

Peregrine

Get-Services 4.0

Verwaltungshandbuch

Für Windows, AIX, Linux und Solaris

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

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

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

Dieses Produkt umfasst Software, die von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) und von Advantys (<http://www.advantys.com>) entwickelt wurde. Darüber hinaus umfasst dieses Produkt auch Software, die von den folgenden Unternehmen oder Einzelpersonen entwickelt wurden: Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation und Original Reusable Objects, Inc.

Dieses Handbuch und die hierin beschriebene Software werden im Rahmen einer Lizenzvereinbarung oder einer Nichtoffenlegungsvereinbarung zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich gemäß der Bedingungen dieser Vereinbarungen verwendet bzw. vervielfältigt werden. 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 wären rein zufällig.

Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet support@peregrine.com.

Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich bitte unter doc_comments@peregrine.com an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc.

Diese Ausgabe gilt für Version 4.0 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
Weltweite Unternehmenszentrale
3611 Valley Centre Drive, San Diego, CA 92130
Tel +1 (0) 800 638 5231 oder 858 481 5000
Fax +1 (0) 858 481 1751
www.peregrine.com



Inhalt

	Über dieses Handbuch	7
	Zielgruppe des Handbuchs	7
	Verwandte Dokumentation.	8
	Verbundene Anwendungen.	8
	Terminologie.	8
	Typografische Konventionen	9
	Spezielle Elemente.	9
	Aufbau dieses Handbuchs	10
	Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst	10
	Peregrine CenterPoint-Website	11
	Dokumentations-Website	11
Kapitel 1	Übersicht über die Architektur	13
	Architektur der Peregrine OAA-Plattform.	15
	Interne Archway-Architektur	18
	Archway-Anforderungen.	19
	Dokumentmanager	22
Kapitel 2	Übersicht über Get-Services	23
	Leistungsmerkmale von Get-Services.	24
	Benutzerrollen	24
	Ticket-Typen.	25
	Service Desk	25
	Change Management	27
	Lesezeichen	29

	Übersicht über die Get-Services-Architektur	29
	ServiceCenter-Schnittstelle	29
Kapitel 3	Anpassen des Peregrine-Portals	31
	Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs	32
	Ändern der Kopfzeilengrafik	33
	Ändern von Designs	34
	Bearbeiten von CSS-Dateien	37
	Ändern von Ebenen	39
	Ändern von Framesets	41
	Übersetzen angepasster Module	43
	Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien	44
	Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien	45
Kapitel 4	Verwenden des Peregrine-Portals	49
	Anmelden an Peregrine-Portal	50
	Verwenden des Aktivitätenmenüs	51
	Personalisieren des Peregrine-Portal	52
	Hinzufügen von Komponenten	52
	Ändern des Layouts	56
	Ändern von Designs	58
	Anzeigen von Formularinformationen	59
Kapitel 5	Verwenden der Personalisierungsoberfläche	61
	Voraussetzungen für die Personalisierung	62
	Aktivieren der Personalisierung	62
	Verwenden des Personalisierungsformulars	64
	Verwenden der Personalisierungssymbole	66
	Hinzufügen von Formularfeldern	66
	Felder von Anwendungsseiten entfernen	68
	Konfigurieren von Feldattributen	69
	Entfernen von Feldern aus einem Formular	70

Kapitel 6	Verwalten von Get-Services	71
	Zugreifen auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul	72
	Verwenden der Systemsteuerung	74
	Anzeigen der implementierten Versionen	75
	Anzeigen des Serverprotokolls.	76
	Verwenden der Seite Einstellungen	76
	Festlegen von Parametern im Verwaltungsmodul	77
	Konfigurieren der Service Desk-Parameter	78
	Überprüfen des Skriptstatus	80
	Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen	80
	Anzeigen des Warteschlangenstatus	81
	Anzeigen von Adaptertransaktionen	82
	Verwenden des IBM-Portals Websphere	82
	Anzeigen von Formularinformationen	83
	Anzeigen von Formulardetails	84
	Online-Registrierung für Benutzer	86
	Ändern von Kennwörtern	86
	Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen	87
	Erläuterungen zur Datei usage.log	87
	Konfigurieren von Change Management-Formularen.	88
	Ändern von Change Management-Formularen	89
	Anzeigen zugehöriger Dokumente auf der Detailseite.	93
	Überprüfen des Kategoriefelds für Get-Services	93
Kapitel 7	ServiceCenter-Systemverwaltung	95
	Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter	96
	ServiceCenter-Ereignisregistrierung	97
	Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche	98
	Dateianhänge	98
Kapitel 8	Sicherheit	101
	Methoden zur Kennwortcodierung	102
	Sicherheit des Backend-Systems	103
	Authentifizierung mit ServiceCenter	103
	ServiceCenter-Berechtigungsörter	103
	Kennwortsicherheit in ServiceCenter.	104

Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services	105
Benutzerregistrierung	106
Aktivieren des E-Mail-Adapters	107
Beheben von Fehlern bei der Mail-Adapter-Verbindung	108
Authentifizieren von Benutzern	109
Standard-Sicherheitskonfiguration.	109
Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration	110
Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul	112
JAAS-Konfigurationsoptionen	114
Beispiel: Festlegen einer benutzerdefinierten LDAP-Konfiguration	119
Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration	119
Befehlszeilenoptionen	120
Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung	120
Einrichten von Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung.	121
Überprüfen der Einstellungen.	124
Erstellen einer alternativen Anmeldeseite	124
Erstellen einer Webseite für die Anmeldung.	125
Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens	127
Glossar	129
Index	133

Über dieses Handbuch

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

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

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

Zielgruppe des Handbuchs

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

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

Verwandte Dokumentation

Zusätzliche Informationen finden Sie in der folgenden Dokumentation:

Handbuch	Informationen
<i>Get-Services-Installationshandbuch</i>	Installieren und Konfigurieren der Peregrine OAA-Plattform sowie von Get-Services, Java SDK und Anwendungs- und Webservern.
<i>Get-Services Versionshinweise</i>	Aktuelle Dokumentation zu oder bekannte Probleme mit Get-Services. Die Versionshinweise werden kontinuierlich aktualisiert und auf der Kundendienst-Website zur Verfügung gestellt. Einzelheiten zum Zugriff auf die Kundendienst-Website finden Sie unter <i>Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst</i> auf Seite 10.

Verbundene Anwendungen

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

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

Terminologie

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

Typografische Konventionen

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

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

Spezielle Elemente

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

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

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

Aufbau dieses Handbuchs

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

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

Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Wenn Sie weitere Informationen zu dieser Version oder Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems.

Peregrine CenterPoint-Website

Aktuelle Informationen über örtliche Kundendienstzentren stehen über Ihren Hauptansprechpartner oder auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter der nachfolgend angegebenen Adresse zur Verfügung:

<http://support.peregrine.com>

Für den Zugriff auf diese Webseite benötigen Sie Ihren gültigen Benutzernamen und Ihr Kennwort.

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst von Peregrine in Verbindung:

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an der Website an.
- 2 Klicken Sie neben dem Bereich für die CenterPoint-Unterstützung auf **Go** (Weiter).
- 3 Wählen Sie dann unter **Contents** (Inhalt) auf der linken Seite die Option **Whom Do I Call?** (An wen soll ich mich wenden?) aus, um die Informationen zu den **Peregrine-Ansprechpartnern** anzuzeigen, die weltweit Unterstützung bieten.

Dokumentations-Website

Eine vollständige Liste der verfügbaren Benutzerdokumentation finden Sie auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter

<http://support.peregrine.com>

Wichtig: Die Versionshinweise für dieses Produkt werden auch nach der Veröffentlichung des Produkts kontinuierlich aktualisiert. Besuchen Sie die Kundendienst-Website, um sicherzustellen, dass Ihnen stets die aktuellste Version der Versionshinweise zur Verfügung steht.

1 Übersicht über die Architektur

KAPITEL

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

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

Get-It-Produkt	Beschreibung
Get-Answers™	IT-Lösung für das webbasierte Wissensmanagement, die eine einzige integrierte Anwendung für die Techniker Ihres Service-Desks und Ihre Mitarbeiter zur Verfügung stellt.
Get-Resources™	Webbasierte Lösung, die in AssetCenter Procurement 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-It-Produkt	Beschreibung
Get-Services™	Webbasierte Erweiterung von ServiceCenter, die es Mitarbeitern ermöglicht, ihre IT-Service-Anforderungen online zu stellen. Sie bietet eine einfache Schnittstelle zu Ihrem Intranet, über die Mitarbeiter Probleme melden, Statusprüfungen durchführen, Hilfe anfordern und Kennwörter zurücksetzen können.

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

Die Peregrine OAA-Plattform umfasst die folgenden Basiskomponenten:

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

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

- Adapter - Stellen die Verbindung zur Datenbank des Backend-Systems her. Der für Ihre Webanwendung erforderliche Adapter wird bei der Installation eingerichtet.
- OAA Persistence - 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 - Stellt Workflow-Funktionen zur Verfügung, die von einigen Webanwendungen der Peregrine OAA-Plattform verwendet werden.
- Benachrichtigungsdienste - Ein zentralisierter Dienst für das Senden und Empfangen von Benachrichtigungen über mehrere Kommunikationsgeräte sowie für die Statusverfolgung dieser Benachrichtigungen.

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

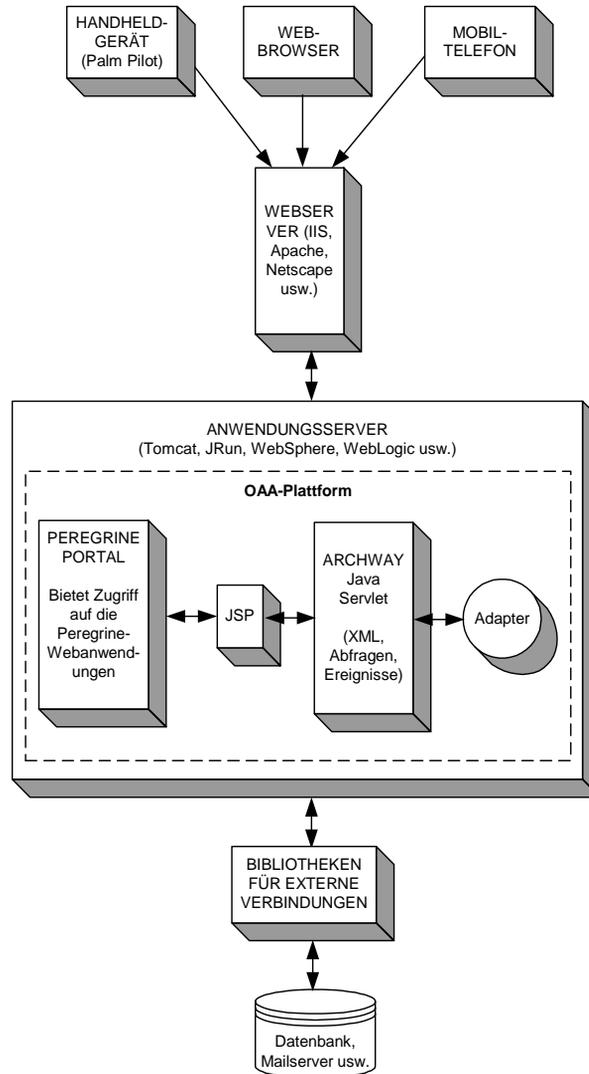
Architektur der Peregrine OAA-Plattform

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

HTTP	Ein einfaches und weit verbreitetes Protokoll für das Senden von Clientanforderungen an einen Server. Auch Varianten wie HTTPS ermöglichen den Aufbau sicherer Verbindungen.
XML	Extensible Markup Language. Meta-Beschreibungssprache, über die Daten formatiert werden können, um sie anschließend in einem Webbrowser anzuzeigen. Im Gegensatz zu HTML können bei XML eigene Tags erstellt und beliebig definiert werden.
Kommerzielle Webserver	Die von der Archway-Architektur bereitgestellten Dienste können über jeden kommerziellen Webserver, einschließlich IIS, Apache, Netscape Enterprise Server oder Java-Webserver, zur Verfügung gestellt werden.
Anwendungsserver	Bei der Installation der Peregrine OAA-Plattform wird Apache Tomcat als Anwendungsserver eingerichtet. JRun, WebSphere und WebLogic werden ebenfalls unterstützt.
Allgemeine Clients	Anwendungen können über Webbrowser (IE, Netscape), Handheld-Geräte (Palm Pilot) oder Mobiltelefone (über HDML) implementiert werden.

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

Die folgende Grafik dient zur Veranschaulichung der Architektur:



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

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

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

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

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

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

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

Interne Archway-Architektur

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

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

Anforderungen können auf drei Arten abgewickelt werden:

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

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

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

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

Jedes Formular, das von einer Webanwendung der Peregrine OAA-Plattform angezeigt wird, hat eine dazugehörige JSP-Seite. Ein virtuelles Verzeichnis teilt der URL die Position der JSP-Seiten mit, die der Webbrowser zur Anzeige der von der Webanwendung bereitgestellten Formulare verwendet.

Archway-Anforderungen

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

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

Eine HTTP-Verbindung besteht aus:

- Einer Clientanforderung
- Einer Serverantwort

Die zwischen Client und Server ausgetauschten Meldungen verfügen in der Regel über eine Reihe von Kopfzeilen sowie einige Inhaltszeilen. Eine Anforderung besteht im Wesentlichen aus den folgenden beiden Bestandteilen:

Abfrage-Zeichenfolge	Parameter, die zusammen mit der URL für die HTTP-Verbindung gesendet werden. Beispiel: http://prgn/servlet/archway?hello&world Diese URL besteht aus einem Server-Lokalisierer (http://prgn/servlet/archway) und einer Abfrage-Zeichenfolge (hello&world).
Inhalt	An die Anforderung angehängte Daten. Diese Daten können ein beliebiges Format haben. Für Archway sind sie jedoch stets in XML formatiert.

Archway ermittelt anhand der Abfrage-Zeichenfolge einer Anforderung die weitere Vorgehensweise. Für eine Abfrage-Zeichenfolge wird die folgende Syntax erwartet:

```
archway?target.command&param=value&param=value&...
```

Im Folgenden wird näher auf die einzelnen Bestandteile der Anforderung eingegangen:

Target	Der Name des Zielobjekts, das die Anforderung abwickeln soll. Archway leitet Anforderungen an ein System weiter und sendet die Antwort zurück. Infolgedessen könnte ServiceCenter, AssetCenter oder eine andere Datenbank das Ziel sein. Das Ziel kann aber auch der Name eines Skript-Objekts sein, das eine anpassbare Logik für die Abwicklung der Anforderung enthält.
--------	--

Command	Die vom Zielobjekt durchzuführende Aktion. Standardmäßig werden fünf Basisaktionen unterstützt: Abfragen, Aktualisieren, Einfügen, Löschen und Ereignis. Wenn es sich bei dem Ziel jedoch um ein Skript-Objekt handelt, kann die Aktion jede im Skript definierte Funktion sein.
Param=Value	In der Anforderung enthaltene Parameterwerte. Mit der Anforderung kann eine beliebige Anzahl von Parametern weitergeleitet werden. Die Codierung dieser Parameter ist identisch mit der von CGI (Common Gateway Interface) verwendeten Codierung. Die von einem Browser gesendeten Daten werden - ebenso wie bei CGI - durch Felder zur Verfügung gestellt, die in ein HTML-Formular eingebettet sind. Damit diese Daten von Archway verstanden werden, werden sie automatisch als CGI-Anforderung formatiert.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für URLs, die HTTP-Anforderungen an Archway senden. Die angeforderten Daten werden in XML-Dokumenten zurückgegeben.

- `host name/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.

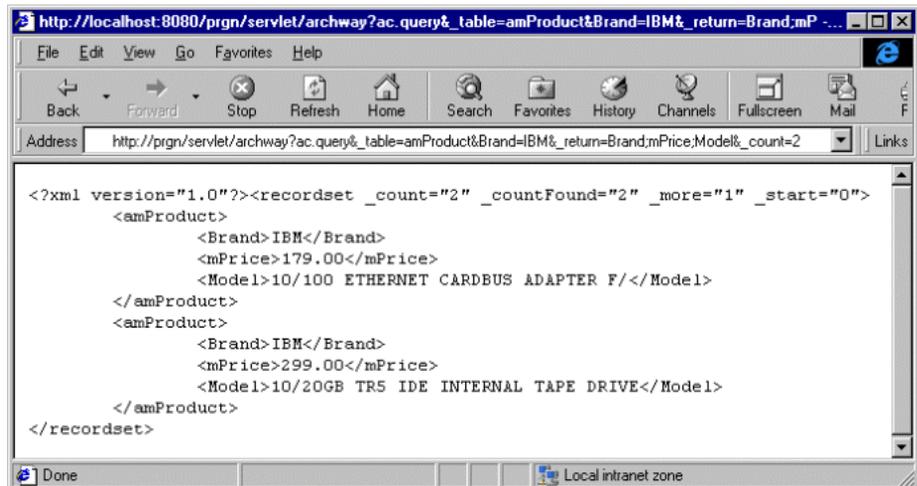
- `host name/servlet/archway?ac.query&_table=amAsset&_return=Brand;mPrice;Model&_count=2`

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

- `host name/servlet/archway?test.helloWorld&greeting>Hello`

Hier wird eine *helloWorld*-Anforderung an ein Skript-Objekt mit dem Namen *test* gesendet.

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



Dokumentmanager

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

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

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

2 Übersicht über Get-Services

KAPITEL

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Leistungsmerkmale von Get-Services* auf Seite 24
- *Übersicht über die Get-Services-Architektur* auf Seite 29

Leistungsmerkmale von Get-Services

Get-Services 4.0 ist mit ServiceCenter 4.x und 5.x kompatibel. Abhängig von den Berechtigungen ist Get-Services für Mitarbeiter und Techniker (IT-Mitarbeiter) verfügbar. Endbenutzer können ihre eigenen Tickets erstellen, aktualisieren und verfolgen. IT-Mitarbeiter können Ihre Aufgaben mit Incident Management, Service Management und Change Management verwalten.

Benutzerrollen

Den Benutzern werden die zur Durchführung ihrer Aufgaben erforderlichen Funktionen zugewiesen. Bei Benutzern handelt es sich um die Personen, die mit Get-Services arbeiten. Funktionen sind Rechte oder Berechtigungen, über die die Benutzer beim Arbeiten in Get-Services verfügen (eine Liste der Berechtigungswörter finden Sie im Abschnitt *ServiceCenter-Berechtigungswörter* auf Seite 103). In diesem Abschnitt werden Benutzer und ihre Rollen beschrieben.

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

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

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

Ticket-Typen

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

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

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

Service Desk

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

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

Mitarbeiter können nur ihre eigenen Tickets anzeigen.

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

Hinweis: Service Management muss aktiviert sein (siehe *Konfigurieren der Service Desk-Parameter* auf Seite 78), um auf die Service Management-Optionen zugreifen zu können.

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

Change Management

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

Aufgabe schließen
ist nur im Formular
Aufgabendetails
verfügbar.

mytaskSecurity Details

Meine Aufgaben
Aufgabenverlauf

Basisinfos

Aufgabennummer: T16
Kategorie: Installation
Geplanter Beginn: 23 Feb 2003 0 : 00
Geplantes Ende: 28 Feb 2003 4 : 20

Allgemein

Risikoanalyse: 3 - mäßiges Risiko
Priorität: 2 (normal)
Status: initial
Alert-Stufe: notice
Zuweisen an: Richard Hartke
Abteilung: customer service

Beschreibung

Beschreibung:

Aufgabe schließen Übergeordnete Änderung anzeigen Änderungen absenden

Wichtig: Durch Klicken auf die Schaltfläche **Aufgabe schließen** wird die aktuelle Phase der Aufgabe abgeschlossen. 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.

Klicken Sie auf den Link **Aufgabenverlauf**, um die abgeschlossenen Tickets anzuzeigen. Für diesen Techniker befindet sich eine offene Aufgabe in der Warteschlange.

Task Suchergebnisse

Klicken Sie auf ein Element, um seine Details anzuzeigen.

Aufgabennummer	Status	Priorität	Kategorie
T16	initial	2	Installation

Neue Suche

Klicken Sie auf die entsprechende Zeile in der Spalte **Aufgabennummer**, um Details zu einer bestimmten Aufgabe einzusehen.

Das Modul Change Management muss für Get-Services folgendermaßen eingerichtet werden.

- Schritt 1** Ändern Sie bei Bedarf die vordefinierten Formulare (siehe *Ändern von Change Management-Formularen* auf Seite 89) und speichern Sie diese als Standardformulare.
- Schritt 2** Stellen Sie sicher, dass im Incident Management-Formular **Incidents erstellen** und im Service Management-Formular **Anfragen erstellen** für das Feld **Kategorie** das Suchen- (Fernglas), jedoch nicht das Löschen-Symbol (Radiergummi) angezeigt wird (siehe *Überprüfen des Kategoriefelds für Get-Services* auf Seite 93).
- Schritt 3** Konfigurieren Sie den Registrierungsbildschirm **cm3tin** in ServiceCenter so, dass Ereignisse synchron verarbeitet werden (siehe *ServiceCenter-Ereignisregistrierung* auf Seite 97).

Lesezeichen

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

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

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

Übersicht über die Get-Services-Architektur

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

ServiceCenter-Schnittstelle

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

SCAdapter

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

Dateianhänge

Wenn Get-Services über eine Schnittstelle zu ServiceCenter verfügt, können Sie Dateien wie Tabellenblätter, Dokumente und Bilder an ein Get-Services-Ticket anhängen. Die angehängten Dateien enthalten zusätzliche Informationen für die Supportmitarbeiter, die das Ticket bearbeiten. Dateianhänge werden mit dem Ticket auf dem Server gespeichert. Weitere Informationen zu Dateianhängen erhalten Sie unter *Dateianhänge* auf Seite 98.

3 Anpassen des Peregrine-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 aber eine komplexere Änderung vornehmen und beispielsweise den Code für die Anordnung der Ebenen oder die Größe des Framesets modifizieren.

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs* auf Seite 32
- *Ändern der Kopfzeilengrafik* auf Seite 33
- *Ändern von Designs* auf Seite 34
- *Bearbeiten von CSS-Dateien* auf Seite 37
- *Ändern von Ebenen* auf Seite 39
- *Ändern von Framesets* auf Seite 41
- *Übersetzen angepasster Module* auf Seite 43

Bereitstellen der Variationen des klassischen Designs

Das Design Classic ist das Standarddesign, das von den für die Peregrine OAA entwickelten Anwendungen verwendet wird. Auf der Grundlage dieses Designs erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Design für Ihr Unternehmen.

Es gibt fünf Variationen des klassischen Designs:

- *Classic*, das neutrale graue Design, das auch bei den Beispielen in diesem Dokument verwendet wird.
- *Accessible*, eine abrufbare Darstellung für Benutzer, die einen hohen Kontrast oder bessere Zugriffsfunktionen benötigen.
- *Baja*, das dem klassischen Design Grün- und Beigetöne hinzufügt.
- *Quicksilver*, das dem klassischen Design Silber- und Blautöne hinzufügt.
- *Sierra*, das dem klassischen Design Türkistöne hinzufügt.

Diese Designs werden zusammen mit zahlreichen optionalen Designs bei der Installation der Anwendung bereitgestellt. Nachdem Sie Ihr benutzerdefiniertes Design erstellt haben, empfiehlt es sich jedoch, 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 ein oder mehrere Design(s) aus dem Verzeichnis `oaa\packages` bereitzustellen.

So stellen Sie ein alternatives klassisches Design bereit:

- 1 Wechseln Sie an der Eingabeaufforderung zum Verzeichnis `C:\oaa\packages`.
- 2 Geben Sie Folgendes ein:

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

Hinweis: Falls Sie beide Variationen des klassischen Designs bereitstellen möchten, geben Sie beide Designnamen durch ein Leerzeichen voneinander getrennt ein.

- 3 Drücken Sie **Eingabe**.
- 4 Öffnen Sie Ihren Webbrowser und melden Sie sich am Verwaltungsmodul an (`localhost/oaa/admin.jsp`).

- 5 Klicken Sie auf **Einstellungen**. Ändern Sie im Register **Designs** die folgenden Parameter:
 - a Setzen Sie im Feld **Standarddarstellung/-design** den Parameter auf den Namen des Designs, das Sie verwenden möchten (zum Beispiel *Baja*).
 - b Setzen Sie im Feld **Standardformatvorlage** den Parameter auf den entsprechenden Namen der CSS-Datei (zum Beispiel *baja.css*).
- 6 Blättern Sie zum Ende der Seite und klicken Sie auf **Speichern**.
- 7 Klicken Sie in der Systemsteuerung auf **Server zurücksetzen**.
- 8 Aktualisieren Sie Ihre Browser-Ansicht, um das neue Design anzuzeigen.

Ändern der Kopfzeilengrafik

Eine der einfachsten Änderungen, die Sie vornehmen können, ist das Einfügen Ihres Firmenlogos in Peregrine-Portal.

So ändern Sie die Kopfzeilengrafik:

- 1 Ändern Sie die bestehende Kopfzeilengrafik, um sie für Ihr Unternehmen anzupassen.

Hinweis: Ihre benutzerdefinierte Kopfzeilengrafik muss 514 Pixel breit und 59 Pixel hoch sein.



- 2 Speichern Sie Ihre Änderungen in der folgenden Datei:
 C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\\webapps\oaa\images\skins\classic
Hinweis: Das klassische Design ist das Standarddesign.
- 3 Melden Sie sich mit Verwaltungsrechten an (Anmeldeseite *admin.jsp*).
- 4 Klicken Sie auf **Einstellungen**.

- 5 Geben Sie im Register Designs den Namen der neuen Grafik im Feld Standardlogo des Peregrine-Portals ein.

Geben Sie den Namen Ihrer neuen Grafik ein.

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

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

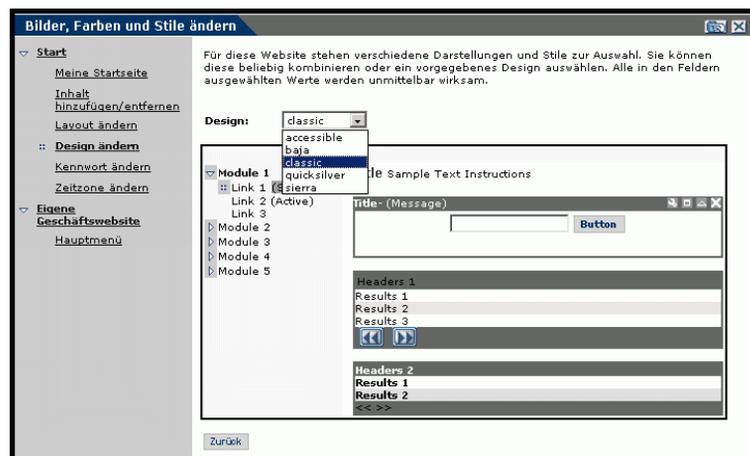
Ändern von Designs

Für jeden Designordnernamen gibt es eine entsprechende css-Datei gleichen Namens. Für das klassische Design steht beispielsweise die Datei classic.css für Internet Explorer 5.5 SP2 und 6.0 sowie für Netscape 6.x, 7.0 und Mozilla zur Verfügung. Der css-Ordner befindet sich unter: C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\css.

So erstellen Sie Ihr eigenes Design:

- 1 Kopieren Sie den Ordner skins\classic
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\css.
- 2 Benennen Sie die Kopie um in *<Ihr Firmendesign>*.
- 3 Bearbeiten Sie die Darstellungsgrafiken.
 - Die Dateinamen dürfen nicht geändert werden.
 - Die Bildgröße darf ebenfalls nicht geändert werden.

Sie können die Änderungen, die Sie auf der Seite *Design ändern* vorgenommen haben, über die Startseite des Peregrine-Portals anzeigen.



Detailliertere Informationen können Sie dem Formatvorlagenschlüssel im Register **Designs** auf der Verwaltungsseite des Portals entnehmen. Um auf den Formatvorlagenschlüssel zuzugreifen, wechseln Sie auf der Seite **Admin-Einstellungen** im Register **Designs** zum Feld **Standardformatvorlage** und klicken Sie dann auf den Link **Schlüssel für die Formatvorlage des Peregrine-Portals**.

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

Bearbeiten von CSS-Dateien

Das folgende Beispiel zeigt einen Teil der Datei classic.css.

```
A,BODY,FONT,DIV,SPAN,TD,INPUT,TEXTAREA,SELECT {FONT-FAMILY: Verdana,
Tahoma, Arial, Helvetica, sans-serif; FONT-SIZE: 10px;}
A:HOVER {COLOR: #000099;}
.ActionBar { TEXT-ALIGN: Center;}
.ActionButton {BORDER: #B5B5B5 Solid 1px; BACKGROUND-COLOR: #D6D6D6;
COLOR: #003366; CURSOR: hand; FONT-SIZE: 9px; FONT-WEIGHT: bold; }
INPUT.ActionButton:HOVER {BORDER: #B5B5B5 Solid 1px; CURSOR: hand;
BACKGROUND-COLOR: #85A5AE; FONT-SIZE: 9px;}
BUTTON.ActionButton:HOVER {BORDER: #B5B5B5 Solid 1px; CURSOR: hand;
BACKGROUND-COLOR: #85A5AE; FONT-SIZE: 9px;}
.ActionSeparator {COLOR: #1C326B;}
.ActiveHeaderMenu { BORDER-BOTTOM: #330099 Solid 1px; BORDER-RIGHT:
#330099 Solid 1px; BORDER-TOP: #330099 Solid 1px; BORDER-LEFT: #330099 Solid
1px; BACKGROUND-COLOR: #F8F8F8; COLOR: #ffffff; }
.ActiveHeaderLink { COLOR: #ffffff; TEXT-TRANSFORM: uppercase;}
.ActiveTabMenu {line-height: 18px; color: #FFFFFF; background-color: #666666;
padding-top: 2px; padding-right: 6px; padding-bottom: 2px; padding-left: 6px;
border-color: #CCCCCC #999999 #000000 #666666; cursor: hand; border-style:
groove; border-top-width: 1px; border-right-width: 1px; border-bottom-width: 1px;
border-left-width: 1px}
.ActiveMenuItem {COLOR: #0F2091;CURSOR: hand; FONT-WEIGHT: Bold; }
.ActiveTableRow {COLOR: #0F2091; }
.ActiveTableNavigationRow { BACKGROUND-COLOR: #666666; COLOR: #B7C2E8;
FONT-WEIGHT: Bold; TEXT-ALIGN: Center;}
.BackgroundImage {BACKGROUND-IMAGE:
url(../images/skins/classic/backgrounds/bkg_sideframe_tile.gif);}
.Body,.BodyAlt,.BodyHead { BACKGROUND-COLOR: #ffffff; }
.BodyHeadAlt {BACKGROUND-COLOR: #D0D0D0; BACKGROUND-IMAGE:
url(../images/skins/classic/backgrounds/bkg_sideframe_tile.gif);}
.CurrentModuleMenu { COLOR: #1A1A1A; FONT-WEIGHT: Bold; }
A.CurrentModuleMenu:HOVER { COLOR: #000099; }
.DocTableRow {BACKGROUND-COLOR: #ffffff; COLOR: #000000; FONT-SIZE: 10px;
BORDER-BOTTOM: #C0C0C0 Solid 2px;}
.EntryTableHeading { BORDER-BOTTOM: #e0e0e0 Solid 1px; BORDER-RIGHT:
#e0e0e0 Solid 1px; BORDER-TOP: #e0e0e0 Solid 1px; BORDER-LEFT: #e0e0e0 Solid
1px; BACKGROUND-COLOR: #09355A; COLOR: #ffffff; FONT-WEIGHT: Bold;
TEXT-ALIGN: Left; }
```

In dieser Datei werden die Schriftartenfamilie, die Schriftgröße, das Schriftgewicht und die Schriftfarbe sowie weitere Parameter, wie beispielsweise die Hintergrundfarbe für den verwendeten Stil definiert. Einige der häufiger modifizierten Stile sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

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

Stilname	Stilbeschreibung
a.TableEvenRow	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.
a.TableOddRow	Kennzeichnet den Stil mit einem Linkattribut.

Wichtig: Erstellen Sie eine Kopie der Datei `classic.css`, bevor Sie diese bearbeiten. Anschließend können Sie eine neue `css`-Datei erstellen.

Ändern Sie die Formatvorlagen, nachdem Sie das Gesamtdesign mit dem Farbauswahlwerkzeug des Bildbearbeitungsprogramms fertig gestellt haben, um sicherzustellen, dass die hexadezimalen Farbangaben so genau wie möglich der Farbe des Logos und des Designs entsprechen.

Ändern von Ebenen

Ebenen werden mit dem Tag *div* implementiert. Jedes *div*-Tag hat ein `id`-Attribut, das seine Funktion in der Kopfzeile beschreibt. Wählen Sie die Funktionalität aus, die Sie in Ihrer neuen Kopfzeile beibehalten oder löschen möchten, und ändern Sie die entsprechenden Tags.

Folgende *div*-Tags sind erforderlich:

- logo *div*
- time *div*
- toolbar *div*
- user *div*
- tabs *div*
- form titles *div*

Speichern Sie Ihre Änderungen im Bereitstellungsverzeichnis und aktualisieren Sie die Browseransicht, um die Änderungen anzuzeigen.

Die folgenden Codebeispiele verdeutlichen die Funktion der *div*-tags. Diese Beispiele finden Sie in der Datei `layers_ie.jsp` unter `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic`. Diese Datei ist für den Internet Explorer vorgesehen. Entsprechende Dateien für Netscape haben die Bezeichnung `_gecko` oder `_ns`. Wenn Ihre

Anwendung sowohl im Internet Explorer als auch in Netscape verwendet werden soll, müssen Sie alle Dateien ändern und die entsprechende JSP-Datei im Ordner, der die Dateien für Ihr Firmendesign enthält, modifizieren.

Über den folgenden Code wird die Ebene des Logos in der Kopfzeile positioniert:

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

</div>
```

Über den folgenden Code wird die Ebene für die Uhrzeit- und Alarmzeile positioniert, die für das Debugging und für Alarme verwendet wird:

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

Über den folgenden Code wird die Ebene für die Symbolleisten-schaltflächen positioniert, die sich gegenwärtig oben rechts in der Kopfzeile befinden:

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

Über den folgenden Code wird der Name des aktuell angemeldeten Benutzers in der Kopfzeile positioniert:

```
<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;&nbsp;&nbsp;</td>
<td nowrap width="3" align="right" valign="top">
">
</td>
<td nowrap align="right" valign="top" width="100%" background="<%=
Archway.getSkinImagePath("backgrounds/rt_tile.gif", user ) %>">
">
</td>
<td nowrap><font class="userBarText" size="1" face="Arial, Helvetica,
sans-serif"><%=userTitle%></font>&nbsp;&nbsp;&nbsp;</td>
</tr>
</table>
</div>
```

Über den folgenden Code werden die Navigationsregister in der Kopfzeile positioniert:

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

Über den folgenden Code wird die Ebene für den Seitentitel in der Kopfzeile positioniert:

```
<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 Firmendesign>*.

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

So ändern Sie Framesets:

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

- 4 Speichern Sie die Datei.
- 5 Starten Sie Ihren Anwendungsserver neu.
Sie können jetzt Ihre Änderungen im Webbrowser prüfen.

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

frames_ie.jsp

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

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

```

Übersetzen angepasster Module

Standardmäßig werden alle Webanwendungen von Peregrine OAA in englischer Sprache bereitgestellt. Durch den Kauf eines Sprachpakets erhalten Sie übersetzte Versionen der Kernanwendungen von Peregrine OAA. Sprachpakete für Peregrine OAA 4.0 sind in folgenden Sprachen erhältlich:

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

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

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

Wenn Sie über eine Sprachpaketversion einer Peregrine OAA-Webanwendung verfügen, müssen Sie die vorhandenen Zeichenfolgendateien für diese Anwendungen bearbeiten und alle neuen Zeichenfolge, die Sie im Rahmen der Anpassung ergänzt haben, hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter *Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien* auf Seite 44.

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 45.

Unter *So konfigurieren Sie Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Zeichenfolgendateien*: auf Seite 46 erfahren Sie, wie Sie die Peregrine OAA-Plattform für die Verwendung der neuen Übersetzung konfigurieren.

Bearbeiten vorhandener Übersetzungsdateien

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

So bearbeiten Sie eine vorhandene Übersetzungsdatei:

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

Sie finden alle Übersetzungsdateien im Installationsverzeichnis Ihres Anwendungsservers:

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

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

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

Die Zeichenfolgendatei verwendet das folgende Format:

```
Bezeichnung_Zeichenfolge, "Übersetzte Zeichenfolge"
```

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

Übersetzte Zeichenfolge der tatsächliche Wert der zu übersetzenden Zeichenfolge ist.

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

EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"

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

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

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

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

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

EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Recherche"

7 Speichern Sie die neue Zeichenfolgendatei.

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

Hinzufügen neuer Übersetzungsdateien

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

Wichtig: Get-It-Webanwendungen, die in andere als die unter *Übersetzen angepasster Module* auf Seite 43 aufgeführten Sprachen übersetzt wurden, werden von Peregrine nicht unterstützt.

So fügen Sie eine vorhandene Übersetzungsdatei hinzu:

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

Sie finden alle Übersetzungsdateien im Installationsverzeichnis Ihres Anwendungsservers:

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

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

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

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

- 4 Fügen Sie die kopierte englische Zeichenfolgendatei in die neue Datei ein.
- 5 Ändern Sie den Teil "*Übersetzte Zeichenfolge*" jeder Zeichenfolge in die Zielsprache Ihrer Übersetzung.
- 6 Speichern Sie die neue Zeichenfolgendatei.
Die neuen Übersetzungszeichenfolgen stehen unmittelbar nach dem Neustart des Anwendungsservers zur Verfügung.

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

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

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

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

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

4 | Verwenden des Peregrine-Portals

KAPITEL

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

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

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

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

Anmelden an Peregrine-Portal

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

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

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

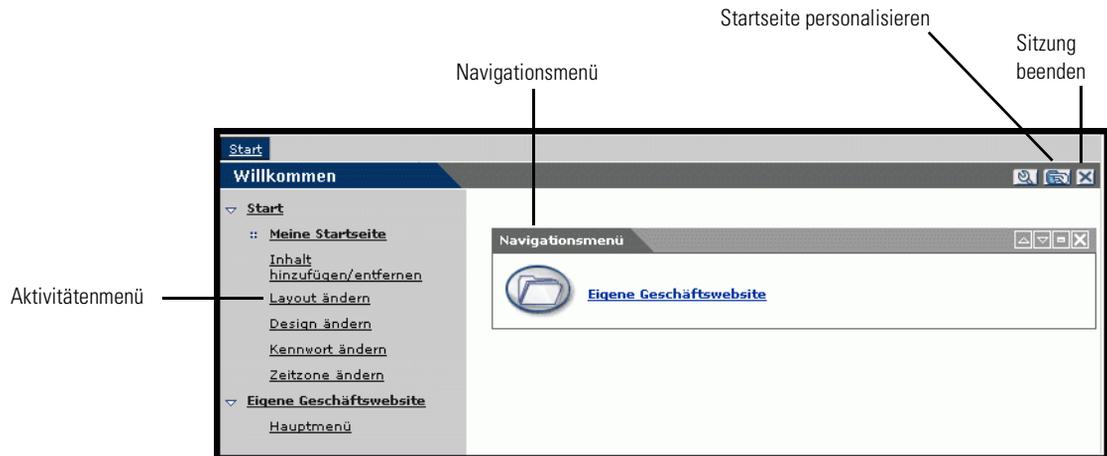
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel der Anmeldeoberfläche für Benutzer.



The screenshot displays the login interface for the Peregrine Portal. At the top, the header includes the 'Peregrine Portal' logo on the left and 'Powered by Peregrine' on the right. Below the header, a navigation bar contains the text 'Anmelden' and 'Willkommen'. The main content area is titled 'Anmelden' and contains the following elements:

- A welcome message: 'Geben Sie Benutzernamen und Kennwort ein, um auf das Peregrine-Portal zuzugreifen.'
- Input fields for 'Benutzername:' and 'Kennwort:'.
- A language selection dropdown menu currently set to 'Deutsch'.
- An 'Info speichern:' section with a checkbox for 'Auto-Anmeldung aktivieren'.
- Two buttons at the bottom: '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 zur Personalisierung aufgerufen werden kann. Über diese Option können Sie Ihre Startseite anpassen.
Layout ändern	Ändern der Anordnung einer Komponente oder Entfernen einer Komponente aus dem Peregrine-Portal.

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

Personalisieren des Peregrine-Portal

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

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

Hinzufügen von Komponenten

Folgende Komponenten stehen zur Auswahl:

Persönliche Werkzeuge

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

Peregrine Portal-Webanwendungskomponenten

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

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

Verwaltungskomponenten

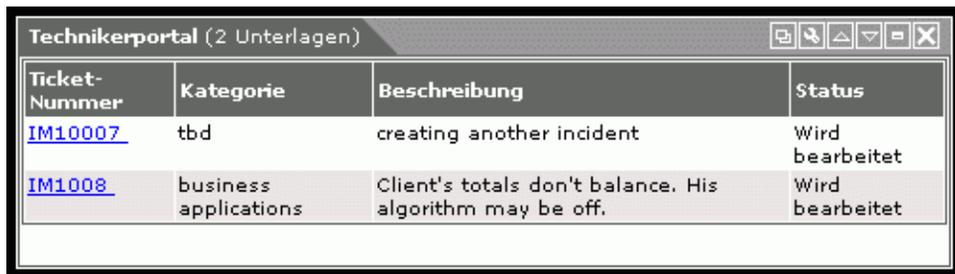
Auf die Verwaltungskomponenten können nur Benutzer mit Verwaltungsrechten zugreifen.

Komponente	Verfügbares Element
Verbindungsstatus	Liste der derzeit auf diesem Server registrierten Adapter mit dem jeweiligen Verbindungsstatus
Systemsteuerung	Schaltfläche, über die der Server und alle Verbindungen zurückgesetzt werden können
Seite Treffer/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

Get-Services-Komponenten

Benutzer, für die das Modul Service Management aktiviert ist, können auf ihrer Startseite eine Liste ihrer Tickets hinzufügen.

Komponente	Verfügbares Element
Technikerportal	Ein Portal für Techniker zur Überprüfung ihrer Tickets.
Tickets	Eine Liste der Tickets. Incidents werden erstellt, wenn Ihre Serviceanforderung einer Person im Support-Center zugewiesen wurde.



The screenshot shows a window titled "Technikerportal (2 Unterlagen)" with a standard Windows-style title bar. Inside the window is a table with the following data:

Ticket-Nummer	Kategorie	Beschreibung	Status
IM10007	tbd	creating another incident	Wird bearbeitet
IM1008	business applications	Client's totals don't balance. His algorithm may be off.	Wird bearbeitet

Benutzer, für die das Modul Service Management aktiviert ist, können auf ihrer Startseite Komponenten des Technikerportals sowie Ticket-Komponenten hinzufügen.

So fügen Sie dem Peregrine-Portal Komponenten hinzu:

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

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

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

Nur Benutzer mit Verwalterrechten können die Verwaltungskomponenten anzeigen.

Meine Startseite anpassen

Hier werden die Inhaltstypen angezeigt, die Sie Ihrer Startseite hinzufügen können. Wählen Sie den gewünschten Inhalt aus, und speichern Sie ihn. Anschließend können Sie ihn Ihren Bedürfnissen anpassen.

Start

Meine Startseite

Inhalt hinzufügen/entfernen

Layout ändern

Design ändern

Kennwort ändern

Zeitzone ändern

Mobile Admin

Profil

Rollen

Einstellungen

Mobile Install

Gerät vorbereiten

Eigene Geschäftswebseite

Hauptmenü

Get-Services-Komponenten

Anfrage-Tickets Anfrage-Tickets anzeigen. Anfrage-Tickets werden beim ersten Kontakt mit dem Support-Center erstellt.

Technikerportal Portal für Techniker für die Überprüfung ihrer Tickets.

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.

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, Mozilla .092 oder Microsoft Internet Explorer 4.0 oder eine höhere Version erforderlich.

Stilauswahl Bilder, Farben, Stile und Layout ändern.

Datum und Uhrzeit Zeigt das Datum und die Uhrzeit der örtlichen Zeitzone bzw. im GMT-Format (Greenwich Mean Time oder Coordinated Universal Time - UTC) an. Zum Anzeigen dieser Komponente sind Netscape 6.1, Mozilla .092 und Microsoft Internet Explorer 4.0 oder eine höhere Version erforderlich.

Webanwendungskomponenten des Peregrine-Portals

Navigationsmenü Schnelllinks zu den unterschiedlichen Modulen dieser Anwendung.

Dokumentliste Ermöglicht die Anzeige einer Dokumentsuche oder eines Listen- bzw. Detailbildschirms. Konfigurieren Sie die Komponente einfach durch Auswahl des Dokumenttyps, den Sie zur Verfügung stellen möchten, sowie durch Auswahl des gewünschten Bildschirmtyps.

Eigenes Menü Stellt ein Menü mit Links dar, das dynamisch konfiguriert werden kann. Die Links können auf beliebige Websites, andere Menüs oder Dokument-Explorer-Bildschirme zeigen.

Administrationskomponenten

Verbindungsstatus Liste der derzeit auf diesem Server registrierten Adapter mit ihrem jeweiligen Verbindungsstatus.

Systemsteuerung Server mit sämtlichen Verbindungen zurücksetzen.

Seite Treffer/Minute Zeigt die Gesamtanzahl der Seiten an, auf die pro Minute zugegriffen wird.

Adaptertransaktionen/Minute Zeigt die Anzahl der Transaktionen an, die mit Adaptern durchgeführt wurden.

Aktive Benutzersitzungen Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzersitzungen an.

Speichern Zurück

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

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

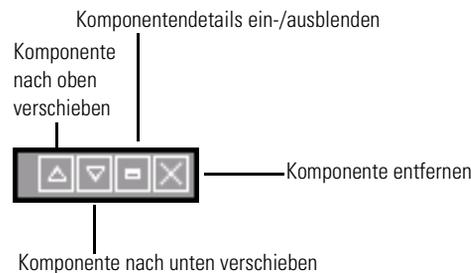


Ändern des Layouts

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

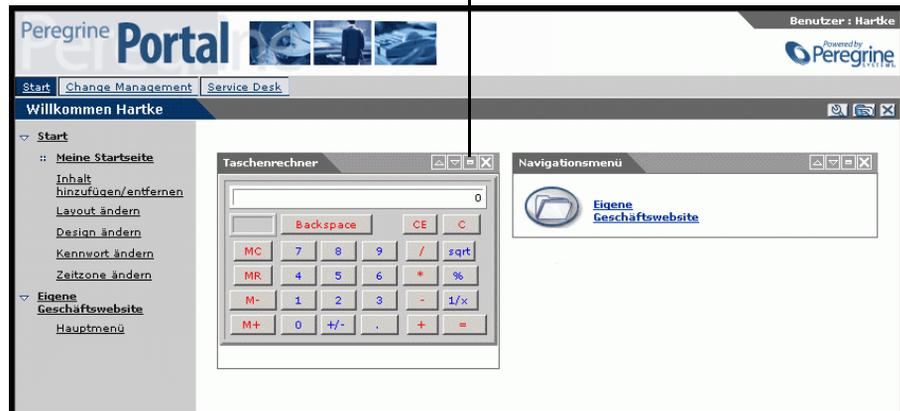
Microsoft Internet Explorer

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



Im folgenden Bildschirm ist der Kalender minimiert.

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

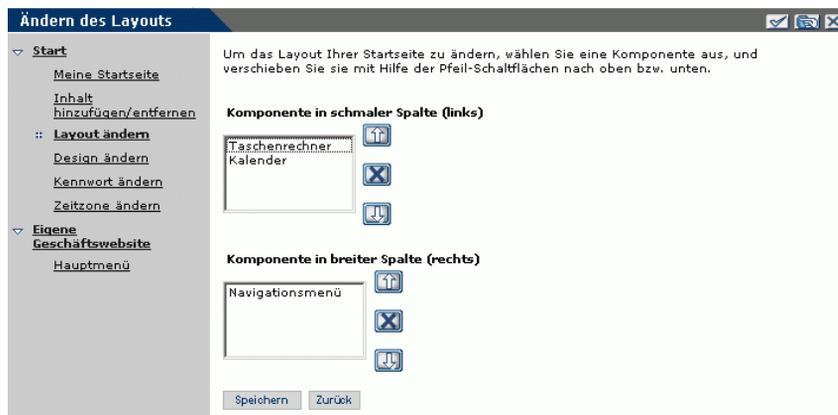


Netscape Navigator

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

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

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



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

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

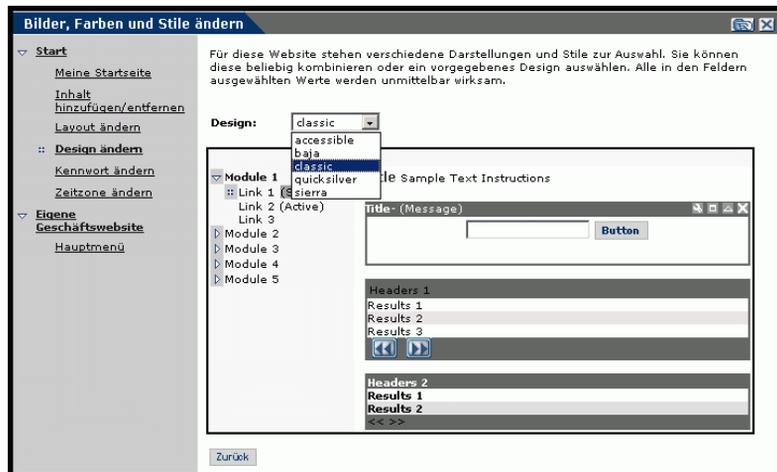
Ändern von Designs

Für die Anzeige der Webseiten stehen eine Auswahl verschiedener Designs zur Verfügung.

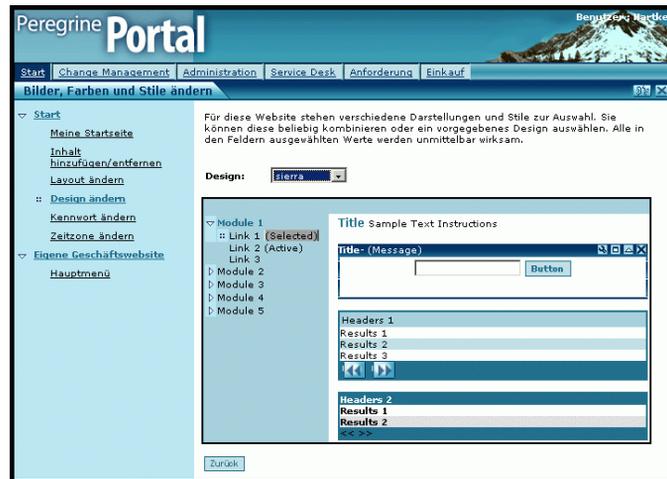
So ändern Sie das Design:

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

Die folgende Seite wird geöffnet:



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



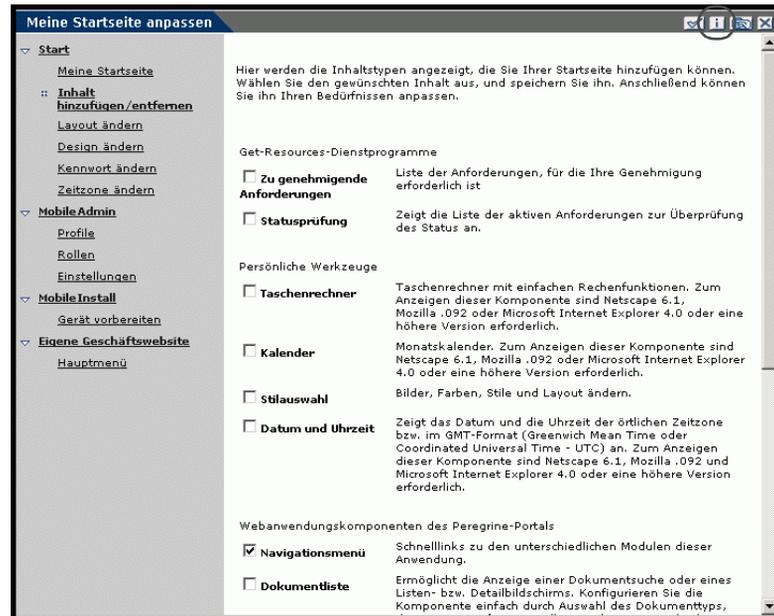
Die neue Konfiguration wird bis zur nächsten Änderung für alle nachfolgenden Arbeitssitzungen verwendet.

Anzeigen von Formularinformationen

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

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

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



5 | Verwenden der Personalisierungsoberfläche

KAPITEL

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

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

In diesem Abschnitt werden die folgenden Themen behandelt:

- *Voraussetzungen für die Personalisierung* auf Seite 62
- *Verwenden des Personalisierungsformulars* auf Seite 64

Voraussetzungen für die Personalisierung

Für die Personalisierung benötigen Sie die folgenden Komponenten.

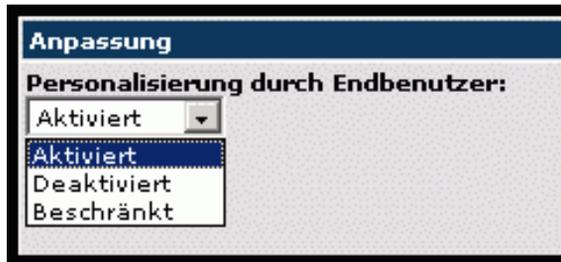
- Eine AssetCenter- oder ServiceCenter-Backend-Datenbank. Für die Personalisierung müssen Sie die Anmelderechte der Benutzer und die Personalisierungsänderungen in einer der beiden Datenbanken speichern.
- Ein Benutzerkonto mit aktivierten Personalisierungsrechten. Das Anmeldeprofil eines Benutzers bestimmt den Umfang der Personalisierungsrechte, die dem jeweiligen Benutzer von Peregrine OAA eingeräumt werden. Die Personalisierungsrechte geben nicht nur an, welche personalisierten Komponenten ein Benutzer anzeigen und ändern kann, sondern sie bestimmen auch, ob seine Personalisierungsänderungen auch für andere Benutzer verfügbar sind. Peregrine OAA kann Personalisierungsänderungen für ein gesamtes Unternehmen oder für bestimmte Benutzergruppen anzeigen, aber auch die Anzeige der Änderungen auf einen bestimmten Benutzer beschränken.

Aktivieren der Personalisierung

Standardmäßig definiert Peregrine OAA alle Benutzer als Endbenutzer für die Personalisierung. Der Zugriff auf die Personalisierungsfunktionen wird von Peregrine OAA über die Zugriffsberechtigung bzw. das Berechtigungswort **getit.personalization** gewährt. Beide Komponenten werden in der Datenbank der Webanwendung gespeichert. Weitere Informationen zu verfügbaren Berechtigungswörtern finden Sie im Kapitel *Sicherheit* dieses Handbuchs. Um den Umfang der Personalisierungsrechte von Endbenutzern zu definieren, wählen Sie über das Register **Allgemein** auf der Seite **Admin-Einstellungen** des Verwaltungsmoduls eine der unter **Personalisierung durch Endbenutzer** verfügbaren Optionen aus.

So aktivieren Sie Personalisierungsoptionen für Endbenutzer:

- 1 Blättern Sie im Register **Allgemein** auf der Seite **Admin-Einstellungen** des Verwaltungsmoduls zum Parameter **Personalisierung durch Endbenutzer**.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Personalisierungszugriffsebene aus der Dropdown-Liste aus.



Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Benutzern Verwaltungsrechte zu erteilen, indem Sie die Zugriffsberechtigung bzw. das Berechtigungswort **getit.personalization.admin** zu dem in der Datenbank der Webanwendung gespeicherten Benutzerprofil hinzufügen. Peregrine OAA-Verwalter verfügen über die folgenden zusätzlichen Rechte:

Verwaltungsrechte Beschreibung

Erstellen	In Suchformularen wird die Schaltfläche Erstellen angezeigt, sodass Benutzer neue Einträge in der Backend-Datenbank erstellen können.
Aktualisieren	In Detailformularen wird die Schaltfläche Aktualisieren angezeigt, sodass Benutzer die zu den Einträgen angezeigten Daten ändern können. Änderungen werden von Peregrine OAA zur Backend-Datenbank übertragen.
Löschen	In Detailformularen wird die Schaltfläche Löschen angezeigt, sodass Benutzer Datensätze aus der Liste der Einträge löschen können. Der Datensatz wird von Peregrine OAA aus der Backend-Datenbank gelöscht.
Einstellungen für andere Benutzer übernehmen	Durch diese Einstellung erhalten Endbenutzer mit Personalisierungsrechten die erforderlichen Zugriffsberechtigungen, für den Fall, dass ein Verwalter Personalisierungsänderungen vornimmt.

Verwenden des Personalisierungsformulars

Die Datenfelder, die auf den einzelnen Formularen angezeigt werden, werden vom Verwalter festgelegt. Sie können die Oberfläche jeder Webanwendung personalisieren, die in der oberen rechten Ecke des Peregrine OAA-Frames ein Schraubenschlüssel-Symbol enthält. Das Schraubenschlüssel-Symbol wird nur bei Aktivitäten angezeigt, für die ein Personalisierungsformular definiert wurde. Das Personalisierungsformular bestimmt, welche Optionen im nachfolgend beschriebenen Popup-Fenster für die Personalisierung angezeigt werden.

Wenn Sie auf das Personalisierungssymbol klicken, zeigt Peregrine OAA ein Popup-Fenster mit den Personalisierungsoptionen für das aktuelle Formular an.

In der linken Spalte werden alle verfügbaren Formularfelder angezeigt. In der rechten Spalte werden die tatsächlich verwendeten Formularfelder angezeigt.

Dokumentdetail personalisieren - Microsoft Internet Explorer

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

Dokumentfelder

Verfügbare Felder	Aktuelle Konfiguration
-- Links-/Rechts-Aufteilung --	-- Ticket-Details --
-- Oben-/Unten-Aufteilung --	Ticket-Nummer
-- Abschnittstitel --	Status
Inventarnummer	Kategorie
Zuweisungsgruppe	Gewichtung
Anfragequelle	Geöffnet von
Anfragetyp	Geöffnet am
Kategorie	-- Beschreibung --
Abschlusszeit	Beschreibung
Firmen-ID	-- Neue Ticket-Aktualisierung oder -Lösung --
Kontaktname	Lösungscode

Formularoptionen

Titel: Neues Ticket erstellen

Anweisungen: Bitte geben Sie die notwendigen Informationen ein

Explorer-Optionen

Erstellen: Standardmäßig direkt zum Erstellungsbildschirm

Suche überspringen: Suchseite überspringen und Standardabfrage ausführen

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

Zusammenfassung: Zusammenfassungsseite für das Dokument anzeigen

Vorgänge auf folgende Rollen beschränken:

Dokument erstellen: _____

Dokument löschen: _____

Dokument aktualisieren: _____

Zurück zum Standard Speichern

Das Pop-up-Fenster für die Personalisierung enthält die folgenden Felder:

Feld	Beschreibung
Verfügbare Felder	Zeigt alle Dokumentfelder und Sammlungen untergeordneter Dokumente an, die zu dem aktuellen Formular hinzugefügt werden können. Peregrine OAA liest das auf dem Formular verwendete Schema dynamisch aus und generiert eine Liste der verfügbaren Felder. Alle zwischen Gedankenstrichen aufgelisteten Elemente sind 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. Wenn ein Formular zum ersten Mal personalisiert wird, ist diese Spalte leer.
Formularoptionen Titel Anweisungen	Definiert den Formularnamen und die bei der Verwendung des Formulars zu befolgenden Anweisungen.
Explorer-Optionen Suche überspringen Erstellen Einzelnes Detail Zusammenfassung	Definiert, wie die Ergebnisse von Peregrine OAA angezeigt werden. Benutzern wird der Abschnitt mit den Optionen nur angezeigt, wenn sie über ausreichende Personalisierungsrechte 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.
Zurück zum Standard	Entfernt die gesamte vom Endbenutzer vorgenommene Personalisierung und setzt das Formular auf den Standardstatus zurück. Sofern Standardfelder für die Anzeige vom Peregrine OAA-Verwalter oder im Formularschema definiert wurden, können in einem Standardformular weiterhin Felder angezeigt werden.
Speichern	Speichert Ihre Personalisierungsänderungen und wendet sie auf das aktuelle Formular an.

Verwenden der Personalisierungssymbole

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

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

Hinzufügen von Formularfeldern

Sie können Felder zu einem Formular hinzufügen und anschließend das Layout ändern.

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 die Option **Diese Seite personalisieren**.
- 2 Wählen Sie aus der Liste **Verfügbare Felder** ein Feld aus.

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

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 *So benennen Sie Beschriftungen um*.

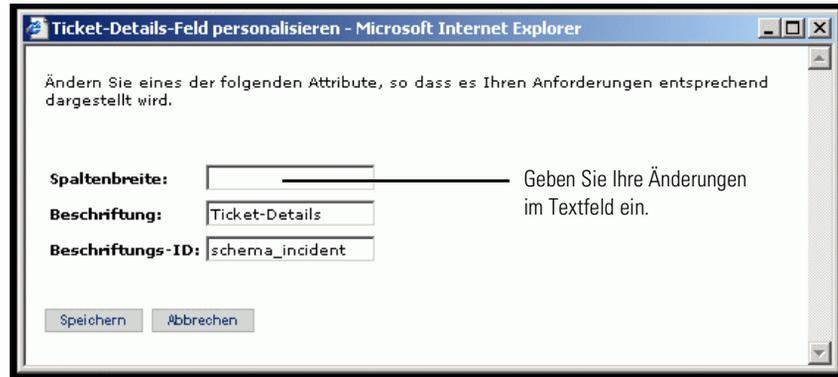
- 3 Ändern Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** die Reihenfolge des Abschnitts mithilfe der nach oben oder nach unten weisenden Pfeile oder entfernen Sie Komponenten, indem Sie auf **Entfernen** klicken.

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.

So benennen Sie Beschriftungen um:

- 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 die neue Beschriftung im 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.

Felder von Anwendungsseiten entfernen

Sie können ein Feld entfernen, sodass es nicht mehr auf den Anwendungsseiten angezeigt wird.

So entfernen Sie ein Feld:

- 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**.

Konfigurieren von Feldattributen

So konfigurieren Sie Feldattribute:

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

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

Spaltenbreite:

Beschriftung:

Beschriftungs-ID:

Schreibgeschützt: Ja Nein

Erforderlich: Ja Nein

Zeilenbreite:

Größe:

- 2 Geben Sie die neuen Feldattribute ein:

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

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

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

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**.

6 | Verwalten von Get-Services

KAPITEL

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

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Zugreifen auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul* auf Seite 72
- *Verwenden der Systemsteuerung* auf Seite 74
- *Anzeigen der implementierten Versionen* auf Seite 75
- *Anzeigen des Serverprotokolls* auf Seite 76
- *Verwenden der Seite Einstellungen* auf Seite 76
- *Überprüfen des Skriptstatus* auf Seite 80
- *Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen* auf Seite 80
- *Anzeigen des Warteschlangenstatus* auf Seite 81
- *Anzeigen von Adaptertransaktionen* auf Seite 82
- *Verwenden des IBM-Portals Websphere* auf Seite 82
- *Anzeigen von Formularinformationen* auf Seite 83
- *Online-Registrierung für Benutzer* auf Seite 86
- *Ändern von Kennwörtern* auf Seite 86
- *Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen* auf Seite 87
- *Konfigurieren von Change Management-Formularen* auf Seite 88
- *Überprüfen des Kategoriefelds für Get-Services* auf Seite 93

Zugreifen auf das Peregrine Portal-Verwaltungsmodul

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

Hinweis: Nach dem Installieren und Einrichten von Get-Services müssen Sie sich als ServiceCenter-Benutzer mit **getit.admin**-Rechten anmelden, um auf das Verwaltungsmodul zuzugreifen und die Get-Services-Integration mit ServiceCenter zu 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 **Admin** 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>\webapps\oaa\WEB-INF` eine Datei mit dem Namen `local.xml` erstellt, um diese Parameter zu speichern. Erstellen Sie vor einer Neuinstallation von Get-Services eine Kopie dieser Datei und speichern Sie diese außerhalb der Installationsumgebung von Get-Services. Andernfalls gehen Ihre Parameterwerte bei der Neuinstallation verloren.

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

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

- Drücken Sie die Eingabetaste, um die Seite **Administratoranmeldung** zu öffnen.

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

Der Standardverwaltername ist **Admin**.

- Geben Sie **Admin** im Feld Name ein.
Bei der ersten Anmeldung muss kein Kennwort eingegeben werden.
- Klicken Sie auf **Als Administrator anmelden**, um die Seite **Systemsteuerung** zu öffnen.

Verwalter können im Verwaltungsmodul die Systemeinstellungen definieren.

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

Verbindungsstatus		
Ziel	Adapter	Status
weblication	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Verbunden
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Getrennt
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	Verbunden
ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAAdapter	Verbunden
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Verbunden

Aktive Benutzersitzungen				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	4	3	2	4

Seite Treffer pro Minute				
Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
localhost	6	2	1	13

Folgende Aktivitäten stehen im Verwaltungsmodul zur Verfügung:

Option	Anzeige und Funktion
Systemsteuerung	Status der Verbindungen zu den Backend-Systemen.
Implementierte Versionen	Liste der auf diesem Server implementierten Anwendungen mit Versionsnummer.
Serverprotokoll	Aktivität auf dem Get-Services-Server.
Einstellungen	Ändern der Einstellungen des Peregrine-Portals.
Skriptstatus anzeigen	Überprüfen der ausgeführten Skripten. Über dieses Fenster können Sie außerdem die Skriptausführung starten und anhalten.
Nachrichtenwarteschlangen anzeigen	Liste aller Nachrichtenwarteschlangen.
Warteschlangenstatus anzeigen	Aktueller Status der Warteschlangen: Betriebsbereit und entsperrt oder unterbrochen.
Adaptertransaktionen/Minute	Transaktionen des SC-Adapters pro Minute.
Integration des IBM-Portals Websphere	Anzeige der in der IBM-WPS-Umgebung installierten Komponenten des OAA-Portals.

Verwenden der Systemsteuerung

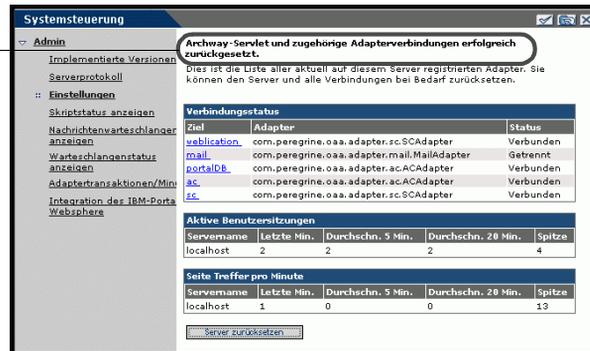
Über die Seite **Systemsteuerung** können Sie den Status der Verbindungen zu den Datenbanken prüfen, auf die Sie über Get-Services und die Webanwendungen zugreifen. Darüber hinaus können Sie die Verbindung zwischen dem Archway-Servlet und den Adaptern zu den Backend-Systemen zurücksetzen.

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

- Klicken Sie auf **Server zurücksetzen**.

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

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



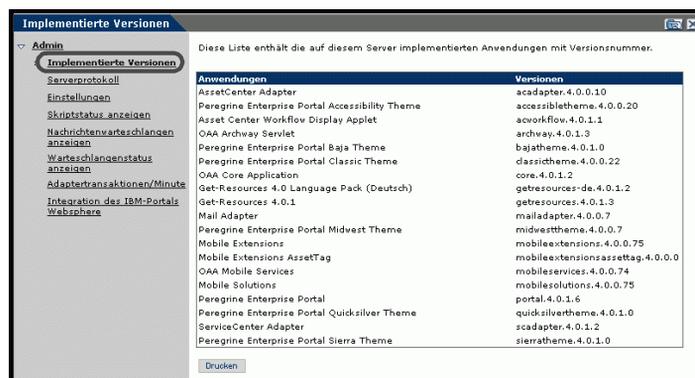
Anzeigen der implementierten Versionen

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

So zeigen Sie die Liste der implementierten Versionen an:

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

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



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

Anzeigen des Serverprotokolls

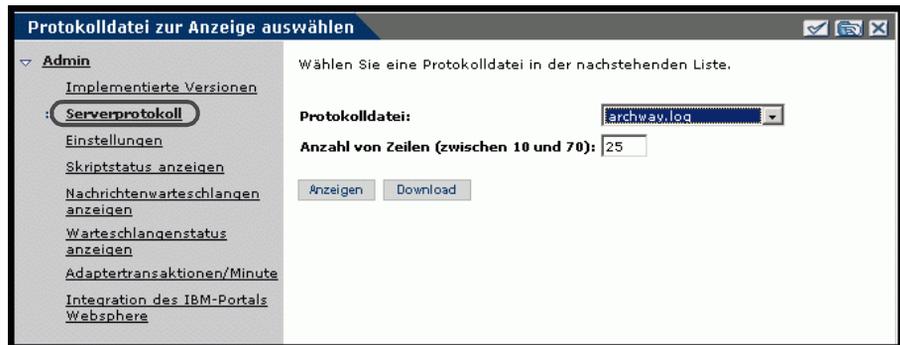
Das Serverprotokoll enthält eine Historie aller Serverereignisse. Der Standarddateiname ist `archway.log`.

So zeigen Sie das Serverprotokoll an:

- 1 Wählen Sie im Aktivitätenmenü die Option **Serverprotokoll** aus.

Es wird ein Formular mit einer Dropdown-Liste angezeigt, aus der Sie das anzuzeigende Protokoll auswählen können.

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



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

Verwenden der Seite Einstellungen

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

Die Register **Portal**, **Portal-DB**, **Webanwendung** und **Service Center (SCadapter)** werden während der Installation eingerichtet (siehe *Get-Services-Installationshandbuch*). Sie können jederzeit auf die Seite **Einstellungen** zugreifen, um Änderungen an den Installationseinstellungen vorzunehmen. Richten Sie das Register **E-Mail** nur ein, wenn Benutzer Zugriff auf die Online-Registrierung haben (siehe *Online-Registrierung für Benutzer* auf Seite 86).

So zeigen Sie die Einstellungen an:

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

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

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

Admin-Einstellungen	
Admin	
Implementierte Versionen Serverprotokoll Einstellungen Skriptstatus anzeigen Nachrichtenwarteschlangen anzeigen Warteschlangenstatus anzeigen Adaptertransaktionen/Minute Integration des IBM-Portals Websphere	
Portal MobileServer AssetCenter Allgemein Service_Desk Portal-DB Desions Webanwendung Protokollieren ServiceCenter Get-Resources XSL E-Mail	
Allgemeines Backend:	Adapterzielname zur Unterstützung allgemeiner Benutzervorgänge.
portalDB	
Liste der Ziel-Aliasnamen:	Gibt eine Liste mit Ziel-Aliasnamen an, die von den Webanwendungen in diesem Paket verwendet werden. Die Einträge sind durch ein Semikolon getrennt.
webapplication;mail	
Admin-Name:	Anmeldungsname für den Administrator. Diese Anmeldung ermöglicht den Zugriff auf die administrativen Funktionen ohne Authentifizierung gegen die Backendadapter.
Admin	
Admin-Kennwort:	Admin-Kennwort
Übersetzung	
Editorklasse des Übersetzungsservers:	Die Java-Editorklasse, die eine eigene, dem Übersetzungsserver zugeordnete Klasse generiert.
com.peregrine.util.WTSLanguageTranslatorFactory	
Sprache, aus der übersetzt wird:	Die Sprache, aus der übersetzt werden soll oder die Standardsprache, in der die Texte derzeit angezeigt werden sollen.
Englisch	
IP-Adresse des Übersetzungsservers:	Die IP-Adresse des Übersetzungsservers. Je nach den für den Übersetzungsserver definierten
10.3.128.181:1097	

Festlegen von Parametern im Verwaltungsmodul

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

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

So definieren Sie einen Parameter:

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

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

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

Die Systemsteuerung wird geöffnet.

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

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

Konfigurieren der Service Desk-Parameter

In diesem Abschnitt werden die speziellen Get-Services-Parameter erläutert. Diese Einstellungen werden im Register **Service Desk** auf der Seite **Admin-Einstellungen** konfiguriert. Der während der Installation eingerichtete SCadapter wird im Register **ServiceCenter** angezeigt (siehe *Get-Services-Installationshandbuch*).

Hinweis: Die Namen der Incident Management-Felder hängen von der Versionsnummer ab.

Bei Incident Management handelt es sich um das Modul, das standardmäßig für Problem-Tickets verwendet wird, die in Get-Services mit dem ServiceCenter-Adapter geöffnet werden. Sollen Endbenutzer auch ServiceCenter-Anfrage-Tickets erstellen, müssen Sie das Modul Service Management aktivieren und die entsprechenden Get-Services-Einstellungen konfigurieren.

So konfigurieren Sie Get-Services-Einstellungen für ServiceCenter:

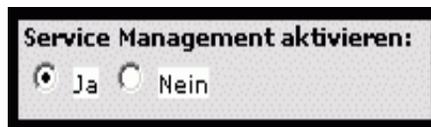
- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul von Peregrine Portal auf **Einstellungen** und anschließend auf das Register **Service Desk**.
- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ticket neu zuweisen** eine Zuweisungsgruppe aus.



Die diesem Feld zugeordneten Benutzerrollen können Tickets anderen Personen neu zuweisen.

- 3 Wählen Sie ggf. **Ja** für den Parameter **Service Management aktivieren** aus, wenn die über Get-Services erstellten Tickets im Modul Service Management der ServiceCenter-Installation geöffnet werden sollen.

Hinweis: Das Modul Service Management muss in ServiceCenter installiert sein. Weitere Informationen finden Sie im *ServiceCenter-Verwaltungshandbuch*.



- 4 Blättern Sie zum unteren Seitenrand und klicken Sie dann auf **Speichern**, um zur Systemsteuerung zurückzukehren.
- 5 Klicken Sie auf **Server zurücksetzen**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Überprüfen des Skriptstatus

Auf der Seite **Skriptstatus anzeigen** werden Name und Status aller Skripten aufgelistet, die gegenwärtig ausgeführt werden.

So überprüfen Sie den Skriptstatus:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü der Seite **Verwaltung** auf **Skriptstatus anzeigen**, um die Seite **Skriptstatus** zu öffnen, auf der die Namen aller Skripten angezeigt werden.



- 2 Durch Klicken auf ein Skript wird die Ausführung des Skripts unterbrochen.

Anzeigen von Nachrichtwarteschlangen

Nachrichtwarteschlangen werden immer dann angezeigt, wenn eine Warteschlange zu übertragende Daten enthält.

So zeigen Sie Nachrichtwarteschlangen an:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü der Seite **Verwaltung** auf **Nachrichtwarteschlangen anzeigen**, um die Seite **Aktive Warteschlangen** zu öffnen.



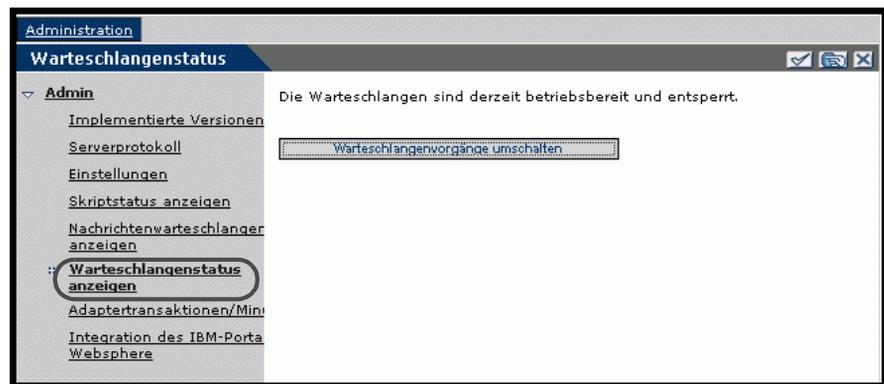
- 2 Durch Klicken auf einen Warteschlangennamen in der Liste können Sie den Inhalt der Warteschlange anzeigen.

Anzeigen des Warteschlangenstatus

Verwenden Sie die Option **Warteschlangenstatus anzeigen**, um den Status der Nachrichtenwarteschlangen zu überprüfen oder zu ändern.

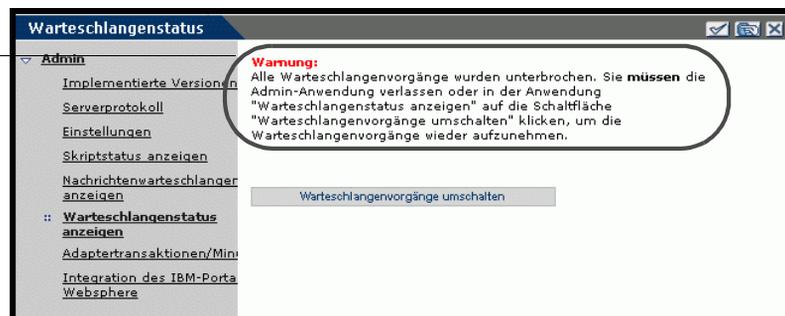
So zeigen Sie den Warteschlangenstatus an:

- 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.

Anzeigen von Adaptertransaktionen

Über die Adapterstatusseite können Sie Ihre Adaptertransaktionen verfolgen.

So zeigen Sie die Adaptertransaktion pro Minute an:

- Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Adaptertransaktionen/Minute**, um die Seite **Status** zu öffnen.

Das sind die Transaktionen pro Minute für den Adapter sc:

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

mail	Servername	Letzte Min.	Durchschn. 5 Min.	Durchschn. 20 Min.	Spitze
	localhost	No Data			

Zurück

Verwenden des IBM-Portals Websphere

Sie können eine Webarchiv-Datei (WAR-Datei) vom Typ IBM Websphere Portal Server generieren, die Verweise auf die installierten Komponenten des OAA-Portals enthält.

So generieren Sie eine WAR-Datei:

- 1 Klicken Sie im Aktivitätenmenü auf **Integration des IBM-Portals Websphere**, um die Seite gleichnamige Seite zu öffnen.

Diese Seite ermöglicht das Generieren eines Webarchivs vom Typ IBM Websphere Portal Server, das mit Querverweisen auf installierte OAA-Portalkomponenten konfiguriert wurde. Die Datei websphere.war, die sich im Installationsverzeichnis befindet, wird kopiert und die darin enthaltene Datei portlet.xml ersetzt. Vergewissern Sie sich, dass Sie über die richtige Standard-URL für den Zugriff auf die Seiten verfügen, die auf diesem Server gespeichert sind. Installieren Sie die generierte Datei unter Verwendung des Dienstprogramms IBM WPS Portal Administration. Jedes Mal, wenn neue OAA-Anwendungen installiert werden, muss dieser Vorgang wiederholt werden, um die neuen Portalkomponenten in die IBM WPS-Umgebung zu integrieren.

Ausgangspfad:	Geben Sie den kompletten Ausgangspfad auf dem Server ein, auf dem sich die installierte Datei websphere.war befindet.
Zielpfad:	Geben Sie den Zielpfad auf dem Server ein, auf dem die Datei websphere.war erstellt werden soll.
Standard-URL:	Geben Sie die Standard-URL dieses Servers ein.

WAR-Datei generieren

- 2 Geben Sie die nachfolgend aufgeführten Daten ein:
 - Ausgangspfad
 - Zielpfad
 - Standard-URL
- 3 Klicken Sie auf WAR-Datei generieren.

Anzeigen von Formularinformationen

Im Verwaltungsmodul können Sie Formulare für Ihre Webanwendungen konfigurieren, um den Speicherort und den Dateinamen des aktuellen Formulars anzuzeigen.

So zeigen Sie Formularinformationen an:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul auf **Einstellungen** und anschließend auf **Protokollieren**.
- 2 Blättern Sie zum Feld **Formularinfo anzeigen** und klicken Sie ggf. auf **Ja**.

Aktivieren Sie für das Feld **Formularinfo anzeigen** die Option **Ja**.

The screenshot shows the 'Admin-Einstellungen' window with the 'Protokollieren' tab selected. The 'Formularinfo anzeigen' option is highlighted with a red circle, and a red arrow points from the text 'Aktivieren Sie für das Feld Formularinfo anzeigen die Option Ja.' to this option. The 'Formularinfo anzeigen' option has a radio button labeled 'Ja' selected and a radio button labeled 'Nein' unselected.

- 3 Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Systemsteuerung wird geöffnet.
- 4 Klicken Sie auf **Server zurücksetzen**.

Der Formularname wird am oberen Rand jedes Formulars angezeigt.

Der Formularname wird am oberen Rand der Seite angezeigt.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen**, um die Formularzusammenstellung anzuzeigen.

Anzeigen von Formulardetails

Sie können auch detaillierte Informationen zum aktuellen Formular anzeigen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Formularinfo anzeigen** in der oberen rechten Ecke des Formulars. Es wird ein separates Fenster geöffnet.

Über die einzelnen Register erhalten Sie weitere Informationen zum Formular.

Das Formular verfügt über die folgenden Register:

Register	Inhalt
Script Input (Skripteingabe)	Das Skript, das eine Anforderung an das Backend-System sendet.
Script Output (Skriptausgabe)	Die Informationen, die von der Skriptanforderung an das Backend-System zurückgesendet werden.
User Session (Benutzersitzung)	Details über die aktuelle Benutzersitzung, einschließlich Browsertyp, Version des Backend-Systems und Zugriffsberechtigungen des Benutzers.
Log (Protokoll)	Eine Liste der für die Ausführung des Formulars durchgeführten Skriptaktionen.
PreXSL	Ausgabe von XSL, bevor das Skript zum Browser gerendert wird.
Browser Source (Browserquelle)	HTML-Quellcode für die aktuelle Seite.
BackChannel Source (BackChannel-Quelle)	HTML-Quellcode für die Frames, in denen die Daten gespeichert sind.
Application Channel Source (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 Kontaktdatenatz mit Basisanmelderechten. Weitere Informationen zum Registrierungsverfahren finden Sie im Kapitel *Sicherheit* dieses Handbuchs.

So aktivieren Sie die Online-Registrierung für Benutzer über den Anmeldebildschirm:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls auf **Allgemein**.
- 2 Blättern Sie zu **Benutzerregistrierung aktivieren**.



Klicken Sie auf **Ja**, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, sich online für neue Konten zu registrieren.

- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Ändern von Kennwörtern

Verwalter können im Verwaltungsmodul festlegen, ob Endbenutzern die Möglichkeit gegeben werden soll, ihre eigenen Kennwörter über die Startseite zu ändern.

So aktivieren Sie die Kennwortänderung für Benutzer:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls auf **Allgemein**.
- 2 Blättern Sie zu **Kennwort ändern aktivieren**.



Klicken Sie auf **Ja**, um Benutzern die Möglichkeit zu geben, ihre eigenen Kennwörter zu ändern.

- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

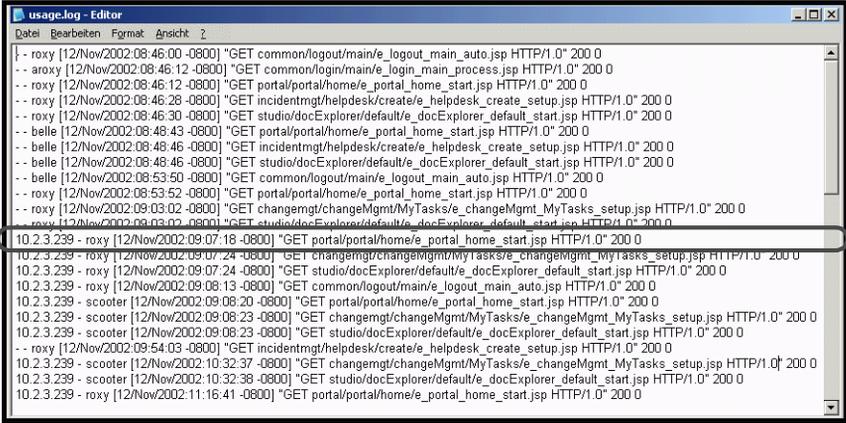
Protokollieren und Überwachen von Benutzersitzungen

Die Datei `usage.log` enthält einen Datensatz der Benutzeranmeldungen. Sie finden die Datei im Verzeichnis `bin` der Anwendungsserverinstallation. Mithilfe dieser Datei können Sie ermitteln, welche Anwendung ausgeführt wird und wie viele Benutzer im Laufe eines Tages auf eine Anwendung zugreifen.

Erläuterungen zur Datei `usage.log`

Die folgende Zeile enthält einen Auszug aus der Datei `usage.log`:

```
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET
portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```



```
usage.log - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
|- roxy [12/Nov/2002:08:46:00 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- aroxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET common/login/main/e_login_main_process.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:08:46:28 -0800] "GET 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/2002:09:08:13 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.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
10.2.3.239	-	roxy	[12/Nov/2002:09:07:18 -0800]	"GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0"	200	0

Element	Inhalt
Remote-Host	Name des Remote-Host oder die IP-Adresse (wenn kein DNS-Hostname verfügbar ist).
Rfc931	Anmeldename des Remote-Benutzers. Hier wird stets ein Gedankenstrich angezeigt, da diese Information nicht benötigt wird.
Benutzeranmeldung	Für die Anmeldung beim Peregrine-Portal authentifizierter Benutzername.
Datum	Datum und Uhrzeit der Anforderung.
Anforderung	Modul, auf den ein Zugriff durch den Benutzer erfolgte. Der erste Teil des GET-Parameters entspricht dem Modulnamen. Im obigen Beispiel wurde auf das Modul <i>Benachrichtigungsdienste</i> zugegriffen (Speicherort des Anmeldeskripts).
Status	Zum Client zurückgesendeter HTTP-Antwortcode. Der Wert ist lautet stets 200 , um anzugeben, dass es sich um eine gültige Anforderung handelte.
Byte	Anzahl der übertragenen Bytes. Dieser Wert wird stets mit 0 angegeben, da diese Information nicht benötigt wird.

Konfigurieren von Change Management-Formularen

Sie können die vordefinierten Change Management-Formulare für den Einsatz in Get-Services bearbeiten.

Ändern von Change Management-Formularen

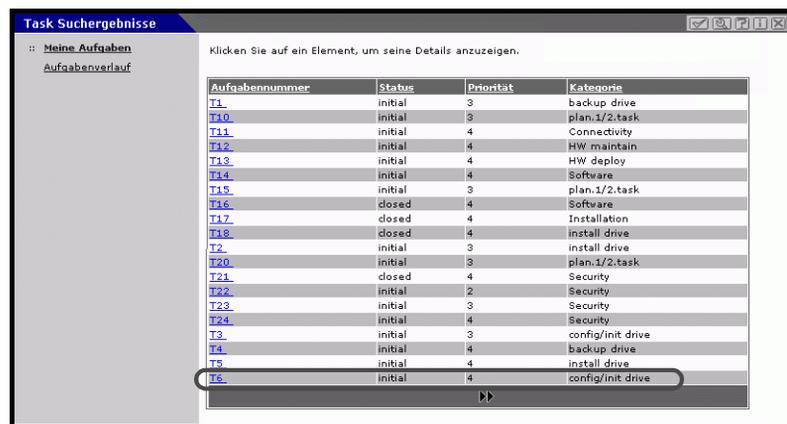
In ServiceCenter werden für Änderungs- und Aufgabenphasen unterschiedliche Formulare verwendet, die vom Verwalter konfiguriert werden können. Dieselbe Funktionalität ist in Get-Services Change Management verfügbar. Im Lieferumfang von Get-Services sind die folgenden vordefinierten Formulare enthalten:

Typ	Phase
Änderung	Approval (Genehmigung) 2.plan
Aufgabe	plan.1/2.task Security (Sicherheit)

Verwalter können über die DocExplorer-Personalisierung die vordefinierten Formulare bearbeiten und neue Formulare für andere Kategorien hinzufügen (siehe *Verwenden des Personalisierungsformulars* auf Seite 64). Im folgenden Beispiel verfügt Aufgabe T5 nicht über ein personalisiertes Formular für die Kategorie **install drive** (Installationslaufwerk).

So ändern Sie Formulare:

- 1 Klicken Sie im Register **Change Management** auf **Alle anzeigen**, um das Formular mit den Suchergebnissen für Aufgaben zu öffnen.



- 2 Klicken Sie auf die Zeile der Aufgabe, für die Sie das Formular mit den Aufgabendetails öffnen möchten.

Klicken Sie auf das Symbol **Personalisieren**, um das Standard-Layout des Formulars zu ändern.

- ▶ **Aufgabe schließen** ist nur im Formular mit den Aufgabendetails verfügbar.
- ▶ Durch Klicken auf **Übergeordnete Änderung anzeigen** werden die Änderungsdetails zur aktuellen Aufgabe eingeblendet.

Labor Details

Meine Aufgaben
Aufgabenverlauf

Basisinfos

Aufgabennummer: T16
 Status: initial
 Alert-Stufe: notice
 Phase: Installation
 Genehmigungsstatus: approved
 Kategorie: Installation
 Priorität: 2 (normal)
 Risikobeurteilung: 3 - mäßiges Risiko

Beschreibung

Beschreibung: Installation neuer Software

Rücksprungsverfahren

Rücksprungsverfahren:

Geplante Beginn/Geplantes Ende

Geplanter Beginn: 26 Feb 2003 10:00
 Geplantes Ende: 26 Feb 2003 12:00

Geplante Ausfallzeit

Geplante Ausfallzeit (Beginn): 26 Feb 2003 11:00
 Geplante Ausfallzeit (Ende): 26 Feb 2003 12:00

Kontoinformationen

Betr. Gerät: JeffPC
 Modell: p800
 Assettyp: Personal Computer

Zuweisung

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

Teile und Lohnkosten

Servicevertrag: General Support

Teile	Hinzufügen	Teilenr.	Datum	Anzahl
Löschen				

Arbeitszeit	Hinzufügen	Datum	Arbeitsstunden	Techniker	Servicevertrag
Löschen					

Arbeitsanmerkungen

Arbeitsanmerkungen:

Anhänge

Anhänge: -none-

Genehmigungsbeschreibung:

Aufgabe schließen Übergeordnete Änderung anzeigen Änderungen absenden

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 **Aufgabe**-Dokuments anzeigen möchten. Doppelklicken Sie auf ein Feld in der rechten Spalte, um die Attribute zu bearbeiten.

Dokumentfelder

Verfügbare Felder	Aktuelle Konfiguration
-- Links-/Rechts-Aufteilung --	-- Basisinfos --
-- Oben-/Unten-Aufteilung --	Aufgabennummer
-- Abschnittstitel --	Kategorie
Alert-Stufe	Geplanter Beginn
Genehmigungsstatus	Geplantes Ende
Genehmigungsbeschreibung	-- Allgemein --
Inventarnummer	Risikobeurteilung
Zuweisen an (Name)	Priorität
Anhänge	Status
Rücksprungverfahren	Alert-Stufe
Kurzbeschreibung	Zuweisen an

Formularoptionen

Titel:

Anweisungen:

Explorer-Optionen

Erstellen: Standardmäßig direkt zum Erstellungsbildschirm

Suche überspringen: Suchseite überspringen und Standardabfrage ausführen

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

Zusammenfassung: Zusammenfassungsseite für das Dokument anzeigen

Vorgänge auf folgende Rollen beschränken:

Dokument erstellen:

Dokument löschen:

Dokument aktualisieren:

Zurück zum Standard

Wählen Sie **Speichern** aus, um das Formular als Standardformular zu speichern.

- 4 Bearbeiten Sie das Formular und klicken Sie dann auf **Speichern**, um das Formular als Standardformular zu speichern.

Das gespeicherte Formular wird zum neuen Standardformular. 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: Schützen Sie die Formulare mit Aufgabenverlaufsdetails und Änderungsdetails gegen Schreibzugriff (im Abschnitt *Konfigurieren von Feldattributen* auf Seite 69 erhalten Sie weitere Informationen zum Belegen eines Felds mit Schreibschutz).

So zeigen Sie Details zur übergeordneten Änderung an:

- ▶ Klicken Sie im Formular mit den Aufgabendetails auf **Übergeordnete Änderung anzeigen**.

Das schreibgeschützte Formular mit den erweiterten Details wird geöffnet.

Basisinfos	
Änderungsnr.:	C17
Status:	initial
Kategorie:	MAC

Beschreibung	
Beschreibung:	Tech support

Contacto	
Anforderer:	
Vorname:	Stacy
Nachname:	O'Connell
E-Mail:	Stacy.O'Connell@peregrine.com
Telefon:	(65) 778 5505

Resorse	
Verbundene Assets:	

Zurück

Anzeigen zugehöriger Dokumente auf der Detailseite

In Service Desk können Sie zugehörige Anfrage-, Incident- und Änderungsdetails für bestehende Tickets im Abschnitt **Zugehörige 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.

Zugehörige Dokumente	
Verbundene Incidents	Hinzufügen
Incident	
Zugehörige Änderung (1)	Change
C5	

Überprüfen des Kategoriefelds für Get-Services

Im Modul Service Desk sind die Formulare **Incidents erstellen** und **Anfragen erstellen** verfügbar, in denen Techniker mit Hilfe des Suchen-Symbols (Fernglas) die Kategorie festlegen. Das Feld **Kategorie** enthält eine Unterkategorie sowie einen Produkttyp und einen Problemtyp, deren Daten über das Suchen-Symbol eingetragen werden. Durch Klicken auf das Löschen-Symbol (Radiergummi) wird lediglich der Inhalt eines Felds gelöscht. Stellen Sie daher sicher, dass sich dieses Symbol im Formular nicht neben dem Suchen-Symbol befindet.

So entfernen Sie das Löschen-Symbol aus dem Formular „Neues Ticket erstellen“:

- 1 Klicken Sie im Modul Service Desk auf **Incidents erstellen**, um das Formular **Ticket neu erstellen** zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf das Symbol **Personalisieren**, um das Formular **Dokumentdetail personalisieren** zu öffnen.
- 3 Markieren Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** den Eintrag **Kategorie** und klicken Sie auf das Personalisierungssymbol (Schraubenschlüssel), um das Formular **Category-Feld personalisieren** zu öffnen.

Wählen Sie die Option **Nein** aus, um das Löschen-Symbol aus dem Kategoriefeld zu löschen.

Category-Feld personalisieren - Microsoft Internet Explorer

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

Löschen: Ja Nein

default:

Beschriftung:

Beschriftungs-ID:

Suchen: Ja Nein

Schreibgeschützt: Ja Nein

Erforderlich: Ja Nein

Größe:

- 4 Wählen Sie die Option **Nein** neben dem Feld **Löschen** aus.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Speichern**.

7 ServiceCenter-Systemverwaltung

KAPITEL

Sie müssen Get-Services zur Verwendung eines Backend-Datenbanksystems konfigurieren. In diesem Kapitel wird beschrieben, wie ServiceCenter-Systemverwalter Get-Services-Tickets melden und wie Ereignisse synchron verarbeitet werden.

Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter* auf Seite 96
- *ServiceCenter-Ereignisregistrierung* auf Seite 97
- *Änderungen an der Service Management-Benutzeroberfläche* auf Seite 98

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

Get-Services-Ticket-Berichte in ServiceCenter

Mit Get-Services können ServiceCenter-Systemverwalter einen Bericht erstellen, in dem die Anzahl und die Namen der Tickets aufgeführt werden, die in Get-Services geöffnet sind. Um das Get-Services-Flag für Tickets (Probleme und Incidents) zu speichern, müssen Sie das Feld `originating.system` in den folgenden Tabellen (Dateien) hinzufügen:

- `probsummary`
- `problem`
- `incidents`

Durch dieses Verfahren wird die Datenbank so konfiguriert, dass sie diese Funktionalität unterstützt. Führen Sie das Verfahren einmal für jede der drei Tabellendateien durch und fügen Sie in Schritt 2 den entsprechenden Dateinamen ein.

So konfigurieren Sie die Datenbank zur Unterstützung von Get-Services-Ticket-Berichten in ServiceCenter:

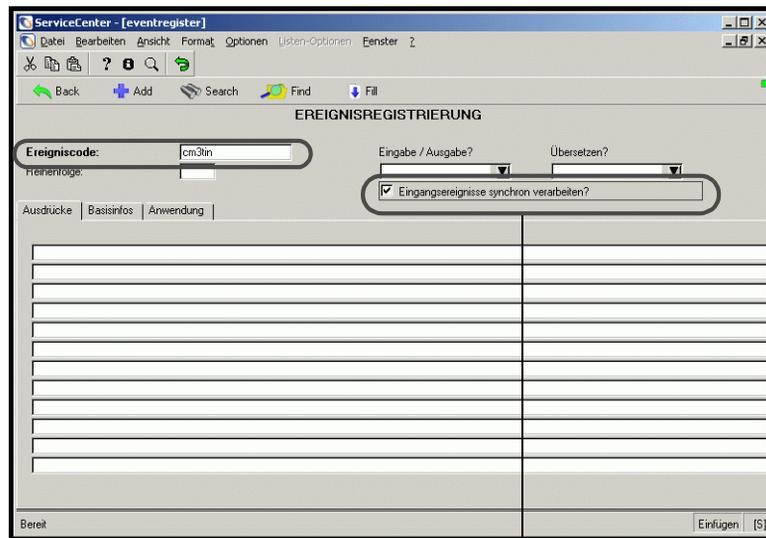
- 1 Melden Sie sich bei ServiceCenter an und klicken Sie im Register **Werkzeuge** auf **Database Dictionary**.
- 2 Geben Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Namen einer der drei oben aufgeführten Tabellendateien ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Wenn der Datensatz `Dbdict` angezeigt wird klicken Sie auf **Neu**.
Das Dialogfeld `field.window` wird geöffnet.
- 4 Geben Sie `originating.system` im Feld **Name** ein.
- 5 Geben Sie `character` im Feld **Typ** ein.
- 6 Klicken Sie auf das **Pluszeichen (+)**, um den Datensatz hinzuzufügen.
- 7 Klicken Sie auf **OK**.

ServiceCenter-Ereignisregistrierung

Die ServiceCenter-Verwaltung muss sicherstellen, dass event cm3tin so konfiguriert ist, dass Eingangsereignisse synchron verarbeitet werden.

So werden Ereignisse synchron verarbeitet:

- 1 Wählen Sie in ServiceCenter **Dienstprogramme, Ereignisdienste, Verwaltung, Registrierung** aus.
- 2 Suchen Sie im Feld Ereigniscode nach cm3tin.



Vergewissern Sie sich, dass das Feld mit einem Häkchen versehen ist.

- 3 Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Eingangseignisse synchron verarbeiten?** und klicken Sie dann auf **Suchen**.
- 4 Klicken Sie auf **Speichern**.
- 5 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.

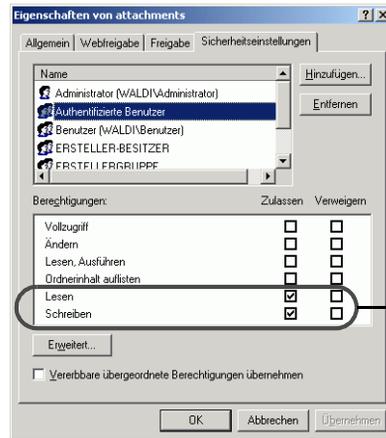
Zugriff auf das Anhangsverzeichnis

Bei der Peregrine OAA-Installation wird ein virtuelles Anhangsverzeichnis im Präsentationsverzeichnis erstellt. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie jedoch die Zugriffsberechtigungen für das virtuelle Anhangsverzeichnis 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 Öffnen Sie Tomcat.
- 2 Klicken Sie im Verzeichnis `oaa` mit der rechten Maustaste auf das Anhangsverzeichnis und wählen Sie anschließend **Properties** (Eigenschaften).



Wählen Sie im Dialogfeld **Properties** (Eigenschaften) die Lese- und Schreibberechtigungen aus.

- 3 Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Berechtigungen **Read** (Lesen) und **Write** (Schreiben).
- 4 Klicken Sie auf **OK**.

Einstellungen für Anhänge im Register „Allgemein“

Die Funktion für Dateianhänge verwendet Standardwerte, die durch Ändern der Parameter im Register **Allgemein** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls überschrieben werden können. Sie können beispielsweise einen anderen Pfad für Dateianhänge angeben.

So legen Sie den Pfad für Dateianhänge fest:

- 1 Klicken Sie im Verwaltungsmodul von Peregrine Portal auf **Einstellungen** und wählen Sie anschließend das Register **Allgemein** aus.
- 2 Blättern Sie zum Parameter **Name der angehängten Dateien**.
- 3 Geben Sie den Pfad zu dem Verzeichnis an, in dem die Dateianhänge vor dem Ablegen in der Datenbibliothek gespeichert werden.

Die Standardeinstellung lautet `/attachments/`.

8 Sicherheit

KAPITEL

In diesem Kapitel werden die verschiedenen Möglichkeiten zur Sicherheitskonfiguration in Get-Services beschrieben. Dieses Kapitel umfasst die folgenden Themen:

- *Methoden zur Kennwortcodierung* auf Seite 102
- *Sicherheit des Backend-Systems* auf Seite 103
- *Benutzerregistrierung* auf Seite 106
- *Authentifizieren von Benutzern* auf Seite 109
- *Standard-Sicherheitskonfiguration* auf Seite 109
- *Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration* auf Seite 110
- *Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration* auf Seite 119
- *Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung* auf Seite 120
- *Erstellen einer alternativen Anmeldeseite* auf Seite 124

Methoden zur Kennwortcodierung

Standardmäßig werden die über das Netzwerk übertragenen Kennwörter in Get-Services nicht codiert. Get-Services sendet unverschlüsselte Kennwörter zur Authentifizierung an die Backend-Datenbanken und speichert diese in Form eines Browser-Cookies, falls der Benutzer die Option **Auto-Anmeldung aktivieren** ausgewählt hat. Es gibt drei Möglichkeiten für die sichere Übertragung von Kennwörtern in Get-Services:

- Aktivieren Sie auf Ihrem Webserver das SSL-Protokoll (Secure Sockets Layer).
- Konfigurieren Sie einen Verzeichnisdienst (z. B. LDAP) für Get-Services.
- Aktivieren Sie für Ihren Webserver die Authentifizierungsmethode **Integrierte Windows-Authentifizierung**.

Für SSL benötigen Sie ein digitales Zertifikat. Wenn auf Ihrem Webserver ein Zertifikat installiert ist, muss die Anmelde-URL von Get-Services den Protokollindikator **https** enthalten. Nachdem der Benutzer über seinen Browser eine sichere Verbindung zum Webserver hergestellt hat, werden alle Daten verschlüsselt übertragen. Weitere Informationen zur SSL-Konfiguration finden Sie in der Benutzerdokumentation Ihres 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 110.

Des Weiteren unterstützt Get-Services die Authentifizierungsmethode **Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung**. Bei dieser Authentifizierungsmethode werden die Kennwörter nicht wirklich zwischen Browser und Webserver ausgetauscht und der Authentifizierungsvorgang bleibt sicher. Sie wird jedoch nur von Internet Explorer-Browsern auf Windows-Systemen unterstützt. Anweisungen zur Konfiguration von Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung finden Sie unter *Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung* auf Seite 120.

Sicherheit des Backend-Systems

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Get-Services Benutzer authentifiziert und Personalisierungsänderungen im ServiceCenter-Backend-System speichert.

Authentifizierung mit ServiceCenter

Wenn sich ein Benutzer bei Get-Services anmeldet, werden der Benutzername und das Kennwort mit dem entsprechenden **Bearbeiterdatensatz** in ServiceCenter verglichen. Jeder Bearbeiterdatensatz muss die entsprechenden **Berechtigungswörter** enthalten, um auf Get-Services zugreifen und verschiedene Funktionen nutzen zu können.

Weitere Informationen zu Bearbeiterdatensätzen finden Sie im *ServiceCenter-Verwalterhandbuch*.

ServiceCenter-Berechtigungswörter

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Berechtigungswörter für Get-Services-Funktionen aufgeführt, die einem Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter zugewiesen werden können:

ServiceCenter-Berechtigungswort	Beschreibung
getit.admin	Zugriff auf das OAA-Verwaltungsmodul.
getit.change.technician	Zugriff auf das Modul Change Management von Get-Services.
getit.itemployee	Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management von Get-Services. Zu den Funktionen zählen: Aktualisieren von Tickets, Schließen von Tickets, Anzeigen der Liste zugewiesener Tickets usw.
getit.itmanager	Zugriff auf die Module Incident Management und Service Management von Get-Services. Benutzer verfügen über die Funktionen von itemployee , können jedoch außerdem Tickets zuweisen und Berichte einsehen.
getit.personalization.admin	Personalisieren der OAA-Oberfläche mit Verwalterrechten.

ServiceCenter-Berechtigungswort	Beschreibung
getit.personalization.default	Personalisieren der OAA-Oberfläche.
getit.personalization.limited	Eingeschränkte Personalisierung.
getit.portal	Anzeigen der OAA-Startseite und der Portalkomponenten.
getit.service	Zugriff auf grundlegende Get-Services-Funktionen, z. B. Öffnen von Tickets und Anzeigen des Ticket-Status und -Verlaufs.
oaa.forbidden	Reserviertes Berechtigungswort, um allen OAA-Benutzern den Zugriff zu verweigern.
oaa.root	Zugriff auf alle Berechtigungswörter mit Ausnahme der für oaa.forbidden definierten Wörter.

Ausführliche Informationen zum Zuweisen von Berechtigungswörtern von Berechtigungswörtern erhalten Sie im *ServiceCenter-Verwaltungshandbuch*.

Kennwortsicherheit in ServiceCenter

Durch Setzen des ServiceCenter-Parameters **securepassword** in der ServiceCenter-Datei **sc.ini** wird verhindert, dass fortgeschrittene Benutzer eine Get-Services-Abfrage absenden können, die eine Liste der Benutzerkennwörter zurückgibt.

So setzen Sie den Parameter für die Kennwortsicherheit in ServiceCenter:

- 1 Öffnen Sie die Datei **sc.ini** in einem Texteditor.
- 2 Fügen Sie den Parameter **securepassword** hinzu und speichern Sie die Datei. Fordert nun ein Benutzer eine Kennwortliste in Get-Services an, wird eine Liste mit maskierten Kennwörtern zurückgegeben.

Globale Zugriffsberechtigungen in Get-Services

Obwohl bei der ersten Anmeldung bei Get-Services der Benutzername und das Kennwort mit dem entsprechenden Bearbeiterdatensatz in ServiceCenter verglichen werden, können allen Benutzern, unabhängig von deren individuellen Sicherheitseinstellungen, globale Zugriffsberechtigungen erteilt werden. Wenn Sie beispielsweise `getit.requester` 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**.
 - Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf das Register **ServiceCenter**.
- 3 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:

sc(Berechtigungswort)

Um mehrere Standardzugriffsberechtigungen zu erteilen, trennen Sie die Parameterwerte für die Berechtigung durch ein Semikolon (;). Beispiel:

`sc(getit.service);sc(getit.approveritemployee)`

Das folgende Beispiel zeigt, wie das entsprechende Feld auf der Seite **Einstellungen** für ServiceCenter aktualisiert werden kann, um allen Benutzern die Standardberechtigung für den Zugriff auf Get-Services zu erteilen:

Seite Einstellungen	Feldname	Beispielfeldwert
ServiceCenter	Standardfunktionen	<code>sc(getit.requester)</code>

- 4 Blättern Sie zum Ende des Formulars und klicken Sie auf **Speichern**.
- 5 Klicken Sie auf der Seite **Systemsteuerung** auf **Server zurücksetzen**, um Ihre Konfigurationsänderungen anzuwenden.

Benutzerregistrierung

Für alle Get-Services-Benutzer muss in der Backend-Datenbank ein Anmeldekonto für die Authentifizierung eingerichtet werden. Wenn Sie beispielsweise ServiceCenter als Backend-Datenbank einsetzen, müssen die entsprechenden Berechtigungswörter im Bearbeiterdatensatz des Benutzers definiert werden. Ähnliche Zugriffsberechtigungen können in jedem anderen Backend-System, das sie verwenden, definiert werden. Die Benutzeranmeldung wird automatisch im Backend-System authentifiziert.

Falls ein Benutzer jedoch versucht, sich das erste Mal ohne Backend-Authentifizierung anzumelden, wird er zur Eingabe der in der folgenden Abbildung gezeigten Standardinformationen aufgefordert. Die Pfeile rechts neben den ersten vier Feldern geben an, dass in diesen Feldern eine Eingabe erforderlich ist.

Peregrine Portal

Powered by Peregrine

Anmelden

Benutzerdaten

Anmelden

Registrieren

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.

Vorname:

Nachname:

Anmeldename:

E-Mail-Adresse:

Telefonnummer:

Registrieren

Lokales Intranet

Wenn der Benutzer auf **Registrieren** klickt, werden die Daten in der entsprechenden Datenbank gespeichert. In ServiceCenter erstellt Get-Services einen Bearbeiter- und Kontaktdatensatz für den neuen Benutzer.

Hinweis: Damit die Berechtigungswörter erkannt werden, muss ein geeigneter Adapter für das Backend-System festgelegt werden. Andernfalls werden die Berechtigungswörter nicht verwendet.

Die grundlegenden Registrierungsinformationen und die Anmeldeskripten werden im Verzeichnis `.../oaa/apps/common/jscript/` gespeichert. Die Anmeldeskripten befinden sich in der Datei `login.js`. Wenn Sie Änderungen am Registrierungsvorgang vornehmen möchten, beispielsweise die Definition eines Benutzerkennworts, können Sie die Skripte in diesem Verzeichnis bearbeiten.

Aktivieren des E-Mail-Adapters

Wenn Benutzer die Möglichkeit zur Registrierung erhalten sollen, muss im Register **E-Mail** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls von Get-Services der Name des Mail-Adapters aufgeführt werden.

Beim Mail-Adapter handelt es sich um eine Implementierung von JavaMail API 1.2. Er unterstützt die folgenden E-Mail-Protokolle:

- POP3 für eingehende E-Mails
- IMAP für eingehende E-Mails
- SMTP für ausgehende E-Mails

Bei ausgehenden E-Mails werden auch MIME-Anhänge unterstützt.

Setzen Sie im Register **E-Mail** auf der Seite **Einstellungen** des Verwaltungsmoduls ggf. die folgenden Parameter.

The screenshot shows the 'Admin-Einstellungen' window with the 'E-Mail' tab selected. The 'Adapter' field is highlighted with a red circle, and a callout box points to it from the left. The callout text reads: 'Geben Sie im Feld Adapter den Namen Ihres Mail-Adapters ein.'

Parameter	Beschreibung
Host für eingehende E-Mails:	Vollständiger Name bzw. IP-Adresse des Rechners, auf dem der Server für eingehende E-Mails gehostet wird. Wenn dieses Feld leer bleibt, zeigt die Statusanzeige des Mail-Adapters den Status der Serververbindung für ausgehende E-Mails an.
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 Rechners, auf dem der Server für ausgehende E-Mails gehostet wird. Klicken Sie für den Standardwert hier: [mailhost]
Benutzer-ID für ausgehende E-Mails:	Benutzer-ID für den Zugriff auf den Server für ausgehende E-Mails.
Kennwort für ausgehende E-Mails:	Benutzerkennwort für den Zugriff auf den Server für ausgehende E-Mails.
Adapter:	Voller Klassenpfad für diesem Ziel zugeordnete Adapter.

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 109.
- 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 110.
- 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 119.
- Verwenden Sie Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung, um Benutzer zu authentifizieren und die Angaben zur Webanwendung weiterzuleiten. Siehe *Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung* auf Seite 120.
- Verwenden Sie eine alternative Anmeldeseite, um Benutzer durch eine beliebige andere Anmeldeoption authentifizieren zu lassen. Siehe *Erstellen einer alternativen Anmeldeseite* auf Seite 124.

Nach der Authentifizierung eines Benutzer werden die Module, auf die der Benutzer Zugriff hat, vom Backend-System festgelegt. Wenn Sie ServiceCenter als Backend-System einsetzen, müssen im Bearbeiterdatensatz die erforderlichen Berechtigungswörter für den Benutzer eingerichtet sein, damit er das entsprechenden Modul in der Webanwendung anzeigen kann.

Standard-Sicherheitskonfiguration

Bei der Standardkonfiguration werden Benutzer durch einen Satz vorkonfigurierter JAAS-Anmeldemodule authentifiziert. Standardmäßig ist für jeden registrierten Peregrine-Adapter ein JAAS-Anmeldemodul konfiguriert. Wenn Sie sowohl AssetCenter als auch ServiceCenter einsetzen, erstellt Get-Services Anmeldemodule für *beide* Adapter - den ACAdapter und den SCAdapter.

Diese Anmeldemodule werden *ausschließlich* zur Benutzerauthentifizierung verwendet. Die Zugriffsberechtigungen der Benutzer werden aus den Benutzerprofil-Datensätzen in den Backend-Systemen (z. B. ServiceCenter oder AssetCenter) abgeleitet. Sie bestimmen, auf welche Module der Benutzer zugreifen und welche Aufgaben er innerhalb dieser Module durchführen kann. So kann ein Benutzer beispielsweise nur Tickets öffnen, während ein anderer auch zur Genehmigung dieser Tickets berechtigt ist.

Wenn Sie die Standard-Sicherheitskonfiguration verwenden, ist kein zusätzlicher Konfigurationsaufwand nötig. Die Anmeldemodule für jeden installierten Peregrine-Adapter werden automatisch von Get-Services generiert.

Die Standardeinstellungen für die Anmeldemodule lauten wie folgt:

- loginModule=com.peregrine.OAA.security.OAALoginModule
- control flag=OPTIONAL
- options=<none>

Benutzerdefinierte JAAS-Konfiguration

Bei einer benutzerdefinierten JAAS-Konfiguration werden die Benutzer durch einen Satz JAAS-Anmeldemodule authentifiziert, den Sie in der Datei `local.xml` definieren. Diese Datei beschreibt die für jedes JAAS-Anmeldemodul zu verwendenden Einstellungen. Die 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.

XML-Tags	Zweck
<code><jaas_config></code> <code></jaas_config></code>	Festlegen einer benutzerdefinierten JAAS-Konfiguration. Alle JAAS-Konfigurationseinstellungen müssen sich zwischen diesen beiden Tags befinden.
<code><jaasConfiguration></code> <code></jaasConfiguration></code>	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><CustomConfig></code> und <code></CustomConfig></code> verwenden, um die Liste der eingesetzten Adapter zu definieren.
<code><CustomConfig></code> <code></CustomConfig></code> <i>Vom Benutzer definierbares Tag</i>	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. 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 handelt, der in einem separaten Adapter-Tag definiert wird. 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 - <code>Adapter1</code> und <code>Adapter2</code> - erstellen, müssen Sie für die Definition die Tags <code><Adapter1></code> , <code></Adapter1></code> , <code><Adapter2></code> und <code></Adapter2></code> verwenden.
<code><adapter1></code> <code></adapter1></code> <code><adapter2></code> <code></adapter2></code> <i>Vom Benutzer definierbare Tags</i>	Festlegen der Einstellungen für das JAAS-Anmeldemodul der einzelnen Adapter. Für jeden Adapter <i>muss</i> sowohl das Tag <code><loginModule></code> als auch das Tag <code><controlFlag></code> definiert werden.

XML-Tags	Zweck
<code><loginModule> </loginModule></code>	Festlegen des vollständig qualifizierten Klassennamens des JAAS- Anmeldemoduls. Diese Einstellung <i>muss</i> für jedes verwendete JAAS- Anmeldemodul vorgenommen werden.
<code><controlFlag> </controlFlag></code>	Festlegen der zur Authentifizierung eines Benutzers erforderlichen Informationen. Diese Einstellung <i>muss</i> für jedes verwendete JAAS-Anmeldemodul vorgenommen werden. Eine Beschreibung der verfügbaren Optionen finden Sie unter <i>Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul</i> auf Seite 112.
<code><options> </options></code>	Zusammenstellen der Liste mit Authentifizierungsoptionen. Trennen Sie die Einträge durch Semikolons, wenn Sie mehrere Optionen angeben. Diese Einstellung ist für die verwendeten JAAS-Anmeldemodule <i>optional</i> . Eine Beschreibung der verfügbaren Optionen finden Sie unter <i>JAAS-Konfigurationsoptionen</i> auf Seite 114.

Steuerungsflags für das JAAS-Anmeldemodul

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Einstellungen für das Tag `<controlFlag>` aufgeführt. Ein JAAS-Anmeldemodul kann eines von vier Verhalten aufweisen:

Steuerungsflag Authentifizierungsverhalten

REQUIRED	Wenn der Benutzer nicht gegen den Adapter authentifiziert werden kann, schlägt die Anmeldung fehl. Die Authentifizierung gegen das nächste Anmeldemodul in der Liste erfolgt unabhängig davon, ob das Ergebnis negativ oder positiv ist.
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.

Steuerungsflag Authentifizierungsverhalten

SUFFICIENT	Mit der Authentifizierung kann auch dann fortgefahren werden, wenn die Anmeldung bei diesem Modul fehlschlägt. Ist die Anmeldung erfolgreich, wird die Authentifizierung nicht beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt. Schlägt die Anmeldung fehl, wird die Authentifizierung beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt.
OPTIONAL	Mit der Authentifizierung kann auch dann fortgefahren werden, wenn die Anmeldung bei diesem Modul fehlschlägt. Die Authentifizierung wird immer beim nächsten Anmeldemodul in der Liste fortgesetzt, unabhängig davon, ob die Anmeldung erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist.

Hinweis: Bei ControlFlag-Einstellungen ist die Groß-/Kleinschreibung relevant.

Der Authentifizierungsvorgang ist nur dann insgesamt erfolgreich, wenn die Anmeldung bei allen mit **Required** und **Requisite** gekennzeichneten Modulen erfolgreich ist. Wenn ein mit **Sufficient** gekennzeichnetes Anmeldemodul konfiguriert wurde und die Anmeldung bei diesem erfolgreich ist, müssen lediglich die Anmeldungen bei den mit **Required** und **Requisite** gekennzeichneten Modulen, die vor diesem Anmeldemodul liegen, erfolgreich sein, damit der Authentifizierungsvorgang insgesamt erfolgreich ist. Wurden für eine Anwendung keine mit **Required** oder **Requisite** gekennzeichneten Anmeldemodule konfiguriert, muss die Anmeldung bei mindestens einem mit **Sufficient** oder **Optional** gekennzeichneten Modul erfolgreich verlaufen.

Standardmäßig lautet die controlFlag-Einstellung für alle Anmeldemodule der Get-Services-Webanwendungen **Optional**. Diese Konfiguration wird von den meisten Unternehmen bevorzugt.

In der folgende Tabelle wird der Anmeldevorgang anhand einiger Beispielszenarien beschrieben.

Modulname	Status	Szenario 1	Szenario 2	Szenario 3
Anmeldemodul 1	Required	Erfolgreich	Erfolgreich	Fehlgeschlagen
Anmeldemodul 2	Sufficient	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen	Fehlgeschlagen
Anmeldemodul 3	Requisite	Erfolgreich	Erfolgreich	Erfolgreich

Modulname	Status	Szenario 1	Szenario 2	Szenario 3
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.

Option	Verwendung	Beschreibung
useFirstPass=true	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.
storePass=true	Optional	Speichert das Kennwort des zu authentifizierenden Benutzers.
clearPass=true	Optional	Löscht das Kennwort des zu authentifizierenden Benutzers.

Optionen des Jndi-Anmeldemoduls von Peregrine

In der folgenden Tabelle werden die zur Anpassung der JAAS-Anmeldemodule über das Jndi-Anmeldemodul von Peregrine verfügbaren Optionen aufgelistet.

Option	Verwendung	Beschreibung
user.provider.url	Required	Verwenden Sie diese Option, um in Ihrem Verzeichnisdienst den URL am Ausgangspunkt für die Suche nach Benutzern zur Verfügung zu stellen. Beispiel: ldap://server/dc=peregrine,dc=com Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.PROVIDER_URL</code> .

Option	Verwendung	Beschreibung
security.principal	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um den Benutzer für die Authentifizierung nicht anonymer Abfragen Ihres Verzeichnisdienstes festzulegen. Verwenden Sie den DN des Verzeichnisdienstbenutzers. Beispiel: uid=user,dc=peregrine,dc=com</p> <p>Tipp: Um zu verhindern, dass Benutzerkennwörter für Benutzer sichtbar sind, sollten Sie diese Option nur verwenden, wenn Sie einen Verzeichnisserver, z. B. IPlanet, einsetzen, bei dem Benutzerkennwörter standardmäßig mit dem Secure-Hash-Algorithmus (SHA) codiert werden.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_PRINCIPAL</code>.</p>
security.credentials	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um das Kennwort für den Benutzer <code>security.principal</code> zu definieren. Diese Option sollte nur in Verbindung mit der Option <code>security.principal</code> verwendet werden.</p> <hr/> <p>Wichtig: Wenn Sie ein einfaches Sicherheitsauthentifizierungsprotokoll verwenden, kann dieses Kennwort unverschlüsselt weitergeleitet werden.</p> <hr/> <p>Tipp: Zum Schutz dieses Kennworts können Sie entweder SSL aktivieren (setzen Sie die Option <code>security.protocol=ssl</code>) oder die Option <code>security.authentication</code> verwenden.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
security.protocol	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um eine SSL-Verbindung zwischen dem Jndi-Anmeldemodul und Ihrem Verzeichnisserver zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Für diese Option sind zwei Werte möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ simple (Standardeinstellung) ■ ssl <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>
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"> ■ none (Standardeinstellung) ■ simple <p>Hinweis: Wenn Sie für <code>security.principal</code> keinen Wert angeben, erhält <code>security.authentication</code> standardmäßig den Wert <code>none</code>. Wenn Sie <code>security.authentication</code> auf <code>simple</code> setzen und <code>security.credentials</code> ausgelassen wird oder eine leere Zeichenfolge ist, wird <code>security.authentication</code> ebenfalls auf <code>none</code> zurückgesetzt.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>
user.search.scope	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um die Anzahl der Ebenen festzulegen, die bei der Suche nach einem durch <code>user.provider.url</code> authentifizierten Benutzer zurückverfolgt werden sollen. Dieser Wert muss eine Ganzzahl sein. Standardwert = 1.</p> <p>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>

Option	Verwendung	Beschreibung
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: ldap://server/dc=peregrine,dc=com</p> <p>Hinweis: 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>Hinweis: Diese Option entspricht der Java-Konstante <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.object Class	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um den Namen der Objektklasse der LDAP-Gruppe festzulegen. Gültige Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <code>groupOfNames</code> (Standardwert) ■ <code>groupOfUniqueNames</code>. ■ <code>groupOfUrls</code> <p>Hinweis: Für die Definition statischer Gruppen in LDAP kann entweder <code>groupOfNames</code> oder <code>groupOfUniqueNames</code> verwendet werden. Es ist jedoch nicht möglich, beide Werte zusammen zu verwenden.</p> <p>Wenn Sie die Option <code>groupOfUrls</code> wählen, konfigurieren Sie dynamische Gruppen. Zur Erkennung dynamischer Gruppen sind keine weiteren Konfigurationseinstellungen erforderlich.</p>
storeIdentity=true	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um einen Querverweis auf die zu authentifizierenden Benutzer zu speichern.</p>
clearIdentity=true	Optional	<p>Verwenden Sie diese Option, um einen Querverweis auf die zu authentifizierenden Benutzer zu löschen.</p>

Beispiel: Festlegen einer benutzerdefinierten LDAP-Konfiguration

Der folgende XML-Code veranschaulicht, wie Sie ein Anmeldemodul zur Authentifizierung von Benutzern durch einen LDAP-Verzeichnisdienst definieren.

```
<jaas_config>

  <jaasConfiguration>myconfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap</myConfig>

  <ldap>
    <loginModule>
      com.sun.security.auth.module.JndiLoginModule
    </loginModule>
    <controlFlag>REQUIRED</controlFlag>
    <options>
      user.provider.url="ldap://server/dc=peregrine,dc=com";
      group.provider.url="ldap://server/dc=peregrine,dc=com"
    </options>
  </ldap>

</jaas_config>
```

Sun Microsystems JAAS-Standardkonfiguration

Bei der JAAS-Standardkonfiguration werden Benutzer durch das Anmeldemodul der Sun Microsystems JAAS-Konfiguration authentifiziert. Um die JAAS-Standardkonfiguration zu aktivieren, müssen Sie die Datei `local.xml` bearbeiten und die folgenden Zeilen hinzufügen:

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Darüber hinaus müssen Sie bei Verwendung der JAAS-Standardkonfiguration einen der folgenden beiden Schritte durchführen:

- Geben Sie die entsprechenden JAAS-Befehlszeilenoptionen beim Start des Containers an.
- oder–
- Konfigurieren Sie die Datei `java.security` unter `$JAVA_HOME/jre/lib/security` für JAAS.

Befehlszeilenoptionen

Folgende Befehlszeileneigenschaften sind für die Verwendung der dateibasierten Standardkonfiguration erforderlich:

```
java -classpath <Liste der jar-Dateien> \
-Djava.security.manager \
-Djava.security.policy==java2.policy \
-Djava.security.auth.policy==jaas.policy \
-Djava.security.auth.login.config==jaas.config \
<Meine Hauptklasse>
```

Geben Sie für <Liste der jar-Dateien> die Liste der von Ihrer JAAS-aktivierten Java-Anwendung verwendeten jar-Dateien ein.

Geben Sie für <Meine Hauptklasse> den vollständig qualifizierten Namen der Java-Hauptprogrammklasse ein.

Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung

Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung ist eine unter Windows NT bereitgestellte Methode 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.

In Get-Services wird Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung wie folgt verwendet:

- Der Benutzer meldet sich bei einer Windows XP/2000/NT-Arbeitsstation an.
- Der Benutzer startet den IE-Browser und navigiert zur Seite `login.asp`.
- Die Authentifizierungsdaten werden von IE automatisch an den IIS-Webserver gesendet. Das Kennwort des Benutzers wird nicht übertragen. Der Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung-Handshake zwischen IE und IIS reicht für den Server zur Identifizierung des Benutzers aus.

- Bei der Anmeldung bei der Webanwendung wird der Benutzer automatisch unter Verwendung der Daten von Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung und des IIS-Servers erkannt.
- Der Benutzer wird so ohne Eingabe des Namens und Kennworts angemeldet.

Während dieses Vorgangs wird der NT-Benutzer von Archway bei allen Adaptern authentifiziert und identifiziert.

Bei den folgenden Situationen handelt es sich um Ausnahmen des normalen Anmeldevorgangs mit Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung:

- Der Windows-NT-Benutzer ist bereits bei einem Archway-Adapter registriert. In diesem Fall fordert die Webanwendung den Benutzer zur Registrierung und Eingabe der Profildaten auf. Der Benutzer kann sich anmelden und seine Angaben werden von der Anwendung für künftige Anmeldeversuche gespeichert.
- Der Name des Windows NT-Benutzers ist bereits als Verwalter im Backend-System registriert. In diesem Fall fährt die Webanwendung nicht mit der automatischen Anmeldung fort. Dem Benutzer wird ein anderer Anmeldebildschirm angezeigt und er wird zur Bestätigung des Kennworts aufgefordert. Bei diesem Schritt handelt es sich um eine zusätzliche Sicherheitsmaßnahme, um zu verhindern, dass sich ein Benutzer versehentlich mit Verwaltungsrechten anmeldet.

Einrichten von Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung

Die Einrichtung von Get-Services zur Verwendung von Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung besteht aus fünf Schritten:

- Schritt 1** Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei `login.asp`. Siehe *Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „login.asp“* auf Seite 122.
- Schritt 2** Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei `e_login_main_start.asp`. Siehe *Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „e_login_main_start.asp“* auf Seite 122.
- Schritt 3** Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei `loginverify.asp`. Siehe *Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „loginverify.asp“* auf Seite 123.
- Schritt 4** Definieren der URL zum **Abmelden** auf der Verwaltungsseite von Get-Services. Siehe *Einrichten des URL zum Abmelden* auf Seite 123.

Schritt 5 Festlegen der Berechtigungen im Präsentationsordner von Get-Services. Siehe *Festlegen der Berechtigungen für den Präsentationsordner* auf Seite 123.

Im Folgenden wird die Einrichtung der Authentifizierungsmethode **Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung** am Beispiel von Windows NT beschrieben. Für Windows XP oder 2000 ist das gesamte Verfahren identisch. Unter Windows XP und 2000 wird diese Methode jedoch **Integrierte Windows-Authentifizierung** genannt und die IIS Management Console entspricht hier den Internet-Informationendiensten.

Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „login.asp“

- 1 Öffnen Sie die IIS Management Console (Start>Programme>Verwaltung>Internetdienste-Manager).
Windows 2000 und XP: Öffnen Sie die Internet-Informationendienste (Start>Programme>Verwaltung>Internet-Informationendienste)
- 2 Klicken Sie auf das virtuelle Verzeichnis oaa.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **login.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**.
- 6 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**. Stellen Sie sicher, dass nur dieses Kontrollkästchen aktiviert ist.
- 7 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.

Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „e_login_main_start.asp“

- 1 Klicken Sie in der IIS Management Console mit der rechten Maustaste auf **e_login_main_start.asp** und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 2 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten**.

- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierte Windows-Authentifizierung**. Stellen Sie sicher, dass nur diese Option aktiviert ist.
- 5 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.

Festlegen der Webservereigenschaften für die Datei „loginverify.asp“

- 1 Klicken Sie in der IIS Management Console mit der rechten Maustaste auf `loginverify.asp` und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 2 Wählen Sie das Register **Dateisicherheit** aus.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt **Steuerung des anonymen Zugriffs und der Authentifizierung** auf **Bearbeiten**.
- 4 Klicken Sie in allen angezeigten Fenstern auf **OK**, um zur Microsoft Management Console zurückzukehren.
- 5 Schließen Sie die Management Console.

Einrichten des URL zum Abmelden

- 1 Öffnen Sie einen Webbrowser.
- 2 Geben Sie den folgenden URL im Adressfeld Ihres Browsers ein:
`http://Webserver/oa/admin.asp` (dabei ist **Webserver** der Namen Ihres Webserver und **oa** der Namen des während der Installation erstellten virtuellen Verzeichnisses).
- 3 Melden Sie sich mit dem Verwalternamen und -kennwort an.
- 4 Klicken Sie auf **Einstellungen**.
- 5 Geben Sie im Register **Allgemein** unter **URL zum Abmelden** den URL ein, zu dem die Benutzer weitergeleitet werden sollen, wenn die Windows NT-Authentifizierung fehlschlägt oder aufgrund des vom Benutzer verwendeten Browsers nicht möglich ist.

Festlegen der Berechtigungen für den Präsentationsordner

- 1 Navigieren Sie im Windows NT-Explorer zum Ordner `...oa\presentation`.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `presentation` und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
- 3 Klicken Sie im Register **Sicherheit** auf **Berechtigungen**.

Hinweis: Wenn das Register **Sicherheit** nicht angezeigt wird, überprüfen Sie, ob Ihre Web-Anwendung auf einer NTFS-Partition installiert ist.

- 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die Benutzergruppen, die Zugriff auf diesen Ordner haben, zu ändern. Räumen Sie einer benannten authentifizierten Gruppe Berechtigungen ein. Sie können beispielsweise allen Mitgliedern der Gruppe **Authentifizierte Benutzer** Zugriff gewähren.
- 5 Falls eine Benutzergruppe mit dem Namen **Alle** über Berechtigungen verfügt, markieren Sie den Eintrag und klicken Sie anschließend auf **Entfernen**, damit lediglich die im vorherigen Schritt ausgewählte Gruppe auf Get-Services zugreifen kann.
- 6 Klicken Sie auf **OK**. Schließen Sie alle weiteren Fenster.

Überprüfen der Einstellungen

Melden Sie sich bei der Peregrine-Webanwendung an, um sicherzustellen, dass die Zugriffsberechtigungen korrekt erteilt wurden. Die Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung-Einstellungen sind 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/oa/login.asp` (dabei ist **Webserver** der Name Ihres Webserver und **oa** 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.

Erstellen einer alternativen Anmeldeseite

Wenn Sie nicht die Standardanmeldeseite von Peregrine OAA verwenden möchten, können Sie Ihre eigene Anmeldeseite erstellen, die Benutzer authentifiziert und sie zu der korrekten Startseite weiterleitet. Das Erstellen einer alternativen Anmeldeseite besteht im Wesentlichen aus zwei Schritten:

- Schritt 1** Erstellen einer Anmelde-Webseite mit den erforderlichen Authentifizierungsparametern. Siehe folgenden Abschnitt, *Erstellen einer Webseite für die Anmeldung*.

Schritt 2 Bearbeiten der Datei `archway.xml`, um das zu verwendende HTTP-Authentifizierungsverfahren zu spezifizieren. Siehe *Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens* auf Seite 127.

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 Anmeldedatei, die Sie erstellen, wird Teil Ihres Anmelde-URL. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Seite mit dem Namen `Meine_Anmeldung.htm` erstellen, lautet der Anmelde-URL `http://<Server>:<Anschluss>/oaa/Meine_Anmeldung.htm`.
- Sie müssen das Servlet `basicauth` in der Formularaktion angeben. Beispiel: `action="http://<Server>:<Anschluss>/oaa/servlet/basicauth"`
- Benutzern mit dem Berechtigungswort `getit.portal` wird nach erfolgreicher Authentifizierung die Startseite `e_portal_home_start.jsp` angezeigt.
- Benutzern, die *nicht* über das Berechtigungswort `getit.portal` verfügen, wird nach erfolgreicher Authentifizierung die Startseite `e_home_main_start.jsp` angezeigt.
- Benutzern, deren Authentifizierung fehlschlägt, wird die im Wert `_failURL` angegebene Seite angezeigt.

- Benutzernamen und Kennwörter werden bei der Anmeldung nicht vom Servlet `basicauth` verschlüsselt. Sie müssen HTTPS aktivieren, wenn Sie die Kennwortsicherheit in Ihrem Intranet erhöhen möchten.
- Wenn in der Formularaktion kein URL angegeben wird, werden authentifizierte Benutzer auf die Seite `http://<Server>:<Anschluss>/oaa/login.jsp` weitergeleitet, wo ihnen, je nach Berechtigungswort, entweder die Seite `e_portal_home_start.jsp` oder die Seite `e_home_main_start.jsp` angezeigt wird.
- Für die Einrichtung einer benutzerdefinierten Anmeldeseite müssen keine speziellen Einstellungen auf der Verwaltungsseite vorgenommen werden. Sie müssen alle Anmeldeparameter auf Ihrer benutzerdefinierten Anmeldeseite definieren.
- Falls bei der Anmeldung eine bestimmte OAA-Seite angezeigt werden soll, können Sie die Seite im URL der Formularaktion angeben. Beispiel: Der Wert `action="http://<Server>:<Anschluss>/oaa/servlet/basicauth/e_home_main_start.jsp"` zeigt die portallose Version der Peregrine OAA-Startseite an.
- Folgende Anmeldeparameter sind verfügbar:

Anmeldeparameter	Beschreibung
<code>loginuser</code>	Erforderlicher Anmeldeparameter zur Angabe des Benutzernamens. Für diesen Parameter müssen Sie eine Formulareingabe definieren.
<code>loginpass</code>	Erforderlicher Anmeldeparameter zur Angabe des Kennworts. Für diesen Parameter müssen Sie eine Formulareingabe definieren.
<code>_locale</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der die Ländereinstellung und die regionalen Anzeigeeinstellungen des Benutzers angibt.
<code>_timezone</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der die Zeitzone des Benutzers angibt.
<code>_theme</code>	Dies ist ein optionaler Anmeldeparameter, der das Design angibt, das im Peregrine OAA-Portal angezeigt werden soll.

Festlegen eines alternativen Authentifizierungsverfahrens

Standardmäßig verwendet Peregrine OAA die von der Klasse `HttpBasicAuthenticationManager` bereitgestellte HTTP-Basisauthentifizierung. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anmeldeseite erstellen, müssen Sie in der Datei `archway.xml` ein alternatives Authentifizierungsverfahren festlegen.

So legen Sie ein alternatives HTTP-Authentifizierungsverfahren fest:

- 1 Fahren Sie den Anwendungsserver herunter.
- 2 Öffnen Sie die Datei `archway.xml` in einem Texteditor. Sie finden die Datei unter:
`<Anwendungsserver>\webapps\oaa\WEB-INF\default.`
- 3 Bearbeiten Sie die folgende Zeile:
`<httpauthclass ...>HttpBasicAuthenticationManager</httpauthclass>`
- 4 Ändern Sie den Wert `HttpBasicAuthenticationManager` in `HttpAlternateAuthenticationManager`.
- 5 Speichern Sie die Datei.
- 6 Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Warnung: Durch die Änderung der HTTP-Authentifizierungseinstellung in **Alternate Authentication Manager** werden Abfragen (einschließlich Anmeldename und Kennwörter) im URL angezeigt. Wenn Sie URL-Abfragen schützen möchten, müssen Sie den Zugriff auf diese Informationen über Ihren Webserver einschränken.

Glossar

Anforderung – Wird auch Problem genannt. Siehe *Incident*.

Anfrage – Die Anforderung von Services oder Informationen. In ServiceCenter wird über Anfragen eine Kommunikationsverbindung mit dem Service Desk hergestellt. Aus einer Anfrage beim Helpdesk kann ein Anfragebericht oder ein Incident-Ticket generiert werden.

Formular – Ein ServiceCenter-Bildschirmlayout (oder Fenster) für den Zugriff auf Datensätze bzw. für das Hinzufügen, Ändern und Anzeigen von Datensätzen in einer bestimmten Datei. Wird außerdem für die Benutzerinteraktion in einer Anwendung verwendet.

Gewichtung – Gibt Aufschluss darüber, wie dringend ein Incident für den Anfrager ist. In ServiceCenter werden die Gewichtungsgrade vom Verwalter festgelegt. Die Standard-Gewichtungen lauten: 1 - Kritisch; 2 - Dringend, 3 - Normal, 4 - Niedrig, 5 - Sehr niedrig. Im Register **Get-Services** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standardgewichtungen für Get-Services-Anfragen und -Incidents festlegen.

Helpdesk-Anfrage – Siehe *Anfrage*.

Helpdesk-Bearbeiter – Die Person, die Probleme verfolgt und löst. In ServiceCenter wird diese Person auch einfach Bearbeiter oder Koordinator genannt.

Incident – Jedes Ereignis, für das der Verwaltungsaufwand über die Standard-Helpdesk-Leistungen hinausgeht und das eine Serviceunterbrechung oder eine Reduzierung der Servicequalität zur Folge haben kann.

In ServiceCenter müssen bei Incidents, im Gegensatz zu Anfragen, Lösungshandlungen durchgeführt werden. Der Unterschied zwischen einer Anfrage und einem Incident besteht im unterschiedlichen Supportaufwand, der für die Lösung erforderlich ist. Dieser kann von der Komplexität des Problems, der Anzahl der involvierten Personen oder dem Arbeitsumfang abhängen.

Hinweis: Die Begriffe „Incident“ und „Problem“ werden auf der Get-Services-Oberfläche synonym verwendet. Der Name des Moduls Incident Management lautet in ServiceCenter-Versionen vor Version 4.x Problem Management. Für einige Incident Management-Parameter wird *Problem*-Terminologie verwendet, da sie *Problem*-Tabellen in ServiceCenter zugeordnet sind, wenn Sie den SCAdapter verwenden.

Kategorie – Eine Klassifizierung einer Gruppe von Anfragen oder Incidents. Im Lieferumfang von ServiceCenter sind eine Reihe von Standardkategorien enthalten. Verwalter können außerdem neue Kategorien erstellen. Im Register **Get-Services** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standardkategorien für Get-Services-Anfragen und -Incidents festlegen.

Kontakt – Die Person, die ein Problem meldet oder Informationen anfordert. Bei einem Kontakt kann es sich um einen internen Kunden (Mitarbeiter des Unternehmens) oder einen externen Kunden (Person außerhalb des Unternehmens) handeln.

Problem – Siehe *Incident*.

Problemtyp – Der Typ des Incidents. In ServiceCenter handelt es sich beim Problemtyp um eine Unterkategorie des Produkttyps; diese ermöglicht eine genauere Kategorisierung des für einen bestimmten Produkttyp aufgetretenen Problems. Im Register **Get-Services** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standard-Problemtypen für Get-Services-Anfragen und -Incidents festlegen.

Produkttyp – Eine weitgefaste Klassifizierung für Geräte. Wird auch Gerätetyp genannt. In ServiceCenter ist der Produkttyp der *Unterkategorie* untergeordnet. Im Register **Get-Services** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standard-Produkttypen für Get-Services-Anfragen und -Incidents festlegen.

Standortkategorie – Die Größe eines Standorts gemessen an der Benutzeranzahl. In ServiceCenter bestimmt die Standortkategorie die Art und Weise, wie der Support erfolgt und wie Vorort-Ressourcen zugewiesen werden. Die Standortkategorie bestimmt somit die bereitgestellte Support-Ebene. Im Register **Get-Services** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Standortkategorien für Get-Services-Anfragen und -Incidents festlegen.

Unterkategorie – Ermöglicht die genauere Definition einer Anfrage oder eines Incidents nach Auswahl der primären Kategorie. Im Register **Get-Services** des Verwaltungsmoduls von Peregrine Portal können Sie Unterkategorien für Get-Services-Anfragen und -Incidents festlegen.

Index

A

Abfrage-Zeichenfolge 20
Adaptertransaktionen, anzeigen 82
Aktivitätenmenü 51
Ändern des Peregrine Portal-Layouts 56
Ändern von Designs 58
Ändern von Kennwörtern 86
Anforderung, *siehe* Problem 129
Anfrage, Definition 129
Anfrage-Tickets 25, 98
Anmeldeauthentifizierung 109
Anmeldemodule, JAAS 110
Anmeldeskript, überschreiben 124
Anpassen von Designs 31
 Ändern der Kopfzeilengrafik 33
 Ändern von Ebenen 39
 Ändern von Formatvorlagen 34
 Ändern von Framesets 41
 Bearbeiten von CSS-Dateien 37
 Bereitstellen von Designs 32
Architektur 29
Archway-Architektur
 Abfragen bei einem System durchführen 22
 Abfrage-Zeichenfolge 20
 Anforderungen 19
 Bausteine 15
 Clients 17
 Dokumentmanager 22
 Grafik 16
 XML 17

Aufgabe schließen, Funktion 27
Authentifizierung
 Benutzer 109
 Benutzerregistrierung 103
 Überschreiben des Anmeldeskripts 124

B

Benutzeroberfläche, Service Management 98
Benutzerrechte 62
 getit.admin 72
Benutzerregistrierung 86, 103
Benutzerrollen
 IT-Manager 24
 IT-Mitarbeiter 24
 Mitarbeiter 24
 Typen 24
 Verwalter 24
Benutzersitzung 85
Benutzersitzungen, protokollieren 87
Berechtigungswörter 63
Bereitstellen von Designs 32
Beschriftungen, personalisieren 68

C

Change Management
 Aufgabe schließen, Funktion 27
 Ereignisregistrierung 97
 Standardformulare 89
 Übergeordnete Änderung, Formulare 92
CSS-Dateien, bearbeiten 37

D

Datei `local.xml` 72, 77
 Datei `user.log` 87
 Dateianhang
 Beschreibung 30
 Übersicht 98
 Verzeichniszugriff 98
 Dateianhang, Parameter 99
 Designs
 Anpassen 31
 Bereitstellen 32
 Designs, ändern 34, 58
 Dokumentation, verwandte 8
 Dokumentmanager 22

E

Ebenen, ändern 39
 Ereignisregistrierung 97

F

Formular, Definition 129
 Formulardetails 85
 Formulardetails, anzeigen 84
 Formularinformationen, anzeigen 59, 83
 Framesets, ändern 41

G

`getit.admin`-Benutzerrechte 72
 Get-Services
 Architektur 29
 Übersicht 7
 Gewichtung, Definition 129

H

Handbuch
 Aufbau 10
 Zielgruppe 7
 Helpdesk-Anfrage, *siehe* Anfrage. 129
 Helpdesk-Bearbeiter, Definition 129

I

IBM-Portal Websphere 82
 Incident, Definition 130
 Incident-Tickets 25

Info-Schaltfläche 84
 ISO-Zeichencodierung. *Siehe* Zeichencodierung
 IT-Manager, Benutzerrolle 24
 IT-Mitarbeiter, Benutzerrolle 24

J

JAAS
 Anmeldemodule 110
 Authentifizierung 109

K

Kategorie, Definition 130
 Kennwort, ändern 86
 Kennwörter
 Sichere Übertragung 102
 Kennwortsicherheit 104
 Komponenten
 Neue erstellen 51
 Zum Portal hinzufügen 52
 Kontakt, Definition 130
 Konventionen, typografische 9
 Kopfzeilengrafik, ändern 33
 Kundendienst 10

L

Layout, ändern
 MSIE 56
 Netscape Navigator 57
 LDAP 102
 Lesezeichen für Seite setzen 29
 Lightweight Directory Access Protocol 102
`login.asp` 124

M

Mitarbeiter, Benutzerrolle 24

N

Nachrichtenwarteschlangen 80
 Nachrichtenwarteschlangen, anzeigen 80

O

Online-Registrierung 86

P

- Parameter
 - Dateianhang 99
 - ServiceCenter, securepassword 104
- Parameter, definieren 78
- Peregrine Systems-Kundendienst 10
- Peregrine-Portal
 - Hinzufügen von Komponenten 52
 - Personalisieren 52
- Peregrine-Portal, anpassen 31
- Personalisieren
 - Ändern des Feldlayouts 67
 - Beschriftungen 68
 - Formulare 64–70
 - Hinzufügen eines neuen Abschnitts zum Feldlayout 67
 - Portal 52–59
 - Symbole 66
- Personalisieren des Peregrine-Portals 52
- Personalisierung
 - Anforderungen 62
 - Benutzerrechte 62
 - Einstellungen 63
 - Hinzufügen von Feldern 66
 - Oberflächenbeschreibung 64
 - Sortieren der Feldreihenfolge 67
- Portalkomponenten, neue erstellen 51
- preXSL, Formulardetails 85
- Problem, *siehe auch* Incident.
- Problemtyp, Definition 130
- Produkttyp, Definition 131
- Protokoll, Formulardetails 85
- Protokollieren von Benutzersitzungen 87

R

- Register Service Desk 78
- Registrieren neuer Benutzer 103

S

- SCAdapter
 - Beschreibung 29
 - Konfiguration 78–79
 - Übersicht 95
- Secure Sockets Layer 102
- securepassword-Parameter 104

- Seite Einstellungen 78
- Serverprotokoll 76
- Service Management
 - aktivieren 79
 - Benutzeroberfläche 98
- ServiceCenter 62
 - Adapter, *siehe* SCAdapter tab 78
- Sicherheit
 - Alternative Anmeldeauthentifizierung 124
 - Benutzerauthentifizierung 109
 - Benutzerregistrierung 103
 - Berechtigungswörter 63
 - Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung 120
- Skriptausgabe, Formulardetails 85
- Skripteingabe, Formulardetails 85
- Skriptstatus 80
- Skriptstatus, überprüfen 80
- SSL 102
- Standortkategorie, Definition 131
- Symbole für die Personalisierung 66
- Systemsteuerung 74

T

- Technischer Kundendienst 10
- Terminologie 8
- Ticket neu zuweisen 79
- Typografische Konventionen 9

U

- Übergeordnete Änderung, Formulare 92
- Überschreiben des Anmeldeskripts 124
- Übersetzen angepasster Module 43
- Überwachen von Benutzersitzungen 87
- Unterkategorie, Definition 131

V

- Verwalter, Benutzerrolle 24
- Verwaltungsmodul
 - Ändern von Einstellungen 78
 - Anzeigen des Warteschlangenstatus 81
 - Anzeigen von Adaptertransaktionen 82
 - Anzeigen von Nachrichtenwarteschlangen 80
 - Formular Admin-Einstellungen 78

- Generieren von Webarchivdateien 82
- Nachrichtenwarteschlangen 80
- Seite **Einstellungen** 76
- Serverprotokoll 76
- Skriptstatus 80
- Systemsteuerung 74
- Überprüfen des Skriptstatus 80
- Verwandte Dokumentation 8

W

- Warteschlangenstatus, anzeigen 81
- Webarchiv-Dateien (WAR-Dateien) 82
- Websphere-Portal 82
- Windows NT-Herausforderung/Rückmeldung
 - Konfigurieren 120
 - Sicherheit 102

Z

- Zeichenfolgendateien
 - Übersetzen 44, 46
- Zugehörige Dokumente, Details 93
- Zurücksetzen des Servers 74

