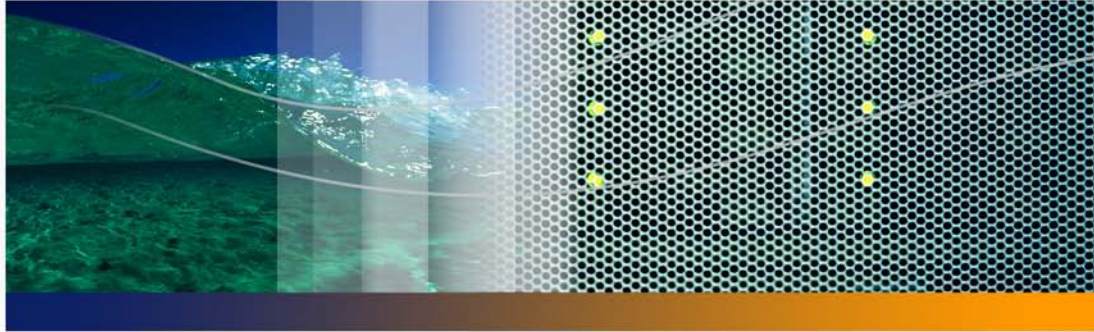


Peregrine Systems, Inc.

# Get-Services™ 4.2



## Verwaltungshandbuch



Copyright © 2005 Peregrine Systems, Inc.

LESEN SIE DIE NACHFOLGENDEN HINWEISE SORGFÄLTIG DURCH, BEVOR SIE DIESES PRODUKT INSTALLIEREN UND VERWENDEN. BEI DIESEM PRODUKT HANDELT ES SICH UM URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZTES MATERIAL VON PEREGRINE SYSTEMS, INC. („PEREGRINE“). SIE HABEN ZUR KENNTNIS GENOMMEN UND AKZEPTIERT, DASS DIESES PRODUKT DEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE UNTERLIEGT. DURCH DIE INSTALLATION UND VERWENDUNG DIESES PRODUKTS ERKLÄREN SIE SICH BEREIT, DIE SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE ZU AKZEPTIEREN UND ZU BEFOLGEN. INSTALLATIONEN, VERWENDUNGSWEISEN, REPRODUKTIONEN ODER ÄNDERUNGEN DIESES PRODUKTS, DIE GEGEN DIE BEDINGUNGEN DER SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE VERSTOSSEN, SIND AUSDRÜCKLICH UNTERSAGT.

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

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile und ServiceCenter sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder seiner Tochterunternehmen.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Das vorliegende Produkt umfasst Software, die von Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) entwickelt wurde. Das Produkt enthält außerdem Software, die von den folgenden Firmen entwickelt wurde: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation und InstallShield Software Corporation.

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc., dar. Wenden Sie sich bitte an Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren. Die in der Beispieldatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen sind rein zufällig. Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mail-Adresse lautet [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich unter [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com) an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Ausgabe der vorliegenden Dokumentation gilt für Version 4.2 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tel. +1 (0) 858.481.5000  
Fax +1 (0) 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Inhalt

Über dieses Handbuch. . . . .	13
Zielgruppe des Handbuchs. . . . .	13
Verwandte Dokumentation. . . . .	14
Integrierbare Anwendungen . . . . .	14
Terminologie . . . . .	14
Typografische Konventionen . . . . .	15
Hinweise . . . . .	15
Aufbau des Handbuchs . . . . .	16
Benötigen Sie weitere Hilfe? . . . . .	17
Kundendienst . . . . .	17
Dokumentations-Website . . . . .	17
Schulungsservices-Website. . . . .	18
Kapitel 1   Übersicht über die Architektur . . . . .	19
Übersicht über Peregrine OAA . . . . .	19
Peregrine OAA-Architektur . . . . .	21
OAA-Skalierbarkeit . . . . .	23

	Interne Archway-Architektur . . . . .	24
	Archway-Anforderungen. . . . .	25
	Dokumentmanager . . . . .	29
Kapitel 2	Übersicht über Get-Services . . . . .	31
	Funktionen von Get-Services. . . . .	32
	Benutzerrollen. . . . .	32
	Ticket-Typen. . . . .	33
	Service Desk . . . . .	34
	Change Management . . . . .	35
	Lesezeichen . . . . .	37
	Übersicht über die Architektur von Get-Services . . . . .	38
	ServiceCenter-Schnittstelle. . . . .	38
Kapitel 3	Anpassen des Portals . . . . .	41
	Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs . . . . .	42
	Ändern des Standarddesigns. . . . .	43
	Ändern der Kopfzeilengrafik für alle Designs . . . . .	44
	Erstellen eines benutzerdefinierten Designs . . . . .	46
	Eigenschaften von Ebenen . . . . .	50
	Ändern von Framesets . . . . .	52
	Erstellen von Skripterweiterungen . . . . .	54
	Übersetzen von Get-Services. . . . .	56
	Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien . . . . .	57
	Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien . . . . .	58

Kapitel 4	Verwenden des Peregrine-Portals . . . . .	61
	Anmelden beim Peregrine-Portal . . . . .	62
	Verwenden des Aktivitätenmenüs . . . . .	63
	Personalisieren des Peregrine OAA-Plattform . . . . .	64
	Hinzufügen von Komponenten . . . . .	64
	Ändern des Layouts . . . . .	69
	Ändern von Designs . . . . .	72
	Anzeigen von Formularinformationen . . . . .	74
Kapitel 5	Verwenden der Personalisierungsoberfläche . . . . .	75
	Übersicht über die Personalisierung . . . . .	76
	Formulare und Funktionen . . . . .	76
	Personalisierungsoberfläche . . . . .	77
	Hinzufügen und Entfernen von Personalisierungen . . . . .	79
	Konfigurieren von Feldern . . . . .	80
	Konfigurieren von untergeordneten Dokumenten. . . . .	81
	Konfigurieren von Sammlungen . . . . .	83
	Voraussetzungen für die Personalisierung. . . . .	85
	Aktivieren der Personalisierung. . . . .	85
	Personalisierungsaufgaben. . . . .	89
	Hinzufügen von Formularfeldern . . . . .	89
	Konfigurieren von Feldattributen . . . . .	91
	Ändern der Feldbeschriftung . . . . .	92
	Belegen eines Felds mit Schreibschutz . . . . .	93

	Einrichten erforderlicher Felder. . . . .	93
	Ändern der Größe und Breite eines Felds . . . . .	94
	Entfernen von Feldern aus einem Formular . . . . .	94
	Anpassen von Dropdown-Listen . . . . .	95
	Sichtbarmachen eines Modells für Komponenten des BVA-Portals . . . . .	99
	Verschieben von Personalisierungen in eine Produktionsumgebung . . . . .	100
Kapitel 6	Dokumentmodelldefinitionen . . . . .	103
	Erläuterungen zu Dokumentmodelldefinitionen . . . . .	104
	Beispielmodell. . . . .	105
	Verwendung von Modellen . . . . .	106
	Modellerweiterungen . . . . .	107
	Vorteile der Verwendung von Modellen . . . . .	107
	Erstellen von Modellerweiterungen. . . . .	108
	Festlegen des zu erweiternden Modells. . . . .	109
	Suchen der entsprechenden Modelldatei auf dem Server . . . . .	110
	Erstellen von Zielordnern und Dateien für Modellerweiterungen . . . . .	111
	Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien. . . . .	112
	Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste „Verfügbare Felder“ . . . . .	113
	Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste „Verfügbare Felder“ . . . . .	116
	Ändern der Bezeichnung von Feldern in der Liste „Verfügbare Felder“ . . . . .	117

Ändern der Liste mit Formularen, in denen ein Feld zur Verfügung steht oder angezeigt wird . . . . .	119
Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes . . . . .	121
Ändern des Typs der von einem Feld verwendeten Formularelemente . . . . .	124
Hinzufügen von untergeordneten Dokumenten zur Liste „Verfügbare Felder“ der Personalisierung . . . . .	125
Modellunterklassen . . . . .	129
Bearbeiten der Modellunterklassendateien . . . . .	132
Bearbeiten der Ladeskriptdateien. . . . .	134
Filtern einer Dokumentliste in einer Portalkomponente . . . . .	134
Filtern einer Dokumentliste in einer Feldsuche . . . . .	136
Hinzufügen der Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen . . . . .	138
Hinzufügen von Standardwerten zu einem Detailformular. . . . .	140
Ändern von Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung . . . . .	142
Modellelemente und -attribute . . . . .	144
<?xml> . . . . .	144
<schema> . . . . .	144
<documents> . . . . .	144
<document>. . . . .	147
<attribute> . . . . .	153
<collection> . . . . .	159
Dokumente . . . . .	162
Untergeordnete Dokumente . . . . .	163

Kapitel 7	Ändern des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien	169
	Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente . . . . .	170
	Allgemeine Merkmale der Menükomponente . . . . .	170
	Syntax einer Menükonfigurationsdatei . . . . .	171
	Konfigurieren des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien . . . . .	179
Kapitel 8	Erweiterungen des Hierarchiemenus . . . . .	181
	Allgemeine Erweiterungen . . . . .	182
	Auswirkungen auf vorhandene Menüdateien . . . . .	189
	Gültigkeit der Menüdefinitionsdateien . . . . .	189
Kapitel 9	Verwalten von Get-Services . . . . .	191
	Zugreifen auf das Peregrine-Portal-Verwaltungsmodul . . . . .	192
	Verwenden der Systemsteuerung . . . . .	195
	Anzeigen der bereitgestellten Versionen . . . . .	196
	Verwenden der Seite „Einstellungen“ . . . . .	196
	Festlegen von Parametern im Verwaltungsmodul . . . . .	198
	Protokollieren . . . . .	200
	Dateiformat für die Protokollierung . . . . .	201
	Rollover-Frequenz der Protokolldatei . . . . .	204
	Anzeigen des Serverprotokolls . . . . .	205
	Konfigurieren der Service Desk-Parameter . . . . .	206



	Überprüfen des Skriptstatus . . . . .	210
	Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen . . . . .	211
	Anzeigen des Warteschlangenstatus . . . . .	212
	Importieren und Exportieren von Personalisierungen . . . . .	213
	Anzeigen von Adaptertransaktionen . . . . .	214
	Verwenden des IBM-Portals WebSphere . . . . .	215
	Herunterladen der Datei „local.xml“. . . . .	216
	Anzeigen von Formularinformationen . . . . .	216
	Anzeigen von Formulardetails . . . . .	218
	Online-Registrierung für Benutzer . . . . .	219
	Ändern von Kennwörtern . . . . .	220
	Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen. . . . .	221
	Funktionsweise der Datei „usage.log“. . . . .	221
	Konfigurieren von Change Management-Formularen . . . . .	222
	Ändern von Change Management-Formularen . . . . .	223
	Anzeigen verbundener Dokumente auf der Detailseite . . . . .	228
	Einrichten unterschiedlicher Ansichten für Incident-Kategorien . . . . .	229
Kapitel 10	Verwalten des Backend-Systems . . . . .	233
	Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter . . . . .	234
	ServiceCenter-Ereignisregistrierung . . . . .	235
	Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche. . . . .	236
	Dateianhänge . . . . .	236

Kapitel 11	Sicherheit . . . . .	239
	Sicherheit des Backend-Systems . . . . .	240
	Verwalten von Benutzerkonten und Kennwörtern. . . . .	240
	Authentifizierung mit ServiceCenter . . . . .	241
	ServiceCenter-Berechtigungswörter . . . . .	242
	Kennwortsicherheit in ServiceCenter . . . . .	245
	Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services . . . . .	245
	Benutzerregistrierung . . . . .	246
	Aktivieren des E-Mail-Adapters . . . . .	248
	Beheben von Fehlern bei der Mail-Adapter-Verbindung. . . . .	249
	Authentifizieren von Benutzern . . . . .	249
	Standard-Sicherheitskonfiguration . . . . .	250
	Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration . . . . .	251
	Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul. . . . .	253
	JAAS-Konfigurationsoptionen . . . . .	255
	Beispiel: Festlegen einer benutzerdefinierten LDAP-Konfiguration . . . . .	260
	Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration. . . . .	261
	Befehlszeilenoptionen . . . . .	261
	Integrierte Windows-Authentifizierung . . . . .	262
	Einrichten der Integrierten Windows-Authentifizierung . . . . .	263
	Überprüfen der Einstellungen . . . . .	274

Integrieren mit Tools für einzelne Anmeldungen . . . . .	275
Testen des Zugriffs auf Get-Services über ein Tool für einzelne Anmeldungen . . . . .	277
Authentifizierungsmodelle . . . . .	278
ServiceCenter-Authentifizierungskomponenten. . . . .	278
Zuordnungen zwischen OAA-Kontakten und Bearbeitern . . . . .	279
Reguläre Bearbeiterauthentifizierung . . . . .	279
Algorithmus für die Suche nach Kontakten . . . . .	279
Erstellen von Kontakten . . . . .	280
Kontaktbasierte Authentifizierung . . . . .	281
Einrichten der kontaktbasierten Authentifizierung. . . . .	282
Anpassen der kontaktbasierten Authentifizierung. . . . .	286
Erstellen einer alternativen Anmeldeseite . . . . .	287
Erstellen einer Webseite für die Anmeldung. . . . .	287
Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens. . . . .	289
Kapitel 12 Fehlerbehebung . . . . .	291
Index . . . . .	293



# Über dieses Handbuch

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

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

- Durchführen von Verwaltungsaufgaben in Get-Services
- Konfigurieren von Get-Services für ServiceCenter
- Identifizieren von Benutzern in Get-Services
- Verwenden des Peregrine-Portals
- Personalisieren von Formularen

---

## Zielgruppe des Handbuchs

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

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

---

## Verwandte Dokumentation

Zusätzliche Informationen finden Sie in der folgenden Dokumentation:

Dokument	Beschreibung
Get-Services-Installationshandbuch	Enthält Informationen zum Installieren und Konfigurieren der Peregrine OAA-Plattform sowie von Get-Services, Java SDK und Anwendungs- und Webservern.
Get-Services Versionshinweise	Hier finden Sie aktuelle Informationen und Hinweise zu bekannten Problemen mit Get-Services. Die Versionshinweise werden kontinuierlich aktualisiert und auf der Kundendienst-Website zur Verfügung gestellt. Einzelheiten zum Zugriff auf die Kundendienst-Website finden Sie unter <a href="#">Benötigen Sie weitere Hilfe? auf Seite 17.</a>

---

---

## Integrierbare Anwendungen

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

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

---

## Terminologie

Die in diesem Handbuch und auf der Get-Services-Oberfläche verwendete Terminologie basiert auf ServiceCenter 5.1.x und 6.0.x.

## Typografische Konventionen

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

Konvention	Bedeutung
<b>Fett</b>	Daten, die zeichengenau eingegeben werden müssen, sind <b>fett</b> formatiert. Die Bezeichnungen von Schaltflächen, Menüs und Menüoptionen sind ebenfalls <b>fett</b> formatiert.
<i>Kursiv</i>	Variablen und Werte, die Sie eingeben müssen, werden <i>kursiv</i> dargestellt. Neue Begriffe sind ebenfalls <i>kursiv</i> gesetzt.
Konstantschrift	Code- oder Skriptbeispiele, Ausgaben und Systemmeldungen sind in Konstantschrift dargestellt. <pre>var msgTicket = new Message( "Problem" ); ... msgTicket.set( "_event", "epmc" );</pre> <p>Auslassungszeichen (...) zeigen an, dass Teile eines Skripts übersprungen wurden, da sie für das aktuelle Thema nicht relevant sind. Codebeispiele sind keine vollständigen Dateien, sondern dienen lediglich zur Veranschaulichung der in einem bestimmten Abschnitt behandelten Informationen.</p> <p>Dateinamen, wie beispielsweise <code>login.asp</code>, werden in einer Konstantschriftart dargestellt.</p>

## Hinweise

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

Hinweis	Verwendung
<b>Wichtig:</b>	Erforderliche Informationen zur Durchführung einer Aufgabe
<b>Hinweis:</b>	Informationen von allgemeinem Interesse
<b>Hinweis:</b>	Informationen, die die Durchführung einer Aufgabe erleichtern oder beschleunigen können
<b>Warnung:</b>	Informationen, die benötigt werden, wenn das Risiko eines Datenverlustes besteht

## Aufbau des Handbuchs

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

Gesuchte Information	Referenz
Übersicht über die Peregrine OAA-Architektur	Übersicht über die Architektur auf Seite 19
Übersicht über die Funktionen und die Architektur von Get-Services	Übersicht über Get-Services auf Seite 31
Anpassen der Get-Services-Oberfläche	Anpassen des Portals auf Seite 41
Konfigurieren und Verwenden des Peregrine-Portals	Verwenden des Peregrine-Portals auf Seite 61
Aktivieren und Verwenden der Funktionen zur Oberflächenpersonalisierung durch Endbenutzer	Verwenden der Personalisierungsoberfläche auf Seite 75
Verwenden von Dokumentmodelldefinitionen und Erweiterungen	Dokumentmodelldefinitionen auf Seite 103
Anpassen von Formularen <b>Hinweis:</b> In diesem Kapitel erhalten Sie nützliche Informationen zum Ändern der in den Menüs des <b>Anforderungstyp</b> und <b>Positionstyp</b> enthaltenen Optionen. Außerdem wird beschrieben, wie Sie ein Auswahlmenü für den Einkaufsauftragstyp und den Anforderungspositionstyp hinzufügen können.	Ändern des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien auf Seite 169
Erweiterungen des Hierarchiemenüs	Erweiterungen des Hierarchiemenüs auf Seite 181
Verwalten von Get-Services über das Verwaltungsmodul	Verwalten von Get-Services auf Seite 191
Konfigurieren von Get-Services für die Verwendung von ServiceCenter oder AssetCenter	Verwalten des Backend-Systems auf Seite 233
Sicherheitsfunktionen	Sicherheit auf Seite 239
Anleitungen zur Fehlerbehebung	Fehlerbehebung auf Seite 291



## Benötigen Sie weitere Hilfe?

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

### Kundendienst

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

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

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

### Dokumentations-Website

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

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

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

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

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

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

## Schulungsservices-Website

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

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

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

# 1

## KAPITEL

# Übersicht über die Architektur

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

## Übersicht über Peregrine OAA

Peregrine OAA ist die zugrunde liegende Architektur vieler Peregrine-Produkte, z. B. der aus Employee Self-Service-Produkten bestehenden Get-It-Suite.

OAA-Produkt	Beschreibung
AssetCenter Web	Webanwendung, die allen Benutzern den Zugriff auf die AssetCenter-Datenbank ermöglicht, ohne dass dazu der AssetCenter-Client installiert werden muss.
BI Portal	Webbasiertes Berichtswerkzeug zum Erstellen und Ausführen von Abfragen in ServiceCenter 5.1-Daten sowie zum Generieren von Berichten und Grafiken anhand der abgefragten Daten.
Get-Answers	Webbasierte Wissensmanagement-Anwendung, mit der Sie Informationen in einer Datenbank erfassen, speichern und bei Bedarf abrufen können. Mit Hilfe von Get-Answers können Sie die Qualität und Genauigkeit des Wissens optimieren, das die Personen in Ihrem Unternehmen für die erfolgreiche Durchführung ihrer Aufgaben benötigen, und so Anfragen beim Helpdesk vermeiden.

OAA-Produkt	Beschreibung
Get-Resources™	Webbasierte Lösung, die in AssetCenter Procurement, AssetCenter Portfolio oder ServiceCenter Request Management integriert wird, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Ressourcen anzufordern sowie den Genehmigungs-Workflow für solche Anforderungen innerhalb des gesamten Unternehmens zu vereinfachen.
Get-Services™	Webbasierte Erweiterung von ServiceCenter, über die Benutzer Probleme, die innerhalb ihrer Arbeitsumgebung auftreten, melden können, indem sie Problem-Tickets in Get-Services öffnen und anschließend im ServiceCenter-Backend-System speichern. Auf diese Weise können Benutzer Tickets aus Get-Services und ServiceCenter anzeigen. Zu den integrierten Modulen gehören Service Desk und Change Management.

Peregrine OAA verfügt über ein Webportal, das so genannte Peregrine-Portal, über das Benutzer auf ihre Webanwendungen zugreifen können. Darüber hinaus ermöglicht das Peregrine-Portal den Zugriff auf das Verwaltungsmodul, über das alle Aspekte von Peregrine OAA überwacht und verwaltet werden.

Das Peregrine OAA-Basisprodukt umfasst die folgenden Komponenten:

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

Peregrine OAA enthält ein Vielzahl Komponenten, die je nach Bedarf für die Verwendung mit Webanwendungen konfiguriert werden. Hierzu gehören:

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

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

## Peregrine OAA-Architektur

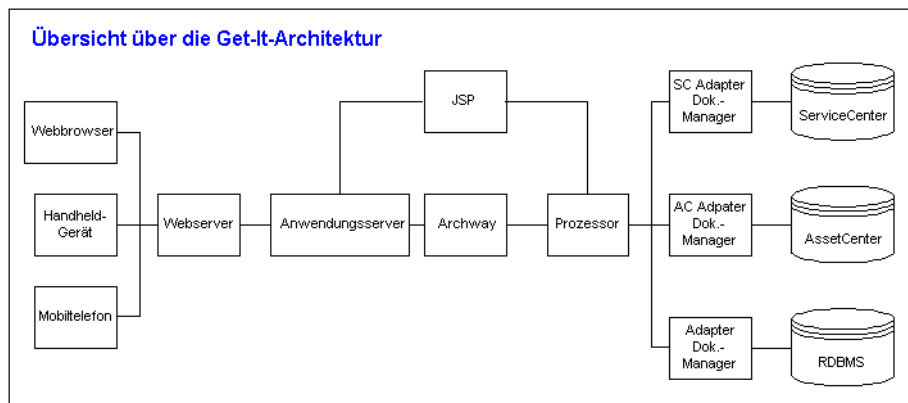
Peregrine OAA-Anwendungen und -Schnittstellen verwenden webbasierte Bausteine. Hierzu gehören:

HTTP	Ein einfaches und weit verbreitetes Protokoll für das Senden von Clientanforderungen an einen Server. Auch Varianten wie HTTPS ermöglichen den Aufbau sicherer Verbindungen.
XML	Extensible Markup Language. Meta-Beschreibungssprache, über die Daten formatiert werden können, um sie anschließend in einem Webbrowser anzuzeigen. Im Gegensatz zu HTML können bei XML eigene Tags erstellt und beliebig definiert werden.

Kommerzielle Webserver	Die von der Archway-Architektur bereitgestellten Dienste können über jeden kommerziellen Webserver, einschließlich IIS und Apache, zur Verfügung gestellt werden.
Anwendungsserver	Peregrine OAA unterstützt Apache Tomcat, WebSphere und WebLogic.
Allgemeine Clients	Anwendungen können über Webbrowser (z. B. IE, Netscape und Mozilla), Handheld-Geräte (Palm Pilot) oder Mobiltelefone (über HDML) bereitgestellt werden.

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

Die folgende Grafik dient zur Veranschaulichung der Architektur:



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

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

Alle Anforderungen und Antworten, wie auch das folgende Problem-Ticket, werden in XML codiert.

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

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

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

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

## OAA-Skalierbarkeit

Auch bei wachsender Benutzerzahl in Ihrem Unternehmen können Sie eine gute Leistung der OAA-Anwendungen sicherstellen. Ausführliche Informationen zur Skalierbarkeit finden Sie im [Guide to OAA architecture and optimization](#) (Handbuch zur Architektur und Optimierung von Peregrine OAA), das Sie im PDF-Format von der Website <http://support.peregrine.com/support/Get-Services> (Abschnitt Employee Self Service unter Product News (Produktneuigkeiten)) herunterladen können.

## Interne Archway-Architektur

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

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

Anforderungen können auf drei Arten abgewickelt werden:

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

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



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

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

## Archway-Anforderungen

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

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

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

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

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

## URL-Skript-Abfragen

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

`http://Servername/oaaservlet/archway?Skriptname.Funktionsname`

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

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

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

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

## URL-Modell-Abfragen

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

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

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

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

## URL-SQL-Abfragen

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

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

- Geben Sie für Adaptername den Namen des von dem Modell verwendeten Adapters der Backend-Datenbank ein. Die hier aufgeführten Adapter verwenden den ODBC-Anschluss, den Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls definiert haben.
- Geben Sie für TabelleName den SQL-Namen der Tabelle ein, die Sie aus der Backend-Datenbank abfragen möchten.
- Geben Sie für Feldname den SQL-Namen des Felds ein, das Sie aus der Backend-Datenbank abfragen möchten.
- Geben Sie für Wert den Wert ein, den das Feld oder der optionale Parameter haben soll.
- Geben Sie für `_[optional]` beliebige optionale Parameter ein, um die Abfrage einzuschränken. Beispiele:
  - `_return`. Es werden nur die Werte der von Ihnen aufgelisteten Felder zurückgesendet.
  - `_count`. Legt die Anzahl der Datensätze fest, die zurückgesendet werden sollen.

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

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

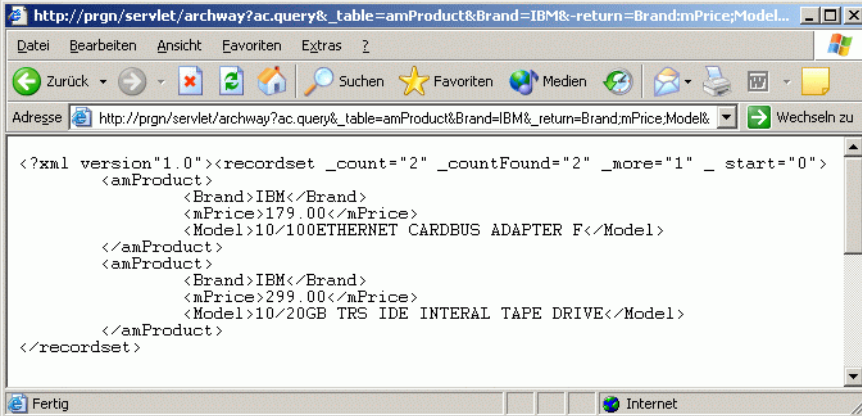
- *Hostname/oa/servlet/archway?sc.query&\_table=probsummary&priority.code=1*

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

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

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

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



The screenshot shows a web browser window with the following URL in the address bar: `http://prgn/servlet/archway?ac.query&_table=amProduct&Brand=IBM&-return=Brand;mPrice;Model&_count=2`. The browser's status bar at the bottom indicates "Fertig" and "Internet". The main content area displays the following XML response:

```
<?xml version="1.0"><recordset _count="2" _countFound="2" _more="1" _start="0">
  <amProduct>
    <Brand>IBM</Brand>
    <mPrice>179.00</mPrice>
    <Model>10/100ETHERNET CARBUS ADAPTER F</Model>
  </amProduct>
  <amProduct>
    <Brand>IBM</Brand>
    <mPrice>299.00</mPrice>
    <Model>10/20GB TRS IDE INTERAL TAPE DRIVE</Model>
  </amProduct>
</recordset>
```

## Dokumentmanager

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

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

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





# 2 Übersicht über Get-Services

## KAPITEL

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- Funktionen von Get-Services
- Übersicht über die Architektur von Get-Services auf Seite 38

# Funktionen von Get-Services

Get-Services 4.2 ist mit ServiceCenter 5.1 und 6.0 kompatibel. Abhängig von den Berechtigungen ist Get-Services für Mitarbeiter und Techniker (IT-Mitarbeiter) verfügbar. Endbenutzer können ihre eigenen Tickets erstellen, aktualisieren und verfolgen. IT-Mitarbeiter können Ihre Aufgaben mit Incident Management, Service Management und Change Management verwalten.

## Benutzerrollen

Benutzern werden die zur Durchführung ihrer Aufgaben erforderlichen Berechtigungen zugewiesen. Bei Benutzern handelt es sich um die Personen, die mit Get-Services arbeiten. Berechtigungen sind Rechte, über die die Benutzer beim Arbeiten in Get-Services verfügen (unter [ServiceCenter-Berechtigungswörter](#) im Kapitel [Sicherheit](#) finden Sie eine Liste mit Berechtigungswörtern). In diesem Abschnitt werden Benutzer und ihre Rollen beschrieben.

In Get-Services wird zwischen sieben verschiedenen Benutzerrollen unterschieden: Verwalter, Genehmiger, Änderungsanforderer, Change-Techniker, Mitarbeiter, IT-Mitarbeiter und IT-Manager.

Benutzerrollen	Beschreibung
Verwalter	Hat Zugriff auf das Modul, in dem die Einstellungen für die Verwaltung von Get-Services und der Peregrine OAA-Plattform festgelegt werden.
Genehmiger	Kann Änderungsanforderungen genehmigen und übernehmen.
Änderungsanforderer	Kann eigene Änderungsanforderungen erstellen, aktualisieren und annullieren, wenn er über die Berechtigung <b>getit.changerequest</b> verfügt.
Change-Techniker	Ermöglicht Techniker das Ändern und das Übernehmen von Änderungen sowie das Schließen und erneute Zuweisen von Aufgaben und deren Übergang zur nächsten Phase.



Benutzerrollen	Beschreibung
Mitarbeiter	Erstellt Anfrage-Tickets, wenn Service Management aktiviert ist. Ist Service Management deaktiviert, erstellen Mitarbeiter Incident-Tickets. Mitarbeiter können ihre eigenen Tickets einsehen, aktualisieren und schließen.
IT-Mitarbeiter	Verfügt über dieselben Berechtigungen wie ein Mitarbeiter, kann jedoch zusätzlich nicht zugewiesene Tickets anzeigen. IT-Mitarbeiter können sich selbst Tickets zuweisen.
IT-Manager	Verfügt über dieselben Berechtigungen wie ein IT-Mitarbeiter, kann jedoch zusätzlich alle Tickets aktualisieren und schließen.

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

## Ticket-Typen

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

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

# Service Desk

Wenn Mitarbeiter Hilfe bei Problemen in ihrer Arbeitsumgebung benötigen, öffnen sie Tickets. Ein in Get-Services geöffnetes Ticket wird anschließend in der ServiceCenter-Datenbank gespeichert und kann sowohl in Get-Services als auch in ServiceCenter angezeigt werden.

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

**Ticket neu erstellen**

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

**Ticket-Details**

Beschreibung:

**Dateianhänge**

Anhänge:

**Kontakt**

Mitarbeitername: Hartke  
Telefon: (800) 525-5328  
E-Mail: bob@peregrine.com

**Dem Ticket zugewiesenes Asset**

Inventarnr.:  
Assettyp:  
Lieferantname:  
Modell:

Erstellen

Mitarbeiter können nur ihre eigenen Tickets anzeigen.

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

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

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

## Change Management

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

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

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

**Change-Techniker** haben Zugriff auf die grundlegenden Aufgaben- und Änderungs-funktionen von Change Management.

Die Möglichkeiten der folgenden Benutzer wurden ebenfalls erweitert:

**ESS-Benutzer** können Änderungsanforderungen öffnen, annullieren und deren Status anzeigen.

**Genehmiger** können Änderungsanforderungen genehmigen und übernehmen.

**Details zu Aufgabe**

Klicken Sie auf "Änderungen absenden", um Ihre Änderungen zu speichern.  
Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Zentraleuropäische Zeit" angezeigt.

**Aufgabenwarteschlange**

- Meine Aufgaben
- Aufgabenverlauf
- Änderungs-Warteschlange
  - Meine Änderungen
  - Änderungsverlauf
- Änderungsanforderungen
  - Neue Änderungsanforderung
  - Anforderungsstatus
  - Anforderungsverlauf

**Basisinfos**

Aufgabennummer: T19  
 Status: initial  
 Alert-Stufe:  
 Phase: backup drive  
 Genehmigungsstatus: approved  
 Kategorie: install drive  
 Priorität: 3 (nach Test & Prod.)  
 Risikobeurteilung: 4 - höheres Risiko

**Beschreibung**

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

**Rücksprungverfahren**

Rücksprungverfahren: We must upgrade the server to manage the new SQL database that is to be

**Geplante Beginn/Geplantes Ende**

Geplanter Beginn: 22 Apr 2002 17:00  
 Geplantes Ende: 22 Apr 2002 21:30

**Geplante Ausfallzeit**

Geplante Ausfallzeit (Beginn): 22 Apr 2002 17:00  
 Geplante Ausfallzeit (Ende): 22 Apr 2002 21:30

**Kontoinformationen**

Betr. Gerät: server101  
 Modell: p800  
 Assettyp: Computer

**Zuweisung**

Zuweisen an: Richard Hartke  
 Abteilung: customer service  
 Telefon: 619-481-5000  
 Koordinator: CM TEST CM 1  
 Telefon: (858) 481-1186

**Teile und Lohnkosten**

Servicevertrag:

**Teile Hinzufügen**

Einfügen	Teilenr.	Datum	Anzahl
<input type="checkbox"/>		22.04.05 17:00	2

**Arbeitszeit Hinzufügen**

Einfügen	Datum	Arbeitsstunden	Techniker	Servicevertrag
<input type="checkbox"/>	22.04.05 17:00	2		

**Arbeitsanmerkungen**

Arbeitsanmerkungen:

**Anhänge**

Anhänge:

Aufgabe schließen    Übergeordnete Änderung anzeigen    Änderungen absenden    Zurück zur Liste

**Aufgabe schließen** ist nur im Formular mit den Aufgabendetails verfügbar.

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

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

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

Suchergebnisse für Aufgabe

Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

Aufgabennummer	Priorität	Kategorie
<a href="#">T19</a>	3 (nach Test & Prod.)	install drive
<a href="#">T20</a>	4 (vor Test)	backup drive

Neue Suche

Das Modul Change Management muss in Get-Services wie folgt eingerichtet werden.

- 1 Ändern Sie bei Bedarf die vordefinierten Formulare (siehe [Ändern von Change Management-Formularen](#)) und speichern Sie diese als Standardformulare.
- 2 Konfigurieren Sie die cm3tin- und cm3rin-Registrierungsbildschirme in ServiceCenter (siehe [ServiceCenter-Ereignisregistrierung](#)), damit Ereignisse synchron verarbeitet werden können.
- 3 Richten Sie die E-Mail-Benachrichtigung in ServiceCenter ein. Informationen zum Einrichten der E-Mail finden Sie in der ServiceCenter-Dokumentation.

## Lesezeichen

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

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

Geben Sie Folgendes ein, um zu einer Seite zu navigieren:

*[http://<Servername>/oaa/login.jsp?<.do page>&\\_DocExplorerAction=<Aktion>](http://<Servername>/oaa/login.jsp?<.do page>&_DocExplorerAction=<Aktion>)*

Dabei wird für Akti on entweder **list**, **create** oder **detail** angegeben, je nachdem, ob Sie eine Liste anzeigen, ein Ticket erstellen oder Details abrufen möchten.

Beispiele:

So navigieren Sie zur Get-Services ESS-Seite zum Erstellen eines neuen Tickets:

*[http://localhost/oaa/login.jsp?\\_bookmark=e\\_helpdesk\\_create\\_setup.do&\\_DocExplorerAction=create](http://localhost/oaa/login.jsp?_bookmark=e_helpdesk_create_setup.do&_DocExplorerAction=create)*

So navigieren Sie zur Get-Services ESS-Ticket-Liste:

*[http://localhost/oaa/login.jsp?\\_bookmark=e\\_helpdesk\\_status\\_setup.do&\\_DocExplorerAction=list](http://localhost/oaa/login.jsp?_bookmark=e_helpdesk_status_setup.do&_DocExplorerAction=list)*

---

## Übersicht über die Architektur von Get-Services

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

### ServiceCenter-Schnittstelle

Get-Services verfügt in ServiceCenter 5.1.x und ServiceCenter 6.0. über Schnittstellen zu Incident Management und Service Management. In ServiceCenter 5,1.x stehen außerdem das Modul Change Management und die Change-Techniker-Schnittstelle zur Verfügung.

## SCAdapter

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

## Dateianhänge

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





# 3 Anpassen des Portals

## KAPITEL

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

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs
- Ändern des Standarddesigns
- Ändern der Kopfzeilengrafik für alle Designs
- Erstellen eines benutzerdefinierten Designs
- Eigenschaften von Ebenen
- Ändern von Framesets
- Erstellen von Skripterverweiterungen
- Übersetzen von Get-Services

## Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs

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

Es gibt vier Variationen des klassischen Designs:

Design	Beschreibung
Accessible	Darstellung für Benutzer, die einen hohen Kontrast oder bessere Zugriffsfunktionen benötigen. Entspricht Paragraph 508.
Baja	Fügt dem klassischen Design Grün- und Beigetöne hinzu.
Quicksilver	Fügt dem klassischen Design Silber- und Blautöne hinzu.
Sierra	Fügt dem klassischen Design Türkistöne hinzu.

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

So stellen Sie ein alternatives klassisches Design bereit:

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

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

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

- 3 Drücken Sie die Eingabetaste.
- 4 Beenden Sie den Anwendungsserver und starten Sie ihn neu.

Die bereitgestellten Designs werden bei der nächsten Anmeldung bei Get-Services als Optionen angezeigt.

---

## Ändern des Standarddesigns

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

So ändern Sie das Standarddesign:

- 1 Öffnen Sie Ihren Webbrowser und melden Sie sich beim Verwaltungsmodul als Systemverwalter an (`localhost/oa/admin.jsp`).
- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen > Designs**. Ändern Sie die folgenden Parameter:
  - Setzen Sie im Feld **Standarddarstellung/-design** den Parameter auf den Namen des Designs, das Sie verwenden möchten (zum Beispiel *Baja*).
  - Setzen Sie im Feld **Standardformatvorlage** den Parameter auf den entsprechenden Namen der CSS-Datei (zum Beispiel *baja.css*).
  - Setzen Sie den Parameter im Feld **XSL-Standardvorlagen** auf den Namen des gewünschten Designs (zum Beispiel *Baja*).
- 3 Blättern Sie zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**.
- 4 Klicken Sie im Menü **Verwaltungseinstellungen** auf den Link **Systemsteuerung**.

- 5 Klicken Sie in der Systemsteuerung auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**.
- 6 Aktualisieren Sie Ihre Browser-Ansicht, um das neue Standarddesign anzuzeigen.

## Ändern der Kopfzeilengrafik für alle Designs

Über die Seite **Verwaltungseinstellungen** können Sie Ihr Firmenlogo zu allen Designs im ProductCoreAbbreviated hinzufügen.

**Warnung:** Durch die im Folgenden beschriebene Verwaltungseinstellung wird das von allen Designs verwendete Bild überschrieben. Wenn Sie diese Einstellung ändern, wird in allen Designs dasselbe Logo angezeigt. Informationen zur Verwendung verschiedener Firmenlogos in den einzelnen Designs finden Sie unter [Erstellen eines benutzerdefinierten Designs auf Seite 46](#).

So ändern Sie die Kopfzeilengrafik für alle Designs:

- 1 Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Kopfzeilengrafik.

**Hinweis:** Damit Ihr benutzerdefiniertes Kopfzeilenlogo in den standardmäßigen Kopfzeilenframe passt, muss es 514 Pixel breit und 59 Pixel hoch sein. Informationen zur Änderung der Größe des Kopfzeilenframes finden Sie unter [Ändern von Framesets auf Seite 52](#).



- 2 Speichern Sie Ihre benutzerdefinierte Kopfzeilengrafik in folgendem Verzeichnis:

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

**Hinweis:** Das klassische Design ist das Standarddesign.

- 3 Melden Sie sich bei der Get-Services-Verwaltungsseite an (admin.jsp).

- 4 Klicken Sie auf **Einstellungen > Designs**.
- 5 Geben Sie im Feld **Standardlogo des Peregrine-Portals** den Namen Ihres benutzerdefinierten Kopfzeilenlogos ein.

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

Geben Sie den Namen Ihrer neuen Grafik ein.

- 6 Blättern Sie zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**.
- 7 Klicken Sie im Menü **Verwaltungseinstellungen** auf den Link **Systemsteuerung**.
- 8 Klicken Sie in der Systemsteuerung auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**.
- 9 Aktualisieren Sie Ihre Browseransicht, um die Änderungen anzuzeigen.

# Erstellen eines benutzerdefinierten Designs

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

So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Design:

- 1 Kopieren Sie die Bilder, Formatvorlagen und XSL-Vorlagen des klassischen Designs. Diese Dateien befinden sich in folgenden Verzeichnissen:

Dateityp	Standort
Bilder	<Anwendungsserver>\oaa\images\skins\classic
Formatvorlagen	<Anwendungsserver>\oaa\css\classic
XSL-Vorlagen	<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\templates\classic

- 2 Fügen Sie die Dateien ein und benennen Sie die Ordner für das klassische Design um. Beispiel:

Bilder	<Anwendungsserver>\oaa\images\skins\EigenesDesign
Formatvorlagen	<Anwendungsserver>\oaa\css\EigenesDesign
XSL-Vorlagen	<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\templates\EigenesDesign

- 3 Öffnen und bearbeiten Sie jedes Bild, das Sie in dem neuen Design ändern möchten. Beachten Sie hierbei die folgenden Konventionen für Bilder.
  - Die Namen der Bilddateien müssen beibehalten werden. Get-Services verwendet diese Bildnamen zur Anzeige der Designelemente.
  - Bildhöhe und -breite sollten beibehalten werden, es sei denn, Sie ändern ebenfalls die Größe der Framesets zur Unterstützung neuer Bildgrößen.

#### 4 Öffnen und bearbeiten Sie die Datei `classic.css` in Ihrem neuen Design.

In der folgenden Tabelle werden einige geänderte Stile aufgelistet, die häufig verwendet werden.

Stilname	Stilbeschreibung
<code>.ActionButton</code>	Wird für die Schaltflächen im Portal verwendet.
<code>.ActiveMenuItem</code>	Wird verwendet, wenn der Benutzer mit der Maus über einen Menülink fährt.
<code>.ActiveModuleMenu</code>	Kennzeichnet die aktuell ausgewählte Seite innerhalb des Navigationsbereichs.
<code>.CurrentModuleMenu</code>	Kennzeichnet den aktuell ausgewählten Navigationsbereich.
<code>.FormTitle</code>	Wird für den Titel von Formularen verwendet. Kennzeichnet normalerweise den Titel des Fensterinhalts von DocExplorer.
<code>.ListBoxEvenRow</code>	Fett formatierte Version von <code>TableEvenRow</code> .
<code>.ListBoxHeading</code>	Fett formatierte Version der Tabellenüberschrift.
<code>.ListBoxOddRow</code>	Fett formatierte Version von <code>TableOddRow</code> .
<code>.MenuItem</code>	Wird in allen Menüs des Moduls verwendet.
<code>.ModuleMenu</code>	Wird für das linke Navigationsmenü verwendet.
<code>.ModuleMenuItem</code>	Kennzeichnet den Titel von Navigationsbereichen.
<code>.PageTitle</code>	Wird für den Seitentitel verwendet, der sich direkt unter dem Logo und den Registern befindet.
<code>.TableEvenRow</code>	Wird in der Tabellenüberschrift mit alternativen Hintergrundfarben verwendet, um die Lesbarkeit zu verbessern. Hat die Hintergrundfarbe weiß.
<code>.TableHeading</code>	Wird bei Such- und Ergebnisfunktionen für Anwendungsüberschriften verwendet.
<code>.TableOddRow</code>	Wird in der Tabellenüberschrift mit alternativen Hintergrundfarben verwendet, um die Lesbarkeit zu verbessern. Hat die Hintergrundfarbe hellgrau.
<code>a.ListBoxEvenRow</code>	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
<code>a.ListBoxOddRow</code>	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
<code>a.TableEvenRow</code>	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
<code>a.TableOddRow</code>	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.

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

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

Styles Used Throughout The Peregrine Portal			
Style Names	How styles applied to HTML elements look.		
	<DIV><P> <SPAN><TD> <TR> with no Text	<DIV><P> <SPAN><TD> <TR> with unstyled text	<FONT> styled by itself
ActionBar		Text Sample	Text Sample
ActionButton		Text Sample	Text Sample
ActionSeparator		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderLink		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveMenuItem		Text Sample	Text Sample
ActiveModuleMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveTableRow		Text Sample	Text Sample
Body		Text Sample	Text Sample
BodyAlt		Text Sample	Text Sample
BodyRsep		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 Speichern Sie Ihre Design-Formatvorlage unter dem Namen Ihres neuen Designs. Beispiel:  
 <Anwendungsserver>\oaa\css\EigenesDesign\EigenesDesign.css.

6 Öffnen und bearbeiten Sie die Datei layers\_<xx>.jsp, um die Beschreibungen von Ebenen zu ändern.

Um Ebenen für Internet Explorer zu ändern, öffnen Sie die Datei layers\_ie.jsp. Um Ebenen für Netscape zu ändern, öffnen Sie die Datei layers\_gecko.jsp.

Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaften von Ebenen auf Seite 50](#).

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

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



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

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

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

Zu ändernde Elemente	Zu bearbeitende XSL-Formatvorlage
Tabelleneigenschaften	table.xsl
Eigenschaften von Navigationsregistern	tabs.xsl

## 8 Beenden Sie den Anwendungsserver und starten Sie ihn neu.

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

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

## Eigenschaften von Ebenen

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

### logo

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

## time

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

## toolbar

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

## user

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

## tabs

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

## form titles

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

# Ändern von Framesets

**Wichtig:** Das Ändern dieser Dateien erfordert umfassende Kenntnisse über HTML, JSP und Framesets. Erstellen Sie eine Sicherungskopie aller Frames und ändern Sie die Namen der Frames nicht. Andernfalls werden JavaScript-Fehler in Ihrer Anwendung angezeigt.

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

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

So ändern Sie Framesets:

- 1 Fahren Sie den Anwendungsserver herunter.
- 2 Öffnen Sie die browserspezifische Frameset-Datei `frames_<xx>.jsp` in einem Texteditor (wobei `<xx>` für `ie` (Internet Explorer) bzw. für `gecko` (Netscape) steht).

- 3 Ändern Sie die Frameset-Eigenschaften.
- 4 Speichern Sie die Datei.
- 5 Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Sie können jetzt Ihre Änderungen im Webbrowser prüfen.

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

## frames\_ie.jsp

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

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

## 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>

```

## Erstellen von Skripterweiterungen

Durch das Erstellen von ECMA-Skripterweiterungen können Sie die Aktionen des vordefinierten Skripts ändern, ohne dazu das ursprüngliche Skript bearbeiten zu müssen. Erweiterungsskripts werden im Verzeichnis `jscripextensions` unter `WEB-INF/apps/<Komponente>` hinzugefügt, wobei `<Komponente>` der Name eines Anwendungsmoduls ist (z. B. `common`, `portal` usw.).

Beim Hinzufügen von Erweiterungsskripts müssen Sie Folgendes beachten:

- Behalten Sie die Hierarchie (den Pfad) des vordefinierten Skripts im Verzeichnis `jscripextensions` bei.
- Verwenden Sie pro OAA-Datei `.js` nur eine Erweiterung.

In der Erweiterungsdatei können sowohl neue Funktionen als auch Funktionen deklariert werden, durch die gleichlautende Funktionen in der vordefinierten Datei überschrieben werden. Das für die vordefinierte Datei erstellte Objekt wird als *Prototyp* des Erweiterungsobjekts konfiguriert.

Sie können Implementierungen der ursprünglichen Funktion über eine Funktion aufrufen, durch die die ursprüngliche Funktion überschrieben wurde, indem Sie an die Funktionsreferenz `proto` anhängen. Um beispielsweise die vordefinierte Implementierung von `login.login()` aufzurufen, verwenden Sie `proto.login.login(msg)`; in der Methode `login()`, die in der Erweiterungsdatei deklariert wurde.

Im folgenden Beispiel wird bei Anmeldung des Benutzers eine Meldung in das archway-Protokoll geschrieben.

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

**Hinweis:** Der relative Pfad der Beispiel-Erweiterungsdatei lautet `..\WEB-INF\apps\common\jscryptextensions\login.js`.

Werden mit der vordefinierten Methode weitere Funktionen aufgerufen, die ebenfalls in der Erweiterungsdatei überschrieben wurden, gehen Sie folgendermaßen vor, um sicherzustellen, dass die neuen Implementierungen der sekundären Funktionen aufgerufen werden:

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

Dabei handelt es sich bei `Argumente` um eine implizite Variable, die im Kontext einer ECMA-Skriptfunktion vorhanden ist.

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

# Übersetzen von Get-Services

Standardmäßig werden alle Peregrine OAA-Webanwendungen in englischer Sprache bereitgestellt. Sie können das Get-Services-Sprachpaket von der Kundendienst-Website von Peregrine 90 Tage nach Freigabe der englischen Version herunterladen. Sprachpakete sind für die folgenden Sprachen verfügbar:

- Französisch
- Italienisch
- Deutsch

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

Wenn Sie über eine Sprachpaketversion einer Peregrine OAA-Webanwendung verfügen, müssen Sie die vorhandenen Stringdateien für diese Anwendungen bearbeiten und alle neuen Zeichenfolge, die Sie im Rahmen der Anpassung ergänzt haben, hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien auf Seite 57](#).

Wenn Sie nicht über eine Sprachpaketversion Ihrer Peregrine OAA-Webanwendungen verfügen und eine neue Übersetzung erstellen möchten, befolgen Sie die Anweisungen unter [Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien auf Seite 58](#).

Unter [So konfigurieren Sie die Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Stringdateien: auf Seite 59](#) erfahren Sie, wie Sie die Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Übersetzung konfigurieren.



## Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien

Stringdateien können Sie mit einem beliebigen Texteditor oder einer Standardübersetzungssoftware bearbeiten sowie Hinzufügungen und Löschungen vornehmen.

So bearbeiten Sie eine vorhandene Übersetzungsdatei:

- 1 Öffnen Sie die Übersetzungsdatei in einem Texteditor oder Übersetzungsprogramm.

Sie finden alle Übersetzungsdateien im Installationsverzeichnis Ihres Anwendungsservers:

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

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

- 1 Suchen Sie nach einem vorhandenen String, den Sie ändern möchten.

Die Stringdatei verwendet das folgende Format:

`Bezeichnung_String, "Übersetzter String"`

Dabei ist `Bezeichnung_String` der eindeutige Name des Strings und

`Übersetzter String` der tatsächliche Wert des zu übersetzenden Strings.

Wenn Sie beispielsweise eine neue Schaltfläche hinzugefügt haben, können Sie nach folgendem String suchen:

`EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"`

- 2 Ändern Sie den Teil "Übersetzter String" im neuen String in die Zielsprache Ihrer Übersetzung. Um den oben angegebenen String in die französische Sprache zu übersetzen, können Sie Folgendes eingeben:

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL , "Recherche"
```

- 3 Speichern Sie die neue Stringdatei.

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

## Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien

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

**Wichtig:** Get-It-Webanwendungen, die in andere als die im Abschnitt [Übersetzen von Get-Services auf Seite 56](#) aufgeführten Sprachen übersetzt wurden, werden von Peregrine nicht unterstützt.

So fügen Sie eine vorhandene Übersetzungsdatei hinzu:

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

Sie finden alle Übersetzungsdateien im Installationsverzeichnis Ihres Anwendungsservers:

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

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

- 2 Kopieren Sie die gesamte englische Stringdatei.

- 3 Erstellen Sie eine neue Stringdatei für die Zielsprache, in der Sie eine Übersetzung hinzufügen möchten.

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

- 4 Fügen Sie die kopierte englische Stringdatei in die neue Datei ein.
- 5 Ändern Sie den Teil "Übersetzter String" jedes Strings in die Zielsprache Ihrer Übersetzung.
- 6 Speichern Sie die neue Stringdatei.

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

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

- 1 Melden Sie sich mit Verwaltungsrechten an (die Seite **System Maintenance-Anmeldung** befindet sich unter `admin.jsp`).
- 2 Klicken Sie auf **Einstellungen**.
- 3 Klicken Sie auf das Register **Allgemein**.
- 4 Geben Sie für die zu unterstützenden Sprachen den ISO-639-Sprachcode im Feld **Ländereinstellungen** ein. Der erste eingegebene Code ist die verwendete Standardsprache. Die anderen Sprachen stehen in einer Dropdown-Liste zur Verfügung.

- 5 Geben Sie im Feld **Codieren des Inhaltstyps** die Zeichencodierung für die Sprachanzeige ein. In der folgenden Tabelle sind einige der gängigsten Zeichencodierungsformate aufgeführt.

**Hinweis:** Peregrine empfiehlt die Verwendung der Standardeinstellung, UTF-8, da die UTF-8-Codierung alle anderen verfügbaren Zeichensätze ebenfalls unterstützt.

Zeichencodierung	Zeichensatz
UTF-8	Unterstützt alle verfügbaren Codierungen.
ISO-8859-1	US- und westeuropäische Zeichensätze. Dies ist der von Studio verwendete Standardzeichensatz.
Shift_JIS	Japanischer Zeichensatz
ISO-8859-2	Polnischer und tschechischer Zeichensatz

- 6 Klicken Sie auf **Speichern** im unteren Teil des Formulars **Einstellungen**, um Ihre Änderungen zu speichern.
- 7 Klicken Sie im Formular **Systemsteuerung** auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**, um die Änderungen zu implementieren.

Benutzer, die sich bei der Peregrine OAA-Plattform anmelden, können jetzt die Anzeigesprache für ihre Sitzungen auswählen.



# 4 Verwenden des Peregrine-Portals

## KAPITEL

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

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

Bei den Abbildungen in diesem Kapitel handelt es sich um Beispiele für eine allgemeine Oberfläche, die auf der klassischen Formatvorlage basiert. Darüber hinaus werden im Verwaltungsmodul lediglich die von Get-Services verwendeten Funktionen angezeigt.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- Anmelden beim Peregrine-Portal auf Seite 62
- Verwenden des Aktivitätenmenüs auf Seite 63
- Personalisieren des Peregrine OAA-Plattform auf Seite 64

# Anmelden beim Peregrine-Portal

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

Anmeldebildschirm	URL
Benutzeranmeldung	<code>http://&lt;Server&gt;/oaa/login.jsp</code>
Verwalteranmeldung	<code>http://&lt;Server&gt;/oaa/admin.jsp</code>

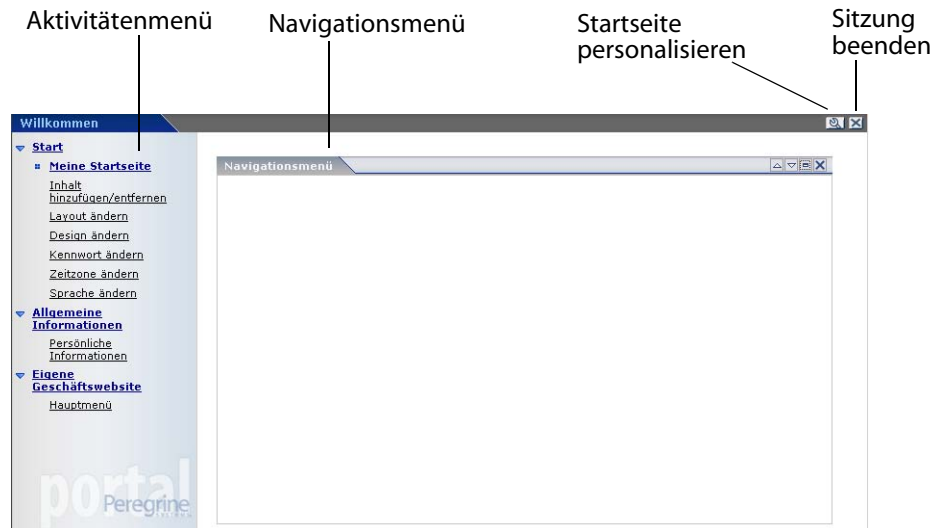
**Hinweis:** Eine Alternative zu dieser Anmeldemethode stellt die Integrierte Windows-Authentifizierung dar. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel [Sicherheit](#) dieses Handbuchs.

**Hinweis:** In diesem Kapitel werden die bei der Anmeldung eines Benutzers zur Verfügung stehenden Funktionen beschrieben. Weitere Informationen zur Anmeldung als Verwalter finden Sie im Kapitel [Verwalten von Get-Services](#) dieses Handbuchs.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Anmeldeoberfläche für Benutzer. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein. Wählen Sie in der Pulldown-Liste **Sprache** die Sprache aus, in der das Peregrine-Portal angezeigt werden soll. Die Standardsprache ist Englisch, auf der Seite **Einstellungen** der Systemsteuerung des Verwaltungsmenüs können Sie jedoch eine andere Sprache aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren von Sprachen bei der Anmeldung finden Sie im Abschnitt [Auswählen der Sprache bei der Anmeldung](#).

The screenshot shows the login interface for the Peregrine portal. The header includes the Peregrine logo and the tagline 'Evolve Wisely'. Below the header, there is a navigation bar with 'Anmelden' and 'Willkommen' tabs. The main content area is titled 'Anmelden' and contains a form for user login. The form includes fields for 'Benutzername' (username) and 'Kennwort' (password), a dropdown menu for 'Sprache' (language) currently set to 'Deutsch', and a checkbox for 'Info speichern' with the label 'Auto-Anmeldung aktivieren'. At the bottom of the form are two buttons: 'Anmelden' and 'Registrieren'.

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



## Verwenden des Aktivitätenmenüs

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

Standardmäßig enthält das Aktivitätenmenü die folgenden Optionen:

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

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

## Personalisieren des Peregrine OAA-Plattform

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

Weitere Informationen zur Personalisierung finden Sie im Kapitel [Verwenden der Personalisierungsoberfläche](#) dieses Handbuchs.

## Hinzufügen von Komponenten

Folgende Komponenten stehen zur Auswahl.

### Persönliche Werkzeuge

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



## Peregrine-Portal-Webanwendungskomponenten

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

**Hinweis:** Für die Ausführung des Kalenders und Taschenrechners ist Microsoft Internet Explorer 6.0+ oder Netscape 6.1+ erforderlich.

## Verwaltungskomponenten

Auf die Verwaltungskomponenten können nur Benutzer mit Verwaltungsrechten zugreifen.

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

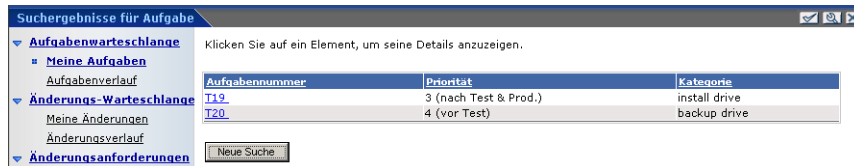
## Dokumentlisten

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

Liste	Verfügbares Element
Meine Aufgaben	Aufgaben, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen wurden
Meine ausstehenden Genehmigungen	Änderungsanforderungen des aktuellen Benutzers, deren Genehmigung noch aussteht

Liste	Verfügbares Element
Portal für die mir zugewiesenen Tickets	Portal für die Tickets, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen wurden
Portal für meine Anfrage-Tickets	Anfrage-Tickets, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden
Meine Änderungsanforderungen	Änderungsanforderungen, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden
Portal für meine Incident-Tickets	Incident-Tickets, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden
Mir zugewiesene Änderungen	Änderungsanforderungen, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen wurden

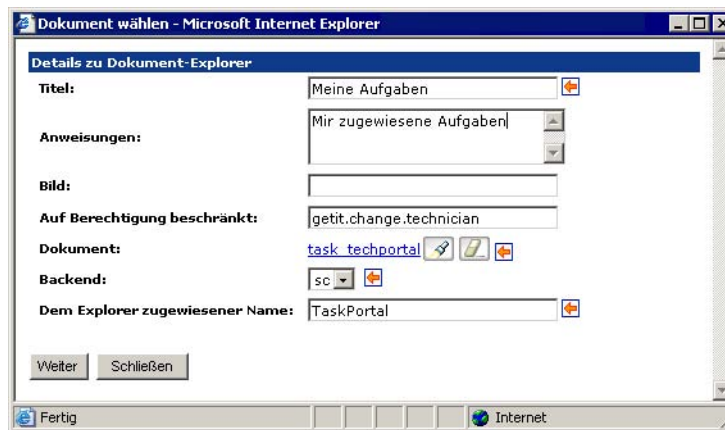
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Dokumentliste **Meine Aufgaben**.



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

So personalisieren Sie die Dokumentliste:

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



- 2 Geben Sie im Abschnitt **Details zu Dokument-Explorer** die entsprechenden Änderungen ein.
- 3 Klicken Sie auf **Weiter**.

**Suchkriterien wählen - Microsoft Internet Explorer**

Diese Seite personalisieren

Durch die Eingabe von Suchkriterien in den nachfolgenden Feldern können Sie die Suche nach im Portal angezeigten Dokumenten eingrenzen. Sie können diese Seite jedoch auch personalisieren, so dass sie andere, derzeit nicht vorhandene Suchfelder enthält.

**Suchkriterien**

**Aufgabennummer:**

**Priorität:**  E (im Notfall)

**Kategorie:**

**Phase:**  backup drive

- 4 Klicken Sie auf **Suchkriterien speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.

**Hinweis:** Sie können Ihre Suchkriterien für dieses Portal angeben.

- 5 Klicken Sie auf **Konfiguration speichern**.

**Listenspalten wählen - Microsoft Internet Explorer**

Diese Seite personalisieren

Dies ist ein Beispiel für eine Ergebnisliste. Sie können die auf der Portalseite angezeigten Spalten verschieben oder entfernen bzw. Spalten hinzufügen, indem Sie dieses Formular personalisieren.

Aufgabennummer	Priorität	Kategorie
<a href="#">T19</a>	3 (nach Test & Prod.)	install drive
<a href="#">T20</a>	4 (vor Test)	backup drive

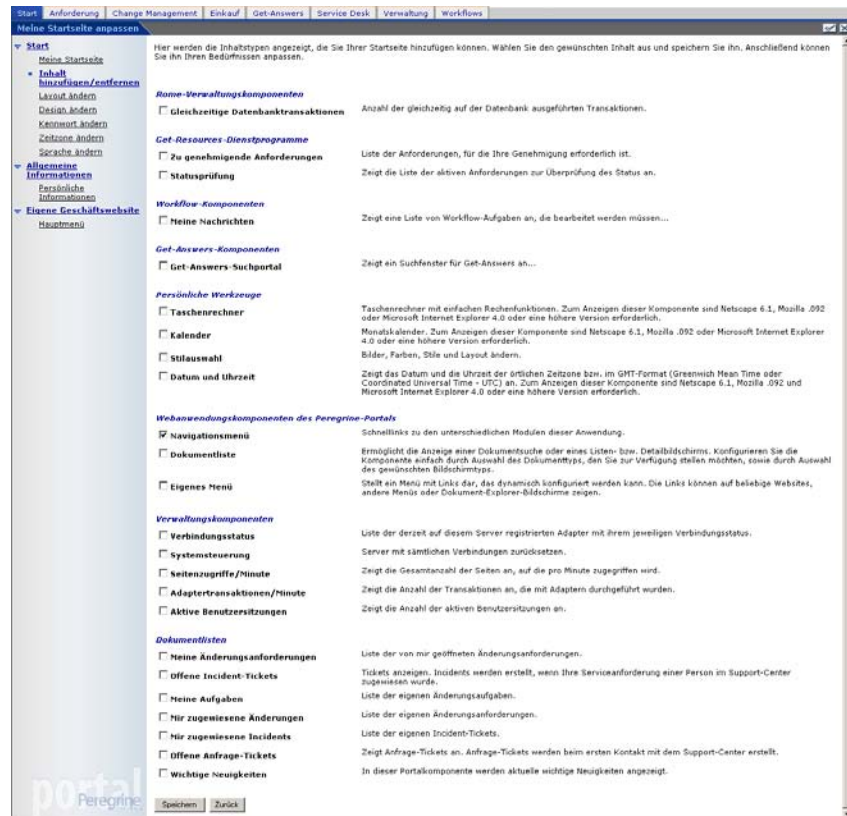
Das System kehrt zur Startseite des Portals zurück.

So fügen Sie dem Peregrine-Portal Komponenten hinzu:

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

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

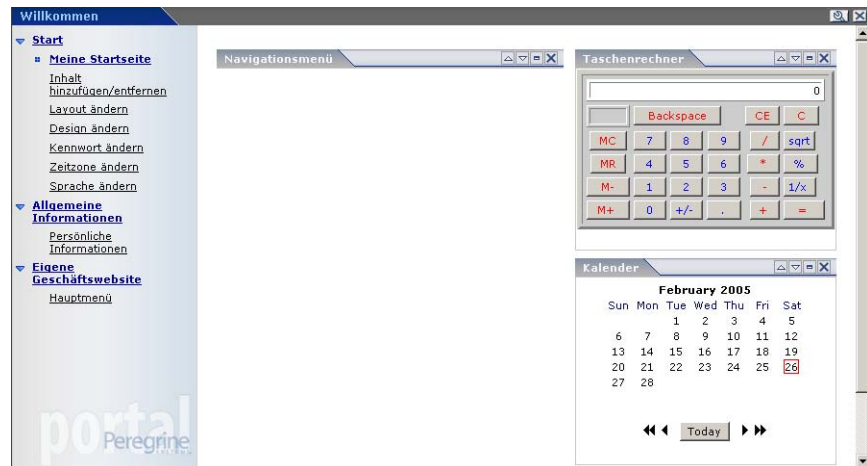
Die Seite **Meine Startseite anpassen** wird geöffnet. Sie enthält eine Liste der Komponenten, die angepasst werden können.



## 2 Wählen Sie die Komponenten aus, die Sie dem Peregrine-Portal hinzufügen bzw. die Sie entfernen möchten.

- 3 Blättern Sie anschließend zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**. Wenn Sie zum Peregrine-Portal zurückkehren möchten, ohne Änderungen vorzunehmen, klicken Sie auf **Zurück**.

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

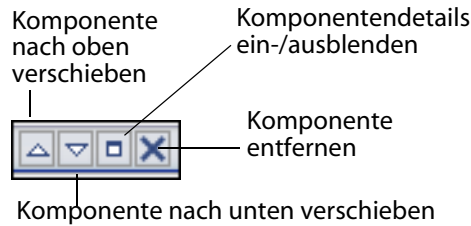


## Ändern des Layouts

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie die Anordnung von Komponenten ändern oder Komponenten aus dem Peregrine-Portal entfernen. Das zu verwendende Verfahren hängt von Ihrem Webbrowser ab.

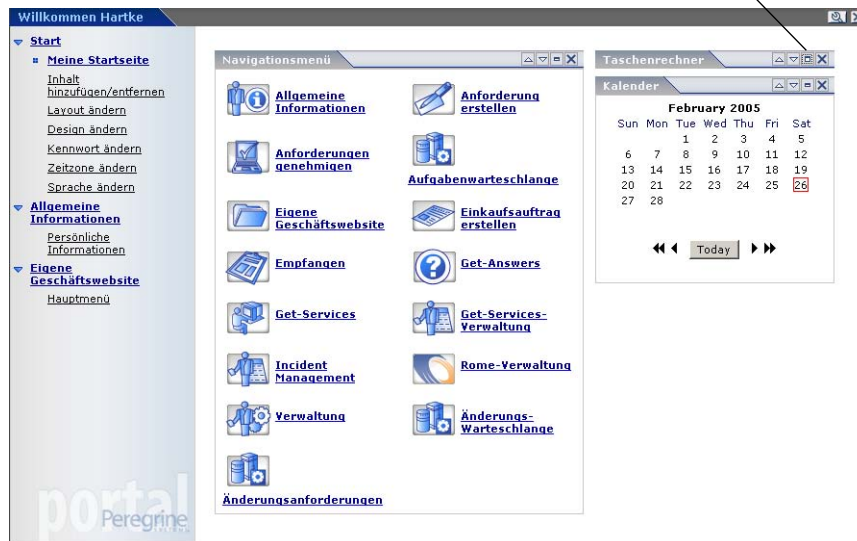
## Microsoft Internet Explorer

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



In der folgenden Abbildung wird der Taschenrechner ausgeblendet bzw. minimiert dargestellt.

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

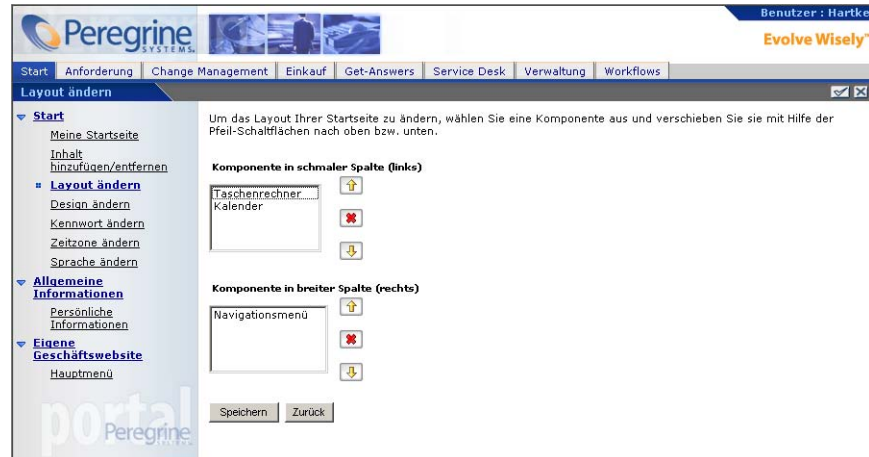


## Netscape Navigator

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

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

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



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

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

# Ändern von Designs

Für die Anzeige der Webseiten stehen eine Auswahl verschiedener Designs zur Verfügung. Nach der Standardinstallation stehen mehrere Designs zur Auswahl. Informationen zur Bereitstellung weiterer Designs finden Sie unter [Anpassen des Peregrine-Portals](#).

So ändern Sie das Design:

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

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

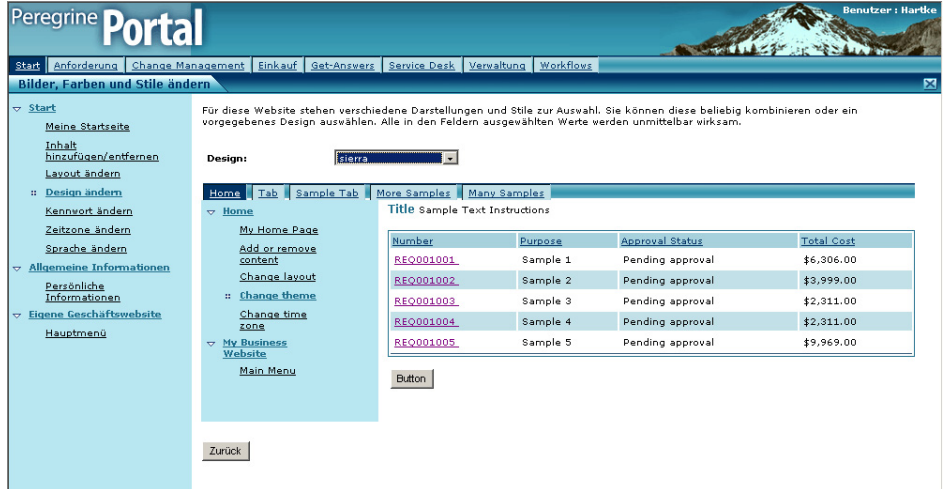
Design: classic

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



## 2 Wählen Sie das gewünschte Design aus der Dropdown-Liste aus.

Sobald Sie Ihre Auswahl getroffen haben, wird das neue Design auf die Seite angewendet. Das folgende Beispiel zeigt das Design Sierra.



The screenshot shows the Peregrine Portal interface. The user is logged in as 'Benutzer: Hartke'. The navigation menu includes 'Start', 'Anforderung', 'Change Management', 'Einkauf', 'Get-Ansatz', 'Service Desk', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The main heading is 'Bilder, Farben und Stile ändern'. A message states: 'Für diese Website stehen verschiedene Darstellungen und Stile zur Auswahl. Sie können diese beliebig kombinieren oder ein vorgegebenes Design auswählen. Alle in den Feldern ausgewählten Werte werden unmittelbar wirksam.' The 'Design' dropdown menu is set to 'Sierra'. Below this, there are tabs for 'Home', 'Tab', 'Sample Tab', 'More Samples', and 'Many Samples'. The 'Home' tab is active, showing a preview of the 'My Home Page' with options like 'Add or remove content', 'Change layout', 'Change theme', and 'Change time zone'. The 'My Business Website' section shows a 'Main Menu' and a 'Zurück' button. A table titled 'Title Sample Text Instructions' is displayed with the following data:

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

Diese neue Konfiguration bleibt auch in Folgesitzungen erhalten, es sei denn, sie wird vom Benutzer geändert.

# Anzeigen von Formularinformationen

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

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

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

The screenshot shows the 'Meine Startseite anpassen' (Customize My Start Page) settings page. The page is divided into several sections:

- Start**
  - Meine Startseite
  - Inhalt hinzufügen/entfernen**
    - Layout ändern
    - Design ändern
    - Kennwort ändern
    - Zeitzone ändern
    - Sprache ändern
- Allgemeine Informationen**
  - Persönliche Informationen
- Eigene Geschäftswebsite**
  - Hauptmenü

On the right side, there are several sections with checkboxes:

- Rome-Verwaltungskomponenten**
  - Gleichzeitige Datenbanktransaktionen: Anzahl der gleichzeitig auf der Datenbank ausgeführten Transaktionen.
- Get-Resources-Dienstprogramme**
  - Zu genehmigende Anforderungen: Liste der Anforderungen, für die Ihre Genehmigung erforderlich ist.
  - Statusprüfung: Zeigt die Liste der aktiven Anforderungen zur Überprüfung des Status an.
- Workflow-Komponenten**
  - Meine Nachrichten: Zeigt eine Liste von Workflow-Aufgaben an, die bearbeitet werden müssen...
- Get-Answers-Komponenten**
  - Get-Answers-Suchportal: Zeigt ein Suchfenster für Get-Answers an...
- Persönliche Werkzeuge**
  - Taschenrechner: Taschenrechner mit einfachen Rechenfunktionen. Zum Anzeigen dieser Komponente sind Netscape 6.1, Mozilla .092 oder Microsoft Internet Explorer 4.0 oder eine höhere Version erforderlich.
  - Kalender: Monatskalender. Zum Anzeigen dieser Komponente sind Netscape 6.1, ...

A red circle in the top right corner of the page highlights the 'Formularinfo anzeigen' button.



# 5 | Verwenden der Personalisierungsoberfläche

KAPITEL

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

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

In diesem Abschnitt werden die folgenden Themen behandelt:

- [Übersicht über die Personalisierung auf Seite 76](#)
- [Voraussetzungen für die Personalisierung auf Seite 85](#)
- [Personalisierungsaufgaben auf Seite 89](#)
- [Verschieben von Personalisierungen in eine Produktionsumgebung auf Seite 100](#)

# Übersicht über die Personalisierung

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

Aus der Perspektive des Verwalters handelt es sich bei der Personalisierung um eine Anpassungsoption, mit der Benutzer die Get-Services-Oberfläche ändern können. Die Personalisierung bietet Benutzern die Möglichkeit, über eine Browser-Oberfläche in Echtzeit Felder hinzuzufügen oder zu entfernen, das Layout eines Formulars zu ändern oder Oberflächenelemente, wie beispielsweise Kopfzeilen und Schaltflächen, zu modifizieren.

## Formulare und Funktionen

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

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

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

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

## Personalisierungsoberfläche



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

**Hinweis:** Bei den Grafiken in diesem Abschnitt handelt es sich lediglich um Beispiele für die Personalisierungsoptionen, die auf den verschiedenen Formularen verfügbar sind. Sie entsprechen nicht exakt den in Ihrer Anwendung enthaltenen Optionen.

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

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

Dokumentfelder	Aktuelle Konfiguration
<b>Verfügbare Felder</b> -- Links-/Rechts-Aufteilung -- -- Oben-/Unten-Aufteilung -- -- Abschnittstitel -- Ablaufdatum Ausgecheckt von Auswahl 1 Auswahl 2 Auswahl 3 Auswahl 4 Auswahl 5 Auswählen	<b>Aktuelle Konfiguration</b> -- Details zu neuem Dokument -- Titel Zusammenfassung Autor Ablaufdatum Ländereinst. -- Dokumentteam -- Dokumentteam -- Heraufzuladende Datei wählen -- Datei

**Formularoptionen**

**Titel:**

**Anweisungen:**

**Explorer-Optionen**

**Erstellen:**  Standardmäßig direkt zum Erstellungsbildschirm wechseln

**Suche überspringen:**  Suchseite überspringen und Standardabfrage ausführen

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

**Zusammenfassung:**  Zusammenfassungsseite für das Dokument anzeigen

**Vorgänge auf folgende Rollen beschränken:**

**Dokument erstellen:**

**Dokument löschen:**

**Dokument aktualisieren:**

Zurück zum Standard    Speichern

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

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

Die Datenfelder, die auf den einzelnen Formularen angezeigt werden, werden vom Verwalter festgelegt. Das Personalisierungsformular bestimmt, welche Optionen im Popup-Fenster für die Personalisierung angezeigt werden.

Alle Popup-Fenster für die Formularpersonalisierung haben das folgende Format.



Feld	Beschreibung
Verfügbare Felder	Zeigt alle Dokumentfelder und Sammlungen von untergeordneten Dokumenten an, die dem aktuellen Formular hinzugefügt werden können. Peregrine OAA generiert die Liste der verfügbaren Felder anhand des vom Formular verwendeten Modells. Alle zwischen Gedankenstrichen aufgelisteten Elemente sind Formularelemente, über die Sie die Anzeige der Dokumentfelder im Formular organisieren und anordnen können.
Aktuelle Konfiguration	Zeigt alle Dokumentfelder und Sammlungen untergeordneter Dokumente sowie alle auf dem aktuellen Formular verwendeten Komponenten an.
Formularoptionen Titel Anweisungen	Definiert den Formularnamen und die bei der Verwendung des Formulars zu befolgenden Anweisungen. \$IDS bietet eine Suchfunktion, über die Stringvariablen Strings in einer bestimmten Sprache zugeordnet werden. Die Datei und der Anweisungstext befinden sich in einer sprachspezifischen Datei im Verzeichnis WEB-INF\apps.
Explorer-Optionen Erstellen Suche überspringen Einzelnes Detail Zusammenfassung	Definiert, wie die Ergebnisse von Peregrine OAA angezeigt werden. Der Abschnitt mit den Optionen wird nur Benutzern angezeigt, die über Verwaltungsrechte für die Personalisierung verfügen.
Vorgänge auf folgende Rollen beschränken Dokument erstellen Dokument löschen Dokument aktualisieren	Legt fest, ob Benutzer Datensätze aus dem Backend-Datenbanksystem aktualisieren, erstellen oder löschen können. Der Abschnitt mit den Einschränkungen wird nur Benutzern angezeigt, die über Verwaltungsrechte für die Personalisierung verfügen.

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


## Hinzufügen und Entfernen von Personalisierungen




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

Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Felder** eine Zeile und verwenden Sie das entsprechende Symbol (siehe Tabelle), um ein Element hinzu- oder einzufügen:

Symbol	Beschreibung
	Über das Plusymbol (+) können Sie eine Komponente zu Ihrer aktuellen Konfiguration hinzufügen.
	Über das Einfügen-Symbol können Sie eine Komponente an einer bestimmten Bildschirmposition einfügen.

Wählen Sie in der Liste **Aktuelle Konfiguration** eine Zeile und verwenden Sie das entsprechende Symbol (siehe Tabelle), um das Layout des Formulars anzupassen:

Symbol	Beschreibung
	Über das Personalisierungssymbol (Schraubenschlüssel) können Sie alle Feldattribute bearbeiten. Die verfügbaren Personalisierungsoptionen hängen vom ausgewählten Elementtyp ab. In den folgenden Abschnitten finden Sie dazu ausführlichere Informationen: <a href="#">Konfigurieren von Feldern auf Seite 80</a> , <a href="#">Konfigurieren von untergeordneten Dokumenten auf Seite 81</a> und <a href="#">Konfigurieren von Sammlungen auf Seite 83</a> .

Symbol	Beschreibung
	Über die Symbole mit den vertikalen Pfeilen können Sie Komponenten nach oben bzw. nach unten verschieben. Das Verschieben von Komponenten erfolgt stets mit diesen Pfeilen.
	
	Über das Entfernen-Symbol (X) wird die Komponente von der Seite entfernt. Die Komponente wird hierdurch nicht gelöscht, sondern lediglich nicht mehr angezeigt.

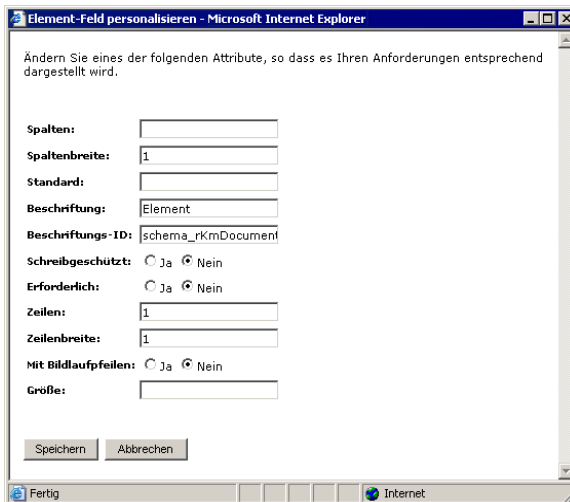
Die Liste Verfügbare Felder enthält auch eine Positionierungsfunktionen, mit denen Sie im Formularlayout Gruppierungen vornehmen können:

Symbol	Beschreibung
-- Links-/Rechts-Aufteilung --	Erstellt vertikale Spalten an der Einfügemarke.
-- Oben-/Unten-Aufteilung --	Teilt Felder an der Einfügemarke horizontal auf.
-- Abschnittstitel --	Erstellt einen Abschnittstitel für eine Gruppe von Feldern, der bearbeitet werden kann.

## Konfigurieren von Feldern



Nachdem Sie ein Feld in der Liste **Aktuelle Konfiguration** ausgewählt haben, klicken Sie auf das Schraubenschlüssel-Symbol, um seine Attribute zu konfigurieren:



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

Spalten:

Spaltenbreite:

Standard:

Beschriftung:

Beschriftungs-ID:

Schreibgeschützt:  Ja  Nein

Erforderlich:  Ja  Nein

Zeilen:

Zeilenbreite:

Mit Bildlaufpfeilen:  Ja  Nein

Größe:

Fertig Internet



Weitere Informationen zu speziellen Konfigurationsaufgaben finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren von Feldattributen](#) auf Seite 91. Je nach Personalisierungsrechten können Sie die Feldbezeichnung unbenennen (siehe [auf Seite 92](#)), ein Feld mit Schreibschutz belegen (siehe [auf Seite 93](#)), Benutzer zur Eingabe eines Wertes auffordern (siehe [auf Seite 93](#)) sowie die Größe und Breite eines Felds ändern (siehe [auf Seite 94](#)).

## Konfigurieren von untergeordneten Dokumenten



Wählen Sie in der Liste **Aktuelle Konfiguration** ein untergeordnetes Dokument aus und klicken Sie dann auf das Schraubenschlüssel-Symbol, um es zu konfigurieren.

**Hinweis:** In der Liste **Aktuelle Konfiguration** werden sowohl Felder als auch untergeordnete Dokumente angezeigt. Beachten Sie, dass nicht alle Formulare untergeordnete Dokumente enthalten.

Wählen Sie die Felder aus, die Sie zusammen mit **Dokumenttyp**-Dokumenten anzeigen möchten. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der rechten Spalte, um die Attribute zu bearbeiten.

Dokumentfelder	
<b>Verfügbare Spalten</b>	<b>Aktuelle Konfiguration</b>
-- Abschnittstitel -- Beschreibung Datum der letzten Änderung Dokumentansichten Dokumentteam Eindeutige Kennung Name Speicherwert Übertragen	Name

**Formularoptionen**

**Titel:**

**Anweisungen:**

**Explorer-Optionen**

**Suchen:**  Schaltfläche "Suchen" für unterg. Dokument generieren

**Popup:**  Details in einem separaten Popup-Fenster anzeigen.

**Schreibgeschützt:**  Unterg. Dokument im Modus "Schreibgeschützt" anzeigen

**Löschen:**  Schaltfläche "Löschen" für Suche generieren

**Erforderlich:**  Für diese Suche ist ein Wert erforderlich

**Drilldown ausschließen:**  Link für Drilldown in die zugehörige Dokumentinstanz ausschließen

**Beschriftung suchen:**

**Höhe des Popup-Fensters:**

**Breite des Popup-Fensters:**

Wenn Sie untergeordnete Dokumente personalisieren, werden andere Explorer-Optionen als bei Oberflächenelementen auf höheren Ebenen angezeigt.

Untergeordnete Dokumente, die personalisiert werden können, enthalten dieselben Symbole wie Oberflächenelemente auf höheren Ebenen, beispielsweise das Schraubenschlüssel-Symbol. Sie bieten jedoch leicht abweichende Optionen.

Feld	Beschreibung
Verfügbare Felder	Zeigt alle Dokumentspalten an, die dem aktuellen Formular hinzugefügt werden können. Peregrine OAA generiert die Liste der verfügbaren Spalten anhand des vom Formular verwendeten Modells. Alle zwischen Gedankenstrichen aufgelisteten Elemente sind Formularelemente, über die Sie die Anzeige der Dokumentspalten im Formular organisieren und anordnen können.
Aktuelle Konfiguration	Zeigt die Dokumentspalten sowie alle auf dem aktuellen Formular verwendeten Komponenten an.
Formularoptionen Titel Anweisungen	Definiert den Formularnamen und die bei der Verwendung des Formulars zu befolgenden Anweisungen.
Explorer-Optionen Suchen Popup Schreibgeschützt Löschen Erforderlich Drilldown ausschließen Beschriftung suchen Höhe des Popup-Fensters Breite des Popup-Fensters	Definiert, wie die Ergebnisse von Peregrine OAA angezeigt werden. Der Abschnitt mit den Explorer-Optionen wird nur Benutzern angezeigt, die über Verwaltungsrechte für die Personalisierung verfügen.
Speichern	Speichert Ihre Personalisierungsänderungen und wendet sie auf das aktuelle Formular an.

**Hinweis:** Das erste Feld eines untergeordneten Dokuments wird bei einem Suchlauf immer zur Anzeige des zurückgegebenen Wertes verwendet. Sollen Suchsymbol und -Link nicht angezeigt werden, deaktivieren Sie die Suchenfunktion und alle Kontrollkästchen und löschen Sie den Inhalt des Felds Beschriftung für das untergeordnete Dokument. Die verbleibenden Felder, die im Personalisierungsformular des untergeordneten Dokuments angegeben wurden, werden als Felder im aktuellen Formular angezeigt. Ist das Kontrollkästchen **Schreibgeschützt** für das untergeordnete Dokument aktiviert, können diese Felder nicht bearbeitet werden.

# Konfigurieren von Sammlungen



Nachdem Sie eine Sammlung in der Liste **Aktuelle Konfiguration** ausgewählt haben, klicken Sie auf das Schraubenschlüssel-Symbol, um es zu konfigurieren.

Sammlung personalisieren - Microsoft Internet Explorer

Wählen Sie die Spalten aus, die Sie in der Tabelle der **Dokumentansicht**-Dokumente anzeigen möchten. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der rechten Spalte, um die Attribute zu bearbeiten.

Dokumentfelder	
<b>Verfügbare Felder</b>	<b>Aktuelle Konfiguration</b>
Beschreibung Datum der letzten Änderung Dokumentansicht Eindeutige Kennung Rolle	Rolle
	↑
	✖
	🔧
	↓

**Explorer-Optionen**

**Suchen:**  Benutzern das Suchen nach neuen Elementen erlauben, um sie der Sammlung hinzuzufügen

**Erstellen:**  Benutzern das Erstellen neuer Elemente erlauben, um sie der Sammlung hinzuzufügen

**Popup:**  Details in einem separaten Popup-Fenster anzeigen

**Entfernen:**  Benutzern das Entfernen von Elementen aus der Sammlung erlauben

**Max. Zeilenanzahl:** 20

**Zeilenanzahl für Auflistung weiterer Elemente:**

**Beschriftung:** Rollen

**Höhe des Popup-Fensters:**

**Breite des Popup-Fensters:**

Speichern

Wenn Sie Sammlungen personalisieren, werden andere Explorer-Optionen als bei Oberflächenelementen auf höheren Ebenen angezeigt.

Sammlungen, die personalisiert werden können, enthalten dieselben Symbole wie Oberflächenelemente auf höheren Ebenen, beispielsweise das Schraubenschlüssel-Symbol. Sie bieten jedoch leicht abweichende Optionen.

Feld	Beschreibung
Verfügbare Felder	Zeigt alle Dokumentspalten an, die dem aktuellen Formular hinzugefügt werden können. Peregrine OAA generiert die Liste der verfügbaren Spalten anhand des vom Formular verwendeten Modells. Alle zwischen Gedankenstrichen aufgelisteten Elemente sind Formularelemente, über die Sie die Anzeige der Dokumentspalten im Formular organisieren und anordnen können.
Aktuelle Konfiguration	Zeigt die Dokumentspalten sowie alle auf dem aktuellen Formular verwendeten Komponenten an.
Explorer-Optionen Suchen Erstellen Popup Entfernen Maximale Zeilenanzahl Zeilenanzahl für Auflistung weiterer Elemente Beschriftung Höhe des Popup-Fensters Breite des Popup-Fensters	Definiert, wie die Ergebnisse von Peregrine OAA angezeigt werden. Der Abschnitt mit den Explorer-Optionen wird nur Benutzern angezeigt, die über Verwaltungsrechte für die Personalisierung verfügen.
Speichern	Speichert Ihre Personalisierungsänderungen und wendet sie auf das aktuelle Formular an.

**Hinweis:** Eine Sammlung wird als n-zu-n-Beziehung verwaltet, wenn die erste Spalte der Sammlung aus einem anderen Dokument stammt. Wenn Sie eine Sammlung personalisieren, die nicht über eine n-zu-n-Beziehung verfügen soll, stellen Sie sicher, dass es sich bei der ersten Spalten nicht um einen Verweis auf ein untergeordnetes Dokument handelt, sondern um ein lokales Attribut des Sammlungsmodells.

## Voraussetzungen für die Personalisierung

Für die Personalisierung benötigen Sie die folgenden Komponenten:

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

## Aktivieren der Personalisierung

Bei der Personalisierung handelt es sich um ein Verwaltungswerkzeug. Verwalter können Felder, die auf der Oberfläche angezeigt werden sollen, hinzufügen oder entfernen und anschließend die Personalisierung deaktivieren, um zu verhindern, dass Endbenutzer Felder hinzufügen oder entfernen können.

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

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

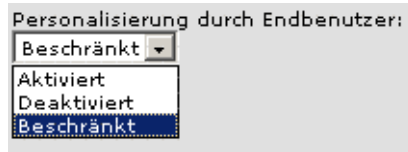
- Sie erteilen allen Benutzern Personalisierungsrechte, indem Sie für alle Endbenutzer Verwaltungsrechte für die Personalisierung einrichten.
- Sie erteilen einzelnen Benutzern Personalisierungsrechte, indem Sie ihrem Benutzerprofil ein Berechtigungswort hinzufügen.

## Erteilen von globalen Personalisierungsrechten

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

So erteilen Sie allen Benutzern Personalisierungsrechte:

- 1 Melden Sie sich bei der Get-Services-Verwaltungsseite an.
- 2 Klicken Sie auf **Verwaltung > Einstellungen**.
- 3 Wählen Sie das Register **Allgemein** und blättern Sie nach unten zum Parameter **Personalisierung durch Endbenutzer**.
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Personalisierung durch Endbenutzer** die Personalisierungszugriffsebene aus, die Sie allen Benutzern erteilen möchten.



Personalisierungsebene	Beschreibung
Aktiviert	Bei dieser Einstellung wird allen Benutzern das Berechtigungswort <code>getit.personalization.default</code> erteilt, mit dem sie alle Felder, die in dem von einem DocExplorer verwendeten Modell aufgeführt sind, hinzufügen oder entfernen können. Die erweiterten Explorer-Optionen stehen jedoch nur Endbenutzern zur Verfügung, denen zusätzlich das Berechtigungswort <code>getit.personalization.admin</code> (oder ein gleichwertiges Berechtigungswort) erteilt wurde.

Personalisierungsebene	Beschreibung
Deaktiviert	Bei dieser Einstellung werden alle Personalisierungsrechte global deaktiviert. Lediglich die Benutzer, die über individuelle Personalisierungsrechte verfügen, weil der Verwalter ihrem Benutzerprofil in der Get-Services-Backend-Datenbank ein Berechtigungswort hinzugefügt hat, können weiterhin Personalisierungen vornehmen. Das Personalisierungssymbol (Schraubenschlüssel) auf der Get-Services-Oberfläche wird ausgeblendet und den Endbenutzern, die über individuelle Personalisierungsrechte verfügen, werden lediglich die vom Verwalter konfigurierten Felder angezeigt.
Beschränkt	Bei dieser Einstellung wird allen Benutzern das Berechtigungswort <code>getit.personalization.limited</code> erteilt, mit dem sie nur die Felder hinzufügen oder entfernen können, die standardmäßig oder aufgrund der vom Verwalter vorgenommenen Konfiguration in einem Formular angezeigt werden. Sofern Endbenutzer nicht über ein individuelles Berechtigungswort mit umfangreicheren Rechten verfügen, können sie nur die vom Verwalter konfigurierten Felder hinzufügen oder entfernen. Diese Einstellung verhindert außerdem, dass Endbenutzer schreibgeschützte Felder in bearbeitbare Felder ändern können.

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

## Erteilen von individuellen Personalisierungsrechten

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

Berechtigungswort	Beschreibung
<code>getit.personalization.limited</code>	Benutzer können lediglich die Funktionen personalisieren, die von einem Benutzer mit umfangreicheren Personalisierungsrechten freigegeben wurden.

Berechtigungswort	Beschreibung
getit.personalization.default	Benutzer können das Layout ändern und Felder auf der Get-Services-Oberfläche hinzufügen oder entfernen.
getit.personalization.admin	Benutzer können alle Aktionen durchführen, zu denen sie das Standardberechtigungs­wort berechtigt. Darüber hinaus können sie Personalisierungsoptionen definieren und Personalisierungs­änderungen als Standardlayout speichern. Alle von diesem Benutzer vorgenommenen Änderungen sind global. Benutzer mit dem Berechtigungs­wort <b>admin</b> haben zusätzlich die folgenden Rechte:
Dokument erstellen	Benutzer können die für die Erstellung neuer Datensätze in der Backend-Datenbank erforderlichen Berechtigungs­wörter festlegen.
Dokument aktualisieren	Benutzer können die für das Absenden neuer Datensätze an die Backend-Datenbank erforderlichen Berechtigungs­wörter festlegen.
Dokument löschen	Benutzer können die für das Löschen von Datensätzen aus der Backend-Datenbank erforderlichen Berechtigungs­wörter festlegen.
Speichern	Die vom Verwaltungsbenu­tz­er gespeicherten Personalisierungs­änderungen bestimmen, was anderen Benutzern angezeigt wird. Wenn der Verwaltungsbenu­tz­er ein Feld hinzufügt, wird dieses Feld den anderen Benutzern in der Liste der verfügbaren Felder angezeigt. Wenn der Verwaltungsbenu­tz­er ein Feld entfernt, ist dieses Feld für die anderen Benutzer nicht sichtbar.

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



**Hinweis:** Der Benutzer mit dem Berechtigungswort **getit.portaladmin** erstellt die Standard-Portalseite für alle Benutzer, die nicht über dieses Berechtigungswort verfügen. Es gibt jedoch eine Ausnahme. Der Benutzer Admin kann die Standard-Portaleinstellungen ebenfalls ändern, obwohl er nicht über das Berechtigungswort **getit.portaladmin** verfügt.

---

## Personalisierungsaufgaben

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

### Hinzufügen von Formularfeldern

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

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

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

So fügen Sie Felder zu einem Formular hinzu:

- 1 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
  - Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des aktiven Formulars auf das Symbol **Personalisieren**.
  - Klicken Sie auf der Seite zur Eingabe der Suchkriterien auf **Diese Seite personalisieren**.
- 2 Wählen Sie aus der Liste **Verfügbare Felder** ein Feld aus.
- 3 Klicken Sie auf das Plusymbol (+).

Das Feld wird in der Liste **Aktuelle Konfiguration** angezeigt.

- 4 Klicken Sie optional auf das Einfügen-Symbol, um eine Komponente einzufügen.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

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

So ändern Sie die Reihenfolge der Felder:

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

So ändern Sie das Layout eines Feldes:

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

So fügen Sie einen neuen Abschnitt hinzu:

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

**Hinweis:** Weitere Informationen zur Bearbeitung des Feldes **Abschnittstitel** finden Sie unter [Ändern der Feldbeschriftung auf Seite 92](#).

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

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

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

## Konfigurieren von Feldattributen

Jedes Feld in einem Personalisierungsformular verfügt über einen eigenen Satz von Attributen, die geändert werden können.

So konfigurieren Sie Feldattribute:

- 1 Doppelklicken Sie in der Liste **Aktuelle Konfiguration** auf ein Feld, um ein Bearbeitungsfenster zu öffnen.

- 2 Geben Sie die neuen Feldattribute ein.

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

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

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

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

## Ändern der Feldbeschriftung

So ändern Sie eine Feldbeschriftung:

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

Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.

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

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

## Belegen eines Felds mit Schreibschutz

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

So belegen Sie ein Feld mit Schreibschutz:

- 1 Wählen Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** das Feld aus, das Sie mit Schreibschutz belegen möchten.

- 2 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol **Personalisieren**.

Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.

- 3 Wählen Sie für das Feld **Schreibschutz** die Option **Ja**.

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

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

## Einrichten erforderlicher Felder

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

So richten Sie ein erforderliches Feld ein:

- 1 Wählen Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** das Feld aus, das Sie als erforderliches Feld konfigurieren möchten.

- 2 Klicken Sie auf das (Schraubenschlüssel-) Symbol **Personalisieren**.

Das Personalisierungsfenster wird geöffnet.

- 3 Wählen Sie für das Feld **Erforderlich** die Option **Ja**.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern und zur vorherigen Seite zurückzukehren.

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

## Ändern der Größe und Breite eines Felds

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

So ändern Sie die Größe und Breite eines Felds:

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

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

## Entfernen von Feldern aus einem Formular

So entfernen Sie Felder von einem Formular:

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

## Anpassen von Dropdown-Listen

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

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

Sie können beispielsweise die Beschriftung in der Datei  
<OAA-Bereitstellungsverzeichnis>\WEB-INF\  
apps\changemgmt\changemgt\_en.str ändern.

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

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

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

<OAA\_Bereitstellungsverzeichnis>\change\_riskcombo.jsp und  
<OAA\_Bereitstellungsverzeichnis>\change\_prioritycombo.jsp.

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

```
<%@ include file="componentheader.jsp" %>
<%!
/**
 * Generiert Inhalte für eine Seite der Webanwendung
 */
public void generate(
    ComponentWriter cw,
    Message msgView,
    Message msgModel ) throws java.io.IOException,
    javax.servlet.ServletException
{
    String[] nameList1 =
        new String[]{
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel10"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel11"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel12"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel13"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel14"),
            cw.user.getIDSADW(msgModel,
"changemgt,change_risklevel15")};

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



```

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

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

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

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

    //Status wird als statischer Text in einem Formular
angezeigt
    //String s = "<script language='javascript'>genText(
document,'change_I_RiskAssess', false, 30, '";
    //s += strPriority + "'> </script> ";
    cw.out.println( strPriority );
}
else
{

```

```

// NEHMEN SIE HIER IHRE ÄNDERUNGEN VOR
Vector vecValues = new Vector();
Vector vecDisplay = new Vector();
// Fügen Sie für die Suchbildschirme einen Nullwert hinzu
if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()>0)
{
    vecValues.add( "" );
    vecDisplay.add("");
}
// Fügen Sie gültige ServiceCenter-Werte hinzu
for(int i=0;i<selectName.length;++i) {
    vecValues.add( selectValue[i] );
    vecDisplay.add(selectName[i]);
}

String strTitle = "RiskAssess";

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

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

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

}
%>

```

# Sichtbarmachen eines Modells für Komponenten des BVA-Portals

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

So machen Sie ein Modell für Portalkomponenten sichtbar:

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

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

Jedes Modul Ihres Peregrine Studio-Projekts verfügt über einen eigenen Modellordner.

- 3 Navigieren Sie zu dem Ordner, dessen Name dem Modul entspricht, für das Sie öffentliche Modelle aktivieren möchten. Zum Beispiel: `requestincidentmgt`
- 4 Erstellen Sie in diesem Ordner eine Textdatei mit dem Namen `publicSchemas.xml`.
- 5 Fügen Sie der Datei `publicSchemas.xml` Folgendes hinzu:

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

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

Geben Sie für das Attribut `name` den Dateinamen des Modells genau so ein, wie er in Peregrine Studio angegeben wird.

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

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

---

## Verschieben von Personalisierungen in eine Produktionsumgebung

Personalisierungen, die Sie in einer Entwicklungsumgebung erstellt haben, lassen sich problemlos exportieren und in eine Produktionsumgebung importieren.

Das Verschieben der Dateien besteht aus zwei Schritten:

**Schritt 1** Exportieren Sie die Personalisierungsdateien von der Entwicklungsumgebung.

**Schritt 2** Importieren Sie die Personalisierungsdateien in die Produktionsumgebung.

**Hinweis:** Nur Benutzer, die über die Berechtigungswörter `getit.admin` und `getit.personalization.admin` verfügen, können Personalisierungen importieren oder exportieren.

So exportieren Sie Personalisierungsdateien:

- 1 Melden Sie sich beim Anwendungsserver der Entwicklungsumgebung an.
- 2 Klicken Sie im Register **Verwaltung** auf **Verwaltung > Importieren/Exportieren**.

- 3 Geben Sie den Pfad eines auf dem Server vorhandenen Ordners, einschließlich eines Dateinamens, ein, um die Datei für den Produktionsserver zur Verfügung zu stellen.
- 4 Klicken Sie auf **Exportieren**.
- 5 Kopieren Sie die Datei manuell von Ihrem Entwicklungsserver auf den Anwendungsserver in Ihrer Produktionsumgebung.

So importieren Sie Personalisierungsdateien:

- 1 Melden Sie sich beim Anwendungsserver der Produktionsumgebung an.
- 2 Klicken Sie im Register **Verwaltung** auf **Verwaltung > Importieren/Exportieren**.
- 3 Ändern Sie den Pfad und den Dateinamen in den Pfad und den Namen der Datei, die Sie importieren möchten.
- 4 Klicken Sie auf **Importieren**.





# 6 Dokumentmodelldefinitionen

## KAPITEL

Dieser Abschnitt beschreibt Dokumentmodelldefinitionen und erläutert die Zuordnung der Daten zwischen Get-Services und der Backend-Datenbank. Darüber hinaus wird erörtert, inwiefern Modellerweiterungen zum Hinzufügen neuer logischer und physischer Zuordnungen zu vorhandenen Modellen verwendet werden können.

Dieses Dokument behandelt folgende Themen:

- Erläuterungen zu Dokumentmodelldefinitionen auf Seite 104
- Verwendung von Modellen auf Seite 106
- Modellerweiterungen auf Seite 107
- Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien auf Seite 112
- Modellunterklassen auf Seite 129
- Bearbeiten der Modellunterklassendateien auf Seite 132
- Modellelemente und -attribute auf Seite 144

## Erläuterungen zu Dokumentmodelldefinitionen

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

Modelle bestehen aus zwei verschiedenen Definitionstypen:

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

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



Basis- und abgeleitete Definitionen verfügen über jeweils eigene Listen mit gültigen Elementen und Attributen. Weitere Informationen zu Elementen und Attributen in Modellen und zu deren Verwendung erhalten Sie unter [Modellelemente und -attribute auf Seite 144](#).

## Beispielmodell

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

### Logische Zuordnungen

In der Datei `\schema\extensions\sample.xml` werden die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen aufgelistet. In logischen Zuordnungen gilt immer `name="base"`. Der Modellname wird durch den Dokumentnamen bestimmt. Dieses Modell heißt `sample.xml`

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

<!--=====
Modellerweiterung für logische Zuordnungen
=====-->
  <documents name="base">
    <document name="sample">
      <attribute name="Id" type="number">
        <attribute name="contact" type="string" label="Contact"
      />
    </document>
  </documents>
</schema>
```

## Physische Zuordnungen

In der Datei `\schema\extensions\sc\sample.xml` werden die physischen Zuordnungen für Modellerweiterungen aufgelistet. Die physische Zuordnung enthält den Adapternamen. Die physische Zuordnung verwendet dieselben Attributelemente.

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

<!--=====
===
Modellerweiterungen für physische Zuordnungen
=====
-->
  <documents name="sc">
    <document name="sample" table="incidents">
      <attribute name="Id" field="incident.id" />
      <attribute name="contact" field="contact.name" />
    </document/>
  </documents>

</schema>
```

## Verwendung von Modellen

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

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

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

## Modellerweiterungen

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

### Vorteile der Verwendung von Modellen

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

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

Weitere Anweisungen zur Ausführung der Aufgaben, die im Zusammenhang mit Modellerweiterungen stehen, erhalten Sie unter [Erstellen von Modellerweiterungen auf Seite 108](#).

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

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

## Erstellen von Modellerweiterungen

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

So erstellen Sie Modellerweiterungen:

**Schritt 1** Legen Sie fest, welches Modell Sie erweitern möchten. Siehe [Festlegen des zu erweiternden Modells auf Seite 109](#).

**Schritt 2** Suchen Sie die entsprechende Modelldatei auf dem Get-Services-Server. Siehe [Suchen der entsprechenden Modelldatei auf dem Server auf Seite 110](#).

**Schritt 3** Erstellen Sie die Zielordner für die Modellerweiterung und kopieren Sie die XML-Dateien. Siehe [Erstellen von Zielordnern und Dateien für Modellerweiterungen auf Seite 111](#).

**Schritt 4** Bearbeiten Sie die Modellerweiterungsdateien, so dass sie die gewünschten Funktionen erfüllen. Siehe [Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien auf Seite 112](#).

## Festlegen des zu erweiternden Modells

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

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

- 1 Aktivieren Sie im Register **Verwaltung** > **Einstellungen** > **Protokollieren** die Option **Formularinfo anzeigen**.

In der Deckblattleiste der Get-Services-Benutzeroberfläche wird eine Schaltfläche für Informationen zum Formular angezeigt.

- 2 Suchen Sie das Formular, das Sie anpassen möchten.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen**.

Daraufhin wird das Fenster mit Informationen zum Formular geöffnet.

- 4 Suchen Sie im Register **Script Input** (Skripteingabe) einen der folgenden Einträge:

_docExplorerContext	In diesem Element bezeichnet der letzte Wert hinter einem Schrägstrich den Namen des Modells. Beispiel: <code>&lt;_docExplorerContext&gt;incident/ticketcontact&lt;/_docExplorerContext&gt;</code> verwendet die Modelldatei <code>ticketcontact.xml</code> .
---------------------	---

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

<code>_ctxschema</code>	Der in diesem Element enthaltene Wert bezeichnet den Namen des Modells. Beispiel: <code>&lt;_ctxschema&gt;ticketcontact&lt;/_ctxschema&gt;</code> verwendet die Modelldatei <code>ticketcontact.xml</code> .
<code>document</code>	Der in diesem Element enthaltene Wert bezeichnet den Namen des Modells. Beispiel: <code>&lt;document&gt;savedRequest&lt;/document&gt;</code> verwendet die Modelldatei <code>savedRequest.xml</code> .

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

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

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

## Suchen der entsprechenden Modelldatei auf dem Server

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

- Alle Modelldateien verfügen über eine `.XML`-Erweiterung.
- Alle Modelldateien befinden sich im Ordner `\apps\<module>\schema` des Bereitstellungsverzeichnis Ihres Anwendungsservers. Beispiel: `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps\incidentmgt\schema`

## Erstellen von Zielordnern und Dateien für Modellerweiterungen

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

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

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

So erstellen Sie Zielordner und Dateien für Modellerweiterungen:

- 1 Kopieren Sie die XML-Quelldatei des Modells. Beispiel: `incident.xml`.
- 2 Erstellen Sie zwei neue Ordner:

Erstellen Sie in dem Verzeichnis, in dem Sie das Quellmodell gefunden haben, den Ordner `extensions`. Beispiel:

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

Erstellen Sie im Ordner `extensions` einen Ordner namens `<Adaptername>`.

Geben Sie für <Adaptername> die Abkürzung des Adapters ein, der für die Verbindung zur Backend-Datenbank verwendet werden soll, z. B. sc.  
Beispiel:

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

- 3 Fügen Sie in beiden neu erstellten Ordnern jeweils eine Kopie der Quellmodelldatei ein.

---

## Bearbeiten der Modellerweiterungsdateien

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

- Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste „Verfügbare Felder“ auf Seite 113.
- Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste „Verfügbare Felder“ auf Seite 116.
- Ändern der Bezeichnung von Feldern in der Liste „Verfügbare Felder“ auf Seite 117.
- Ändern der Liste mit Formularen, in denen ein Feld zur Verfügung steht oder angezeigt wird auf Seite 119.
- Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes auf Seite 121.
- Ändern des Typs der von einem Feld verwendeten Formularkomponente auf Seite 124.
- Hinzufügen von untergeordneten Dokumenten zur Liste „Verfügbare Felder“ der Personalisierung auf Seite 125.



## Hinzufügen von neuen Feldern zur Liste „Verfügbare Felder“

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

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

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

Diese Datei ist für die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen zuständig.

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

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

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

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

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

- a Geben Sie für jedes Element `<attribute>` die erforderlichen Attribute `name` und `type` an.
- b Fügen Sie jedem Element `<attribute>` weitere optionale Attribute hinzu.

Weitere Informationen zum Element `<attribute>` erhalten Sie unter `<attribute>` auf Seite 153.

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

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

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

Diese Datei ist für die physischen Zuordnungen in Modellerweiterungen zuständig.

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

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

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

Falls Sie für Ihren Adapter keinen passenden Elementeintrag `<documents>` finden, müssen Sie einen erstellen. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<documents>`-Zuordnungen erhalten Sie unter `<documents>` auf Seite 144.

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

Falls die Attribute nicht mit den Anforderungen der neuen Felder übereinstimmen, müssen Sie sie entsprechend bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<document>`-Zuordnungen erhalten Sie unter `<document>` auf Seite 147.

**Wichtig:** Enthält das <document>-Element eine ServiceCenter-Ereigniszuordnung für das Attribut insert oder update müssen Sie die angezeigte ServiceCenter-Ereigniszuordnung bearbeiten, damit das neue Feld die Datensätze in ServiceCenter fehlerfrei hinzufügen oder aktualisieren kann. Detaillierte Anweisungen finden Sie in der ServiceCenter-Dokumentation.

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

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

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

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

Weitere Informationen zu optionalen Attributen für das Element <attribute> erhalten Sie unter [<attribute> auf Seite 153](#).

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

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

- 12** Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen.

# Ausblenden von vorhandenen Feldern aus der Liste „Verfügbare Felder“

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

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

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

Diese Datei ist für die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen zuständig.

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

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

- 3 Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, das Sie entfernen möchten.

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

- 4 Fügen Sie einen der folgenden Werte hinzu, um ein Feld zur Verfügung zu stellen oder anzuzeigen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.

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

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

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

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

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

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

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

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

- 6 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für logische Zuordnungen.

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

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

**Hinweis:** Wenn Sie die Beschriftung im übergeordneten Modell ändern, werden diese Änderungen nicht in das untergeordnete Modell übernommen. Um die Beschriftung im untergeordneten Modell für das Feld zu ändern, müssen Sie die Stringdatei des Modells (z. B. `schema_en.str` für Englisch) bearbeiten und den Beschriftungsnamen für das untergeordnete Modell ändern.

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

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

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

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.

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

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

- Suchen Sie die logische Zuordnung für das Feld, das Sie entfernen möchten.

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

- Fügen Sie einen der folgenden Werte hinzu, um ein Feld zur Verfügung zu stellen oder anzuzeigen.

Formular	Verfügbar	Sichtbar	Weder verfügbar noch sichtbar
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

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

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

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

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



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

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

## Ändern der physischen Zuordnung eines Feldes

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

So ändern Sie die physische Zuordnung eines Feldes:

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.

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

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

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

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

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

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

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

Diese Datei ist für die physischen Zuordnungen in Modellerweiterungen zuständig.

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

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

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

Falls Sie für Ihren Adapter keinen passenden Elementeintrag `<documents>` finden, müssen Sie einen erstellen. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<documents>`-Zuordnungen erhalten Sie unter `<documents>` auf Seite 144.

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

Falls die Attribute nicht mit den Anforderungen der neuen Felder übereinstimmen, müssen Sie sie entsprechend bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<document>`-Zuordnungen erhalten Sie unter `<document>` auf Seite 147.

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

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

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

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

Weitere Informationen zu optionalen Attributen für das Element <attribute> erhalten Sie unter [<attribute>](#) auf Seite 153.

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

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

- 12 Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen.

# Ändern des Typs der von einem Feld verwendeten Formularelemente

Sie haben die Möglichkeit, den Typ einer Formularelemente zu ändern. Ändern Sie hierzu den Wert des **type**-Attributs in einer Modellerweiterung. Eine Liste aller möglichen Typen sowie der dazugehörigen Formularelemente erhalten Sie unter [<attribute>](#) auf Seite 153.

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

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

In dieser Datei werden die logischen Zuordnungen definiert.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sie haben die Möglichkeit, ein untergeordnetes Dokument und damit ein Suchformular hinzuzufügen, das auf Daten in einem anderen Modell verweist. Untergeordnete Dokumente können je nach den Abfrageergebnissen über zwei verschiedene Formate verfügen. Weitere Informationen zu Modellelementen und Formaten, die mit untergeordneten Dokumenten verwendet werden, erhalten Sie unter [Untergeordnete Dokumente auf Seite 163](#).

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

- 1 Öffnen Sie im Ordner `extension` die gewünschte Modellerweiterungsdatei.

Diese Datei ist für die logischen Zuordnungen für Modellerweiterungen zuständig.

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

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

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

Element	Bedingung für die Verwendung	Anforderungen des untergeordneten Dokuments
<document>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element jeweils nur <i>ein einziges</i> Ergebnis zurückgibt. Beispielsweise sollte jeder Kontakt über einen eindeutigen Namen verfügen.	Erforderliche Attribute: name  Optionale Attribute: docname
<collection>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element <i>mehrere</i> Ergebnisse zurückgeben kann. Beispielsweise kann ein Kontakt über mehrere offene Tickets verfügen.	Erforderliche Attribute: name  Erforderliche Elemente: <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 Löschen Sie alle logischen Zuordnungen, die in der Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen nicht aktualisiert werden sollen.

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

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

Diese Datei ist für die physischen Zuordnungen in Modellerweiterungen zuständig.

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

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

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

Falls Sie für Ihren Adapter keinen passenden Elementeintrag `<documents>` finden, müssen Sie einen erstellen. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<documents>`-Zuordnungen erhalten Sie unter `<documents>` auf Seite 144.

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

Falls die Attribute nicht mit den Anforderungen der Felder übereinstimmen, müssen Sie sie entsprechend bearbeiten. Weitere Informationen zu den Anforderungen von logischen `<document>`-Zuordnungen erhalten Sie unter `<document>` auf Seite 147.

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

Element	Bedingung für die Verwendung	Anforderungen des untergeordneten Dokuments
<document>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element jeweils nur <i>ein einziges</i> Ergebnis zurückgibt. Beispielsweise sollte jeder Kontakt über einen eindeutigen Namen verfügen.	Erforderliche Attribute: table field joinfield joinvalue  Optionale Attribute: docname
<collection>	Verwenden Sie dieses Element, wenn die Abfrage auf das untergeordnete Dokument für jedes angeforderte Element <i>mehrere</i> Ergebnisse zurückgeben kann. Beispielsweise kann ein Kontakt über mehrere offene Tickets verfügen.	Erforderliche Attribute: name  Erforderliche Elemente: <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** Löschen Sie alle physischen Zuordnungen, die in dieser Modellerweiterungsdatei nicht aktualisiert werden sollen.

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

**12** Speichern Sie die Modellerweiterungsdatei für physische Zuordnungen.

---

## Modellunterklassen

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

Im folgenden Verfahren wird die Erstellung einer Modellunterklasse beschrieben:

**Schritt 1** Erstellen Sie die erforderlichen Ordner zum Speichern Ihrer Modellunterklassen und Skriptdateien. Siehe [Erstellen der erforderlichen Ordner für eine Modellunterklasse auf Seite 130](#).

**Schritt 2** Erstellen Sie die Datei `package.xml`, um Ihre benutzerdefinierten Dateien zur Get-Services-Installation hinzuzufügen. Siehe [Erstellen der Datei „package.xml“ auf Seite 131](#).

**Schritt 3** Erstellen Sie die Datei `publicSchemas.xml`, um Ihre Modellunterklasse in den Portalkomponenten **Dokumentliste** und **Eigenes Menü** anzuzeigen. Siehe [Erstellen der Datei „publicSchemas.xml“ auf Seite 131](#).

**Schritt 4** Bearbeiten Sie die Modellunterklassendateien, so dass sie die gewünschten Funktionen erfüllen. In der Regel ruft eine Modellunterklasse ein benutzerdefiniertes Ladeskript auf. Siehe [Bearbeiten der Modellunterklassendateien auf Seite 132](#).

**Schritt 5** Erstellen Sie das benutzerdefinierte Ladeskript, das von Ihrer Modellunterklasse verwendet wird. Siehe [Bearbeiten der Ladeskriptdateien auf Seite 134](#).

## Erstellen der erforderlichen Ordner für eine Modellunterklasse

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

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

So erstellen Sie die erforderlichen Ordner für eine Modellunterklasse:

**1** Öffnen Sie den Windows-Explorer und wechseln Sie zum Get-Services-Ordner WEB-INF/apps auf Ihrem Anwendungsserver. Beispiel:

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

**2** Legen Sie einen Ordner an, in dem Ihre gesamten Anpassungen gespeichert werden. Beispiel:

```
\custom
```

**3** Wechseln Sie zu dem neuen Ordner, den Sie in [Schritt 2](#) erstellt haben, und legen Sie zwei neue Ordner an:

- \schema
- \script

## Erstellen der Datei „package.xml“

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

So erstellen Sie die Datei „package.xml“:

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

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

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

## Erstellen der Datei „publicSchemas.xml“

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

So erstellen Sie die Datei „publicSchemas.xml“:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

- 2 Geben Sie den folgenden Text ein:

```
<Modelle>
  <schema>
    <document name="<Modellunterklasse>"
      label="<Bezeichnung>" />
    </schema>
  </schemas>
```

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

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

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

---

## Bearbeiten der Modellunterklassendateien

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

So erstellen Sie eine Modellunterklassendatei:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Ladeskript für Ihre Modellunterklassen.

## Bearbeiten der Ladeskriptdateien

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

- [Filtern einer Dokumentliste in einer Portalkomponente auf Seite 134](#)
- [Filtern einer Dokumentliste in einer Feldsuche auf Seite 136](#)
- [Hinzufügen der Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen auf Seite 138](#)
- [Hinzufügen von Standardwerten zu einem Detailformular auf Seite 140](#)
- [Ändern von Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung auf Seite 142](#)

## Filtern einer Dokumentliste in einer Portalkomponente

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

So filtern Sie eine Dokumentliste in einer Portalkomponente:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

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

```
import docExplorer;
import personalize;

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

    // Beispiel 1: Hinzufügen von Filterkriterien für
Datensatzlisten
    if ( strAction == PERSONALIZE_LIST )
    {
        msg.add( "tickets_by_contact/ContactName",
user.get("_name" ) );
    }

    // Aufrufen des standardmäßigen Onload-Skripts
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel: `\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`.

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

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

## Filtern einer Dokumentliste in einer Feldsuche

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

So filtern Sie eine Dokumentliste in einer Feldsuche:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.



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

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

    ... // Beispiele 1 bis 4

    // Beispiel 5: Filtern von Feldsuchen
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.LOOKUP )
    {
        var sRec = msg.get( "_lookuprecord" );
        if ( sRec == "category" )
        {
            // Filtern der Kategoriesuche durch Hinzufügen eines
            Firmenfelds
            var strQuery = msg.get( "query" );
            if ( strQuery.indexOf( "WHERE", 0 ) == -1 )
                strQuery += " WHERE ";
            else
                strQuery += " AND ";
            // Nur ein Beispiel: Ändern, um nach
            Geschäftseinheit zu filtern
            strQuery += " company=\"DEFAULT\"";

            msg.set( "query", strQuery );

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

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

    // Aufrufen des standardmäßigen Onload-Skripts
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

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

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel: `\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

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

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

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

## Hinzufügen der Datenvalidierung für Dokumentaktualisierungen oder -einfügungen

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

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

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

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

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

    ... //Beispiel 1

    // Beispiel 2: Validieren von Daten, bevor eine
    Aktualisierung zugelassen wird
    if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.UPDATE )
    {
        var s = msg.get( "NewUpdates" );
        var i = s.indexOf( "password", 0 );
        if ( i != -1 )
        {
            user.addMessage( "The word 'password' may not appear
            in an update description. Please enter a different
            description." );
            msg.set( DocExplorer.REDIRECT,
            explorer.getFormNamePrefix() + "_detail.jsp" );
            return msg;
        }
    }

    ...
}
```

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

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel: `\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

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

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

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

## Hinzufügen von Standardwerten zu einem Detailformular

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

So fügen Sie Standardwerte zu einem Detailformular hinzu:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

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

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

    ... //Beispiele 1 und 2

    // Aufrufen des standardmäßigen Onload-Skripts
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    // Beispiel 3: Hinzufügen von Standardwerten zum
    // Erstellungsbildschirm
    if ( strAction == PERSONALIZE_CREATE )
    {
        // Abfragen von Kontaktdaten
        var msgContact = this.getContact( user.get("_name") );

        // Ergänzen der ursprünglichen Dokumentbeschreibung
        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;
}
```

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

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skripteunterordner. Beispiel: `\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

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

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

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

## Ändern von Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung

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

So ändern Sie Dokumentdaten bei Erfüllung einer bestimmten Bedingung:

- 1 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

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

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

    ... // Beispiele 1 bis 3

    // Beispiel 4: Ändern von Daten vor der Ticketerstellung
    if ( strForm.indexOf( "_new" ) != -1 )
    {
        // Festlegen der Ticket-Priorität für einige Benutzer
        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 );
    }

    // Aufrufen des standardmäßigen Onload-Scripts aus dem
    Problemmodell
    var script=msg.get(DocExplorer.LOADSCRIPT);
    if ( script != "" )
        msg = env.execute(script, msg);

    return msg;
}
```

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

- 3 Speichern Sie das Ladeskript als JS-Datei in Ihrem benutzerdefinierten Skriptunterordner. Beispiel: `\custom\jscripts\tickets_by_contact.js`

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

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

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

---

## Modellelemente und -attribute

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

### `<?xml>`

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

### `<schema>`

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

### `<documents>`

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



## Verwendung in logischen Zuordnungen

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

### Erforderliche Attribute

Attribut	Beschreibung
<code>name</code>	Dieses Attribut bestimmt den von den logischen Zuordnungen verwendeten Container des Elements <code>&lt;documents&gt;</code> . Es muss den Wert <code>name="base"</code> haben.

### Optionale Attribute

Attribut	Beschreibung
Keine	Für den Teil eines Modells mit logischen Zuordnungen sind keine optionalen Attribute vorhanden.

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

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

...
```

## Verwendung in physischen Zuordnungen

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

## Erforderliche Attribute

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

## Optionale Attribute

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

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

...

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

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

...
```

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

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

## `<document>`

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

### Verwendung in logischen Zuordnungen

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

## Erforderliche Attribute

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

## Optionale Attribute

Attribut	Beschreibung
ACLcreate	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, eine Schaltfläche <b>Erstellen</b> angezeigt.
ACLdelete	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, eine Schaltfläche <b>Löschen</b> angezeigt.
ACLupdate	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzer, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, können die Felder mit Detailinformationen in DocExplorer-Formularen, die dieses Modell verwenden, bearbeiten.
create	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Erstellungsformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>create="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Erstellungsformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>create="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Erstellungsformularen nicht verfügbar sein soll.

Attribut	Beschreibung
detail	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Detailformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>detail="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Detailformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>detail="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Detailformularen nicht verfügbar sein soll.
docname	Durch dieses Attribut wird das externe Modell definiert, das der Archway-Dokumentmanager für die Erstellung eines untergeordneten Dokuments verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem Dateinamen des Modells entsprechen ( <i>ohne</i> XML-Erweiterung), das für die Erstellung des untergeordneten Dokuments verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie ein untergeordnetes Dokument erstellen möchten, das ein anderes Modell verwendet.
label	Durch dieses Attribut wird der Name des Modells in DocExplorer-Formularen bestimmt, die dieses Modell verwenden. Der Wert des Attributs kann ein beliebiger Textstring sein. Für diesen Wert sollten Sie am besten einen benutzerfreundlichen Namen zur Beschreibung des Modellinhalts wählen.
list	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Listenformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>list="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Listenformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>list="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Listenformularen nicht verfügbar sein soll.
loadscript	Dieses Attribut legt fest, welches ECMAScript bei Verwendung dieses Modells in einem DocExplorer-Formular ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen des auszuführenden ECMAScript entsprechen. Das Skript kann für das Laden zusätzlicher Daten für die Verwendung in DocExplorer-Formularen genutzt werden. Die XML-Meldungseingaben dieses Skripts entsprechen denen des Onload-Skripts für Formulare. Beispiele zu Ladeskripts finden Sie unter <i>Dokumentmodellerweiterungen</i>

Attribut	Beschreibung
preexplorer	<p>Dieses Attribut legt fest, welches ECMAScript bei Verwendung dieses Modells in einem DocExplorer-Formular ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen des auszuführenden ECMAScript entsprechen. Mit Hilfe dieses Skripts können Formatierungsänderungen an den von DocExplorer-Formularen ausgegebenen XML-Meldungen vorgenommen werden. Beispiele zu Pre-explorer-Skripts finden Sie in der Get-Services-Installation. Sie befinden sich im folgenden Verzeichnis:</p> <pre>&lt;Anwendungsserver&gt;\oaa\WEB-INF\apps\&lt;package&gt;\ jscript\preexplorer</pre>
search	<p>Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer-Abfrageformularen ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss true oder false lauten. Legen Sie für den Wert search="true" fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Abfrageformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert search="false" fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer-Abfrageformularen nicht verfügbar sein soll.</p>
subtypeprop	<p>Durch dieses Attribut wird festgelegt, ob für dieses Element die Attributeigenschaften des übergeordneten Elements &lt;collection&gt; übernommen werden. Sofern Sie dieses Attribut überhaupt verwenden möchten, muss sein Wert inherit lauten. Legen Sie als Wert subtypeprop="inherit" fest, wenn die Attributeigenschaften für dieses Element übernommen werden sollen. Verwenden Sie das Attribut subtypeprop nicht, wenn Sie für dieses Element eigene Attributeigenschaften festlegen möchten.</p>

## Verwendung in physischen Zuordnungen

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

### Erforderliche Attribute

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

### Optionale Attribute

Attribut	Beschreibung
attachtable	Dieses Attribut bestimmt die ServiceCenter-Tabelle, in der sich Verweise auf Anhänge befinden. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen der zu verwendenden ServiceCenter-Tabelle entsprechen. <b>Hinweis:</b> Sie können dieses Attribut nur verwenden, wenn Sie ServiceCenter als Backend-Datenbank einsetzen.
field	Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für Dokumentabfragen verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Datenquelle verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. Sie können diesem Attribut ebenfalls den Wert <code>_null</code> zuweisen, wenn für das Dokument in der Backend-Datenbank keine physische Zuordnung vorhanden ist.
insert	Dieses Attribut bestimmt den Ereignisnamen, der beim Einfügen (Erstellen) eines neuen Datensatzes durch Get-Services an ServiceCenter gesendet werden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des ServiceCenter-Ereignisses entsprechen. <b>Hinweis:</b> Sie können dieses Attribut nur verwenden, wenn Sie ServiceCenter als Backend-Datenbank einsetzen.

Attribut	Beschreibung
joinfield	<p>Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für die Abfrage von zusätzlichen Daten in einem anderen Modell oder einer anderen Tabelle verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Quelldaten verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. Durch das Attribut <code>joinfield</code> wird das Feld bestimmt, das in einer WHERE-Klausel in SQL das Auswahlkriterium darstellt. Das Attribut <code>joinfield</code> hat in SQL folgende Entsprechung:</p> <pre>SELECT &lt;field&gt; FROM &lt;external table&gt; WHERE &lt;joinfield&gt;=&lt;joinvalue&gt;</pre> <p>Wenn Sie für <code>joinfield</code> keinen Wert angeben möchten, verwendet der Archway-Dokumentmanager als <code>joinfield</code> das im Element <code>&lt;attribute name="Id"&gt;</code> enthaltene Feld.</p>
joinvalue	<p>Dieses Attribut bestimmt das Element <code>&lt;attribute&gt;</code> mit dem Wert, den Sie für die Abfrage zusätzlicher Daten in einem anderen Modell oder einer anderen Tabelle verwenden möchten. Der Wert dieses Attributs muss dem Wert <code>name</code> eines Elements <code>&lt;attribute&gt;</code> im aktuellen Modell entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. Das Attribut <code>joinvalue</code> legt den Wert eines Feldes in einer WHERE-Klausel in SQL fest. Das Attribut <code>joinvalue</code> hat in SQL folgende Entsprechung:</p> <pre>SELECT &lt;field&gt; FROM &lt;external table&gt; WHERE &lt;joinfield&gt;=&lt;joinvalue&gt;</pre> <p>Wenn Sie für <code>joinvalue</code> keinen Wert angeben möchten, verwendet der Archway-Dokumentmanager als <code>joinvalue</code> den für das Element <code>&lt;attribute name="Id"&gt;</code> zurückgegebenen Wert.</p>
link	<p>Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für die Abfrage von zusätzlichen Daten in einer Tabelle mit Such- oder Verknüpfungsfeldern verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Quelldaten verwendet werden soll. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn innerhalb Ihres Modells ein untergeordnetes Dokument erstellt werden soll. In den meisten Fällen entspricht das Attribut <code>link</code> dem Attribut <code>joinfield</code>. Die Werte unterscheiden sich nur dann, wenn der SQL-Name des Verknüpfungsfeldes der Quelltable sich von dem SQL-Namen im Zielfeld der Zieltabelle unterscheiden.</p>



Attribut	Beschreibung
preprocess	<p>Dieses Attribut bestimmt das ECMAScript, das <i>vor</i> der Herstellung einer Verbindung zur Backend-Datenbank durch den Archway-Dokumentmanager ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen des auszuführenden ECMAScript entsprechen. Mit Hilfe dieses Skripts können Sie die an die Backend-Datenbank gesendete Anforderung formatieren. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, zusätzliche SQL-Befehle hinzuzufügen oder zu prüfen, ob die Anforderung alle erforderlichen Felder enthält. Beispiele zu Pre-process-Skripts finden Sie in der Get-Services-Installation. Sie befinden sich im folgenden Verzeichnis:</p> <pre>&lt;Anwendungsserver&gt;\oaa\WEB-INF\apps\ &lt;package&gt;\javascript\schema</pre>
postprocess	<p>Dieses Attribut bestimmt die ECMAScript-Funktion, die <i>nach</i> Eingang einer Antwort von der Backend-Datenbank an den Archway-Dokumentmanager ausgeführt werden soll. Der Wert des Attributs muss dem Peregrine Studio-Namen des auszuführenden ECMAScript entsprechen. Mit Hilfe dieses Skripts können Sie die von der Backend-Datenbank gesendete Antwort formatieren. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, die Daten nach bestimmten Kriterien zu sortieren oder die Ausgabe einer Fehlermeldung zu veranlassen, falls keine Datensätze gefunden werden. Beispiele zu Post-process-Skripts finden Sie in der Get-Services-Installation. Sie befinden sich im folgenden Verzeichnis:</p> <pre>&lt;Anwendungsserver&gt;\oaa\WEB-INF\apps\ &lt;package&gt;\javascript\schema</pre>
update	<p>Dieses Attribut bestimmt den Ereignisnamen, der bei der Aktualisierung eines vorhandenen Datensatzes durch Get-Services an ServiceCenter gesendet werden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des ServiceCenter-Ereignisses entsprechen.</p> <p><b>Hinweis:</b> Sie können dieses Attribut nur verwenden, wenn Sie ServiceCenter als Backend-Datenbank einsetzen.</p>

## <attribute>

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

### Verwendung in logischen Zuordnungen

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

## Erforderliche Attribute

Attribut	Beschreibung
name	Durch dieses Attribut wird das XML-Tag bestimmt, das bei Verwendung dieses Modells durch den Archway-Dokumentmanager erstellt wird. Der Wert des Attributs kann ein beliebiger String sein. Wenn Sie für den Wert beispielsweise name="contact" festlegen, erstellt der Archway-Dokumentmanager ein XML-Tag namens <contact>. Sie müssen mindestens ein Element <attribute> definieren, dessen Attribut name den Wert name="Id" hat. Dieses Element <attribute> ist erforderlich, damit jeder durch eine Modellabfrage zurückgegebene Datensatz eindeutig bestimmt werden kann.
type	Dieses Attribut bestimmt das Datenformat der Elemente sowie die Art und Weise der Anzeige von Daten in der Get-Services-Benutzeroberfläche. Der Wert dieses Attributs muss einem der folgenden Strings entsprechen: <b>Hinweis:</b> Der Archway-Dokumentmanager überprüft nicht, ob der Inhalt eines Elements mit den für das Element aufgelisteten type-Attributen übereinstimmt.
attachment	Dieses Element stellt einen Pfad und Dateinamen zu einem Anhang dar. Get-Services zeigt dieses Element als Sammlung von Steuerelementen für Anhänge an.
boolean	Bei diesem Element handelt es sich um einen true/false-String. Get-Services zeigt dieses Element als Kontrollkästchen an.
date	Bei diesem Element handelt es sich um eine Datumsauflistung. Get-Services zeigt dieses Element als Steuerelement zur Eingabe von Datumsangaben (einschließlich Popup-Kalender) an.
datetime	Bei diesem Element handelt es sich um eine kombinierte Datums-/Zeitaufliistung. Get-Services zeigt dieses Element als Steuerelement zur Eingabe von Zeitangaben an.
id	Bei diesem Element handelt es sich um eine Zahl, die einen Datensatz aus der Backend-Datenbank eindeutig bestimmt. Get-Services zeigt dieses Element als einzeliges Bearbeitungsfeld an.
image	Bei diesem Element handelt es sich um ein Bild. Get-Services zeigt dieses Element als Bildfeld an.
link	Bei diesem Element handelt es sich um ein untergeordnetes Dokument, das an anderer Stelle in diesem Modell beschrieben wird. Get-Services zeigt dieses Element als Suchfeld an.
memo	Bei diesem Element handelt es sich um einen Textstring. Get-Services zeigt dieses Element als mehrzeiliges Bearbeitungsfeld an.

Attribut	Beschreibung
money	Bei diesem Element handelt es sich um einen Währungsbetrag. Get-Services zeigt dieses Element als Feld für einen Geldbetrag an, das über ein Tool zur Auswahl einer Währung verfügt.
number	Bei diesem Element handelt es sich um eine Ganzzahl. Get-Services zeigt dieses Element als Bearbeitungsfeld mit Drehschaltflächen an.
preload	Bei diesem Element handelt es sich um ein ausführbares Skript. Get-Services führt das in diesem Element enthaltene Skript aus.
string	Bei diesem Element handelt es sich um Text. Get-Services zeigt dieses Element als Bearbeitungsfeld an.
time	Bei diesem Element handelt es sich um eine Zeitauflistung. Get-Services zeigt dieses Element als Steuerelement zur Eingabe von Zeitangaben an.
url	Bei diesem Element handelt es sich um die Adresse einer Website. Get-Services zeigt dieses Element als Hyperlinksymbol an.

## Optionale Attribute

Attribut	Beschreibung
access	Dieses Attribut legt fest, ob das Feld, das durch dieses Element beschrieben wird, aktualisiert werden kann, oder ob Sie in diesem Feld Daten eingeben können. Anderfalls ist das Feld schreibgeschützt. Der Wert des Attributs muss r (für „read-only“) lauten oder leer bleiben. Wenn Sie möchten, dass das betreffende Element schreibgeschützt sein soll, legen Sie als Wert access="r" fest. Löschen Sie den Wert, oder entfernen Sie das Attribut, wenn das Feld bearbeitbar sein soll.
ACLcreate	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer- <i>Erstellungsformularen</i> angezeigt, die dieses Modell verwenden.
ACLdetail	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer- <i>Detailformularen</i> angezeigt, die dieses Modell verwenden.

Attribut	Beschreibung
<code>ACLlist</code>	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer- <i>Listenformularen</i> angezeigt, die dieses Modell verwenden.
<code>ACLsearch</code>	Durch dieses Attribut wird die Standardzugriffskontrollliste für DocExplorer-Formulare bestimmt, die dieses Element verwenden. Der Wert des Attributs muss ein Berechtigungswort sein. Benutzern, die das Berechtigungswort dieses Attributs erfüllen oder überschreiten, wird dieses Element in DocExplorer- <i>Abfrageformularen</i> angezeigt, die dieses Modell verwenden.
<code>create</code>	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer- <i>Erstellungsformularen</i> angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>create="true"</code> fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Erstellungsformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>create="false"</code> fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Erstellungsformularen nicht verfügbar sein soll.
<code>detail</code>	Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>detail="true"</code> fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Detailformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>detail="false"</code> fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Detailformularen nicht verfügbar sein soll.
<code>enum</code>	Gehen Sie bei enum-Attributen, die anstelle eines numerischen Indexes einen Stringwert zurückgeben, folgendermaßen vor: Erstellen Sie die enum-Werte mit einem numerischen Speicherwert und einem Wertnamen, der dem tatsächlichen in der Backend-Datenbank zu speichernden Wert entspricht. Definieren Sie das Feld im Modell mit den Attributwerten - <code>type="enum" exttype="&lt;enum-Name&gt;" localize="true" valueprop="name"</code> .
<code>label</code>	Durch dieses Attribut wird bestimmt, unter welchem Namen das Element in der Liste <b>Verfügbare Felder</b> von DocExplorer angezeigt werden soll. Der Wert des Attributs kann ein beliebiger Textstring sein. Für diesen Wert sollten Sie am besten einen benutzerfreundlichen Namen zur Beschreibung des Feldinhalts wählen.
<code>list</code>	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer- <i>Listenformularen</i> angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>list="true"</code> fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Listenformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>list="false"</code> fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Listenformularen nicht verfügbar sein soll.

Attribut	Beschreibung
required	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob für dieses Element ein Wert erforderlich ist, damit ein Datensatz in die Backend-Datenbank eingefügt oder in der Datenbank aktualisiert werden kann. Der Wert des Attributs muss true oder false lauten. Legen Sie für den Wert required="true" fest, wenn das Element um ein erforderliches Eingabefeld sein soll, sobald es einem DocExplorer-Formular hinzugefügt wird.
search	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob dieses Element in DocExplorer-Abfrageformularen angezeigt wird. Der Wert des Attributs muss true oder false lauten. Legen Sie für den Wert search="true" fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Abfrageformularen verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert search="false" fest, wenn dieses Feld in DocExplorer-Abfrageformularen nicht verfügbar sein soll.

## Verwendung in physischen Zuordnungen

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

### Erforderliche Attribute

Attribut	Beschreibung
name	Durch dieses Attribut wird das XML-Tag bestimmt, in das die Abfrageergebnisse durch den Archway-Dokumentmanager eingeschlossen werden. Der Wert des Attributs muss einem im Abschnitt mit den logischen Zuordnungen definierten Element entsprechen.
field	Dieses Attribut bestimmt das Feld in der Backend-Datenbank, welches das Modell für Dokumentabfragen verwenden soll. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Feldes entsprechen, das für die Datenquelle verwendet werden soll. Sie können diesem Attribut ebenfalls den Wert _null zuweisen, wenn für das Feld in der Backend-Datenbank keine physische Zuordnung vorhanden ist.

## Optionale Attribute

Attribut	Beschreibung
link	<p>Dieses Attribut bestimmt einen Such- oder Verknüpfungswert, der auf eine andere Tabelle verweist. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen der Verknüpfung entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das link-Attribut wird das Feld bestimmt, welches in einem WHERE-Klausel in SQL das Auswahlkriterium darstellt. Das Attribut link hat in SQL folgende Entsprechung:</p> <pre>SELECT &lt;linkfield&gt; FROM &lt;linktable&gt; WHERE &lt;link&gt;=&lt;field&gt;</pre>
linkfield	<p>Dieses Attribut bestimmt das durch einen Such- oder Verknüpfungswert aufgerufene Zielfeld, das auf eine andere Tabelle verweist. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des Zielfeldes entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das Attribut linkfield wird das ausgewählte Feld bestimmt. Das Attribut link hat in SQL folgende Entsprechung:</p> <pre>SELECT &lt;linkfield&gt; FROM &lt;linktable&gt; WHERE &lt;link&gt;=&lt;field&gt;</pre>
linkkey	<p>Durch dieses Attribut werden das Feld, die Suche oder die Verknüpfung bestimmt, durch die zwei Felder in verbundenen Tabellen verknüpft werden. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen des verknüpfenden Feldes entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das Attribut linkkey wird das ausgewählte Feld bestimmt. Das Attribut link hat in SQL folgende Entsprechung:</p> <pre>SELECT &lt;linkfield&gt; FROM &lt;linktable&gt; WHERE &lt;linkkey&gt;=&lt;field&gt;</pre> <p>Wenn Sie hierfür keinen Wert festlegen, verwendet der Archway-Dokumentmanager als linkkey das Attribut link.</p>

Attribut	Beschreibung
linktable	<p>Dieses Attribut bestimmt die durch einen Such- oder Verknüpfungswert aufgerufene Zieltabelle. Der Wert des Attributs muss dem SQL-Namen der Zieltabelle entsprechen. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen. Durch das Attribut linktable wird die Tabelle bestimmt, die in SQL in einer FROM-Klausel benannt wird. Das Attribut linktable hat in SQL folgende Entsprechung:</p> <pre>SELECT &lt;linkfield&gt; FROM &lt;linktable&gt; WHERE &lt;link&gt;=&lt;field&gt;</pre>
linktype	<p>Dieses Attribut bestimmt, mit welcher Methode der Archway-Dokumentmanager Elemente in Dokumente einfügt und Dokumente aktualisiert. Der Wert des Attributs muss soft oder hard lauten.</p>
soft	<p>Der Archway-Dokumentmanager führt unter Verwendung der in den linktable- und linkfield-Attributen enthaltenen Pfade eine Abfrage auf die Backend-Datenbank durch und stellt das Attribut link auf den Wert des Abfrageergebnisses ein.</p>
hard	<p>Der Archway-Dokumentmanager erstellt einen neuen Datensatz in der Backend-Datenbank in dem Pfad, der in den linktable- und linkfield-Attributen angegeben ist. Der Archway-Dokumentmanager ruft den linkkey-Wert des neuen Datensatzes ab und speichert ihn in dem im Attribut link angegebenen Feld.</p>
	<p><b>Hinweis:</b> Wenn Sie auf die Angabe eines linktype-Wertes verzichten, wird standardmäßig der Wert soft verwendet. Dieses Attribut wird nur dann benötigt, wenn Sie eine Abfrage auf Daten eines Feldes in einer Tabelle durchführen möchten, die auf ein anderes Feld in einer verbundenen Tabelle verweisen.</p>

## <collection>

Hierbei handelt es sich um ein weiteres optionales Element für die Erstellung von untergeordneten Dokumenten, in denen für das Dokument, auf das eine Abfrage durchgeführt wird, mehrere Positionen ausgegeben werden können. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, einen Satz von <collection>-Elementen zu erstellen und damit eine Abfrage nach allen Tickets durchzuführen, die ein bestimmter Benutzer geöffnet hat. In Datenbankterminologie heißt es: Ein <collection>-Element gibt Datensätze aus einer Tabelle zurück, die eine Schnittmenge enthält. Sie müssen für jedes untergeordnete Dokument, für das mehrere Positionen ausgegeben werden können, einen Satz von <collection>-Elementen hinzufügen.

## Verwendung in logischen Zuordnungen

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

### Erforderliche Attribute

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

### Optionale Attribute

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



Attribut	Beschreibung
create	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Erstellungsformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>create="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Erstellungsformularen</i> verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>create="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Erstellungsformularen</i> nicht verfügbar sein soll.
detail	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Detailformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>detail="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Detailformularen</i> verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>detail="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Detailformularen</i> nicht verfügbar sein soll.
label	Durch dieses Attribut wird der Name des Modells in DocExplorer- <i>Formularen</i> bestimmt, die dieses untergeordnete Dokument verwenden. Der Wert des Attributs kann ein beliebiger Textstring sein. Für diesen Wert sollten Sie am besten einen benutzerfreundlichen Namen zur Beschreibung des Modellinhalts wählen.
list	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Listenformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>list="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Listenformularen</i> verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>list="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Listenformularen</i> nicht verfügbar sein soll.
search	Durch dieses Attribut wird bestimmt, ob in DocExplorer- <i>Abfrageformularen</i> ein untergeordnetes Dokument angezeigt wird, das dieses Element verwendet. Der Wert des Attributs muss <code>true</code> oder <code>false</code> lauten. Legen Sie für den Wert <code>search="true"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Abfrageformularen</i> verfügbar sein soll. Legen Sie für den Wert <code>search="false"</code> fest, wenn dieses untergeordnete Dokument in DocExplorer- <i>Abfrageformularen</i> nicht verfügbar sein soll.

## Verwendung in physischen Zuordnungen

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

## Erforderliche Attribute

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

## Optionale Attribute

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

## Dokumente

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

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

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

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

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

## Untergeordnete Dokumente

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

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

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

Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die beiden Methoden.

## Erstellen von untergeordneten Dokumenten mit Hilfe des Elements

### <document>

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

### Modell

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

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

<documents name="sc">
  <document name="incident" table="incidents"...>

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

## XML-Ausgabe

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

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

## Erstellen von untergeordneten Dokumenten mit Hilfe des Elements

### <collection>

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

## Modell

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

```

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

```

## XML-Ausgabe

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

```
<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 **KAPITEL** | Ändern des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien

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

In diesem Abschnitt werden die folgenden Themen behandelt:

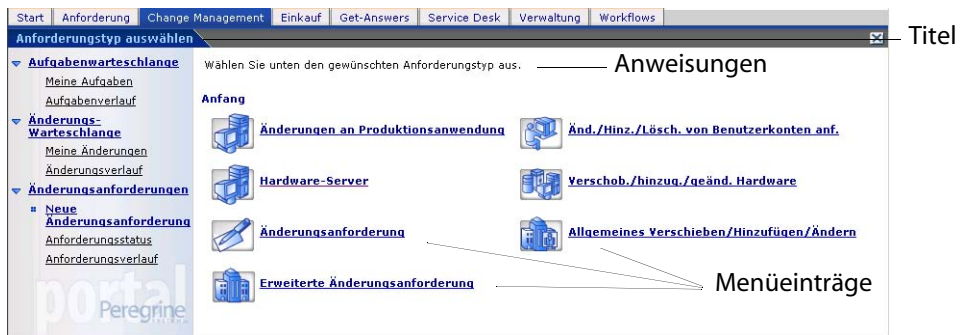
- Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente auf Seite 170
- Konfigurieren des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien auf Seite 179

# Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente

Sie können die in Get-Services Change Management verwendeten Menüformulare zur Auswahl von Änderungskategorien über XML-Dateien konfigurieren.

## Allgemeine Merkmale der Menükomponente

Die folgende Grafik zeigt die konfigurierbaren Menüteile.



Über die Konfigurationsdatei können folgende Elemente eingerichtet werden:

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

Für alle Menüeinträge gilt Folgendes:

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

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

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

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



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

## Syntax einer Menükonfigurationsdatei

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

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

### Das Basiselement: „WizardMenu“

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

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

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

Unterelement	Beschreibung
Id	Optional; enthält einen Wert zur Kennzeichnung dieses Elements. Hierbei handelt es sich um den Wert, der an die Anwendung weitergeleitet wird, wenn das Menü kein Element <b>Answers</b> enthält oder das Element <b>Answers</b> leer ist.
Title	Optional; enthält den als Formulartitel angezeigten Text.
Title_ids	Optional; enthält die String-ID, die den für den Formulartitel angezeigten Text angibt. Dieser Wert wird als <i>Modul,Stringname</i> ausgedrückt, wobei <i>Modul</i> dem Namen der Datei entspricht, in dem der String enthalten ist, und <i>Stringname</i> die ID des Strings in dieser Datei angibt. Wenn <b>Title</b> angegeben wurde, hat der Wert Vorrang vor <b>Title_ids</b> und allen Benutzern wird, unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen, exakt der gleiche Text angezeigt.
Instructions	Optional; enthält den Text, der für die Anweisungen am oberen Formularrand angezeigt wird.
Instructions_ids	Optional; enthält die String-ID, die den Text angibt, der für die Anweisungen am oberen Formularrand angezeigt wird. <b>Hinweis:</b> Wenn <b>Instructions</b> angegeben wurde, hat der Wert Vorrang vor <b>Instructions_ids</b> und allen Benutzern wird, unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen, exakt der gleiche Text angezeigt.
Access	Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. <b>getit.requester</b> oder <b>getit.service</b> . Dieser Menüeintrag wird nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort angezeigt.
ColumnCount	Optional; dieses Element legt die Anzahl Spalten für die Darstellung des Menüeintrags auf dem Bildschirm fest. Der Standardwert wird von der Anwendung festgelegt, die die Menühierarchie verwendet.
Answers	Optional; beschreibt die Optionen (Menüeinträge), die im Formular verfügbar sind. Wenn das Element <b>Answers</b> nicht bereitgestellt wird oder wenn es keine Option auflistet, gibt das Formular die WizardMenu-ID zurück, sofern diese bereitgestellt wird.

## Die Liste der Menüeinträge: das Element „Answers“

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

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

## Die einfache Auswahloption: das Element „WizardTarget“

Option	Beschreibung
Id	Dieses Element ist erforderlich und muss unter Berücksichtigung aller gleichwertigen Unterelemente des Elements <b>Answers</b> eindeutig sein.
Title	Optional; enthält den als Menüeintrag angezeigten Text.
Title_ids	Optional; enthält die String-ID, die den für den Menüeintrag angezeigten Text angibt. Dieser Wert wird als <i>Modul,Stringname</i> ausgedrückt, wobei <i>Modul</i> dem Namen der Datei entspricht, in dem der String enthalten ist, und <i>Stringname</i> die ID des Strings in dieser Datei angibt. <b>Hinweis:</b> <b>Title</b> oder <b>Title_ids</b> muss angegeben werden. Wenn <b>Title</b> angegeben wurde, hat der Wert Vorrang vor <b>Title_ids</b> und allen Benutzern wird, unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen, exakt der gleiche Text angezeigt.
Instructions	Optional; enthält den Text, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt.

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

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

## Die Untermenüoption: das Element „WizardMenu“

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

Option	Beschreibung
Id	Dieses Element ist erforderlich und muss unter Berücksichtigung aller gleichwertigen Unterelemente des Elements <b>Answers</b> eindeutig sein.
Title	Optional; enthält den als Menüeintrag angezeigten Text. Dieser Text wird als Titel des Untermenüformulars angezeigt.
Title_ids	Optional; enthält die String-ID, die den für den Menüeintrag angezeigten Text angibt. Dieser Text wird als Titel des Untermenüformulars angezeigt. Dieser Wert wird als <i>Modul,Stringname</i> ausgedrückt, wobei <i>Modul</i> dem Namen der Datei entspricht, in dem der String enthalten ist, und <i>Stringname</i> die ID des Strings in dieser Datei angibt. <b>Hinweis:</b> <b>Title</b> oder <b>Title_ids</b> muss angegeben werden. Wenn <b>Title</b> angegeben wurde, hat der Wert Vorrang vor <b>Title_ids</b> und allen Benutzern wird, unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen, exakt der gleiche Text angezeigt.

Option	Beschreibung
Instructions	Optional; enthält den Text, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt. Dieser Text wird zu den Anweisungen des Untermenüformulars.
Instructions_ids	Optional; enthält die String-ID, die den Text angibt, der als QuickInfo angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt. Dieser Text wird zu den Anweisungen des Untermenüformulars. Dieser Wert wird als <i>Modul,Stringname</i> ausgedrückt, wobei <i>Modul</i> dem Namen der Datei entspricht, in dem der String enthalten ist, und <i>Stringname</i> die ID des Strings in dieser Datei angibt. <b>Hinweis:</b> Wenn <b>Instructions</b> angegeben wurde, hat der Wert Vorrang vor <b>Instructions_ids</b> und allen Benutzern wird, unabhängig von der Ländereinstellung, die sie bei der Anmeldung auswählen, exakt der gleiche Text angezeigt.
Image	Optional; dieses Element gibt den Pfad zu dem Bild an, das für diesen Menüeintrag vor dem Text angezeigt wird. Der Wert gibt den Pfad zum Symbol an und muss als relativer Pfad zum Darstellungsverzeichnis angegeben werden (z. B. <code>i cons/oa_assets.gif</code> ).
Access	Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. <b>getit.requester</b> oder <b>getit.service</b> . Dieser Menüeintrag wird nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort angezeigt.
TargetForm	Optional; Name des Formulars, an das die Anwendung umgeleitet wird, wenn ein Benutzer auf den Menüeintrag klickt und keine Untermenüeinträge existieren. Der Wert wird als <i>Modulname,Aktivitätename.Formularname</i> ausgedrückt. <i>Modulname</i> gibt den Namen des Moduls an, in dem sich das Zielformular befindet, <i>Aktivitätename</i> ist der Name der Aktivität, in der sich die Datei befindet, und <i>Formularname</i> gibt den Namen des Formulars selbst an. Dieser Wert kann ebenfalls als <i>Aktivitätename.Formularname</i> ausgedrückt werden, wobei impliziert wird, dass es sich bei dem Modul um das aktuelle Modul handelt, oder einfach als <i>Formularname</i> . In diesem Fall werden das aktuelle Modul und die aktuelle Aktivität nach dem Formular durchsucht.



Option	Beschreibung
TargetURL	<p>Optional; dieses Element enthält den URL des Formulars, das aufgerufen wird, wenn ein Benutzer auf den Menüeintrag klickt und keine Untermenüeinträge existieren. Stellen Sie sicher, dass dieser URL mit <b>http://</b> beginnt, wenn das Ziel der Umleitung nicht der aktuelle Webserver, sondern ein anderer Webserver ist. Statt für die Umleitung an eine Seite kann dieser Menüeintrag zum Abrufen von auf einem Server gespeicherten Dokumenten verwendet werden. Alle gängigen Protokolle können verwendet werden (http, https, ftp).</p> <p><b>Hinweis:</b> In einem <b>WizardMenu</b>-Element können höchstens ein Element <b>TargetForm</b> und ein Element <b>TargetURL</b> enthalten sein.</p>
TargetAddNoParams	<p>Optional; wenn dieses boolesche Element auf <b>true</b> gesetzt ist, wird automatisch die Weiterleitung von Parametern an <b>TargetURL</b> oder <b>TargetForm</b> verhindert, wenn der Menüeintrag ausgewählt wird und keine Untermenüeinträge vorhanden sind.</p>
TargetParams	<p>Optional; bei diesem Element handelt es sich um eine Auflistung durch kaufmännische Und-Zeichen getrennter Parameter die zu <b>TargetURL</b> hinzugefügt oder an <b>TargetForm</b> weitergeleitet werden. Wenn für <b>TargetAddNoParams</b> kein Wert angegeben oder das Element auf <b>false</b> gesetzt wird, werden diese Parameter zusätzlich zu den bereits automatisch hinzugefügten Parametern weitergeleitet.</p>
ContextFilter	<p>Optional; dieses Element stellt einen Filter für die Kontextdaten dar. Dieser Menüeintrag wird nur angezeigt, wenn die Kontextdaten der Filteranforderung entsprechen. Die Kontextdaten sind von der Anwendung abhängig, enthalten jedoch zumindest den Anmeldenamen des Benutzers.</p>
ColumnCount	<p>Optional; dieses Element legt die Anzahl Spalten für die Darstellung des Menüeintrags auf dem Bildschirm fest. Der Standardwert wird von der Anwendung festgelegt, die die Menühierarchie verwendet.</p>
Answers	<p>Optional; beschreibt die Optionen (Menüeinträge), die im Untermenüformular verfügbar sind. Wenn das Element <b>Answers</b> nicht bereitgestellt wird oder wenn es keine Option auflistet, werden die Daten für dieses Formular verwendet.</p>

## Dynamische Menüeinträge: das Element „DynamicAnswers“

Option	Beschreibung
Target	Erforderlich; Name des Backend-Systems, z. B. <b>ac</b> oder <b>sc</b> , in dem die Menüdaten gespeichert werden.
Document	Erforderlich, Name des Modells, das die Menüdaten abrufen. Das Modell muss mindestens ein Element <b>Id</b> und ein Element <b>Title</b> zuordnen, kann jedoch ferner alle Elemente zuordnen, die in <b>WizardTarget</b> oder <b>WizardMenu</b> verfügbar sind.
Image	Optional; hierbei handelt es sich um den Pfad zu dem Bild, das für diesen Menüeintrag vor dem Text angezeigt wird, wenn kein Bild aus der Datenbank abgerufen wird. Der Wert gibt den Pfad zum Symbol an und muss als relativer Pfad zum Darstellungsverzeichnis angegeben werden (z. B. <code>icons/catbunde.gif</code> ).
Access	Optional; dieses Element enthält ein Berechtigungswort, z. B. <b>getit.requester</b> oder <b>getit.service</b> . Das Element <b>DynamicAnswers</b> steht nur Benutzern mit dem angegebenen Berechtigungswort zur Verfügung.
HasSubMenu	Optional; wenn das Element auf <b>false</b> gesetzt wird, werden alle zurückgegebenen Einträge als endgültige Auswahleinträge angesehen. Wenn kein Wert angegeben oder das Element auf <b>true</b> gesetzt wird und ein Benutzer einen der Einträge auswählt, erstellt das Programm ein Menü mit dem Inhalt des Element <b>Answers</b> oder setzt den Parameter <b>ParentId</b> auf die <b>Id</b> des ausgewählten Menüs und führt die Datenbanksuche unter Verwendung des aktuellen Elements <b>DynamicAnswers</b> erneut aus, falls das Element <b>Answers</b> nicht vorhanden ist.
QueryParam	Optional; dieses Element gibt die Suchparameter an, die zum Filtern der Liste der Menüeinträge verwendet werden. Welche Suchparameter tatsächlich verwendet werden können, hängt von dem im Element <b>Document</b> definierten Modell ab. Dieses Element enthält mindestens ein Unterelement. Die Namen dieser Unterelemente entsprechen dem Attributnamen (der dem Modell zu entnehmen ist). Der gesetzte Wert wird in der Abfrage zum Abrufen der Menüeintragsdaten verwendet.
Answers	Optional; beschreibt die Optionen (Menüeinträge), die im Untermenüformular verfügbar sind. Folgt der Syntax eines Element <b>Answers</b> , das weiter oben beschrieben wird.

**Hinweis:** Eine Alternative zur Bereitstellung der Elemente **Target** und **Document** besteht in der Bereitstellung des Elements **Script**, das den Namen einer ECMA-Skriptfunktion angibt. Die Elemente **Target** und **Document** können optional angegeben werden, wenn sie für die Funktion erforderlich sind. Das Skript erhält die aktuelle Knotendefinition sowie die **ParentId**, die dem letzten Menüeintrag entspricht, auf den geklickt wurde.

---

## Konfigurieren des Auswahlmenüs für Änderungsanforderungskategorien

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

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

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

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

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

Die Syntax wird unter [Konfigurieren der hierarchischen Menükomponente auf Seite 170](#) beschrieben.

Die Menükonfigurationsdateien für dieses Formular unterliegen einigen spezifischen Beschränkungen:

- Die erste Ebene entspricht stets einer Änderungskategorie und bei der Menü-ID muss es sich um den Namen eines `cm3category`-Datensatzes handeln.
- Die zweite Ebene entspricht stets einer Unterkategorie und bei der Menü-ID muss es sich um den Unterkategoriewert von `cm3subcat` handeln.

# 8

## KAPITEL

# Erweiterungen des Hierarchiemenus

Für das Hierarchiemenu sind mehrere Erweiterungen verfügbar:

- Lösen der Bindung, die zwischen Seitentitel und Anweisungen und Beschriftung der Option und Beschreibung besteht.
- Verfolgungskomponente zum Anklicken, die vorgenommene Änderungen anzeigt und dem Benutzer die Möglichkeit bietet, zu vorherigen Ebenen zurückzukehren.
- Auf jeder Seite können die Optionen als Symbole (wie bisher) oder in einer Listenansicht angezeigt werden.
- Auf jeder Seite kann die Schaltfläche **Fertig** angezeigt werden, die es dem Benutzer erlaubt, direkt, also ohne Umweg über die Unter-Optionen, zu der aktuellen Auswahl zurückzukehren.
- Einbindung von assistentengesteuertem Verhalten: Für eine Anwendung kann das Hierarchiemenu so eingerichtet werden, dass die Daten über die Auswahl verschiedener Optionen hinweg gesammelt werden können. Auf diese Weise können jetzt mehrere Werte gesammelt werden. Zuvor war es lediglich möglich, die letzte ID über das Hierarchiemenu in die Sammlung aufzunehmen.
- Standardvorgaben für dynamische Einträge.
- Vererbte Seitenoptionen.

# Allgemeine Erweiterungen

In den nachfolgenden Abschnitten werde einige der allgemeinen Erweiterungen des Hierarchiemenus beschrieben.

## Titel und Anweisungen versus Beschriftung und Beschreibung

In Get-Services 4.1 wurden pro Seite zwei Strings für das Hierarchiemenu verwendet: **Titel** und **Anweisungen**. In der unten stehenden Tabelle wird beschrieben, wie diese Strings verwendet wurden.

Typ	Title	Instructions
Menüseite	enthält den Formulartitel	als Formularanweisungen (im oberen Formularbereich) angezeigt
Menüeingabe	zur Darstellung der Symbolüberschrift verwendet	zur Anzeige einer ausführlichen Beschreibung in Form einer QuickInfo

Dieses Verfahren funktionierte so lange problemlos, wie Sie nur mit einer Seite gearbeitet haben. Wenn Sie aber mehrere Ebenen verwendet haben, wurde als Seitentitel die Bezeichnung der ausgewählten Option angezeigt und die Anweisungen wurden ebenfalls durch die Beschreibung der ausgewählten Option ersetzt. Somit wurden die richtigen Verfahrensanweisungen für die zweite Ebene nicht angezeigt.

Zudem äußerten einige Kunden den Wunsch, die Baumstruktur solle als Entscheidungshilfe dienen. Demzufolge sollten die Anweisungen als Fragen und die Optionen als die zugehörigen Antworten formuliert sein. Eine Antwort würde zur nächsten Ebene führen, dort würden dann eine weitere Frage mit einem neuen Satz von Antworten zur Verfügung stehen. Dieses Modell bewährte sich in Get-Services 4.1 allerdings nicht, da es bei der Verwendung zur Fehlern kam.

In Get-Services 4.2 werden die Titel und Anweisungen für eine Seite getrennt von der Beschriftung und der Beschreibung eines Menüeintrags gehandhabt.

In Get-Services 4.2 können zwei neue Elemente für einen Menüeintrag definiert werden (jedoch nicht auf oberster Menüebene).

Element	Beschreibung
<b>Label</b> (oder <b>Label_ids</b> )	Dieses Element ist für jeden Menüeintrag erforderlich (auch bekannt als Option oder Antwort) Es handelt sich hierbei um den Text, der neben dem Symbol angezeigt wird.
<b>Description</b> (oder <b>Description_ids</b> )	Dieses Element wird für die Anzeige der ausführlichen Beschreibung in Form einer QuickInfo für das Symbol verwendet.

**Titel** und **Anweisungen** werden jetzt lediglich für die Anzeige des Formulartitels und der Anweisungen verwendet.

## Verfolgungskomponente zum Anklicken

Die alte Version des Hierarchiemenus verfügte über eine schreibgeschützte Verfolgungskomponente, über die Optionen angezeigt wurden, die der Benutzer ausgewählt hatte, bevor er auf die aktuelle Seite gelangt war.

In Get-Services 4.2 kann die Verfolgungskomponente angeklickt werden, um direkt zu einer **übergeordneten** Seite zurückzukehren.

Gleichzeitig wurde ein neuer Knoten hinzugefügt, über den der Benutzer direkt zum Stammverzeichnis zurückkehren kann. Die vorherige Version der Verfolgungskomponente zeigte das Stammverzeichnis nicht an.

Element	Beschreibung
Linktext	<p>Woher stammt der Text, den die Verfolgungskomponente als Link zu einer Seite anzeigt? Standardmäßig basiert der Text auf der <b>Beschriftung</b> der Menüoption, über die der Benutzer auf diese Seite gelangt ist. Dies gilt selbstverständlich nicht für die erste Seite, die der Benutzer aufgerufen hat, da er diese Seite nicht über eine Menüoption geöffnet hat. Für die erste Seite wird als Linktext standardmäßig <b>Start</b> angezeigt.</p> <p>Wenn Sie möchten, dass in der Verfolgungskomponente ein anderer Text zum Verweis auf eine Seite angezeigt wird, können Sie die Seite mit dem Element <b>TraceLabel</b> in der XML-Konfigurationsdatei (oder über <b>TraceLabel_ids</b>) einrichten. Auf diese Weise können Sie zum Beispiel den Linktext für die erste Seite ändern. Geben Sie für das Element <b>TraceLabel</b> einfach den Text ein, der in dem Element <b>WizardMenu</b> auf Stammverzeichnis-ebenen in der Konfigurationsdatei verwendet werden soll.</p>
Weitere verfügbare Optionen	
bClickableTrace	Über diese Option kann festgelegt werden, ob eine Verfolgungskomponente angeklickt werden kann. Die Standardvorgabe für diese Option lautet <b>true</b> .
bShowTrace	Über diese Option kann die Verfolgungskomponente für eine bestimmte Datei ein- oder ausgeblendet werden. Standardmäßig ist diese Option auf Stammverzeichnisebene auf <b>false</b> und für alle übrigen Ebenen auf <b>true</b> gesetzt.

## Elemente als Symbole oder in Listenansicht anzeigen

Es gibt nun zwei Möglichkeiten, die verfügbaren Optionen anzuzeigen. Sie können als Symbole angezeigt werden, so wie es auch schon in der Version 4.1 möglich war, oder Sie können eine Listenansicht verwenden.

Über das neue Element **ViewAnswersAs** kann die Art der Anzeige festgelegt werden. Dieses Element kann auf **list** (Liste) oder **icons** (Symbole) gesetzt werden. Die Standardvorgabe lautet **icons**.



Bei der Liste handelt es sich um eine Liste mit 20 Einträgen, die mehrere Seiten enthält.

Zusätzlich können die Einstellungen für die Gestaltung der Listenansicht ausgewählt werden.

Element	Beschreibung
ListColumns	Es handelt sich um eine Liste der Optionselemente, die zur Anzeige in einer Liste verfügbar sind. Die einzelnen Listeneinträge sind durch Semikolon voneinander getrennt. Die Standardvorgabe lautet <b>Label</b> .
ListColumnHeaders	Eine Liste der Strings zur Anzeige in der Kopfzeile. Die einzelnen Listeneinträge sind durch Semikolon voneinander getrennt. Die Zahl der Kopfzeilen, die berücksichtigt werden, entspricht der Zahl der Spalten, die über das Element <b>ListColumns</b> angegeben wurden. Die Kopfzeilen können als ein externer String definiert werden, der der Syntax <b>\$\$IDS(Modulgruppe, String-ID)</b> entspricht.

## Schaltfläche „Fertig“

Auf jeder Seite kann optional die Schaltfläche **Fertig** hinzugefügt werden. Über diese Schaltfläche kann der Benutzer die aktuelle Seite direkt auswählen, und muss somit nicht mehr über die Menüeinträge zu der Seite navigieren.

Beim Klicken auf diese Schaltfläche werden die ID der Seite und die aktuell gesammelten Werte (siehe *Assistentengesteuertes Verhalten*) als Parameter übergeben. Die Zielelemente der Seite werden verwendet, um anzugeben, an welches Ziel die Auswahl übermittelt werden soll (**TargetForm**, **TargetURL**) und welche Parameter übergeben werden (**TargetAddNoParams**, **TargetParams**). Alternativ kann für die Zielelemente auch angegeben werden, dass das von der Anwendung vorgegebene Ziel verwendet werden soll.

Für die neue Option stehen folgende Elemente zur Verfügung:

Element	Beschreibung
bShowDoneButton	Gibt an, ob die Schaltfläche angezeigt wird. Die Standardvorgabe lautet <b>false</b> .
DoneButtonLabel (oder <b>DoneButtonLabel_ids</b> )	Die Beschriftung der Schaltfläche <b>Fertig</b> . Die Standardvorgabe lautet <b>Fertig</b> . <b>Hinweis:</b> Get-Services verwendet die Beschriftung <b>Fortfahren...</b> für diese Schaltfläche.

## Assistentengesteuertes Verhalten

Das Hierarchiemenu war ursprünglich auf die Rückgabe eines Werts, nämlich der ID des zuletzt ausgewählten Knotens, ausgelegt. In diesem Fall sind alle von der Anwendung benötigten Daten in diesem letzten Knoten enthalten und können einfach durch die Anfrage von `configurabletreemenu.getMenuEntry` abgerufen werden.

Dieses Verfahren wirft allerdings Probleme auf, wenn die für die Anwendung erforderlichen Werte nicht dem zuletzt ausgewählten, sondern den einzelnen nacheinander ausgewählten Knoten zugeordnet sind, die nicht über den zuletzt ausgewählten Knoten zurückverfolgt werden können. Dies ist besonders problematisch, wenn es um dynamische Werte geht, für die eine Anpassung auch dann nicht möglich ist, wenn der Weg, über den der gewünschte Knoten aufgerufen werden kann, bekannt ist. (Ein typisches Beispiel für einen solchen Navigationspfad ist **Kategorie/Unterkategorie/Produkttyp/Incident-Typ**, denn über den Incident-Typ kann der Produkttyp, aber nicht der Name der Unterkategorie oder Kategorie abgerufen werden).

Um alle ausgewählten Knoten abzurufen, musste der Parameter **AncestorIds** verwendet werden, der zusammen mit der letzten Auswahl übergeben wurde. Über diesen Parameter konnten die zuvor ausgewählten Knoten nacheinander zurückverfolgt werden. Für dieses Verfahren mussten jedoch viele Codezeilen geschrieben werden und es konnte in Kombination mit dynamischen Einträgen zudem auch in einer leistungsintensiven Datenbankverarbeitung resultieren.

**Anpassungshinweis:** In Get-Services 4.2 besteht für die Anwendung eine Möglichkeit anzugeben, welche Werte in der Hierarchie des Hierarchiemenus enthalten sein sollen. Bevor `configurabletreemenu.getSubMenu` angefordert wird, erfolgt in der Meldung mittels der Anfragefunktion eine Festlegung für das Element `_collectFields`. Dabei handelt es sich um eine Liste von Elementnamen, deren Einträge durch Kommas voneinander getrennt sind. Sobald der Benutzer Menüoptionen auswählt, sucht der Code des Hierarchiemenus in dem jeweiligen Knoten nach Elementen, die mit den Namen übereinstimmen, die für den Parameter `_collectFields` aufgelistet wurden. Die Werte für jedes gefundene Feld werden festgehalten. Wenn der Benutzer auf einen neuen Knoten klickt, werden die neuen Werte über den Code zu den zuvor ermittelten Werten hinzugefügt.

Beachten Sie, dass dieses Verfahren gegenwärtig nur für Get-Services implementiert wurde. In diesem Anwendungsmodul können Kategorien, Unterkategorien, Produkttypen und Incident-Typen über die Kategoriehierarchie verfolgt werden. Es wird unter keinen Umständen empfohlen, dieses Verfahren in Get-Resources (für Kataloge) einzusetzen, da dadurch die Rückwärtskompatibilität der älteren XML-Dateien nicht mehr gewährleistet wäre.

## Standardvorgaben für dynamische Einträge

Dynamische Menüeinträge können ein beliebiges der für einen Menüeintrag gültigen Elemente zurückgeben. In den meisten Fällen stellt die Datenquelle, aus der die Daten stammen, jedoch nicht alle Werte bereit.

Nachfolgend wird beschrieben, wie Sie vorgehen können, um zusätzlich zu den in der Datenquelle verfügbaren Elementen weitere Elemente anzugeben.

Dazu stehen Ihnen in Get-Services 4.1 verschiedene Optionen zur Verfügung:

- Für die Elemente **Icon** und **HasSubMenu** können Sie auf der Ebene **DynamicAnswers** Standardvorgaben für alle Einträge angeben. Diese Standardvorgaben werden auf alle Einträge angewendet, die dynamisch zurückgegeben werden und die nicht über einen Wert für das Element verfügen. Dabei ist es unerheblich, ob kein Wert verfügbar ist, weil er im Schema nicht definiert wurde oder weil in dem zurückgegebenen Datensatz kein Wert für dieses Feld verfügbar war.
- Sie können ein `postprocess`-Skript für das Schema schreiben, über das Sie alle Standardvorgaben festlegen.
- Sie haben die Möglichkeit, anstelle eines einfachen Schemas auf der Basis eines dynamischen Eintrags ein Skript mit dynamischen Einträgen zu verwenden, über das alle Standardvorgaben festgelegt werden.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit und um zu vermeiden, dass die Kunden sofort Skripts schreiben, sobald ihre Datenquelle nicht genügend Daten bereitstellt, werden in Get-Services 4.2 die Standardvorgaben, die für die Elemente **Icon** und **HasSubMenu** deklariert wurden, innerhalb des Hierarchiemenus allgemein verwendet. Über das Element **DefaultValues** können Sie für alle Elemente beliebige Werte angeben. (Sie finden jedoch nur Anwendung, wenn Sie innerhalb des Hierarchiemenus oder der Anwendung einen Sinn ergeben.) Es kann sich dabei um konstante Werte handeln oder sie können unter Verwendung des Befehls **\$\$*(Feldname)*** auf der Grundlage anderer Felder dynamisch für den Eintrag zurückgegeben werden.

## Vererbare Seitenoptionen

In Get-Services 4.2 sind eine ganze Reihe zusätzlicher XML-Elemente verfügbar, die zur Steuerung der Seitengestaltung verwendet werden:

Title	bShowTrace	DoneButtonLabel
Title_ids	bClickableTrace	ListColumns
Instructions	ViewAnswersAs	ListColumnHeaders
Instruction_ids	bShowDoneButton	ColumnCount

Im Normalfall werden die Kunden diese Elemente für alle Seiten, die im Hierarchiemenu verfügbar sind, auf denselben Wert setzen wollen. Um den Benutzern die mühselige und fehlerträchtige Aufgabe zu ersparen, dieselben Werte für jeden Knoten einzugeben, werden diese Werte jetzt vom übergeordneten Knoten vererbt. Das heißt, wenn ein Wert für einen Vorgängerknoten festgelegt worden war, wird dieser Wert ebenfalls für die aktuelle Seite verwendet, sofern der Wert nicht von der Seite selbst überschrieben wird.

**Anpassungshinweis:** Für den Fall, dass in Anwendungen zusätzliche Seitenoptionen definiert werden, können sie als vererbare Optionen deklariert werden. Bevor **configurabletreemenu.getSubMenu** angefordert wird, erfolgt in der Meldung mittels der Anfragefunktion eine Festlegung für das Element `_inheritableElements`. Dabei handelt es sich um eine Liste der Namen vererbbarer Elemente, deren Einträge durch Kommas voneinander getrennt sind.

Der Code des Hierarchiemenus für Postenkategorien in Get-Resources verwendet diese Funktion.

# Auswirkungen auf vorhandene Menüdateien

## Verhaltensänderungen

Das Verhalten der Menüdateien, die in vorherigen Versionen erstellt wurden, weicht in Get-Services 4.2 etwas von dem ursprünglichen Verhalten ab.

- Die Zurückverfolgung der Auswahl kann jetzt angeklickt werden: Dies ist eine neue Funktion.
- Anweisungen werden jetzt vererbt. Für Untermenüs waren in Versionen vor Get-Services 4.2 keine Anweisungen verfügbar, das heißt, es wurden keine Anweisungen angezeigt. In der aktuellen Version werden nun für die Untermenüs die Anweisungen angezeigt, die für den ersten Vorgänger angezeigt werden, der über Anweisungen verfügt.
- Das Element **ColumnCount** wird jetzt vererbt. Wenn für dieses Element keine Festlegung getroffen wird, verwendet es die Standardvorgabe **2**. In Get-Services 4.2 verwendet eine Seite ohne Festlegung für das Element **ColumnCount** den ersten Wert, der in der übergeordneten Kette gefunden wird. Kann kein Wert ermittelt werden, wird das Element auf den Wert **2** gesetzt.

## Gültigkeit der Menüdefinitionsdateien

Die Menüdefinitionsdateien aus vorherigen Versionen sind aufgrund der Syntax, die über das XML-Schema in Version 4.2 definiert wird, aus folgenden Gründen nicht mehr gültig:

- 1 Die Beschriftung (oder **Label\_ids**) ist für Menüoptionen nun obligatorisch. Der Titel ist nicht mehr unbedingt erforderlich.
- 2 Das ID-Element muss über einen eindeutigen Wert in der Menüdatei verfügen. Diese Bedingung galt auch schon in vorherigen Versionen, da der Code, der die Menüdateien verwendet, davon ausgeht, dass es sich um eine eindeutige ID handelt. Jedoch wurde bislang keine eindeutige ID erzwungen.

- 3 Um die Übersichtlichkeit des XML-Schemas zu wahren, wurden die Elemente auf Basis ihrer Funktionen in Gruppen zusammengefasst: **Id**, **AccessGroup**, **OptionGroup**, **TargetGroup**, **PageGroup**. Die Definition des XML-Schemas berücksichtigt die Reihenfolge, in der die Elemente definiert werden. Einige Elemente wurden verschoben, so dass die Datei gemäß des vorhandenen Schemas ungültig ist:
  - a **Access** (Bestandteil von **AccessGroup**) muss immer im Anschluss an **Id** gesetzt werden, sofern dieses Element verwendet wird. Andernfalls muss das Element **Access** das erste Element einer Seite oder Option sein. In jedem Fall muss dieses Element vor dem Element **Title** festgelegt werden.
  - b **ContextFilter** (Bestandteil von **AccessGroup**) muss immer im Anschluss an die Elemente **Access** und **Id** und im jeden Fall vor dem Element **Title** gesetzt werden.
  - c **Image** (Bestandteil von **OptionGroup** wurde im Anschluss an die Elemente **Title** und **Instructions** (Bestandteil von **PageGroup**) gesetzt. Dieses Element muss jetzt zuerst definiert werden.
  - d Die Elemente aus **TargetGroup** wurden inmitten der Seitendefinitionselemente gesetzt (im Anschluss an **Title** und **Instructions** und vor **ColumnCount** und **Answers**). Die Elemente aus dieser Gruppe müssen nun vor den Elementen aus der Gruppe **PageGroup**, insbesondere vor den Elementen **Title** und **Instructions**, gesetzt werden.

Beachten Sie, dass die Möglichkeit besteht, eine Konvertierungsmethode zu entwickeln.



# 9 | Verwalten von Get-Services

## KAPITEL

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- Zugreifen auf das Peregrine-Portal-Verwaltungsmodul auf Seite 192
- Verwenden der Systemsteuerung auf Seite 195
- Anzeigen der bereitgestellten Versionen auf Seite 196
- Verwenden der Seite „Einstellungen“ auf Seite 196
- Protokollieren auf Seite 200
- Überprüfen des Skriptstatus auf Seite 210
- Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen auf Seite 211
- Anzeigen des Warteschlangenstatus auf Seite 212
- Importieren und Exportieren von Personalisierungen auf Seite 213
- Anzeigen von Adaptertransaktionen auf Seite 214
- Verwenden des IBM-Portals WebSphere auf Seite 215
- Herunterladen der Datei „local.xml“ auf Seite 216
- Anzeigen von Formularinformationen auf Seite 216
- Online-Registrierung für Benutzer auf Seite 219
- Ändern von Kennwörtern auf Seite 220
- Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen auf Seite 221
- Konfigurieren von Change Management-Formularen auf Seite 222
- Einrichten unterschiedlicher Ansichten für Incident-Kategorien auf Seite 229

## Zugreifen auf das Peregrine-Portal-Verwaltungsmodul

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

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

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

**Wichtig:** Wenn Sie Parameter über das Verwaltungsmodul ändern, wird im Verzeichnis \`<Anwendungsserver>\WEB-INF` (wobei Anwendungsserver der Pfad zu Ihrem Anwendungsserver ist) eine Datei mit dem Namen `local.xml` erstellt, um diese Parameter zu speichern.

So greifen Sie auf die Seite „System Maintenance-Anmeldung“ des Peregrine-Portals zu:

- 1 Vergewissern Sie sich, dass Ihr Anwendungsserver (zum Beispiel Tomcat) aktiv ist.
- 2 Geben Sie Folgendes im Adressfeld des Webbrowsers ein:

`http://<Hostname>:<Anschluss>/oaa/admin.jsp`



- Drücken Sie die Eingabetaste, um die Seite **System Maintenance-Anmeldung** zu öffnen.

Anmelden

**System Maintenance-Anmeldung**

■ **Anmeldung**

Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für die Systemwartung ein.

**Benutzername:**

**Kennwort:**

portal  
Peregrine

- Geben Sie **System** im Feld **Name** ein.
- Bei der ersten Anmeldung muss kein Kennwort eingegeben werden.
- Klicken Sie auf **System Maintenance-Anmeldung**.
- Klicken Sie auf **Systemsteuerung**, um die gleichnamige Seite zu öffnen.

Verwaltung

**Systemsteuerung**

▼ **Rome-Verwaltung**

    Tabellenerstellung

▼ **Verwaltung**

    ■ **Systemsteuerung**

        Bereitgestellte Versionen

        Serverprotokoll

        Einstellungen

        Skriptstatus anzeigen

        Nachrichtenwarteschlangen anzeigen

        Warteschlangenstatus anzeigen

        Adaptertransaktionen/Minute

        Integration des IBM-Portals

        WebSphere

        Datei local.xml

Dies ist die Liste aller aktuell auf diesem Server registrierten Adapter. Sie können das Peregrine-Portal und alle zugehörigen Adapter-Verbindungen bei Bedarf zurücksetzen.

Verbindungsstatus		
Ziel	Adapter	Status
<a href="#">GRRequestDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	Verbunden
<a href="#">GJCommonDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	Verbunden
<a href="#">portalDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden
<a href="#">oaaworkflowDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden
<a href="#">rome</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden
<a href="#">oaaKm</a>	com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter	Verbunden
<a href="#">sc</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Verbunden
<a href="#">mail</a>	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Getrennt
<a href="#">ac</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	Verbunden
<a href="#">weblocation</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden

Aktive Benutzersitzungen				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	1	1	2	5

Seitenzugriffe pro Minute				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	2	1	19

portal  
Peregrine

Folgende Aktivitäten stehen im Verwaltungsmodul zur Verfügung:

Option	Zweck
Systemsteuerung	Anzeigen des Status der Verbindungen zu den Backend-Systemen.
Bereitgestellte Versionen	Anzeigen der Liste der auf diesem Server bereitgestellten Anwendungen mit Versionsnummer.
Serverprotokoll	Anzeigen der Aktivität auf dem Get-Services-Server.
Einstellungen	Anzeigen und Ändern der Einstellungen des Peregrine-Portals.
Skriptstatus anzeigen	Anzeigen und Überprüfen der ausgeführten Anwendungsskripts. Über dieses Fenster können Sie außerdem die Skriptausführung starten und anhalten.
Nachrichtenwarteschlangen anzeigen	Anzeigen einer Liste aller Nachrichtenwarteschlangen.
Warteschlangenstatus anzeigen	Anzeigen des aktuellen Status der Warteschlangen: <b>Betriebsbereit</b> und <b>Entsperrt</b> oder <b>Unterbrochen</b> .
Adaptertransaktionen/Minute	Anzeigen der Transaktionen pro Minute für den Backend-Adapter.
Integration des IBM-Portals WebSphere	Anzeigen der in der IBM-WPS-Umgebung installierten Komponenten des OAA-Portals.
Datei <b>local.xml</b>	Laden Sie die Datei <b>local.xml</b> herunter.

# Verwenden der Systemsteuerung

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

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

- Klicken Sie auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**.

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

Verwaltung

Systemsteuerung

▼ Rome-Verwaltung  
Tabellenerstellung

▼ Verwaltung

■ Systemsteuerung

Bereitgestellte Versionen  
Serverprotokoll  
Einstellungen  
Skriptstatus anzeigen  
Nachrichtenwarteschlangen anzeigen  
Warteschlangenstatus anzeigen  
Adaptertransaktionen/Minute  
Integration des IBM-Portals  
Websphere  
Datei local.xml

Dies ist die Liste aller aktuell auf diesem Server registrierten Adapter. Sie können das Peregrine-Portal und alle zugehörigen Adapter-Verbindungen bei Bedarf zurücksetzen.

Ziel	Adapter	Status
<a href="#">GBRequestDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
<a href="#">GICommonDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
<a href="#">portalDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden
<a href="#">oaaworkflowDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden
<a href="#">rome</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden
<a href="#">oakm</a>	com.peregrine.oaa.adapter.km.KMGAAAdapter	Verbunden
<a href="#">sc</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	Verbunden
<a href="#">mail</a>	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Getrennt
<a href="#">ac</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Verbunden
<a href="#">weblocation</a>	com.peregrine.oaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Verbunden

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

Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	2	1	19

Peregrine-Portal zurücksetzen

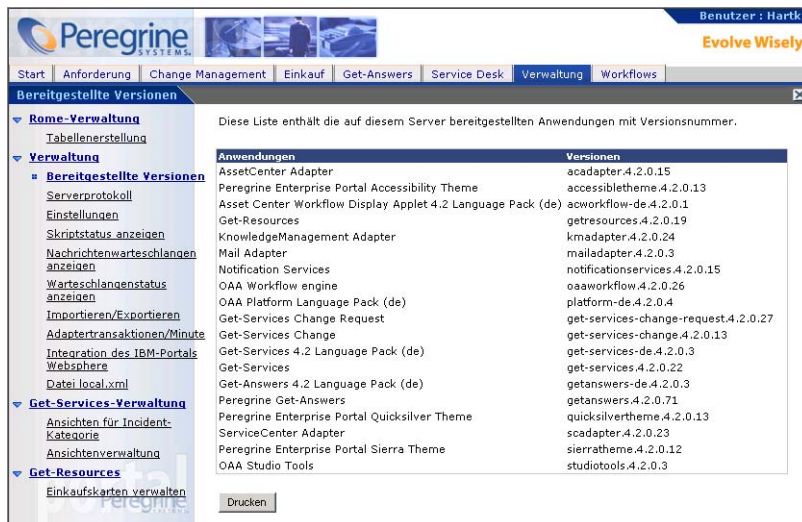
# Anzeigen der bereitgestellten Versionen

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

So zeigen Sie die Liste der bereitgestellten Versionen an:

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü die Option **Bereitgestellte Versionen** aus.

Es wird eine Liste der installierten Pakete angezeigt.



Benutzer : Hartke  
Evolve Wisely™

Start | Anforderung | Change Management | Einkauf | Get-Answers | Service Desk | Verwaltung | Workflows

**Bereitgestellte Versionen**

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

Anwendungen	Versionen
AssetCenter Adapter	acadapter.4.2.0.15
Peregrine Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibletheme.4.2.0.13
Asset Center Workflow Display Applet 4.2 Language Pack (de)	acworkflow-de.4.2.0.1
Get-Resources	getresources.4.2.0.19
KnowledgeManagement Adapter	kmadapter.4.2.0.24
Mail Adapter	mailadapter.4.2.0.3
Notification Services	notificationsservices.4.2.0.15
OAA Workflow engine	oaaworkflow.4.2.0.26
OAA Platform Language Pack (de)	platform-de.4.2.0.4
Get-Services Change Request	get-services-change-request.4.2.0.27
Get-Services Change	get-services-change.4.2.0.13
Get-Services 4.2 Language Pack (de)	get-services-de.4.2.0.3
Get-Services	get-services.4.2.0.22
Get-Answers 4.2 Language Pack (de)	getanswers-de.4.2.0.3
Peregrine Get-Answers	getanswers.4.2.0.71
Peregrine Enterprise Portal Quicksilver Theme	quicksilvertheme.4.2.0.13
ServiceCenter Adapter	scadapter.4.2.0.23
Peregrine Enterprise Portal Sierra Theme	sierratheme.4.2.0.12
OAA Studio Tools	studiotools.4.2.0.3

Drucken

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

# Verwenden der Seite „Einstellungen“

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

Die Register **Portal**, **PortalDB**, **Webanwendung** und **Service Center (SCadapter)** werden während der Installation eingerichtet (siehe [Get-Services-Installationshandbuch](#)). Sie können jederzeit auf die Seite **Einstellungen** zugreifen, um Änderungen an den Installationseinstellungen vorzunehmen. Verwenden Sie das Register E-Mail zur Konfiguration der E-Mail, damit Benutzer per E-Mail ihr Kennwort erhalten, wenn sie Zugriff auf die Online-Registrierung haben (siehe [Online-Registrierung für Benutzer auf Seite 219](#)).

So zeigen Sie die Einstellungen an:

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

Zu jedem Parameter im Register gibt es eine Beschreibung, in der die Einstellungen erklärt werden. Welche Register auf der Seite **Einstellungen** angezeigt werden, hängt von den installierten Webanwendungen ab.

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page in the Peregrine Portal administration interface. The page is divided into a left navigation pane and a main content area. The navigation pane includes sections for 'Rome-Verwaltung', 'Verwaltung', 'Get-Services-Verwaltung', and 'Get-Resources'. The 'Einstellungen' option is highlighted in red. The main content area displays various configuration options for 'Allgemein' (General), including file size limits, backends, target aliases, system maintenance credentials, application paths, and event queues. Each option has a text input field and a detailed description on the right.

Parameter	Value	Description
Maximale Größe der angehängten Datei (in KB):	0	Die Größe von Dateien (in KB), die als Anhang gesendet werden können. Der Wert 0 gibt an, dass keine Maximalgröße festgelegt ist. Diese Einstellung ist ein Standardwert, der von einzelnen Anhangfeldern überschrieben werden kann.
Allgemeines Backend:	rome	Adapterzielname zur Unterstützung allgemeiner Benutzervorgänge. <a href="#">Klicken Sie für den Standardwert hier: [portalDB]</a>
Liste der Ziel-Aliasnamen:	weblocation;mail	Gibt eine Liste mit Ziel-Aliasnamen an, die von den Webanwendungen in diesem Paket verwendet werden. Die Einträge sind durch ein Semikolon getrennt.
System Maintenance-Benutzername:	System	Der System Maintenance-Benutzername. Nach der Anmeldung haben Sie Zugriff auf die Verwaltungsfunktionen. Der System Maintenance-Benutzer ist unabhängig von den bereitgestellten Adaptern. Nach der Anmeldung können Sie ein neu installiertes System konfigurieren oder Fehler in einer vorhandenen Installation beseitigen.
System Maintenance-Kennwort:		Das System Maintenance-Kennwort.
Anwendungspfad:	WEB-INF/apps/	Verzeichnisstandort für die Webanwendungen des Peregrine-Portals
Ereigniswarteschlange:	portalDB	Geben Sie den Namen des Adapters ein, der von der Warteschlangen-Engine des Peregrine-Portals verwendet werden soll. Beispiel:

## Festlegen von Parametern im Verwaltungsmodul

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

So definieren Sie einen Parameter:

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

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

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

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

- 3 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Systemsteuerung > Peregrine-Portal zurücksetzen**.

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

## Auswählen der Sprache bei der Anmeldung

Bei der Anmeldung am Peregrine-Portal können Sie aus dem Pulldown-Menü **Sprache** die Sprache auswählen, in der das Portal angezeigt werden soll. Die Standardvorgabe ist **Englisch**, es stehen aber auch weitere Sprachen zur Auswahl.

**Hinweis:** Zusätzliche Sprachen sind allerdings nur verfügbar, wenn die Sprachpakete installiert wurden.

So aktivieren Sie zusätzliche Sprachen:

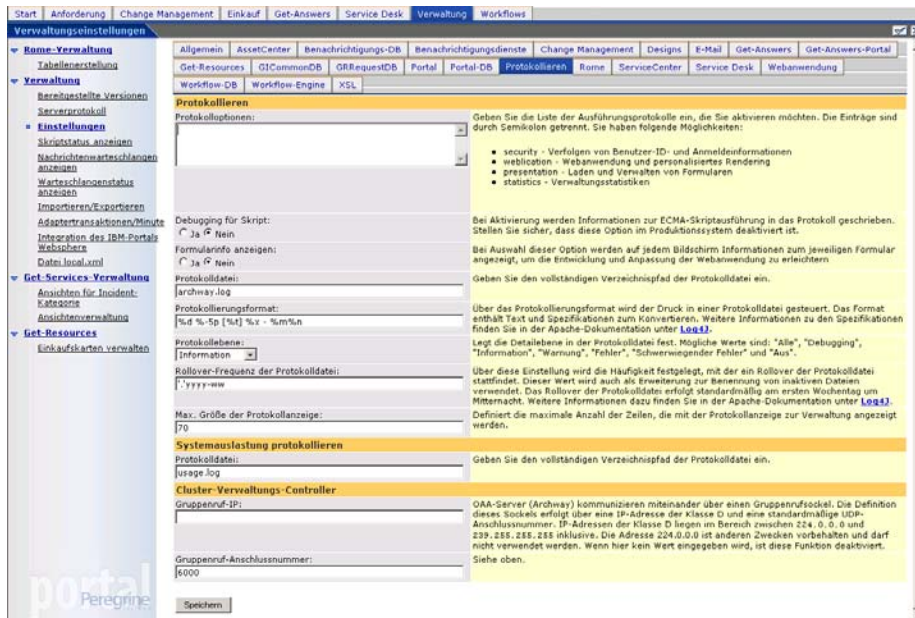
- 1 Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Einstellungen**.
- 2 Führen Sie einen Bildlauf zur Überschrift **Verschlüsselung, Ländereinstellungen und Sitzungen** durch.
- 3 Geben Sie in das Feld zur Angabe der Ländereinstellungen die Sprachen ein, die Sie aktivieren möchten. Verwenden Sie Kommas als Trennzeichen zwischen den einzelnen Einträgen.

Der erste Eintrag in diesem Feld steht für die Standardvorgabe. In dem Feld wird also an dieser Stelle **en** für Englisch angezeigt. Die Angabe der Ländereinstellungen erfolgt nach dem ISO-639-Sprachcode, der in Kombination mit dem ISO-3166-Ländercode verwendet werden kann. Als Trennzeichen zwischen den beiden Codes wird ein Unterstrich (  ) verwendet. Der Code **fr** aktiviert zum Beispiel Französisch; **en** und **en\_US** gibt die Ländereinstellung **Englisch (USA)** an. Bei dieser Ländereinstellung wird das Datumsformat Monat/Tag/Jahr verwendet. **en\_GB** gibt die Ländereinstellung **Englisch (Großbritannien)** an. In Kombination mit dieser Ländereinstellung wird das Datumsformat Tag/Monat/Jahr verwendet. Der Wert **en\_GB,fr,de,it** gibt an, dass die Sprachen Englisch (Großbritannien), Französisch, Deutsch und Italienisch aktiviert sind.

- 4 Stellen Sie sicher, dass die Option für die Aktivierung der Abmeldung auf **Ja** gesetzt ist. Diese Einstellung ist wichtig, da Sie sich vom Peregrine-Portal ab- und wieder anmelden müssen, wenn Sie geänderte Einstellungen für das Portal übernehmen möchten.

# Protokollieren

Sie können das Register **Protokollieren** auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** verwenden, um die Protokollierung von Ereignissen mittels einer Serverprotokolldatei, die standardmäßig `archway.1.log` benannt ist, individuell anzupassen. In der Beschreibung zu dem Textfeld **Protokolloptionen** ist eine Beispielliste enthalten.



Als gültige Debugging-Optionen stehen folgende Optionen zur Verfügung:

acadapter	AssetCenter-Adapter (Authentifizierungs-, Autorisierungs- und Adapter-Services)
scadapter	ServiceCenter-Adapter (Authentifizierungs-, Autorisierungs- und Adapter-Services)
mailadapter	Dient zum Debugging für E-Mails
trigger	Untersystem des Triggers für Schemaobjekte
bizdocadapter	BizDoc-Adapter (Authentifizierungs-, Autorisierungs- und Adapter-Services)



presentation	Darstellung von Personalisierungen
personalization	Schraubenschlüssel-Symbol
weblication	Personalisierungsvorgänge
archway	Archway-Services
ProcessorFactory	OAA-internes System zur Handhabung von Anforderungen (Skript, Datenbank und Verwaltung)
AdminController	Objekt zur Handhabung von Verwaltungsanforderungen
security	JAAS-Anmeldemodule zur Benutzerauthentifizierung
statistics	Grundlegende OAA-Statistiken (gleitender Durchschnitt)
oaaworkflow	Workflow-Verfahren
templateengine	Workflow-Vorlagen
notificationsservices	Skriptabrufelemente, die in regelmäßigen Abständen Überprüfungen auf Workflow-Zuweisungen und E-Mail-Benachrichtigungen im Zusammenhang mit Workflows durchführen

Der Parameter **Protokollebene** gibt dem Benutzer die Möglichkeit, die Detailtiefe der Informationen anzugeben, die in der Protokolldatei erfasst werden. Bei Auswahl der Einstellung **Alle** werden die meisten Details erfasst. Die anderen Einstellungen geben hingegen verschiedene Abstufungen oder Arten von Informationen an. Mögliche Werte sind: **Alle**, **Debugging**, **Information**, **Warnung**, **Fehler**, **Schwerwiegender Fehler** und **Aus** in absteigender Detailtiefe. In der Regel empfehlen sich die Einstellungen **Warnung** oder **Fehler**. Bei diesen Einstellungen werden im Protokoll bedeutende Probleme beim Arbeiten in der Produktionsumgebung aufgezeichnet. Die umfangreicheren Einstellungen **Debugging** und **Information** sollten bei der Systemanpassung und zur Problemissolierung verwendet werden.

## Dateiformat für die Protokollierung

In dem Feld **Protokollformat** können Sie angeben, in welchem Format eine Protokolldatei gedruckt werden soll. Die Angabe des Protokollformats erfolgt über eine Kombination aus Text und Konvertierungsspezifikation. Einzelheiten zu den Konvertierungsspezifikationen können Sie der unten stehenden Tabelle entnehmen. Die vollständige Tabelle sowie zusätzliche Informationen finden Sie auf der Apache-Website ([www.apache.org](http://www.apache.org)) unter folgender Adresse: <http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/PatternLayout.html>

## Protokollformattabelle

Konvertierungszeichen	Auswirkung
c	<p>Wird für die Ausgabe der Kategorie des Protokollereignisses verwendet. Auf die Konvertierungsspezifikation der Kategorie kann optional eine <i>Spezifikation der Dezimalstellen</i> folgen. Die Anzahl der Dezimalstellen wird als konstanter Wert in Klammern angegeben.</p> <p>Bei Angabe einer Dezimalspezifikation wird von rechts nach links nur die festgelegte Anzahl der Kategorienamenkomponenten gedruckt. Standardmäßig wird der Kategorienamenname vollständig gedruckt.</p> <p>Beispiel: Der Kategorienamenname lautet <b>a.b.c</b> und es wurde die Spezifikation <b>%c{2}</b> angegeben. In diesem Fall lautet die Ausgabe für den Kategorienamen <b>b.c</b>.</p>
C	<p>Wird für die Ausgabe des vollständig qualifizierten Klassennamens der anfragenden Komponente verwendet, von der die Protokollierungsaufforderung ausgegeben wurde. Auf diese Konvertierungsspezifikation kann optional eine <i>Spezifikation der Dezimalstellen</i> folgen. Die Anzahl der Dezimalstellen wird als konstanter Wert in Klammern angegeben.</p> <p>Bei Angabe einer Dezimalspezifikation wird von rechts nach links nur die festgelegte Anzahl der Klassennamenkomponenten gedruckt. Standardmäßig wird der Klassenname als vollständig qualifizierter Name ausgegeben.</p> <p>Beispiel: Der Klassenname lautet <b>org.apache.xyz.SomeClass</b> und es wurde die Spezifikation <b>%C{1}</b> angegeben. In diesem Fall lautet die Ausgabe für den Klassennamen <b>SomeClass</b>.</p> <p><b>Hinweis:</b> Es nimmt einige Zeit in Anspruch, die Klassendaten für die anfragende Komponente zu generieren. Führen Sie dieses Verfahren deshalb nur aus, wenn die Systemleistung ausreichend ist.</p>
d	<p>Wird für die Ausgabe des Protokollereignisdatums verwendet. Auf die Konvertierungsspezifikation des Datums kann eine <i>Spezifikation des Datumsformats</i> folgen. Diese Spezifikation wird in Klammern gesetzt und kann folgenden Mustern entsprechen:</p> <p><b>%d{HH:mm:ss,SSS}</b> oder <b>%d{dd MMM yyyy HH:mm:ss,SSS}</b></p> <p>Wird keine Spezifikation des Datumsformats angegeben, wird das ISO8601-Format verwendet.</p>

Konvertierungszeichen	Auswirkung
F	<p>Wird für die Ausgabe des Namens der Datei verwendet, die die Protokollierungsanforderung ausgelöst hat.</p> <p><b>Hinweis:</b> Das Ermitteln dieser Daten nimmt einige Zeit in Anspruch. Verwenden Sie diesen Schalter nur wenn die Systemleistung ausreichend ist.</p>
l [Kleinbuchstabe]	<p>Wird für die Ausgabe der Speicherortdaten der anfragenden Komponente verwendet, die das Protokollierungsereignis ausgelöst hat.</p> <p>Die Speicherortdaten variieren je nach JVM-Implementierung. In der Regel bestehen sie jedoch aus dem vollständig qualifizierten Namen der Anfragemethode gefolgt von der Quelle der anfragenden Komponente, dem Dateinamen und der Positionsnummer in Klammern.</p> <p><b>Hinweis:</b> Obgleich Angaben zum Speicherort sehr hilfreich sein können, dauert es <i>sehr lange</i>, diese Daten zu generieren. Führen Sie dieses Verfahren deshalb nur aus, wenn die Systemleistung ausreichend ist.</p>
L	<p>Wird für die Ausgabe der Zeilennummer verwendet, die die Protokollierungsanforderung ausgelöst hat.</p> <p><b>Hinweis:</b> Das Ermitteln dieser Daten nimmt einige Zeit in Anspruch. Führen Sie dieses Verfahren deshalb nur aus, wenn die Systemleistung ausreichend ist.</p>
m	<p>Wird für die Ausgabe der Meldungen verwendet, die von der Anwendung ausgegeben werden und zu dem Protokollereignis gehören.</p>
M	<p>Wird für die Ausgabe des Methodennamens verwendet, der die Protokollierungsanforderung ausgelöst hat.</p> <p><b>Hinweis:</b> Das Ermitteln dieser Daten nimmt einige Zeit in Anspruch. Führen Sie dieses Verfahren deshalb nur aus, wenn die Systemleistung ausreichend ist.</p>
n	<p>Wird zur Ausgabe der plattformabhängigen Trennzeichen für Zeilenumbrüche verwendet, die praktisch dieselbe Funktion haben wie nicht portierbare Strings zum Einfügen von Zeilenumbrüchen, zum Beispiel <code>\n</code> oder <code>\r\n</code>. Es ist somit empfehlenswert, diese Zeichen zum Einfügen von Zeilenumbrüchen zu verwenden.</p>
p	<p>Wird für die Ausgabe der Protokollereignispriorität verwendet.</p>
r	<p>Wird für die Ausgabe des Zeitraums in Millisekunden verwendet, der zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die Anwendung gestartet wurde, und dem Zeitpunkt, zu dem das Protokollereignis durchgeführt wurde, verstrichen ist.</p>
t	<p>Wird für die Ausgabe des Namens des Threads verwendet, der das Protokollierungsereignis ausgelöst hat.</p>

Konvertierungszeichen	Auswirkung
x	Wird für die Ausgabe des NDC (Nested Diagnostic Context) verwendet, der zu dem Thread gehört, der das Protokollereignis ausgelöst hat.
X	Wird für die Ausgabe des NDC (Nested Diagnostic Context) verwendet, der zu dem Thread gehört, der das Protokollereignis ausgelöst hat. Auf dieses Konvertierungszeichen <i>muss</i> der in Klammern gesetzte Schlüssel für die Zuordnung folgen. Beispiel: %X{Clientnummer} Dabei steht Clientnummer für den Schlüssel. Dabei entspricht der MDC-Wert (Mapped Diagnostic Context) dem ausgegebenen Schlüssel.
%	Beachten Sie, dass über die Sequenz %% ein einzelnes Prozentzeichen ausgegeben wird.

Das Format der Protokolldatei wird über die Apache-Klasse **PatternLayout** festgelegt.

## Rollover-Frequenz der Protokolldatei

Sie können in dem Feld **Rollover-Frequenz der Protokolldatei** die Frequenz für den Rollover der Protokolldatei angeben. Die Angabe, die Sie in dieses Feld eingeben, dient auch als Muster für eine Erweiterung bei der Benennung nicht aktiver Dateien. Standardmäßig erfolgt der Rollover der Protokolldatei an jedem ersten Tag der Woche um Mitternacht. Es werden somit in der Regel die Daten für den Zeitraum von einer Woche erfasst. Sie haben jedoch die Möglichkeit, folgende Intervalle für den Rollover der Protokolldatei anzugeben: monatlich, wöchentlich, alle 12 Stunden, täglich, stündlich oder jede Minute. Verwenden Sie die Parameter aus der nachfolgenden Tabelle. Die vollständige Tabelle sowie zusätzliche Informationen finden Sie auf der Apache-Website ([www.apache.org](http://www.apache.org)) unter folgender Adresse:

<http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/DailyRollingFileAppender.html>

Datumsformat	Rollover-Planung
'.'yyyy-MM	Jeweils am Monatsanfang
'.'yyyy-ww	Am ersten Tag der Woche (der erste Tag der Woche wird über die Ländereinstellung definiert)
'.'yyyy-MM-dd	Täglich um Mitternacht

Datumsformat	Rollover-Planung
'.'yyyy-MM-dd-a	Täglich mittags und um Mitternacht
'.'yyyy-MM-dd-HH	Zu jeder vollen Stunde
'.'yyyy-MM-dd-HH-mm	Jede Minute

Die Apache-Klasse **DailyRollingFileAppender** legt die Rollover-Frequenz für die Protokolldatei fest.

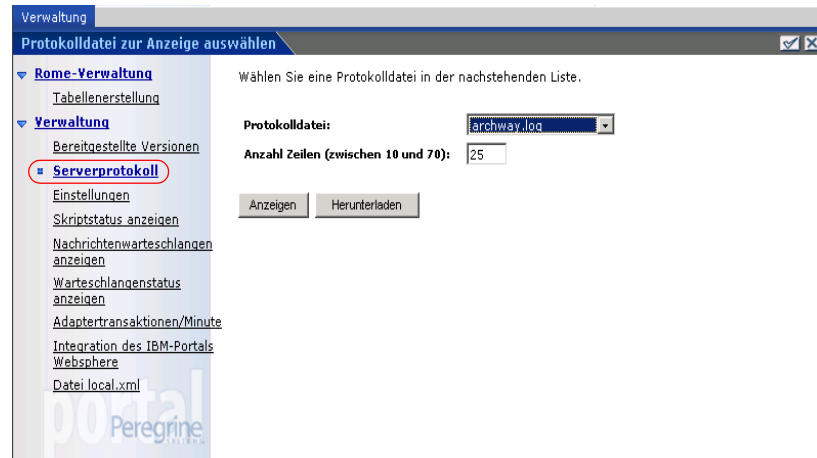
## Anzeigen des Serverprotokolls

Das Serverprotokoll enthält den Verlauf aller Serverereignisse. Der Standarddateiname ist `archway.log`.

So zeigen Sie das Serverprotokoll an:

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü die Option **Serverprotokoll** aus.

Es wird ein Formular mit einer Dropdown-Liste angezeigt, aus der Sie das anzuzeigende Protokoll auswählen können.



- 2 Klicken Sie auf die Dropdown-Liste und wählen Sie die gewünschte Protokolldatei aus.

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

## Konfigurieren der Service Desk-Parameter

In diesem Abschnitt werden die speziellen Get-Services-Parameter erläutert. Diese Einstellungen werden im Register **Service Desk** auf der Seite **Verwaltungseinstellungen** konfiguriert. Der während der Installation eingerichtete SCAdapter wird im Register **ServiceCenter** angezeigt.

**Hinweis:** Die Namen der Incident Management-Felder hängen von der Versionsnummer ab.

Bei Incident Management handelt es sich um das Modul, das standardmäßig für Problem-Tickets verwendet wird, die in Get-Services mit dem ServiceCenter-Adapter geöffnet werden. Sollen Endbenutzer auch ServiceCenter-Anfrage-Tickets erstellen, müssen Sie das Modul Service Management aktivieren und die entsprechenden Get-Services-Einstellungen konfigurieren.

Weitere Informationen zum Register **Service Desk** finden Sie im [Get-Services-Installationshandbuch](#).

So konfigurieren Sie Get-Services-Einstellungen für ServiceCenter:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul von Peregrine-Portal auf **Einstellungen** und anschließend auf das Register **Service Desk**.

Allgemein	AssetCenter	Benachrichtigungs-DB	Benachrichtigungsdienste	Change Management	Designs	E-Mail
Get-Answers	Get-Answers-Portal	Get-Resources	GICommonDB	GRRequestDB	Portal	Portal-DB
Rome	ServiceCenter	<b>Service Desk</b>	Webanwendung	Workflow-DB	Workflow-Engine	XSL

Ticket neu zuweisen: IT-Manager	Wählen Sie die Benutzerrolle für die erneute Zuweisung des Tickets.
Kategorieebene für Endbenutzer: 4	Dieser Wert legt fest, wie viele Kategorieebenen beim Öffnen eines Tickets verwendet werden. Beispiel: Beim Wert 3 werden Kategorie, Unterkategorie und Produkttyp verwendet.
Kategorieebene für IT-Mitarbeiter: 4	Dieser Wert legt fest, wie viele Kategorieebenen beim Öffnen eines Tickets verwendet werden. Beispiel: Beim Wert 3 werden Kategorie, Unterkategorie und Produkttyp verwendet.
Sichtbare Asset-Auswahl für ESS-Benutzer filtern: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Bei aktiviertem Filter können ESS-Benutzer lediglich Ihre eigenen Assets einsehen.
ESS-Benutzern Schließen von Tickets ermöglichen: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Legt fest, ob ESS-Benutzer ihre eigenen Tickets schließen dürfen. Diese Einstellung überschreibt die ServiceCenter-Profileinstellungen.
ESS-Benutzern erneutes Öffnen von Tickets ermöglichen: <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Legt fest, ob ESS-Benutzer ihre eigenen Tickets erneut öffnen dürfen. Diese Einstellung überschreibt die ServiceCenter-Profileinstellungen.
Wichtige Neuigkeiten vor Ticket-Erstellung anzeigen: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Bei der Einstellung "true" wird ESS-Benutzern vor dem Öffnen eines Tickets eine Liste mit aktuellen wichtigen Neuigkeiten angezeigt.

Die allgemeinen Funktionen im Register **Service Desk** umfassen Folgendes:

Option	Zweck
Ticket neu zuweisen	Wählen Sie die Benutzerrolle für die erneute Zuweisung der Tickets (die Standardeinstellung ist <code>itmanager</code> ).
Kategorieebene für Endbenutzer	Geben Sie an, wie viele Kategorieebenen beim Öffnen eines Tickets verwendet werden sollen.
Sichtbare Asset-Auswahl für ESS-Benutzer filtern	Beschränken Sie die Anzeige für ESS-Benutzer auf ihre eigenen Assets.
Kategorieebene für IT-Mitarbeiter	Geben Sie an, wie viele Kategorieebenen beim Öffnen eines Tickets verwendet werden sollen.
ESS-Benutzern das Schließen von Tickets ermöglichen	Geben Sie an, ob Benutzer ihre eigenen Tickets schließen können.
ESS-Benutzern erneutes Öffnen von Tickets ermöglichen	Wenn Sie diese Option auf <b>Ja</b> setzen, können ESS-Benutzer ihre eigenen Tickets erneut öffnen und Profileinstellungen aus ServiceCenter überschreiben.
Wichtige Neuigkeiten vor Ticket-Erstellung anzeigen	Über diese Option werden ESS-Benutzern vor dem Öffnen von Tickets wichtige Neuigkeiten angezeigt.

Sie können in der Dropdown-Liste **Ticket neu zuweisen** eine Zuweisungsgruppe auswählen.

Ticket neu zuweisen:

IT-Manager ▼

IT-Mitarbeiter

IT-Manager

Verwalter

Er Endbenutzer:

Die diesem Feld zugeordneten Benutzerrollen können Tickets anderen Personen neu zuweisen.

- 2 Wenn das Service Management-Modul auf ServiceCenter installiert ist, können Sie die Einstellungen für die folgenden Optionen bei Bedarf ändern.


ServiceCenter-Einstellungen für Service Management	
Service Management aktivieren: <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Aktivieren Sie Service Management, wenn die über Services erstellten Tickets im Modul Service Management der ServiceCenter-Installation geöffnet werden sollen.
Standardkategorie für Service Management: example	Geben Sie die bei der Erstellung von Anfrage-Tickets zu verwendende Standardkategorie ein. Sie wird nur verwendet, wenn Service Management aktiviert ist.
Standard-Unterkategorie für Service Management: tbd	Geben Sie die bei der Erstellung von Anfrage-Tickets zu verwendende Standard-Unterkategorie ein. Sie wird nur verwendet, wenn Service Management aktiviert ist.
Standard-Produkttyp für Service Management: tbd	Geben Sie den bei der Erstellung von Anfrage-Tickets zu verwendenden Standard-Produkttyp ein. Er wird nur verwendet, wenn Service Management aktiviert ist.
Standard-Problemtyp für Service Management: tbd	Geben Sie den bei der Erstellung von Anfrage-Tickets zu verwendenden Standard-Problemtyp ein. Er wird nur verwendet, wenn Service Management aktiviert ist.
Standardgewichtung für Ticket: Niedrig ▼	Wählen Sie die bei der Erstellung von Tickets zu verwendende Standardgewichtung.
Standard-Standortkategorie für Service Management: A	Geben Sie die bei der Erstellung von Anfrage-Tickets zu verwendende Standard-Standortkategorie ein. Sie wird nur verwendet, wenn Service Management aktiviert ist.
Standard-Zuweisungsgruppe für Service Management: DEFAULT	Standard-Zuweisungsgruppe dient dem Weiterleiten von Tickets. Sie wird nur verwendet, wenn Service Management aktiviert ist.

Wählen Sie **Ja** für den Parameter **Service Management aktivieren** aus, wenn die über Get-Services erstellten Tickets im Modul Service Management der ServiceCenter-Installation geöffnet werden sollen.

**Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie in der [ServiceCenter-Online-Hilfe](#).



### 3 Aktualisieren Sie bei Bedarf die Einstellungen für Incident Management.

ServiceCenter-Einstellungen für Incident Management	
Standardkategorie für Ticket: example 	Geben Sie die beim Einfügen eines neuen Tickets zu verwendende Standardkategorie ein. Wählen Sie mittels Suche über das Lupensymbol eine GÜLTIGE Kategorie aus.
Standard-Unterkategorie für Incident Management: tbd	Geben Sie die bei der Erstellung von Incident-Tickets zu verwendende Standard-Unterkategorie ein.
Standard-Produkttyp für Incident Management: tbd	Geben Sie den bei der Erstellung von Incident-Tickets zu verwendenden Standard-Produkttyp ein.
Standard-Problemtyp für Incident Management: tbd	Geben Sie den bei der Erstellung von Incident-Tickets zu verwendenden Standard-Problemtyp ein.
Standardgewichtung für Ticket: 3 - Normal	Wählen Sie die bei der Erstellung von Tickets zu verwendende Standardgewichtung.
Standard-Benutzerpriorität für Ticket: Mittel	Wählen Sie die Standard-Benutzerpriorität für das Erstellen von Tickets.
Standard-Standortkategorie für Incident Management: A	Geben Sie die bei der Erstellung von Incident-Tickets zu verwendende Standard-Standortkategorie ein.
Kategoriebasierte Incident-Formulare für ESS-Benutzer zulassen: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Ermöglicht ESS-Benutzern das Verwenden unterschiedlicher Formulare für verschiedene Incident-Kategorien.
Kategoriebasierte Incident-Formulare für Techniker zulassen: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Ermöglicht Technikern das Verwenden unterschiedlicher Formulare für verschiedene Incident-Kategorien.

### 4 Ändern Sie bei Bedarf die Einstellungen für Außendiensttechniker.

Einstellungen für Außendiensttechniker	
Erneutes Öffnen der Aufgabe zulassen: <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Gibt an, ob eine geschlossene Aufgabe erneut geöffnet werden kann.
Liste der Ziel-Aliasnamen: sc	Gibt eine Liste mit Ziel-Aliasnamen an, die von den Webanwendungen in diesem Paket verwendet werden. Die Einträge sind durch ein Semikolon getrennt.
<input type="button" value="Speichern"/>	

### 5 Führen Sie einen Bildlauf zum Ende der Seite durch und klicken Sie dann auf **Speichern**.

### 6 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Systemsteuerung > Peregrine-Portal zurücksetzen**, um die vorgenommenen Änderungen zu speichern.

# Überprüfen des Skriptstatus

Auf der Seite **Skriptstatus anzeigen** werden Name und Status aller Skripts aufgelistet, die gegenwärtig ausgeführt werden.

So überprüfen Sie den Skriptstatus:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü der Seite **Verwaltung** auf **Skriptstatus anzeigen**, um die Seite **Skriptstatus** zu öffnen, auf der die Namen aller Skripts angezeigt werden.

Durch Klicken auf ein Skript wird dieses zurückgestellt bzw. gestartet.

Name	Status
<a href="#">checkForExpiredDocs</a>	Bereit
<a href="#">noticentroller</a>	Bereit
<a href="#">processWkEvents</a>	Bereit
<a href="#">processWkAlarms</a>	Bereit
<a href="#">processWkAutoComplete</a>	Bereit

- 2 Durch Klicken auf ein Skript wird die Ausführung des Skripts unterbrochen.

# Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen

Nachrichtenwarteschlangen werden immer dann angezeigt, wenn eine Warteschlange zu übertragende Daten enthält.

So zeigen Sie Nachrichtenwarteschlangen an:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü der Seite **Verwaltung** auf **Nachrichtenwarteschlangen anzeigen**, um die Seite **Aktive Warteschlangen** zu öffnen.



- 2 Durch Klicken auf einen Warteschlangennamen in der Liste können Sie den Inhalt der Warteschlange anzeigen.

# Anzeigen des Warteschlangenstatus

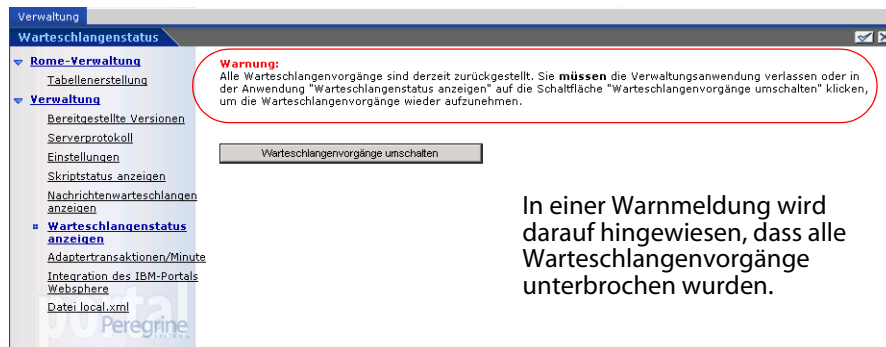
Verwenden Sie die Option **Warteschlangenstatus anzeigen**, um den Status der Nachrichtenwarteschlangen zu überprüfen oder zu ändern.

So zeigen Sie den Warteschlangenstatus an:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Warteschlangenstatus anzeigen**, um die Seite **Warteschlangenstatus** zu öffnen.



- 2 Klicken Sie auf **Warteschlangenvorgänge umschalten**, um den Status in **unterbrochen** zu ändern.

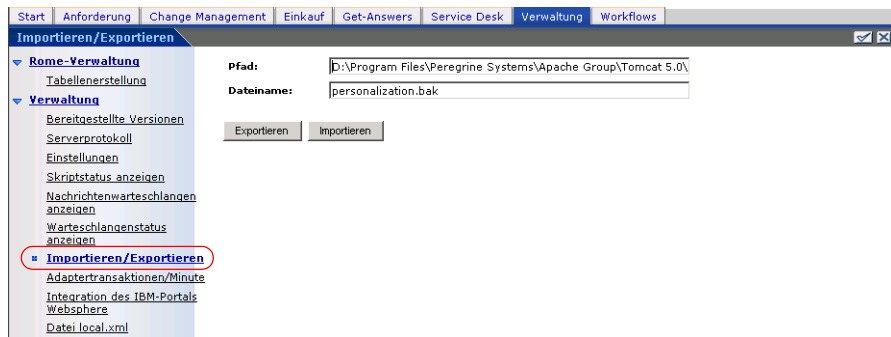


In einer Warnmeldung wird darauf hingewiesen, dass alle Warteschlangenvorgänge unterbrochen wurden.

- 3 Klicken Sie auf **Warteschlangenvorgänge umschalten**, um die Warteschlangenvorgänge wieder aufzunehmen.

# Importieren und Exportieren von Personalisierungen

Personalisierungen, die in einer Entwicklungsumgebung erstellt wurden, können in eine Produktionsumgebung verschoben werden. Ausführliche Anweisungen zum Importieren und Exportieren von Personalisierungen finden Sie im Kapitel [Personalisierung](#) in diesem Handbuch. Wählen Sie im Aktivitätenmenü des Verwaltungsmoduls die Option **Importieren/Exportieren**, um auf die Seite zuzugreifen.



# Anzeigen von Adaptertransaktionen

Über die Adapterstatusseite können Sie Ihre Adaptertransaktionen verfolgen.

So zeigen Sie die Adaptertransaktionen pro Minute an:

- Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Adaptertransaktionen/Minute**, um die Seite **Status** zu öffnen.

Start Anforderung Change Management Einkauf Get-Answers Service Desk Verwaltung Workflows

Status für rome

▼ Rome-Verwaltung  
Tabellenerstellung

▼ Verwaltung  
Bereitgestellte Versionen  
Serverprotokoll  
Einstellungen  
Skriptstatus anzeigen  
Nachrichtenwarteschlangen anzeigen  
Warteschlangenstatus anzeigen  
Importieren/Exportieren  
# Adaptertransaktionen/Min  
Integration des IBM-Portals  
WebSphere  
Datei local.xml

▼ Get-Services-Verwaltung  
Ansichten für Incident-Kategorie  
Ansichtenverwaltung

▼ Get-Resources  
Einkaufskarten verwalten

Dies sind die Transaktionen pro Minute für die angeschlossenen Adapter.

rome				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	1	3	7	247

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

oaakm				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	135	135	135	135

ac				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	0	0	18

sc				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	0	0	0	28

Zurück

# Verwenden des IBM-Portals WebSphere

Sie können eine Webarchiv-Datei (WAR-Datei) vom Typ IBM WebSphere Portal Server generieren, die Verweise auf die installierten Komponenten des OAA-Portals enthält.

So generieren Sie eine WAR-Datei:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Integration des IBM-Portals WebSphere**, um die gleichnamige Seite zu öffnen.

Diese Seite ermöglicht das Generieren eines Webarchivs vom Typ IBM WebSphere Portal Server, das mit Querverweisen auf installierte OAA-Portalkomponenten konfiguriert wurde. Die Datei "websphere.war", die sich im Installationsverzeichnis befindet, wird kopiert und die darin enthaltene Datei "portlet.xml" ersetzt. Vergewissern Sie sich, dass Sie über den korrekten Standard-URL für den Zugriff auf die Seiten verfügen, die auf diesem Server gespeichert sind. Installieren Sie die generierte Datei unter Verwendung des Dienstprogramms IBM WPS Portal Administration. Jedes Mal, wenn neue OAA-Anwendungen installiert werden, muss dieser Vorgang wiederholt werden, um die neuen Portalkomponenten in die IBM WPS-Umgebung zu integrieren.

Ausgangspfad:	Geben Sie den kompletten Ausgangspfad auf dem Server ein, in dem sich die installierte Datei "websphere.war" befindet.
Zielpfad:	Geben Sie den Zielpfad auf dem Server ein, in dem die Datei "websphere.war" erstellt werden soll.
Standard-URL:	Geben Sie den Standard-URL dieses Servers ein.

WAR-Datei generieren

- 2 Geben Sie die nachfolgend aufgeführten Daten ein:

- Ausgangspfad
- Zielpfad
- Standard-URL

- 3 Klicken Sie auf **WAR-Datei generieren**.

---

## Herunterladen der Datei „local.xml“

Wenn Sie Parameter über das Verwaltungsmodul ändern, wird im Verzeichnis `\<Anwendungsserver>\WEB-INF` (wobei Anwendungsserver der Pfad zu Ihrem Anwendungsserver ist) eine Datei mit dem Namen `local.xml` erstellt, um diese Parameter zu speichern. Sie können die Datei `local.xml` herunterladen, um die Einstellungen zu sichern, bevor Sie andere Einstellungen testen. Anschließend haben Sie die Möglichkeit, die Datei `local.xml`, die aus dem Test hervorgegangen ist, durch die ursprüngliche Version der Datei `local.xml` zu ersetzen.

So laden Sie die Datei „local.xml“ herunter:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Datei „local.xml“**, um die Seite **Datei „local.xml“ herunterladen** zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf **Herunterladen**.
- 3 Wählen Sie im Dialogfeld zum Dateidownload die Option **Öffnen** oder **Speichern** aus.
- 4 Wenn Sie die Option **Speichern** ausgewählt haben, müssen Sie den Speicherort für die Datei `local.xml` angeben.

---

## Anzeigen von Formularinformationen

Im Verwaltungsmodul können Sie Formulare für Ihre Webanwendungen konfigurieren, um den Speicherort und den Dateinamen des aktuellen Formulars anzuzeigen.

So zeigen Sie Formularinformationen an:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul auf **Einstellungen > Protokollieren**.



## 2 Blättern Sie zum Feld **Formularinfo anzeigen** und klicken Sie auf **Ja**.

Protokollieren	
Protokolloptionen: <input type="text"/>	Geben Sie die Liste der Ausführungsprotokolle ein, die Sie aktivieren möchten. Die Einträge sind durch Semikolon getrennt. Sie haben folgende Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• security - Verfolgen von Benutzer-ID- und Anmeldeinformationen</li> <li>• weblication - Webanwendung und personalisiertes Rendering</li> <li>• presentation - Laden und Verwalten von Formularen</li> <li>• statistics - Verwaltungsstatistiken</li> </ul>
Debugging für Skript: <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Bei Aktivierung werden Informationen zur ECMA-Skriptausführung in das Protokoll geschrieben. Stellen Sie sicher, dass diese Option im Produktionssystem deaktiviert ist.
<b>Formularinfo anzeigen:</b> <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Bei Auswahl dieser Option werden auf jedem Bildschirm Informationen zum jeweiligen Formular angezeigt, um die Entwicklung und Anpassung der Webanwendung zu erleichtern

## 3 Klicken Sie auf **Speichern**.

## 4 Bei dieser Einstellung muss das Peregrine-Portal nicht zurückgesetzt werden.

Der Formularname wird am oberen Rand jedes Formulars angezeigt.

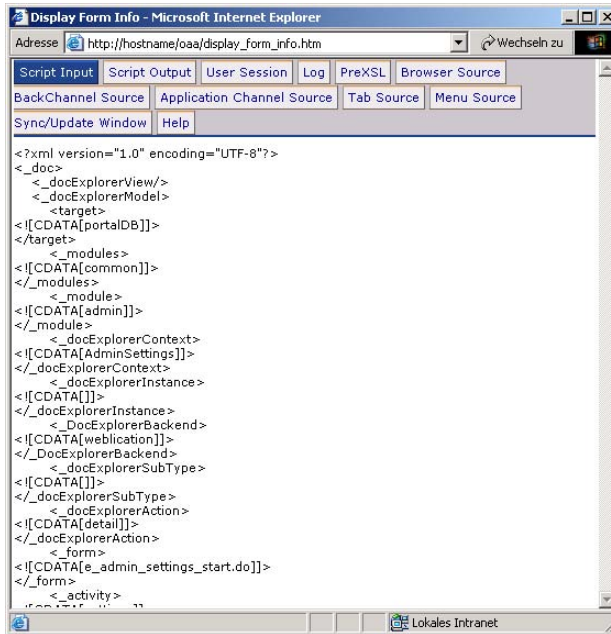
Der Formularname wird am oberen Rand der Seite angezeigt.

Project.common.admin.settings.start

Protokollieren	
Maximale Größe der angehängten Datei (in KB): <input type="text" value="0"/>	Die Größe von Dateien (in KB), die als Anhang gesendet werden können. Der Wert 0 gibt an, dass keine Maximalgröße festgelegt ist. Diese Einstellung ist ein Standardwert, der von einzelnen Anhangfeldern überschrieben werden kann.
Allgemeines Backend: <input type="text" value="rome"/>	Adapterzielname zur Unterstützung allgemeiner Benutzervorgänge. <a href="#">Klicken Sie für den Standardwert hier: [portalDB]</a>
Liste der Ziel-Aliasnamen: <input type="text" value="weblication;mail"/>	Gibt eine Liste mit Ziel-Aliasnamen an, die von den Webanwendungen in diesem Paket verwendet werden. Die Einträge sind durch ein Semikolon getrennt.
System Maintenance-Benutzername: <input type="text" value="System"/>	Der System Maintenance-Benutzername. Nach der Anmeldung haben Sie Zugriff auf die Verwaltungsfunktionen. Der System Maintenance-Benutzer ist unabhängig von den bereitgestellten Adaptern. Nach der Anmeldung können Sie ein neu installiertes System konfigurieren oder Fehler in einer vorhandenen Installation beseitigen.
System Maintenance-Kennwort: <input type="text"/>	Das System Maintenance-Kennwort.
Anwendungspfad: <input type="text" value="WEB-INF/apps/"/>	Verzeichnisstandort für die Webanwendungen des Peregrine-Portals

## Anzeigen von Formulardetails

Sie können auch detaillierte Informationen zum aktuellen Formular anzeigen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen** in der oberen rechten Ecke des Formulars. Es wird ein separates Fenster geöffnet.



Dieser Ausschnitt ist ein Beispiel für den Inhalt im Register **PortalDB**.

Über die einzelnen Register erhalten Sie weitere Informationen zum Formular.

Das Formular verfügt über die folgenden Register:

Register	Inhalt
Script Input (Skripteingabe)	Das Skript, das eine Anforderung an das Backend-System sendet.
Script Output (Skriptausgabe)	Die Informationen, die von der Skriptanforderung an das Backend-System zurückgesendet werden.
User Session (Benutzersitzung)	Details über die aktuelle Benutzersitzung, einschließlich Browsertyp, Version des Backend-Systems und Zugriffsberechtigungen des Benutzers.
Log (Protokoll)	Eine Liste der für die Ausführung des Formulars durchgeführten Skriptaktionen.
PreXSL	Ausgabe von XSL, bevor das Skript zum Browser gerendert wird.
Browser Source (Browserquelle)	HTML-Quellcode für die aktuelle Seite.

Register	Inhalt
BackChannel Source (BackChannel-Quelle)	HTML-Quellcode für die Frames, in denen die Daten gespeichert sind.
Application Channel Source (Anwendungs-kanalquelle)	HTML-Quellcode für gemeinsam genutzte Anwendungen.
Tab Source (Registerquelle)	HTML-Quellcode für Register.
Menu Source (Menüquelle)	HTML-Quellcode für Menüs.
Sync/Update Window (Synchronisierungs-/Aktualisierungsfenster)	HTML-Quellcode für die Synchronisierung der Seite beim erneuten Laden.
Help (Hilfe)	Hilfe für das Debugging des Fensters.

## Online-Registrierung für Benutzer

Verwalter können im Verwaltungsmodul festlegen, ob Endbenutzern, die noch nicht in der ServiceCenter-Datenbank gespeichert sind, die Möglichkeit gegeben werden soll, sich online über den Anmeldebildschirm für neue Konten zu registrieren. Wenn sich der Benutzer registriert, erstellt ServiceCenter für den neuen Benutzer einen Bearbeiter- und einen Kontaktdatensatz mit grundlegenden Anmelderechten. Weitere Informationen zum Registrierungsverfahren finden Sie im Kapitel [Sicherheit](#) dieses Handbuchs.

So aktivieren Sie die Online-Registrierung für Benutzer über den Anmeldebildschirm:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls auf **Allgemein**.
- 2 Blättern Sie zu **Benutzerregistrierung aktivieren**.



Klicken Sie auf **Ja**, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, sich online für neue Konten zu registrieren.

- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

**Hinweis:** Bei der Verwendung einer Anwendung mit ServiceCenter als Backend-System werden im ServiceCenter-Kontakt Datensatz der Vor- und Nachname im Vergleich zum Format der OAA-Anwendung umgekehrt angezeigt.

ServiceCenter speichert Namen im Format Nachname/Vorname. Die OAA-Plattform speichert Namen im Format Vorname/Nachname. Als vorläufige Lösung können Sie die Verwaltung von Bearbeiternamen in ServiceCenter ändern, indem Sie die Option **Vollständigen Bearbeiter-Namen verwenden?** im Umgebungsdatensatz für Incident Management und Service Management verwenden. Anweisungen hierzu finden Sie in der ServiceCenter-Dokumentation.

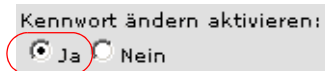
---

## Ändern von Kennwörtern

Verwalter können im Verwaltungsmodul festlegen, ob Endbenutzern die Möglichkeit gegeben werden soll, ihre eigenen Kennwörter über die Startseite zu ändern.

So aktivieren Sie die Kennwortänderung für Benutzer:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls auf **Allgemein**.
- 2 Blättern Sie zu **Kennwort ändern aktivieren**.



Klicken Sie auf **Ja**, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, ihre eigenen Kennwörter zu ändern.

- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

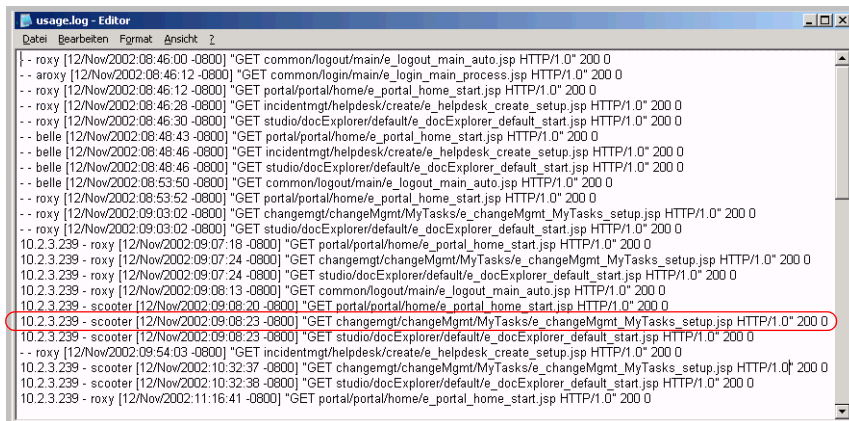
# Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen

Die Datei `usage.log` enthält einen Datensatz der Benutzeranmeldungen. Sie finden die Datei im Verzeichnis `bin` der Anwendungsserverinstallation. Mithilfe dieser Datei können Sie ermitteln, welche Anwendung ausgeführt wird und wie viele Benutzer im Laufe eines Tages auf eine Anwendung zugreifen.

## Funktionsweise der Datei „usage.log“

Die folgende Zeile enthält einen Auszug aus der Datei `usage.log`:

```
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
```



```
usage.log - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
} - roxy [12/Nov/2002:08:46:00 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- aroxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET common/login/main/e_login_main_process.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:28 -0800] "GET incidentmgt/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 incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- belle [12/Nov/2002:08:53:50 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:53:52 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -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 incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:37 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:38 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:11:16:41 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

Jede Zeile steht für eine Anmeldung. Innerhalb einer Benutzersitzung protokolliert jedes Modul nur eine Zeile.

Die Bedeutung der einzelnen Elemente des Protokolleintrags ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Remote-Host	Rfc931	Benutzeranmeldung	Datum	Anforderung	Status	Byte
127.0.0.1	-	Tossi	[04/Oct/2004:12:17:25 -0700]	"GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0"	200	0

Element	Inhalt
Remote-Host	Name des Remote-Host oder die IP-Adresse (wenn kein DNS-Hostname verfügbar ist).
Rfc931	Anmeldename des Remote-Benutzers. Hier wird stets ein Gedankenstrich angezeigt, da diese Information nicht benötigt wird.
Benutzeranmeldung	Für die Anmeldung beim Peregrine-Portal authentifizierter Benutzername.
Datum	Datum und Uhrzeit der Anforderung.
Anforderung	Modul, auf den ein Zugriff durch den Benutzer erfolgte. Der erste Teil des GET-Parameters entspricht dem Modulnamen.
Status	Zum Client zurückgesendeter HTTP-Antwortcode. Der Wert ist lautet stets <b>200</b> , um anzugeben, dass es sich um eine gültige Anforderung handelte.
Byte	Anzahl der übertragenen Bytes. Dieser Wert wird stets mit <b>0</b> angegeben, da diese Information nicht benötigt wird.

## Konfigurieren von Change Management-Formularen

Sie können die vordefinierten Change Management-Formulare für den Einsatz in Get-Services bearbeiten.

## Ändern von Change Management-Formularen

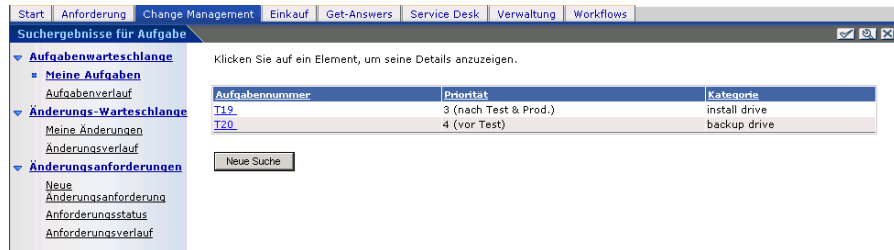
In ServiceCenter werden für Änderungs- und Aufgabenphasen unterschiedliche Formulare verwendet, die vom Verwalter konfiguriert werden können. Dieselbe Funktionalität ist im Modul Change Management von Get-Services verfügbar. Im Lieferumfang von Get-Services sind die folgenden Formulare enthalten:

Typ	Phase
ESS-Benutzer ändern	Erstellen einer neuen Änderungskategorie: MAC RFC - Advanced Hardware-Server Aktualisieren von Änderungen für folgende Änderungsphasen: Analyse Genehmigung Implementierung Testen Hardware-Server 1. Bewerten 2. Planen 3. Erstellen 4. Implementieren 5. Annehmen
Change-Techniker	Aktualisieren von Änderungen für die Phasen: 1. Bewerten 2. Planen 3. Erstellen 4. Implementieren 5. Annehmen Gestalten Anwendungsgenehmigung Produktion QS
Aufgabe	plan.1/2.task Sicherheit

Verwalter können über die DocExplorer-Personalisierung die vordefinierten Formulare bearbeiten und neue Formulare für andere Kategorien hinzufügen (siehe [Verwenden des Personalisierungsformulars](#) in diesem Handbuch). Im folgenden Beispiel ist für Aufgabe **T17** kein personalisiertes Formular für die Kategorie **Installation** vorhanden.

So ändern Sie Formulare:

- 1 Klicken Sie auf das Register **Change Management**, um das Formular mit den Suchergebnissen für Aufgaben zu öffnen.



The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top containing 'Start', 'Anforderung', 'Change Management', 'Einkauf', 'Get-Answers', 'Service Desk', 'Verwaltung', and 'Workflows'. The 'Change Management' tab is active. Below the navigation is a search bar with the text 'Suchergebnisse für Aufgabe'. A left-hand sidebar contains a tree view with categories: 'Aufgabenwarteschlange' (expanded), 'Meine Aufgaben', 'Aufgabenverlauf', 'Änderungs-Warteschlange' (expanded), 'Meine Änderungen', 'Änderungsverlauf', and 'Änderungsanforderungen' (expanded). Under 'Änderungsanforderungen', there are sub-items: 'Neue Änderungsanforderung', 'Anforderungsstatus', and 'Anforderungsverlauf'. The main content area displays a table with the following data:

Aufgabennummer	Priorität	Kategorie
<a href="#">T17</a>	3 (nach Test & Prod.)	install drive
<a href="#">T20</a>	4 (vor Test)	backup drive

Below the table is a button labeled 'Neue Suche'. Above the table, there is a text instruction: 'Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.'



- 2 Klicken Sie auf die Zeile der Aufgabe, für die Sie das Formular **Aufgabendetails** öffnen möchten.

Start Anforderung Change Management Einkauf Get-Answers Service Desk Verwaltung Workflows

Details zu Aufgabe

Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Zentraleuropäische Zeit" angezeigt.

**Basistafel**

Aufgabennummer: T19  
 Status: initial  
 Alert-Stufe: notice  
 Phase: backup drive  
 Genehmigungstatus: approved  
 Kategorie: install drive  
 Priorität: 2 (normal)  
 Risikobeurteilung: 4 - höheres Risiko

**Beschreibung**

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

**Rücksprungverfahren**

Rücksprungverfahren: We must upgrade the server to manage the new SQL database that is to be

**Geplanter Beginn/Geplantes Ende**

Geplanter Beginn: 22 Apr 2002 17:00  
 Geplantes Ende: 22 Apr 2002 21:30

**Geplante Ausfallzeit**

Geplante Ausfallzeit (Beginn): 22 Apr 2002 17:00  
 Geplante Ausfallzeit (Ende): 22 Apr 2002 21:30

**Kontainformationen**

Betr. Gerät: server101  
 Modell: p800  
 Assettyp: Computer

**Zuweisung**

Zuweisen an: Richard Hartke  
 Abteilung: customer service  
 Telefon: 619-481-5000  
 Koordinator: CM\_TEST\_CM\_1  
 Telefon: (656) 481-1186

**Teile und Lohnkosten**

Servicevertrag: [Dropdown]

Teil	Hinzufügen	Teilenc.	Datum	Anzahl

Arbeitszeit	Hinzufügen	Datum	Arbeitsstunden	Techniker	Servicevertrag

**Arbeitsanmerkungen**

Arbeitsanmerkungen: [Textfeld]

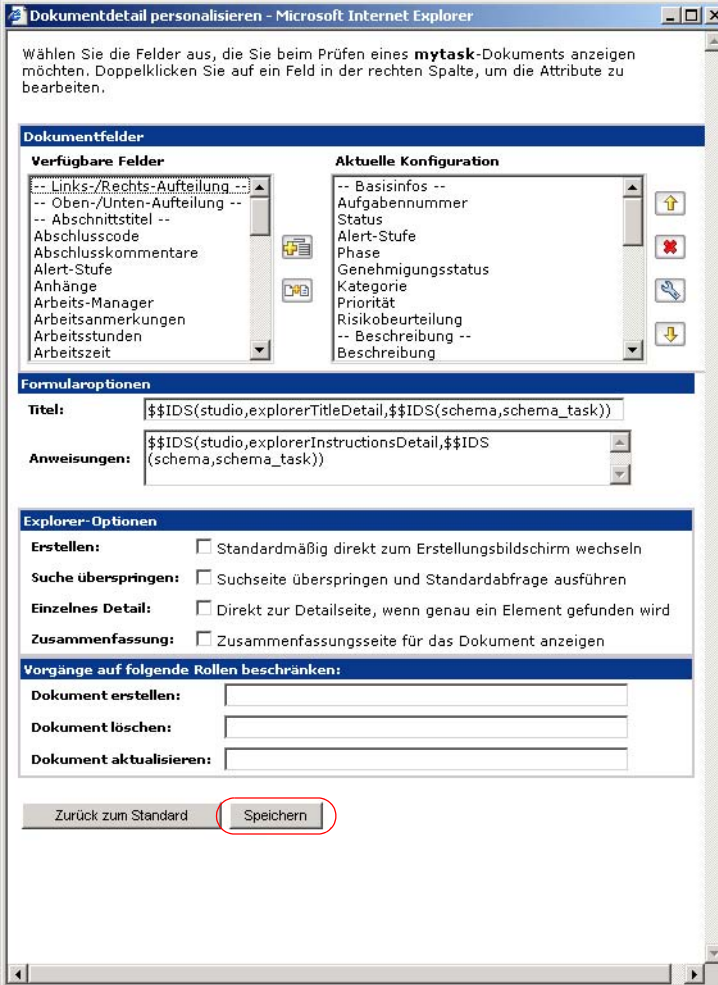
**Anhänge**

Anhänge: [Buttons]

Aufgabe schließen Übergeordnete Änderung anzeigen Änderungen absenden Zurück zur Liste

**Warnung:** Ist in einem (personalisierten) Formular mit Aufgabendetails der Abschnitt **Teile und Lohnkosten** nicht enthalten, kann eine Aktualisierung der Aufgabe dazu führen, dass die bestehenden Teile und Lohnkosten in ServiceCenter nicht mehr angezeigt werden.

- 3 Klicken Sie auf das Symbol **Personalisieren**, um die Personalisierung zu bearbeiten.



Wählen Sie die Felder aus, die Sie beim Prüfen eines **mytask**-Dokuments anzeigen möchten. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der rechten Spalte, um die Attribute zu bearbeiten.

**Dokumentfelder**

**Verfügbare Felder**

- Links-/Rechts-Aufteilung --
- Oben-/Unten-Aufteilung --
- Abschnittstitel --
- Abschlusscode
- Abschlusskommentare
- Alert-Stufe
- Anhänge
- Arbeits-Manager
- Arbeitsanmerkungen
- Arbeitsstunden
- Arbeitszeit

**Aktuelle Konfiguration**

- Basisinfos --
- Aufgabennummer
- Status
- Alert-Stufe
- Phase
- Genehmigungsstatus
- Kategorie
- Priorität
- Risikobeurteilung
- Beschreibung --
- Beschreibung

**Formularoptionen**

**Titel:**

**Anweisungen:**

**Explorer-Optionen**

**Erstellen:**  Standardmäßig direkt zum Erstellungsbildschirm wechseln

**Suche überspringen:**  Suchseite überspringen und Standardabfrage ausführen

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

**Zusammenfassung:**  Zusammenfassungsseite für das Dokument anzeigen

**Vorgänge auf folgende Rollen beschränken:**

**Dokument erstellen:**

**Dokument löschen:**

**Dokument aktualisieren:**

Zurück zum Standard

Wählen Sie **Speichern**, um das Formular als neues Standardformular zu speichern.

- 4 Bearbeiten Sie das Formular und klicken Sie anschließend auf **Speichern**, um das Formular als neues Standardformular zu speichern.

Greift ein Benutzer das nächste Mal auf die Aufgabendetails dieser Aufgabenphase zu, wird das neue Personalisierungsformular geöffnet.

Verwalter können Formulare für verschiedene Kategorien für folgende Elemente konfigurieren:

- Formular mit Aufgabendetails
- Formular mit Aufgabenverlaufsdetails
- Formular mit Änderungsdetails (verfügbar durch Klicken auf **Übergeordnete Änderung anzeigen** im Formular mit den Aufgabendetails)

**Hinweis:** Belegen Sie die Formulare mit Aufgabenverlaufsdetails und Änderungsdetails mit Schreibzugriff. Weitere Informationen zum Belegen eines Felds mit Schreibzugriff finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren von Feldattributen](#) in diesem Handbuch.

So zeigen Sie Details zur übergeordneten Änderung an:

- Klicken Sie im Formular mit den Aufgabendetails auf **Übergeordnete Änderung anzeigen**.

Das Formular **Details** wird geöffnet.

**Details zu Änderung**

Alle Zeitwerte werden in der Zeitzone "Zentraleuropäische Zeit" angezeigt.

**Basissinfos**

Änderungsnum.: C1  
 Kategorie: HW server  
 Genehmigungsstatus: pending  
 Alert-Stufe:  
 Risiko-beurteilung: 4 - höheres Risiko  
 Priorität: 3 (nach Test & Prod.)  
 Aktuelle Phase: HW server  
 Status: initial

**Beschreibung**

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

**Lösung** | **Umgehung**

Lösung: | Umgehung: We must upgrade the server to manage the new SQL database that is to be

**Geplanter Beginn/Geplantes Ende**

Geplanter Beginn: 22 Apr 2002 17:00  
 Geplantes Ende: 21 Apr 2002 21:30

**Anforderer** | **Zuweisung**

Anforderer: O'CONNELL, STACY  
 E-Mail: Stacy.O'Connell@peregrine.com  
 Telefon: (65) 778 5505  
 Zuweisung an: | E-Mail: | Telefon:

**Änderungskoordinator** | **Arbeits-Manager**

Koordinator: CM 1 | Arbeits-Manager:

**Produkt**

Detv. Asset: server101  
 Modell: p800  
 Assettyp: Computer  
 Lieferantennamen:

**Anhänge**

Anhänge: | | |

Änderung schließen | Änderungen absenden | Zurück zur Liste

**Hinweis:** Je nach Personalisierungsrechten können Benutzer Formulare erstellen, löschen und aktualisieren. Weiterführende Informationen zur Zuweisung von Rechten finden Sie im Kapitel [Personalisierungsoberfläche](#) in diesem Handbuch.

## Anzeigen verbundener Dokumente auf der Detailseite

In Service Desk können Sie verbundene Anfrage-, Incident- und Änderungs-details für bestehende Tickets im Abschnitt **Verbundene Dokumente** der Detailseite anzeigen. Verbundene Incidents und Anfragen verfügen über die Hinzufügen-Funktion, d. h. Benutzer können diesen Feldern manuell Tickets hinzufügen. Die Änderungsdatensätze sind schreibgeschützt und verfügen nicht über die Hinzufügen-Funktion.

**Warnung:** Weisen Sie dem Feld **Zugehörige Änderung** über die Personalisierung keine Hinzufügen-Funktion zu. Dieses Feld MUSS schreibgeschützt sein, damit die Integrität von Verweisen gewährleistet ist.

Das Feld **Verbundene Incidents** verfügt über die Funktion **Hinzufügen**.

Die Anfragedetails in diesem Beispiel verfügen nicht über verbundene Incidents, jedoch über eine verbundene Änderung.

Verbundene Dokumente	
Verbundene Anfragen	<a href="#">Hinzufügen</a>
<b>Anfrage</b>	
<a href="#">CALL1022</a>	
<a href="#">CALL1023</a>	
<b>Verbundene Änderung</b>	
<a href="#">Änderung</a>	

# Einrichten unterschiedlicher Ansichten für Incident-Kategorien

Systemverwalter haben die Möglichkeit, Ansichten für ESS-Benutzer (Employee Self Service) oder Techniker einzurichten. Für den Zugriff auf Verwaltungsfunktionen in Get-Services muss der Systemverwalter über die Berechtigung `get:it.gadmin` verfügen.

Sie richten Sei unterschiedliche Ansichten für Incident-Kategorien ein:

- 1 Melden Sie sich am Peregrine-Portal-Verwaltungsmodul an.

`<Hostname>/oaa/admin.jsp`

- 2 Klicken Sie im Register **Verwaltung** auf die Option **Ansichten für Incident-Kategorie**.

Suchergebnisse für

- ▼ Rome-Verwaltung
  - Tabellenerstellung
  - ▼ Verwaltung
    - Bereitgestellte Versionen
    - Serverprotokoll
    - Einstellungen
    - Skriptstatus anzeigen
    - Nachrichtenwarteschlangen anzeigen
    - Warteschlangenstatus anzeigen
    - Importieren/Exportieren
    - Adaptertransaktionen/Minute
    - Integration des IBM-Portals
    - WebSphere
    - Datei local.xml
  - ▼ Get-Services-Verwaltung
    - **Ansichten für Incident-Kategorie**
    - Ansichtenverwaltung

Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

Kategorienname	ESS-Ansicht	Technikeransicht
<a href="#">DEFAULT</a>	Standard	Standard
<a href="#">business_applications</a>	Standard	Standard
<a href="#">change</a>	Standard	Standard
<a href="#">client_system</a>	Standard	Standard
<a href="#">enquiry</a>	Babi	default
<a href="#">example</a>	Standard	Standard
<a href="#">network</a>	Standard	Standard
<a href="#">other</a>	Standard	Standard
<a href="#">printing</a>	default	default
<a href="#">security</a>	Standard	Standard
<a href="#">shared_infrastructure</a>	Standard	Standard
<a href="#">tbd</a>	Standard	Standard
<a href="#">telecoms</a>	Babi	default

Neue Suche

Die Benutzer können aktuelle Ansichten, die für alle verfügbaren Kategorien verwendet werden, aktualisieren. Standardmäßig verwenden alle Kategorien die Standardansicht. Systemverwalter haben die Möglichkeit, neue Ansichten hinzuzufügen und diese beliebigen Kategorien zuzuordnen.

- 3 Klicken Sie auf **Ansichtenverwaltung** und dann auf **Neu**, um zusätzliche Ansichten hinzuzufügen.


Kategorieansicht neu erstellen

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

Ansichtname:

Ansichtstyp:

Ansichtsbeschreibung:

- 4 Geben Sie den Namen und den Typ der Ansicht sowie eine kurze Beschreibung ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
- 5 Wenn Sie den Namen der Ansicht einer Kategorie zuordnen möchten, klicken Sie auf **Ansichten für Incident-Kategorie**, um die Liste der verfügbaren Kategorienamen anzuzeigen und wählen Sie dann die gewünschte Kategorie, zum Beispiel **Geschäftsanwendungen**, aus.
- 6 Klicken Sie auf **Suchen**, um eine Ansicht für ESS-Benutzer und Techniker auszuwählen. 

Kategorie konfigurieren

Geben Sie den Namen des DocExplorer-Untertyps zum Öffnen und Aktualisieren von Incidents ein.

Kategorienname: business applications

Wählen Sie eine Ansicht für ESS-Benutzer aus:

Wählen Sie eine Ansicht für Techniker aus:

**Hinweis:** Verschiedene Kategorien können dieselbe Ansicht verwenden.

Nachdem eine Ansicht einer Kategorie zugeordnet wurde, übernimmt diese Ansicht den Untertyp **DocExplorer**, sobald Sie einen Incident dieser Kategorie aktualisieren oder öffnen. Es stehen Ihnen dann bestimmte Aktivitäten und Kategorien für die Personalisierung der Seite zur Verfügung.

- 1 Klicken Sie im Register **Service Desk** auf **Get-Services > Ticket erstellen**.
- 2 Wählen Sie eine Kategorie aus (zum Beispiel **Geschäftsanwendungen**).



- 3 Wenn dieser Kategorie eine Ansicht zugeordnet ist, können Sie diese Seite personalisieren und die Konfiguration speichern.

Nachdem Sie die Konfigurationseinstellungen gespeichert haben, verwenden alle Kategorien, die dieser Ansicht zugeordnet sind, das personalisierte Formular.

Für beide Aktivitäten - das Erstellen von Tickets durch ESS-Benutzer und das Überprüfen des Ticket-Status - müssen die Formulare **Erstellen** und **Detail** personalisiert werden. Beachten Sie dabei, dass das schreibgeschützte Formular mit Details zum Ticket-Verlauf und das Formular mit Details zum Ticket-Status identisch sind.

Für Aktivitäten, die durch Techniker ausgeführt werden, müssen die Formulare **Erstellen** und **Detail** personalisiert werden, wenn Sie eine Personalisierung verwenden möchten, die auf Kategorien basiert. Dies ist bedingt durch die Tatsache, dass für verschiedene Aktivitäten, die über die Technikerschnittstelle ausgeführt werden, verschiedene Dokumenttypen verwendet werden. Aus diesem Grund kann der Untertyp **DocExplorer** nicht durchgängig für alle Dokumente verwendet werden.







# 10 | Verwalten des Backend-Systems

## KAPITEL

Sie müssen Get-Services zur Verwendung eines Backend-Datenbanksystems konfigurieren. In diesem Kapitel wird beschrieben, wie ServiceCenter-Systemverwalter Get-Services-Tickets melden und wie Ereignisse synchron verarbeitet werden.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- [Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter auf Seite 234](#)
- [ServiceCenter-Ereignisregistrierung auf Seite 235](#)
- [Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche auf Seite 236](#)

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

## Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter

Mit Get-Services können ServiceCenter-Systemverwalter einen Bericht erstellen, in dem die Anzahl und die Namen der Tickets aufgeführt werden, die in Get-Services geöffnet sind. Um das Get-Services-Flag für Tickets (Probleme und Incidents) zu speichern, müssen Sie das Feld `originating.system` in den folgenden Tabellen (Dateien) hinzufügen:

- `probsummary`
- `incidents`

Durch dieses Verfahren wird die Datenbank so konfiguriert, dass sie diese Funktionalität unterstützt. Führen Sie das Verfahren einmal für jede der beiden Tabellendateien durch und fügen Sie in [Schritt 2](#) den entsprechenden Dateinamen ein. Die folgenden Anweisungen gelten für ServiceCenter 6.0.

So konfigurieren Sie die Datenbank zur Unterstützung von Get-Services-Ticket-Berichten in ServiceCenter:

- 1 Melden Sie sich bei ServiceCenter an und klicken Sie auf Toolkit > Database Dictionary.
- 2 Geben Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Namen einer der beiden oben aufgeführten Tabellendateien ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Wenn der Dbdict-Datensatz angezeigt wird klicken Sie auf **Neu**.

Das Dialogfeld **field.window** wird geöffnet.

- 4 Geben Sie `originating.system` im Feld **Name** ein.
- 5 Geben Sie Zeichen im Feld **Typ** ein.
- 6 Klicken Sie auf das **Pluszeichen (+)**, um den Datensatz hinzuzufügen.
- 7 Klicken Sie auf **OK**.

# ServiceCenter-Ereignisregistrierung

Der ServiceCenter-Verwalter muss sicherstellen, dass folgende Ereignisse konfiguriert sind, um Eingabe- und Ausgabeereignisse synchron zu verarbeiten.

Ereigniscode	Ereignistyp
cm3tin	Eingabe
cm3tout	Ausgabe
cm3rin	Eingabe
cm3rout	Ausgabe
approval	Eingabe
approval	Ausgabe

Die folgenden Anweisungen gelten für ServiceCenter 6.0.

So werden Ereignisse synchron verarbeitet:

- 1 Wählen Sie in ServiceCenter **Dienstprogramme > Ereignisdienste > Verwaltung > Registrierung**.
- 2 Suchen Sie im Feld **Ereigniscode** den Ereigniscode.

Wählen Sie den Ereigniscode und den Eingabe- oder Ausgabetyt.

Vergewissern Sie sich, dass das Feld mit einem Häkchen versehen ist.

- 3 Wählen Sie im Feld **Eingabe/Ausgabe** den Eingabe- bzw. Ausgabetyt.
- 4 Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Eingangsereignisse synchron verarbeiten?**.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
- 6 Starten Sie ServiceCenter neu.

Informationen zur Ereignisregistrierung finden Sie im [ServiceCenter-Verwaltungshandbuch](#).

---

## Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche

Wenn Benutzer von Get-Services aus auf Service Management zugreifen, ändert sich die Benutzeroberfläche folgendermaßen:

- Dateianhänge werden von Service Management nicht unterstützt. Aus diesem Grund werden die Schaltflächen und die Dropdown-Liste für Anfrage-Tickets nicht angezeigt. Die Funktion zum Anhängen von Dateien ist nur für Incident-Tickets verfügbar.
- Die Problem-/Incident- und Anfrage-Tickets werden als separate Einträge im Aktivitätenmenü angezeigt.
- Bei Verwendung der Funktion **Tickets erstellen** wird ein Anfrage-Ticket in ServiceCenter erstellt.

### Dateianhänge

In der Get-Services-Integration mit ServiceCenter können Benutzer Dateien (z. B. eine Microsoft Excel- oder Word-Datei) an Get-Services-Anforderungen anhängen, um zusätzliche Informationen bereitzustellen.

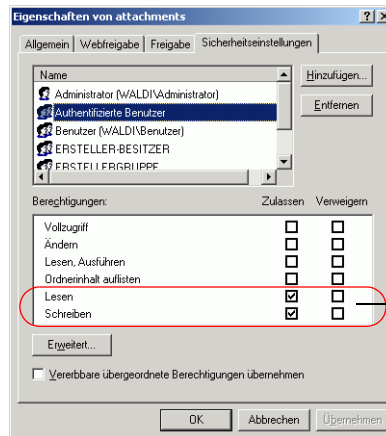
## Zugriff auf das Anhangsverzeichnis

Bei der Installation von Peregrine OAA wird im Verzeichnis oaa ein virtuelles Anhangsverzeichnis mit dem Namen attachments erstellt. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie jedoch die Zugriffsberechtigungen für das virtuelle Anhangsverzeichnis attachments mit der entsprechenden Verwaltungssoftware für Webserver auf **Lesen** und **Schreiben** beschränken.

Im nachfolgenden Verfahren wird der Tomcat-Server verwendet.

So hängen Sie Dateien an:

- 1 Navigieren Sie zum Tomcat-Verzeichnis webapps. Der Standardpfad lautet: C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps
- 2 Klicken Sie im Verzeichnis oaa mit der rechten Maustaste auf das Verzeichnis attachments und wählen Sie anschließend **Eigenschaften** aus.



Wählen Sie im Dialogfeld **Eigenschaften** die Lese- und Schreibberechtigungen aus.

- 3 Aktivieren Sie im Register **Sicherheit** die Kontrollkästchen für die Berechtigungen **Lesen** und **Schreiben**.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.

## Einstellungen für Anhänge im Register „Allgemein“

Die Funktion für Dateianhänge verwendet Standardwerte, die durch Ändern der Parameter im Register **Allgemein** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls überschrieben werden können. Sie können beispielsweise einen anderen Pfad für Dateianhänge angeben.

So legen Sie den Pfad für Dateianhänge fest:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul des Peregrine-Portals auf **Einstellungen** und wählen Sie anschließend das Register **Allgemein** aus.
- 2 Blättern Sie zum Parameter **Pfad der angehängten Dateien**.
- 3 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis an, in dem die Dateianhänge vor dem Ablegen in der Datenbibliothek gespeichert werden.

Die Standardeinstellung lautet `/attachments/`.



# 11 Sicherheit

## KAPITEL

In diesem Kapitel werden die verschiedenen Möglichkeiten zur Sicherheitskonfiguration in Get-Services beschrieben. Dieses Kapitel umfasst die Themen Kennwort und Zugriffsberechtigungen in Übereinstimmung mit dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), Standard- und benutzerdefinierte Sicherheitskonfigurationen, Authentifizierung und alternative Anmeldeseiten.

Standardmäßig werden die über das Netzwerk übertragenen Kennwörter in Get-Services nicht codiert, sie werden jedoch im SHA-1 (verschlüsselt) in der Datenbank gespeichert. Get-Services sendet unverschlüsselte Kennwörter zur Authentifizierung an die Backend-Datenbanken und speichert diese in Form eines Browser-Cookies, falls der Benutzer die Option **Auto-Anmeldung aktivieren** ausgewählt hat. Es gibt drei Möglichkeiten für die sichere Übertragung von Kennwörtern in Get-Services:

- Aktivieren Sie auf Ihrem Webserver das SSL-Protokoll (Secure Sockets Layer).
- Konfigurieren Sie einen Verzeichnisdienst (z. B. LDAP) für Get-Services.
- Aktivieren Sie auf Ihrem Webserver die Integrierte Windows-Authentifizierung.

Für SSL benötigen Sie ein digitales Zertifikat. Wenn auf Ihrem Webserver ein Zertifikat installiert ist, muss der Anmelde-URL von Get-Services den Protokollindikator `https` enthalten. Nachdem der Benutzer über seinen Browser eine sichere Verbindung zum Webserver hergestellt hat, werden alle Daten verschlüsselt übertragen. Weitere Informationen zur SSL-Konfiguration finden Sie in der Benutzerdokumentation Ihres Webserver.

Darüber hinaus unterstützt Get-Services die Authentifizierung über einen Verzeichnisdienst, z. B. LDAP. Bei der Authentifizierung über einen Verzeichnisdienst überträgt Get-Services mit dem Secure-Hash-Algorithmus (SHA) codierte Kennwörter an den Dienst. Anweisungen zur Konfiguration eines Verzeichnisdienstes finden Sie unter [Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration auf Seite 251](#).

Darüber hinaus unterstützt Get-Services die Integrierte Windows- Authentifizierung. Bei dieser Authentifizierungsmethode werden die Kennwörter nicht wirklich zwischen Browser und Webserver ausgetauscht und der Authentifizierungsvorgang bleibt sicher. Die Integrierte Windows-Authentifizierung wird jedoch nur von Internet Explorer-Browsern unter Windows unterstützt. Anweisungen zur Konfiguration der Integrierten Windows-Authentifizierung finden Sie unter [Integrierte Windows-Authentifizierung auf Seite 262](#).

## Sicherheit des Backend-Systems

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Get-Services Benutzer authentifiziert und Personalisierungsänderungen im ServiceCenter-, AssetCenter- oder Rome-Backend-System speichert.

### Verwalten von Benutzerkonten und Kennwörtern

Dieser Abschnitt erläutert, wie der Verwalter Benutzerkonten verwalten und Regeln für das Kennwortformat einrichten kann.

#### Allgemeine Verwaltungsoptionen

Im Register Allgemein auf der Verwaltungsseite befinden sich Verwaltungsoptionen, die für alle Backend-Adapter gelten.

Kennwort ändern aktivieren: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Ermöglicht Benutzern das Ändern ihres Kennworts und anderen Profilinformationen über das Modul Home. <a href="#">Klicken Sie für den Standardwert hier: [Nein]</a>
Aktuelles Kennwort als neues Kennwort zulassen: <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Ermöglicht Benutzern, Ihr aktuelles Kennwort als neues Kennwort zu verwenden, wenn das Kennwort geändert wird.

**Kennwort ändern aktivieren:** Bei Auswahl der Option **Ja** wird die Portal-Komponente **Kennwort ändern** für Benutzerkonten mit der Berechtigung `get.it.password` angezeigt. Bei Auswahl der Option **Nein** muss der Verwalter die Kennwörter aller Benutzer ändern.



**Aktuelles Kennwort als neues Kennwort zulassen:** Bei Auswahl der Option **Nein** können Verwalter die Eingabe eines neuen Kennworts durch die Benutzer erforderlich machen, das vom aktuellen Kennwort abweicht, wenn diese die Optionen Kennwort ändern verwenden.

## AssetCenter- und ServiceCenter-Optionen

Informationen zu den Optionen, die für die Verwaltung von Benutzerkonten und Regeln für Kennwortformate verfügbar sind, finden Sie im ServiceCenter- bzw. AssetCenter-Handbuch.

## Authentifizierung mit ServiceCenter

Wenn sich ein Benutzer bei Get-Services anmeldet, werden der Benutzername und das Kennwort mit dem entsprechenden Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter verglichen.

Meldet sich ein Benutzer an, überprüft das ServiceCenter-Backend das Benutzerkennwort, den Kontenstatus und das Ablaufdatum des Kennworts gemäß der im jeweiligen System festgelegten Regeln. Kann sich ein Benutzer an keinem der Backend-Systeme authentifizieren, wird ein allgemeiner Fehler ausgegeben.

Ihr Kennwort ist mindestens für eines der unterstützten Ziele abgelaufen. Setzen Sie Ihr Kennwort zurück, bevor Sie das Peregrine-Portal verwenden.

In der Datei `archway.log` finden Sie unter Umständen spezifische Meldungen für das jeweilige Backend-System.

Wird von einem der Adapter ein Code für ein abgelaufenes Kennwort zurückgegeben, leitet das System den Benutzer zum Bildschirm Kennwort ändern um. Bei Fehlern im Kennwortformat wird für das ServiceCenter-Backend eine allgemeine Fehlermeldung ausgegeben. Diese kann durch Ändern der Eigenschaft `changePasswordGenericError` in der allgemeinen Sprachdatei, die sich im Verzeichnis `WEB-INF\apps\common` befindet, geändert werden.

Der Benutzer kann sich erst beim System anmelden, wenn er das Kennwort erfolgreich zurückgesetzt hat.

Sowohl das **aktuelle Kennwort** als auch das **neue Kennwort** werden an die Backend-Adapter gesendet. Das ServiceCenter-Backend ist für die Überprüfung des aktuellen Kennworts verantwortlich und stellt zudem sicher, dass das neue Kennwort den Regeln entspricht und über das erforderliche Format verfügt.

Könnte das Kennwort vom Benutzer nicht zurückgesetzt werden, werden allgemeine Fehlermeldungen ausgegeben. Diese können durch Ändern der Eigenschaften in der Sprachdatei des Portals angepasst werden, z. B. durch die Angabe von Beschränkungen für das Kennwortformat.

Spezifische Fehlermeldungen können Sie der Datei `archway.log` entnehmen.

## ServiceCenter-Berechtigungswörter

Die folgende Liste enthält die für die verschiedenen Funktionen von Get-Services verfügbaren Berechtigungswörter und Schlüsselwörter für Benutzerberechtigungen, die einem Datensatz in ServiceCenter oder Rome bzw. einem Profil in AssetCenter zugewiesen werden können:

Zugriff	Beschreibung
getit.admin	Zugriff auf das OAA-Verwaltungsmodul.
getit.change.approver	Zugriff auf das Modul Change Management von Get-Services. Erlaubt den Benutzern das Anzeigen und Genehmigen von Anforderungen.
getit.change.request	Zugriff auf das Modul Change Management von Get-Services. Erlaubt den Benutzern das Absenden von Änderungsanforderungen und das Anzeigen, Aktualisieren und Stornieren der von ihnen abgesendeten Anforderungen.
getit.change.technician	Zugriff auf das Modul Change Management von Get-Services.
getit.gsadmin	Erlaubt Systemverwaltern das Definieren von Ansichten für ESS-Benutzer und Techniker und das Zuweisen dieser Ansichten zu Kategorien.
getit.info	Zugriff auf persönliche Benutzerdaten wie Vor- und Nachname, Standort, Assets und die Mitarbeiterberichtsstruktur. Benutzer können auf dieser Seite Tickets für Asset-Probleme erstellen.

Zugriff	Beschreibung
getit.itemployee	Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management von Get-Services. Benutzer müssen über das Berechtigungswort <b>getit.service</b> verfügen. Zu den Berechtigungen zählen: Aktualisieren von Tickets, Schließen von Tickets, Anzeigen der Liste zugewiesener Tickets usw.
getit.itmanager	Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management von Get-Services. Benutzer müssen über die Berechtigungswörter <b>getit.service</b> und <b>getit.itemployee</b> verfügen. Zusätzlich zu den Berechtigungen von <b>getit.itemployee</b> können die Benutzer Tickets zuweisen und Berichte einsehen.
getit.personalization.admin	Benutzer können Personalisierungsoptionen definieren und Personalisierungsänderungen als Standardlayout speichern.
getit.personalization.default	Benutzer können das Layout ändern und Felder auf der Get-Services-Oberfläche hinzufügen oder entfernen.
getit.personalization.limited	Benutzer können lediglich die Funktionen personalisieren, die von einem Benutzer mit umfangreicheren Personalisierungsrechten freigegeben wurden.
getit.portal	Anzeigen der OAA-Startseite und der Portal-komponenten. Hinweis: Einzelne Portal-komponenten können zudem durch die folgenden Berechtigungswörter geschützt sein, die nachfolgend beschrieben werden: getit.home, getit.content, getit.layout, getit.skins und getit.password.
getit.home	Zugriff auf die Portalkomponente <b>Meine Startseite</b> . Benutzer können eine definierte Startseite anzeigen.
getit.content	Zugriff auf die Portalkomponente <b>Inhalt hinzufügen/entfernen</b> , mit der Benutzer auf ihrer Startseite Inhalte hinzufügen oder entfernen können.
getit.language	Zugriff auf die Portalkomponente <b>Sprache ändern</b> , mit der Benutzer die bevorzugte Sprache einstellen können.
getit.layout	Zugriff auf die Portalkomponente Layout ändern, mit der Benutzer das Layout der Seite Meine Startseite ändern können.

Zugriff	Beschreibung
getit.skins	Zugriff auf die Portalkomponente <b>Design ändern</b> , mit der Benutzer die Darstellungsform des Portals ändern können.
getit.password	Zugriff auf die Portalkomponente <b>Kennwort ändern</b> , mit der Benutzer ihre Kennwörter ändern können. Dazu muss jedoch im Register Allgemein auf der Seite Verwaltungseinstellungen für die Option Kennwort ändern aktivieren die Einstellung Ja ausgewählt sein.
getit.service	Zugriff auf grundlegende Get-Services-Funktionen, wie zum Beispiel Öffnen und Schließen von Tickets sowie Anzeigen des Ticket-Status und Ticket-Verlaufs.
getit.timezone	Zugriff auf die Portalkomponente <b>Zeitzone ändern</b> , mit der Benutzer die bevorzugte Zeitzone einstellen können.
oaa.forbiden	Reserviertes Berechtigungswort, um allen OAA-Benutzern den Zugriff zu verweigern (kann nicht jedem Benutzer erteilt werden).

In der folgenden Tabelle sind Beispiele für Rollen zusammen mit den entsprechenden Berechtigungswörtern aufgeführt, die in den Bearbeiterdatensätzen von ServiceCenter zugewiesen werden müssen.

Rolle	Erforderliches Berechtigungswort
Fester Mitarbeiter	getit.service
IT-Mitarbeiter	getit.service und getit.itemployee
IT-Manager	getit.service, getit.itemployee und getit.itmanager
Verwalter	getit.admin
Change-Techniker	getit.change.technician

**Hinweis:** Detaillierte Anweisungen zur Zuweisung von Berechtigungswörtern zu Bearbeiterdatensätzen finden Sie in der [ServiceCenter-Online-Hilfe](#). Detaillierte Anweisungen zum Hinzufügen von Benutzerberechtigungen zu Profilen finden Sie im [AssetCenter-Verwaltungshandbuch](#).

## Kennwortsicherheit in ServiceCenter

Durch Setzen des ServiceCenter-Parameters **securepassword** in der ServiceCenter-Datei `sc.ini` wird verhindert, dass fortgeschrittene Benutzer eine Get-Services-Abfrage absenden können, die eine Liste der Benutzerkennwörter zurückgibt.

So setzen Sie den Parameter für die Kennwortsicherheit in ServiceCenter:

- 1 Öffnen Sie die Datei `sc.ini` in einem Texteditor.
- 2 Fügen Sie den Parameter `securepassword` hinzu und speichern Sie die Datei.

Fordert nun ein Benutzer eine Kennwortliste in Get-Services an, wird eine Liste mit maskierten Kennwörtern zurückgegeben.

---

## Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services

Obwohl bei der ersten Anmeldung bei Get-Services der Benutzername und das Kennwort mit dem entsprechenden Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter verglichen werden, können allen Benutzern, unabhängig von deren individuellen Sicherheitseinstellungen, globale Zugriffsberechtigungen erteilt werden. Wenn Sie beispielsweise **getit.service** als globale Zugriffsberechtigung definieren, können alle Benutzer auf Get-Services zugreifen, auch wenn ihnen diese Berechtigung ursprünglich nicht im Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter erteilt wurde.

Globale Zugriffsberechtigungen werden auf der Seite **Einstellungen** von ServiceCenter im Peregrine-Portal-Verwaltungsmodul definiert.

So definieren Sie globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services:

- 1 Öffnen Sie das Peregrine-Portal-Verwaltungsmodul in Get-Services.
- 2 Klicken Sie im Menü am linken Rand der Seite auf **Einstellungen**.

- 3 Gehen Sie auf der Seite **Einstellungen** folgendermaßen vor:
  - a Klicken Sie auf das Register **ServiceCenter**, wenn Sie ServiceCenter als Backend-System einsetzen.
- 4 Geben Sie im entsprechenden Feld auf der Seite **Einstellungen** von ServiceCenter die globalen Zugriffsberechtigungen an, die Sie allen Benutzern erteilen möchten. Verwenden Sie hierzu das folgende Format:

<Backend> (Berechtigungswort)

wobei anstelle von <Backend> entweder **ac** für AssetCenter oder **sc** für ServiceCenter als Backend-Datenbank eingegeben werden muss.

Um mehrere Standardzugriffsberechtigungen zu erteilen, trennen Sie die Parameterwerte für die Berechtigung durch ein Semikolon (;). Zum Beispiel:

```
sc(getit.service;getit.itemployee)
```

Das folgende Beispiel zeigt, wie das entsprechende Feld auf der Seite **Einstellungen** für ServiceCenter aktualisiert werden kann, um allen Benutzern die Standardzugriffsberechtigung für den Zugriff auf Get-Services zu erteilen.

Seite Einstellungen	Feldname	Beispielfeldwert
ServiceCenter	Standardzugriffsberechtigungen	sc(getit.requester)

- 5 Blättern Sie zum Ende des Formulars und klicken Sie auf **Speichern**.
- 6 Klicken Sie auf der Seite **Systemsteuerung** auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**, um Ihre Konfigurationsänderungen anzuwenden.

## Benutzerregistrierung

Für alle Get-Services-Benutzer muss in der Backend-Datenbank ein Anmeldekonto für die Authentifizierung eingerichtet werden. Wenn Sie beispielsweise ServiceCenter als Backend-Datenbank einsetzen, müssen die entsprechenden Berechtigungswörter im Bearbeiterdatensatz des Benutzers definiert werden. Ähnliche Zugriffsberechtigungen können in jedem anderen Backend-System, das sie verwenden, definiert werden. Die Benutzeranmeldung wird automatisch im Backend-System authentifiziert.

Falls ein Benutzer jedoch versucht, sich das erste Mal ohne Backend-Authentifizierung anzumelden, wird er zur Eingabe der im folgenden Beispiel gezeigten Standarddaten aufgefordert. Die Pfeile rechts neben den ersten vier Feldern geben an, dass in diesen Feldern eine Eingabe erforderlich ist.

The screenshot shows a web interface for user registration. At the top left is the 'Peregrine SYSTEMS' logo. To the right is the slogan 'Evolve Wisely™'. Below the logo is a navigation bar with 'Anmelden' and 'Benutzerdaten'. Under 'Benutzerdaten', there are two sub-sections: 'Anmelden' and 'Registrieren'. The 'Registrieren' section contains a form with the following fields: 'Vorname:', 'Nachname:', 'Anmeldename:', 'E-Mail-Adresse:', and 'Telefonnummer:'. Each of the first four fields has a red arrow icon to its right. Below the fields is a 'Registrieren' button. To the right of the form, there is a paragraph of text: 'Sie können sich online für ein neues Benutzerkonto registrieren lassen. Füllen Sie hierzu die nachstehenden Felder aus. Sobald das Konto eingerichtet ist, wird Ihnen Ihr Kennwort per E-Mail zugeschickt. Zum Einrichten eines Kontos ist die Angabe der gültigen und autorisierten E-Mail-Adresse des Unternehmens erforderlich.'

Wenn der Benutzer auf **Registrieren** klickt, werden die Daten in der entsprechenden Datenbank gespeichert. In ServiceCenter erstellt Get-Services einen Bearbeiter- und Kontaktdatensatz für den neuen Benutzer.

**Hinweis:** Damit die Berechtigungswörter erkannt werden, muss ein geeigneter Adapter für das Backend-System festgelegt werden. Andernfalls werden die Berechtigungswörter nicht verwendet.

Die grundlegenden Registrierungsinformationen und die Anmeldeskripts werden im Verzeichnis `.../oaa/apps/common/jscrip/` gespeichert. Die Anmeldeskripts befinden sich in der Datei `login.js`. Wenn Sie Änderungen am Registrierungsvorgang vornehmen möchten, beispielsweise die Definition eines Benutzerkennworts, können Sie die Skripts in diesem Verzeichnis bearbeiten oder die HIPPA-Sicherheitseinstellungen in der Rome-Datenbank ändern.

Wird ein Benutzerkonto erstellt, werden von den Backend-Adaptoren automatisch Daten in die für die Konten- und Kennwortverwaltung erforderlichen Felder eingetragen. Das Rome-Backend berechnet beispielsweise automatisch das Datum des Felds Kennwort abgelaufen am.

# Aktivieren des E-Mail-Adapters

Wenn Benutzer die Möglichkeit zur Registrierung erhalten sollen, muss im Register **E-Mail** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls von Get-Services der Name des Mail-Adapters aufgeführt werden.

Beim Mail-Adapter handelt es sich um eine Implementierung von JavaMail API 1.2. Er unterstützt die folgenden E-Mail-Protokolle:

- POP3 für eingehende E-Mails
- IMAP für eingehende E-Mails
- SMTP für ausgehende E-Mails

Bei ausgehenden E-Mails werden auch MIME-Anhänge unterstützt.

Setzen Sie im Register **E-Mail** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls ggf. die folgenden Parameter.

Allgemein	AssetCenter	Benachrichtigungs-DB	Benachrichtigungsdienste	Change Management	Designs		
<b>E-Mail</b>	Get-Answers	Get-Answers-Portal	Get-Resources	GICommonDB	GRRequestDB	Portal	Portal-DB
Protokollieren	Rome	ServiceCenter	Service Desk	Webanwendung	Workflow-DB	Workflow-Engine	XSL
Host für eingehende E-Mails:		Vollständiger Name bzw. IP-Adresse des Computers, auf dem der Server für eingehende E-Mails gehostet wird. Ist entweder der Server für eingehende oder der Server für ausgehende E-Mails angeschlossen, lautet der Status des Adapters "Angeschlossen". Entnehmen Sie dem Protokoll, welcher Server nicht angeschlossen ist.					
Protokoll für eingehende E-Mails:		Vom Server für eingehende E-Mails verwendetes Protokoll, entweder IMAP oder POP3.					
Benutzer-ID für eingehende E-Mails:		Benutzer-ID für den Zugriff auf den Server für eingehende E-Mails.					
Kennwort für eingehende E-Mails:		Benutzerkennwort für den Zugriff auf den Server für eingehende E-Mails.					
Absenderadresse:		Diese Adresse wird bei ausgehenden E-Mails standardmäßig für den Absender verwendet.					
Gültige Domänen:		Geben Sie eine Liste der Mail-Domänen für die Korrespondenz mit dem Peregrine-Portal ein. Die Einträge müssen durch ein Semikolon getrennt werden. Nur Benutzer, deren E-Mail-Adresse zu diesen Domänen gehört, können sich online registrieren.					
Anonymer Benutzer:		Anonymer Benutzername, der verwendet wird, wenn ein unbekannter Benutzer versucht, mit dem Mail-Adapter zu kommunizieren.					
Anonymes Kennwort:		Kennwort des anonymen Benutzers für den Mail-Adapter.					
Host für ausgehende E-Mails:		Vollständiger Name bzw. IP-Adresse des Computers, auf dem der Server für ausgehende E-Mails gehostet wird. Ist entweder der Server für eingehende oder der Server für ausgehende E-Mails angeschlossen, lautet der Status des Adapters "Angeschlossen". Entnehmen Sie dem Protokoll, welcher Server nicht angeschlossen ist.					
Benutzer-ID für ausgehende E-Mails:		Benutzer-ID für den Zugriff auf den Server für ausgehende E-Mails.					
Kennwort für ausgehende E-Mails:		Benutzerkennwort für den Zugriff auf den Server für ausgehende E-Mails.					
Adapter:		Voller Klassenpfad für diesem Ziel zugeordnete Adapter.					
com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter							
Speichern							

Geben Sie im Feld **Adapter** den Namen Ihres Mail-Adapters ein.



## Beheben von Fehlern bei der Mail-Adapter-Verbindung

Sie können den Status der Mail-Adapter-Verbindung in der Systemsteuerung einsehen. Verfügt der Adapter über den Status *Getrennt*, überprüfen Sie die Einstellungen im Register **E-Mail** auf der Seite **Einstellungen**. Sind die Einstellungen korrekt und es kann dennoch keine Verbindung hergestellt werden, wenden Sie sich zur Überprüfung der Parameterwerte an die Systemverwaltung.

---

## Authentifizieren von Benutzern

Sie können die Peregrine OAA-Plattform zur Verwendung einer der folgenden fünf Authentifizierungsmethoden konfigurieren:

- Verwenden Sie die Standardkonfiguration, um Benutzer durch Peregrine-Adapter authentifizieren zu lassen. Siehe [Standard-Sicherheitskonfiguration auf Seite 250](#).
- Verwenden Sie eine benutzerdefinierte Konfiguration, um Benutzer durch benutzerdefinierte Adapter, z. B. LDAP- oder JDBC-konforme Datenbanken, authentifizieren zu lassen. Siehe [Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration auf Seite 251](#).
- Verwenden Sie eine JAAS-Standardkonfiguration, um Benutzer durch den Java Authentication and Authorization Service (JAAS) von Sun Microsystems authentifizieren zu lassen. Siehe [Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration auf Seite 261](#).
- Verwenden Sie die Integrierte Windows-Authentifizierung, um Benutzer zu authentifizieren und die Angaben zur Webanwendung weiterzuleiten. Siehe [Integrierte Windows-Authentifizierung auf Seite 262](#).
- Verwenden Sie eine alternative Anmeldeseite, um Benutzer durch eine beliebige andere Anmeldeoption authentifizieren zu lassen. Siehe [Erstellen einer alternativen Anmeldeseite auf Seite 287](#).

Nach der Authentifizierung eines Benutzer werden die Module, auf die der Benutzer Zugriff hat, vom Backend-System festgelegt. Wenn Sie ServiceCenter als Backend-System einsetzen, müssen im Bearbeiterdatensatz die erforderlichen Berechtigungswörter für den Benutzer eingerichtet sein, damit er das entsprechenden Modul in der Webanwendung anzeigen kann.

## Standard-Sicherheitskonfiguration

Bei der Standardkonfiguration werden Benutzer durch einen Satz vorkonfigurierter JAAS-Anmeldemodule authentifiziert. Standardmäßig ist für jeden registrierten Peregrine-Adapter ein JAAS-Anmeldemodul konfiguriert. Wenn Sie sowohl AssetCenter als auch ServiceCenter einsetzen, erstellt Get-Services Anmeldemodule für *beide* Adapter - den ACAAdapter und den SCAdapter.

Diese Anmeldemodule werden *ausschließlich* zur Benutzerauthentifizierung verwendet. Die Zugriffsberechtigungen der Benutzer werden aus den Benutzerprofil-Datensätzen in den Backend-Systemen (z. B. ServiceCenter oder AssetCenter) abgeleitet. Sie bestimmen, auf welche Module der Benutzer zugreifen und welche Aufgaben er innerhalb dieser Module durchführen kann. So kann ein Benutzer beispielsweise nur Tickets öffnen, während ein anderer auch zur Genehmigung dieser Tickets berechtigt ist.

Wenn Sie die Standard-Sicherheitskonfiguration verwenden, ist kein zusätzlicher Konfigurationsaufwand nötig. Die Anmeldemodule für jeden installierten Peregrine-Adapter werden automatisch von Get-Services generiert.

Die Standardeinstellungen für die Anmeldemodule lauten wie folgt:

### Standardeinstellung

```
loginModule=com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule
```

```
control flag=OPTIONAL
```

```
options=<none>
```

## Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration

Bei einer benutzerdefinierten JAAS-Konfiguration werden die Benutzer durch einen Satz JAAS-Anmeldemodule authentifiziert, den Sie in der Datei `local.xml` definieren. Diese Datei enthält die für jedes JAAS-Anmeldemodul zu verwendenden Einstellungen. Der Eintrag `<jaas_config>` in der Datei `local.xml` hat das folgende Format.

```
<jaas_config>

  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>Java-Klasse des Anmeldemoduls</loginModule>
    <controlFlag>Authentifizierungsverhalten</controlFlag>
    <options>Durch Semikolon getrennte Optionsliste</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>Java-Klasse des Anmeldemoduls</loginModule>
    <controlFlag>Authentifizierungsverhalten</controlFlag>
    <options>Durch Semikolon getrennte Optionsliste</options>
  </adapter2>

</jaas_config>
```

In der folgenden Tabelle wird die Verwendung der XML-Tags und die Zuordnung der entsprechenden Werte beschrieben.

**Wichtig:** Bei XML wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

XML-Tags	Zweck
<code>&lt;jaas_config&gt;</code> <code>&lt;/jaas_config&gt;</code>	Festlegen einer benutzerdefinierten JAAS-Konfiguration. Alle JAAS-Konfigurationseinstellungen müssen sich zwischen diesen beiden Tags befinden.

XML-Tags	Zweck
<pre>&lt;jaasConfiguration&gt; &lt;/jaasConfiguration&gt;</pre>	<p>Benennen des benutzerdefinierten JAAS-Anmeldemoduls. Der Wert dieses Tags bestimmt den Tagnamen des folgenden Tags. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Konfiguration mit dem Wert <code>CustomConfig</code> erstellen, müssen Sie die Tags <code>&lt;CustomConfig&gt;</code> und <code>&lt;/CustomConfig&gt;</code> verwenden, um die Liste der eingesetzten Adapter zu definieren.</p>
<pre>&lt;CustomConfig&gt; &lt;/CustomConfig&gt;</pre> <p>Vom Benutzer definierbares Tag</p>	<p>Zusammenstellen der Liste <i>aller</i> Adapter, die für die Authentifizierung verwendet werden sollen. Trennen Sie die Einträge durch Semikolons, wenn Sie mehrere Adapter angeben.</p> <p>Wenn der Adaptername nicht mit einem registrierten Adapter-Pool übereinstimmt, geht Get-Services davon aus, dass es sich bei dem Namen um einen logischen Namen eines Anmeldemoduls handelt, das nicht zu OAA gehört.</p> <p>Get-Services versucht, Benutzer durch alle Adapter in der Liste authentifizieren zu lassen. Die in diesem Tag aufgeführten Werte bestimmen den für jeden Adapter zu verwendenden Tagnamen. Wenn Sie beispielsweise zwei Adapter - Adapter1 und Adapter2 - erstellen, müssen Sie für die Definition die Tags <code>&lt;Adapter1&gt;</code>, <code>&lt;/Adapter1&gt;</code>, <code>&lt;Adapter2&gt;</code> und <code>&lt;/Adapter2&gt;</code> verwenden.</p>
<pre>&lt;adapter1&gt; &lt;/adapter1&gt; &lt;adapter2&gt; &lt;/adapter2&gt;</pre> <p>Vom Benutzer definierbare Tags</p>	<p>Festlegen der Einstellungen für das JAAS-Anmeldemodul der einzelnen Adapter. Für jeden Adapter <i>muss</i> sowohl das Tag <code>&lt;loginModule&gt;</code> als auch das Tag <code>&lt;controlFlag&gt;</code> definiert werden.</p>
<pre>&lt;loginModule&gt; &lt;/loginModule&gt;</pre>	<p>Festlegen des vollständig qualifizierten Klassennamens des JAAS-Anmeldemoduls.</p> <p>Dies ist nur <i>erforderlich</i>, wenn die Authentifizierung durch Anmeldemodule (Adapter) durchgeführt wird, die nicht zu OAA gehören. Der Standardwert lautet <code>com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule</code>.</p> <p>Dies ist nur <i>optional</i>, wenn die Authentifizierung durch Peregrine- Backend-Systeme durchgeführt wird.</p>

XML-Tags	Zweck
<code>&lt;controlFlag&gt; &lt;/controlFlag&gt;</code> Dieses Tag ist optional.	Festlegen des Authentifizierungsverhaltens dieses Anmeldemoduls. Der Standardwert ist REQUIRED. Eine Beschreibung der verfügbaren Optionen finden Sie unter <a href="#">Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul auf Seite 253</a> .
<code>&lt;options&gt; &lt;/options&gt;</code>	Zusammenstellen der Liste mit Authentifizierungsoptionen. Trennen Sie die Einträge durch Semikolons, wenn Sie mehrere Optionen angeben. Diese Einstellung ist für die verwendeten JAAS-Anmeldemodule <i>optional</i> . Eine Beschreibung der verfügbaren Optionen finden Sie unter <a href="#">JAAS-Konfigurationsoptionen auf Seite 255</a> .

## Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Einstellungen für das Tag `<controlFlag>` aufgeführt. Ein JAAS-Anmeldemodul kann eines von vier Verhalten aufweisen:

Steuerungsflag	Authentifizierungsverhalten
REQUIRED	Wenn der Benutzer nicht gegen den Adapter authentifiziert werden kann, schlägt die Anmeldung fehl. Die Authentifizierung wird immer beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt, unabhängig davon, ob die Anmeldung erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist.
REQUISITE	Wenn der Benutzer nicht durch den Adapter authentifiziert werden kann, schlägt die Anmeldung fehl. Ist sie erfolgreich, wird die Authentifizierung beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt.
SUFFICIENT	Mit der Authentifizierung kann auch dann fortgefahren werden, wenn die Anmeldung bei diesem Modul fehlschlägt. Ist die Anmeldung erfolgreich, wird die Authentifizierung nicht beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt. Schlägt die Anmeldung fehl, wird die Authentifizierung beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt.
OPTIONAL	Mit der Authentifizierung kann auch dann fortgefahren werden, wenn die Anmeldung bei diesem Modul fehlschlägt. Die Authentifizierung gegen das nächste Anmeldemodul in der Liste erfolgt unabhängig davon, ob das Ergebnis negativ oder positiv ist. Dies ist das Standardverhalten.

**Hinweis:** Bei ControlFlag-Einstellungen ist die Groß-/Kleinschreibung relevant.

Der Authentifizierungsvorgang ist nur dann insgesamt erfolgreich, wenn die Anmeldung bei allen mit **Required** und **Requisite** gekennzeichneten Modulen erfolgreich ist. Wenn ein mit **Sufficient** gekennzeichnetes Anmeldemodul konfiguriert wurde und die Anmeldung bei diesem erfolgreich ist, müssen lediglich die Anmeldungen bei den mit **Required** und **Requisite** gekennzeichneten Modulen, die vor diesem Anmeldemodul liegen, erfolgreich sein, damit der Authentifizierungsvorgang insgesamt erfolgreich ist. Wurden für eine Anwendung keine mit **Required** oder **Requisite** gekennzeichneten Anmeldemodule konfiguriert, muss die Anmeldung bei mindestens einem mit **Sufficient** oder **Optional** gekennzeichneten Modul erfolgreich verlaufen.

Standardmäßig lautet die controlFlag-Einstellung für alle Anmeldemodule der Get-Services-Webanwendungen **Optional**. Diese Konfiguration wird von den meisten Unternehmen bevorzugt.

In der folgende Tabelle wird der Anmeldevorgang anhand einiger Beispielszenarien beschrieben.

Modulname	Status	Szenario 1	Szenario 2	Szenario 3
Anmeldemodul 1	Required	Erfolgreich	Erfolgreich	Fehlgeschlagen
Anmeldemodul 2	Sufficient	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen
Anmeldemodul 3	Requisite	Erfolgreich	Erfolgreich	Erfolgreich
Anmeldemodul 4	Optional	Erfolgreich	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen
Endgültige Authentifizierung		Erfolgreich	Erfolgreich	Fehlgeschlagen

In Szenario 1 ist die Authentifizierung erfolgreich, obwohl die Anmeldung bei Modul 2 fehlgeschlagen ist. Der Grund hierfür ist, dass das mit **Required** gekennzeichnete Anmeldemodul Vorrang vor dem mit **Sufficient** gekennzeichneten Anmeldemodul hat.

In Szenario 2 ist die Authentifizierung erfolgreich, weil lediglich die Anmeldungen bei den mit **Sufficient** und **Optional** gekennzeichneten Modulen fehlgeschlagen sind.

In Szenario 3 schlägt die Authentifizierung fehl, weil die Anmeldung bei einem mit **Required** gekennzeichneten Modul fehlgeschlagen ist.

# JAAS-Konfigurationsoptionen

In den folgenden Tabellen werden die möglichen Einstellungen für das Tag `<options>` aufgeführt.

## JAAS-Standardoptionen

In der folgenden Tabelle werden die für alle Adapter verfügbaren JAAS-Standardoptionen aufgelistet.

Option	Verwendung	Beschreibung
<code>debug=true</code>	Optional	Bewirkt, dass ein Anmeldemodul Debugging-Informationen ausgibt. Das OAA-Anmeldemodul protokolliert Debugging-Informationen in der Datei <code>stdout</code> und nicht in der Datei <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	Optional	Das erste Anmeldemodul in der Liste speichert das eingegebene Kennwort, das dann von den nachfolgenden Anmeldemodulen verwendet wird. Wenn die Authentifizierung fehlschlägt, fordern die Anmeldemodule den Benutzer zur Eingabe eines neuen Kennworts auf und der Authentifizierungsvorgang wird wiederholt.
<code>useFirstPass=true</code>	Optional	Das erste Anmeldemodul in der Liste speichert das eingegebene Kennwort, das dann von den nachfolgenden Anmeldemodulen verwendet wird. Wenn die Authentifizierung fehlschlägt, fordern die Anmeldemodule den Benutzer nicht zur Eingabe eines neuen Kennworts auf.
<code>storePass=true</code>	Optional	Speichert das Kennwort des zu authentifizierenden Benutzers.
<code>clearPass=true</code>	Optional	Löscht das Kennwort des zu authentifizierenden Benutzers.

## Optionen des Jndi-Anmeldemoduls von Peregrine

In der folgenden Tabelle werden die zur Anpassung der JAAS-Anmeldemodule über das Jndi-Anmeldemodul von Peregrine verfügbaren Optionen aufgelistet.

**Hinweis:** Das Peregrine JAAS-Anmeldemodul

`com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule` wurde in Anlehnung an das Jndi-Anmeldemodul von Sun entwickelt. Der wichtigste Unterschied liegt darin, dass kein RFC 2307 (NIS over LDAP)-konformes Modell erforderlich ist. Für den Benutzer müssen die Eigenschaften **uid** und **userPassword** definiert sein.

Option	Verwendung	Beschreibung
<code>user.provider.url</code>	Erforderlich	Verwenden Sie diese Option, um in Ihrem Verzeichnisdienst den URL am Ausgangspunkt für die Suche nach Benutzern zur Verfügung zu stellen. Beispiel: <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code> <b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.PROVIDER_URL</code> .
<code>security.principal</code>	Optional	Verwenden Sie diese Option, um den Benutzer für die Authentifizierung nicht anonymer Abfragen Ihres Verzeichnisdienstes festzulegen. Verwenden Sie den DN des Verzeichnisdienstbenutzers. Beispiel: <code>uid=user,dc=peregrine,dc=com</code> <b>Tipp:</b> Um zu verhindern, dass Benutzerkennwörter für Benutzer sichtbar sind, sollten Sie diese Option nur verwenden, wenn Sie einen Verzeichnisserver, z. B. IPlanet, einsetzen, bei dem Benutzerkennwörter standardmäßig mit dem Secure-Hash-Algorithmus (SHA) codiert werden. <b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_PRINCIPAL</code> .



Option	Verwendung	Beschreibung
<code>security.credentials</code>	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um das Kennwort für den Benutzer <code>security.principal</code> zu definieren. Diese Option sollte nur in Verbindung mit der Option <code>security.principal</code> verwendet werden.</p> <p><b>Hinweis:</b> Wenn Sie ein einfaches Sicherheitsauthentifizierungsprotokoll verwenden, kann dieses Kennwort unverschlüsselt weitergeleitet werden.</p> <p><b>Tipp:</b> Zum Schutz dieses Kennworts können Sie entweder SSL aktivieren (setzen Sie die Option <code>security.protocol=ssl</code>) oder die Option <code>security.authentication</code> verwenden.</p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
<code>security.protocol</code>	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um eine SSL-Verbindung zwischen dem Jndi-Anmeldemodul und Ihrem Verzeichnisserver zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Für diese Option sind zwei Werte möglich:</p> <p><code>simple</code> (Standardeinstellung)  <code>ssl</code></p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
security.authentication	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die anonyme Bindung zu Ihrem Verzeichnisdienst zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Normalerweise hat diese Option einen der folgenden beiden Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>none</b> (Standardeinstellung)</li> <li><b>simple</b></li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Wenn Sie für <code>security.principal</code> keinen Wert angeben, erhält <code>security.authentication</code> standardmäßig den Wert <code>none</code>. Wenn Sie <code>security.authentication</code> auf <code>simple</code> setzen und <code>security.credentials</code> ausgelassen wird oder ein leerer String ist, wird <code>security.authentication</code> ebenfalls auf <code>none</code> zurückgesetzt.</p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>
user.search.scope	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die Anzahl der Ebenen festzulegen, die bei der Suche nach einem durch <code>user.provider.url</code> authentifizierten Benutzer zurückverfolgt werden sollen. Dieser Wert muss eine Ganzzahl sein. Standardwert = 1.</p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um in Ihrem Verzeichnisdienst den URL am Ausgangspunkt für die Suche nach Gruppen zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Beispiel:  <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
group.search.scope	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die Anzahl der Ebenen festlegen, die bei der Suche nach einer Gruppe zurückverfolgt werden sollen. Diese Option sollte nur in Verbindung mit <code>group.provider.url</code> verwendet werden. Dieser Wert muss eine Ganzzahl sein. Standardwert = 1.</p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
group.search.objectClass	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um den Namen der Objektklasse der LDAP-Gruppe festzulegen. Gültige Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>groupOfNames (Standardwert)</li> <li>groupOfUniqueNames</li> <li>groupOfUrls</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Für die Definition statischer Gruppen in LDAP kann entweder groupOfNames oder groupOfUniqueNames verwendet werden. Es ist jedoch nicht möglich, beide Werte zusammen zu verwenden.</p> <p>Wenn Sie die Option groupOfUrls wählen, konfigurieren Sie dynamische Gruppen. Zur Erkennung dynamischer Gruppen sind keine weiteren Konfigurationseinstellungen erforderlich.</p>
storeIdentity=true	Optional	Verwenden Sie diese Option, um einen Querverweis auf die zu authentifizierenden Benutzer zu speichern.
clearIdentity=true	Optional	Verwenden Sie diese Option, um einen Querverweis auf die zu authentifizierenden Benutzer zu löschen.

## Beispiel: Festlegen einer benutzerdefinierten LDAP-Konfiguration

Der folgende XML-Code veranschaulicht, wie Sie ein Anmeldemodul zur Authentifizierung von Benutzern durch einen LDAP-Verzeichnisdienst definieren.

**Hinweis:** LDAP ist kein Adapter und verfügt über keine weiteren Funktionen.

```
<Einstellungen>
  <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://MeinLDAPServer:389/
          ou=people,dc=MeinUnternehmen,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Ein Beispiel zu zusätzlichen Benutzerberechtigungen, die in LDAP gespeichert werden, finden Sie unter der Option `group.provider.url`.

```
<Einstellungen>
  <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://MeinLDAPServer:389/
          ou=people,dc=MeinUnternehmen,dc=com
        group.provider.url=ldap://MeinLDAPServer:389/
          ou=groups,dc=MeinUnternehmen,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Hinweise:

1) Bei Vergleichen von Zeichen wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Stellen Sie sicher, dass die Schreibweise aller XML-Tags und -Werte übereinstimmen.

2) Entfernen Sie alle überflüssigen Leer- und Sonderzeichen aus den Elementwerten. Geben Sie beispielsweise statt der Schreibweise:

```
<loginModule>
  com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule
</loginModule>
```

die folgende Schreibweise:

```
<loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
```

Leer- und Sonderzeichen sind nur zwischen Optionen innerhalb des `<options></options>`-Tags zulässig, die durch Semikolon voneinander getrennt sind.

Tipp: Um sicherzustellen, dass die Datei `local.xml` ein gültiges XML-Format enthält, öffnen Sie die Datei in Internet Explorer oder in einem anderen Werkzeug zur Anzeige von XML-Dateien.

## Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration

Bei Verwendung der standardmäßigen JAAS-Konfigurationsoption werden Benutzer durch das Anmeldemodul der Sun Microsystems JAAS-Konfiguration authentifiziert. Um die JAAS-Standardkonfiguration zu aktivieren, müssen Sie die Datei **local.xml** bearbeiten und die folgenden Zeilen hinzufügen:

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Darüber hinaus müssen Sie bei Verwendung der JAAS-Standardkonfiguration einen der folgenden beiden Schritte durchführen:

- Geben Sie die entsprechenden JAAS-Befehlszeilenooptionen beim Start des Containers an.  
–oder–
- Konfigurieren Sie die Datei `java.security` unter `$JAVA_HOME/jre/lib/security` für JAAS.

### Befehlszeilenooptionen

Folgende Befehlszeileneigenschaften sind für die Verwendung der dateibasierten Standardkonfiguration erforderlich:

```
java -classpath <Liste der jar-Dateien> \
  -Djava.security.manager \
  -Djava.security.policy==java2.policy \
  -Djava.security.auth.policy==jaas.policy \
  -Djava.security.auth.login.config==jaas.config \
  <Meine Hauptklasse>
```

Geben Sie für `<Liste der jar-Dateien>` die Liste der von Ihrer JAAS-aktivierten Java-Anwendung verwendeten jar-Dateien ein.

Geben Sie für `<Meine Hauptklasse>` den vollständig qualifizierten Namen der Java-Hauptprogrammklasse sein.

## Integrierte Windows-Authentifizierung

Die Integrierte Windows-Authentifizierung (die in früheren Windows-Versionen als NT-Herausforderung/Rückmeldung bezeichnet wurde) ist eine der unter Windows bereitgestellten Möglichkeiten zur Authentifizierung von Benutzern auf einem Webserver. Der Authentifizierungsvorgang besteht aus einem sicheren Handshake zwischen Internet Explorer (IE) und dem IIS-Webserver (Internet Information Server). Anhand der Art und Weise, wie sich ein Benutzer bei seiner Arbeitsstation anmeldet, erkennt der Handshake, wer der Benutzer ist, und teilt dies dem Webserver mit. Auf diese Weise kann der Webserver den Zugriff auf Dateien oder Anwendungen einschränken. Die auf dem Webserver ausgeführten Anwendungen können diese Informationen zur Identifizierung von Benutzern verwenden, ohne dass die Benutzer angemeldet sein müssen.

Die Integrierte Windows-Authentifizierung wird von Get-Services wie folgt verwendet:

- Der Benutzer meldet sich bei einer Windows XP/2000-Arbeitsstation an.
- Der Benutzer startet den IE-Browser und navigiert zur Seite `login.asp`.
- Die Authentifizierungsdaten werden von IE automatisch an den IIS-Webserver gesendet. Das Kennwort des Benutzers wird nicht übertragen. Bei der Integrierten Windows-Authentifizierung reicht der Handshake zwischen IE und IIS für den Server zur Identifizierung des Benutzers aus.
- Bei der Anmeldung bei der Webanwendung wird der Benutzer automatisch unter Verwendung der Daten der Integrierten Windows-Authentifizierung und des IIS-Servers erkannt.
- Der Benutzer wird so ohne Eingabe des Namens und Kennworts angemeldet.

Während dieses Vorgangs wird der Windows-Benutzer von der Backend-Datenbank bei allen Adaptern authentifiziert und identifiziert.

Bei der folgenden Situation handelt es sich um eine Ausnahme des normalen Anmeldevorgangs mit der Integrierten Windows-Authentifizierung:

- Der Name des Windows-Benutzers ist noch nicht im Backend-System registriert. In diesem Fall fährt die Webanwendung nicht mit der automatischen Anmeldung fort. Dieses Problem tritt jedoch nur auf, wenn der Parameter **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern** auf der Verwaltungsseite auf **Nein** gesetzt ist. Dem Benutzer wird ein anderer Anmeldebildschirm angezeigt und er wird zur Bestätigung des Kennworts aufgefordert. Bei diesem Schritt handelt es sich um eine zusätzliche Sicherheitsmaßnahme, um zu verhindern, dass sich ein Benutzer versehentlich mit Verwaltungsrechten anmeldet.

## Einrichten der Integrierten Windows-Authentifizierung

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Get-Services zur Verwendung von IIS für die Integrierte Windows-Authentifizierung konfigurieren, wenn Apache als primärer Webserver eingesetzt wird. Sie können den nachstehenden Anweisungen auch folgen, wenn Sie IIS als primären Webserver einsetzen.

Die Konfiguration besteht aus acht Schritten:

- Schritt 1** Vergewissern Sie sich, dass alle Benutzer über einen Bearbeiterdatensatz in der entsprechenden Backend-Datenbank verfügen. Siehe [Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes auf Seite 264](#).
- Schritt 2** Installieren und konfigurieren Sie Get-Services für Apache und Tomcat. Siehe [Vorbereitungen zur Konfiguration der Integrierten Windows-Authentifizierung auf Seite 264](#).
- Schritt 3** Legen Sie die Webservereigenschaften für die Datei `login.asp` fest. Siehe [Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „login.asp“ auf Seite 265](#).
- Schritt 4** Legen Sie die Webservereigenschaften für die Datei `e_login_main_start.asp` fest. Siehe [Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „e\\_login\\_main\\_start.asp“ auf Seite 269](#).

- Schritt 5** Legen Sie die Webservereigenschaften für die Datei `loginverify.asp` fest. Siehe [Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „loginverify.asp“](#) auf Seite 271.
- Schritt 6** Setzen Sie auf der Get-Services-Verwaltungsseite den Parameter **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern**. Optional können Sie einen Standard-Anmeldenamen und ein Standard-Anmeldekennwort angeben. Siehe [Festlegen der Verwaltungsparameter](#) auf Seite 272.
- Schritt 7** Nehmen Sie die Einstellungen auf der Get-Services-Verwaltungsseite im Register **Allgemein** vor. Siehe [Aktualisieren der URL-Einstellungen im Register „Allgemein“](#) auf Seite 268.
- Schritt 8** Definieren Sie wahlweise den **URL zum Abmelden** auf der Verwaltungsseite von Get-Services. Dieser Schritt ist notwendig, wenn Get-Services und IIS auf verschiedenen Servern installiert sind. Siehe [Einrichten des URL zum Abmelden](#) auf Seite 274.

Im Folgenden wird die Einrichtung der Integrierten Windows-Authentifizierung am Beispiel von Windows 2000 beschrieben. Für Windows XP ist das gesamte Verfahren identisch. Die IIS Management Console entspricht den Internet-Informationdiensten.

## Erstellen eines Bearbeiterdatensatzes

Alle Benutzer müssen über einen Bearbeiterdatensatz in der Backend-Datenbank verfügen. Wenden Sie sich zur Überprüfung der Bearbeiterdatensätze der Benutzer an Ihren Get-Answers-, AssetCenter- oder ServiceCenter-Verwalter. Erstellen Sie gegebenenfalls Bearbeiterdatensätze.

## Vorbereitungen zur Konfiguration der Integrierten Windows-Authentifizierung

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Integrierte Windows-Authentifizierung konfigurieren, wenn Sie Tomcat als Anwendungsserver, Apache als Webserver und IIS zur Authentifizierung verwenden.

- 1 Installieren und konfigurieren Sie Get-Services mit Apache und Tomcat und vergewissern Sie sich, dass Sie sich über `login.jsp` anmelden können.



- 2 Falls auf Ihrem Server IIS ausgeführt wird, erstellen Sie ein virtuelles Verzeichnis mit dem Namen oaa.

Diese virtuelle Verzeichnis muss Lesezugriff und die Berechtigung zur Ausführung von Skripts haben.

- 3 Kopieren Sie die folgenden Dateien vom Get-Services-Bereitstellungsverzeichnis in das virtuelle Verzeichnis oaa auf dem IIS-Server:

login.asp

loginverify.asp

e\_login\_main\_start.asp

Das standardmäßige Bereitstellungsverzeichnis von Get-Services lautet:  
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa

## Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „login.asp“

**Hinweis:** Falls Sie IIS als Webserver einsetzen, gehen Sie direkt zu [Schritt 3](#) über.

- 1 Bearbeiten Sie die Datei login.asp auf dem IIS-Server mit einem Texteditor.

Bearbeiten Sie `<FORM... action...>` und geben Sie anstelle von `login.jsp` den absoluten URL der Datei `login.jsp` auf dem Apache-Server ein.

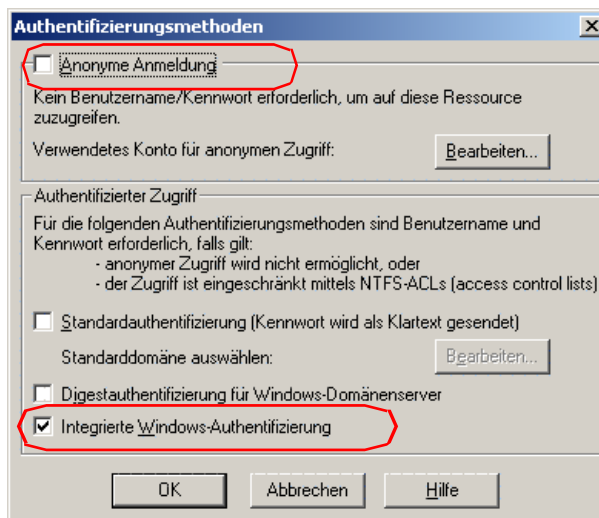
Beispiel für die Änderung:

```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">  
wird zu:
```

```
<FORM name="f" action=  
"http://<apacheserver.MeinUnternehmen.com>/oaa/login.jsp"  
method="post">
```

**Hinweis:** Wenn Sie nicht den Standardanschluss (80) verwenden, müssen Sie die Anschlussnummer im URL angeben.

- 2 Öffnen Sie die IIS Management Console (**Start > Programme > Verwaltung > Internet-Informationdienste**).
- 3 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis oaa.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `login.asp` und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 5 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.
- 6 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten** und legen Sie die Berechtigungen wie folgt fest:
  - a Deaktivieren Sie die Option **Anonyme Anmeldung**.
  - b Aktivieren Sie die Option **Integrierte Windows-Authentifizierung**.



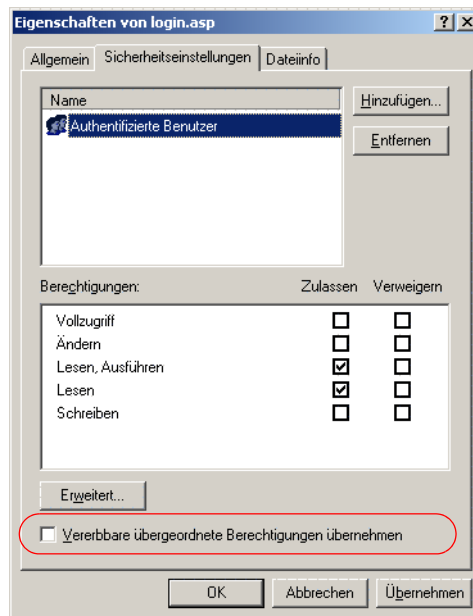
Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anonyme Anmeldung**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.

- 8 Aktualisieren Sie im Windows Explorer die Eigenschaften der Datei login.asp wie nachfolgend beschrieben.
- Fügen Sie die Gruppe **Authentifizierte Benutzer** zur Liste der autorisierten Benutzer hinzu.
  - Erteilen Sie der Gruppe der authentifizierten Benutzer die folgenden **Berechtigungen**:

Lesen und Ausführen	Zulassen
Lesen	Zulassen



Stellen Sie sicher, dass in der Liste nur die Gruppe **Authentifizierte Benutzer** angezeigt wird.

Überprüfen Sie, dass das Kontrollkästchen **Vererbare übergeordnete Berechtigungen übernehmen** deaktiviert ist.

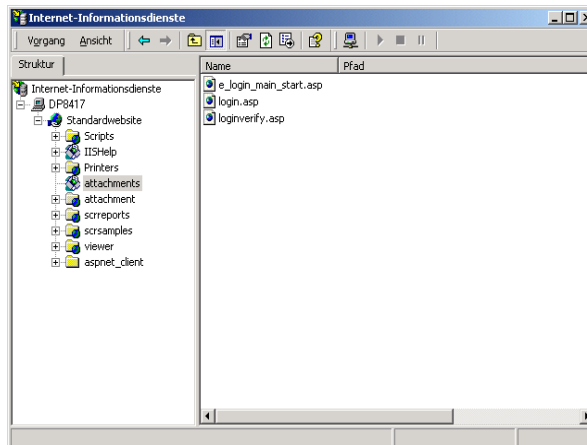
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vererbare übergeordnete Berechtigungen übernehmen** und klicken Sie dann auf **OK**.

## Aktualisieren der URL-Einstellungen im Register „Allgemein“

Sie müssen im Register **Allgemein** der Seite **Verwaltungseinstellungen** die Parameter **Server-URL** und **URL-Präfix für "loginverify.asp"** einstellen.

So nehmen Sie die URL-Einstellungen vor:

- 1 Melden Sie sich beim Peregrine-Portal als Systemverwalter an.
- 2 Klicken Sie auf das Register **Verwaltung**.
- 3 Klicken Sie auf den Link **Einstellungen**.
- 4 Stellen Sie im Register **Allgemein** die folgenden Parameter ein:
  - **Server URL** - Dies muss der vollständig qualifizierte URL zum Apache-Webserver/IIS-Server und dem virtuellen OAA-Verzeichnis ein. Zudem muss der URL die Anschlussnummer enthalten, sofern diese nicht 80 ist.
  - **URL-Präfix für "loginverify.asp"** - Dies muss der vollständig qualifizierte URL zum IIS-Server und dem virtuellen OAA-Verzeichnis sein. Zudem muss der URL die Anschlussnummer enthalten, sofern diese nicht 80 ist.  
Beispiel: `http://DP8417:87/oa_authentication`



## Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „e\_login\_main\_start.asp“

**Hinweis:** Falls Sie IIS als Webserver einsetzen, gehen Sie direkt zu [Schritt 3](#) über.

- 1 Bearbeiten Sie die Datei `e_login_main_start.asp` auf dem IIS-Server mit einem Texteditor.

Bearbeiten Sie `<FORM... action...>` und geben Sie anstelle von `e_login_main_start.do` den absoluten URL der Datei `e_login_main_start.do` auf dem Apache-Server ein.

Beispiel für die Änderung:

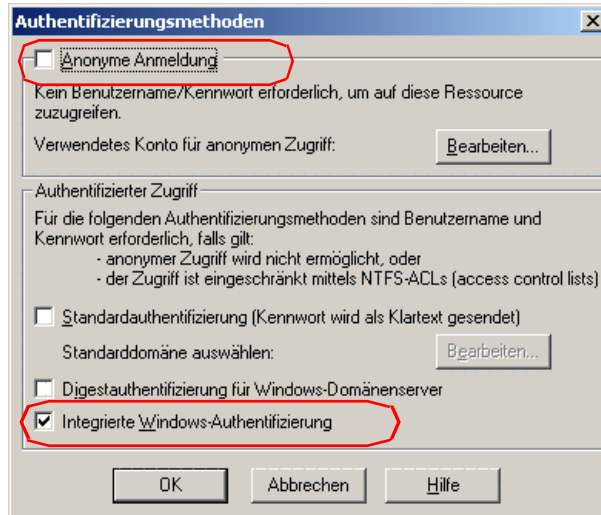
```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">  
wird zu:
```

```
<FORM name="f" action="http://<apacheserver.MeinUnternehmen.com>  
/oaa/e_login_main_start.do" method="post">
```

**Hinweis:** Wenn Sie nicht den Standardanschluss (80) verwenden, müssen Sie die Anschlussnummer im URL angeben.

- 2 Öffnen Sie die IIS Management Console (Klicken Sie auf **Start > Programme > Verwaltung > Internet-Informationdienste**).
- 3 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis `oaa`.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `e_login_main_start.asp` und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 5 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.

- 6 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten** und legen Sie die Berechtigungen wie folgt fest:
  - a Deaktivieren Sie die Option **Anonyme Anmeldung**.
  - b Aktivieren Sie die Option **Integrierte Windows-Authentifizierung**.



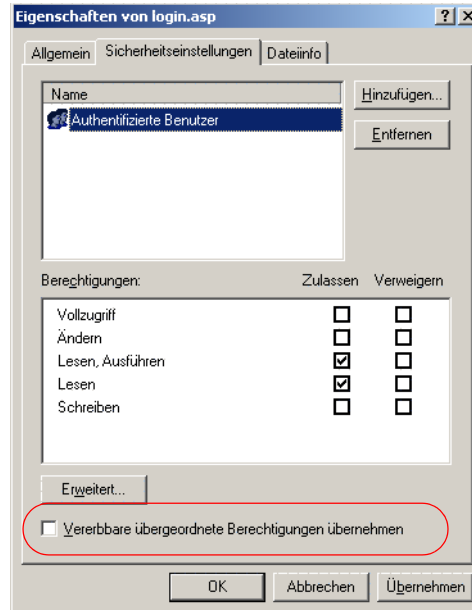
Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anonyme Anmeldung**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.
- 8 Aktualisieren Sie im Windows-Explorer die folgenden Eigenschaften der Datei `e_login_main_start.asp`.
  - a Fügen Sie die Gruppe **Authentifizierte Benutzer** zur Liste der autorisierten Benutzer hinzu.

- b Erteilen Sie der Gruppe der authentifizierten Benutzer die folgenden **Berechtigungen**:

Lesen und Ausführen	Zulassen
Lesen	Zulassen



Stellen Sie sicher, dass in der Liste nur die Gruppe **Authentifizierte Benutzer** angezeigt wird.

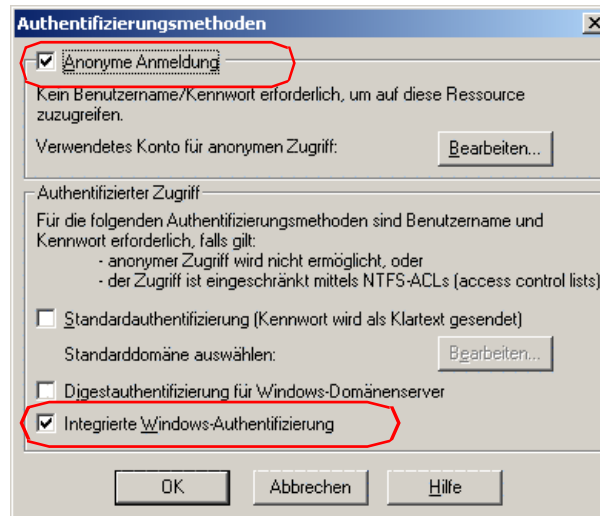
Überprüfen Sie, dass das Kontrollkästchen **Vererbare übergeordnete Berechtigungen übernehmen** deaktiviert ist.

- c Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vererbare übergeordnete Berechtigungen übernehmen** und klicken Sie dann auf **OK**.

## Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „loginverify.asp“

- 1 Öffnen Sie die IIS Management Console (**Start > Programme > Verwaltung > Internet-Informationdienste**).
- 2 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis oaa.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `loginverify.asp` und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 4 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.

- 5 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten**.



Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anonyme Anmeldung**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

- 6 Vergewissern Sie sich, dass sowohl das Kontrollkästchen **Anonyme Anmeldung** als auch das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung** mit einem Häkchen versehen ist.
- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.
- 8 Schließen Sie die Management Console.

## Festlegen der Verwaltungsparameter

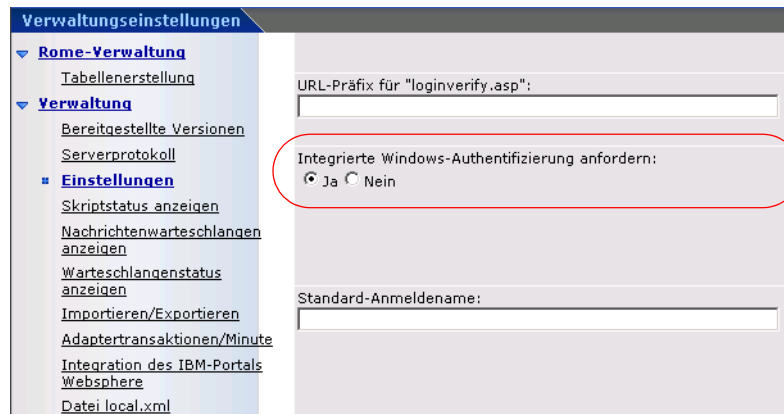
Sie müssen den Parameter **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern** auf **Ja** setzen, wenn Sie ausschließlich Benutzern mit einem Windows-Konto die Anmeldung ermöglichen möchten. Benutzern ohne Windows-Authentifizierung können durch Zuweisung eines Standard-Anmeldenamens Anmeldeberechtigungen erteilt werden.

**Warnung:** Benutzer des Standard-Anmeldenamens verfügen über die Berechtigungen, die Sie im ServiceCenter- oder AssetCenter-Backend zuweisen. Wenn Sie diese Funktion aktivieren, kann sich jede beliebige Person anmelden. Weisen Sie diesem Benutzer minimale Benutzerberechtigungen zu.



So legen Sie den Parameter „Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern“ fest:

- 1 Öffnen Sie einen Webbrowser.
- 2 Geben Sie den folgenden URL im Adressfeld Ihres Browsers ein:  
<http://<Webserver>/<oaa>/admin.jsp> (wobei <Webserver> der Name Ihres Webserver und <oaa> der Name des während der Installation erstellten virtuellen Verzeichnisses ist).
- 3 Melden Sie sich mit dem Verwalternamen und -kennwort an.
- 4 Klicken Sie auf der Verwaltungsstartseite auf **Einstellungen**.



- 5 Setzen Sie im Register **Allgemein** den Parameter **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern** auf **Ja**.
- 6 Um Benutzern ohne Windows-Authentifizierung die Anmeldung zu ermöglichen, weisen Sie einen Standard-Anmeldename und optional ein Kennwort zu.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**.

## Einrichten des URL zum Abmelden

**Hinweis:** Dieser Schritt ist notwendig, wenn Get-Services und IIS auf verschiedenen Servern installiert sind.

- 1 Klicken Sie auf der Verwaltungsstartseite (siehe [Festlegen der Verwaltungsparameter auf Seite 272](#)) auf **Einstellungen**.
- 2 Geben Sie im Register **Allgemein** unter **URL zum Abmelden** den URL ein, zu dem die Benutzer weitergeleitet werden sollen, wenn die Integrierte Windows-Authentifizierung fehlschlägt oder aufgrund des vom Benutzer verwendeten Browsers nicht möglich ist.
- 3 Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Peregrine-Portal zurücksetzen**.

## Überprüfen der Einstellungen

Melden Sie sich bei der Peregrine-Webanwendung an, um sicherzustellen, dass die Zugriffsberechtigungen korrekt erteilt wurden. Die Integrierte Windows-Authentifizierung ist aktiviert, wenn Sie sich über eine spezielle Anmeldeseite mit dem Namen `login.asp` anmelden. Wenn Sie über die Standardseite `login.jsp` auf Ihre Anwendungen zugreifen, müssen sich Benutzer wie üblich anmelden.

So überprüfen Sie die Einstellungen:

- 1 Öffnen Sie einen Webbrowser.
- 2 Geben Sie den folgenden URL im Adressfeld Ihres Browsers ein:  
`http://<Webserver>:<Anschluss>/<oaa>/login.asp`. (Dabei ist `<Webserver>` der Name Ihres Webserver, `<Anschluss>` ein anderer Anschluss als 80 und `<oaa>` der Name des während der Installation erstellten virtuellen Verzeichnisses).
- 3 Vergewissern Sie sich, dass der Zugriff auf Get-Services entsprechend den Einstellungen, die Sie für die Dateien `login.asp` und `loginverify.asp` ausgewählt haben, erfolgt.

Nach Überprüfung dieser Einstellung sollten alle über die Integrierte Windows-Authentifizierung authentifizierten Benutzer auf Get-Answers mit dem URL `login.asp` zugreifen können.

## Integrieren mit Tools für einzelne Anmeldungen

Sie können Get-Services mit einem Tool für einzelne Anmeldungen, z. B. SiteMinder integrieren, damit der Anmeldebildschirm von Get-Services nicht mehr angezeigt wird. Wenn ein solches Tool integriert wird, navigieren Get-Services-Benutzer zu einer speziellen URL, die ihre Benutzerdaten von dem Tool erhält und die Benutzer bei Validierung durch das Tool anmeldet. In den folgenden Schritten wird die Integration von Get-Services mit einem Fremdanbieter-Tool für einzelne Anmeldungen integriert. Wenn Sie die Integrierte Windows-Authentifizierung als einzig zulässiges Anmeldeverfahren verwenden möchten, finden Sie weitere Informationen hierzu unter [Integrierte Windows-Authentifizierung auf Seite 262](#).

So führen Sie die Integration mit einem Tool für einzelne Anmeldungen durch:

- 1 Wählen oder erstellen Sie einen Benutzerdatensatz für jeden Benutzer einer einzelnen Anmeldung, dem der Zugriff auf Get-Services ermöglicht werden soll. Jeder Benutzerdatensatz muss über ein Kennwort und eine Liste von Berechtigungswörtern oder Benutzerberechtigungen verfügen.

**Wichtig:** Der Benutzerdatensatz in der Backend-Datenbank ist erforderlich, um die Bereiche der Get-Services-Benutzeroberfläche festzulegen, auf die ein Benutzer zugreifen kann.

- 2 Öffnen Sie einen Texteditor, z. B. Editor.

- 3 Erstellen Sie eine neue JSP-Datei, die als Ziel des automatischen Anmelde-URL verwendet wird.

Den folgenden Code können Sie als Vorlage verwenden:

```
<%@ include file="jspheader.jsp" %>
<%

    // JSP-Code hinzufügen, der den entsprechenden
    // Benutzernamen vom Fremdanbieter-Tool für einzelne
    // Anmeldungen erhält
    // ...

// "user" durch den oben erhaltenen Benutzernamen ersetzen
String sUser = "user";

// Vorauthentifizierung durch OAA aktivieren
user.setPreAuthenticated(true);
%>

<HTML>
<BODY>

    <FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
        <INPUT type="hidden" name="loginuser" value="<%=sUser%>"
    />
    </FORM>

</BODY>
</HTML>

<SCRIPT LANGUAGE="JavaScript">
    self.document.forms[0].submit()
</SCRIPT>
```

- 4 Fügen Sie ggf. JSP-Code hinzu, der erforderlich ist, um den Namen des vorauthentifizierten Benutzers von dem Tool für einzelne Anmeldungen zu erhalten.

In der Regel verwenden diese Tools zur Übergabe dieser Daten HTTP-Header. Einzelheiten erfahren Sie in der Dokumentation zur API des Tools für einzelne Anmeldungen.

- 5 Speichern Sie die Datei unter dem Namen `autoLogin.jsp` im Präsentationsordner Ihres Anwendungsservers. Beispiel:  
`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autoLogin.jsp`

**Hinweis:** Der Name, den Sie für die JSP-Datei auswählen, ist der Dateiname, der im URL benötigt wird.

## Testen des Zugriffs auf Get-Services über ein Tool für einzelne Anmeldungen

Anhand der folgenden Schritte können Sie den Zugriff auf Get-Services über Ihr Tool für einzelne Anmeldungen testen.

So testen Sie die Einstellungen für einzelne Anmeldungen:

- 1 Melden Sie sich an Ihrem Tool für einzelne Anmeldungen an.
- 2 Öffnen Sie einen Browser und navigieren Sie zu dem folgenden URL:

*<http://<Servername>/oaa/autologin.jsp>*

Wenn die Anmeldeeinstellungen ordnungsgemäß konfiguriert sind, werden Sie authentifiziert und automatisch an die Get-Services-Startseite umgeleitet.

**Hinweis:** Wenn Sie die Seite für die automatische Anmeldung unter einem anderen Dateinamen gespeichert haben, verwenden Sie statt `autoLogin.jsp` diesen Dateinamen.

# Authentifizierungsmodelle

Die nachfolgenden Abschnitte bieten Informationen über folgende Themen:

- ServiceCenter-Authentifizierungskomponenten
- Zuordnungen zwischen OAA-Kontakten und Bearbeitern
- Reguläre Bearbeiterauthentifizierung
- Kontaktbasierte Authentifizierung

## ServiceCenter-Authentifizierungskomponenten

Das ServiceCenter-Authentifizierungsmodell umfasst die folgenden zwei Komponenten: die Dateien `Operator` und `Contacts`.

Die Datei `Operator` enthält dabei die folgenden Schlüssel:

Schlüssel	Beschreibung
Feld <code>name</code>	Dies ist der Primärschlüssel (eindeutig und indiziert).
Feld <code>full.name</code>	Dies ist der Fremdschlüssel zur Tabelle <code>contact</code> . Er ist die Verbindung zwischen dem Kontakt und dem Bearbeiter. Der Schlüssel ist indiziert, kann leer sein und ebenso können mehrere Bearbeiter in diesem Feld über denselben Eintrag verfügen. Ist der Wert im Feld <code>full.name</code> nicht leer, enthält er einen Wert des Feldes <code>contact.name</code> aus einem der Datensätze in der Datei <code>contacts</code> .

Die Datei `Contacts` enthält dabei die folgenden Schlüssel:

Schlüssel	Beschreibung
Feld <code>contact.name</code>	Dies ist der Primärschlüssel (eindeutig und indiziert).
Feld <code>user.id</code>	Dieses Feld ist indiziert und darf keine Duplikate enthalten. Zudem darf es leer sein. Enthält es einen Wert muss der Wert eindeutig sein. Ist die Authentifizierung unter Verwendung der Datei <b>contacts</b> aktiviert, wird der Wert des Feldes <b>user.id</b> für die Suche nach Kontakten verwendet.

## Zuordnungen zwischen OAA-Kontakten und Bearbeitern

OAA unterstützt die Verwaltung von Bearbeiter und Kontakten, damit ServiceCenter-Verwalter ihre Contacts- und Operator-Dateien entsprechend anpassen können. Zudem ist die Verwendung von Zuordnungen zwischen den Contacts- und Operator-Dateien möglich, die von den OAA-Standardereinstellungen abweichen.

Die OAA-Modelle sind bei der Definition von Zuordnungen zwischen den Datensätzen der Dateien Contacts und Operator äußerst flexibel. Sie bieten eine logische Ansicht, die die physischen Implementierungen umlagert. OAA verfügt zudem über Attributnamen, die den einzelnen Suchvorgangstypen entsprechen. Dies gestaltet für den Verwalter die Anpassung der Suchen so einfach wie das Erstellen einer Modellerweiterung in den Modellen Profile oder Contact.

Weitere Informationen über Modelle finden Sie im Kapitel [Modelle](#) in diesem Handbuch.

**Wichtig:** Wenn Sie Erweiterungen für die Modelle Contact oder Profile erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass deren entsprechende Felder in den Dateien Contacts und Operator beide eindeutig (keine Duplikate) und indiziert sind, um die Systemleistung bei Tabellensuchläufen nicht übermäßig zu beeinträchtigen.

---

## Reguläre Bearbeiterauthentifizierung

Die Zuordnungen zwischen Name und Kennwort werden anhand der in der Tabelle operator vorhandenen Bearbeiter geprüft. Zudem wird unter Verwendung der nachfolgenden Felder geprüft, ob der Kontakt des Bearbeiters vorhanden ist.

### Algorithmus für die Suche nach Kontakten

Das Modell Contact verfügt über die folgenden Attribute:

Logischer Name	Zuordnung im Modell „profile“	Zuordnung im Modell „contact“
OperatorContactKey1	full.name	contact.name
OperatorContactKey2	name	user.id

Unter Verwendung der genannten Attribute sieht der Suchalgorithmus folgendermaßen aus:

- 1 Lesen der Werte für `OperatorContactKey1` und `OperatorContactKey2` im Modell `Profile`, bei denen `UserName` gleich `UserName` (Anmeldename) des angemeldeten Bearbeiters ist.
- 2 Durchsuchen des Modells `Contact` nach einem Datensatz, dessen ID dem Wert von `OperatorContactKey1` entspricht.
- 3 Wird nur ein Datensatz gefunden, wird die ID des Kontakts zurückgegeben.
- 4 Wird kein Datensatz oder werden mehrere Datensätze gefunden, wird das Modell `Contact` nach dem Datensatz durchsucht, dessen ID gleich dem Wert von `OperatorContactKey2` ist.
- 5 Wird nur ein Datensatz gefunden, wird die ID des Kontakts zurückgegeben.
- 6 Wird kein Datensatz oder werden mehrere Datensätze gefunden, wird Null zurückgegeben und der Kontakt bei Bedarf erstellt. (Siehe folgenden Abschnitt, [Erstellen von Kontakten](#).)

## Erstellen von Kontakten

Wird beim Durchsuchen des Modells `contact` der Kontaktdatensatz des Bearbeiters nicht gefunden, wird dieser nicht automatisch von OAA erstellt. Diese Funktionsweise wird über die Option **K Kontaktdatensatz für Bearbeiter während der Anmeldung erstellen** im Register **ServiceCenter** des Get-Services-Verwaltungsmoduls gesteuert. Die Standardeinstellung ist **Nein**, d. h. für den Bearbeiter wird bei der Anmeldung kein Kontaktdatensatz erstellt. Wenn Sie die Einstellung **Ja** wählen, wird für den Bearbeiter ein Kontaktdatensatz bei der Anmeldung erstellt, sofern der Datensatz nicht bereits vorhanden ist.

Zum Erstellen des `Contact`-Datensatzes für den angemeldeten Bearbeiter werden die gesamten Daten des `Profile`-Datensatzes verwendet. Dies bedeutet, dass die Werte der `Profile`-Datei, für die entsprechende Attribute im `Contact`-Modell vorliegen, in der Datenbank gespeichert werden. Zusätzlich wird der Wert des Feldes `ProfileId` (siehe [Logische Zuordnung](#)) des `Contact`-Datensatzes dem Wert der ID des `Profile`-Datensatzes zugewiesen, um eine Zuordnung vom `Contact`-Datensatz zurück zum `Profile`-Datensatz herzustellen. In den nachfolgenden Tabellen werden die logischen und physischen Zuordnungen dieser beim Erstellen des Kontakts verwendeten Felder beschrieben.



## Logische Zuordnung

Logischer Name im Modell „Profile“	Logischer Name im Modell „Contact“
Id	ProfileId
UserName	UserName
FullName	Id

## Physische Zuordnung

Physischer Name im Modell „Profile“	Physischer Name im Modell „Contact“
name	operator.id
name	user.id
full.name	contact.name

# Kontaktbasierte Authentifizierung

In diesem Abschnitt wird eine alternative Authentifizierungsmethode beschrieben, bei der Windows-Benutzer automatisch anhand von ServiceCenter-Kontakten verifiziert werden.

Erfolgt die Anmeldung über `LoginContactBased.aspx` oder eine Kopie der Datei, wird der Benutzer angemeldet, wenn für ihn in ServiceCenter ein Kontakt vorhanden ist. Dem Benutzer werden das ServiceCenter-Profil sowie die Berechtigungswörter eines ServiceCenter-Bearbeiters zugewiesen. Dieser Bearbeiter führt alle ServiceCenter-Operationen im Namen des Benutzers durch.

Die Einstellung für Bei CBA Bearbeitern ihre Bearbeiterberechtigungen zuweisen im Register ServiceCenter legt fest, wie der Bearbeiter ermittelt wird.

Einstellung	Auswirkung
Ja	Der im Kontaktdatensatz in ServiceCenter definierte Bearbeiter wird verwendet. Ist dort kein Bearbeiter vorhanden, wird der Standardbearbeiter aus der Datei <code>local.xml</code> verwendet.
Nein (Standard-einstellung)	Der in der Datei <code>local.xml</code> festgelegte Standardbearbeiter (siehe <a href="#">Bearbeiten der Datei „local.xml“ auf Seite 285</a> ) wird verwendet.

**Hinweis:** Die nachfolgend beschriebene Authentifizierungsmethode erfordert, dass sich der Benutzer, der an dem Computer angemeldet ist, auf dem der Browser ausgeführt wird, *in derselben* Domäne befindet wie der IIS-Server. Befinden sich diese in unterschiedlichen Domänen, so müssen sich diese Domänen gegenseitig vertrauen.

## Einrichten der kontaktbasierten Authentifizierung

Gehen Sie zum Einrichten des Servers folgendermaßen vor:

- Schritt 1** Erstellen Sie für jeden Windows-Benutzer, der sich anmelden möchte, einen Kontaktdatensatz in ServiceCenter. Siehe [Erstellen eines Kontaktdatensatzes auf Seite 283](#).
- Schritt 2** Definieren Sie einen in ServiceCenter bereits vorhandenen Bearbeiterdatensatz als Standardbearbeiter bzw. erstellen Sie einen Bearbeiterdatensatz. Siehe [Erstellen eines Standard-Bearbeiterdatensatzes in ServiceCenter auf Seite 283](#).
- Schritt 3** Konfigurieren Sie die ASP-Dateien für die Integrierte Windows-Authentifizierung. Siehe [Ändern der Authentifizierungsmethode in IIS auf Seite 283](#).
- Schritt 4** Überprüfen Sie die Einstellung **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls. Siehe [Überprüfen der Get-Services-Verwaltungseinstellungen auf Seite 284](#).
- Schritt 5** Bearbeiten Sie die Datei `local.xml` im Verzeichnis `<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF`, um die Kennwörter für den Standardbearbeiter festzulegen. Dieser Schritt ist optional; er ist nur erforderlich, wenn Sie einen Standardbearbeiter einrichten möchten. Siehe [Bearbeiten der Datei „local.xml“ auf Seite 285](#).
- Schritt 6** Starten Sie den Anwendungsserver neu.

## Erstellen eines Kontaktdatensatzes

Erstellen Sie für jeden Windows-Benutzer, der sich anmelden möchte, einen Kontaktdatensatz. Das Feld Mitarbeiter-ID (userid) des Kontaktdatensatzes muss exakt mit dem Windows-Benutzernamen übereinstimmen (einschließlich der Groß-/Kleinschreibung).

Weitere Informationen über das Erstellen von Kontaktdatensätzen finden Sie in der Service Center-Online-Hilfe zur Anwendungsverwaltung.

## Erstellen eines Standard-Bearbeiterdatensatzes in ServiceCenter

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Bearbeiterdatensätzen finden Sie in Ihrer ServiceCenter-Dokumentation.

Weisen Sie die Get-Services-Berechtigungswörter zu, über die die Benutzer standardmäßig verfügen sollen.

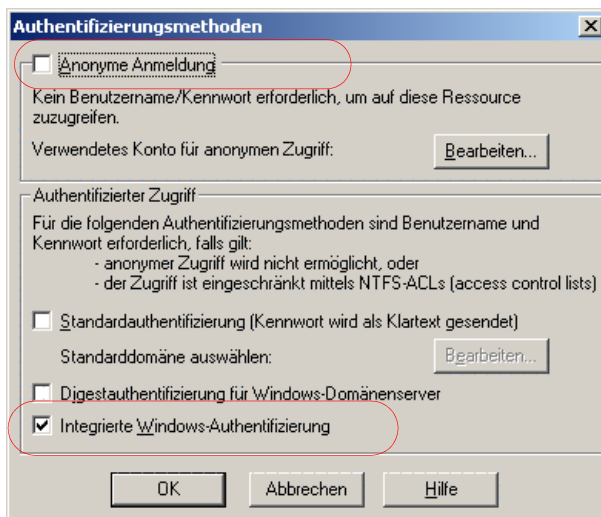
## Ändern der Authentifizierungsmethode in IIS

Sie müssen `loginContactBased.asp` oder die Kopien dieser Datei konfigurieren. Dazu muss die Authentifizierungsmethode in IIS geändert werden.

So ändern Sie die Authentifizierungsmethode in IIS:

- 1 Öffnen Sie die IIS Management Console (Klicken Sie auf **Start > Programme > Verwaltung > Internet-Informationdienste**).
- 2 Navigieren Sie zum virtuellen Verzeichnis `oaa`.
- 3 Navigieren Sie zu `loginContactBased.asp`.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 5 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.

- 6 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten** und legen Sie die Berechtigungen wie folgt fest:
  - a Deaktivieren Sie die Option **Anonyme Anmeldung**.
  - b Aktivieren Sie die Option **Integrierte Windows-Authentifizierung**.



Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anonyme Anmeldung**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.

## Überprüfen der Get-Services-Verwaltungseinstellungen

Stellen Sie im Get-Services-Verwaltungsmodul sicher, dass der Parameter **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern** auf **Nein** gesetzt ist. Andernfalls erhalten Benutzer, die direkt auf die Datei `login.jsp` zugreifen, möglicherweise keinen Zugriff auf ServiceCenter oder der Anmeldevorgang schlägt fehl.

- 1 Melden Sie sich am Get-Services-Verwaltungsmodul an, klicken Sie dann auf **Einstellungen** und wählen Sie anschließend das Register **Allgemein** aus.
- 2 Führen Sie einen Bildlauf bis zum Abschnitt **Verschlüsselung, Ländereinstellungen und Sitzungen** durch.

- 3 Stellen Sie sicher, dass der Parameter **Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern** auf **Nein** gesetzt ist.**

Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern:

Ja  Nein

Setzen Sie den Wert auf "true", damit sich nur Benutzer anmelden können, die bereits von Windows authentifiziert wurden. Dazu müssen Sie die Integrierte Windows-Authentifizierung vor dem Aktivieren dieser Option gemäß den im Setup-Handbuch enthaltenen Anweisungen konfigurieren. Legen Sie diesen Wert zusammen mit der Option "URL zum Abmelden" fest.

## Bearbeiten der Datei „local.xml“

Sie müssen in der Datei `local.xml` für den `scdefault`-Alias den Bearbeiternamen und das Kennwort festlegen. Diese Datei befindet sich unter:

```
<Anwendungsserver>\oaa\WEB-INF\local.xml.
```

So bearbeiten Sie die Datei „local.xml“:

- 1 Öffnen Sie die Datei `local.xml` mit einem Texteditor.
- 2 Fügen Sie zwei XML-Einträge hinzu.

Die Tags haben das folgende Format:

```
<scdefault>Bearbeiter</scdefault>
```

und

```
<scdefaultPassword>Kennwort</scdefaultPassword>
```

Geben Sie beispielsweise für den Bearbeiter `Tossi` und `scdefault` Folgendes zwischen den Tags `<settings> ... </settings>` ein.

```
<scdefault>Tossi</scdefault>
<scdefaultPassword>Tossi_Kennwort</scdefaultPassword>
```

Dabei ist `Tossi_Kennwort` das ServiceCenter-Kennwort, das dem Bearbeiter `Tossi` zugewiesen wurde.

**Wichtig:** Das Kennwort muss mit dem Bearbeiterkennwort in ServiceCenter übereinstimmen.

## Neustarten des Anwendungsservers

Damit die Änderungen wirksam werden, müssen Sie den Anwendungsserver neu starten.

## Anpassen der kontaktbasierten Authentifizierung

OAA verwendet das ServiceCenter-Feld `user.id` der `Contacts`-Datei, um bei einer kontaktbasierten Authentifizierung nach dem entsprechenden Kontakt zu suchen. Verschiedene Verwalter verwenden dieses Feld jedoch zum Speichern der Mitarbeiter-ID (wie zum Beispiel bei der Verwendung numerischer Mitarbeiternummern, von Nummern für Namensschilder oder von Sozialversicherungsnummern) an Stelle der Netzwerknamen (Netzwerknamen werden verwendet, wenn die Integrierte Windows-Authentifizierung aktiviert ist). `UserName` ist der logische Name im `Contact`-Modell für das Feld `user.id`. Über das Erweitern des Modells können Verwalter festlegen, dass dieses Feld auf ein anderes bestehendes oder ein neu definiertes Feld verweist.

Entsprechend wird das Feld `UserName` im `Profile`-Modell definiert, um die Datenintegrität sicherzustellen und Anpassungen zu vereinfachen. Das Erweitern des Modells ist hierfür im Allgemeinen nicht notwendig. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel [Modelle](#) in diesem Handbuch.

Modelltyp	Logischer Name	Physischer Name
Contact	UserName	user.id
Profile	UserName	name

**Wichtig:** Wenn Sie Erweiterungen für das Feld `UserName` im Modell `Contact` oder `Profile` erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass deren entsprechende Felder in den Dateien `Contacts` und `Operator` beide eindeutig (keine Duplikate) und indiziert sind, um die Systemleistung bei Tabellensuchläufen nicht übermäßig zu beeinträchtigen.

## Erstellen einer alternativen Anmeldeseite

Wenn Sie nicht die Standardanmeldeseite von Peregrine OAA verwenden möchten, können Sie Ihre eigene Anmeldeseite erstellen, die Benutzer authentifiziert und sie zu der richtigen Startseite weiterleitet. Das Erstellen einer alternativen Anmeldeseite besteht im Wesentlichen aus zwei Schritten:

**Schritt 1** Erstellen einer Anmelde-Webseite mit den erforderlichen Authentifizierungsparametern. Siehe folgenden Abschnitt, [Erstellen einer Webseite für die Anmeldung](#).

**Schritt 2** Bearbeiten der Datei `local.xml`, um das zu verwendende HTTP-Authentifizierungsverfahren zu spezifizieren. Siehe [Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens auf Seite 289](#).

## Erstellen einer Webseite für die Anmeldung

Bei einer benutzerdefinierten Webseite für die Anmeldung kann es sich um ein beliebiges HTML-Formular handeln, durch das der Benutzer zur Eingabe der folgenden Parameter aufgefordert wird:

- Benutzername
- Kennwort

Darüber hinaus können Sie optionale Anmeldeparameter hinzufügen, wie zum Beispiel:

- Anzeigesprache und Ländereinstellung
- Uhrzeitformat
- Design

Ein Beispiel für ein HTML-Anmeldeformular (`login_sample.html`) befindet sich im OAA-Bereitstellungsordner des Anwendungsservers:

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

Passen Sie dieses Beispielformular unter Berücksichtigung der folgenden Richtlinien an:

- Jede benutzerdefinierte Anmelde-datei, die Sie erstellen, wird Teil Ihres Anmelde-URL. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Seite mit dem Namen `Meine_Anmeldung.htm` erstellen, lautet der Anmelde-URL `http://<Server>:<Anschluss>/oaa/Meine_Anmeldung.htm`.
- Sie müssen das Servlet `basicauth` in der Formularaktion angeben. Beispiel: `action="http://<Server>:<Anschluss>/oaa/servlet/basicauth"`
- Benutzern, deren Authentifizierung fehlschlägt, wird die im Wert `_failURL` angegebene Seite angezeigt. Sie können hier auf die Anmeldeseite verweisen, damit der Benutzer die Anmeldung erneut durchführen kann.
- Benutzernamen und Kennwörter werden bei der Anmeldung nicht vom Servlet `basicauth` verschlüsselt. Sie müssen HTTPS aktivieren, wenn Sie die Kennwortsicherheit in Ihrem Intranet erhöhen möchten.
- Für die Einrichtung einer benutzerdefinierten Anmeldeseite müssen keine speziellen Einstellungen auf der Verwaltungsseite vorgenommen werden. Sie müssen alle Anmeldeparameter auf Ihrer benutzerdefinierten Anmeldeseite definieren.
- Folgende Anmeldeparameter sind verfügbar:

Anmeldeparameter	Beschreibung
<code>loginuser</code>	Erforderlicher Anmeldeparameter zur Angabe des Benutzernamens. Für diesen Parameter müssen Sie eine Formulareingabe definieren.
<code>loginpass</code>	Erforderlicher Anmeldeparameter zur Angabe des Kennworts. Für diesen Parameter müssen Sie eine Formulareingabe definieren.
<code>_locale</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der die Ländereinstellung und die regionalen Anzeigeeinstellungen des Benutzers angibt.
<code>_timezone</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der die Zeitzone des Benutzers angibt.
<code>_theme</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der das Design angibt, das im Peregrine OAA-Portal angezeigt werden soll.



## Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens

Standardmäßig verwendet Peregrine OAA die von der Klasse `HttpBasicAuthenticationManager` bereitgestellte HTTP-Basisauthentifizierung. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anmeldeseite erstellen, müssen Sie in der Datei `local.xml` eine alternative Authentifizierungsmethode festlegen.

So legen Sie ein alternatives HTTP-Authentifizierungsverfahren fest:

- 1 Fahren Sie den Anwendungsserver herunter.
- 2 Öffnen Sie die Datei `local.xml` in einem Texteditor. Diese Datei befindet sich unter:

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

- 3 Fügen Sie in der Datei `local.xml` unter dem `<settings>`-Element den folgenden Eintrag hinzu (sofern nicht vorhanden):

```
<HTTPAuthClass>HttpAlternateAuthenticationManager</HTTPAuthClass>
```

- 4 Speichern Sie die Datei.
- 5 Ändern Sie die Datei `web.xml`.

Sie müssen das `AuthController`-Servlet zur Bereitstellung eines Proxy für die HTTP-Basisauthentifizierung aktivieren.

- a Öffnen Sie die Datei `web.xml` in einem Texteditor. Diese Datei befindet sich unter:

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

- b Fügen Sie die folgenden Zeilen am Ende der letzten `<servlet>`-Definition ein:

```
<Servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>Ein Controller (Decorator)-Servlet, mit dem der
  konfigurierbare Autorisierungsschutz für jede beliebige Ressource
  aktiviert werden kann.</description>

  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.AuthControllerServlet
</servlet-class>
  <load-on-startup>2</load-on-startup>
</servlet>

<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/basicauth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/auth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

- c Speichern Sie die Datei.

- 6 Starten Sie den Anwendungsserver neu.

**Warnung:** Durch die Änderung der HTTP-Authentifizierungseinstellung in **Alternate Authentication Manager** werden Abfragen (einschließlich Anmeldenamen und Kennwörter) im URL angezeigt. Wenn Sie URL-Abfragen schützen möchten, müssen Sie den Zugriff auf diese Informationen über Ihren Webserver einschränken.



# 12 Fehlerbehebung

KAPITEL

In diesem Abschnitt werden Lösungen zur Behebung von Verwaltungsproblemen aufgezeigt.

Die folgenden Probleme können durch den Internet-Browser hervorgerufen werden, den Sie zur Anzeige von Get-Services verwenden.

Problem	Lösung
Navigation: Wenn Sie bei Get-Services angemeldet sind und die Schaltflächen Zurück, Vorwärts und Aktualisieren verwenden, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen bei Verwendung der Formulare in Get-Services führen.	Verzichten Sie auf die Verwendung der Navigations- und Aktualisierungsschaltflächen im Browser, wenn Sie Get-Services-Formulare aufgerufen haben.
Bei Verwendung des Microsoft Internet Explorer 5.5 können folgende Probleme auftreten: Bei den Ergebnissen abgefragter Datensätze werden keine Symbole angezeigt. Sammlungen und untergeordnete Dokumente können nicht personalisiert werden. JavaScript-Fehler bei der Anmeldung (Dieser Fehler tritt nur auf, wenn die Option zur Anzeige von JavaScript-Fehlern für den Browser aktiviert ist).	Aktualisieren Sie auf Internet Explorer 6.0.

Problem	Lösung
Nachdem ein Design über die Seite zur Änderung von Designs geändert wurde, ist es nicht möglich, durch Klicken auf die Schaltfläche Zurück zur Startseite zurückzukehren.	Klicken im Menü auf der linken Seite auf Meine Startseite.
Durch Klicken auf die Navigations-schaltfläche Zurück wird zeitweilig eine Fehlermeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass eine Seite nicht mehr gültig ist. Dieser Fehler tritt in der Regel auf, wenn Sie versuchen, von einem Detail-bildschirm zu einem Listenbildschirm zurückzukehren.	Generieren Sie Ihre Liste über einen neuen Suchlauf erneut. Der Bildschirm-inhalt wird von Get-Services nicht zwischengespeichert.



# Index

PEREGRINE

## A

- Adaptertransaktionen, anzeigen 214
- Aktivitätenmenü 63
- Anfrage-Tickets 236
- Anmeldeauthentifizierung 250
- Anmeldemodule, JAAS 251
- Anmeldeskript überschreiben 287
- Anpassen
  - Dropdown-Liste 95
- Archway-Architektur
  - Abfragen bei einem System durchführen 29
  - Anforderungen 25
  - Bausteine 21
  - Clients 23
  - Dokumentmanager 29
  - Grafik 22
  - XML 23
- AssetCenter 85
- Authentifizierung
  - Anmeldeskript überschreiben 287
  - Benutzer 250
  - Kontaktbasiert 281
  - Modelle 278
  - Regulärer Bearbeiter 279

## B

- Benutzerberechtigung
  - getit.admin 192
- Benutzerberechtigungen, Personalisierung 86
- Benutzeroberfläche, Service Management 236
- Benutzerregistrierung 219

- Benutzersitzung 218
- Benutzersitzungen protokollieren 221
- Benutzersitzungen überwachen 221
- Benutzersitzungen, protokollieren 221
- Berechtigungswörter 242
- Beschriftungen personalisieren 92

## C

- Change Management
  - Ereignisregistrierung 235
  - Standardformulare 223
  - Übergeordnete Änderung, Formulare 227
- CSS-Dateien bearbeiten 47

## D

- Dateianhang
  - Übersicht 236
  - Verzeichniszugriff 237
- Dateianhang, Parameter 238
- Designs
  - Anpassen 41
  - Bereitstellen 42
- Designs ändern 72
- Designs anpassen 41
  - Designs bereitstellen 42
  - Ebenen ändern 48
  - Formatvorlagen ändern 47
  - Framesets ändern 52
  - Kopfzeilengrafik ändern 44
- Designs bereitstellen 42
- Designs erstellen 46

Designs, ändern 72  
 Dokumentation, verwandte 14  
 Dokumentmanager 29  
 Dokumentmodelldefinitionen *Siehe* Modelle  
 Dropdown-Liste anpassen 95

**E**

Ebenen ändern 48  
 ECMA-Skripterweiterungen 54  
 Einstellungen (Seite) 198  
 Ereignisregistrierung 235  
 Erforderliches Feld 93

**F**

Feldbreite 94  
 Felder  
     Konfigurieren 80  
 Feldgröße 94  
 Formulardetails 218  
 Formulardetails anzeigen 218  
 Formularinformationen anzeigen 74, 216  
 Framesets, ändern 52

**G**

getit.admin-Benutzerberechtigung 192

**H**

Handbuch  
     Aufbau 16  
     Zielgruppe 13

**I**

IBM-Portal WebSphere 215  
 Info-Schaltfläche 218  
 Integrierte Windows-Authentifizierung  
     Konfigurieren 262  
     Sicherheit 240  
 ISO-Zeichencodierung. *Siehe* Zeichencodierung

**J**

JAAS  
     Anmeldemodule 251  
     Authentifizierung 250

**K**

Kennwort ändern 220  
 Kennwörter  
     Schützen 239  
 Kennwörter ändern 220  
 Kennwortsicherheit 245  
 Komponenten  
     Neue erstellen 63  
     Zum Portal hinzufügen 64  
 Konventionen, typografische 15  
 Kopfzeilengrafik, ändern 44  
 Kundendienst 17

**L**

Ladeskript  
     In Modellunterklassen bearbeiten 132  
 Layout ändern  
     MSIE 70  
     Netscape Navigator 70  
 LDAP 240  
 Lesezeichen 37  
 Lightweight Directory Access Protocol 240  
 local.xml (Datei) 192, 198, 216  
 login.asp 274

**M**

Modelle  
     Beispiel 105  
     Definition 104  
     Elemente 144–167  
     Erweiterungen 107–129  
     extension-Ordner 111  
     Suchen 110  
     über URL-Abfrage testen 26  
     Unterklassen 129  
     Verwendetes Modell festlegen 109  
     Verwendungsmöglichkeiten für  
         Erweiterungen 112  
 Modellelemente 159

**N**

Nachrichtwarteschlangen 211  
 Nachrichtwarteschlangen, anzeigen 211

**O**

- Öffentliche Modelle
  - Modellunterklassen anzeigen 131
- Online-Registrierung 219

**P**

- package.xml 131
- Parameter
  - Dateianhang 238
  - ServiceCenter, securepassword 245
- Parameter definieren 198
- Peregrine Systems-Kundendienst 17
- Peregrine-Portal
  - Komponenten hinzufügen 64
  - Personalisieren 64
- Peregrine-Portal anpassen 41
- Peregrine-Portal personalisieren 64
- Peregrine-Portal-Layout ändern 69
- Personalisieren
  - Beschriftungen 92
  - Erforderliches Feld 93
  - Feldbreite 94
  - Feldgröße 94
  - Feldlayout ändern 91
  - Formulare 78–94
  - Neuen Abschnitt zum Feldlayout hinzufügen 91
  - Portal 64–73
  - Schreibgeschütztes Feld 93
  - Symbole 79
- Personalisierte Seiten
  - Verschieben 100, 213
- Personalisierte Seiten exportieren 100, 213
- Personalisierte Seiten importieren 100, 213
- Personalisierte Seiten verschieben 100, 213
- Personalisierung
  - Benutzerberechtigungen 87
  - Einstellungen 86, 87
  - Felder hinzufügen 90
  - Feldreihenfolge ändern 90
  - Liste der Standardformulare 76
  - Oberfläche, Beschreibung 77, 78, 81
  - Voraussetzungen 85

- Personalisierungen
  - Entfernen 79
  - Hinzufügen 79
- Portalkomponenten
  - Business View Authoring 99
  - Modelle sichtbar machen 99
- Portalkomponenten, neue erstellen 63
- preXSL, Formulardetails 218
- Protokoll, Formulardetails 218
- Protokollieren 200
  - Dateiformat 201
  - Datei-Rollover 204

**R**

- Register „Service Desk“ 206

**S**

- Sammlungen
  - Konfigurieren 83
- SCAdapter
  - Konfiguration 206–209
  - Übersicht 233
- Schreibgeschütztes Feld 93
- Secure Sockets Layer 239
- securepassword-Parameter 245
- Server zurücksetzen 195
- Serverprotokoll 205
- Service Management
  - Aktivieren 208
  - Benutzeroberfläche 236
- ServiceCenter
  - Adapter, siehe <STagItalic>SCAdapter
  - Personalisierungsvoraussetzung 85
  - Register 206
- Sicherheit
  - Alternative Anmeldeauthentifizierung 287
  - Benutzerauthentifizierung 250
  - Integrierte Windows-Authentifizierung 262
- Skalierbarkeit
  - OAA 23
- Skriptausgabe, Formulardetails 218
- Skripteingabe, Formulardetails 218
- Skriptenerweiterungen 54

**Skripts**

- über URL-Abfrage testen 25

Skriptstatus 210

Skriptstatus, überprüfen 210

Sprachauswahl bei Anmeldung 62, 198

**Sprache**

- Anmeldung 62, 198

SSL 239

**Stringdateien**

- Übersetzen 57, 58

Strings übersetzen 56

Symbole für die Personalisierung 79

Systemsteuerung 195

**T**

Technischer Kundendienst 17

Terminologie 14

Ticket neu zuweisen 208

Typografische Konventionen 15

**U**

Übergeordnete Änderung, Formulare 227

Untergeordnete Dokumente

- Konfigurieren 81

**URL**

- Skripts und Modelle abfragen 25

user.log (Datei) 221

**V****Verwaltungsmodul**

- Adaptertransaktionen anzeigen 214

- Einstellungen (Seite) 196

- Einstellungen ändern 198

- Nachrichtenwarteschlangen 211

- Nachrichtenwarteschlangen anzeigen 211

- Personalisierungen importieren und exportieren 213

- Serverprotokoll 205

- Skriptstatus 210

- Skriptstatus überprüfen 210

- Systemsteuerung 195

- Verwaltungseinstellungen (Formular) 206

- Warteschlangenstatus anzeigen 212

- Webarchivdateien generieren 215

Verwandte Dokumentation 14

**W**

Warteschlangenstatus, anzeigen 212

Webarchiv-Dateien (WAR-Dateien) 215

WebSphere-Portal 215

**Z**

Zugehörige Dokumente, Details 228





