
Récapitulatif :	<input type="checkbox"/> Afficher une page récapitulative sur le document
Opérations réservées aux rôles suivants	
Création de document :	<input type="text"/>
Suppression de document :	<input type="text"/>
Mise à jour de document :	<input type="text"/>
<input type="button" value="Retour à la configuration par défaut"/> <input type="button" value="Enregistrer"/>	

La colonne Champs disponibles contient l'ensemble des champs qui peuvent être ajoutés à un formulaire.

La colonne Configuration actuelle répertorie les champs qui figurent actuellement dans le formulaire.

Les administrateurs déterminent les champs de données disponibles qui apparaissent dans chaque formulaire. Le formulaire de personnalisation détermine les options qui s'affichent dans la fenêtre contextuelle de personnalisation.

Les fenêtres contextuelles de personnalisation se présentent de la manière suivante.

Champ	Description
Champs disponibles	Répertorie tous les champs du document et des collections de sous-documents qu'il est possible d'ajouter au formulaire actif. Peregrine OAA génère la liste des champs disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des champs dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie tous les champs du document et les collections de documents annexes, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire courant.
Options du formulaire Titre Instructions	Indique le nom du formulaire et des instructions spécifiques à respecter pour utiliser le formulaire. \$IDS propose une fonction de recherche qui associe des variables de chaînes et des chaînes écrites dans une langue donnée. Le texte du titre et des instructions se trouve dans un fichier spécifique d'une langue, stocké sous le répertoire WEB-INF\apps.
Options d'explorateur Créer Ignorer la recherche Détail unique Récapitulatif	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Options.
Restreindre les opérations aux rôles suivants Création de document Suppression de document Mise à jour de document	Détermine si les utilisateurs sont autorisés à mettre à jour, créer ou supprimer des enregistrements dans la base de données du système principal. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Restreindre.
Annuler	Supprime toutes les actions de personnalisation effectuées par l'utilisateur final et rétablit l'état d'origine du formulaire, tel que défini par l'administrateur Get-Services ou par le schéma du formulaire.
Enregistrer	Permet d'enregistrer et d'appliquer les modifications apportées au formulaire courant.

Ajout et suppression de personnalisations

Vous personnalisez les pages de Get-Services en ajoutant, déplaçant et supprimant des champs. Sélectionnez la page que vous souhaitez personnaliser, puis les champs à afficher à l'écran.

Sélectionnez une ligne dans la liste Champs disponibles et cliquez sur l'icône appropriée pour ajouter ou insérer un élément.

Icône	Description
	L'icône Plus (+) permet d'ajouter un composant à la configuration actuelle.
	L'icône Insérer permet d'insérer un composant à l'emplacement spécifié à l'écran.

Sélectionnez une ligne dans la liste Configuration actuelle et cliquez sur l'icône appropriée pour ajouter ou insérer un élément.

Icône	Description
	L'icône Personnaliser (clé) vous permet de modifier les attributs d'un champ. Les options de personnalisation disponibles varient en fonction du type d'élément sélectionné. Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes : Configuration des champs à la page 78 , Configuration des sous-documents à la page 79 et Configuration des collections à la page 81 .
	Les icônes Déplacer (flèches verticales) permettent de déplacer un composant vers le haut ou le bas de la page. Utilisez toujours ces flèches pour déplacer des composants.
	L'icône Supprimer (X) permet d'effacer le composant de la page. Cette opération masque le composant mais ne le supprime pas.

La liste Champs disponibles inclut également des fonctions de positionnement permettant de regrouper des données dans le formulaire :

Icône	Description
-- Division verticale --	Créer une colonne verticale au point d'insertion.
-- Division horizontale --	Créer une séparation horizontale entre les champs au point d'insertion.
-- Titre de section --	Créer un titre de section modifiable pour un groupe de champs.

Configuration des champs



Après avoir sélectionné un champ dans la liste Configuration actuelle, cliquez sur l'icône de clé pour configurer les attributs du champ.

Personnalisation du champ Ticket Number - Internet Explorer ...

Modifiez un des attributs suivants afin que sa présentation soit parfaitement conforme à vos besoins.

Largeur de colonne : 30

Libellé : No de la fiche

ID Libellé : schema_problem_Id

Lecture seule : Oui Non

Obligatoire : Oui Non

Largeur de ligne : 1

Taille : 30

Enregistrer Annuler

Pour plus d'informations sur des tâches spécifiques, consultez la section [Configuration des attributs de champs](#) à la page 89. En fonction de vos droits de personnalisation, vous pouvez renommer le libellé du champ (voir [page 90](#)), convertir le champ en lecture seule (voir [page 90](#)), exiger des utilisateurs la saisie d'une valeur (voir [page 91](#)) et modifier la taille et l'étendue du champ (voir [page 92](#)).

Configuration des sous-documents



Sélectionnez un sous-document dans la liste Configuration actuelle et cliquez sur l'icône de clé pour configurer le sous-document.

Remarque : La liste Configuration actuelle répertorie à la fois les champs et les sous-documents. Un formulaire n'inclut pas nécessairement de sous-documents.

Sélectionnez les champs à afficher pour les documents de type **Bien**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document

Colonnes disponibles

- Titre de section --
- Budget
- Catégorie
- Centre de coûts
- Champ 1
- Code interne
- Code à barres
- Commentaire
- Contact
- Date d'installation

Configuration actuelle

- No du bien
- Type de bien
- Nom du fournisseur
- Modèle

Options du formulaire

Titre : `$$IDS(studio,explorerTitleDetail,$$IDS(schema,schema_problen`

Instructions : `$$IDS(studio,explorerInstructionsDetail,$$IDS(schema,schema_problem_unassigned))`

Options d'explorateur

Recherche : Générer un bouton de recherche pour le sous-document

Menu contextuel : Afficher les détails dans une fenêtre distincte

Lecture seule : Afficher le sous-document en lecture seule

Effacer : Créer un bouton Effacer pour la recherche

Obligatoire : Vous devez saisir une valeur pour cette recherche

Exclure l'exploration : Exclure le lien d'exploration de l'instance de document associée

Libellé de la recherche :

Hauteur fenêtre contextuelle :

Largeur fenêtre contextuelle :

Enregistrer Annuler

Lorsque vous personnalisez des sous-documents, vous disposez d'options d'explorateur différentes de celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur.

Les sous-documents personnalisables contiennent les mêmes icônes que celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur, notamment l'icône de clé. Toutefois, les sous-documents proposent des options légèrement différentes.

Champ	Description
Champs disponibles	Répertorie toutes les colonnes du document pouvant être ajoutées au formulaire actif. Peregrine OAA génère la liste des colonnes disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des colonnes dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie les colonnes du document, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire actif.
Options du formulaire Titre Instructions	Indique le nom du formulaire et des instructions spécifiques à respecter pour utiliser le formulaire.
Options d'explorateur Recherche Menu contextuel Lecture seule Effacer Obligatoire Exclure l'exploration Libellé de la recherche Hauteur menu contextuel Largeur menu contextuel	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Options d'explorateur.
Enregistrer	Permet d'enregistrer et d'appliquer les modifications apportées au formulaire courant.

Remarque : Le premier champ d'un sous-document est toujours utilisé par la fonction de recherche pour afficher la valeur renvoyée par l'action de recherche. Si vous ne souhaitez afficher ni l'icône ni le lien de recherche, désactivez la case Recherche, puis toutes les options, et supprimez le contenu du champ Libellé pour le sous-document. Les champs restants indiqués dans le formulaire de personnalisation apparaissent sous forme de champs dans le formulaire actif. Si vous activez la case Lecture seule du sous-document, les champs sont en lecture seule.

Configuration des collections



Après avoir sélectionné une collection dans la liste Configuration actuelle, cliquez sur l'icône de clé pour configurer la collection.

Personnalisation de la collection - Internet Explorer

Sélectionnez les colonnes à afficher dans le tableau pour les documents de type **Fiche non affectée**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
Champs disponibles	Configuration actuelle
Appel	Appel
Dépendance	
ID	
Nom du fichier de dépendance	
Origine	

Options d'explorateur

Recherche : Autoriser les utilisateurs à rechercher de nouveaux éléments à ajouter dans la collection

Créer : Autoriser les utilisateurs à créer de nouveaux éléments à ajouter dans la collection

Menu contextuel : Afficher les détails dans une fenêtre distincte

Supprimer : Autoriser les utilisateurs à supprimer des éléments de la collection

Nombre max. de lignes : 10

Nombre de lignes dans la page étendue :

Libellé : Appels associés

Hauteur fenêtre contextuelle :

Largeur fenêtre contextuelle :

Enregistrer

Lorsque vous personnalisez des collections, vous disposez d'options d'explorateur différentes de celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur.

Les collections personnalisables contiennent les mêmes icônes que celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur, notamment l'icône de clé. Toutefois, les collections proposent des options légèrement différentes.

Champ	Description
Champs disponibles	Répertorie toutes les colonnes du document pouvant être ajoutées au formulaire actif. Peregrine OAA génère la liste des colonnes disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des colonnes dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie les colonnes du document, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire actif.
Options d'explorateur Recherche Créer Menu contextuel Supprimer Nombre de lignes max. Nombre de lignes page suppl. Libellé Hauteur menu contextuel Largeur menu contextuel	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Options d'explorateur.
Enregistrer	Permet d'enregistrer et d'appliquer les modifications apportées au formulaire courant.

Remarque : Une collection est traitée comme une relation plusieurs à plusieurs si la première colonne provient d'un autre document. Lorsque vous personnalisez une collection pour laquelle vous ne souhaitez pas définir de relation plusieurs à plusieurs, assurez-vous que la première colonne n'est pas une référence à un sous-document ; la première colonne de la collection doit être un attribut local du schéma.

Prise en charge de la personnalisation

Pour prendre en charge la personnalisation, vous devez impérativement disposer de ces composants :

- Base de données principale AssetCenter, ServiceCenter ou Rome. Vous devez stocker les droits de connexion des utilisateurs et les éléments personnalisés dans une de ces bases de données.
- Alias de connecteur définis pour les onglets suivants dans la page Paramètres de l'administrateur de Get-Services :
 - Portail
 - Base de données du portail
 - Application Web

Activation de la personnalisation

La personnalisation est un outil d'administration. Les administrateurs peuvent ajouter ou supprimer les champs à afficher dans l'interface, puis désactiver la personnalisation afin d'éviter l'ajout ou la suppression de champs par l'utilisateur final.

Si un utilisateur final dispose des droits d'accès en personnalisation, vous ne pourrez en aucun cas l'empêcher de modifier les champs disponibles via la personnalisation.

Pour octroyer aux utilisateurs l'accès aux fonctions de personnalisation, procédez de l'une des deux manières suivantes :

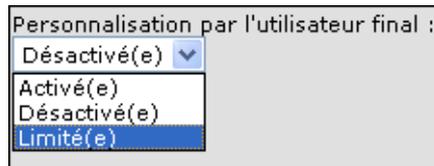
- Attribuez des droits de personnalisation à l'ensemble des utilisateurs via le paramètre administratif de personnalisation par l'utilisateur final.
- Attribuez les droits de personnalisation à certains utilisateurs spécifiques en ajoutant un terme de capacité à leur profil.

Octroi de droits de personnalisation globaux

Vous pouvez définir, de manière globale, un accès des utilisateurs aux fonctions de personnalisation en sélectionnant l'une des trois options de la section Personnalisation par l'utilisateur final.

Pour octroyer des droits de personnalisation à l'ensemble des utilisateurs :

- 1 Connectez-vous à la page d'administration de Get-Services.
- 2 Cliquez sur **Administration > Paramètres**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Commun** et recherchez le paramètre **Personnalisation par l'utilisateur final**.
- 4 Sélectionnez le niveau de personnalisation que vous souhaitez octroyer à l'ensemble des utilisateurs dans la liste déroulante **Personnalisation par l'utilisateur final**.



Niveau de personnalisation	Description
Activée	Ce paramètre octroie à l'ensemble des utilisateurs le terme de capacité <code>get it . person al iz at ion . defau lt</code> , lequel leur permet d'ajouter ou de supprimer certains champs répertoriés dans le schéma utilisé par un DocExplorer. Cependant, seuls les utilisateurs disposant également du terme de capacité <code>get it . person al iz at ion . adm in</code> (ou équivalent) peuvent utiliser les options d'explorateur avancées.

Niveau de personnalisation	Description
Désactivée	Ce paramètre désactive, de manière globale, la personnalisation, sauf pour les utilisateurs à qui l'administrateur a octroyé des droits de personnalisation en ajoutant un terme de capacité dans leur profil de la base de données Get-Services principale. L'icône de personnalisation (clé) est masquée de l'interface Get-Services et les utilisateurs disposant des droits de personnalisation voient uniquement les champs configurés comme visibles par un administrateur.
Limitée	Ce paramètre octroie à l'ensemble des utilisateurs le terme de capacité <code>getit.personalization.limited</code> , lequel leur permet d'ajouter ou de supprimer uniquement les champs qui apparaissent sur un formulaire par défaut ou qu'un administrateur a rendus visibles. Les utilisateurs peuvent uniquement ajouter ou supprimer les champs configurés comme visibles par un administrateur, sauf si ces mêmes utilisateurs disposent d'un terme de capacité présentant des droits étendus. Ce paramètre empêche également toute conversion, par l'utilisateur final, de champs en lecture seule en champs modifiables.

Conseil : Peregrine Systems recommande de restreindre la personnalisation aux administrateurs évoluant dans l'environnement de production. Définissez ainsi le paramètre global de personnalisation sur `Désactivée`, puis ajoutez le terme de capacité `getit.personalization.admin` pour l'utilisateur administrateur.

Octroi de droits de personnalisation individuels

Vous pouvez octroyer des droits de personnalisation à certains utilisateurs, en ajoutant un terme de capacité dans leur profil stocké dans la base de données Get-Services principale. Les termes de capacité de personnalisation suivants sont disponibles :

Terme de capacité	Description
<code>getit.personalization.limited</code>	Permet de personnaliser uniquement les fonctions exposées par un utilisateur disposant de droits de personnalisation supérieurs.
<code>getit.personalization.default</code>	Permet de modifier la présentation, mais aussi d'ajouter ou de supprimer certains champs de l'interface de Get-Services.

Terme de capacité	Description
getit.personalization.admin	Permet d'effectuer toutes les tâches autorisées par le terme de capacité par défaut, mais aussi de définir les options de personnalisation et d'enregistrer les modifications de personnalisation comme présentation par défaut. Les changements apportés sont globaux. Le terme de capacité admin octroie également les droits suivants :
Création de document	Permet de spécifier les termes de capacité requis pour créer de nouveaux enregistrements dans la base de données principale.
Mise à jour de document	Permet de spécifier les termes de capacité requis pour soumettre des enregistrements dans la base de données principale.
Suppression de document	Permet de spécifier les termes de capacité requis pour supprimer des enregistrements de la base de données principale.
Enregistrer	Les modifications de personnalisation sauvegardées par l'administrateur déterminent les éléments visibles par les autres utilisateurs. Si l'administrateur ajoute un champ, celui-ci devient visible dans la liste des champs disponibles pour les autres utilisateurs. Si l'administrateur supprime un champ, celui-ci est masqué pour les autres utilisateurs.

Par défaut, les utilisateurs ne disposent d'aucun terme de capacité de personnalisation. Pour ajouter un terme de capacité, vous devez ajouter celui-ci dans la base de données principale Get-Services ou définir des droits globaux de personnalisation. Pour plus d'informations sur les termes de capacité disponibles, reportez-vous au chapitre **Sécurité** de ce manuel.

Remarque : L'utilisateur disposant du terme de capacité **getit.portaladmin** crée la page du portail par défaut pour tous les utilisateurs ne disposant pas de ce terme de capacité. Il existe cependant une exception. L'utilisateur Admin, bien qu'il ne possède pas le terme de capacité **getit.portaladmin**, peut également modifier les paramètres du portail par défaut.

Tâches de personnalisation

Grâce à DocExplorer, vous pouvez personnaliser l'interface de toute application Web signalée par une icône de clé, placée dans la partie supérieure droite du cadre Peregrine OAA. DocExplorer permet à l'utilisateur final de créer et de personnaliser ses recherches de données. Du point de vue de l'utilisateur final, un DocExplorer est une activité spécifique permettant la personnalisation d'une partie de l'interface. Le profil de l'utilisateur détermine les droits de personnalisation dont celui-ci dispose.

Ajout de champs à un formulaire

Grâce aux droits de personnalisation, vous pouvez ajouter des champs à un formulaire, à partir de la liste Champs disponibles fournie dans le formulaire de personnalisation. Vous pouvez ensuite, le cas échéant, en modifier la présentation. Vos droits de personnalisation déterminent la liste des champs visibles.

Vous pouvez ajouter un champ non disponible dans le schéma de DocExplorer, en créant une extension de schéma. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un nouveau champ, reportez-vous au chapitre [Définitions des schémas de documents](#) de ce manuel.

Remarque : Aucune donnée n'est affichée dans les champs nouvellement créés de DocExplorer. Avant que des données ne puissent être affichées dans un nouveau champ de DocExplorer, l'utilisateur doit fermer et soumettre à nouveau la recherche ou la demande de détail.

Pour ajouter un champ à un formulaire :

- 1 Procédez comme suit :
 - Dans un formulaire actif, cliquez sur l'icône **Personnaliser** placée dans l'angle supérieur droit de la page.
 - Dans une page de recherche, cliquez sur **Personnaliser cette page**.
- 2 Sélectionnez un champ dans la liste **Champs disponibles**.

- 3 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.

Le champ apparaît alors dans la liste Configuration actuelle.

- 4 Cliquez sur l'icône Insérer pour insérer un composant, le cas échéant.
- 5 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Conseil : Le navigateur vous avertit que les données doivent être présentes lors de l'ajout de champs dans DocExplorer. Cliquez sur Réessayer pour retransmettre les données vers le navigateur. Ce comportement de DocExplorer est tout à fait normal.

Pour modifier l'ordre des champs :

- 1 Sélectionnez un champ dans la liste Configuration actuelle.
- 2 Cliquez sur la flèche pointant vers le haut ou vers le bas pour repositionner le champ dans la liste Configuration actuelle.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Pour modifier la disposition des champs :

- 1 Dans la liste **Champs disponibles**, sélectionnez **Division verticale**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.

Pour ajouter une nouvelle section :

- 1 Dans la liste **Champs disponibles**, sélectionnez **Titre de section**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.

Remarque : Pour plus d'informations sur la modification du composant **Titre de section**, consultez la section [Modification du libellé d'un champ](#) à la page 90.

- 3 Dans la colonne **Configuration actuelle**, modifiez l'ordre des sections à l'aide des icônes **Flèche haut**, **Flèche bas** et **Supprimer**.

Remarque : Ces icônes permettent de déplacer ou de supprimer un champ. La suppression d'un champ permet de masquer l'élément correspondant dans le formulaire.

- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les modifications apportées et revenir au formulaire.

Configuration des attributs de champs

Chaque champ d'un formulaire de personnalisation dispose de son propre lot d'attributs, que vous pouvez modifier.

Pour configurer les attributs d'un champ :

- 1 Double-cliquez sur un champ dans la liste **Configuration actuelle** pour ouvrir une fenêtre d'édition.
- 2 Entrez les nouveaux attributs du champ.

Remarque : Chaque champ dispose de son propre lot d'attributs. Le tableau suivant répertorie uniquement les attributs de champs les plus courants :

Champ	Description
Largeur de colonne	Nombre de cellules de données figurant dans une colonne.
Libellé	Nom à utiliser en tant que libellé du champ. Ce nom apparaît en regard du champ dans l'interface de Get-Services.
Lecture seule	L'option Oui permet d'empêcher les utilisateurs de modifier les informations affichées dans le champ.
Obligatoire	Si vous sélectionnez l'option Oui , il faut impérativement renseigner le champ pour pouvoir soumettre le formulaire.
Largeur de ligne	Nombre de cellules de données figurant dans une ligne.
Taille	Dimension d'un composant dans une cellule.

- 3 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Modification du libellé d'un champ

Pour modifier le libellé d'un champ :

- 1 Sélectionnez le libellé que vous souhaitez modifier dans la colonne **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.

- 3 Entrez le nouveau nom dans la zone de texte **Libellé**, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Conversion d'un champ en lecture seule

Vous pouvez convertir un champ en lecture seule si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs puissent modifier les informations du champ affiché.

Pour convertir un champ en lecture seule :

- 1 Sélectionnez le champ que vous souhaitez convertir en lecture seule dans la colonne **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.

- 3 Activez le bouton radio **Oui** en regard du champ **Lecture seule**.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Définition d'un champ comme obligatoire

Vous pouvez exiger de la part des utilisateurs la saisie d'une valeur dans un champ avant l'envoi de leur formulaire.

Pour définir un champ comme obligatoire :

- 1 Sélectionnez le champ que vous souhaitez définir comme obligatoire dans la colonne **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.

- 3 Activez le bouton radio **Oui** en regard du champ **Obligatoire**.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Modification de la taille et de l'étendue d'un champ

Vous pouvez modifier les dimensions d'un champ en affectant certaines valeurs à l'étendue et à la taille des lignes.

Pour modifier la taille et l'étendue d'un champ :

- 1 Sélectionnez le champ que vous souhaitez modifier dans la colonne **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).
La fenêtre de personnalisation s'ouvre.
- 3 Entrez une valeur dans les champs **Largeur de ligne** et **Taille**.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Suppression de champ d'un formulaire

Pour supprimer un champ d'un formulaire :

- 1 Sélectionnez un champ dans la liste **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **X** pour supprimer le champ.
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**.

Personnalisation des listes déroulantes

Get-Services autorise la personnalisation de certaines listes déroulantes. Différents groupes de données peuvent ainsi être affichés au sein d'une liste déroulante, correspondant à différentes phases ou catégories de changement. Pour personnaliser les listes déroulantes, procédez de l'une des deux manières suivantes :

- Personnalisez le fichier de chaînes afin qu'il affiche différents libellés.
Vous pouvez par exemple modifier les libellés figurant dans le fichier <répertoire_déploiement_OAA>\WEB-INF\apps\changemgmt\changemgt_en.str.
Si vous remplacez **changePriority1** par **1 (mon libellé)**, celui-ci apparaît dans liste déroulante de priorité pour une demande de changement.
- Get-Services prend également en charge l'affichage de différents groupes de données au sein d'une liste déroulante, correspondant à différentes catégories de changement.

Deux listes déroulantes, l'évaluation du risque et la priorité, sont disponibles par défaut pour prendre en charge une liste déroulante différente pour une demande de changement RFC - catégorie de changement avancée. Pour personnaliser la liste déroulante et fournir un ensemble de données correspondant à vos besoins, vous devez modifier deux fichiers JSP :

```
<répertoire_déploiement_OAA>\change_riskcombo.jsp et  
<répertoire_déploiement_OAA>\change_prioritycombo.jsp.
```

L'exemple suivant illustre un champ de gestion des risques comprenant quatre groupes de données, alors que le changement est en phase de conception. Les modifications ont été apportées dans les sections en surbrillance. Vous devez définir les libellés de `change_riskleve131`, `change_riskleve132`, `change_riskleve133` et `change_riskleve134` dans le fichier `changemgt_en.str`

```
<%@ include file="componentheader.jsp" %>
<%!
/**
 * Generate contents for a webpublication 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_risklevel0"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel1"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel2"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel3"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel4"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel5")};

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

```

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

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

String readonly =
msgView.getDocument().getAttribute("readonly");
if(readonly == null)
    readonly = "";
String subType = msgModel.get("_docExplorerSubType");
String[] selectName = null;
String[] selectValue = null;
if(subType.indexOf("Design") != -1) {
    selectName = nameList2;
    selectValue = valueList2;
}
else {
    selectName = nameList1;
    selectValue = valueList1;
}
//Should be static text on a detail page
if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length() <= 0 &&
readonly.equals("true"))
{
    //get localized Severity string
String strPriority = msgModel.get("RiskAssess");

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

//display status as static text on form
//String s = "<script language='javascript'>genText(
document,'change_I_RiskAssess', false, 30, '";
//s += strPriority + "') </script> ";
cw.out.println( strPriority );
}
else
{

```

```

// DO YOUR GENERATION HERE
Vector vecValues = new Vector();
Vector vecDisplay = new Vector();
// Add an empty value on the search screens
if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()>0)
{
    vecValues.add( "" );
    vecDisplay.add("");
}
// Add the valid ServiceCenter values
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>");
}
}
%>

```

Affichage d'un schéma pour les composants du portail BVA

Les outils BVA (Business View Authoring), Liste de documents et Mon menu, s'appuient sur des schémas publics pour déterminer les champs et tables de la base de données principale visibles pour les utilisateurs. Les outils BVA verront uniquement les champs et tables définis dans les schémas publics.

Pour rendre un schéma visible pour les composants du portail :

- 1 Connectez-vous au serveur sur lequel vous avez installé Get-Services.
- 2 Ouvrez l'Explorateur Windows et accédez à votre dossier d'applications Get-Services. Exemple :

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

Chaque module de votre projet Peregrine Studio dispose de son propre dossier de schémas.

- 3 Recherchez le nom de dossier correspondant au module pour lequel vous souhaitez activer les schémas publics. Exemple : requestincidentmgt
- 4 Dans ce dossier, créez un fichier texte intitulé publicSchemas.xml.
- 5 Ajoutez les entrées suivantes au fichier publicSchemas.xml:

```
<Schéma>
  <document name="Schema Name" label="Label to appear in BVA"/>
  ...
</Schéma>
```

Ajoutez un élément <document> pour chaque schéma que vous souhaitez mettre à disposition des outils BVA.

Remplacez l'attribut name par le nom de fichier du schéma, tel que mentionné dans Peregrine Studio.

Remplacez l'attribut label par le texte qui décrit le schéma. Ce texte apparaît comme description dans les interfaces BVA.

- 6 Enregistrez le fichier texte.
- 7 Répétez la procédure de l'Étape 3 à l'Étape 6 pour chaque module de votre projet Peregrine Studio.

Déplacement des personnalisations dans un environnement de production

Vous pouvez aisément exporter les personnalisations créées dans un environnement de développement et les importer dans un environnement de production.

Le déplacement des fichiers implique deux étapes :

Étape 1 Exportez les fichiers de personnalisation de votre environnement de développement.

Étape 2 Importez les fichiers de personnalisation dans votre environnement de production.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant des termes de capacité `getit.admin` et `getit.personalization.admin` peuvent procéder à l'importation/exportation des personnalisations.

Pour exporter vos fichiers de personnalisation :

- 1 Connectez-vous au serveur d'applications dans l'environnement de développement.
- 2 Cliquez sur **Administration** > **Importer/Exporter** dans l'onglet Administration.
- 3 Entrez le chemin d'accès à un dossier existant sur le serveur, avec un nom de fichier, afin de rendre ce fichier disponible sur le serveur de production.
- 4 Cliquez sur **Exporter**.
- 5 Copiez manuellement le fichier de votre serveur de développement sur votre serveur d'applications de production.

Pour importer vos fichiers de personnalisation :

- 1 Connectez-vous au serveur d'applications dans l'environnement de production.
- 2 Cliquez sur **Administration > Importer/Exporter** dans l'onglet Administration.
- 3 Remplacez le chemin et le nom de fichier par le chemin et le nom du fichier que vous souhaitez importer.
- 4 Cliquez sur le bouton **Importer**.



6 Définitions des schémas de documents

CHAPITRE

Ce chapitre décrit les définitions des schémas de documents et explique comment celles-ci mappent les données entre Get-Services et la base de données principale. Ce document détaille également l'utilisation des extensions de schémas pour ajouter de nouveaux mappages logiques et physiques dans des schémas existants.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Présentation des définitions de schémas de documents à la page 102
- Utilisation des schémas à la page 104
- Extensions de schémas à la page 105
- Modification des fichiers d'extensions de schémas à la page 110
- Sous-classes de schémas à la page 128
- Modification des fichiers de sous-classe de schéma à la page 131
- Éléments et attributs de schémas à la page 142

Présentation des définitions de schémas de documents

Une définition de schéma de document (également appelée schéma) est un fichier XML indiquant au Gestionnaire de documents Archway d'interroger les bases de données principales et de générer des documents XML contenant les résultats de l'interrogation. Les schémas sont des outils de mappage qui déterminent la correspondance entre les codes XML (utilisés dans les documents créés de manière dynamique) et les noms de champs et tables d'une base de données principale spécifique. Ces documents XML fournissent les données affichées et traitées par Get-Services.

Tous les schémas se composent de deux types de définitions :

Type de définition	Description
Définitions de base	Les entrées de schéma qui assurent un mappage logique entre les codes XML générés lors d'une interrogation de document et l'interface de Get-Services sont regroupées sous le nom de définitions de base du schéma. Le Gestionnaire de documents Archway utilise les définitions de base pour générer des codes XML à partir des éléments répertoriés dans le schéma. Le Gestionnaire de documents Archway convertit la valeur name indiquée dans un élément <attribute> en un code XML du même nom.
Définitions dérivées	Les entrées de schéma qui assurent un mappage physique entre les codes XML générés lors d'une interrogation de document et les noms de champs et tables de la base de données principale sont regroupées sous le nom de définitions dérivées du schéma. Le Gestionnaire de documents Archway interroge les tables et noms de champs répertoriés dans le schéma et crée un document XML reprenant les résultats de l'interrogation. Le Gestionnaire de documents Archway convertit en requête SQL les valeurs table et field mentionnées dans les éléments <document> et <attribute>.

Remarque : Les définitions de schémas de documents utilisées dans Peregrine Studio diffèrent des schémas proposés et élaborés par le consortium W3C.

Les définitions de base et définitions dérivées disposent toutes deux de leur propre liste d'éléments et d'attributs valides. Pour plus d'informations sur les éléments et les attributs de schéma et leur utilisation, consultez la section [Éléments et attributs de schémas à la page 142](#).

Exemple de schéma

Vous trouverez ci-dessous deux exemples de schémas que vous pouvez utiliser comme modèles pour vos mappages physiques et logiques d'extension de schéma.

Mappages logiques

Le fichier `\schema\extensions\sample.xml` répertorie les mappages logiques d'extension de schéma. Les mappages logiques utilisent toujours `name="base"`. Le nom du document détermine le nom du schéma. Ce schéma est `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>
```

Mappages physiques

Le fichier `\schema\extensions\sc\sample.xml` répertorie les mappages physiques d'extension de schéma. Le mappage physique mentionne le nom du connecteur. Le mappage physique utilise les mêmes éléments d'attributs.

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

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

Utilisation des schémas

Dans la majorité des cas, vous accédez à un schéma via la personnalisation, où la liste des champs disponibles pour la personnalisation est déterminée par le schéma. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la personnalisation, reportez-vous au chapitre [Utilisation de l'interface de personnalisation](#) de ce manuel. Si vous souhaitez modifier les champs disponibles grâce à la personnalisation, vous pouvez créer une extension de schéma.

Une extension de schéma est un fichier distinct reprenant uniquement les modifications apportées aux mappages logiques ou physiques d'un schéma existant. Vous pouvez, par exemple, créer une extension de schéma fournissant les mappages physiques actualisés lors de la mise à niveau de votre base de données principale. La création d'extensions de schémas constitue la meilleure méthode de personnalisation des schémas. En effet, vos modifications sont stockées dans des fichiers distincts aisément manipulés en cas de mise à niveau.

Si vous devez modifier un schéma hors du cadre de la personnalisation, vous devrez acquérir le kit de personnalisation de Get-Services.

Extensions de schémas

Vous pouvez créer des extensions de schémas pour ajouter de nouveaux mappages *logiques* et *physiques* aux schémas existants. Les extensions de schémas vous permettent de sauvegarder vos mappages supplémentaires au sein de fichiers distincts. Ceux-ci préservent les fichiers de schémas originaux fournis par Peregrine Systems. Ce système de fichiers distincts vous permet de conserver vos personnalisations en cas de mise à niveau.

Quand utiliser les extensions de schémas ?

Les extensions de schémas offrent généralement un avantage optimal lorsqu'elles sont utilisées pour étendre les schémas DocExplorer existants. L'extension d'un schéma vous permet d'effectuer les personnalisations suivantes, sans nécessité de recréer un projet dans Peregrine Studio :

- Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles.
- Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles.
- Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles.
- Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique apparaît.
- Modification du mappage physique d'un champ.
- Modification du type de données d'un champ.
- Ajout de sous-documents à la liste Champs disponibles pour la personnalisation.

Pour plus d'informations sur les tâches liées aux extensions de schémas, consultez la section [Création d'extensions de schémas à la page 106](#).

Certaines tâches de personnalisation des applications impliquent l'utilisation de Peregrine Studio. Ces tâches sont notamment les suivantes :

- Appel de scripts personnalisés depuis un schéma.
- Modification du champ de document (nom du schéma) utilisé par un composant de formulaire.

- Modification du champ de document en un champ ou une colonne personnalisé(e) dans un formulaire hors DocExplorer.
- Modification du schéma utilisé par un DocExplorer.
- Ajout d'un nouveau schéma à votre projet.

Création d'extensions de schémas

Vous pouvez créer des extensions de schémas en dehors de Peregrine Studio à l'aide de l'éditeur de texte de votre choix. Les procédures suivantes décrivent les étapes de création d'une extension de schéma.

Pour créer des extensions de schémas :

Étape 1 Identifiez le schéma pour lequel vous souhaitez créer une extension. Voir la section [Identification du schéma à étendre à la page 106](#).

Étape 2 Localisez le fichier du schéma sur le serveur Get-Services. Voir la section [Localisation du schéma sur le serveur à la page 108](#).

Étape 3 Créez les dossiers cibles pour vos extensions de fichiers et copiez-y vos fichiers XML. Voir la section [Création des dossiers et fichiers cibles pour les extensions de schémas à la page 109](#).

Étape 4 Modifiez les fichiers d'extensions de schémas afin qu'ils prennent en charge les fonctions de votre choix. Voir la section [Modification des fichiers d'extensions de schémas à la page 110](#).

Identification du schéma à étendre

Vous pouvez identifier le schéma utilisé par un formulaire spécifique directement dans l'interface de Get-Services. De manière générale, chaque formulaire utilise un seul schéma. Toutefois, dans certains cas, un formulaire utilisera un sous-document qui fera référence à un autre schéma. Les procédures suivantes vous permettront de déterminer le schéma utilisé par un formulaire spécifique.

Pour identifier le schéma utilisé par un formulaire spécifique :

- 1 Activez l'option Informations du formulaire dans l'onglet **Administration** > **Paramètres** > **Journalisation**.

L'icône Afficher les informations du formulaire apparaît dans la bannière de l'interface Get-Services.

- 2 Localisez le formulaire que vous souhaitez personnaliser.
- 3 Cliquez sur l'icône Afficher les informations du formulaire.

La fenêtre d'informations sur le formulaire s'ouvre.

- 4 Recherchez l'une des entrées suivantes dans l'onglet Script Input (Entrée du script) :

<code>_docExplorerContext</code>	<p>Dans cet élément, la dernière valeur indiquée après une barre oblique correspond au nom du schéma. Exemple :</p> <pre><_docExplorerContext>incident/ticketcontact</_docExplorerContext></pre> <p>utilise le fichier de schéma <code>ticketcontact.xml</code>.</p> <p>Remarque : Dans cet exemple, <code>ticketcontact.xml</code> est un sous-document du document de schéma principal <code>incident.xml</code>. Seuls les documents DocExplorer utilisent le format <i>document/sous-document</i>.</p>
<code>_ctxschema</code>	<p>La valeur indiquée dans cet élément correspond au nom du schéma. Exemple :</p> <pre><_ctxschema>ticketcontact</_ctxschema></pre> <p>utilise le fichier de schéma <code>ticketcontact.xml</code>.</p>
<code>document</code>	<p>La valeur indiquée dans cet élément correspond au nom du schéma. Exemple :</p> <pre><document>savedRequest</document></pre> <p>utilise le fichier de schéma <code>savedRequest.xml</code>.</p>

Si le nom de schéma contient un caractère de soulignement (`_`), par exemple, `problem_search`, ceci signifie que le schéma est une extension d'un autre schéma existant. Vous pouvez créer une extension de schéma pour le schéma contrôlant le formulaire en cours ou pour le schéma parent dont il est l'extension.

Pour déterminer le nom du schéma parent, ouvrez le schéma et recherchez l'attribut `extends`. La valeur de cet attribut correspond au nom du schéma parent. Par exemple, le schéma `problem_search` indique la valeur `extends="problem"` et correspond donc à l'extension du schéma `problem`.

Conseil : Si vous souhaitez apporter des modifications à un seul formulaire spécifique, créez une extension de schéma pour le schéma répertorié pour ce formulaire. Si vous souhaitez apporter des modifications et les répercuter sur l'ensemble de votre interface Get-Services, créez une extension de schéma pour le schéma parent indiqué dans l'attribut `extends`.

Localisation du schéma sur le serveur

Après avoir déterminé le nom du schéma pour lequel vous souhaitez créer une extension, localisez celui-ci à l'aide de la fonction de recherche de fichiers de votre système d'exploitation. Les indications ci-dessous vous aideront à affiner votre recherche :

- Tous les fichiers de schémas sont dotés d'une extension `.XML`.
- Tous les fichiers de schéma se trouvent dans le dossier `\apps\<module>\schema` du répertoire de déploiement de votre serveur d'applications. Exemple :
`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps\incidentmgt\schema`

Création des dossiers et fichiers cibles pour les extensions de schémas

Les extensions de schémas nécessitent deux fichiers distincts placés dans les sous-répertoires du même répertoire où se trouvait le schéma source. Exemple :

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

Type d'extension de schéma	Description
Mappages logiques	Ce fichier contient les définitions de base du schéma. Ces définitions déterminent les noms et libellés logiques utilisés pour chaque champ. Vous devez créer ce fichier dans un sous-dossier de <code>schema</code> intitulé <code>extensions</code> et ce fichier doit porter le même nom que le schéma dont il est l'extension. Exemple : <code>schema\extensions\incident.xml</code> .
Mappages physiques	Ce fichier contient les définitions dérivées du schéma. Ces définitions déterminent les tables et champs de la base de données principale auxquels correspond physiquement chaque nom logique. Vous devez créer ce fichier dans un sous-dossier de <code>extensions</code> correspondant au nom du connecteur à votre base de données principale. Le fichier doit porter le même nom que le schéma dont il est l'extension. Exemple : <code>schema\extensions\sc\incident.xml</code> .

Pour créer les dossiers et fichiers cibles pour les extensions de schémas :

- 1 Copiez le fichier XML source du schéma. Par exemple, `incident.xml`.

- 2 Créez deux nouveaux dossiers, comme suit :

Créez un dossier `extensions` dans le répertoire où se trouvait le schéma source. Exemple :

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

Créez un dossier `<nom_connecteur>` dans le dossier `extension`.

Remplacez `<nom_connecteur>` par l'abréviation du connecteur utilisé pour la connexion à votre base de données principale, comme `sc`. Exemple :

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

- 3 Collez une copie du fichier de schéma source dans chacun des deux dossiers créés.

Modification des fichiers d'extensions de schémas

Les modifications que vous devrez apporter aux fichiers d'extensions de schémas dépendront des fonctions que vous souhaitez inclure. Les sections suivantes décrivent les modifications à apporter pour chaque fonction.

- Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles à la page 111.
- Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles à la page 114.
- Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles à la page 116.
- Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique est disponible ou visible à la page 118.
- Modification du mappage physique d'un champ à la page 120.
- Modification du type de composant de formulaire utilisé par un champ à la page 123.
- Ajout de sous-documents à la liste Champs disponibles à la page 124.

Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles

Vous pouvez ajouter un champ à un formulaire, si celui-ci utilise la personnalisation. Les nouveaux champs apparaissent sous forme d'options dans la liste Champs disponibles pour la personnalisation.

Pour ajouter un nouveau champ à la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Ce fichier est destiné à vos mappages logiques d'extension de schéma.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Dans la section `<document>` restante, ajoutez un élément `<attribute>` de mappage logique pour chaque champ que vous souhaitez ajouter à la liste Champs disponibles.

Vous devez ajouter chaque élément `<attribute>` entre les balises `<document>` :

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

- a Ajoutez les attributs `name` et `type` requis pour chaque élément `<attribute>`.
- b Ajoutez les éventuels attributs facultatifs à utiliser pour chaque élément `<attribute>`.

Consultez la section `<attribute>` à la page 151 pour plus d'informations sur l'élément `<attribute>`.

- 4 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoindrir les performances de votre système.

- 5 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 6 Ouvrez le fichier d'extension de schéma dans le dossier <nom_connecteur>.

Ce fichier est destiné à vos mappages physiques d'extension de schéma.

- 7 Supprimez l'ensemble des définitions de base mentionnées dans la partie supérieure du schéma original.

La section des définitions de base débute par le premier élément `<documents name="base" ...>` et inclut toutes les entrées jusqu'à l'élément de clôture `</documents>`.

- 8 Recherchez l'élément `<documents>` dont les valeurs d'attributs `name` et `version` correspondent au connecteur que vous souhaitez utiliser. Par exemple, `<documents name="sc" version="4">`.

Si aucun élément `<documents>` ne correspond à votre connecteur, vous devez en créer un. Consultez la section [<documents>](#) à la page 142 pour plus d'informations sur les exigences liées à un mappage physique de `<documents>`.

- 9 Assurez-vous que l'élément `<document>` sous votre connecteur répertorie les attributs corrects de table et de connexion requis pour vos nouveaux champs.

Si les attributs ne correspondent pas aux exigences de vos nouveaux champs, vous devez modifier ces attributs. Consultez la section [<document>](#) à la page 145 pour plus d'informations sur les exigences liées à un mappage physique de `<document>`.

Important : Si l'élément <document> contient un mappage d'événements ServiceCenter pour l'attribut insert ou update, vous devez modifier ce mappage d'événements ServiceCenter pour que le nouveau champ ajoute ou mette à jour des enregistrements dans ServiceCenter. Pour plus d'instructions, reportez-vous à la documentation relative à ServiceCenter.

- 10 Sous l'élément <document>, ajoutez un élément <attribute> de mappage physique pour chaque entrée ajoutée dans le mappage logique.

Vous devez ajouter chaque élément <attribute> entre les balises <document> :

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

- a Ajoutez les attributs name et field requis pour chaque entrée définie dans le mappage logique.
- b Ajoutez les éventuels attributs facultatifs à utiliser pour le mappage physique.

Consultez la section <attribute> à la page 151 pour plus d'informations sur les attributs facultatifs de l'élément <attribute>.

- 11 Supprimez les mappages physiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans ce fichier d'extension de schéma.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages physiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoinrir les performances de votre système.

- 12 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles

Vous pouvez masquer un champ de la liste Champs disponibles dans les formulaires personnalisés. Les champs masqués ne seront accessibles par aucun utilisateur, quels que soient ses droits.

Pour masquer un champ existant dans la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Ce fichier est destiné à vos mappages logiques d'extension de schéma.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Localisez le mappage logique du champ que vous souhaitez supprimer.

Utilisez l'attribut `Table` pour identifier le champ correct. Par exemple, si le champ DocExplorer disponible que vous souhaitez supprimer s'appelle Contact, recherchez l'élément `<attribute>` dont la valeur est `Table="Contact"`.

- 4 Ajoutez l'une des valeurs suivantes pour rendre un champ disponible ou visible.

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

Par exemple, les paramètres suivants rendront le champ contact disponible et visible dans tous les formulaires DocExplorer.

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

Ces paramètres indiquent à DocExplorer de masquer le champ des formulaires search, list, detail et create.

- 5 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoinrir les performances de votre système.

- 6 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 7 Si vous ne souhaitez modifier aucun mappage physique de ce schéma, vous pouvez supprimer le fichier d'extension de schéma dans le dossier <nom_connecteur>.

Modifiez ce fichier uniquement si vous souhaitez définir de nouveaux mappages physiques pour vos champs DocExplorer.

Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles

Vous pouvez modifier le libellé apparaissant dans la liste Champs disponibles des formulaires personnalisés. De manière générale, vous devrez ajouter des libellés uniquement pour les nouveaux champs ajoutés à un schéma.

Pour modifier le libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Vous définirez les mappages logiques dans ce fichier.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Localisez le mappage logique du champ que vous souhaitez modifier.

Utilisez l'attribut `label` pour identifier le champ correct. Par exemple, si le champ DocExplorer disponible que vous souhaitez modifier s'appelle Contact, recherchez l'élément `<attribute>` dont la valeur est `label="Contact"`.

- 4 Modifiez l'attribut label pour lui associer la valeur de votre choix.

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

- 5 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoindrir les performances de votre système.

- 6 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 7 Si vous ne souhaitez modifier aucun mappage physique de ce schéma, vous pouvez supprimer le fichier d'extension de schéma dans le dossier <nom_connecteur>.

Modifiez ce fichier uniquement si vous souhaitez définir de nouveaux mappages physiques pour vos champs DocExplorer.

Remarque : Le schéma enfant n'hérite pas des changements lorsque vous modifiez le libellé dans le schéma parent. Pour modifier le libellé d'un champ dans le schéma enfant, modifiez le fichier de chaînes du schéma (par exemple, schema_en.str pour l'anglais), puis modifiez le nom du libellé pour le schéma enfant.

Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique est disponible ou visible

Vous pouvez déterminer la liste des formulaires DocExplorer dans lesquels un champ apparaîtra ou sera disponible. Par défaut, un nouveau champ est disponible dans tous les formulaires DocExplorer, mais il n'apparaît pas.

Pour modifier la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique apparaît ou est disponible :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Vous définirez les mappages logiques dans ce fichier.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Localisez le mappage logique du champ que vous souhaitez supprimer.

Utilisez l'attribut `label` pour identifier le champ correct. Par exemple, si le champ DocExplorer disponible que vous souhaitez supprimer s'appelle `Contact`, recherchez l'élément `<attribute>` dont la valeur est `label="Contact"`.

- 4 Ajoutez l'une des valeurs suivantes pour rendre un champ disponible ou visible.

Pour que ce formulaire	soit disponible	soit visible	ne soit ni disponible ni visible
search	search= search =true	search=true	search=false
list	list= list=true	list=true	list=false
detail	detail= detail=true	detail=true	detail=false
create	create= create=true	create=true	create=false

Par exemple, les paramètres suivants rendront le champ contact disponible et visible dans tous les formulaires DocExplorer :

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

- 5 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoindrir les performances de votre système.

- 6 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 7 Si vous ne souhaitez modifier aucun mappage physique de ce schéma, vous pouvez supprimer le fichier d'extension de schéma dans le dossier `<nom_connecteur>`.

Modifiez ce fichier uniquement si vous souhaitez définir de nouveaux mappages physiques pour vos champs DocExplorer.

Modification du mappage physique d'un champ

Vous pouvez modifier le mappage physique utilisé par les champs pour pointer vers une autre base de données principale, une autre table ou autre champ physique.

Pour modifier le mappage physique d'un champ :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Vous définirez les mappages logiques dans ce fichier.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Localisez le mappage logique du champ dont vous souhaitez modifier le mappage physique.

Utilisez l'attribut `Table` pour identifier le champ correct. Par exemple, si le champ DocExplorer disponible que vous souhaitez modifier s'appelle Contact, recherchez l'élément `<attribute>` dont la valeur est `Table="Contact"`.

- 4 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoindrir les performances de votre système.

- 5 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 6 Ouvrez le fichier d'extension de schéma dans le dossier `<nom_connecteur>`.

Ce fichier est destiné à vos mappages physiques d'extension de schéma.

- 7 Supprimez l'ensemble des définitions de base mentionnées dans la partie supérieure du schéma original.

La section des définitions de base débute par le premier élément `<documents name="base" ...>` et inclut toutes les entrées jusqu'au premier élément `</documents>`.

- 8 Recherchez l'élément `<documents>` dont les valeurs d'attributs `name` et `version` correspondent au connecteur que vous souhaitez utiliser. Par exemple, `<documents name="sc" version="4">`.

Si aucun élément `<documents>` ne correspond à votre connecteur, vous devez en créer un. Consultez la section [<documents> à la page 142](#) pour plus d'informations sur les exigences liées à un mappage physique de `<documents>`.

- 9 Assurez-vous que l'élément `<document>` sous votre connecteur répertorie les attributs corrects de table et de connexion requis pour vos nouveaux champs.

Si les attributs ne correspondent pas aux exigences de vos nouveaux champs, vous devez modifier ces attributs. Consultez la section [<document> à la page 145](#) pour plus d'informations sur les exigences liées à un mappage physique de `<document>`.

- 10 Dans la section <document> sélectionnée, modifiez l'élément <attribute> du mappage physique afin qu'il corresponde au nouveau mappage physique souhaité.

Les éléments <attribute> du mappage physique apparaissent entre les balises <document> :

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

- a Modifiez l'attribut field de façon à lui associer le nouveau mappage physique.
- b Ajoutez les éventuels attributs facultatifs à utiliser pour le mappage physique.

Consultez la section <attribute> à la page 151 pour plus d'informations sur les attributs facultatifs de l'élément <attribute>.

- 11 Supprimez les mappages physiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans ce fichier d'extension de schéma.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages physiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoinrir les performances de votre système.

- 12 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Modification du type de composant de formulaire utilisé par un champ

Vous pouvez modifier le type de composant de formulaire utilisé par un champ en changeant la valeur d'attribut type dans une extension de schéma. Pour obtenir une liste de tous les types possibles et des composants de formulaires que ceux-ci utilisent, consultez la section `<attribute>` à la page 151.

Pour modifier le type de composant de formulaire utilisé par un champ :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Vous définirez les mappages logiques dans ce fichier.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Localisez le mappage logique du champ que vous souhaitez modifier.

Utilisez l'attribut `label` pour identifier le champ correct. Par exemple, si le champ DocExplorer disponible que vous souhaitez modifier s'appelle Contact, recherchez l'élément `<attribute>` dont la valeur est `label="Contact"`.

- 4 Modifiez l'attribut `type` pour lui associer la valeur de votre choix.

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

- 5 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoindrir les performances de votre système.

- 6 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 7 Si vous ne souhaitez modifier aucun mappage physique de ce schéma, vous pouvez supprimer le fichier d'extension de schéma dans le dossier `<nom_connecteur>`.

Modifiez ce fichier uniquement si vous souhaitez définir de nouveaux mappages physiques pour vos champs DocExplorer.

Ajout de sous-documents à la liste Champs disponibles

Vous pouvez ajouter un sous-document, afin d'ajouter un composant de formulaire de recherche qui fait référence aux informations d'un autre schéma. Les sous-documents se présentent sous deux formats différents, selon les résultats de l'interrogation du schéma. Pour plus d'informations sur les éléments de schémas et formats utilisés avec les sous-documents, consultez la section [Sous-documents à la page 161](#).

Pour ajouter les sous-documents à la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma du dossier `extension`.

Ce fichier est destiné à vos mappages logiques d'extension de schéma.

- 2 Supprimez l'ensemble des définitions dérivées mentionnées dans la partie inférieure du schéma original.

La section des définitions dérivées débute après le premier élément `</documents>` et inclut généralement une section de commentaires décrivant les bases de données principales auxquelles celles-ci s'appliquent, ainsi que leurs versions.

- 3 Dans la section <document> restante, ajoutez l'un des groupes d'éléments suivants pour chaque sous-document que vous souhaitez ajouter à la liste Champs disponibles :

Indication	Condition d'utilisation	Exigences liées au sous-document
<document>	Utiliser si l'interrogation du sous-document renvoie toujours <i>un et un seul</i> résultat pour chaque élément requis dans le sous-document. Par exemple, un contact ne doit inclure qu'un seul nom.	Attributs obligatoires : name Attributs facultatifs : docname
<collection>	Utiliser si l'interrogation du sous-document peut renvoyer <i>plusieurs</i> résultats pour chaque élément requis dans le sous-document. Par exemple, un contact peut avoir plusieurs fiches ouvertes en son nom.	Attributs obligatoires : name Éléments obligatoires : <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 Supprimez les mappages logiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages logiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoinrir les performances de votre système.

- 5 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages logiques.
- 6 Ouvrez le fichier d'extension de schéma dans le dossier <nom_connecteur>.

Ce fichier est destiné à vos mappages physiques d'extension de schéma.

- 7 Supprimez l'ensemble des définitions de base mentionnées dans la partie supérieure du schéma original.

La section des définitions de base débute par le premier élément `<documents name="base" ...>` et inclut toutes les entrées jusqu'au premier élément `</documents>`.

- 8 Recherchez l'élément `<documents>` dont les valeurs d'attributs `name` et `version` correspondent au connecteur que vous souhaitez utiliser. Par exemple, `<documents name="sc" version="4">`.

Si aucun élément `<documents>` ne correspond à votre connecteur, vous devez en créer un. Consultez la section [<documents> à la page 142](#) pour plus d'informations sur les exigences liées à un mappage physique de `<documents>`.

- 9 Assurez-vous que l'élément `<document>` sous votre connecteur répertorie les attributs corrects de table et de connexion requis pour vos nouveaux champs.

Si les attributs ne correspondent pas aux exigences de vos champs, vous devez modifier ces attributs. Consultez la section [<document> à la page 145](#) pour plus d'informations sur les exigences liées à un mappage physique de `<document>`.

- 10 Sous l'élément <document>, ajoutez l'un des groupes d'éléments suivants pour chaque sous-document logique ajouté :

Indication	Condition d'utilisation	Exigences liées au sous-document
<document>	Utiliser si l'interrogation du sous-document renvoie toujours <i>un et un seul</i> résultat pour chaque élément requis dans le sous-document. Par exemple, un contact ne doit inclure qu'un seul nom.	Attributs obligatoires : table field joinfield joinvalue Attributs facultatifs : docname
<collection>	Utiliser si l'interrogation du sous-document peut renvoyer <i>plusieurs</i> résultats pour chaque élément requis dans le sous-document. Par exemple, un contact peut avoir plusieurs fiches ouvertes en son nom.	Attributs obligatoires : name Éléments obligatoires : <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 Supprimez les mappages physiques que vous ne souhaitez pas mettre à jour dans ce fichier d'extension de schéma.

Conseil : Dans vos fichiers d'extensions de schémas, répertoriez uniquement les nouveaux mappages physiques. Les entrées d'extension de schéma apparaissant, en doublons, également dans le schéma source risquent d'amoindrir les performances de votre système.

- 12 Enregistrez le fichier d'extension de schéma des mappages physiques.

Sous-classes de schémas

Une sous-classe de schéma est similaire à une extension de schéma car elle modifie le comportement par défaut d'un schéma en ajoutant ou en retirant des éléments du schéma. Toutefois, contrairement à une extension de schéma, une sous-classe ne modifie le comportement par défaut que lorsqu'elle est spécifiquement appelée dans le contexte d'un composant de portail ou de formulaire qui l'utilise. Vous pouvez utiliser une sous-classe de schéma pour remplacer le comportement normal du schéma dans une instance donnée tout en préservant le comportement normal dans tous les autres contextes.

Le processus suivant décrit la façon de créer une sous-classe de schéma :

- Étape 1** Créez les dossiers nécessaires pour stocker vos fichiers de script et de sous-classe. Voir la section [Création des dossiers nécessaires pour une sous-classe de schéma](#) à la page 129.
- Étape 2** Créez un fichier package.xml pour ajouter vos fichiers personnalisés à votre installation Get-Services. Voir la section [Création du fichier package.xml](#) à la page 130.
- Étape 3** Créez un fichier publicSchemas.xml pour rendre votre sous-classe visible aux composants du portail Liste de document et Mon menu. Voir la section [Création d'un fichier publicSchemas.xml](#) à la page 130.

Étape 4 Modifiez les fichiers de sous-classe de schémas afin qu'ils prennent en charge les fonctions de votre choix. Une sous-classe appelle généralement un script de chargement personnalisé. Voir la section [Modification des fichiers de sous-classe de schéma](#) à la page 131.

Étape 5 Créez le script de chargement personnalisé utilisé par la sous-classe. Voir la section [Modification du fichier de script de chargement](#) à la page 132.

Création des dossiers nécessaires pour une sous-classe de schéma

Toutes les personnalisations de sous-classe de schéma doivent être enregistrées dans un dossier distinct. Vous devrez créer au minimum trois nouveaux dossiers :

- Un dossier dans lequel stocker toutes vos personnalisations
- Un dossier dans lequel enregistrer les personnalisations de schéma
- Un dossier dans lequel enregistrer les personnalisations de script

Pour créer les dossiers nécessaires pour une sous-classe de schéma :

- 1 Dans l'Explorateur Windows, ouvrez le dossier Get-Services WEB-INF/apps de votre serveur d'applications. Exemple :

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

- 2 Créez le dossier dans lequel enregistrer toutes vos personnalisations. Exemple :

```
\custom
```

- 3 Ouvrez le dossier que vous avez créé à l'[Étape 2](#) et créez deux nouveaux dossiers :

- \schema
- \jscript

Création du fichier package.xml

Le fichier package.xml répertorie toutes les modifications de personnalisation que vous avez apportées.

Pour créer le fichier package.xml :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.
- 2 Entrez le texte suivant :

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

- 3 Enregistrez le fichier sous le nom package.xml dans le dossier custom que vous avez créé. Par exemple :
\\custom\package.xml

Création d'un fichier publicSchemas.xml

Le fait de répertorier vos personnalisations dans un fichier publicSchemas.xml les rend disponibles pour les composants du portail Liste de document et Mon menu.

Pour créer un fichier publicSchemas.xml :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.
- 2 Entrez le texte suivant :

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

Remplacez `<Schema_subclass>` par le nom que vous voulez donner à votre sous-classe de schéma. Ce nom doit être unique.

Remplacez `<label_name>` par le nom que vous voulez donner à la sous-classe de schéma lorsqu'elle s'affiche dans l'interface de personnalisation de Get-Services.

- 3 Enregistrez le fichier sous le nom `publicSchemas.xml` dans le dossier custom que vous avez créé. Exemple : `\custom\publicSchemas.xml`

Modification des fichiers de sous-classe de schéma

Pour tous les fichiers de sous-classe de schéma, vous devez avoir un nouveau fichier de schéma dans le dossier custom. Les procédures générales suivantes illustrent de quelle manière créer un fichier de sous-classe de schéma qui appelle un fichier de script de chargement. La plupart des personnalisations réelles se font dans le fichier de script de chargement appelé par votre sous-classe de schéma.

Pour créer un fichier de sous-classe de schéma :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.
- 2 Créez une nouvelle sous-classe de schéma à partir d'un fichier de schéma qui possède les champs que vous voulez utiliser. Par exemple, pour créer une liste de fiches filtrées par le contact actuellement connecté, entrez les informations suivantes :

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

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

L'attribut `extends` du `<document>` répertorie le nom du schéma d'origine pour lequel vous créez une sous-classe. Votre sous-classe de schéma utilise toutes les propriétés de ce schéma à l'exception des entrées répertoriées dans le fichier de sous-classe de schéma.

L'attribut `loadscript` du `<document>` répertorie le nom du script que vous voulez exécuter avec cette sous-classe de schéma. Une sous-classe de schéma s'exécute généralement avec un script de chargement différent de celui du schéma d'origine.

- 3 Enregistrez la sous-classe de schéma dans un document XML de votre sous-dossier `custom`. Exemple :

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

Important : Le nom de ce fichier doit correspondre à la valeur de l'attribut `name` du `<document>`.

- 4 Créez un fichier de script de chargement personnalisé pour votre sous-classe de schéma.

Modification du fichier de script de chargement

Les modifications que vous devez apporter au fichier de script de chargement dépendent des fonctionnalités que vous voulez inclure. Les sections suivantes décrivent les modifications à apporter pour chaque fonctionnalité :

- Filtrage d'une liste de documents dans un composant de portail à la page 133
- Filtrage d'une liste de documents dans un champ de recherche à la page 134
- Ajout de la validation des données pour la mise à jour ou l'insertion de documents à la page 136
- Ajout de valeurs par défaut à un formulaire détaillé à la page 138
- Modification des données d'un document lorsqu'une condition donnée est vérifiée à la page 140

Filtrage d'une liste de documents dans un composant de portail

Vous pouvez créer une liste automatiquement filtrée de documents dans le composant Liste de documents du portail, en créant une sous-classe de schéma qui définit des critères de filtrage. Par exemple, vous pouvez avoir une Liste de documents qui n'affiche que les fiches dans lesquelles l'utilisateur en cours est répertorié en tant que contact. La Liste de document affiche la liste filtrée à chaque fois que vous accédez à la recherche enregistrée dans le composant du portail.

Pour filtrer une liste de documents dans un composant de portail :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.
- 2 Création d'un nouveau script de chargement. Par exemple, pour créer une liste de fiches filtrées par le contact actuellement connecté, entrez le script de chargement suivant :

```
import docExplorer;
import personalize;

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

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

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

    return msg;
}
```

- 3 Enregistrez le script de chargement en tant que fichier JS dans votre sous-dossier custom. Exemple :
`\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

Important : Le nom de ce fichier doit correspondre à la valeur de l'attribut `loadscript` du `<document>` de votre sous-classe.

- 4 Arrêtez puis redémarrez votre serveur d'applications pour pouvoir voir vos modifications.
- 5 Connectez-vous à Get-Services et ajoutez une nouvelle recherche Liste de document à la page de votre portail à l'aide de la sous-classe de schéma que vous avez créée.

Filtrage d'une liste de documents dans un champ de recherche

Vous pouvez créer une liste filtrée dans un champ de recherche en exécutant un script de chargement personnalisé depuis une sous-classe de schéma. Le script filtrera les documents que vous spécifiez à chaque fois que quelqu'un chargera un formulaire à l'aide de vos sous-classes personnalisées.

Pour filtrer une liste de documents dans un champ de recherche :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

- 2 Créez un nouveau fichier de script de chargement pour spécifier quel champ de recherche vous voulez filtrer, ainsi que les critères de filtrage. Par exemple, pour filtrer la liste des catégories de fiches correspondant à la société par défaut, entrez le script de chargement suivant :

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

    ... // Examples 1 through 4

    // Example 5: Filtering field lookups
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.LOOKUP )
    {
        var sRec = msg.get( "_lookuprecord" );
        if ( sRec == "category" )
        {
            // Filter category search by adding "Company" field
            var strQuery = msg.get( "query" );
            if ( strQuery.indexOf( "WHERE", 0 ) == -1 )
                strQuery += " WHERE ";
            else
                strQuery += " AND ";
            // Just a sample: change to filter by b. unit
            strQuery += " company=\"DEFAULT\"";

            msg.set( "query", strQuery );

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

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

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

    return msg;
}
```

Le code s'exécute lorsque le contexte de l'action est d'effectuer une recherche sur les champs. C'est en particulier le cas lorsque l'utilisateur clique sur une icône de recherche dans DocExplorer.

- 3 Enregistrez le script de chargement en tant que fichier JS dans votre sous-dossier custom. Exemple :
`\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

Important : Le nom de ce fichier doit correspondre à la valeur de l'attribut `loadscript` du `<document>` de votre sous-classe.

- 4 Arrêtez puis redémarrez votre serveur d'applications pour pouvoir voir vos modifications.

Votre nouveau script de chargement s'exécute à chaque fois que quelqu'un accède à un formulaire à l'aide de votre sous-classe de schéma.

Ajout de la validation des données pour la mise à jour ou l'insertion de documents

Vous pouvez créer un script côté serveur pour vérifier la validité des données avant leur mise à jour ou leur insertion dans votre base de données principale. Si les données ne sont pas valides, il est possible que Get-Services affiche un message d'erreur et revienne au formulaire détaillé pour que l'utilisateur saisisse à nouveau les informations. Le script de chargement valide les données du formulaire à chaque fois que quelqu'un soumet le formulaire.

Pour ajouter la validation des données pour la mise à jour ou l'insertion de documents

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

- 2 Créez un nouveau fichier de chargement de fichier pour valider les entrées du formulaire. Par exemple, pour que l'utilisateur ne saisisse pas le mot « password » dans le champ Nouvelle mise à jour d'une fiche, entrez le script de chargement suivant :

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

    ... //Example 1

    // Example 2: Validate data before allowing an update
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.UPDATE )
    {
        var s = msg.get( "NewUpdates" );
        var i = s.indexOf( "password", 0 );
        if ( i != -1 )
        {
            user.addMessage ( "Vous ne devez pas utiliser le mot "
                password " dans une description de mise à jour. Indiquez une
                autre description." );
            msg.set( DocExplorer.REDIRECT,
                explorer.getFormNamePrefix() + "_detail.jsp" );
            return msg;
        }
    }

    ...
}
```

Cette fonction de validation s'exécute dès que le contexte d'action est de type mise à jour. C'est le cas lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton Mettre à jour pour enregistrer les modifications apportées à un document.

- 3 Enregistrez le script de chargement en tant que fichier JS dans votre sous-dossier custom. Exemple :
`\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

Important : Le nom de ce fichier doit correspondre à la valeur de l'attribut `loadscript` du `<document>` de votre sous-classe.

- 4 Arrêtez puis redémarrez votre serveur d'applications pour pouvoir voir vos modifications.

Votre nouveau script de chargement s'exécute à chaque fois que quelqu'un accède à un formulaire à l'aide de votre sous-classe de schéma.

Ajout de valeurs par défaut à un formulaire détaillé

Vous pouvez créer un script de chargement pour ajouter des valeurs par défaut à un formulaire basé sur l'utilisateur actuellement connecté ou sur d'autres critères. Ce script vérifie les valeurs par défaut à chaque fois que quelqu'un charge un formulaire à l'aide de vos sous-classes de schéma personnalisées.

Pour ajouter des valeurs par défaut à un formulaire détaillé :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

- 2 Créez un nouveau fichier de script de chargement pour ajouter les valeurs par défaut à votre formulaire. Par exemple, pour ajouter des informations de contact pour l'utilisateur connecté au formulaire détaillé, saisissez le script de chargement suivant :

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

    ... //Exemples 1 and 2

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

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

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

    return msg;
}

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

Ce code s'exécute lorsque le contexte d'action est de type create. C'est le cas à chaque fois que l'utilisateur accède à une page de création de document.

- 3 Enregistrez le script de chargement en tant que fichier JS dans votre sous-dossier custom. Exemple :
`\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

Important : Le nom de ce fichier doit correspondre à la valeur de l'attribut loadscript du <document> de votre sous-classe.

- 4 Arrêtez puis redémarrez votre serveur d'applications pour pouvoir voir vos modifications.

Votre nouveau script de chargement s'exécute à chaque fois que quelqu'un accède à un formulaire à l'aide de votre sous-classe de schéma.

Modification des données d'un document lorsqu'une condition donnée est vérifiée

Vous pouvez créer un script de chargement qui recherche une condition donnée et qui modifie les données d'un formulaire avant de le soumettre à la base de données principale de Get-Services. Ce script vérifie la condition spécifiée à chaque fois que quelqu'un charge un formulaire à l'aide de vos sous-classes de schéma personnalisées.

Pour modifier les données d'un document lorsqu'une condition donnée est vérifiée :

- 1 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

- 2 Créez un nouveau fichier de script de chargement dans lequel spécifier quelles conditions donnent des modifications de documents. Par exemple, pour modifier la priorité de fiche à 1 lorsque le service de l'utilisateur est défini sur Encadrement, entrez le script de chargement suivant :

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

    ... //Examples 1 through 3

    // Example 4: Modify data before ticket creation
    if ( strForm.indexOf( "_new" ) != -1 )
    {
        // Set ticket priority for some users
        var msgContact = this.getContact( msg.get("ContactName")
    );
        var sDept = msgContact.get( "Department" );
        var sPrio = "3";
        if ( sDept == "Executive" )
            sPrio = "1";
        msg.set( "tickets_by_contact/Priority", sPrio );
    }

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

    return msg;
}
```

Ce code s'exécute lorsque le contexte d'action est de type create. C'est le cas à chaque fois que l'utilisateur accède à une page de création de document.

- 3 Enregistrez le script de chargement en tant que fichier JS dans votre sous-dossier custom. Exemple :
`\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

Important : Le nom de ce fichier doit correspondre à la valeur de l'attribut `loadscript` du `<document>` de votre sous-classe.

- 4 Arrêtez puis redémarrez votre serveur d'applications pour pouvoir voir vos modifications.

Votre nouveau script de chargement s'exécute à chaque fois que quelqu'un accède à un formulaire à l'aide de votre sous-classe de schéma.

Éléments et attributs de schémas

Tous les schémas utilisent un ensemble standard d'éléments et attributs XML reconnus par le Gestionnaire de documents Archway. Les sections suivantes décrivent les éléments XML et attributs associés que vous pouvez utiliser pour créer des schémas valides.

<?xml>

L'élément `<?xml>` est l'identificateur standard d'espace de nommage XML. Cet élément doit toujours inclure l'attribut `version`. Il doit être le premier élément répertorié pour tous les schémas.

<schema>

L'élément `<schema>` est un élément obligatoire dans tous les schémas. Cet élément fonctionne comme un conteneur pour les mappages logiques et physiques. Il ne comporte aucun attribut.

<documents>

Deux groupes d'éléments `<documents>` sont requis pour chaque schéma. Un groupe d'éléments `<documents>` correspond au conteneur des mappages logiques, l'autre groupe d'éléments `<documents>` étant le conteneur des mappages physiques.

Utilisation dans le mappage logique

Tous les schémas nécessitent un élément `<documents>` dont l'attribut `name` présente la valeur `name="base"`. Lorsque cet élément présente cette valeur pour `name`, il devient le conteneur des mappages logiques.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
<code>name</code>	Cet attribut identifie le conteneur d'élément <code><documents></code> utilisé par les mappages logiques. Cet attribut doit présenter la valeur <code>name="base"</code> .

Attributs facultatifs

Attribut	Description
<code>aucun</code>	Il n'existe aucun attribut facultatif pour la partie du schéma liée aux mappages logiques.

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

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

...
```

Utilisation dans le mappage physique

Tous les schémas requièrent au moins un élément `<documents>` dont l'attribut `name` présente la valeur d'un nom de connecteur, tel que `name="sc"`. Vous pouvez ajouter un élément `<documents>` pour chaque connecteur pour lequel vous souhaitez fournir des mappages physiques. Vous pouvez également prendre en charge plusieurs versions d'un même connecteur si vous utilisez l'attribut `version`.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine le connecteur utilisé par le schéma pour assurer les connexions avec la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre à un nom de connecteur, par exemple name="sc".

Attributs facultatifs

Attribut	Description
version	Cet attribut détermine la version de la base de données principale requise pour utiliser les mappages physiques définis dans ce conteneur. La valeur de cet attribut doit correspondre à un nombre reconnu par le connecteur.

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

...

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

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

...
```

Le Gestionnaire de documents Archway observe les règles suivantes pour assurer la correspondance entre la base de données principale et la version mentionnée dans cet attribut :

- Si l'élément <documents> ne comporte *aucun attribut version*, le Gestionnaire de documents Archway accepte les mappages physiques de cet élément, à condition qu'il ne trouve aucune autre valeur correspondante.
- Si l'élément <documents> comporte un attribut *version* dont la valeur est *supérieure* au numéro de version de la base de données principale, le Gestionnaire de documents Archway ignore les mappages physiques de cet élément.
- Si l'élément <documents> comporte un attribut *version* dont la valeur est *inférieure* au numéro de version de la base de données principale, le Gestionnaire de documents Archway accepte les mappages physiques de cet élément, à condition qu'il ne trouve aucune valeur correspondante supérieure.
- Si l'élément <documents> comporte un attribut *version* dont la valeur est *égale* au numéro de version de la base de données principale, le Gestionnaire de documents Archway accepte les mappages physiques de cet élément.

<document>

Vous devez ajouter au moins deux groupes d'éléments <document> pour créer un schéma valide : un pour les mappages logiques et un autre pour les mappages physiques. Vous pouvez également ajouter des éléments <document> supplémentaires dans la section des mappages physiques, si vous souhaitez prendre en charge plusieurs connecteurs ou plusieurs versions de la même base de données principale.

Utilisation dans le mappage logique

La section des mappages logiques utilise les éléments <document> comme un conteneur pour le document XML généré par le Gestionnaire de documents Archway. Tous les éléments XML générés par ce schéma deviendront des éléments enfant de l'élément <document>.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine l'élément XML produit par le Gestionnaire de documents Archway en tant qu'élément générique dans tout document créé à partir de ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (<i>sans</i> l'extension .xml).

Attributs facultatifs

Attribut	Description
ACLcreate	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître un bouton Créer dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma.
ACLdelete	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître un bouton Supprimer dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma.
ACLupdate	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, seront en mesure de modifier les champs des formulaires de détails DocExplorer utilisant ce schéma.
create	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires <i>create</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur <code>create="true"</code> si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de création de DocExplorer. Définissez sa valeur sur <code>create="false"</code> si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de création de DocExplorer.

Attribut	Description
detail	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires <i>detail</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur detail="true" si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer. Définissez sa valeur sur detail="false" si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer.
docname	Cet attribut détermine le schéma externe qui sera utilisé par le Gestionnaire de documents Archway pour créer un sous-document. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (<i>sans</i> l'extension .xml) que vous souhaitez utiliser pour le sous-document. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez créer un sous-document à partir d'un autre schéma.
label	Cet attribut détermine le nom du schéma dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à une chaîne de texte. Celle-ci reprendra généralement un nom convivial décrivant le contenu du schéma.
list	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires <i>list</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur list="true" si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer. Définissez sa valeur sur list="false" si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer.
loadscript	Cet attribut détermine l'ECMAScript exécuté lorsque ce schéma est utilisé dans un formulaire DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de l'ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Vous pouvez utiliser ce script pour charger des données supplémentaires, qui seront ensuite utilisées par les formulaires DocExplorer. Ce script reprend la même entrée de message XML que le script de téléchargement de formulaire. Consultez la section <i>Extensions de schémas</i> pour des exemples de scripts de chargement.
preexplorer	Cet attribut détermine l'ECMAScript exécuté lorsque ce schéma est utilisé dans un formulaire DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de l'ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Ce script vous permet de modifier le format du message XML généré par les formulaires DocExplorer. Consultez votre déploiement de Get-Services pour des exemples de scripts preexplorer. Ces scripts sont stockés dans le répertoire suivant : <serveur_applications>\oaa\WEB-INF\apps\<package>\jscript\preexplorer

Attribut	Description
search	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires <i>search</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur search="true" si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer. Définissez sa valeur sur search="false" si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer.
subtypeprop	Cet attribut détermine si cet élément hérite des propriétés d'attributs de l'élément <collection> parent. La valeur de cet attribut doit correspondre à inherit si vous utilisez l'attribut d'une manière ou d'une autre. Si vous souhaitez que cet élément hérite des propriétés d'attributs, définissez sa valeur sur subtypeprop="inherit". Si vous souhaitez définir les propriétés d'attributs de cet élément, n'incluez aucun attribut subtypeprop.

Utilisation dans le mappage physique

La section des mappages physiques utilise les éléments <document> pour définir le nom SQL de la table de base de données principale.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine l'élément XML mis en correspondance avec une table de base de données principale par le Gestionnaire de documents Archway. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (<i>sans</i> l'extension .xml).
table	Cet attribut identifie la table de la base de données principale utilisée par le schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL de la table que vous souhaitez utiliser pour vos données source. Chaque élément <document> ne peut comporter qu'un seul attribut table. Si vous souhaitez utiliser des données provenant d'autres tables, vous pouvez créer des sous-documents au sein de votre schéma.

Attributs facultatifs

Attribut	Description
attachtable	<p>Cet attribut identifie la table ServiceCenter regroupant les références aux pièces jointes. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL de la table ServiceCenter que vous souhaitez utiliser.</p> <p>Remarque : Vous pouvez utiliser cet attribut uniquement lorsque vous exploitez ServiceCenter comme base de données principale.</p>
field	<p>Cet attribut identifie le champ de la base de données principale que le schéma utilisera pour les interrogations de documents. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ que vous souhaitez utiliser pour la source de données. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez créer un sous-document au sein de votre schéma. Vous pouvez également attribuer la valeur <code>_null</code> à cet attribut si aucun mappage physique n'est défini pour ce document dans votre base de données principale.</p>
insert	<p>Cet attribut identifie le nom d'événement envoyé à ServiceCenter lorsque Get-Services insère (crée) un nouvel enregistrement. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL de l'événement ServiceCenter.</p> <p>Remarque : Vous pouvez utiliser cet attribut uniquement lorsque vous exploitez ServiceCenter comme base de données principale.</p>
joinfield	<p>Cet attribut identifie le champ de la base de données principale qui sera utilisé par le schéma pour demander des informations complémentaires dans un autre schéma ou une autre table. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ que vous souhaitez utiliser pour vos données source. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez créer un sous-document au sein de votre schéma. L'attribut <code>joinfield</code> détermine le champ qui sera considéré comme critère de sélection dans une clause WHERE SQL. L'équivalent SQL de l'attribut <code>joinfield</code> est :</p> <pre>SELECT <field> FROM <table externe> WHERE <joinfield>=<joinvalue></pre> <p>Si vous ne précisez aucune valeur pour l'attribut <code>joinfield</code>, le Gestionnaire de documents Archway utilisera le champ indiqué pour l'élément <code><attribute name="Id"></code> comme valeur d'attribut <code>joinfield</code>.</p>

Attribut	Description
joinvalue	<p>Cet attribut identifie l'élément <attribute> qui comporte la valeur que vous souhaitez utiliser pour demander des informations complémentaires dans un autre schéma ou une autre table. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom d'un élément <attribute> du schéma en cours. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez créer un sous-document au sein de votre schéma. L'attribut joinvalue définit la valeur qu'un champ doit contenir dans une clause WHERE SQL. L'équivalent SQL de l'attribut joinvalue est : SELECT <field> FROM <table externe> WHERE <joinfield>=<joinvalue></p> <p>Si vous ne précisez aucune valeur pour l'attribut joinvalue, le Gestionnaire de documents Archway utilisera la valeur de l'élément <attribute name="Id"> comme valeur d'attribut joinvalue.</p>
link	<p>Cet attribut identifie le champ de la base de données principale qui sera utilisé par le schéma pour demander des informations complémentaires dans une table comportant des champs de recherche ou de lien. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ que vous souhaitez utiliser pour vos données source. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez créer un sous-document au sein de votre schéma. La plupart du temps, l'attribut link est identique à l'attribut joinfield. Cette valeur diffère uniquement si le nom SQL du champ de lien dans la table source est différente du nom SQL apparaissant dans le champ cible de la table cible.</p>
preprocess	<p>Cet attribut détermine l'ECMAScript exécuté <i>avant</i> la connexion du Gestionnaire de document Archway à la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de l'ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Ce script vous permet de définir le format de la requête envoyée à la base de données principale. Par exemple, vous pouvez ajouter des commandes SQL supplémentaires ou valider l'affichage de tous les champs obligatoires dans la requête. Consultez votre déploiement de Get-Services pour des exemples de scripts preprocess. Ces scripts sont stockés dans le répertoire suivant :</p> <pre><serveur_applications>\oaa\WEB-INF\apps\ <package>\jscrip\schema</pre>

Attribut	Description
postprocess	Cet attribut détermine l'ECMAScript exécuté <i>après</i> que le Gestionnaire de document Archway reçoive une réponse de la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de l'ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Ce script vous permet de définir le format de la réponse envoyée par la base de données principale. Par exemple, vous pouvez trier les données en fonction d'un critère spécifique ou renvoyer un message d'erreur si aucun enregistrement n'a été trouvé. Consultez votre déploiement de Get-Services pour des exemples de scripts postprocess. Ces scripts sont stockés dans le répertoire suivant : <serveur_applications>\oaa\WEB-INF\apps\ <package>\javascript\schema
update	Cet attribut identifie le nom d'événement envoyé à ServiceCenter lorsque Get-Services met à jour un enregistrement existant. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL de l'événement ServiceCenter. Remarque : Vous pouvez utiliser cet attribut uniquement lorsque vous exploitez ServiceCenter comme base de données principale

<attribute>

Vous devez ajouter au moins deux groupes d'éléments <attribute> pour créer un schéma valide : un groupe pour les mappages logiques et un autre groupe pour les mappages physiques.

Utilisation dans le mappage logique

Les sections de mappages logiques utilisent les éléments <attribute> pour créer un élément XML dans tout message de document généré à partir de ce schéma.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine le code XML généré par le Gestionnaire de documents Archway lors de l'utilisation du schéma. La valeur de cet attribut peut correspondre à n'importe quelle chaîne. Par exemple, si vous définissez sa valeur sur name="contact", le Gestionnaire de documents Archway crée un code XML <attribute> dont l'attribut name présente la valeur name="Id". Cet élément <attribute> est obligatoire. En effet, il identifie de manière univoque chaque enregistrement renvoyé par une interrogation de schéma.
type	Cet attribut détermine le format de données utilisé par les éléments ainsi que le rendu, par Get-Services, des données de l'interface utilisateur. La valeur de cet attribut doit correspondre à l'une des chaînes suivantes : Remarque : Le Gestionnaire de documents Archway ne valide pas la correspondance du contenu d'un élément avec l'attribut type indiqué pour cet élément.
attachment	Cet élément est un chemin d'accès et un nom de fichier pour une pièce jointe. Get-Services rend cet élément sous forme d'un ensemble de commandes liées aux pièces jointes.
boolean	Cet élément est une chaîne vraie ou fausse. Get-Services rend cet élément sous forme de case à cocher.
date	Cet élément est une liste de dates. Get-Services rend cet élément sous forme de commande d'édition des dates, avec un calendrier contextuel.
datetime	Cet élément est une liste combinée de dates et d'heures. Get-Services rend cet élément sous forme de commande d'édition des heures.
id	Cet élément est un nombre décrivant de manière univoque un enregistrement de la base de données. Get-Services rend cet élément sous forme de champ d'édition à une seule ligne.
image	Cet élément est une image. Get-Services rend cet élément sous forme de champ d'image.
link	Cet élément est un sous-document décrit ailleurs dans le schéma. Get-Services rend cet élément sous forme de champ de recherche.
memo	Cet élément est une chaîne de texte. Get-Services rend cet élément sous forme de zone d'édition à plusieurs lignes.
money	Cet élément est un montant en devise. Get-Services rend cet élément sous forme de champ monétaire avec un outil de sélection des devises.

Attribut	Description
number	Cet élément est un nombre entier. Get-Services rend cet élément sous forme d'un champ d'édition avec des boutons fléchés.
preload	Cet élément est un script exécutable. Get-Services exécute le script mentionné dans cet élément.
string	Cet élément est une chaîne textuelle. Get-Services rend cet élément sous forme de champ d'édition.
time	Cet élément est une liste d'heures. Get-Services rend cet élément sous forme de commande d'édition des heures.
url	Cet élément est une adresse de site Web. Get-Services rend cet élément sous forme d'icône de lien HREF.

Attributs facultatifs

Attribut	Description
access	Cet attribut détermine si le champ décrit par cet élément accepte les mises à jour ou les insertions dans la base de données principale, ou s'il s'agit d'un champ en lecture seule. La valeur de cet attribut doit correspondre à r ou être nulle. Définissez sa valeur sur access="r" si vous souhaitez que cet élément apparaisse en lecture seule. Supprimez la valeur ou l'attribut si vous souhaitez activer les mises à jour et les insertions dans ce champ.
ACLcreate	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires <i>create</i> de DocExplorer utilisant ce schéma.
ACLdetail	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires <i>detail</i> de DocExplorer utilisant ce schéma.
ACLlist	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet élément, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires <i>list</i> de DocExplorer utilisant ce schéma.

Attribut	Description
ACLsearch	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires <i>search</i> de DocExplorer utilisant ce schéma.
create	Cet attribut détermine si l'élément sera visible dans les formulaires <i>create</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à <i>true</i> (vrai) ou <i>false</i> (faux). Définissez sa valeur sur <i>create="true"</i> si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de création de DocExplorer. Définissez sa valeur sur <i>create="false"</i> si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de création de DocExplorer.
detail	La valeur de cet attribut doit correspondre à <i>true</i> (vrai) ou <i>false</i> (faux). Définissez sa valeur sur <i>detail="true"</i> si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer. Définissez sa valeur sur <i>detail="false"</i> si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer.
enum	Pour les attributs enum qui renvoient une valeur de chaîne plutôt qu'un index numérique : Créez les valeurs enum avec une valeur de stockage numérique ; le nom de la valeur équivaut à la valeur réelle à stocker sur le système principal. Définissez votre champ dans le schéma avec les valeurs d'attribut suivantes : - <i>type="enum" exttype="<enum name>" localize="true" valueprop="name"</i> .
label	Cet attribut détermine le nom de l'élément dans la liste Champs disponibles de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à une chaîne de texte. Celle-ci reprendra généralement un nom convivial décrivant le contenu du champ.
list	Cet attribut détermine si l'élément sera visible dans les formulaires de liste de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à <i>true</i> (vrai) ou <i>false</i> (faux). Définissez sa valeur sur <i>list="true"</i> si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer. Définissez sa valeur sur <i>list="false"</i> si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer.

Attribut	Description
required	Cet attribut détermine si cet élément requiert une valeur pour l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement dans la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur required="true" si vous souhaitez que cet élément corresponde à un champ obligatoire lors de son ajout dans les formulaires DocExplorer.
search	Cet attribut détermine si l'élément est visible dans les formulaires <i>search</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur search="true" si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer. Définissez sa valeur sur search="false" si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer.

Utilisation dans le mappage physique

Les sections de mappage physique utilisent les éléments `<attribute>` pour définir les champs de la base de données principale correspondant à chaque mappage logique.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine le code XML dans lequel le Gestionnaire de documents Archway place les résultats de l'interrogation. La valeur de cet attribut doit correspondre à un élément défini dans la section des mappages logiques.
field	Cet attribut identifie le champ de la base de données principale que le schéma utilisera pour les interrogations de documents. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ que vous souhaitez utiliser pour la source de données. Vous pouvez également attribuer la valeur <code>_null</code> à cet attribut si aucun mappage physique n'est défini pour ce champ dans votre base de données principale.

Attributs facultatifs

Attribut	Description
link	<p>Cet attribut identifie une valeur de recherche ou de lien vers une autre table. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du lien. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez demander des informations depuis un champ d'une table, lié à un autre champ dans une table liée. L'attribut link détermine le champ qui sera considéré comme critère de sélection dans une clause WHERE SQL. L'équivalent SQL de l'attribut link est :</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field></pre>
linkfield	<p>Cet attribut identifie le champ cible appelé par une valeur de recherche ou de lien vers une autre table. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ cible. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez demander des informations depuis un champ d'une table, lié à un autre champ dans une table liée. L'attribut linkfield définit le champ sélectionné. L'équivalent SQL de l'attribut link est :</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field></pre>
linkkey	<p>Cet attribut identifie le champ, la recherche ou le lien qui connecte deux champs dans des tables liées. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ de liaison. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez demander des informations depuis un champ d'une table, lié à un autre champ dans une table liée. L'attribut linkkey définit le champ sélectionné. L'équivalent SQL de l'attribut link est :</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <linkkey>=<field></pre> <p>Si vous ne définissez aucune valeur linkkey, le Gestionnaire de documents Archway utilise l'attribut link comme valeur de l'attribut linkkey.</p>
linktable	<p>Cet attribut identifie la table cible appelée par une valeur de recherche ou de lien. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL de la table cible. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez demander des informations depuis un champ d'une table, lié à un autre champ dans une table liée. L'attribut linktable détermine la table nommée dans une clause FROM SQL. L'équivalent SQL de l'attribut linktable est :</p> <pre>SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field></pre>

Attribut	Description
linktype	Cet attribut détermine la méthode d'insertion et de mise à jour des documents par le Gestionnaire de documents Archway. La valeur de cet attribut doit correspondre à soft ou hard :
soft	Le Gestionnaire de documents Archway interroge la base de données principale à l'aide des emplacements répertoriés dans les attributs linktable et linkfield et octroie à l'attribut link la valeur du résultat de l'interrogation.
hard	Le Gestionnaire de documents Archway crée un nouvel enregistrement dans la base de données principale, à l'emplacement indiqué dans les attributs linktable et linkfield. Le Gestionnaire de documents Archway extrait la valeur linkkey du nouvel enregistrement et la sauvegarde dans le champ indiqué dans l'attribut link.
	Remarque : Si vous ne précisez aucune valeur linktype, celle-ci est définie par défaut sur soft. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez demander des informations depuis un champ d'une table, lié à un autre champ dans une table liée.

<collection>

Cet élément facultatif vous permet de créer des sous-documents dans lesquels plusieurs articles peuvent être retournés pour le document interrogé. Par exemple, vous pouvez créer un groupe d'éléments <collection> pour consulter l'ensemble des fiches ouvertes par un utilisateur spécifique. Dans la terminologie liée aux bases de données, un élément <collection> renvoie les enregistrements d'une table d'intersection. Vous devez ajouter un groupe d'éléments <collection> pour chaque sous-document à articles multiples que vous souhaitez créer.

Utilisation dans le mappage logique

La section des mappages logiques utilise les éléments <collection> pour créer les éléments XML utilisés par les sous-documents.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine l'élément XML produit par le Gestionnaire de documents Archway en tant qu'élément générique dans tout document créé à partir de ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (sans l'extension .xml) utilisé par le sous-document.

Attributs facultatifs

Attribut	Description
ACLcreate	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce sous-document. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître un bouton Créer dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma.
ACLdelete	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce sous-document. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître un bouton Supprimer dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma.
ACLupdate	Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce sous-document. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, seront en mesure de modifier les champs des formulaires de détails DocExplorer utilisant ce schéma.
create	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires <i>create</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur <code>create="true"</code> si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de création de DocExplorer. Définissez sa valeur sur <code>create="false"</code> si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de création de DocExplorer.
detail	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires <i>detail</i> de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur <code>detail="true"</code> si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer. Définissez sa valeur sur <code>detail="false"</code> si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer.
label	Cet attribut détermine le nom du sous-document dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à une chaîne de texte. Celle-ci reprendra généralement un nom convivial décrivant le contenu du schéma.

Attribut	Description
list	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires list de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur list="true" si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer. Définissez sa valeur sur list="false" si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer.
search	Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires search de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à true (vrai) ou false (faux). Définissez sa valeur sur search="true" si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer. Définissez sa valeur sur search="false" si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer.

Utilisation dans le mappage physique

La section des mappages physiques utilise les éléments <collection> pour définir le nom SQL de la table de base de données principale.

Attributs obligatoires

Attribut	Description
name	Cet attribut détermine l'élément XML mis en correspondance avec une table de base de données principale par le Gestionnaire de documents Archway. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (sans l'extension .xml).

Attributs facultatifs

Attribut	Description
none	Il n'existe aucun attribut facultatif pour la partie de l'élément <collection> liée aux mappages physiques.

Documents

Le Gestionnaire de documents Archway utilise des schémas pour créer des documents, lesquels sont des messages XML générés à partir des composants suivants :

Composant	Description
Schema logical definitions	Les définitions logiques des schémas déterminent les éléments XML qui constituent le document généré.
Return values of database queries	Le Gestionnaire de documents Archway utilise les mappages physiques de schémas pour créer des interrogations de base de données. Les valeurs retournées lors de ces interrogations déterminent le contenu des éléments et attributs du document généré.
ECMAScript formatting	Les scripts ECMAScript peuvent modifier un document avant et après une interrogation de la base de données principale.

Ces trois processus débouchent tous sur la génération d'un document XML, lequel est rendu au format HTML dans l'interface de Get-Services par le Gestionnaire de documents Archway.

Pour afficher les documents XML Get-Services bruts, activez l'option **Informations du formulaire** dans les paramètres d'administration. La fenêtre d'informations sur le formulaire affiche les informations suivantes sur le document.

Onglet	Description
Script Input (Entrée du script)	Cet onglet affiche le document transmis au formulaire en cours à partir de la sortie d'un formulaire précédent. Par exemple, un formulaire de liste affiche la sortie d'un formulaire de recherche précédent. Ce document est ensuite transmis au script de déchargement de formulaire en tant que paramètre d'entrée.
Script Output (Sortie du script)	Cet onglet affiche le document généré par la sortie du script de déchargement du formulaire en cours. Chaque script de déchargement appelle généralement un schéma, lequel interroge la base de données principale pour obtenir des informations pertinentes. Par exemple, un formulaire request appellera une interrogation de la base de données via le schéma request.
PreXSL	Cet onglet affiche le document après le traitement du document par le servlet Archway et sa préparation de rendu par le navigateur côté client.

Sous-documents

Chaque formulaire Get-Services correspond généralement à un schéma, lequel correspond à son tour à une table de la base de données principale. Si vous souhaitez regrouper et représenter les données provenant de différents schémas et bases de données, vous devez créer des sous-documents.

Les sous-documents sont des messages XML ajoutés au document en cours, lesquels interrogent des schémas et tables supplémentaires. Vous pouvez créer des sous-documents de l'une des deux manières suivantes :

- Vous pouvez ajouter un nouvel élément `<document>` à l'intérieur d'un élément `<document>` existant, si le résultat de l'interrogation doit être *un et un seul* sous-document.
- Vous pouvez ajouter un élément `<collection>` à l'intérieur d'un élément `<document>` existant, si le résultat de l'interrogation doit être un ensemble *d'un ou plusieurs* sous-documents.

Les sections suivantes illustrent chacune de ces méthodes.

Création de sous-documents à l'aide de l'élément `<document>`

Chaque élément `<document>` doit retourner un sous-document, à savoir un ensemble d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez créer un sous-document pour rechercher le nom de contact d'une fiche spécifique. Toutefois, chaque fiche ne doit inclure qu'un seul nom de contact.

Schéma

Le segment de schéma suivant décrit l'ajout d'un sous-document à l'aide de l'élément <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>
```

Sortie XML

Le Gestionnaire de documents Archway génère un document XML avec la structure suivante. Vous pouvez consulter les documents de ce type à partir des onglets Script Input et Script Output (Entrée et Sortie du script) de la fenêtre d'informations sur le formulaire. Les valeurs stockées dans les éléments XML varient en fonction de l'enregistrement utilisateur sélectionné.

```
<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>
```

Création de sous-documents à l'aide de l'élément <collection>

Chaque élément <collection> doit retourner plusieurs sous-documents ou ensembles d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez créer une interrogation qui retournera toutes les fiches appartenant à un contact spécifique.

Schéma

Le segment de schéma suivant décrit l'ajout d'un sous-document à l'aide de l'élément <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="Related Incidents" ACLDelete="oaa.forbidden">
      <document name="relatedproblem" detail="true"
        subtypeprop="inherit" />
    </collection>
    ...
  </document>
</documents>

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

Sortie XML

Le Gestionnaire de documents Archway génère un document XML avec la structure suivante. Vous pouvez consulter les documents de ce type à partir des onglets Script Input et Script Output (Entrée et Sortie du script) de la fenêtre d'informations sur le formulaire. Les valeurs stockées dans les éléments XML varient en fonction de l'enregistrement utilisateur sélectionné.

```
<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 CHAPITRE Modification du menu de sélection de la catégorie de demande de changement

Cette section indique la procédure à suivre pour personnaliser les formulaires du module Gestion des changements de Get-Services, qui ne peuvent pas être configurés dans le navigateur (l'icône de clé n'apparaissant pas dans ces pages) mais uniquement par le biais de fichiers XML.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

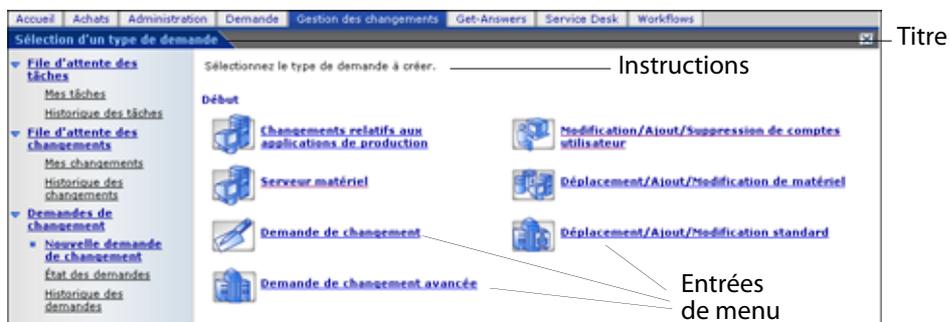
- Configuration du composant de menu hiérarchique à la page 168
- Configuration du menu de sélection de la catégorie de demande de changement à la page 177

Configuration du composant de menu hiérarchique

Vous pouvez configurer les formulaires de menus utilisés dans le module Gestion des changements de Get-Services pour sélectionner la catégorie de changement via des fichiers XML.

Présentation du composant de menu

Le graphique suivant indique les parties du menu que vous pouvez configurer.



Le fichier de configuration permet de configurer les éléments suivants :

- **Titre** du formulaire
- **Instructions** apparaissant en haut de l'écran
- **Entrées de menu** disponibles sur le formulaire, chacune étant représentée par une icône et un libellé

Chaque entrée de menu :

- Peut être une sélection finale. Lorsque l'utilisateur clique dessus, l'option sélectionnée est transmise à l'application.

Remarque : Vous pouvez également configurer une sélection finale pour renvoyer un formulaire spécifique dans Get-Services vers une URL donnée, une autre application Web ou un site Web externe.

- Peut conduire à un sous-menu, un nouveau formulaire avec son propre titre, ses instructions et ses options.

Le sous-menu suivant possède du texte en dessous des instructions, qui indique d'où provient le formulaire.



Tout ou partie du menu peut être généré dynamiquement depuis les données de la base de données.

Syntaxe d'un fichier de configuration de menu

Un fichier de configuration de menu est au format XML. Sa syntaxe est décrite dans le schéma W3C (schéma XML) : WEB-INF\etc\treemenu\treemenu.xsd.

Les fichiers de configuration Get-Services se trouvent dans le répertoire WEB-INF\etc\gstrees.

Élément racine : WizardMenu

Un élément WizardMenu se trouve toujours à la racine du fichier XML. Il possède généralement deux attributs qui indiquent quel schéma W3C décrit la syntaxe du fichier :

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

Directement sous l'élément WizardMenu, ses sous-éléments décrivent le formulaire de menu.

Sous-élément	Description
Id	Facultatif ; contient une valeur qui identifie cet élément. Il s'agit de la valeur transmise à l'application lorsque le menu ne comporte aucun élément Answers ou lorsque cet élément est vide.
Title	Facultatif ; contient le texte affiché pour le titre du formulaire.
Title_ids	Facultatif ; contient l'ID de chaîne de caractères associé au texte affiché comme titre de formulaire. Cette valeur est exprimée sous la forme module,nom_chaine où module correspond au nom du fichier contenant la chaîne de caractères, et nom_chaine, à l'ID de la chaîne dans ce fichier. Lorsque Title est spécifié, cet élément prime sur Title_ids , et tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres régionaux choisis, obtiennent exactement le même texte.
Instructions	Facultatif ; contient le texte affiché pour les instructions en haut du formulaire.
Instructions_ids	Facultatif ; contient l'ID de chaîne de caractères associé au texte affiché pour les instructions en haut du formulaire. Remarque : Lorsque Instructions est spécifié, cet élément prime sur Instructions_ids, et tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres régionaux choisis, obtiennent exactement le même texte.
Access	Facultatif ; contient un terme de capacité, comme getit.requester ou getit.service. Seuls les utilisateurs possédant ce terme de capacité voient cette entrée de menu.
ColumnCount	Facultatif ; spécifie le nombre de colonnes de l'entrée de menu à l'écran. La valeur par défaut est définie par l'application à l'aide de l'arborescence de menus.
Answers	Facultatif ; décrit les options (entrées de menu) disponibles sur le formulaire. Si l'élément Answers n'est pas fourni, ou s'il ne répertorie aucune option, le formulaire renvoie l'ID WizardMenu, s'il est fourni.

Liste des entrées de menu : élément Answers

L'élément Answers décrit les options disponibles dans un menu. Chaque sous-élément de l'élément Answers correspond à une ou à plusieurs options. Chaque type d'élément peut être utilisé plusieurs fois dans un élément Answers donné. Les types de sous-éléments suivants sont pris en charge :

Sous-élément	Description
WizardTarget	Facultatif ; décrit une option disponible dans le menu. Cet élément ne conduit pas à un sous-menu. Lorsque l'utilisateur sélectionne cette option, l'élément d'ID WizardTarget sélectionné est transmis à l'application.
WizardMenu	Facultatif ; décrit une option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, conduit à un sous-menu qui présente plus d'options à l'utilisateur final.
DynamicAnswers	Facultatif ; décrit un ensemble d'options pouvant être extraites dynamiquement depuis une base de données.

Option de sélection simple : élément WizardTarget

Option	Description
Id	Élément obligatoire qui doit être unique parmi les éléments enfants de Answers.
Title	Facultatif ; contient le texte affiché pour l'entrée de menu.
Title_ids	Facultatif ; contient l'ID de chaîne de caractères associé au texte affiché comme entrée de menu. Cette valeur est exprimée sous la forme module,nom_chaine où module correspond au nom du fichier contenant la chaîne de caractères, et nom_chaine, à l'ID de la chaîne dans ce fichier. Remarque : Le paramètre Title ou Title_ids doit être spécifié. Lorsque Title est spécifié, cet élément prime sur Title_ids , et tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres régionaux choisis, obtiennent exactement le même texte.
Instructions	Facultatif ; contient le texte qui s'affiche dans une info-bulle lorsque l'utilisateur place le pointeur sur l'entrée.

Option	Description
Instructions_ids	<p>Facultatif ; contient l'ID de chaîne de caractères associé au texte qui s'affiche dans une info-bulle lorsque l'utilisateur place le pointeur sur l'entrée. Cette valeur est exprimée sous la forme <code>module,nom_chaine</code> où <code>module</code> correspond au nom du fichier contenant la chaîne de caractères, et <code>nom_chaine</code>, à l'ID de la chaîne dans ce fichier.</p> <p>Remarque : Lorsque Instructions est spécifié, cet élément prime sur Instructions_ids, et tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres régionaux choisis, obtiennent exactement le même texte.</p>
Image	<p>Facultatif ; correspond au chemin d'accès à l'image qui est affichée à l'écran devant le texte associé à cette entrée de menu. La valeur de cet élément est le chemin relatif d'accès à l'icône, par rapport au répertoire des habillages (par exemple, <code>i cons/oaassets.gif</code>).</p>
Access	<p>Facultatif ; contient un terme de capacité, comme <code>getit.requester</code> ou <code>getit.service</code>. Seuls les utilisateurs possédant ce terme de capacité voient cette entrée de menu.</p>
TargetForm	<p>Facultatif ; nom du formulaire vers lequel l'application est redirigée lorsque l'utilisateur clique sur l'entrée de menu. La valeur est exprimée sous la forme <code>modulename.activityname.formname</code>, où <code>modulename</code> est le nom du module dans lequel se trouve le formulaire cible, <code>activityname</code> est le nom de l'activité dans laquelle se trouve le fichier et <code>formname</code> est le nom du formulaire lui-même. Cette valeur peut également s'exprimer sous la forme <code>activityname.formname</code>, auquel cas le module est implicitement le module en cours, voire sous la forme <code>formname</code>, auquel cas le formulaire se trouve dans le module et l'activité en cours.</p>
TargetURL	<p>Facultatif ; contient l'URL du formulaire à atteindre lorsque l'utilisateur clique sur l'entrée de menu. N'oubliez pas que cette URL doit commencer par <code>http://</code> si vous souhaitez atteindre un serveur Web autre que le serveur en cours. Cette entrée de menu peut être utilisée pour récupérer des documents sur un serveur, plutôt que pour renvoyer vers une page. Tous les protocoles habituels peuvent être utilisés (<code>http</code>, <code>https</code>, <code>ftp</code>).</p> <p>Remarque : Un seul TargetForm et un seul TargetURL au maximum peuvent se trouver dans un élément WizardTarget.</p>
TargetAddNoParams	<p>Facultatif ; lorsque cet élément booléen est défini sur <code>true</code>, cela empêche automatiquement la transmission de paramètres vers TargetURL ou vers TargetForm lorsque l'entrée de menu est sélectionnée.</p>

Option	Description
TargetParams	Facultatif ; liste des paramètres (séparés par le signe et commercial (&)) à ajouter à TargetURL ou à transmettre à TargetForm . Si TargetAddNoParams n'est pas défini ou s'il est défini sur false, ces paramètres sont également transmis à ceux déjà ajoutés automatiquement.
ContextFilter	Facultatif ; représente un filtre dans les données de contexte. Cette entrée de menu ne s'affiche que si les données de contexte correspondent aux exigences du filtre. Les données de contexte dépendent de l'application, mais contiennent au moins le nom de connexion de l'utilisateur.

Option de sous-menu : élément WizardMenu

Ne confondez pas cet élément avec l'élément WizardMenu racine. Sa structure est similaire mais il possède davantage d'options. Il est représenté dans le menu par une seule entrée. Vous cliquez dessus pour accéder à un sous-menu.

Option	Description
Id:	Élément obligatoire qui doit être unique parmi les éléments enfants de Answers.
Title:	Facultatif ; contient le texte affiché pour l'entrée de menu. Ce texte devient le titre du formulaire de sous-menu.
Title_ids	Facultatif ; contient l'ID de chaîne de caractères associé au texte affiché comme entrée de menu. Ce texte devient le titre du formulaire de sous-menu. Cette valeur est exprimée sous la forme module,nom_chaine où module correspond au nom du fichier contenant la chaîne de caractères, et nom_chaine, à l'ID de la chaîne dans ce fichier. Remarque : Le paramètre Title ou Title_ids doit être spécifié. Lorsque Title est spécifié, cet élément prime sur Title_ids , et tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres régionaux choisis, obtiennent exactement le même texte.
Instructions	Facultatif ; contient le texte qui s'affiche dans une info-bulle lorsque l'utilisateur place le pointeur sur l'entrée. Ce texte devient les instructions du formulaire de sous-menu.

Option	Description
Instructions_ids	<p>Facultatif ; contient l'ID de chaîne de caractères associé au texte qui s'affiche dans une info-bulle lorsque l'utilisateur place le pointeur sur l'entrée. Ce texte devient les instructions du formulaire de sous-menu. Cette valeur est exprimée sous la forme module,nom_chaine où module correspond au nom du fichier contenant la chaîne de caractères, et nom_chaine, à l'ID de la chaîne dans ce fichier.</p> <p>Remarque : Lorsque Instructions est spécifié, cet élément prime sur Instructions_ids, et tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres régionaux choisis, obtiennent exactement le même texte.</p>
Image	<p>Facultatif ; correspond au chemin d'accès à l'image qui est affichée à l'écran devant le texte associé à cette entrée de menu. La valeur de cet élément est le chemin relatif d'accès à l'icône, par rapport au répertoire des habillages (par exemple, icons/oa_assets.gif).</p>
Access	<p>Facultatif ; contient un terme de capacité, comme getit.requester ou getit.service. Seuls les utilisateurs possédant ce terme de capacité voient cette entrée de menu.</p>
TargetForm	<p>Facultatif ; nom du formulaire vers lequel l'application est redirigée lorsque l'utilisateur clique sur l'entrée de menu et s'il n'y a pas d'entrée de sous-menu. La valeur est exprimée sous la forme modulename.activityname.formname, où modulename est le nom du module dans lequel se trouve le formulaire cible, activityname est le nom de l'activité dans laquelle se trouve le fichier et formname est le nom du formulaire lui-même. Cette valeur peut également s'exprimer sous la forme activityname.formname, auquel cas le module est implicitement le module en cours, voire sous la forme formname, auquel cas le formulaire se trouve dans le module et l'activité en cours.</p>
TargetURL	<p>Facultatif ; contient l'URL du formulaire à atteindre lorsque l'utilisateur clique sur l'entrée de menu et s'il n'y a aucune entrée de sous-menu. N'oubliez pas que cette URL doit commencer par http:// si vous souhaitez atteindre un serveur Web autre que le serveur en cours. Cette entrée de menu peut être utilisée pour récupérer des documents sur un serveur, plutôt que pour renvoyer vers une page. Tous les protocoles habituels peuvent être utilisés (http, https, ftp).</p> <p>Remarque : Un seul TargetForm et un seul TargetURL au maximum peuvent se trouver dans un élément WizardMenu.</p>
TargetAddNoParams	<p>Facultatif ; lorsque cet élément booléen est défini sur true, cela empêche automatiquement la transmission de paramètres vers TargetURL ou vers TargetForm lorsque l'entrée de menu est sélectionnée et s'il n'y a aucune entrée de sous-menu.</p>

Option	Description
TargetParams	Facultatif ; liste des paramètres (séparés par le signe et commercial (&)) à ajouter à TargetURL ou à transmettre à TargetForm. Si TargetAddNoParams n'est pas défini ou s'il est défini sur false, ces paramètres sont également transmis à ceux déjà ajoutés automatiquement.
ContextFilter	Facultatif ; représente un filtre dans les données de contexte. Cette entrée de menu ne s'affiche que si les données de contexte correspondent aux exigences du filtre. Les données de contexte dépendent de l'application, mais contiennent au moins le nom de connexion de l'utilisateur.
ColumnCount	Facultatif ; spécifie le nombre de colonnes de l'entrée de menu à l'écran. La valeur par défaut est définie par l'application à l'aide de l'arborescence de menus.
Answers	Facultatif ; décrit les options (entrées de menu) disponibles sur le formulaire de sous-menu. Si l'élément Answers n'est pas fourni, ou s'il ne comporte aucune option, les informations de ce formulaire sont utilisées.

Entrées de menu dynamiques : élément DynamicAnswers

Option	Description
Target	Obligatoire ; nom du système principal (par exemple, ac ou sc) dans lequel les données de menu sont stockées.
Document	Obligatoire ; nom du schéma qui récupère les données de menu. Le schéma doit mapper au minimum un ID et un titre, mais il faut également mapper tout élément disponible dans WizardTarget ou WizardMenu.
Image	Facultatif ; correspond au chemin d'accès à l'image qui est affichée à l'écran devant le texte associé à cette entrée de menu quand aucune image n'est récupérée de la base de données. La valeur de cet élément est le chemin relatif d'accès à l'icône, par rapport au répertoire des habillages (par exemple, icons/catbundle.gif).
Access	Facultatif ; contient un terme de capacité, comme getit.requester ou getit.service. Seuls les utilisateurs disposant de ce terme de capacité peuvent accéder à l'élément DynamicAnswers.

Option	Description
HasSubMenu	Facultatif ; lorsque cet élément est défini sur false, toutes les entrées renvoyées sont considérées comme des entrées de sélection finales. S'il n'est pas défini ou s'il est défini sur true, et si un utilisateur sélectionne une de ces entrées, le programme tente de créer un menu avec le contenu de l'élément Answers ; s'il n'y a pas d'élément Answers, il définit un paramètre ParentId sur l' ID du menu sélectionné et exécute à nouveau la recherche sur la base de données à l'aide de l'élément DynamicAnswers en cours.
QueryParam	Facultatif ; correspond aux paramètres de recherche servant à filtrer la liste d'entrées de menu. Les critères de recherche réellement utilisables dépendent du schéma défini dans l'élément Document. Cet élément contient un ou plusieurs sous-éléments. Le nom d'un de ces sous-éléments est un nom d'attribut (qui figure dans le schéma). Par ailleurs, la valeur définie est utilisée dans la requête servant à extraire les articles du catalogue.
Answers	Facultatif ; décrit les options (entrées de menu) disponibles sur le formulaire de sous-menu. Utilisez la même syntaxe que pour un élément Answers, telle que décrite ci-dessus.

Remarque : Pour fournir un élément Target et Document, il est également possible de fournir un élément Script qui représente un nom de fonction de script ECMA. Les éléments Target et Document peuvent être spécifiés, si la fonction en a besoin. Le script est transmis à la définition de nœud en cours, ainsi qu'à l'élément ParentId correspondant à la dernière entrée de menu sur laquelle vous avez cliqué.

Configuration du menu de sélection de la catégorie de demande de changement

Par défaut, Get-Services comporte deux configurations pour le formulaire de sélection d'un type de demande :

- Une définition statique du menu, `scchangeategory.xml`, se trouve dans le répertoire `WEB-INF\etc\gstrees`. Il s'agit de la définition de menu utilisée par défaut une fois que vous avez installé Get-Services. Toutes les entrées sont décrites individuellement, et une icône spécifique est décrite pour chacune.
- Une définition dynamique du menu, `scchangeategory_dyn.xml`, se trouve dans le répertoire `WEB-INF\etc\gstrees\usersamples`, et décrit la façon de lire les entrées de menu directement depuis la base de données. Pour utiliser cette définition de menu, copiez-la dans un dossier `WEB-INF\etc\gstrees\user` et renommez-la `scchangeategory.xml`.

Pour utiliser votre propre définition de menu pour ce formulaire, fournissez toujours votre version et enregistrez-la toujours sous le nom `WEB-INF\etc\gstrees\user\scchangeategory.xml`. Il s'agit du fichier utilisé par Get-Services avant de l'enregistrer par défaut sous `WEB-INF\etc\gstrees\scchangeategory.xml`.

Avertissement : Ne modifiez jamais directement les fichiers livrés avec le logiciel.

Pour la syntaxe à utiliser pour ce fichier, un schéma XML est fourni, `WEB-INF\etc\gstrees\menu.xsd`, et peut être utilisé avec des produits tiers, comme des éditeurs XML, pour créer et valider la syntaxe des fichiers.

La syntaxe est décrite à la section [Configuration du composant de menu hiérarchique](#) à la page 168.

Il existe des contraintes propres aux fichiers de configuration de menu pour ce formulaire :

- Le premier niveau correspond toujours à une catégorie de changement, et l'ID de menu doit être le nom d'un enregistrement `cm3category`.
- Le deuxième niveau correspond toujours à une sous-catégorie de changement, et l'ID de menu doit être la valeur de sous-catégorie d'un `cm3subcat`.



8 Améliorations de l'arborescence de menus

CHAPITRE

Plusieurs améliorations ont été apportées à l'arborescence de menus :

- Distinction entre d'une part, le titre de page et les instructions et d'autre part, le libellé de l'option et sa description.
- Contrôle (widget) de suivi sélectionnable par clic, affichant les sélections réalisées, et permettant de revenir aux niveaux précédents.
- Affichage des options d'une page sous la forme d'icônes (comme auparavant) ou dans une liste.
- Possibilité d'afficher dans une page un bouton **Terminé** renvoyant la sélection actuelle en contournant les sous-options.
- Comportement semblable à un Assistant : une application peut paramétrer l'arborescence de menus pour collecter des données lors de la sélection des options. Cela permet de collecter plusieurs valeurs quand l'arborescence de menus n'a pu sélectionner que le dernier Id.
- Valeurs par défaut pour les entrées dynamiques.
- Options de page transférables.

Améliorations générales

Les sections suivantes présentent certaines des améliorations générales apportées à l'arborescence de menus.

Distinction entre titre et instructions, et libellé et description

Dans Get-Services 4.1, l'arborescence de menus utilisait deux chaînes par page : **Title** et **Instructions**. Le tableau suivant indique comment ces chaînes étaient utilisées.

Type	Title	Instructions
Page de menu	Titre du formulaire	Instructions indiquées en haut du formulaire
Entrée de menu	Légende de l'icône	Longue description affichée dans une info-bulle

Tout cela fonctionnait parfaitement, à condition d'ouvrir une seule page. Si vous ouvriez plusieurs niveaux, dans l'interface de deuxième niveau, le titre était soudainement remplacé par la légende de l'élément sélectionné, et les instructions par sa description, au lieu d'afficher la procédure à suivre dans ce deuxième niveau.

D'autre part, certains clients souhaitaient utiliser les menus en tant qu'arborescence de décision, de sorte que les instructions de la page représenteraient une question, et ses options des réponses. Une réponse conduirait ainsi au niveau suivant, qui proposerait une nouvelle question et une nouvelle série de réponses. Cela ne fonctionnait pas bien dans le modèle Get-Services 4.1.

Get-Services 4.2 fait la distinction entre d'une part, le titre et les instructions d'une page et d'autre part, le libellé et la description d'une entrée de menu.

Vous pouvez ainsi définir deux nouveaux éléments pour une entrée de menu (mais pas au niveau supérieur) de Get-Services 4.2.

Indication	Description
Label (ou Label_ids)	Élément obligatoire pour chaque entrée de menu (c'est-à-dire option ou réponse). Texte affiché sur l'icône.
Description (ou Description_ids)	Élément utilisé pour afficher une description dans une info-bulle.

Les éléments **Title** et **Instructions** sont utilisés uniquement pour le titre et les instructions du formulaire.

Contrôle (widget) de suivi sélectionnable par clic

L'ancienne arborescence de menus contenait un outil de suivi en lecture seule, qui présentait les sélections effectuées par l'utilisateur avant d'atteindre la page active.

Dans Get-Services 4.2, vous pouvez cliquer sur le widget de suivi pour revenir à directement à une page **parent**.

Ainsi, un nouveau nœud a été ajouté pour accéder directement à la racine. Le contrôle de suivi précédent n'affichait pas la racine.

Indication	Description
Link text	<p>D'où provient le texte s'affichant pour un lien vers une page dans le contrôle de suivi ? Par défaut, il s'agit du texte provenant de l'élément Label de l'option de menu qui permet d'accéder à cette page. Cela ne s'applique bien entendu pas à la première page affichée, dans la mesure où aucune option de menu n'a été sélectionnée pour atteindre cette page. Pour la première page, le lien par défaut est Start.</p> <p>Si vous souhaitez remplacer le texte s'affichant pour une page dans le contrôle de suivi, configurez la page en question à l'aide de l'élément <code>TraceLabel</code> (ou <code>TraceLabel_ids</code>) dans un fichier de configuration xml. Cela vous permet de modifier le libellé du lien menant à la première page, par exemple. Définissez le texte souhaité dans <code>TraceLabel</code>, dans l'élément <code>WizardMenu</code> au niveau de la racine de votre fichier de configuration.</p>
Autres options disponibles	
<code>bClickableTrace</code>	Option déterminant si le contrôle de suivi est sélectionnable par clic. L'option par défaut est <code>true</code> (vrai).
<code>bShowTrace</code>	Option permettant d'afficher ou de masquer le contrôle sur une page spécifique. L'option par défaut est <code>false</code> (faux) au niveau racine, et <code>true</code> aux autres niveaux.

Affichage des éléments sous forme d'icônes ou dans une liste

Vous disposez désormais de deux modes d'affichage. Vous pouvez afficher les options disponibles sous la forme d'icônes (comme dans la version 4.1) ou dans une liste.

Le nouvel élément `ViewAnswersAs` détermine le mode d'affichage. Vous pouvez lui attribuer la valeur **list** ou **icons**. L'option par défaut est **icons**.

La liste se présente sous la forme d'une liste de 20 entrées paginée.

Vous pouvez définir les éléments contrôlant l'affichage de liste.

Indication	Description
ListColumns	Options séparées par un point-virgule à afficher dans une liste. La valeur par défaut est Label.
ListColumnHeaders	Chaînes séparées par un point-virgule à afficher dans l'en-tête. Le nombre d'en-têtes pris en compte correspond au nombre de colonnes définies dans l'élément ListColumns. Il est possible de définir ces en-têtes en tant que chaîne externe, en respectant la syntaxe \$\$IDS(groupe_modules,id_chaine).

Bouton Terminé

Vous pouvez ajouter un bouton **Terminé** dans une page. Celui-ci permet à l'utilisateur de déterminer la page active comme sélection, au lieu d'utiliser les entrées de menu.

Lorsque l'utilisateur clique sur ce bouton, l'Id associé à la page et les valeurs réunies actuellement (voir la section Comportement semblable à un Assistant) sont transmises en tant que paramètre. Les éléments cibles de la page sont utilisés pour déterminer la destination de la sélection (TargetForm, TargetURL) et les paramètres à transmettre (TargetAddNoParams, TargetParams), ou bien la cible par défaut définie par l'application.

Les éléments suivants contrôlent la nouvelle option.

Indication	Description
bShowDoneButton	Détermine si le bouton est affiché ou pas. La valeur par défaut est false.
DoneButtonLabel (ou DoneButtonLabel_ids)	Libellé du bouton Terminé . La valeur par défaut est Done . Remarque : Get-Services intitule ce bouton Poursuivre....

Comportement semblable à un Assistant

À l'origine, l'arborescence de menus a été développée pour renvoyer une seule valeur : l'Id du dernier nœud sélectionné. Dans ce cas, toutes les informations nécessaires à l'application sont contenues dans le nœud final, et peuvent être extraites à l'aide d'un simple appel à `configurabletree.menu.getMenuItem`.

Ce scénario ne fonctionne pas correctement lorsque les valeurs nécessaires à l'application ne sont pas associées au nœud final, mais à chacun des nœuds sélectionnés, sachant que le dernier nœud ne suffit pas pour extraire les sélections antérieures. Cela s'avère particulièrement délicat lors du traitement de valeurs dynamiques, dans la mesure où vous ne pouvez pas personnaliser un nœud sans connaître le chemin d'accès permettant d'y accéder. (Exemple : catégorie/sous-catégorie/type produit/type problème ; le type de problème peut vous amener au nom du type de produit, mais non à la sous-catégorie ou au nom de catégorie).

Il y avait un moyen d'extraire tous les nœuds sélectionnés en utilisant le paramètre `AncestorIds` transmis avec la sélection finale, et d'obtenir un à un les précédents nœuds. Mais ce procédé, en plus de nécessiter la rédaction d'un important volume de code, pouvait s'avérer très long lorsqu'il était utilisé en conjonction avec des entrées dynamiques.

Remarque de personnalisation : Dans Get-Services 4.2, l'arborescence de menus propose à l'application une méthode pour spécifier les valeurs que l'arborescence doit collecter. Avant d'appeler `configurabletree.menu.getSubMenu`, la fonction appelante définit l'élément `_collectFields` dans le message. Il s'agit d'une liste de noms d'éléments séparés par une virgule. Lorsque l'utilisateur sélectionne une option de menu, l'arborescence de menus recherche les éléments de ce nœud correspondant aux noms répertoriés dans le paramètre `_collectFields`. Elle mémorise les valeurs de chacun des champs trouvés. Lorsque l'utilisateur clique sur un autre nœud, le code ajoute les nouvelles valeurs aux valeurs précédemment trouvées.

Notez que pour le moment, cette configuration s'applique uniquement à Get-Services, où l'arborescence de catégories peut collecter les valeurs de `Category`, `Subcategory`, `ProductType` et `ProblemType`. Dans Get-Resources, il est trop risqué de tester et d'utiliser cette procédure (pour le catalogue) pour le moment, car cela pourrait mettre en péril la compatibilité en amont avec les anciens fichiers xml. Affaire à suivre.

Valeurs par défaut pour les entrées dynamiques

Les entrées de menu dynamiques peuvent renvoyer n'importe quel élément valide pour une entrée de menu. Mais la plupart du temps, la source de données à partir de laquelle vous extrayez les données ne fournit pas toutes les valeurs.

Que faire alors pour spécifier davantage d'éléments que ceux disponibles dans la source de données ?

Dans Get-Services 4.1, plusieurs options s'offrent à vous :

- Pour les éléments Icon et HasSubMenu, vous pouvez indiquer une valeur par défaut pour toutes les entrées du niveau DynamicAnswers. Cette valeur par défaut s'applique à toutes les entrées renvoyées dynamiquement et qui n'ont pas de valeur pour l'élément (soit car cette valeur n'est pas définie dans le schéma, soit car aucune valeur ne figure dans le champ dans l'enregistrement renvoyé).
- Vous pouvez écrire un script postprocess pour le schéma et y définir toutes les valeurs par défaut.
- Vous pouvez utiliser une entrée dynamique de script à la place d'une simple entrée dynamique reposant sur un schéma, et y définir toutes les valeurs par défaut.

Dans Get-Services 4.2, par souci de simplicité et pour éviter que les clients ne rédigent un script dès que leur source de données ne comprend pas suffisamment de données, l'arborescence de menus généralise les valeurs déclaratives par défaut, qui existaient pour les éléments Icon et HasSubMenu. Dans l'élément DefaultValues, vous pouvez spécifier tous les éléments voulus ainsi que toutes les valeurs souhaitées (qui doivent en dernier lieu être adaptés à l'arborescence de menus ou à l'application). Il peut s'agir de valeurs constantes, ou calculées en fonction des autres champs dynamiquement renvoyés pour l'entrée, en utilisant la notation \$\$ (nom_champ).

Options de page transférables

Avec Get-Services 4.2, un nombre bien plus élevé d'éléments XML sont disponibles pour contrôler l'apparence des pages :

Title	bShowTrace	DoneButtonLabel
Title_ids	bClickableTrace	ListColumns
Instructions	ViewAnswersAs	ListColumnHeaders
Instruction_ids	bShowDoneButton	ColumnCount

Les clients souhaiteront très probablement attribuer la même valeur à ces éléments pour toutes les pages présentées par l'arborescence. Pour leur épargner la tâche (laborieuse et susceptible d'entraîner des erreurs) consistant à entrer les mêmes valeurs dans chaque nœud, ces valeurs sont désormais héritées du nœud parent. Ainsi, lorsqu'une valeur a été définie dans un nœud ancêtre, cette valeur s'applique à la page active, à moins que la page ne remplace la valeur elle-même.

Remarque de personnalisation : Si des applications définissent des options supplémentaires, elles peuvent les déclarer comme transférables. Avant d'appeler `configurabletreemenu.getSubMenu`, la fonction appelante définit l'élément `_inheritableElements` dans le message. Il s'agit d'une liste de noms d'éléments séparés par une virgule à transférer.

L'arborescence de menus de catégorie d'article de Get-Resources utilise cette fonction.

Impact sur les fichiers de menu existants

Changements en matière de comportement

Les fichiers de menu créés pour les versions précédentes ont un comportement légèrement différent dans Get-Services 4.2:

- Le contrôle de suivi de sélection est désormais sélectionnable par clic : c'est une nouvelle fonction.
- Les instructions sont désormais héritées. Dans les sous-menus dans lesquels aucune instruction n'était fournie (dans les versions antérieures à Get-Services 4.2, aucune instruction n'apparaissait), les sous-menus affichent maintenant les mêmes instructions que celles fournies par le premier ancêtre.

- L'élément ColumnCount est désormais hérité. Auparavant, la valeur par défaut était 2 quand aucune valeur n'était spécifiée. Dans Get-Services 4.2, une page qui n'indique pas d'élément ColumnCount utilise la première valeur trouvée dans la chaîne parent (ou la valeur 2 si aucune valeur n'est trouvée).

Validité des fichiers de définition de menu

Les anciens fichiers de définition de menu ne sont plus valides car ils ne respectent pas la syntaxe définie par le schéma XML dans la version 4.2. Raisons :

- 1 L'élément Label (ou Label_ids) est désormais obligatoire dans les options de menu. Title n'est plus requis.
- 2 L'élément Id doit impérativement avoir une valeur unique dans le fichier de menu. C'était déjà le cas auparavant, dans la mesure où le code utilisant les fichiers de menu exigeait que l'Id soit unique, mais cette règle n'était pas appliquée.
- 3 Par souci de clarté dans le schéma XML, les éléments ont été regroupés par rôle fonctionnel : Id, AccessGroup, OptionGroup, TargetGroup, PageGroup. Dans la mesure où la définition de schéma XML tient compte de l'ordre dans lequel les éléments sont définis, certains éléments ont été déplacés, ce qui rend les anciens fichiers non valides par rapport au schéma :
 - a Access (appartenant au groupe AccessGroup) doit toujours être défini juste après Id (si Id est défini) ou être le premier élément d'une page ou d'une option. Dans tous les cas, il convient de définir cet élément avant Title.
 - b Il faut définir ContextFilter (appartenant au groupe AccessGroup) après les éléments Access et Id, et avant Title.
 - c Image (appartenant au groupe OptionGroup) était auparavant défini après les éléments Title et Instructions (PageGroup). Il faut désormais le définir avant ces éléments.
 - d Le groupe TargetGroup était auparavant placé au milieu des éléments de définition de page (après Title et Instructions, avant ColumnCount et Answers). Il convient désormais de déclarer les éléments de ce groupe avant le groupe PageGroup, et en particulier avant les éléments Title et Instructions.

Notez qu'il est possible que nous développons une conversion.



9 Administration de Get-Services

CHAPITRE

Ce chapitre comprend des instructions sur l'administration de votre système Get-Services.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Accès au module Administration du portail Peregrine à la page 188
- Utilisation du Panneau de configuration à la page 191
- Affichage des versions déployées à la page 192
- Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur à la page 193
- Journalisation à la page 196
- Vérification de l'état des scripts à la page 205
- Affichage des files d'attente de messages à la page 206
- Affichage de l'état de la file d'attente à la page 207
- Importation et exportation des personnalisations à la page 208
- Affichage des transactions du connecteur à la page 209
- Utilisation de IBM WebSphere Portal à la page 210
- Téléchargement du fichier local.xml. à la page 211
- Affichage d'informations concernant les formulaires à la page 211
- Enregistrement de comptes par l'utilisateur à la page 214
- Modification des mots de passe à la page 215
- Journalisation et surveillance des sessions utilisateur à la page 215
- Configuration des formulaires de Gestion des changements à la page 217
- Définition de différents affichages pour les catégories d'incident à la page 222

Accès au module Administration du portail Peregrine

La page de connexion de l'administrateur permet d'accéder au module Administration du portail Peregrine. Ce module permet de définir les paramètres du système Peregrine.

Remarque : Après avoir installé et configuré Get-Services, vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur de ServiceCenter disposant des droits d'accès **getit.admin** afin d'accéder au module Administration et de gérer l'intégration de Get-Services avec ServiceCenter. Pour obtenir la liste des termes de capacité d'accès, ou droit d'accès, ainsi que des instructions sur la configuration des connecteurs, reportez-vous au chapitre Sécurité de Get-Services de ce manuel.

Le nom d'administrateur par défaut, System, permet d'accéder au module Administration sans être connecté à un système principal. Après avoir configuré votre nom d'utilisateur dans l'onglet Commun, vous pouvez également accéder au module Administration à partir du menu de navigation.

Important : Lorsque vous modifiez des paramètres dans le module Administration, les nouveaux paramètres sont stockés dans le fichier `local.xml`, créé dans le répertoire `\<serveur_applications>\WEB-INF` (serveur_applications indiquant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications).

Pour accéder à la page de connexion de l'administrateur du portail Peregrine :

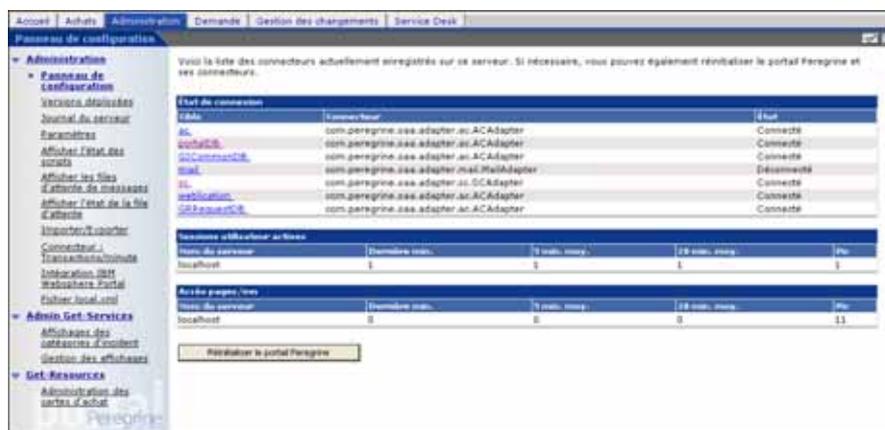
- 1 Vérifiez que votre serveur d'applications (Tomcat, par exemple) est actif.
- 2 Dans le champ Adresse de votre navigateur Web, tapez :

`http://<nom_hôte>:<port>/oaa/admin.jsp`

- Appuyez sur Entrée pour ouvrir la page de connexion de l'administrateur du portail.



- Dans le champ Nom d'utilisateur, tapez **System**.
Aucun mot de passe n'est requis lors de la première connexion.
- Cliquez sur le bouton **Connexion Administrateur**.
- Cliquez sur **Panneau de configuration** pour ouvrir la page Panneau de configuration.



Les activités disponibles dans le module Administration sont les suivantes :

Option	Opération
Panneau de configuration	Afficher l'état des connexions aux systèmes principaux.
Versions déployées	Afficher la liste des applications déployées sur ce serveur, avec leur numéro de version.
Journal du serveur	Afficher l'activité enregistrée sur le serveur Get-Services.
Paramètres	Afficher les paramètres du portail Peregrine et les modifier.
Afficher l'état des scripts	Afficher et vérifier les scripts d'application en cours d'exécution. Vous pouvez également démarrer ou interrompre l'exécution de scripts à partir de cette fenêtre.
Afficher les files d'attente de messages	Afficher la liste de toutes les files d'attente de messages.
Afficher l'état de la file d'attente	Afficher l'état actuel des files d'attente: opérationnelles et déverrouillées, ou suspendues.
Connecteur : Transactions/minute	Afficher le nombre de transactions par minute enregistrées pour le connecteur au système principal.
Intégration IBM WebSphere Portal	Afficher les composants du portail OAA installés dans l'environnement IBM WPS.
Fichier local.xml	Télécharger le fichier local.xml.

Utilisation du Panneau de configuration

Utilisez la page Panneau de configuration pour vérifier l'état des connexions aux bases de données auxquelles vous accédez par le biais de Get-Services et vos applications Web. Vous pouvez également réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et les connecteurs des systèmes principaux.

Pour réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et le système principal :

- Cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine.**

Un message apparaît en haut de la page pour indiquer que les connexions sont réinitialisées.

Administration
Panneau de configuration

Voici la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur ce serveur. Si nécessaire, vous pouvez également réinitialiser le portail Peregrine et ses connecteurs.

État de connexion	Connecteur	État
GBRequestDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
GICommentDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
oaaMockItemDB	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
rome	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
oaaKm	com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter	Connecté
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	Connecté
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Déconnecté
ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
weblocation	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté

Sessions utilisateur actives				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	4	4	4	5

Accès pages/mémoire				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	5	2	1	19

Réinitialiser le portail Peregrine

Affichage des versions déployées

L'écran Versions déployées répertorie tous les packages déployés au cours de l'installation, et indique le numéro de version de chaque application.

Pour afficher la liste des versions déployées :

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Versions déployées**.

La liste de tous les packages installés s'affiche.

Application	Version
AssetCenter Adapter	assetcenter 4.2.0.13
Ferret Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibilitytheme 4.2.0.13
Asset Center Workflow Display Applet 4.2 Language Pack (de)	acworkflow-de 4.2.0.1
Asset Center Workflow Display Applet 4.2 Language Pack (fr)	acworkflow-fr 4.2.0.1
Asset Center Workflow Display Applet 4.2 Language Pack (it)	acworkflow-it 4.2.0.1
AssetCenter Workflow Display Applet	acworkflow 4.2.0.6
OAA Adapters Language Pack (de)	adapters-de 4.2.0.2
OAA Adapters Language Pack (fr)	adapters-fr 4.2.0.2
OAA Adapters Language Pack (it)	adapters-it 4.2.0.2
OAA Arshwa Servlet	arshwa 4.2.0.57
Ferret Enterprise Portal Baja Theme	bajatheme 4.2.0.12
OAA Persistence	biDoc 4.2.0.24
OAA Persistence Adapter	biDocAdapter 4.2.0.14
Ferret Enterprise Portal Classic Theme	classictheme 4.2.0.14
OAA Common Business Objects	commonobjects 4.2.0.24
OAA Core Application	core 4.2.0.35
Ferret Enterprise Portal Evolve Theme	evolve-theme 4.2.0.12
Ferret Enterprise Portal Evolve Theme With Banner	evolve_with_bannertheme 4.2.0.12
Get-Services 4.2 Language Pack (de)	get-services-change-de 4.2.0.2
Get-Services 4.2 Language Pack (fr)	get-services-change-fr 4.2.0.2
Get-Services 4.2 Language Pack (it)	get-services-change-it 4.2.0.2
Get-Services 4.2 Language Pack (de)	get-services-change-request-de 4.2.0.2
Get-Services 4.2 Language Pack (fr)	get-services-change-request-fr 4.2.0.2
Get-Services 4.2 Language Pack (it)	get-services-change-request-it 4.2.0.2
Get-Services Change Request	get-service-change 4.2.0.13
Get-Services Change	get-services-de 4.2.0.3
Get-Services 4.2 Language Pack (fr)	get-services-fr 4.2.0.3
Get-Services 4.2 Language Pack (it)	get-services-it 4.2.0.3
Get-Services	get-services 4.2.0.22

- 2 Cliquez sur **Imprimer** pour imprimer cette liste.

Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur

Dans le menu d'activités, cliquez sur **Paramètres** pour afficher les paramètres actuels. La page Paramètres de l'administrateur comprend plusieurs onglets. Ceux auxquels vous pouvez accéder varient en fonction des applications Web installées et des connecteurs utilisés. L'onglet Commun est disponible quelle que soit l'installation.

Les paramètres indiqués sous les onglets Portail, Base de données du portail, Application Web, et ServiceCenter (SCadapter) sont définis au cours de l'installation (reportez-vous au [Manuel d'installation de Get-Services](#)). Vous pouvez accéder à tout moment à la page Paramètres de l'administrateur pour modifier les paramètres d'installation. Utilisez l'onglet E-mail pour configurer les paramètres de messagerie électronique, de manière que les utilisateurs reçoivent une notification e-mail contenant leur mot de passe si l'option d'enregistrement de comptes est activée (voir la section [Enregistrement de comptes par l'utilisateur à la page 214](#)).

Pour afficher les paramètres :

- Dans le menu d'activités, cliquez sur **Paramètres**.

Les paramètres des onglets sont tous accompagnés d'une description vous permettant de mieux en comprendre l'utilité. Les onglets de la page Paramètres de l'administrateur dépendent des applications Web installées.



Définition de paramètres dans le module Administration

Lorsque vous apportez des modifications dans la page Paramètres de l'administrateur, un fichier `local.xml` est créé dans le répertoire `C:\<serveur_applications>\WEB-INF`. Toutes les modifications apportées aux paramètres de propriétés sont enregistrées dans ce fichier. Redémarrez le serveur d'applications après avoir modifié les paramètres stockés dans le fichier `local.xml`.

Pour définir un paramètre :

- 1 Localisez le paramètre à modifier et saisissez la nouvelle valeur.

Remarque : Pour restaurer un paramètre d'origine après en avoir modifié la valeur, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour rétablir les valeurs par défaut**. Ce lien apparaît dans la zone de description du paramètre à rétablir, et s'affiche uniquement lorsque le paramètre défini n'est pas le paramètre par défaut.

- 2 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Vous devez cliquer sur le bouton **Enregistrer** placé au bas de chaque page après en avoir modifié les paramètres.

- 3 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine**.

Un message d'information, en haut du Panneau de configuration, indique que le serveur a été réinitialisé.

Choix d'une langue de connexion

Lorsque vous vous connectez au portail Peregrine, vous pouvez sélectionner la langue d'affichage du portail dans la liste déroulante Langue. La langue par défaut est l'anglais, mais vous pouvez en activer d'autres.

Remarque : Vous pouvez activer d'autres langues à condition que les modules linguistiques correspondants soient déployés.

Pour activer une autre langue de connexion :

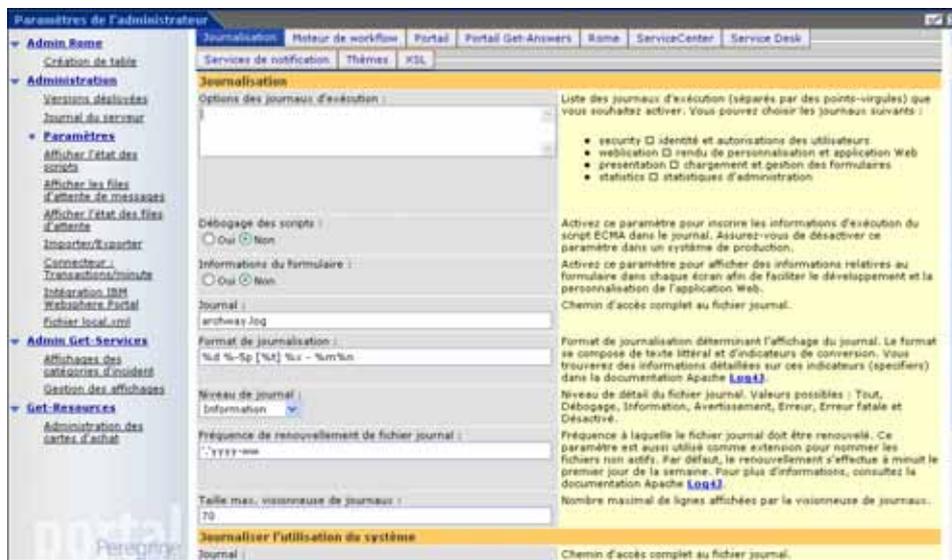
- 1 Cliquez sur **Paramètres** dans la page Panneau de configuration.
- 2 Faites défiler la page jusqu'à la section **Codage, variables locales et sessions**.
- 3 Dans le champ Paramètres régionaux, tapez la liste des langues que vous souhaitez activer, en les séparant par une virgule.

La première variable locale définit le paramètre par défaut ; dans ce cas, il s'agit de **en** pour English (anglais), qui apparaît déjà dans le champ. Pour spécifier une variable locale, utilisez le code de langues ISO-639, que vous pouvez associer au code de pays ISO-3166, en les séparant par un tiret de soulignement (_). Par exemple, la valeur **fr** active le français ; les valeurs **en** et **en_US** correspondent à l'anglais américain, avec le format de date Mois/Jour/Année ; la valeur **en_GB** correspond à l'anglais britannique, avec le format de date Jour/Mois/Année. Si les valeurs **en_GB,fr,de,it** sont entrées dans le champ, cela indique que l'anglais britannique, le français, l'allemand et l'italien sont activés.

- 4 Vérifiez que le bouton radio **Oui** est activé pour le paramètre **Activer la déconnexion**. C'est important car vous devez vous déconnecter du portail Peregrine, puis vous reconnecter pour que les modifications apportées soient prises en compte.

Journalisation

Vous pouvez utiliser l'onglet Journalisation de la page Paramètres de l'administrateur pour personnaliser l'inscription des événements dans le fichier journal du serveur, dont le nom par défaut est `archway.log`. Un exemple de liste est indiqué dans la description en regard du champ Options des journaux d'exécution.



Domaines de débogage valides :

acadapter	Connecteur AssetCenter (authentification, autorisation et services de connecteur)
scadapter	Connecteur ServiceCenter (authentification, autorisation et services de connecteur)
mailadapter	Connecteur utilisé pour la messagerie
trigger	Sous-système de déclenchement d'objet schéma
bizdocadapter	Connecteur BizDoc (authentification, autorisation et services de connecteur)
presentation	Mode d'application des personnalisations
personalization	Icône représentant une clé

weblication	Opérations de personnalisation
archway	Services Archway
ProcessorFactory	Système de gestion des demandes internes OAA (script, base de données et administration)
AdminController	Objet de traitement des demandes administratives
security	Modules de connexion JAAS utilisés pour authentifier les utilisateurs
statistics	Statistiques de base sur OAA (moyennes)
oaaworkflow	Processus de workflow
templateengine	Modèles de workflow
notificationsservices	Interrogateurs de scripts périodiques vérifiant les attributions de workflow et les notifications par e-mail concernant le workflow

Dans le champ Niveau de journal, vous pouvez indiquer le niveau de détail des informations écrites dans le fichier journal. Le paramètre Tout permet de capturer le plus grand nombre de détails, et les autres paramètres spécifient divers degrés ou types d'informations collectées dans les journaux d'exécution spécifiés. Valeurs possibles : Tout, Débogage, Information, Attention, Erreur, Erreur fatale et Désactivé, par ordre inverse de détail. Il convient généralement de définir ce paramètre sur Attention ou Erreur pour que les journaux signalent tout problème significatif rencontré au cours de l'utilisation. Le niveau verbose Débogage ou Information est réservé à la personnalisation ou à l'isolement d'un problème.

Format de journalisation

Dans le champ Format de journalisation, vous pouvez préciser le mode d'impression d'un fichier journal. Le format se compose de texte littéral et d'indicateurs de conversion. Pour plus d'informations sur les indicateurs de conversion, consultez le tableau suivant, que vous trouverez dans son intégralité, avec des informations complémentaires, sur le site Web Apache.org à l'adresse : <http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/PatternLayout.html>

Tableau des formats de journalisation

Caractère de conversion	Effet
c	<p>Imprimer la catégorie de l'événement inscrit dans le journal. L'indicateur de conversion de catégorie peut éventuellement être suivi d'un <i>indicateur de précision</i>, sous la forme d'une constante décimale entre accolades.</p> <p>Si un indicateur de précision est ajouté, seul le nombre correspondant de composants placés le plus à droite du nom de la catégorie sont imprimés. Par défaut, le nom complet de la catégorie est imprimé.</p> <p>Exemple : pour le nom de catégorie « a.b.c », le format %c{2} est imprimé sous la forme « b.c ».</p>
C	<p>Imprimer le nom de classe complet de l'appelant émettant la demande de journalisation. Cet indicateur de conversion peut éventuellement être suivi d'un <i>indicateur de précision</i>, sous la forme d'une constante décimale entre accolades.</p> <p>Si un indicateur de précision est ajouté, seul le nombre correspondant de composants placés le plus à droite du nom de la classe sont imprimés. Par défaut, le nom de classe complet est imprimé.</p> <p>Exemple : pour le nom de classe « org.apache.xyz.SomeClass », le format %C{1} est imprimé sous la forme « SomeClass ».</p> <p>Remarque : La génération des informations de classe de l'appelant prend du temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
d	<p>Imprimer la date de l'événement inscrit dans le journal. L'indicateur de conversion de date peut éventuellement être suivi d'un <i>indicateur de format de date</i>, défini entre accolades, comme :</p> <p>%d{HH:mm:ss,SSS}</p> <p>ou</p> <p>%d{dd MMM yyyy HH:mm:ss,SSS}</p> <p>Si aucun indicateur de format de date n'est ajouté, le format ISO8601 est utilisé.</p>
F	<p>Imprimer le nom du fichier dans lequel la demande de journalisation a été émise.</p> <p>Remarque : La génération des informations de l'emplacement de l'appelant prend énormément de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>

Caractère de conversion	Effet
l [l minuscule]	<p>Imprimer les informations relatives à l'emplacement de l'appelant qui a généré l'événement inscrit dans le journal.</p> <p>Les informations sur l'emplacement dépendent de l'implémentation de la machine virtuelle Java, mais incluent généralement le nom complet de la méthode appelante, suivi de la source de l'appelant, du nom de fichier et du numéro de ligne indiqué entre parenthèses.</p> <p>Remarque : Les informations relatives à l'emplacement peuvent être très utiles, mais leur génération prend <i>énormément</i> de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
L	<p>Imprimer le numéro de ligne à partir de laquelle la demande de journalisation a été émise.</p> <p>Remarque : La génération des informations de l'emplacement de l'appelant prend énormément de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
m	<p>Imprimer le message affiché dans l'application associé à l'événement inscrit dans le journal.</p>
M	<p>Imprimer le nom de la méthode dans laquelle la demande de journalisation a été émise.</p> <p>Remarque : La génération des informations de l'emplacement de l'appelant prend énormément de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
n	<p>Imprimer les caractères de séparation de lignes dépendant de la plate-forme, ce qui offre pratiquement les mêmes performances que l'utilisation de chaînes de séparation de lignes non portables telles que <code>\n</code> ou <code>\r\n</code>. Il s'agit donc du mode préféré de spécification de séparateur de lignes.</p>
p	<p>Imprimer la priorité de l'événement inscrit dans le journal.</p>
r	<p>Imprimer le nombre de millisecondes écoulées entre le démarrage de l'application et la génération de l'événement inscrit dans le journal.</p>
t	<p>Imprimer le nom du thread qui a généré l'événement inscrit dans le journal.</p>
x	<p>Imprimer le contexte NDC (nested diagnostic context) associé au thread qui a généré l'événement inscrit dans le journal.</p>

Caractère de conversion	Effet
X	Imprimer le contexte MDC (mapped diagnostic context) associé au thread qui a généré l'événement inscrit dans le journal. Le caractère de conversion X doit <i>impérativement</i> être suivi de la clé de la mappe, indiquée entre accolades, comme : %X{cLi entNumber} cLi entNumber correspondant à la clé. La valeur du contexte MDC correspondant à la clé est imprimée.
%	La séquence %% imprime un seul signe de pourcentage.

Le format du fichier journal est déterminé par la classe Apache PatternLayout.

Renouvellement du fichier journal

Dans le champ Fréquence de renouvellement de fichier journal, vous pouvez indiquer la fréquence à laquelle renouveler le journal. Le format que vous définissez est également utilisé comme extension pour nommer les fichiers non actifs. Par défaut, le fichier journal est renouvelé à minuit, le premier jour de la semaine, ce qui permet d'inscrire les données d'une semaine au maximum. Vous pouvez toutefois définir les fréquences de renouvellement suivantes : une fois par mois, une fois par semaine, deux fois par jour, tous les jours, toutes les heures ou toutes les minutes. Utilisez les paramètres répertoriés dans le table suivant, que vous trouverez dans son intégralité, avec des informations complémentaires, sur le site Web Apache.org à l'adresse <http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/DailyRollingFileAppender.html>

Format de date	Fréquence de renouvellement
'yyyy-MM	Au début du mois
'yyyy-ww	Le premier jour de la semaine (variant en fonction des paramètres locaux)
'yyyy-MM-dd	Tous les jours, à minuit
'yyyy-MM-dd-a	Tous les jours, à midi et minuit
'yyyy-MM-dd-HH	Toutes les heures
'yyyy-MM-dd-HH-mm	Toutes les minutes

La classe Apache DailyRollingFileAppender détermine la fréquence de renouvellement du fichier journal.

Affichage du journal du serveur

Le journal du serveur présente l'historique des événements serveur. Le nom de fichier par défaut est archway .log.

Pour afficher le journal du serveur :

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Journal du serveur**.

Le formulaire qui s'ouvre contient une liste déroulante dans laquelle vous pouvez sélectionner le fichier journal à afficher.



- 2 Cliquez sur la flèche et sélectionnez le fichier journal que vous souhaitez consulter.
- 3 Indiquez le nombre de lignes à afficher.
- 4 Procédez comme suit :
 - Pour visualiser le fichier journal dans votre navigateur Web, cliquez sur **Afficher**.
 - Cliquez sur **Télécharger** pour lancer l'Assistant de téléchargement de fichier et enregistrer le fichier archway .log à l'emplacement de votre choix.

Configuration des paramètres du Service Desk

Cette section présente les paramètres propres à Get-Services. Ces paramètres se trouvent sous l'onglet **Service Desk** de la page Paramètres de l'administrateur. Le connecteur SCadapter, défini lors de l'installation, est dans l'onglet **ServiceCenter**.

Remarque : Le numéro de version détermine les libellés des champs figurant dans le module Gestion des incidents.

La Gestion des incidents est le module par défaut utilisé pour gérer les fiches d'incident ouvertes dans Get-Services à l'aide du connecteur ServiceCenter. Si vous voulez également autoriser les utilisateurs à créer des fiches d'appel ServiceCenter, vous devez activer le module Gestion des appels et configurer les paramètres Get-Services appropriés.

Reportez-vous au [Manuel d'installation de Get-Services](#) pour plus d'informations sur l'onglet Service Desk.

Pour configurer les paramètres de Get-Services pour ServiceCenter :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres, puis sur l'onglet **Service Desk**.

Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk	
						Services de notification	Thèmes
XSL							
Réaffectation de la fiche :				Rôle de l'utilisateur lors de la réaffectation de fiches.			
Responsable informatique ▼							
Niveau de catégorie pour l'utilisateur final :				Nombre de niveaux de catégorisation à utiliser lors de l'ouverture d'une fiche. Par exemple, lorsque vous définissez la valeur 3, les niveaux Catégorie, Sous-catégorie et Type de produit sont utilisés.			
4							
Niveau de catégorie pour le technicien informatique :				Nombre de niveaux de catégorisation à utiliser lors de l'ouverture d'une fiche. Par exemple, lorsque vous définissez la valeur 3, les niveaux Catégorie, Sous-catégorie et Type de produit sont utilisés.			
4							
Filtrer la sélection des biens visibles pour les utilisateurs ESS :				Activez ce filtre pour que les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) voient uniquement leurs propres biens.			
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non							
Autoriser les utilisateurs ESS à clôturer des fiches :				Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à clôturer leurs propres fiches. Lorsque vous sélectionnez l'option Oui, ce paramètre prime sur les paramètres de profil ServiceCenter.			
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non							
Autoriser les utilisateurs ESS à rouvrir des fiches :				Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à rouvrir leurs propres fiches. Lorsque vous sélectionnez l'option Oui, ce paramètre prime sur les paramètres de profil ServiceCenter.			
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non							
Afficher les dernières nouvelles avant la création d'une fiche :				Activez ce paramètre pour que les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) voient la liste des dernières nouvelles avant d'ouvrir une fiche.			
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non							

L'onglet Service Desk inclut les fonctions générales suivantes :

Option	Opération
Réaffectation de la fiche	Choisir le rôle d'utilisateur pour la réaffectation de fiche (le rôle par défaut est get i t . i tmanager).
Niveau de catégorie pour l'utilisateur final	Définir le nombre de niveaux de catégorisation à utiliser lors de l'ouverture d'une fiche.
Filtrer la sélection des biens visibles pour les utilisateurs ESS	Limiter l'accès des utilisateurs ESS à leurs propres biens.
Niveau de catégorie pour le technicien informatique	Définir le nombre de niveaux de catégorisation à utiliser lors de l'ouverture d'une fiche.
Permet aux utilisateurs du Libre-service Employés ESS de clôturer les fiches	Déterminer si les utilisateurs peuvent clôturer leurs propres fiches.
Autoriser les utilisateurs ESS à rouvrir des fiches	Lorsque ce paramètre est activé, il prime sur les paramètres de profil ServiceCenter et les utilisateurs ESS peuvent rouvrir leurs propres fiches.
Afficher les dernières nouvelles avant la création d'une fiche	Afficher les dernières nouvelles avant l'ouverture de fiches par les utilisateurs ESS.

Vous pouvez sélectionner un groupe d'affectation dans la liste déroulante **Réaffectation de fiche**.

Réaffectation de la fiche :

Responsable informatique ▼

Technicien informatique

Responsable informatique

Admin

Les rôles d'utilisateur indiqués dans ce champ peuvent réaffecter des fiches à d'autres utilisateurs.

- 2 Si le module Gestion des appels est installé sur ServiceCenter, modifiez les options suivantes, si nécessaire.

Paramètres ServiceCenter - Gestion des appels	
Activer la gestion des appels : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour pouvoir ouvrir les fiches créées au sein de Get-Services dans le module Gestion des appels de votre installation ServiceCenter.
Catégorie par défaut - Gestion des appels : exemple <input type="text" value=""/>	Catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Sous-catégorie par défaut - Gestion des appels : <input type="text" value="tbd"/>	Sous-catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Type de produit par défaut - Gestion des appels : <input type="text" value="tbd"/>	Type de produit à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Type d'incident par défaut - Gestion des appels : <input type="text" value="tbd"/>	Type d'incident à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Gravité par défaut de la fiche : Faible <input type="text"/>	Gravité à utiliser par défaut lors de la création des fiches.
Catégorie du site par défaut - Gestion des appels : <input type="text" value="A"/>	Catégorie de site à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'appel. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.
Groupe d'affectation par défaut - Gestion des appels : DEFAULT	Groupe d'affectation par défaut vers lequel acheminer les fiches. Cette valeur s'applique uniquement si le module Gestion des appels est activé.

Activez le bouton radio **Oui** du paramètre Activer la gestion des appels, si vous souhaitez que les fiches créées dans Get-Services soient ouvertes dans le module Gestion des appels de ServiceCenter.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à [l'aide en ligne de ServiceCenter](#).

- 3 Modifiez les paramètres de Gestion des incidents, le cas échéant.

Paramètres ServiceCenter - Gestion des incidents	
Catégorie par défaut de la fiche : exemple <input type="text" value=""/>	Catégorie à utiliser par défaut lors de l'insertion d'une nouvelle fiche. Sélectionnez une catégorie valide à l'aide de la loupe.
Sous-catégorie par défaut - Gestion des incidents : <input type="text" value="tbd"/>	Sous-catégorie à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Type de produit par défaut - Gestion des incidents : <input type="text" value="tbd"/>	Type de produit à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Type d'incident par défaut - Gestion des incidents : <input type="text" value="tbd"/>	Type d'incident à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Gravité par défaut de la fiche : 3 - Normal <input type="text"/>	Gravité à utiliser par défaut lors de la création des fiches.
Priorité utilisateur par défaut de la fiche : Moyenne <input type="text"/>	Priorité utilisateur à utiliser par défaut lors de la création des fiches.
Catégorie du site par défaut - Gestion des incidents : <input type="text" value="A"/>	Catégorie de site à utiliser par défaut lors de la création de fiches d'incident.
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (utilisateur ESS) : <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour autoriser les utilisateurs du Libre-service Employés (ESS) à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.
Autoriser les formulaires d'incident basés sur la catégorie (technicien) : <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour autoriser les techniciens à utiliser différents formulaires pour différentes catégories d'incident.

- 4 Modifiez les paramètres du technicien sur site, le cas échéant.

Paramètres du technicien sur site	
Autoriser la réouverture d'une tâche :	Activez ce paramètre pour autoriser la réouverture d'une tâche clôturée.
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	
Liste des alias cibles :	Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.
sc	

- 5 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- 6 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour enregistrer les modifications apportées.

Vérification de l'état des scripts

La page État des scripts répertorie le nom et l'état des scripts en cours d'exécution.

Pour vérifier l'état des scripts :

- 1 Dans le menu d'activités **Administration**, cliquez sur **Afficher l'état des scripts** pour ouvrir la page **État des scripts**, qui indique le nom de chaque script.



- 2 Cliquez sur un script pour le suspendre.

Affichage des files d'attente de messages

Les files d'attente de messages s'affichent lorsqu'une file contient des données en attente de transfert.

Pour afficher les files d'attente de messages :

- 1 Dans le menu d'activités **Administration**, cliquez sur **Afficher les files d'attente de messages** pour ouvrir la page **Files d'attente actives**.



- 2 Cliquez sur le nom d'une file d'attente pour en afficher le contenu.

Affichage de l'état de la file d'attente

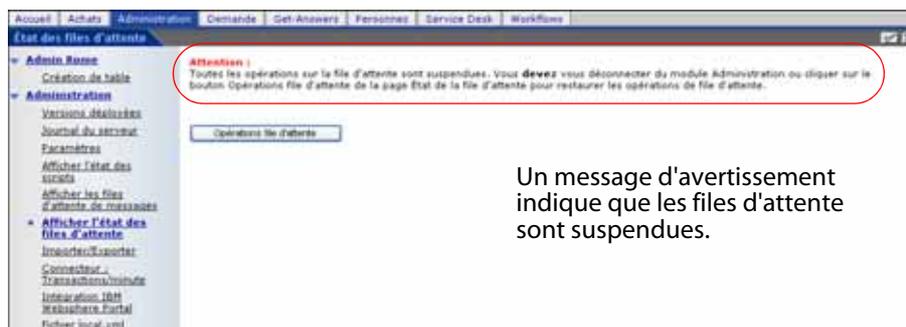
Utilisez l'option Afficher l'état de la file d'attente pour vérifier ou modifier l'état des files d'attente de messages.

Pour afficher l'état de la file d'attente :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Afficher l'état de la file d'attente** pour ouvrir la page État de la file d'attente.



- 2 Cliquez sur **Opérations file d'attente** pour définir l'état **suspendues**.

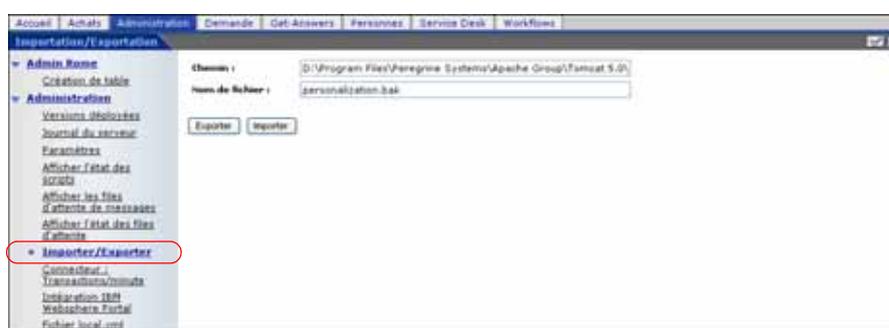


Un message d'avertissement indique que les files d'attente sont suspendues.

- 3 Cliquez à nouveau sur **Opérations file d'attente** pour rendre les files d'attente opérationnelles.

Importation et exportation des personnalisations

Vous pouvez déplacer vers un environnement de production les personnalisations créées dans un environnement de développement. Pour plus d'informations sur l'importation et l'exportation des personnalisations, reportez-vous au chapitre [Personnalisation](#) de ce manuel. Sélectionnez l'option **Importer/Exporter** dans le menu d'activités du module Administration pour accéder à la page appropriée.



Affichage des transactions du connecteur

Pour effectuer le suivi des transactions du connecteur, ouvrez la page État du connecteur.

Pour afficher les transactions du connecteur par minute :

- Dans le menu d'activités, cliquez sur **Connecteur : Transactions/minute** pour ouvrir la page **État** du connecteur.

État de connexion

Nombre de transactions par minute pour les connecteurs répertoriés.

nom	Chemin	0 min.	1 min.	2 min.	3 min.
troupe					
nom du connecteur	Chemin	0 min.	1 min.	2 min.	3 min.
localhost		0	0	0	0
mail					
nom du connecteur	Chemin	0 min.	1 min.	2 min.	3 min.
localhost		0	0	0	0
scadom					
nom du connecteur	Chemin	0 min.	1 min.	2 min.	3 min.
localhost		13	13	13	13
si					
nom du connecteur	Chemin	0 min.	1 min.	2 min.	3 min.
localhost		0	0	0	15
si					
nom du connecteur	Chemin	0 min.	1 min.	2 min.	3 min.
localhost		0	0	0	11

Menu

Utilisation de IBM WebSphere Portal

Vous pouvez générer un fichier war (Web archive) IBM WebSphere Portal Server configuré contenant des références aux composants installés du portail OAA.

Pour générer un fichier war :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Intégration IBM Websphere Portal** pour ouvrir la page **Intégration IBM Websphere Portal**.

Vous pouvez générer une archive Web (fichier WAR) IBM WebSphere Portal Server configurée avec les références aux composants du portail OAA installés. Le fichier webSphere.war (stocké dans le répertoire des packages installés) est copié et le fichier portal.xml est remplacé. Assurez-vous que l'URL de base est correcte pour l'accès aux pages de ce serveur. Installez le fichier généré à l'aide de l'utilitaire d'administration d'IBM WPS Portal. À chaque installation d'une nouvelle application OAA, vous devez répéter cette procédure afin d'exposer les nouveaux composants du portail à l'extérieur dans l'environnement IBM WPS.

Chemin source :	Chemin d'accès complet au répertoire source du serveur dans lequel le fichier webSphere.war est stocké.
Chemin de destination :	Chemin d'accès au répertoire de destination du serveur dans lequel le fichier webSphere.war doit être généré.
URL de base :	URL de base du serveur.

- 2 Entrez les informations suivantes :

- Chemin source
- Chemin de destination
- URL de base

- 3 Cliquez sur **Générer fichier WAR**.

Téléchargement du fichier local.xml.

Lorsque vous modifiez des paramètres dans le module Administration, les nouveaux paramètres sont stockés dans le fichier `local.xml`, créé dans le répertoire `\<serveur_applications>\WEB-INF` (`serveur_applications` indiquant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications). Si vous envisagez de tester d'autres paramètres, téléchargez le fichier `local.xml` pour conserver les paramètres définis, puis remplacez le fichier `local.xml` créé lors du test par le fichier `local.xml` d'origine.

Pour télécharger le fichier `local.xml` :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Fichier local.xml** pour ouvrir la page de téléchargement du fichier `local.xml`.
- 2 Cliquez sur **Télécharger**.
- 3 Dans la boîte de dialogue de téléchargement de fichier, sélectionnez l'option **Ouvrir** ou **Enregistrer**.
- 4 Si vous sélectionnez **Enregistrer**, indiquez l'emplacement de stockage du fichier `local.xml`.

Affichage d'informations concernant les formulaires

Vous pouvez utiliser le module Administration pour configurer les formulaires des applications Web de manière à afficher l'emplacement et le nom de fichier du formulaire actif.

Pour afficher des informations concernant les formulaires :

- 1 Dans le module Administration, cliquez sur **Paramètres > Journalisation**.

- Faites défiler la page pour accéder au paramètre **Informations du formulaire**, puis activez le bouton radio **Oui**.

Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
Journalisation						
Options des journaux d'exécution :			Liste des journaux d'exécution (séparés par des points-virgules) que vous souhaitez activer. Vous pouvez choisir les journaux suivants :			
<input type="text"/> <input type="text"/>			<ul style="list-style-type: none"> • security <input type="checkbox"/> identité et autorisations des utilisateurs • weblication <input type="checkbox"/> rendu de personnalisation et application Web • presentation <input type="checkbox"/> chargement et gestion des formulaires • statistics <input type="checkbox"/> statistiques d'administration 			
Débogage des scripts :			Activez ce paramètre pour inscrire les informations d'exécution du script ECMA dans le journal. Assurez-vous de désactiver ce paramètre dans un système de production.			
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non						
Informations du formulaire :			Activez ce paramètre pour afficher des informations relatives au formulaire dans chaque écran afin de faciliter le développement et la personnalisation de l'application Web.			
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						

- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- Pour ce paramètre particulier, il n'est pas nécessaire de réinitialiser le portail Peregrine.

Le nom de chaque formulaire apparaît à présent en haut de la page.

Le nom du formulaire apparaît en haut de la page.

<u>Project.common.admin.settings.start</u>						
Application Web	AssetCenter	Base de données de notification	Base de données de workflow	Base de données du portail		
BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
Taille max. des pièces jointes (Ko) :			Taille maximale (en Ko) des fichiers pouvant être joints. La valeur 0 indique qu'il n'y a aucune limite. Il s'agit de la valeur appliquée par défaut. Elle peut être redéfinie individuellement dans chaque champ Pièces jointes.			
<input type="text"/>						
Système principal commun :			Nom de la cible du connecteur prenant en charge les opérations utilisateur les plus courantes. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [portalDB]			
<input type="text"/>						
Liste des alias cibles :			Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.			
<input type="text"/>						
Nom d'utilisateur de l'administrateur système :			Nom d'utilisateur de l'administrateur chargé de la maintenance du système. Ce nom de connexion permet d'accéder aux fonctions d'administration. L'administrateur système ne dépend d'aucun connecteur déployé. Utilisez ce nom de connexion pour configurer un système récemment installé ou dépanner une installation existante.			
<input type="text"/>						
Mot de passe de l'administrateur système :			Mot de passe de l'administrateur chargé de la maintenance du système.			
<input type="text"/>						
Chemin d'accès aux applications :			Répertoire d'installation des applications Web du portail Peregrine.			
<input type="text"/>						
File d'attente des événements :			Nom du connecteur que doit utiliser le moteur de file d'attente des événements du portail Peregrine. Par exemple :			
<input type="text"/>			<ul style="list-style-type: none"> • Pour utiliser le référentiel ServiceCenter, saisissez sc. • Pour utiliser le référentiel AssetCenter, saisissez ac. 			

Affichage de détails sur les formulaires

Vous avez la possibilité d'afficher des informations détaillées sur le formulaire actif. Cliquez sur le bouton **Afficher les informations du formulaire**, placé dans l'angle supérieur droit du formulaire. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.



Voici un exemple partiel du contenu de l'onglet Base de données du portail. Affichez le contenu de chaque onglet pour obtenir davantage de détails sur le formulaire.

Le formulaire comprend les onglets suivants.

Onglet	Contenu
Script Input (Entrée du script)	Script qui envoie une demande au système principal.
Script Output (Sortie du script)	Informations renvoyées par la demande de script au système principal.
User Session (Session utilisateur)	Détails concernant la session utilisateur en cours, notamment le type de navigateur, la version du système principal et les droits d'accès attribués à l'utilisateur.
Log (Journal)	Liste des actions effectuées par le script pour exécuter le formulaire.
PreXSL	Sortie XSL avant rendu dans le navigateur.

Onglet	Contenu
Browser Source (Source du navigateur)	Code source HTML de la page active.
BackChannel Source (Source du canal en amont)	Code source HTML des cadres dans lesquels sont stockées les données.
Application Channel Source (Source du canal de l'application)	Code source HTML des applications partagées.
Tab Source (Source de l'onglet)	Code source HTML des onglets.
Menu Source (Source du menu)	Code source HTML des menus.
Sync/Update Window (Sync/Mise à jour fenêtre)	Code source HTML pour la synchronisation avec la page et le rechargement.
Help (Aide)	Aide sur le débogage de la fenêtre.

Enregistrement de comptes par l'utilisateur

Dans le module Administration, les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs qui ne sont pas encore enregistrés dans la base de données ServiceCenter à enregistrer de nouveaux comptes à partir de l'écran de connexion. Lorsqu'un utilisateur s'enregistre, le système crée un enregistrement Operator et un enregistrement Contact disposant de droits de connexion de base. Reportez-vous au chapitre [Sécurité](#) de ce manuel pour plus d'informations sur le processus d'enregistrement.

Pour autoriser les utilisateurs à s'enregistrer à partir de l'écran de connexion :

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration, cliquez sur l'onglet **Commun**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder au paramètre **Autoriser l'enregistrement d'utilisateur**.



Activez le bouton radio Oui pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer de nouveaux comptes.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

Conseil : Lors de l'utilisation d'une application avec ServiceCenter en tant que système principal, le prénom et le nom de famille sont inversés dans l'enregistrement de contact de ServiceCenter par rapport au format utilisé dans une application de la plate-forme OAA.

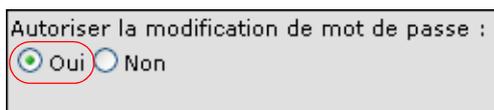
ServiceCenter stocke les noms au format nom de famille/prénom. La plate-forme OAA stocke les noms au format prénom/nom de famille. Comme solution temporaire, vous pouvez modifier la façon dont les noms d'opérateurs sont traités dans ServiceCenter à l'aide de l'option **Utiliser le nom complet de l'opérateur ?** dans les enregistrements d'environnement des modules Gestion des incidents et Gestion des appels. Reportez-vous à la documentation relative à ServiceCenter pour obtenir des instructions.

Modification des mots de passe

Dans le module Administration, les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs à changer de mot de passe à partir de la page d'accueil.

Pour autoriser les utilisateurs à changer de mot de passe :

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration, cliquez sur l'onglet **Commun**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder au paramètre **Autoriser la modification de mot de passe**.



Activez le bouton radio Oui pour permettre aux utilisateurs de changer de mot de passe.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

Journalisation et surveillance des sessions utilisateur

Le fichier usage.log contient un enregistrement des connexions utilisateur, dans le répertoire bin du dossier d'installation de votre serveur d'applications.

Grâce à ce fichier, vous pouvez déterminer quelle application est en cours d'utilisation, ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant accédé à une application au cours d'une journée.

Présentation du fichier usage.log

La ligne suivante est extraite d'un fichier 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
```

```
Sans titre - Bloc-notes
Fichier Edition Format Affichage ?
| - roxy [12/Nov/2002:08:46:00 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET common/login/main/e_login_main_process.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:08:46:28 -0800] "GET incidentmtg/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:08:46:30 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - belle [12/Nov/2002:08:48:43 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET incidentmtg/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:08:53:50 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:08:53:52 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:08:13 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:20 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
- - roxy [12/Nov/2002:09:54:03 -0800] "GET incidentmtg/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:37 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:38 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:11:16:41 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

Chaque connexion apparaît sur une ligne. Au cours d'une même session utilisateur, chaque module enregistre une seule ligne dans le journal.

Le tableau suivant indique la signification de chacun des éléments d'une entrée de journal.

Hôte distant	Rfc931	Nom d'utilisateur	Date	Demande	État	Octets
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

Élément	Contenu
Hôte distant	Nom de l'hôte distant ou adresse IP si le nom DNS n'est pas disponible ou n'a pas été fourni.
Rfc931	Nom de connexion à distance de l'utilisateur. Cette information n'étant pas requise, elle est toujours remplacée par un tiret.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur authentifié pour se connecter au portail Peregrine.
Date	Date et heure de la demande.
Demande	Modèle auquel accède l'utilisateur. Le nom du module constitue la première partie du paramètre GET.
État	Code de réponse HTTP renvoyé au client. Cette valeur est toujours égale à 200 pour spécifier qu'il s'agit d'une demande valide.
Octets	Nombre d'octets transférés. Ce nombre est toujours égal à 0, car cette information n'est pas requise.

Configuration des formulaires de Gestion des changements

Vous avez la possibilité de modifier les formulaires de Gestion des changements prêts à l'emploi en vue d'une utilisation conjointe avec Get-Services.

Modification des formulaires de Gestion des changements

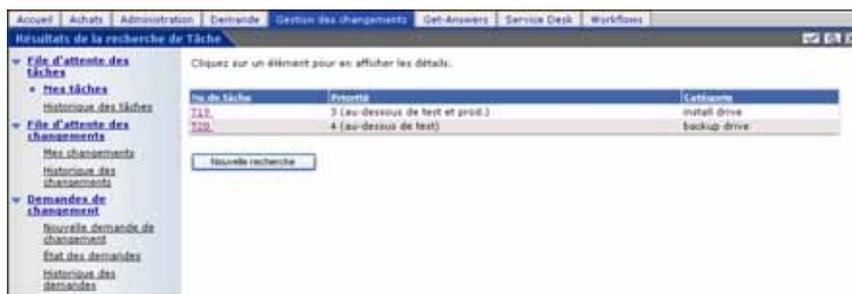
Dans ServiceCenter, les phases Changement et Tâche utilisent des formulaires différents, que l'administrateur peut configurer. La même fonctionnalité est disponible dans le module Gestion des changements de Get-Services. Get-Services propose les formulaires prêts à l'emploi suivants :

Type	Phase
Utilisateur ESS de gestion des changements	créer un nouveau changement de catégorie : MAC RFC - avancée Serveur de matériel mettre à jour le changement des phases de changement suivantes : Analyse Approbation Implémentation Test Serveur de matériel 1. évaluer 2. planifier 3. créer 4. implémenter 5. accepter
Technicien de gestion des changements	mettre à jour le changement des phases suivantes : 1. évaluer 2. planifier 3. créer 4. implémenter 5. accepter Création Approbation app Production QA
Tâche	Plan.1/2.task Sécurité

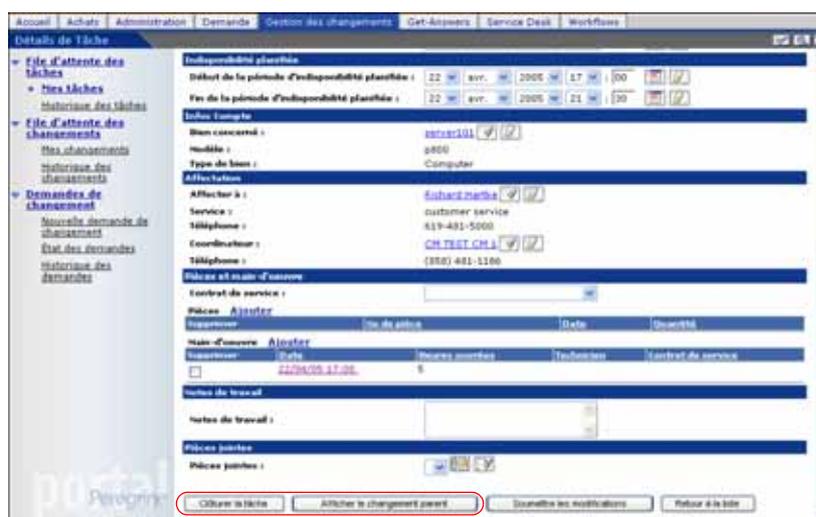
Les administrateurs peuvent modifier ces formulaires par défaut et en ajouter de nouveaux, adaptés à d'autres catégories, à l'aide de la fonction de personnalisation de DocExplorer (voir la section [Utilisation du formulaire de personnalisation](#) dans ce manuel). Dans l'exemple suivant, la tâche T17 n'est pas associée à un formulaire personnalisé pour la catégorie **Installation**.

Pour modifier un formulaire :

- 1 Cliquez sur l'onglet Gestion des changements pour ouvrir le formulaire **Résultats de la recherche de tâches**.



- 2 Cliquez sur la ligne de la tâche que vous voulez consulter pour ouvrir le formulaire **Détails de la tâche**.



Avertissement : Si les sections Pièces et Main-d'œuvre n'apparaissent pas dans un formulaire de détails (personnalisé), les informations sur les pièces et la main-d'œuvre existant dans ServiceCenter risquent d'être effacées si vous mettez à jour cette tâche.

- 3 Cliquez sur l'icône Personnaliser pour modifier ce formulaire personnalisé.

Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder le formulaire comme nouveau formulaire par défaut.

- 4 Modifiez le formulaire selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer** pour le définir comme nouveau formulaire par défaut.

La prochaine fois qu'un utilisateur accédera au formulaire de détails de la tâche pour cette phase, c'est le nouveau formulaire personnalisé qui s'ouvrira.

Les administrateurs peuvent configurer les formulaires associés à différentes catégories pour les éléments suivants :

- Formulaires de détails de Mes tâches
- Formulaires de détails de l'Historique de la tâche
- Formulaires de détails de Changement (disponibles lorsque les utilisateurs cliquent sur le bouton Afficher le changement parent du formulaire de détails de la tâche)

Remarque : Définissez l'accès en lecture seule aux formulaires de détails de l'Historique de la tâche et de Changement (voir la section [Configuration des attributs de champs](#) dans ce manuel, pour plus d'informations sur le paramétrage de champs en lecture seule).

Pour afficher les détails relatifs au changement parent :

- Dans le formulaire **Détails de la tâche**, cliquez sur **Afficher le changement parent**.

Le formulaire **Détails** s'ouvre.

Remarque : Selon les droits de personnalisation dont ils disposent, les utilisateurs peuvent créer, supprimer et mettre à jour les formulaires. Consultez la section [Interface de personnalisation](#) de ce manuel pour plus d'informations sur l'octroi des droits.

Affichage des documents connexes dans la page Détails

Dans Service Desk, vous pouvez afficher des informations relatives aux appels, incidents et changements liés aux fiches existant dans la section Documents connexes de la page Détails. L'option Ajouter apparaît en regard des champs Incidents associés et Appels associés, ce qui permet aux utilisateurs d'associer manuellement des fiches à ces champs. Les enregistrements de changement sont en lecture seule et ne proposent pas l'option d'ajout.

Avertissement : Ne personnalisez pas le champ Changements associés à l'aide de l'option Ajouter. Ce champ DOIT impérativement rester en lecture seule pour assurer l'intégrité du référencement.

Le champ Incidents associés propose l'option Ajouter.

Dans cet exemple, le formulaire indique qu'il n'y a aucun incident associé à l'appel, mais un changement associé.

Documents connexes	
Appels associés	Ajouter
Appel	
CALL1006	
Changement associé	
Changement	

Définition de différents affichages pour les catégories d'incident

Les administrateurs peuvent configurer des affichages à destination des utilisateurs ESS (Employee Self Service) ou des techniciens. Les administrateurs doivent impérativement disposer du terme de capacité `get.it.gsadmin` pour accéder à la fonction d'administration de Get-Services.

Pour définir différents affichages pour les catégories d'incident :

- 1 Connectez-vous au module Administration du portail Peregrine.

`<nom_hôte>/oaa/admin.jsp`

- 2 Dans l'onglet Administration, cliquez sur **Affichage des catégories d'incident**.

Cliquez sur un élément pour en afficher les détails.

Nom de catégorie	Affichage ESS	Affichage technique
DEFAULT	valeur par défaut	valeur par défaut
business_operations	valeur par défaut	valeur par défaut
change	valeur par défaut	valeur par défaut
client_system	valeur par défaut	valeur par défaut
equity	Sans	default
essentials	valeur par défaut	valeur par défaut
network	valeur par défaut	valeur par défaut
other	valeur par défaut	valeur par défaut
security	default	default
services	valeur par défaut	valeur par défaut
third_infrastructure	valeur par défaut	valeur par défaut
tbl	valeur par défaut	valeur par défaut
telephony	Sans	default

Nouvelle recherche

Les utilisateurs peuvent lire et mettre à jour les affichages actuels associés à toutes les catégories disponibles. Dans l'application de base, toutes les catégories utilisent l'affichage par défaut. Les administrateurs peuvent ajouter de nouveaux affichages et les associer à n'importe quelle catégorie.

- 3 Pour ajouter d'autres affichages, cliquez sur **Gestion des affichages**, puis sur **Nouveau**.

Entrez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.

Nom de l'affichage :

Type d'affichage :

Description de l'affichage :

- 4 Indiquez le nom, le type et une brève description de l'affichage, puis cliquez sur **Soumettre**.

- 5 Pour associer le nouvel affichage à une catégorie, cliquez sur **Affichages des catégories d'incident** pour afficher la liste des noms de catégories, puis sélectionnez la catégorie souhaitée, par exemple, **business applications**.
- 6 Cliquez sur **Rechercher** pour sélectionner un affichage destiné aux utilisateurs ESS et aux techniciens. 



Configurer la catégorie

Entrez un nom pour le sous-type DocExplorer pour ouvrir et mettre à jour un incident

Nom de catégorie : business applications

Sélectionner un affichage pour un utilisateur ESS : valeur par défaut

Sélectionner un affichage pour un technicien : valeur par défaut

Enregistrer Annuler

Remarque : Plusieurs catégories peuvent partager le même affichage.

Une fois qu'un affichage est associé à une catégorie, cet affichage devient le sous-type DocExplorer lorsque vous ouvrez ou mettez à jour un incident de cette catégorie. Vous pouvez accéder à une activité ou catégorie particulière et personnaliser la page.

- 1 Sous l'onglet Service Desk, accédez à la section **Get-Services > Créer une fiche**.

- 2 Sélectionnez une catégorie (par exemple, **business applications**).



- 3 Si un affichage est associé à cette catégorie, personnalisez la page et enregistrez la configuration.

Une fois enregistrées, toutes les catégories associées à cet affichage utilisent le formulaire personnalisé.

Vous devez personnaliser les formulaires de création et de détail pour les activités ESS de création de fiches et d'état des fiches. Le formulaire de détails sur l'historique des fiches est similaire au formulaire de détails sur l'état des fiches.

Pour les activités de techniciens, tous les formulaires de détails et de création doivent être personnalisés si vous souhaitez appliquer la personnalisation basée sur les catégories. En effet, différentes activités de l'interface du technicien utilisant différents types de documents, le sous-type DocExplorer ne peut pas s'appliquer à tous les documents.



10 Administration du système principal

CHAPITRE

Vous devez configurer Get-Services afin qu'il utilise un système de gestion de base de données principal. Ce chapitre décrit comment les administrateurs du système ServiceCenter créent des rapports sur les fiches Get-Services et comment traiter les événements de manière synchrone.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter à la page 228
- Inscription d'événements dans ServiceCenter à la page 229
- Modifications de l'interface utilisateur de Gestion des appels à la page 230

Remarque : Le module Gestion des incidents est appelé Gestion des problèmes dans les versions de ServiceCenter antérieures à la version 4.x. Certains paramètres de Gestion des incidents utilisent le terme *problème* du fait de leur corrélation avec les tables de *problèmes* de ServiceCenter.

Création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter

Get-Services permet aux administrateurs du système ServiceCenter de créer un rapport indiquant le nombre de fiches ouvertes dans Get-Services, ainsi que les fiches concernées. Pour stocker l'indicateur Get-Services associé aux fiches (problèmes et incidents), vous devez ajouter le champ `originating.system` à ces tables (fichiers) :

- `probsummary`
- `incidents`

Cette procédure modifie la base de données afin de prendre en charge cette fonctionnalité. Appliquez cette procédure une fois à chacun des deux fichiers de table, en insérant le nom de fichier approprié à l'[Étape 2](#) ci-dessous. Les instructions suivantes s'appliquent à ServiceCenter 6.0.

Pour modifier la base de données en vue de la création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter :

- 1 Connectez-vous à ServiceCenter, puis cliquez sur Boîte à outils > Gestionnaire de base de données.
- 2 Dans le champ Nom du fichier, entrez le nom de l'un des deux fichiers de table mentionnés ci-dessus et appuyez sur la touche Entrée.
- 3 Lorsque l'enregistrement Dbdict s'affiche, cliquez sur **Nouveau**.

La boîte de dialogue field.window s'affiche.
- 4 Dans le champ Nom, entrez `originating.system`.
- 5 Dans le champ Type, entrez caractère.
- 6 Cliquez sur le **signe plus (+)** pour ajouter l'enregistrement.
- 7 Cliquez sur **OK**.

Inscription d'événements dans ServiceCenter

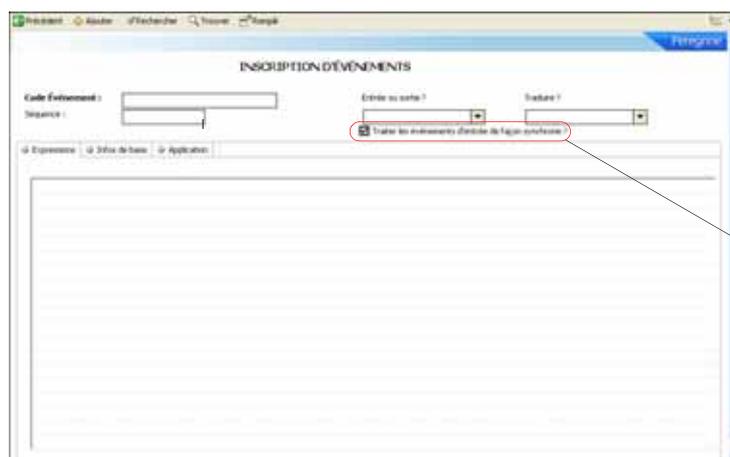
L'administrateur de ServiceCenter doit s'assurer que les événements suivants sont configurés pour traiter les événements d'entrée et de sortie de façon synchrone.

Code d'événement	Type d'événement
cm3tin	entrée
cm3tout	sortie
cm3rin	entrée
cm3rout	sortie
approval	entrée
approval	sortie

Les instructions suivantes s'appliquent à ServiceCenter 6.0.

Pour traiter les événements de manière synchrone :

- 1 Dans ServiceCenter, sélectionnez **Utilitaires > Services d'événements > Administration > Inscription**.
- 2 Dans le champ **Code d'événement**, recherchez le code d'événement.



Sélectionnez le code d'événement et le type Entrée ou Sortie.

Vérifiez que cette option est sélectionnée.

- 3 Dans le champ **Entrée ou Sortie**, sélectionnez le type Entrée ou Sortie.
- 4 Activez la case à cocher **Traiter les événements d'entrée de façon synchrone ?**, si nécessaire.
- 5 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 6 Redémarrez ServiceCenter.

Reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de ServiceCenter](#) pour obtenir des informations sur l'inscription d'événements.

Modifications de l'interface utilisateur de Gestion des appels

Les modifications d'interface suivantes se produisent lorsque les utilisateurs accèdent au module Gestion des appels dans Get-Services :

- Les fichiers joints ne sont pas pris en charge dans le cadre de la Gestion des appels. De ce fait, la zone de liste déroulante et les boutons associés aux fichiers joints ne s'affichent pas sur les fiches d'appel. La fonction de fichier joint est disponible uniquement sur les fiches d'incident.
- Les fiches de problème/incident et les fiches d'appel apparaissent sous forme d'options séparées dans le menu d'activités.
- Lors de l'utilisation de la fonction **Créer des fiches**, une fiche d'appel est créée dans ServiceCenter.

Fichiers joints

Dans le cadre de l'intégration de Get-Services à ServiceCenter, les utilisateurs peuvent joindre des fichiers (par exemple, un fichier Microsoft Excel ou Word) aux demandes Get-Services afin de fournir des informations complémentaires.

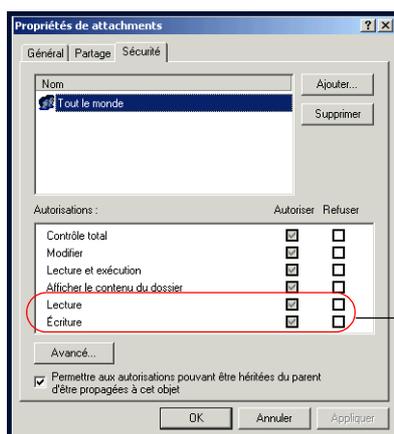
Accès au répertoire des fichiers joints

Le programme d'installation de Peregrine OAA crée un répertoire virtuel attachments dans le répertoire oaa. Toutefois, par mesure de sécurité pour le système, il est conseillé d'utiliser le logiciel d'administration de serveur Web approprié pour modifier les autorisations d'accès au répertoire virtuel attachments, en autorisant uniquement l'accès en **lecture** et en **écriture**.

La procédure ci-dessous s'applique au serveur Tomcat.

Pour joindre des fichiers :

- 1 Accédez au répertoire webapps de Tomcat. Le chemin par défaut est :
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps
- 2 Dans le répertoire oaa, cliquez avec le bouton droit sur le répertoire attachments, puis sélectionnez **Propriétés**.



Activez les autorisations Lecture et Écriture dans la boîte de dialogue Propriétés.

- 3 Dans l'onglet Sécurité, définissez les autorisations en **lecture** et en **écriture**.
- 4 Cliquez sur **OK**.

Paramètres de fichier joint figurant sous l'onglet Commun

La fonction de fichier joint utilise un paramètre par défaut, que vous pouvez modifier sous l'onglet **Commun** de la page Paramètres du module Administration. Ce paramètre définit le chemin d'accès aux fichiers joints.

Pour définir le chemin d'accès aux fichiers joints :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**, puis sélectionnez l'onglet **Commun**.
- 2 Accédez au paramètre **Répertoire des fichiers joints**.
- 3 Spécifiez le chemin d'accès au répertoire dans lequel sont enregistrés les fichiers joints avant d'être stockés dans la bibliothèque de données.

La valeur par défaut de ce paramètre est `/attachments/`.



11

Sécurité

CHAPITRE

Ce chapitre décrit les différentes options de configuration de sécurité disponibles dans Get-Services. Ce chapitre traite des sujets suivants : mot de passe et droits d'accès pour la conformité à la loi américaine Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), configurations de sécurité par défaut et personnalisées, authentification, et pages de connexion alternatives.

Par défaut, Get-Services ne code pas les mots de passe envoyés sur le réseau ; en revanche, les mots de passe sont stockés au format SHA-1 (format crypté) dans la base de données. Get-Services les transmet en clair aux bases de données principales d'authentification et les stocke tels quels dans un cookie de navigateur lorsque l'utilisateur choisit d'**activer la connexion automatique**. Pour sécuriser vos mots de passe Get-Services, trois options s'offrent à vous :

- Activez la couche SSL (Secure Sockets Layer) sur votre serveur Web.
- Configurez Get-Services afin qu'il utilise un service d'annuaire, tel que LDAP.
- Configurez votre serveur Web afin qu'il utilise l'Authentification intégrée de Windows.

Pour utiliser SSL, il vous faut obtenir un certificat numérique. Si votre serveur Web dispose d'un certificat, votre URL de connexion à Get-Services doit comporter l'indicateur de protocole `https`. Lorsque le navigateur de l'utilisateur a établi une connexion sécurisée avec le serveur Web, toutes les données transférées sont chiffrées. Reportez-vous à la documentation de votre serveur Web pour obtenir des informations sur la configuration de la couche SSL.

Get-Services prend également l'authentification en charge via un service d'annuaire tel que LDAP. Lorsque vous effectuez l'authentification auprès d'un service d'annuaire, Get-Services transmet à celui-ci des mots de passe codés à l'aide de la fonction de hachage SHA (Secure Hash Algorithm). Pour plus d'informations sur la configuration d'un service d'annuaire, consultez la section [Configuration JAAS personnalisée à la page 245](#).

Get-Services prend également en charge l'Authentification intégrée de Windows. Lorsque cette méthode d'authentification est utilisée, les mots de passe ne sont pas réellement échangés entre le navigateur et le serveur Web, et le processus d'authentification est sécurisé. Toutefois, l'Authentification intégrée de Windows est prise en charge uniquement par les navigateurs Internet Explorer s'exécutant sous Windows. Pour plus d'informations sur la configuration de la fonction d'authentification intégrée de Windows, consultez la section [Authentification intégrée de Windows à la page 255](#).

Sécurité du système principal

Cette section décrit comment Get-Services authentifie les utilisateurs et stocke les modifications de personnalisation au niveau du système principal ServiceCenter, AssetCenter ou Rome.

Gestion des comptes utilisateur et des mots de passe

Cette section décrit comment l'administrateur peut gérer les comptes utilisateur et définir les règles de format des mots de passe.

Options d'administration générales

Certaines options d'administration s'appliquent à tous les connecteurs du système principal. Elles sont regroupées dans l'onglet Commun de la page Paramètres de l'administrateur.

Autoriser la modification de mot de passe : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour permettre aux utilisateurs de changer de mot de passe et modifier d'autres informations de profil, à partir du module d'accueil. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut - [Non]
Autoriser la définition du mot de passe actuel comme nouveau mot de passe : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour permettre aux utilisateurs de définir leur mot de passe actuel comme nouveau mot de passe, lors du changement de mot de passe.

Autoriser la modification de mot de passe : L'option **Oui** active l'affichage du composant **Modifier le mot de passe** pour les comptes utilisateur disposant du terme de capacité `get it . password`. Lorsque l'option **Non** est sélectionnée, l'administrateur se charge de modifier le mot de passe de tous les utilisateurs.

Autoriser la définition du mot de passe actuel comme nouveau mot de passe : L'option **Non** permet aux administrateurs d'exiger la saisie d'un nouveau mot de passe, différent du mot de passe actuel, lorsqu'un utilisateur clique sur **Modifier le mot de passe**.

Options de AssetCenter et ServiceCenter

Reportez-vous aux manuels relatifs à ServiceCenter et AssetCenter pour connaître les options disponibles pour gérer les comptes utilisateur et définir les règles de format des mots de passe.

Authentification à l'aide de ServiceCenter

Lorsqu'un utilisateur se connecte à Get-Services, son identifiant et son mot de passe sont validés via la mise en correspondance d'un enregistrement d'opérateur dans ServiceCenter.

Lorsqu'un utilisateur se connecte, le système principal ServiceCenter valide le mot de passe, l'état du compte, ainsi que l'expiration du mot de passe par rapport aux règles définies dans chacun des systèmes. Un message d'erreur générique s'affiche lorsqu'un utilisateur ne peut être authentifié sur un des systèmes principaux.

Votre mot de passe a expiré dans au moins une des cibles prises en charge. Réinitialisez votre mot de passe avant d'accéder au portail Peregrine.

La plupart des erreurs spécifiques des systèmes principaux sont disponibles dans le fichier `archway.log`.

Lorsqu'un connecteur renvoie un code de mot de passe expiré, le système redirige l'utilisateur vers l'écran **Modifier le mot de passe**. Une erreur générique est utilisée pour signaler une erreur de format de mot de passe pour le système principal ServiceCenter, et peut être personnalisée ; pour ce faire, modifiez la valeur de la propriété `changePasswordGenericError` dans le fichier de chaînes de langue commune, stocké sous le répertoire `WEB-INF\apps\common`.

L'utilisateur ne peut pas se connecter au système avant d'avoir réinitialisé le mot de passe.

Le contenu des champs **Mot de passe actuel** et **Nouveau mot de passe** est envoyé aux connecteurs des systèmes principaux. Le système principal ServiceCenter est chargé de vérifier le mot de passe actuel et de s'assurer que le nouveau mot de passe respecte les règles de format en vigueur.

Des messages d'erreur génériques s'affichent si un utilisateur ne réinitialise pas le mot de passe. Vous pouvez personnaliser ces messages en modifiant les propriétés figurant dans le fichier de chaînes de langue du portail de manière à spécifier des restrictions de format, le cas échéant.

Les messages d'erreur spécifiques se trouvent dans le fichier archway.log.

Termes de capacité ServiceCenter

Le tableau suivant répertorie les termes de capacité et les mots-clés de droits d'utilisateur correspondant aux fonctionnalités de Get-Services qui peuvent être attribuées à un enregistrement d'opérateur dans ServiceCenter ou rome, ou à un profil dans AssetCenter.

Accès	Description
getit.admin	Autorise l'accès au module Administration de la plate-forme OAA
getit.change.approver	Autorise l'accès au module Gestion des changements de Get-Services. L'utilisateur peut afficher et approuver des demandes.
getit.change.request	Autorise l'accès au module Gestion des changements de Get-Services. L'utilisateur peut envoyer des demandes de changement, et afficher, mettre à jour ou annuler les demandes qu'il a soumises.
getit.change.technician	Autorise l'accès au module Gestion des changements de Get-Services.
getit.gsadmin	Autorise les administrateurs à définir des affichages à destination des utilisateurs et techniciens ESS, et à associer des affichages et des catégories.

Accès	Description
getit.info	Autorise l'accès aux informations personnelles des utilisateurs, notamment les nom et prénom, l'emplacement, les biens et la structure de rapport des employés. L'utilisateur peut créer des fiches pour signaler des problèmes liés à un bien à partir de cette page.
getit.itemployee	Autorise l'accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels de Get-Services. Le droit d'accès getit.service doit avoir été attribué aux utilisateurs. Les opérations possibles sont : mise à jour des fiches, clôture des fiches, consultation de la liste des fiches affectées, etc.
getit.itmanager	Autorise l'accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels de Get-Services. Les droits d'accès getit.service et getit.itemployee doivent avoir été attribués aux utilisateurs. Outre le droit d'affecter des fiches et de consulter des rapports, l'utilisateur dispose des privilèges associés au terme de capacité « itemployee ».
getit.personalization.admin	Permet de définir les options de personnalisation et d'enregistrer les modifications de personnalisation comme présentation par défaut.
getit.personalization.default	Permet de modifier la présentation et d'ajouter ou de supprimer des champs de l'interface Get-Services.
getit.personalization.limited	Permet uniquement de personnaliser les fonctions exposées par un utilisateur disposant de droits de personnalisation supérieurs.
getit.portal	L'utilisateur peut visualiser les composants du portail et de la page d'accueil OAA. Remarque : Les composants de portail individuels sont également réservés aux termes de capacité suivants, décrits ci-après : getit.home, getit.content, getit.layout, getit.skins et getit.password.
getit.home	Autorise l'accès au composant de portail Ma page d'accueil. L'utilisateur peut afficher une page d'accueil définie.
getit.content	Autorise l'accès au composant de portail Ajout/Suppression de composants, grâce auquel les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer du contenu dans leur page d'accueil.

Accès	Description
getit.language	Autorise l'accès au composant de portail Modifier la langue, grâce auquel les utilisateurs peuvent changer de langue d'affichage.
getit.layout	Autorise l'accès au composant de portail Modifier la présentation, grâce auquel les utilisateurs peuvent réorganiser les éléments de l'affichage Ma page d'accueil.
getit.skins	Autorise l'accès au composant de portail Modifier le thème, grâce auquel les utilisateurs peuvent changer l'apparence du portail.
getit.password	Autorise l'accès au composant de portail Modifier le mot de passe, grâce auquel les utilisateurs peuvent changer de mot de passe. L'option Autoriser la modification de mot de passe, accessible dans l'onglet Commun, doit impérativement être activée.
getit.service	Autorise l'accès de base aux fonctionnalités de Get-Services comprenant l'ouverture et la clôture de fiches, ainsi que la consultation de l'état et de l'historique des fiches.
getit.timezone	Autorise l'accès au composant de portail Modifier le fuseau horaire, grâce auquel les utilisateurs peuvent déterminer le fuseau horaire à utiliser.
oaa.forbidden	Terme de capacité réservé pour empêcher l'accès à l'ensemble des utilisateurs OAA (ne peut être octroyé à un utilisateur).

Le tableau suivant reprend des exemples de rôles avec leurs termes de capacité respectifs, qui doivent être attribués dans les enregistrements d'opérateur de ServiceCenter :

Ce rôle	Nécessite les termes de capacité suivants
Employé normal	getit.service
Technicien informatique	getit.service et getit.itemployee
Responsable informatique	getit.service, getit.itemployee et getit.itmanager
Administrateur	getit.admin
Technicien de gestion des changements	getit.change.technician

Remarque : Consultez la section de l'aide en ligne [Administration de ServiceCenter](#) pour obtenir des instructions détaillées concernant l'attribution de termes de capacité aux enregistrements d'opérateur ; ou reportez-vous au [Manuel de l'administrateur de AssetCenter](#) pour des instructions détaillées concernant l'ajout de droits d'utilisateur aux profils.

Sécurisation des mots de passe dans ServiceCenter

Vous pouvez activer le paramètre ServiceCenter **securepassword** dans le fichier `sc.ini` de l'application pour empêcher les utilisateurs avancés d'exécuter une requête Get-Services renvoyant une liste de mots de passe d'utilisateur.

Pour activer le paramètre de sécurisation des mots de passe dans ServiceCenter :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 2 Ajoutez le paramètre `securepassword` au fichier et enregistrez ce dernier.

Toute requête visant à récupérer une liste de mots de passe dans Get-Services renvoie des mots de passe masqués.

Droits d'accès globaux à Get-Services

Bien que l'accès initial d'un utilisateur à Get-Services soit validé en fonction de l'enregistrement d'opérateur associé dans ServiceCenter, il est possible d'octroyer des droits d'accès globaux à tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres de sécurité définis de manière individuelle. Par exemple, si vous définissez **getit.service** en tant que droit d'accès global, tous les utilisateurs peuvent accéder à Get-Services même si ce droit n'a pas été attribué à l'origine, pour chaque utilisateur, à l'enregistrement `operator` dans ServiceCenter.

Vous pouvez définir des droits d'accès globaux dans la page Paramètres du module Administration du portail Peregrine.

Pour définir des droits d'accès globaux dans Get-Services :

- 1 Ouvrez le module Administration du portail Peregrine dans Get-Services.
- 2 Dans le volet de gauche, cliquez sur **Paramètres**.
- 3 Dans la page **Paramètres** :
 - a Cliquez sur l'onglet **ServiceCenter** si ServiceCenter est votre système principal.
- 4 Dans la page Paramètres de ServiceCenter, modifiez le champ approprié en spécifiant le ou les droits d'accès globaux que vous souhaitez octroyer à l'ensemble des utilisateurs. Pour ce faire, respectez le format suivant :

<base de données principale>(terme de capacité)

Remplacez <base de données principale> par la valeur **ac** pour AssetCenter ou **sc** pour ServiceCenter.

Il est possible d'octroyer plusieurs droits d'accès par défaut en séparant les valeurs des paramètres de capacité par des points-virgules (;). Exemple :

sc(getit.service;getit.employee)

Voici un exemple de mise à jour du champ approprié sur la page des paramètres de ServiceCenter, dans le but d'octroyer par défaut à tous les utilisateurs le droit d'accéder à Get-Services.

Page de paramètres	Nom du champ	Exemple de valeur de champ
ServiceCenter	Droits d'accès par défaut :	sc(getit.requester)

- 5 Accédez au bas du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
- 6 Lorsque la page Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer vos modifications de configuration.

Enregistrement utilisateur

Tous les utilisateurs de Get-Services doivent disposer d'un compte de connexion dans la base de données principale d'authentification. Par exemple, si vous utilisez ServiceCenter en tant que base de données principale, les termes de capacité appropriés doivent être définis dans l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur. Vous pouvez définir des droits d'accès similaires dans le système principal utilisé, quel qu'il soit. Les informations de connexion de l'utilisateur sont automatiquement authentifiées sur le système principal.

Si un utilisateur tente d'ouvrir une session pour la première fois sans être authentifié par le système principal, un message l'invite à saisir certaines informations par défaut, comme indiqué à la page suivante. Les quatre premiers champs sont obligatoires, comme le signalent les flèches situées à droite de chaque champ.

Lorsque l'utilisateur clique sur **Nouvel utilisateur**, les informations saisies sont stockées dans la base de données appropriée. Dans ServiceCenter, Get-Services crée un enregistrement d'opérateur et de contact correspondant au nouvel utilisateur.

Remarque : Le connecteur de système principal approprié doit être défini pour que les termes de capacité puissent être reconnus. Par exemple, si aucun connecteur n'est associé à ServiceCenter, les termes de capacité de ServiceCenter ne seront pas utilisés.

Les informations d'enregistrement de base et les scripts de connexion sont stockés dans le répertoire `.../oaa/apps/common/jscript/`. Les scripts de connexion se trouvent dans le fichier `login.js`. Si vous souhaitez modifier le processus d'enregistrement (par exemple, en changeant le mode de définition des mots de passe utilisateur), vous pouvez modifier les scripts contenus dans ce répertoire ou bien modifier les paramètres de sécurité HIPPA dans la base de données Rome.

Lors de la création d'un compte utilisateur, les systèmes principaux renseignent automatiquement les champs requis par la gestion des comptes et des mots de passe. Ainsi, le système principal Rome calcule automatiquement la date d'expiration du mot de passe.

Activation du connecteur de messagerie

Si les utilisateurs ont la possibilité d'enregistrer de nouveaux comptes, vous devez vous assurer que l'onglet E-mail de la page Paramètres du module Administration de Get-Services contient le nom du connecteur de messagerie.

Le connecteur de messagerie est une implémentation de JavaMail API 1.2 et prend en charge les protocoles de messagerie suivants :

- POP3 pour le courrier entrant
- IMAP pour le courrier entrant
- SMTP pour le courrier sortant

Le connecteur de messagerie prend également en charge les pièces jointes de type MIME associées au courrier sortant.

Configurez les paramètres suivants, selon vos besoins, sous l'onglet E-mail de la page Paramètres du module Administration.

BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
Serveur de courrier entrant :		Nom complet ou adresse IP de l'ordinateur hébergeant le serveur de courrier entrant. Si ce champ est vide, l'état du connecteur mail indique l'état de la connexion au serveur de courrier sortant.				
Protocole de courrier entrant :		Protocole utilisé par le serveur de courrier entrant (IMAP ou POP3).				
ID Utilisateur courrier entrant :		ID Utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier entrant.				
Mot de passe (courrier entrant) :		Mot de passe de l'utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier entrant.				
Adresse e-mail de l'expéditeur :		Adresse à utiliser par défaut comme adresse d'expéditeur pour les messages sortants.				
Domaines de messagerie :		Liste des domaines de messagerie (séparés par des points-virgules) valides. Seuls les utilisateurs possédant une adresse e-mail dans ces domaines peuvent s'enregistrer en ligne.				
Utilisateur anonyme :		Nom d'utilisateur anonyme employé lorsqu'un utilisateur non identifié tente de communiquer avec le connecteur mail.				
Mot de passe anonyme :		Mot de passe de l'utilisateur anonyme pour le connecteur mail.				
Serveur de courrier sortant :		Nom complet ou adresse IP de l'ordinateur hébergeant le serveur de courrier entrant. Si un seul des deux serveurs de courrier (entrant ou sortant) est connecté, l'état du connecteur est néanmoins Connecté. Consultez le fichier journal pour déterminer quel serveur est déconnecté.				
ID Utilisateur courrier sortant :		ID Utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier sortant.				
Mot de passe (courrier sortant) :		Mot de passe de l'utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier sortant.				
Connecteur :		Chemin de classe (classpath) complet du connecteur associé à cette cible.				
com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter						

Entrez le nom de votre connecteur de messagerie dans le champ Connecteur.

Dépannage de la liaison associée au connecteur de messagerie

Vous pouvez contrôler l'état de la liaison associée au connecteur de messagerie dans le Panneau de configuration. Si le connecteur apparaît comme *Déconnecté*, vérifiez les paramètres figurant sous l'onglet E-mail de la page Paramètres. Si vous ne parvenez toujours pas à établir une connexion, contactez votre administrateur système afin qu'il vérifie les valeurs des paramètres.

Authentification des utilisateurs

Vous pouvez configurer la plate-forme OAA pour qu'elle utilise l'une des cinq options d'authentification sécurisée suivantes :

- Application de la configuration par défaut pour authentifier les utilisateurs par rapport aux connecteurs Peregrine. Voir la section [Configuration de sécurité par défaut](#) à la page 244.
- Application d'une configuration personnalisée pour authentifier les utilisateurs par rapport à des connecteurs définis par l'utilisateur, tels que des bases de données compatibles LDAP ou JDBC. Voir la section [Configuration JAAS personnalisée](#) à la page 245.

- Application d'une configuration JAAS standard pour authentifier les utilisateurs à l'aide du service JAAS (Java Authentication and Authorization Service) de Sun Microsystem. Voir la section [Configuration JAAS standard de Sun Microsystems](#) à la page 254.
- Utilisation de l'Authentification intégrée de Windows pour authentifier les utilisateurs et transmettre les informations correspondantes à l'application Web. Voir la section [Authentification intégrée de Windows](#) à la page 255.
- Mise en œuvre d'une autre page d'ouverture de session pour authentifier les utilisateurs à l'aide de l'une des autres options de connexion disponibles. Voir la section [Création d'une autre page de connexion](#) à la page 279.

Une fois l'utilisateur authentifié, les modules auxquels il a accès sont définis par le système principal. Si vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, l'utilisateur doit disposer des termes de capacité appropriés dans son enregistrement d'opérateur au niveau de ServiceCenter pour pouvoir accéder au module correspondant dans l'application Web.

Configuration de sécurité par défaut

La configuration par défaut authentifie les utilisateurs par rapport à un ensemble de modules de connexion JAAS préconfigurés. Par défaut, un module de connexion JAAS est configuré pour chaque connecteur Peregrine enregistré. Par exemple, si vous utilisez à la fois AssetCenter et ServiceCenter, Get-Services crée des modules de connexion pour les connecteurs ACAdapter et SCAdapter.

Ces modules de connexion servent *uniquement* à authentifier les utilisateurs. Les droits d'accès des utilisateurs sont déduits des enregistrements de profil utilisateur stockés au niveau des systèmes principaux (par exemple, ServiceCenter ou AssetCenter). Les droits d'accès d'un utilisateur déterminent les modules auxquels il peut accéder et les tâches qu'il peut effectuer dans ces modules. Par exemple, un utilisateur peut être habilité uniquement à ouvrir des dossiers, tandis qu'un autre disposera des droits permettant également de les valider.

Pour utiliser la configuration de sécurité par défaut, il n'est pas nécessaire de définir des paramètres supplémentaires. Get-Services génère automatiquement des modules de connexion pour chaque connecteur Peregrine installé sur le système.

Les paramètres par défaut du module de connexion sont les suivants :

Paramètre par défaut
loginModule=com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule
control flag=OPTIONAL
options=<none>

Configuration JAAS personnalisée

Une configuration JAAS personnalisée authentifie les utilisateurs en faisant appel à un ensemble de modules de connexion JAAS définis dans un fichier `local.xml`. Ce fichier contient les paramètres à utiliser pour chaque module de connexion JAAS. Une entrée `<jaas_config>` dans le fichier `local.xml` a le format suivant :

```
<jaas_config>
  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter2>
</jaas_config>
```

Le tableau suivant indique comment utiliser les balises XML et attribuer les valeurs adéquates.

Important : XML fait la distinction entre majuscules et minuscules.

Utilisez ces balises XML	Pour
<code><jaaS_config> </jaaS_config></code>	Définir une configuration JAAS personnalisée. Tous les paramètres de la configuration JAAS doivent se trouver entre ces deux balises.
<code><jaaSConfiguration> </jaaSConfiguration></code>	Définir le nom de votre module de connexion JAAS personnalisé. La valeur de cette balise détermine le nom à utiliser pour la balise suivante. Par exemple, si vous créez une configuration personnalisée à l'aide de la valeur <code>CustomConfig</code> , vous devez utiliser les balises <code><CustomConfig></code> et <code></CustomConfig></code> pour définir la liste des connecteurs correspondants.
<code><CustomConfig> </CustomConfig></code> Il s'agit d'une balise définissable par l'utilisateur.	Définir la liste de <i>tous</i> les connecteurs que vous souhaitez utiliser pour l'authentification. Séparez les entrées par des points-virgules pour spécifier plusieurs connecteurs. Si le nom de connecteur indiqué ne figure pas dans un pool de connecteurs enregistré, Get-Services suppose qu'il s'agit d'un nom logique d'un module de connexion non OAA. Get-Services tente d'authentifier les utilisateurs par rapport à chaque connecteur spécifié. Les valeurs indiquées entre ces balises déterminent les noms de balise à utiliser pour chaque connecteur. Par exemple, si vous créez les connecteurs <code>adapter1</code> et <code>adapter2</code> , vous devez utiliser les balises <code><Adapter1></code> , <code></Adapter1></code> , <code><Adapter2></code> et <code></Adapter2></code> pour définir vos connecteurs.
<code><adapter1> </adapter1> <adapter2> </adapter2></code> Il s'agit de balises définissables par l'utilisateur.	Définir les paramètres de module de connexion JAAS associés à chaque connecteur. Les balises <code><loginModule></code> et <code><controlFlag></code> <i>doivent</i> être définies pour chaque connecteur.
<code><loginModule> </loginModule></code>	Définir le nom de classe complet du module de connexion JAAS. Cela n'est <i>obligatoire</i> que lors de l'authentification par rapport à des modules de connexion non OAA LoginModules (connecteurs). La valeur par défaut est <code>com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule</code> . Cela n'est <i>facultatif</i> que lors de l'authentification par rapport à des systèmes principaux de Peregrine.

Utilisez ces balises XML	Pour
<code><controlFlag> </controlFlag></code> Cette balise est facultative.	Définir le comportement d'authentification de ce module de connexion. La valeur par défaut est REQUIRED. Consultez la section Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS à la page 247 pour une description des options disponibles.
<code><options> </options></code>	Définir la liste des options d'authentification. Séparez les entrées par des points-virgules pour spécifier plusieurs options. Ce paramètre est <i>facultatif</i> pour chaque module de connexion JAAS utilisé. Consultez la section Options de configuration JAAS à la page 249 pour une description des options disponibles.

Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS

Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres pouvant être associés à la balise `<controlFlag>`. Un module de connexion JAAS peut avoir l'un des quatre comportements suivants :

Indicateur de contrôle	Comportement lié à l'authentification
REQUIRED	Si l'utilisateur ne peut pas être authentifié par rapport au connecteur, la connexion échoue. Quel que soit le résultat de l'authentification, celle-ci se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
REQUISITE	Si l'utilisateur ne peut pas être authentifié par rapport au connecteur, la connexion échoue. Si l'authentification réussit, elle se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
SUFFICIENT	L'authentification peut se poursuivre, même si le module de connexion échoue. Si l'authentification réussit, elle ne se poursuit pas à l'aide du module de connexion suivant dans la liste. Si l'authentification échoue, elle se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
OPTIONAL	L'authentification peut se poursuivre, même si le module de connexion échoue. Quel que soit le résultat de l'authentification, celle-ci se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste. Il s'agit du comportement par défaut.

Remarque : Les paramètres de l'indicateur de contrôle ne tiennent pas compte de la casse.

L'authentification globale réussit uniquement si tous les modules de connexion de type REQUIRED et REQUISITE réussissent. Si un module de connexion de type SUFFICIENT est configuré et réussit, seuls les modules de connexion de type REQUIRED et REQUISITE figurant avant ce module dans la liste doivent réussir pour que l'authentification globale aboutisse. Si aucun module de connexion de type REQUIRED ou REQUISITE n'a été configuré pour une application, au moins un module de type SUFFICIENT ou OPTIONAL doit réussir.

Par défaut, le paramètre controlFlag de toutes les applications Web Get-Services a pour valeur OPTIONAL. Cette configuration est adaptée à la plupart des entreprises.

Le tableau suivant présente quelques exemples de scénario et décrit le fonctionnement du processus de connexion.

Nom du module	État	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
LoginModule1	REQUIRED	Succès	Succès	Échec
LoginModule2	SUFFICIENT	Échec	Échec	Échec
LoginModule3	REQUISITE	Succès	Succès	Succès
LoginModule4	OPTIONAL	Succès	Échec	Échec
Authentification finale		Succès	Succès	Échec

Dans le scénario 1, l'authentification réussit, bien que la connexion LoginModule2 ait échoué. Cela s'explique par le fait que le module de connexion de type REQUIRED soit prioritaire par rapport au module de type SUFFICIENT.

Dans le scénario 2, l'authentification réussit, car les modules de connexion ayant échoué sont uniquement de type SUFFICIENT et OPTIONAL.

L'authentification du scénario 3 échoue, car un module de connexion de type REQUIRED a échoué.

Options de configuration JAAS

Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres pouvant être associés à la balise `<options>`.

Options JAAS standard

Liste des options JAAS standard disponibles pour l'ensemble des connecteurs

Option	Utilisation	Description
<code>debug=true</code>	facultative	Indique au module de connexion de générer des informations de débogage en sortie. Le module de connexion de la plate-forme OAA envoie des informations de débogage vers la sortie standard <code>stdout</code> au lieu de les consigner dans le fichier <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	facultative	Le premier module de connexion de la liste enregistre le mot de passe saisi, et ce dernier est réutilisé par les modules de connexion suivants. Si l'authentification échoue, les modules de connexion demandent à l'utilisateur de saisir un nouveau mot de passe, puis répètent le processus d'authentification.
<code>useFirstPass=true</code>	facultative	Le premier module de connexion de la liste enregistre le mot de passe saisi, et ce dernier est réutilisé par les modules de connexion suivants. Si l'authentification échoue, les modules de connexion n'invitent pas l'utilisateur à saisir un nouveau mot de passe.
<code>storePass=true</code>	facultative	Enregistre le mot de passe de l'utilisateur en cours d'authentification.
<code>clearPass=true</code>	facultative	Efface le mot de passe de l'utilisateur en cours d'authentification.

Options du module Peregrine JndiLoginModule

Le tableau ci-dessous répertorie les options disponibles pour les modules de connexion JAAS personnalisés faisant appel au module Peregrine JndiLoginModule.

Remarque : Le module de connexion JAAS de Peregrine `com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule` est conçu selon le module de connexion JndiLoginModule de Sun. La principale différence est qu'un schéma compatible RFC 2307 (NIS sur LDAP) n'est pas nécessaire. Les propriétés d'identifiant et de mot de passe d'utilisateurs doivent être définies.

Option	Utilisation	Description
user.provider.url	obligatoire	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'URL associée au point de départ dans votre service d'annuaire à partir duquel vous souhaitez rechercher des utilisateurs.</p> <p>Exemple : <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
security.principal	facultative	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'utilisateur de service d'annuaire auquel vous souhaitez faire appel pour authentifier les requêtes non anonymes de votre service d'annuaire. Indiquez le nom de domaine de l'utilisateur du service d'annuaire. Exemple : <code>uid=utilisateur,dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Astuce : Pour empêcher que les mots de passe soient visibles par les utilisateurs, activez cette option uniquement si vous utilisez un serveur d'annuaire tel que IPlanet, sur lequel les mots de passe des utilisateurs sont codés par défaut à l'aide de la fonction de hachage SHA.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante <code>Context.SECURITY_PRINCIPAL</code>.</p>
security.credentials	facultative	<p>Utilisez cette option pour définir le mot de passe de l'utilisateur <code>security.principal</code>. Cette option doit être employée uniquement en association avec l'option <code>security.principal</code>.</p> <p>Remarque : Si vous utilisez un protocole simple d'authentification sécurisée, il se peut que ce mot de passe soit transféré en clair.</p> <p>Astuce : Pour protéger ce mot de passe, activez la fonction SSL (en activant l'option <code>security.protocol=ssl</code>) ou utilisez une option <code>security.authentication</code> protégeant les mots de passe.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>

Option	Utilisation	Description
security.protocol	facultative	<p>Utilisez cette option pour activer ou désactiver une connexion SSL entre le module JndiLoginModule et votre serveur d'annuaire. Cette option peut prendre les deux valeurs suivantes :</p> <p>simple (paramètre par défaut) ssl</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java Context . SECURITY_PROTOCOL.</p>
security.authentication	facultative	<p>Utilisez cette option pour activer ou désactiver la liaison anonyme avec votre service d'annuaire. Cette option peut prendre les deux valeurs suivantes :</p> <p>none (paramètre par défaut) simple</p> <p>Remarque : Si vous n'attribuez aucune valeur à l'option security.principal, l'option security.authentication prend par défaut la valeur none. De même, si vous attribuez à l'option security.authentication la valeur simple, mais que la valeur de l'option security.credentials est omise ou de longueur nulle, l'option security.authentication reprend la valeur none.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java Context . SECURITY_AUTHENTICATION.</p>
user.search.scope	facultative	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nombre de niveaux à descendre lors de la recherche d'un utilisateur en cours d'authentification par l'option user.provider.url. Cette valeur doit être un entier. La valeur par défaut est 1.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java SearchControls.ONELEVEL_SCOPE.</p>
group.provider.url	facultative	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'URL associée au point de départ dans votre service d'annuaire à partir duquel vous souhaitez rechercher des groupes.</p> <p>Exemple : ldap://server/dc=peregrine,dc=com</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java Context . PROVIDER_URL.</p>

Option	Utilisation	Description
group.search.scope	facultative	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nombre de niveaux à descendre lors de la recherche d'un groupe. Cette option doit être utilisée uniquement en association avec l'option <code>group.provider.url</code>. Cette valeur doit être un entier. La valeur par défaut est 1.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.objectClass	facultative	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nom de la classe d'objet du groupe LDAP. Valeurs autorisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> groupOfNames (valeur par défaut) groupOfUniqueNames groupOfUrls <p>Remarque : L'option <code>groupOfNames</code> ou <code>groupOfUniqueNames</code> peut être utilisée pour définir des groupes statiques dans LDAP, mais il est impossible d'utiliser ces deux options simultanément.</p> <p>Si vous choisissez l'option <code>groupOfUrls</code>, les groupes configurés sont dynamiques. Aucun paramétrage supplémentaire n'est nécessaire pour la reconnaissance des groupes dynamiques.</p>
storeIdentity=true	facultative	Utilisez cette option pour mémoriser une référence à l'utilisateur en cours d'authentification.
clearIdentity=true	facultative	Utilisez cette option pour effacer toute référence à l'utilisateur en cours d'authentification.

Exemple : définition d'une configuration LDAP personnalisée

Le code XML suivant illustre la définition d'un module de connexion permettant d'authentifier les utilisateurs par rapport à un service d'annuaire LDAP.

Remarque : LDAP n'est pas un connecteur et n'implique aucune autre fonctionnalité.

```
<settings>
  <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>
```

Example with additional user capabilities stored in LDAP, see group.provider.url option:

```
<settings>
  <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>
```

Notes:

1) Character comparisons are case-sensitive. Be sure to match cases for all XML tags and values.

2) Strip out all extraneous white space from with the values of elements. For example, do not specify:

```
<loginModule>
  com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule
</loginModule>
```

Rather, use:

```
<loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
```

White spaces are allowed only between semi-colon separated options within the <options></options> tags.

Tip: To ensure your local.xml file contains valid XML formatting, open it using Internet Explorer or some other XML viewing tool.

Configuration JAAS standard de Sun Microsystems

L'option de configuration JAAS standard authentifie les utilisateurs par rapport à la configuration JAAS de Sun Microsystems. Pour activer la configuration JAAS standard, vous devez modifier le fichier `local.xml` en ajoutant les lignes suivantes :

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Si vous choisissez la configuration JAAS standard, vous devez également effectuer l'une des deux opérations suivantes :

- Spécifiez les options de ligne de commande JAAS appropriées une fois le conteneur démarré.
OU
- Configurez pour JAAS le fichier `java.security` qui se trouve dans le répertoire `$JAVA_HOME/jre/lib/security`.

Options de la ligne de commande

Les propriétés de ligne de commande requises pour l'utilisation de la configuration standard basée sur un fichier sont les suivantes :

```
java -classpath <list of jars> \  
  -Djava.security.manager \  
  -Djava.security.policy==java2.policy \  
  -Djava.security.auth.policy==jaas.policy \  
  -Djava.security.auth.login.config==jaas.config \  
  <MyMainClass>
```

Remplacez `<list of jars>` par la liste des archives Java utilisées par votre application Java compatible JAAS.

Remplacez `<MyMainClass>` par le nom complet de la classe du programme principal Java.

Authentification intégrée de Windows

L'Authentification intégrée de Windows (appelée identification par stimulation/réponse NT dans les versions antérieures de Windows) est une méthode simplifiant l'authentification des utilisateurs sur un serveur Web. Le processus consiste à établir une liaison sécurisée entre Internet Explorer (IE) et le serveur Web Internet Information Server (IIS). Grâce à cette liaison, le serveur Web connaît l'identité exacte de l'utilisateur, d'après la manière dont il s'est connecté depuis son poste de travail. Cela permet au serveur Web de limiter les accès aux fichiers ou aux applications en fonction de l'identité de l'utilisateur. Les applications s'exécutant sur un serveur Web peuvent tirer parti de ces informations pour identifier les utilisateurs sans les obliger à ouvrir une session.

Get-Services utilise l'Authentification intégrée de Windows comme suit :

- L'utilisateur ouvre une session sur une station de travail Windows XP/2000.
- Il démarre le navigateur IE et accède à la page `login.asp`.
- IE envoie automatiquement les informations d'authentification utilisateur à IIS. Le mot de passe de l'utilisateur n'est pas transmis, mais la liaison établie entre IE et IIS via l'Authentification intégrée de Windows est suffisante pour permettre au serveur de reconnaître l'utilisateur.
- Le module de connexion de l'application Web reconnaît automatiquement l'utilisateur à l'aide des données issues de l'Authentification intégrée de Windows et du serveur IIS.
- L'utilisateur est connecté sans que la saisie d'un nom et d'un mot de passe soit nécessaire.

Durant ce processus, la base de données principale authentifie l'utilisateur Windows et se fait passer pour lui à l'aide de chacun de ses connecteurs.

Les circonstances suivantes constituent des exceptions au processus normal de connexion via l'Authentification intégrée de Windows:

- Le nom de l'utilisateur Windows n'est pas encore enregistré dans le système principal. Lorsque cela se produit, l'application Web n'effectue pas de connexion automatique. Cela se produit uniquement lorsque l'option **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** de la page Administration est désactivée. L'utilisateur voit alors un autre écran de connexion et doit confirmer son mot de passe. Cette étape est une mesure de sécurité supplémentaire visant à empêcher un utilisateur de se connecter par mégarde avec des droits d'administrateur.

Configuration de l'Authentification intégrée de Windows

Cette section indique comment configurer Get-Services afin d'utiliser IIS pour l'Authentification intégrée de Windows, avec Apache comme serveur Web principal. Si vous utilisez ISS comme serveur Web principal, vous pouvez également procéder comme suit.

La procédure se décompose en huit étapes :

- Étape 1** Vérifiez que tous les utilisateurs ont un enregistrement Opérateur dans la base de données principale adéquate. Voir la section [Création d'un enregistrement d'opérateur à la page 257](#).
- Étape 2** Installez et configurez Get-Services avec Apache et Tomcat. Voir la section [Préparation de la configuration de l'Authentification intégrée de Windows à la page 257](#).
- Étape 3** Configurez les propriétés du serveur Web associées au fichier `login.asp`. Voir la section [Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier login.asp à la page 258](#).
- Étape 4** Configurez les propriétés du serveur Web associées au fichier `e_login_main_start.asp`. Voir la section [Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier e_login_main_start.asp à la page 261](#).
- Étape 5** Configurez les propriétés du serveur Web associées au fichier `loginverify.asp`. Voir la section [Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier loginverify.asp à la page 264](#).

Étape 6 Définissez le paramètre **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** et, facultativement, les paramètres **Nom de connexion par défaut** et **Mot de passe de connexion par défaut** dans la page Administration de Get-Services. Voir la section [Définition des paramètres de l'administrateur à la page 265](#).

Étape 7 Définissez les paramètres sous l'onglet Commun dans la page Administration de Get-Services. Voir la section [Mise à jour des paramètres d'URL sous l'onglet Commun à la page 260](#).

Étape 8 Vous pouvez également définir le paramètre **URL de déconnexion** dans la page Administration de Get-Services. Cette étape s'avère nécessaire si Get-Services et IIS résident sur des serveurs différents. Voir la section [Définition de l'URL de déconnexion à la page 266](#).

Les procédures suivantes illustrent la configuration de l'Authentification intégrée de Windows. L'exemple ci-dessous utilise Windows 2000. Si vous utilisez Windows XP, la procédure est globalement la même. La console de gestion IIS est appelée Services Internet.

Création d'un enregistrement d'opérateur

Tous les utilisateurs doivent avoir un enregistrement opérateur dans la base de données principale. Contactez votre administrateur Get-Answers, AssetCenter ou ServiceCenter pour vérifier que les utilisateurs ont des enregistrements opérateur. Créez un enregistrement opérateur si nécessaire.

Préparation de la configuration de l'Authentification intégrée de Windows

Cette section indique comment configurer l'Authentification intégrée de Windows si vous utilisez Tomcat en tant que serveur d'applications, Apache en tant que serveur Web et IIS pour l'authentification.

- 1 Installez et configurez Get-Services avec Apache et Tomcat, puis assurez-vous que vous pouvez vous connecter par le biais de la page `login.jsp`.
- 2 Sur un serveur exécutant IIS, créez un répertoire virtuel intitulé `oaa`.

Ce répertoire virtuel doit bénéficier d'un accès en lecture et de droits d'exécution de scripts.

- 3 Depuis le répertoire de déploiement de Get-Services, copiez les fichiers suivants vers le répertoire virtuel oaa sur le serveur IIS :

login.asp

loginverify.asp

e_login_main_start.asp

Le chemin d'accès par défaut au répertoire de déploiement de Get-Services est : C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa

Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier login.asp

Remarque : Si vous utilisez ISS pour votre serveur Web, passez directement à l'Étape 3.

- 1 Sur le serveur IIS, modifiez le fichier login.asp dans un éditeur de texte.

Remplacez la valeur de <FORM... action...> (par défaut, login.jsp) par l'URL absolue de login.jsp sur le serveur Apache.

Par exemple, remplacez :

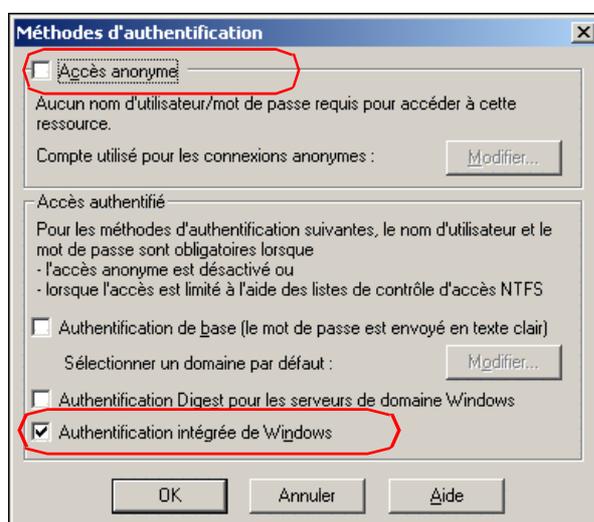
```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">  
par :
```

```
<FORM name="f" action=  
"http://<serveur_apache.nom_société.com>/oaa/login.jsp"  
method="post">
```

Remarque : Si vous n'utilisez pas le port par défaut (80), spécifiez impérativement le numéro du port adéquat dans l'URL.

- 2 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (**Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet**).
- 3 Cliquez sur le répertoire virtuel oaa.

- 4 Cliquez avec le bouton droit sur le fichier `login.asp` et sélectionnez **Propriétés**.
- 5 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 6 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification** et définissez les droits d'accès comme suit :
 - a Désactivez l'option **Accès anonyme**.
 - b Exigez l'**Authentification intégrée de Windows**.



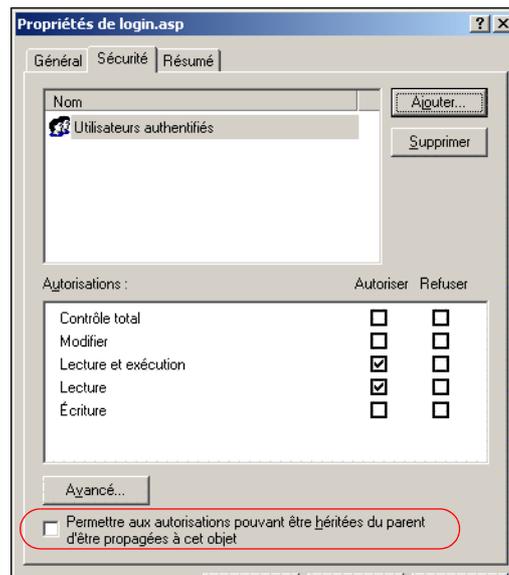
Désactivez la case à cocher **Accès anonyme**.

Activez la case à cocher **Authentification intégrée de Windows**.

- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.
- 8 Dans l'Explorateur Windows, mettez à jour les propriétés suivantes dans `login.asp`.
 - a Ajoutez le groupe **Utilisateurs authentifiés** à la liste des utilisateurs autorisés.

- b Octroyez les **droits d'accès** suivants au groupe Utilisateurs authentifiés :

Lecture et exécution	Autoriser
Lecture	Autoriser



Vérifiez que seul le groupe Utilisateurs authentifiés figure dans la liste.

Vérifiez que l'option **Allow inheritable permissions from parent to propagate to this object (Autoriser le transfert des permissions héritées du parent à cet objet)** est désactivée.

- c Désactivez la case à cocher **Allow inheritable permissions from parent to propagate to this object (Autoriser le transfert des permissions héritées du parent à cet objet)**, puis cliquez sur **OK**.

Mise à jour des paramètres d'URL sous l'onglet Commun

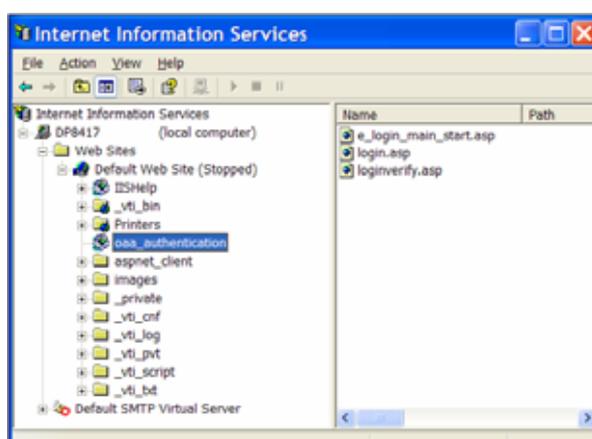
Vous devez définir les paramètres URL du serveur et URL de vérification de la connexion (LoginVerify) sous l'onglet Commun de la page Paramètres de l'administrateur.

Pour définir les URL :

- 1 Connectez-vous au portail Peregrine en tant qu'administrateur système.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Administration**.
- 3 Cliquez sur le lien **Paramètres**.

- 4 Dans l'onglet Commun, définissez les paramètres suivants :
- URL du serveur - Il doit s'agir de l'URL complète d'un serveur Web Apache / serveur IIS pointant vers le répertoire virtuel OAA. Cette URL doit impérativement inclure le numéro de port si celui-ci est différent de 80.
 - URL de vérification de la connexion (LoginVerify) - Il doit s'agir de l'URL complète d'un serveur IIS pointant vers le répertoire virtuel OAA. Cette URL doit impérativement inclure le numéro de port si celui-ci est différent de 80.

Exemple : `http://DP8417:87/oa_authentication`



Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier `e_login_main_start.asp`

Remarque : Si vous utilisez ISS pour votre serveur Web, passez directement à l'Étape 3.

- 1 Sur le serveur IIS, modifiez le fichier `e_login_main_start.asp` dans un éditeur de texte.

Remplacez la valeur de `<FORM... action...>` (par défaut, `e_login_main_start.do`) par l'URL absolue de `e_login_main_start.do` sur le serveur Apache.

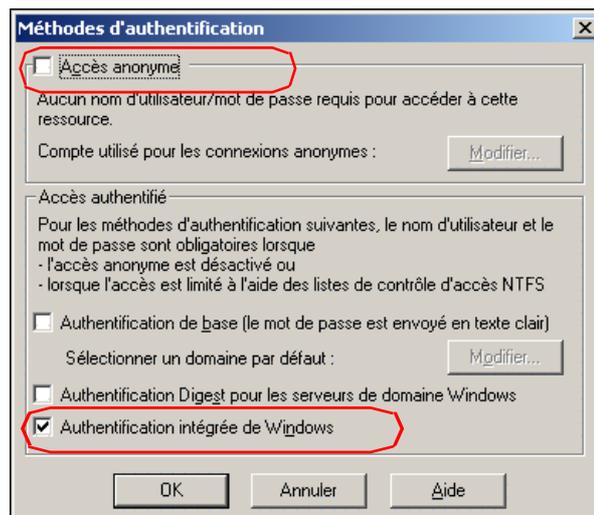
Par exemple, remplacez :

```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">
par :
```

```
<FORM name="f" action="http://<serveur_apache.nom_société.com>
/oa/e_login_main_start.do" method="post">
```

Remarque : Si vous n'utilisez pas le port par défaut (80), spécifiez impérativement le numéro du port adéquat dans l'URL.

- 2 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (**Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet**).
- 3 Cliquez sur le répertoire virtuel oaa.
- 4 Cliquez avec le bouton droit sur le fichier e_login_main_start.asp et sélectionnez **Propriétés**.
- 5 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 6 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification** et définissez les droits d'accès comme suit :
 - a Désactivez l'option **Accès anonyme**.
 - b Exigez l'**Authentification intégrée de Windows**.

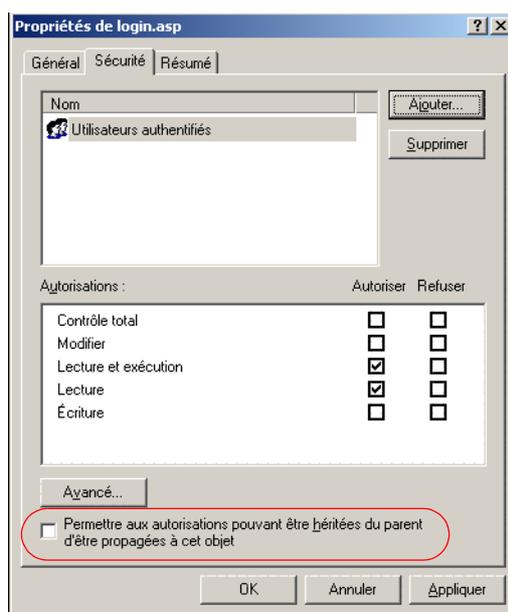


Désactivez la case à cocher **Accès anonyme**.

Activez la case à cocher **Authentification intégrée de Windows**.

- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.
- 8 Dans l'Explorateur Windows, mettez à jour les propriétés suivantes dans le fichier `e_login_main_start.asp`.
 - a Ajoutez le groupe **Utilisateurs authentifiés** à la liste des utilisateurs autorisés.
 - b Octroyez les **droits d'accès** suivants au groupe Utilisateurs authentifiés :

Lecture et exécution	Autoriser
Lecture	Autoriser



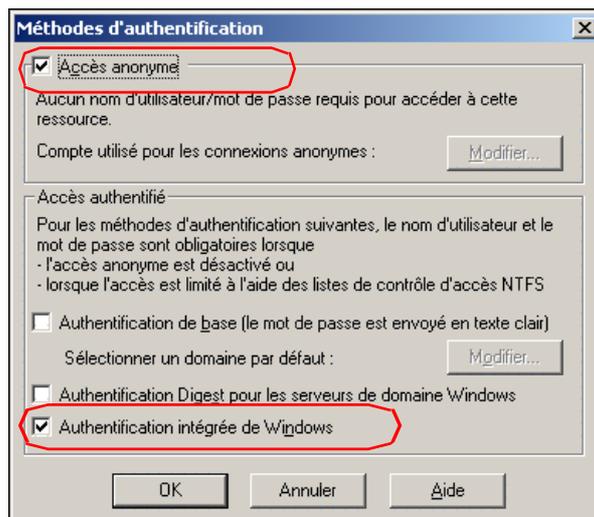
Vérifiez que seul le groupe Utilisateurs authentifiés figure dans la liste.

Vérifiez que l'option **Allow inheritable permissions from parent to propagate to this object (Autoriser le transfert des permissions héritées du parent à cet objet)** est désactivée.

- c Désactivez la case à cocher **Allow inheritable permissions from parent to propagate to this object (Autoriser le transfert des permissions héritées du parent à cet objet)**, puis cliquez sur **OK**.

Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier loginverify.asp

- 1 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (Démarrer>Programmes>Outils d'administration>Services Internet).
- 2 Cliquez sur le répertoire virtuel oaa.
- 3 Cliquez avec le bouton droit sur le fichier loginverify.asp et sélectionnez **Propriétés**.
- 4 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 5 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification**.



Activez la case à cocher de l'option Accès anonyme.

Activez la case à cocher Authentification intégrée de Windows.

- 6 Assurez-vous que les cases à cocher **Accès anonyme** et **Authentification intégrée de Windows** sont activées.
- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.
- 8 Refermez la console.

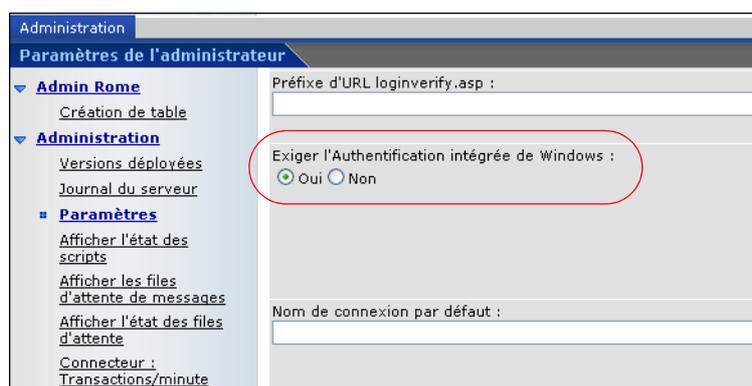
Définition des paramètres de l'administrateur

Vous devez activer le paramètre **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** pour que seuls les utilisateurs ayant un compte Windows puissent se connecter. Les utilisateurs sans authentification Windows peuvent quand même se connecter en utilisant un nom de connexion par défaut.

Avertissement : L'utilisateur de connexion par défaut a toutes les capacités que vous affectez dans le système ServiceCenter ou AssetCenter principal. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, n'importe qui peut se connecter. Affectez des droits minimum à cet utilisateur.

Pour activer l'Authentification intégrée de Windows :

- 1 Ouvrez un navigateur Web.
- 2 Entrez l'*URL suivante* : *http://<serveur_web>/<oaa>/admin.jsp* dans la zone d'adresse du navigateur (<serveur_web> étant le nom de votre serveur Web, et <oaa> le nom du répertoire virtuel créé lors de l'installation).
- 3 Connectez-vous à l'aide du nom et du mot de passe de l'administrateur.
- 4 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration, cliquez sur **Paramètres**.



- 5 Dans l'onglet **Commun**, activez le bouton radio **Oui** du champ **Exiger l'Authentification intégrée de Windows**.

- 6 Pour que les utilisateurs sans authentification Windows puissent se connecter, indiquez un Nom de connexion par défaut et, facultativement, un mot de passe.
- 7 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Définition de l'URL de déconnexion

Remarque : Cette étape s'avère nécessaire si Get-Services et IIS résident sur des serveurs différents.

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration (voir la section [Définition des paramètres de l'administrateur à la page 265](#)), cliquez sur **Paramètres**.
- 2 Sous l'onglet **Commun**, indiquez dans le champ **URL de déconnexion** l'URL vers laquelle vous souhaitez renvoyer les utilisateurs lorsque l'Authentification intégrée de Windows échoue ou lorsque celle-ci est impossible à cause du navigateur utilisé.
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Test de la configuration

Connectez-vous à votre application Web Peregrine pour vous assurer que les droits d'accès ont été correctement définis. Les paramètres de l'Authentification intégrée de Windows sont activés lorsque vous ouvrez une session via une page spéciale de connexion appelée `login.asp`. Lorsque l'accès à vos applications se fait par le biais de la page standard `login.jsp`, les utilisateurs doivent se connecter de la manière habituelle.

Pour tester les paramètres :

- 1 Ouvrez un navigateur Web.
- 2 Entrez l'*URL suivante* : `http://<serveur_web>:<port>/<oaa>/login.asp` dans le champ d'adresse du navigateur (<serveur_web> étant le nom de votre serveur Web, : <port> le numéro de port (requis uniquement s'il est différent du port 80), et <oaa> le nom du répertoire virtuel créé lors de l'installation).

- 3 Vérifiez que l'accès à Get-Services répond à vos attentes, d'après les paramètres choisis pour les fichiers `login.asp` et `loginverify.asp`.

Une fois que vous avez vérifié ce paramètre, tous les utilisateurs authentifiés par le biais de l'Authentification intégrée de Windows doivent pouvoir accéder à Get-Answers à l'aide de l'URL `login.asp`.

Intégration avec des outils à signature unique

Vous pouvez intégrer Get-Services à un outil à signature unique tel que SiteMinder pour éliminer l'affichage de l'écran de connexion de Get-Services. Lorsque vous intégrez avec un outil à signature unique, les utilisateurs Get-Services naviguent vers une URL spéciale qui obtient les informations de l'outil à signature puis qui les connecte automatiquement si cet outil les valide. Les étapes suivantes permettent d'intégrer Get-Services avec un outil à signature unique tiers. Pour utiliser l'authentification intégrée de Windows pour l'outil à signature unique, consultez la section [Authentification intégrée de Windows](#) à la page 255.

Pour intégrer avec des outils à signature unique :

- 1 Choisissez ou créez un enregistrement utilisateur pour chaque utilisateur à signature unique qui pourra accéder à Get-Services. Chaque enregistrement d'utilisateur doit être associé à un mot de passe et à une liste de termes de capacité ou de droits d'utilisateur.

Important : L'enregistrement utilisateur de la base de données principale est obligatoire pour déterminer à quelles parties de l'interface de Get-Services l'utilisateur peut accéder.

- 2 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

- 3 Créez un nouveau fichier JSP qui sera la cible de votre URL de connexion automatique.

Vous pouvez utiliser le code suivant comme modèle :

```
<%@ include file="jspheader.jsp" %>
<%

    // Add JSP code that obtains proper user name from
    // the third party single-sign on tool
    // ...

// Replace "user" with the user name obtained above
String sUser = "user";

// Turn on OAA pre-authentication
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 Ajoutez le code JSP nécessaire pour rechercher dans votre outil à signature unique le nom de l'utilisateur pré-authentifié.

Ces outils utilisent généralement des en-têtes http pour soumettre les informations. Reportez-vous à la documentation API de votre outil à signature unique pour plus de détails.

- 5 Enregistrez le fichier sous le nom `autoLogin.jsp` dans le dossier de présentation de votre serveur d'applications. Exemple :
`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autoLogin.jsp`

Remarque : Le nom choisi pour le fichier JSP sera le nom de fichier requis pour l'URL.

Test de l'accès à Get-Services depuis un outil à signature unique

Suivez les étapes ci-dessous pour tester l'accès à Get-Services à partir de votre outil à signature unique.

Pour tester vos réglages de signature unique :

- 1 Connectez-vous à votre outil à signature unique.
- 2 Ouvrez un navigateur et accédez à l'URL suivante :

http://<nom_serveur>/oaa/autologin.jsp

Si vous avez configuré les réglages de connexion correctement, vous serez authentifié et redirigé automatiquement vers la page d'accueil de Get-Services.

Remarque : Si vous avez enregistré la page de connexion automatique avec un autre nom de fichier, utilisez ce nom plutôt que `autoLogin.jsp`.

Modèles d'authentification

Ces sections traitent des sujets suivants :

- Composants d'authentification de ServiceCenter
- Associations entre contacts et opérateurs OAA
- Authentification d'un opérateur normal
- Authentification basée sur les contacts

Composants d'authentification de ServiceCenter

Le modèle d'authentification de ServiceCenter inclut deux composants : le fichier Operator et le fichier Contacts.

Le fichier Operator contient les clés suivantes.

Clé	Description
name	Clé primaire (unique et indexée).
full.name	Clé étrangère vers la table des contacts. Elle représente le contact associé à l'opérateur. Elle est indexée, peut être vide, et plusieurs opérateurs peuvent avoir la même valeur pour ce champ. La valeur du champ full.name (lorsqu'il n'est pas vide) représente la valeur du champ contact.name dans un des enregistrements du fichier des contacts.

Le fichier Contacts contient les clés suivantes.

Clé	Description
contact.name	Clé primaire (unique et indexée).
user.id	Champ indexé et n'autorisant pas les doublons ; il peut être nul, et doit être unique s'il n'est pas nul. Lorsque l'authentification basée sur les contacts est activée, le champ user.id est la clé utilisée pour rechercher des contacts.

Associations entre contacts et opérateurs OAA

Dans le cadre du traitement des contacts et des opérateurs, les administrateurs ServiceCenter ont la possibilité de personnaliser leurs fichiers Contacts et Operator, et d'utiliser des associations entre Contacts et Operator qui diffèrent des paramètres OAA par défaut.

Les schémas OAA offrent une grande souplesse en matière de définition d'associations entre les enregistrements des fichiers Contacts et Operator. Ces schémas proposent un affichage logique axé sur leurs implémentations physiques. OAA fournit des noms d'attributs correspondant à chaque type de recherche. Ainsi, pour personnaliser la recherche, il suffit à un administrateur de créer une extension de schéma dans le schéma Profile ou Contact.

Pour plus d'informations sur les schémas, reportez-vous au chapitre [Schémas](#) de ce manuel.

Important : Si vous créez des extensions pour le schéma Contact ou Profile, vérifiez que les champs correspondants figurant dans les fichiers Contacts et Operator sont à la fois uniques (pas de doubles) et indexés, afin de conserver performances satisfaisante lors des recherches dans les tables.

Authentification d'un opérateur normal

Les paires nom et mot de passe sont validées par rapport à l'opérateur existant dans la table des opérateurs. En outre, la présence du contact de l'opérateur est vérifiée en fonction des champs mentionnés ci-après.

Algorithme de recherche de contacts

Le schéma Contact contient les attributs suivants.

Nom logique	Mappage dans le schéma Profile	Mappage dans le schéma Contact
OperatorContactKey1	full.name	contact.name
OperatorContactKey2	name	user.id

À l'aide de ces attributs, l'algorithme de recherche effectue les opérations suivantes :

- 1 Il lit les valeurs des attributs OperatorContactKey1 et OperatorContactKey2 dans le schéma Profile, pour lesquels UserName équivaut à UserName (nom de connexion) de l'opérateur connecté.
- 2 Il recherche dans le schéma Contact un enregistrement dont l'Id correspond à la valeur de l'attribut OperatorContactKey1.
- 3 Si un seul enregistrement est trouvé, il renvoie l'ID de ce contact.
- 4 Si aucun enregistrement ou plusieurs enregistrements sont trouvés, il recherche dans le schéma Contact un enregistrement dont l'Id équivaut à la valeur de l'attribut OperatorContactKey2.
- 5 Si un seul enregistrement est trouvé, il renvoie l'ID de ce contact.
- 6 Si aucun enregistrement ou plusieurs enregistrements sont trouvés, il renvoie la valeur null et tente de créer le contact, le cas échéant. (Voir la section [Création de contacts](#).)

Création de contacts

Si l'enregistrement contact d'un opérateur n'est pas trouvé lors d'une recherche, OAA ne crée pas automatiquement un contact. Un paramètre situé sous l'onglet ServiceCenter du module Administration de Get-Services contrôle ce comportement : Créer un enregistrement contact pour l'opérateur lors de la connexion. Le paramètre par défaut est Non : un enregistrement de contact n'est pas créé pour l'opérateur lors de la connexion. Lorsque vous activez ce paramètre, un enregistrement de contact pour l'opérateur est créé lors de la connexion, s'il n'existe pas déjà.

Toutes les informations figurant dans l'enregistrement Profile de l'opérateur connecté sont utilisées pour créer un enregistrement Contact. Ainsi, toutes les valeurs Profile ayant un attribut correspondant dans le schéma Contact sont enregistrées dans la base de données. En outre, le ProfileId de l'enregistrement Contact (voir la section [Mappage logique](#)) reprend la valeur Id de l'enregistrement Profile pour établir un mappage de Contact vers Profile. Le tableau suivant décrit les mappages logiques et physiques de champs particulièrement intéressants réalisés lors de la création d'un contact.

Mappage logique

Nom logique dans le schéma Profile	Nom logique dans le schéma Contact
Id	ProfileId
UserName	UserName
FullName	Id

Mappage physique

Nom physique dans le schéma Profile	Nom physique dans le schéma Contact
name	operator.id
name	user.id
full.name	contact.name

Authentification basée sur les contacts

Cette section présente une méthode d'authentification alternative, qui vérifie automatiquement si les utilisateurs Windows sont des contacts de ServiceCenter.

Lors d'une connexion par le biais de `LoginContactBased.asp` ou une de ses copies, l'utilisateur est connecté si un contact existe pour cet utilisateur dans ServiceCenter. L'utilisateur reçoit le profil ServiceCenter et les termes de capacité d'un opérateur de ServiceCenter. Le même opérateur effectue toutes les opérations ServiceCenter au nom de l'utilisateur.

Le paramètre Avec CBA, attribuer leurs propres capacités d'opérateur aux opérateurs, accessible dans l'onglet ServiceCenter, contrôle le mode de détermination de l'opérateur.

Option du paramètre	Paramétrage
Oui	L'opérateur défini dans l'enregistrement de contact de ServiceCenter est utilisé. Si aucun opérateur n'est défini dans l'enregistrement de contact, c'est l'opérateur par défaut défini dans le fichier <code>local.xml</code> qui est utilisé.
Non (paramètre par défaut)	L'opérateur par défaut défini dans le fichier <code>local.xml</code> (voir la section Modification du fichier local.xml à la page 277) est utilisé.

Remarque : Le schéma d'authentification suivant part du principe que l'utilisateur connecté à l'ordinateur exécutant le navigateur client et le serveur IIS résident soit dans le même domaine, soit dans des domaines liés par des relations approuvées.

Configuration de l'authentification basée sur les contacts

Procédez comme suit pour configurer votre serveur :

- Étape 1** Créez un enregistrement de contact dans ServiceCenter pour chaque utilisateur Windows autorisé à se connecter. Voir la section [Création d'un enregistrement de contact](#) à la page 275.
- Étape 2** Sélectionnez ou créez un enregistrement Operator dans ServiceCenter, qui sera l'opérateur par défaut. Voir la section [Création d'un enregistrement d'opérateur par défaut dans ServiceCenter](#) à la page 275.
- Étape 3** Configurez chaque fichier ASP de connexion pour l'Authentification intégrée de Windows. Voir la section [Modification de la méthode d'authentification dans IIS](#) à la page 275.
- Étape 4** Vérifiez le paramètre Authentification intégrée de Windows dans la page Paramètres du module Administration de Get-Services. Voir la section [Vérification des paramètres de l'administrateur de Get-Services](#) à la page 276.
- Étape 5** Modifiez le fichier `local.xml`, stocké dans le répertoire `<serveur_applications>\oaa\WEB-INF`, pour définir les mots de passe de l'opérateur par défaut. Cette étape est facultative : suivez-la uniquement si vous souhaitez définir un opérateur par défaut. Voir la section [Modification du fichier local.xml](#) à la page 277.
- Étape 6** Redémarrez le serveur d'applications.

Création d'un enregistrement de contact

Créez un enregistrement de contact pour chaque utilisateur Windows autorisé à se connecter. Le champ ID Employé (userid) de l'enregistrement de contact doit impérativement correspondre au nom d'utilisateur Windows (respect de la casse).

Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements de contact, reportez-vous à l'aide en ligne de ServiceCenter relative à l'administration de l'application.

Création d'un enregistrement d'opérateur par défaut dans ServiceCenter

Reportez-vous à la documentation relative à ServiceCenter pour plus d'informations sur l'ajout d'enregistrements d'opérateur.

Attribuez aux utilisateurs les termes de capacité de Get-Services que vous souhaitez.

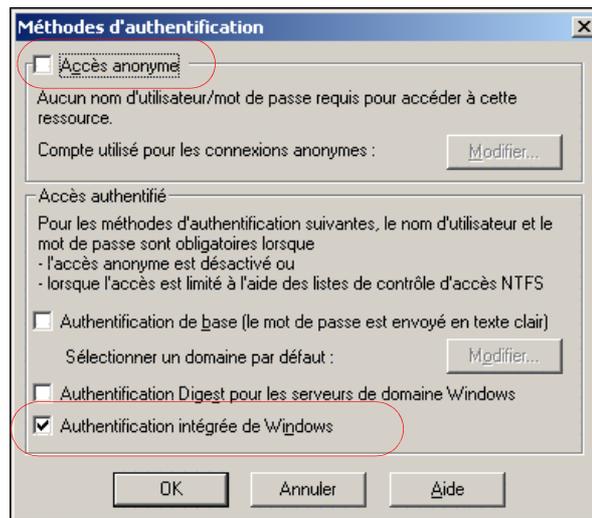
Modification de la méthode d'authentification dans IIS

Vous devez configurer le fichier `LoginContactBased.asp` ou ses copies. Pour ce faire, vous devez modifier la méthode d'authentification dans IIS.

Pour changer la méthode d'authentification dans IIS :

- 1 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (**Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet**).
- 2 Accédez au répertoire virtuel oaa.
- 3 Accédez au fichier `LoginContactBased.asp`.
- 4 Cliquez avec le bouton droit sur un fichier et sélectionnez **Propriétés**.
- 5 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.

- 6 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification** et définissez les droits d'accès comme suit :
 - a Désactivez l'option **Accès anonyme**.
 - b Exigez l'**Authentification intégrée de Windows**.



Désactivez la case à cocher de l'option Accès anonyme.

Activez la case à cocher Authentification intégrée de Windows.

- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.

Vérification des paramètres de l'administrateur de Get-Services

Dans le module Administration de Get-Services, vous devez vérifier que l'option **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** est désactivée. Si elle est activée, les utilisateurs qui accèdent directement à `login.jsp` peuvent se connecter sans droits d'accès à ServiceCenter ou la connexion peut échouer.

- 1 Connectez-vous au module Administration de Get-Services, cliquez sur Paramètres, puis sélectionnez l'onglet Commun.
- 2 Faites défiler la page jusqu'à la section Codage, variables locales et sessions.

- 3 Vérifiez que le bouton radio **Non** du champ **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** est activé .



Modification du fichier local.xml

Dans le fichier `local.xml`, vous devez spécifier le nom d'opérateur et le mot de passe de l'alias `scdefault`. Ce fichier se trouve dans le dossier :
`<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\local.xml`.

Pour modifier le fichier `local.xml` :

- 1 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `local.xml`.
- 2 Ajoutez deux entrées XML.

Respectez le format suivant :

```
<scdefault>operator</scdefault>
```

et

```
<scdefaultPassword>password</scdefaultPassword>
```

Par exemple, pour l'opérateur `Tossi` et `scdefault`, ajoutez les mentions suivantes entre les balises `<settings> ... </settings>`.

```
<scdefault>Tossi</scdefault>
<scdefaultPassword>Tossi_password</scdefaultPassword>
```

`Tossi_password` étant le mot de passe ServiceCenter attribué à l'opérateur `Tossi`.

Important : Le mot de passe doit correspondre au mot de passe de l'opérateur défini dans ServiceCenter.

Redémarrage du serveur d'applications

Vous devez redémarrer le serveur d'applications pour que vos modifications soient prises en compte.

Personnalisation de l'authentification basée sur les contacts

OAA utilise le champ `user.id` ServiceCenter du fichier Contacts pour rechercher un contact dans le cadre de l'authentification basée sur les contacts.

Mais certains administrateurs utilisent ce champ pour indiquer l'ID employé (ID numérique, numéro de carte, numéro de Sécurité sociale) à la place du nom réseau (applicable lorsque l'Authentification intégrée de Windows est activée). `UserName` est le nom logique du champ `user.id` dans le schéma Contact. Les administrateurs peuvent réaliser une extension de schéma pour personnaliser ce nom afin qu'il pointe vers un autre champ ou un champ récemment défini.

De la même manière, le schéma Profile définit le nom logique `UserName` pour assurer l'intégrité des données et faciliter la personnalisation. Pour cela, il est généralement inutile de créer une extension de schéma. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre [Schémas](#) de ce manuel.

Type de schéma	Nom logique	Nom physique
Contact	UserName	user.id
Profile	UserName	name

Important : Si vous créez une extension de schéma pour le nom logique `UserName` pour le schéma Contact ou Profile, vérifiez que les champs correspondants figurant dans les fichiers Contacts et Operator sont à la fois uniques et indexés, afin de conserver performances satisfaisante lors des recherches dans les tables.

Création d'une autre page de connexion

Si vous ne souhaitez pas utiliser la page de connexion par défaut de Peregrine OAA, vous pouvez créer votre propre page de connexion, laquelle authentifiera les utilisateurs et les redirigera vers la page d'accueil adéquate. La création d'une autre page de connexion se déroule en deux étapes principales :

Étape 1 Création d'une page Web de connexion à l'aide des paramètres d'authentification requis. Voir la section [Création d'une page Web de connexion](#).

Étape 2 Modification du fichier `local.xml` en spécifiant la méthode d'authentification HTTP que vous souhaitez utiliser. Voir la section [Spécification d'une autre méthode d'authentification à la page 281](#).

Création d'une page Web de connexion

Votre page Web de connexion personnalisée peut être n'importe quel formulaire HTML invitant l'utilisateur à entrer les paramètres obligatoires suivants :

- Nom d'utilisateur
- Mot de passe

En outre, vous pouvez inclure des paramètres de connexion facultatifs, tels que :

- Langue d'affichage et paramètres régionaux
- Format de l'heure
- Thème

Un exemple de formulaire HTML de connexion, `login_sample.html`, se trouve dans le répertoire de déploiement OAA de votre serveur d'applications :

```
<serveur_applications>\WEB-INF\oaa\
```

Personnalisez cet exemple de formulaire HTML en suivant les directives ci-dessous.

- Quel que soit le fichier de connexion personnalisée créé, celui-ci devient partie intégrante de votre URL de connexion. Par exemple, si vous créez une page personnalisée sous le nom `ma_connexion.htm`, l'URL de connexion sera `http://<serveur>:<port>/oaa/ma_connexion.htm`.
- Vous devez spécifier le servlet `basicauth` dans l'action de formulaire. Exemple : `action="http://<serveur>:<port>/oaa/servlet/basicauth"`
- Les utilisateurs qui ne sont pas authentifiés voient s'afficher la page spécifiée en tant que valeur du paramètre `_failURL`. Cette page peut pointer simplement vers la page de connexion pour permettre aux utilisateurs de tenter une nouvelle connexion.
- Le servlet `basicauth` ne code pas les noms d'utilisateur et les mots de passe pendant la connexion. Vous devez activer HTTPS si vous souhaitez mettre en œuvre la sécurisation des mots de passe au niveau de votre intranet.
- Aucun paramétrage spécifique n'est requis sur la page d'administration pour configurer une page de connexion personnalisée. Vous devez spécifier tous les paramètres de connexion au niveau de votre page de connexion personnalisée.
- Paramètres de connexion disponibles :

Paramètre de connexion	Description
<code>loginuser</code>	Ce paramètre de connexion obligatoire spécifie le nom de l'utilisateur. Vous devez spécifier une entrée de formulaire pour ce paramètre.
<code>loginpass</code>	Ce paramètre de connexion obligatoire spécifie le mot de passe de connexion. Vous devez spécifier une entrée de formulaire pour ce paramètre.
<code>_locale</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie les paramètres d'affichage régionaux de l'utilisateur.
<code>_timezone</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie le fuseau horaire de l'utilisateur.
<code>_theme</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie le thème à afficher sur le portail Peregrine OAA.

Spécification d'une autre méthode d'authentification

Par défaut, Peregrine OAA utilise l'authentification HTTP de base fournie par la classe `HttpBasicAuthenticationManager`. Si vous créez une page de connexion personnalisée, vous devez spécifier l'autre méthode d'authentification utilisée dans le fichier `local.xml`.

Pour spécifier une autre méthode d'authentification HTTP :

- 1 Arrêtez votre serveur d'applications.
- 2 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `local.xml` qui se trouve dans le dossier :

```
<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\
```

- 3 Ajoutez l'entrée suivante au fichier `local.xml`, sous l'élément `<settings>` (si cette entrée n'existe pas) :

```
<HTTPAuthClass>HttpAlternateAuthenticationManager</HTTPAuthClass>
```

- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Modifiez le fichier `web.xml`.

Vous devrez activer le servlet `AuthController` pour définir un proxy associé à l'authentification HTTP de base.

- a Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `web.xml` qui se trouve dans le dossier :

```
<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF.
```

- b Ajoutez les lignes suivantes après la dernière définition de `<servlet>` .

```
<servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>A controller (decorator) servlet that can be used
to enable configurable auth protection of any
resource.</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 Enregistrez le fichier.

- 6 Redémarrez votre serveur d'applications.

Avertissement : L'attribution de la classe `HttpAlternateAuthenticationManager` au paramètre d'authentification HTTP fait apparaître les requêtes (y compris les noms d'utilisateur et les mots de passe) dans l'URL. Pour protéger les requêtes figurant dans les URL, vous devez limiter l'accès à ces informations par le biais de votre serveur Web.



12 | Dépannage

CHAPITRE

Cette section propose des solutions aux problèmes liés à l'administration.

Les problèmes suivants peuvent être dus au navigateur Web utilisé pour accéder à Get-Services.

Problème	Solution
Navigation : dans le cadre d'une session Get-Services, l'utilisation des boutons de navigation Précédente et Suivante ou du bouton Actualiser peut entraîner un comportement inattendu des formulaires de Get-Services.	N'utilisez pas les boutons de navigation ou d'actualisation du navigateur lorsque des formulaires de Get-Services sont affichés.
L'utilisation du navigateur Microsoft Internet Explorer 5.5 peut entraîner les problèmes suivants : Les icônes ne s'affichent pas dans les jeux de données de résultats. Vous ne parvenez pas à personnaliser les collections et les sous-documents. Des erreurs JavaScript apparaissent durant la connexion (visibles uniquement si l'option d'affichage des erreurs JavaScript est activée dans le navigateur).	Procédez à une mise à niveau vers Internet Explorer 6.
Après avoir changé un thème à l'aide de la page de changement des thèmes, le fait de cliquer sur le bouton de retour ne vous renvoie pas à la page d'accueil.	Dans le menu d'activités du volet gauche, cliquez sur Ma page d'accueil.
L'utilisation répétitive du bouton Précédente produit un message d'erreur de page ayant expiré. Cette erreur survient le plus souvent lorsque vous tentez de revenir à un écran de liste à partir d'un écran de détail.	Créez une nouvelle recherche afin de régénérer votre liste. Get-Services ne place pas en mémoire cache les éléments apparaissant à l'écran.



Index

PEREGRINE

A

- Administration, module
 - Affichage de l'état de la file d'attente 207
 - Affichage des files d'attente de messages 206
 - Affichage des transactions du connecteur 209
 - État des scripts 205
 - Files d'attente de messages 206
 - Génération de fichiers war 210
 - Importation et exportation des personnalisations 208
 - Journal du serveur 201
 - Modification des paramètres 194
 - Page de paramètres 193
 - Panneau de configuration 191
 - Paramètres de l'administrateur, formulaire 202
 - Vérification de l'état des scripts 205
- Architecture Archway
 - Bloc fonctionnel 21
 - Client 23
 - Demande 25
 - Exécution d'interrogations sur un système 28
 - Gestionnaire de documents 28
 - Schéma 22
 - XML 23
- AssetCenter 83
- Assistance clientèle 17

- Authentification
 - Contact 273
 - Contournement du script de connexion 279
 - Modèle 270
 - Opérateur normal 271
 - Utilisateur 244
- Authentification à la connexion 244
- Authentification intégrée de Windows
 - Configuration 255
 - Sécurité 234

C

- Cadre, modification 48
- Calque, modification 44
- Champ
 - Configuration 78
- Champ en lecture seule 90
- Champ obligatoire 91
- Collection
 - Configuration 81
- Composant
 - Ajout sur le portail 61
 - Création 59
- Composants du portail
 - Affichage des schémas 96
 - BVA (Business View Authoring) 96
- Connecteur SC (SCAdapter)
 - Présentation générale 227
- Connexe, documentation 14
- Contournement du script de connexion 279
- Conventions typographiques 15

D

- Définitions des schémas de documents *Voir* Schéma
- Déplacement de pages personnalisées 98, 208
- Déploiement des thèmes 38
- Détail du formulaire 213
- Détails des enregistrements associés 222
- Détails du formulaire, affichage 213
- Documentation connexe 14
- Droit d'utilisateur, personnalisation 84
- Droits d'utilisateur
 - getit.admin 188

E

- Éléments de schémas 157
- Enregistrement d'un utilisateur 214
- Enregistrement de compte 214
- État de la file d'attente, affichage 207
- État des scripts 205
- État des scripts, vérification 205
- Étendue des champs 92
- Évolutivité
 - OAA 23
- Exportation de pages personnalisées 98, 208
- Extensions de script 50
- Extensions de script ECMA 50

F

- Fiches d'appel 230
- Fichier CSS, modification 43
- Fichier de chaînes
 - Traduction 53, 54
- Fichier joint
 - Accès au répertoire 231
 - Présentation générale 230
- File d'attente de messages, affichage 206
- Files d'attente de messages 206
- Formulaires de changement parent 221

G

- Gestion des appels
 - Activation 204
 - Interface utilisateur 230

Gestion des changements

- Formulaires de changement parent 221
- Formulaires par défaut 218
- Inscription d'événements 229
- Gestionnaire de documents 28
- getit.admin, droit d'utilisateur 188
- Graphique de l'en-tête, modification 40

I

- IBM WebSphere portal 210
- Icône, personnalisation 77
- Importation de pages personnalisées 98, 208
- Information du formulaire, affichage 211
- Informations sur les formulaires, affichage 71
- Informations, bouton 213
- Inscription d'événements 229
- Interface utilisateur, Gestion des appels 230
- ISO, codage de caractères. *Voir* Codage de caractères

J

- JAAS
 - Authentification 244
 - Module de connexion 245
- Journal du serveur 201
- Journalisation 196
 - Format de fichier 197
 - Renouvellement du fichier 200
- Journalisation des sessions utilisateur 215

L

- Langue
 - Connexion 58, 195
- Langue de connexion 58, 195
- LDAP 234
- Libellé, personnalisation 90
- Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) 234
- Liste déroulante, personnalisation 93
- loadscript
 - Modification dans les sous-classes de schéma 131
- local.xml, fichier 188, 194, 211
- Log, détails du formulaire 213
- login.asp 266

M

- Manuel
 - Lecteurs 13
 - Structure 16
- Menu d'activités 59
- Modification de la présentation du portail
 - Peregrine 67
- Modification des mots de passe 215
- Modification des thèmes 69
- Module de connexion, JAAS 245
- Mot de passe
 - Protection 233
- Mot de passe, modification 215

P

- package.xml 130
- Page de paramètres 194
- Page personnalisée
 - Déplacement 98, 208
- Panneau de configuration 191
- Paramètres
 - Fichier joint 232
 - Paramètre securepassword de ServiceCenter 239
- Paramètres de fichier joint 232
- Paramètres, définition 194
- personalization
 - Description de l'interface 76
- Personnalisation
 - Ajout 77
 - Ajout d'une nouvelle section à la disposition des champs 88
 - Ajout de champs 87
 - Champ en lecture seule 90
 - Champ obligatoire 91
 - Configuration requise 83
 - Droits d'utilisateur 85
 - Étendue des champs 92
 - Formulaire 76–92
 - Icône 77
 - Interface, description 75, 79
 - Libellé 90
 - Liste de formulaires standard 74
 - Liste déroulante 93
 - Modification de l'ordre des champs 88

- Modification de la disposition des champs 88
- Paramètre 84, 85
- Portail 60–70
 - Suppression 77
 - Taille des champs 92
- Personnalisation des thèmes 37
 - Déploiement des thèmes 38
 - Modification des cadres 48
 - Modification des calques 44
 - Modification des feuilles de style 43
 - Modification du graphique de l'en-tête 40
- Personnalisation du portail Peregrine 60
- Portail Peregrine
 - Ajout de composants 61
 - Personnalisation 60
- Portail Peregrine, personnalisation 37
- Portail, création de nouveaux composants 59
- Présentation, modification
 - MS Internet Explorer 67
 - Netscape Navigator 68
- PreXSL, détails du formulaire 213

R

- Réaffectation de fiche 203
- Réinitialisation du serveur 191

S

- SCAdapter
 - Configuration 202–205
- Schéma
 - Définition 102
 - Dossiers d'extensions 109
 - Éléments 142–165
 - Exemples 103
 - Extensions 105–128
 - Identification du schéma utilisé 106
 - Localisation 108
 - Modification des extensions 110
 - Sous-classe 128
 - Test à l'aide d'une URL 26
- Schéma public
 - Rendre les sous-classes de schéma visibles 130
- Script de connexion, contournement 279
- Script Input, détails du formulaire 213

- Script Output, détails du formulaire 213
 - Scripts
 - Test à l'aide d'une URL 25
 - Secure Sockets Layer (SSL) 233
 - securepassword, paramètre 239
 - Sécurisation des mots de passe 239
 - Sécurité
 - Authentification des utilisateurs 244
 - Authentification intégrée de Windows 255
 - Autre méthode d'authentification à la connexion 279
 - Service Desk, onglet 202
 - ServiceCenter
 - Connecteur, Voir Connecteur SC
 - Onglet 202
 - Prise en charge de la personnalisation 83
 - Sessions utilisateur, journalisation 215
 - Signet 34
 - Sous-document
 - Configuration 79
 - SSL 233
 - Support technique 17
 - Support technique de Peregrine Systems 17
 - Surveillance des sessions utilisateur 215
- T**
- Taille des champs 92
 - Termes de capacité 236
 - Terminologie 14
 - Thème
 - Déploiement 38
 - Personnalisation 37
 - Thème, création 42
 - Thème, modification 69
 - Traduction des chaînes 52
 - Transactions du connecteur, affichage 209
 - Typographie, conventions 15
- U**
- URL
 - Requête de scripts et de schémas 25
 - User Session 213
 - user.log, fichier 216
- W**
- war (Web archive), fichier 210
 - WebSphere portal 210

