

Peregrine

Get-Services 4.0

Guida per l'amministratore

Per sistemi Windows, AIX, Linux e Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

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

Peregrine Systems® e ServiceCenter® sono marchi registrati e Get-Services™ è un marchio di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) e da Advantys (<http://www.advantys.com>). Questo prodotto contiene inoltre software sviluppato dalle seguenti società o persone fisiche: Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation e Original Reusable Objects, Inc.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento.

I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com.

Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com.

Questa edizione si riferisce alla versione 4.0 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
Sede centrale mondiale
3611 Valley Centre Drive, San Diego, CA 92130
Tel. +1 800 638 5231 o +1 858 481 5000
Fax +1 858 481 1751
www.peregrine.com



Sommario

	Informazioni sulla guida	7
	Destinatari della guida	7
	Documentazione correlata	8
	Applicazioni associate	8
	Terminologia	8
	Convenzioni tipografiche.	9
	Elementi speciali	9
	Organizzazione della guida	10
	Contattare l'assistenza clienti	10
	Sito Web Peregrine CenterPoint.	11
	Sito Web sulla documentazione	11
Capitolo 1	Panoramica dell'architettura	13
	Architettura della piattaforma Peregrine OAA	15
	Architettura Archway interna	18
	Richieste Archway	19
	Document Manager.	22
Capitolo 2	Panoramica di Get-Services	23
	Funzionalità di Get-Services	24
	Ruoli utente	24
	Tipi di ticket	25
	Service Desk	25
	Gestione modifiche	27
	Segnalibri	28

	Panoramica dell'architettura di Get-Services.	29
	Interfaccia con ServiceCenter	29
Capitolo 3	Personalizzazione di Peregrine Portal	31
	Installazione delle varianti del tema "classic".	32
	Modifica dell'immagine di intestazione	33
	Modifica dei temi	35
	Modifica dei file CSS.	36
	Modifica dei livelli.	38
	Modifica dei set di frame	41
	Traduzione di componenti personalizzati	43
	Modifica di file di stringhe tradotte esistenti.	43
	Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte	45
Capitolo 4	Utilizzo di Peregrine Portal	47
	Accesso a Peregrine Portal	48
	Utilizzo del menu delle attività	49
	Personalizzazione di Peregrine Portal.	50
	Aggiunta di componenti	50
	Modifica del layout	54
	Modifica dei temi	56
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli.	57
Capitolo 5	Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione	59
	Supporto della personalizzazione	60
	Attivazione della personalizzazione	60
	Utilizzo del modulo di personalizzazione	62
	Utilizzo delle icone di personalizzazione	64
	Aggiunta di campi a un modulo.	64
	Rimozione di campi da pagine dell'applicazione	66
	Configurazione di attributi dei campi	67
	Rimozione di campi da un modulo	68
Capitolo 6	Amministrazione di Get-Services	69
	Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal	70
	Utilizzo del Pannello di controllo	73

	Visualizzazione delle versioni distribuite	74
	Visualizzazione del registro del server	75
	Utilizzo della pagina delle impostazioni.	75
	Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione	76
	Configurazione dei parametri di Service Desk	77
	Verifica dello stato degli script.	79
	Visualizzazione delle code messaggi	79
	Visualizzazione dello stato della coda.	80
	Visualizzazione delle transazioni del connettore	81
	Utilizzo di IBM Websphere Portal	81
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli	82
	Visualizzazione dei dettagli dei moduli	83
	Registrazione automatica degli utenti.	84
	Modifica di password	85
	Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente	85
	Descrizione del file usage.log	86
	Configurazione dei moduli di Gestione modifiche	87
	Modifica dei moduli di Gestione modifiche	87
	Visualizzazione di record correlati sulla pagina Dettagli	92
	Verifica del campo Categoria per Get-Services	93
Capitolo 7	Amministrazione del sistema ServiceCenter	95
	Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter	96
	Registrazioni di eventi in ServiceCenter.	97
	Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi	98
	File allegati.	98
Capitolo 8	Protezione	101
	Metodi di codifica password	102
	Protezione dei sistemi back-end	103
	Autenticazione con ServiceCenter	103
	Parametri di abilitazione di ServiceCenter	103
	Protezione password di ServiceCenter	104
	Diritti di accesso predefiniti di Get-Services	105
	Registrazione utenti	106
	Abilitazione del connettore E-mail.	107

Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter	108
Autenticazione degli utenti	108
Configurazione di protezione predefinita	109
Configurazione JAAS personalizzata	109
Flag di controllo di LoginModule JAAS.	112
Opzioni di configurazione JAAS.	114
Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP	119
Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems	119
Opzioni della riga di comando	120
Challenge/Response di Windows NT	120
Configurazione di Challenge/Response di Windows NT	121
Verifica delle impostazioni	125
Creazione di una pagina di accesso alternativa	125
Creazione di una pagina Web di accesso	125
Definizione di un metodo di autenticazione alternativo	127
Glossario	129
Indice	133

Informazioni sulla guida

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

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

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

Destinatari della guida

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

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

Documentazione correlata

Consultare la seguente documentazione per informazioni aggiuntive:

Titolo manuale	Informazioni contenute
<i>Guida all'installazione di Get-Services</i>	Installazione e configurazione della piattaforma Peregrine OAA, di Get-Services, di Java SDK, dei server Web e dei server applicazioni.
<i>Get-Services: Note sulla versione</i>	Segnala l'uscita di eventuale nuova documentazione o problemi noti di Get-Services. Questi documenti sono sottoposti a costante aggiornamento e vengono resi disponibili sul sito Web dell'Assistenza Clienti. Vedere <i>Contattare l'assistenza clienti</i> a pagina 10 per informazioni sull'accesso al sito Web dell'Assistenza Clienti.

Applicazioni associate

Questa guida non contiene informazioni sui prodotti utilizzabili in combinazione con Get-Services, come ServiceCenter o Password Management. Consultare la documentazione del relativo prodotto per informazioni su installazione, configurazione e utilizzo di queste applicazioni associate.

Nota: Prima di poter installare e configurare Get-Services è necessario installare e configurare ServiceCenter. Per istruzioni, consultare la *Guida all'installazione di Get-Services*.

Terminologia

La terminologia usata in questa guida e nell'interfaccia di Get-Services è basata su ServiceCenter 4.x e 5.x.

Convenzioni tipografiche

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

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

Elementi speciali

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

Elemento	Uso
Importante:	Informazioni necessarie per completare un'attività
Nota:	Informazioni di interesse generale

Elemento	Uso
Suggerimento:	Informazioni che possono semplificare o velocizzare l'esecuzione di un'attività
Attenzione:	Informazioni necessarie nei casi in cui vi è il rischio di perdita di dati

Organizzazione della guida

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

Informazioni richieste	Sezioni da consultare
Panoramica dell'architettura di Peregrine OAA	<i>Capitolo 1, Panoramica dell'architettura</i>
Funzionalità e panoramica dell'architettura di Get-Services	<i>Capitolo 2, Panoramica di Get-Services</i>
Personalizzazione dell'interfaccia di Get-Services	<i>Capitolo 3, Personalizzazione di Peregrine Portal</i>
Configurazione e utilizzo di Peregrine Portal	<i>Capitolo 4, Utilizzo di Peregrine Portal</i>
Attivazione e utilizzo della personalizzazione dell'interfaccia per gli utenti finali	<i>Capitolo 5, Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione</i>
Amministrazione di Get-Services mediante il componente Amministrazione	<i>Capitolo 6, Amministrazione di Get-Services</i>
Configurazione di Get-Services per l'utilizzo con ServiceCenter	<i>Capitolo 7, Amministrazione del sistema ServiceCenter</i>
Funzionalità di protezione	<i>Capitolo 8, Protezione</i>

Contattare l'assistenza clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Sito Web Peregrine CenterPoint

Informazioni aggiornate sulle sedi di assistenza locali sono reperibili presso gli indirizzi indicati di seguito o presso il sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Per accedere a questa pagina Web è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per contattare l'assistenza clienti di Peregrine:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Fare clic sul pulsante **Go** accanto all'area assistenza CenterPoint.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, scegliere **Whom Do I Call?** per visualizzare la pagina **Peregrine Worldwide Contact Information**.

Sito Web sulla documentazione

L'elenco completo della documentazione disponibile è reperibile sul sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems per accertarsi di disporre della versione più aggiornata delle Note sulla versione.

1 Panoramica dell'architettura

CAPITOLO

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

La piattaforma Peregrine OAA è l'architettura alla base di molti prodotti Peregrine, tra cui la suite Get-It™ di applicazioni Employee Self-Service che comprende:

Prodotto Get-It	Descrizione
Get-Answers™	Soluzione di Knowledge Management per l'IT basata sul Web costituita da un'unica applicazione integrata progettata per i tecnici del Service Desk e per i dipendenti che usufruiscono dell'assistenza.
Get-Resources™	Soluzione basata sul Web che si integra con Acquisti di AssetCenter o Gestione richieste di ServiceCenter per consentire ai dipendenti di creare richieste di risorse, nonché di semplificare l'iter di approvazione di tali richieste all'interno dell'organizzazione.
Get-Services™	Estensione di ServiceCenter basata sul Web che consente ai dipendenti di gestire on-line le proprie richieste di assistenza IT. L'applicazione offre un'interfaccia semplice per la Intranet aziendale che i dipendenti possono utilizzare per segnalare un problema, verificarne lo stato, richiedere assistenza e reimpostare una password.

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

La base della piattaforma Peregrine OAA comprende:

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

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

- **Connettori:** consentono il collegamento al database del sistema back-end. Il connettore richiesto dalla propria applicazione Web viene installato durante la procedura di installazione.
- **Persistenza OAA:** fornisce un database per uso generico utilizzato da alcune applicazioni Web di Peregrine. La persistenza OAA fornisce la persistenza di dati a un database.
- **Workflow OAA:** abilita le funzionalità di workflow utilizzate da alcune applicazioni Web della piattaforma Peregrine OAA.
- **Servizi di notifica:** servizio centralizzato per l'invio e la ricezione di notifiche mediante diversi dispositivi di comunicazione; viene anche utilizzato per monitorare lo stato di tali notifiche.

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

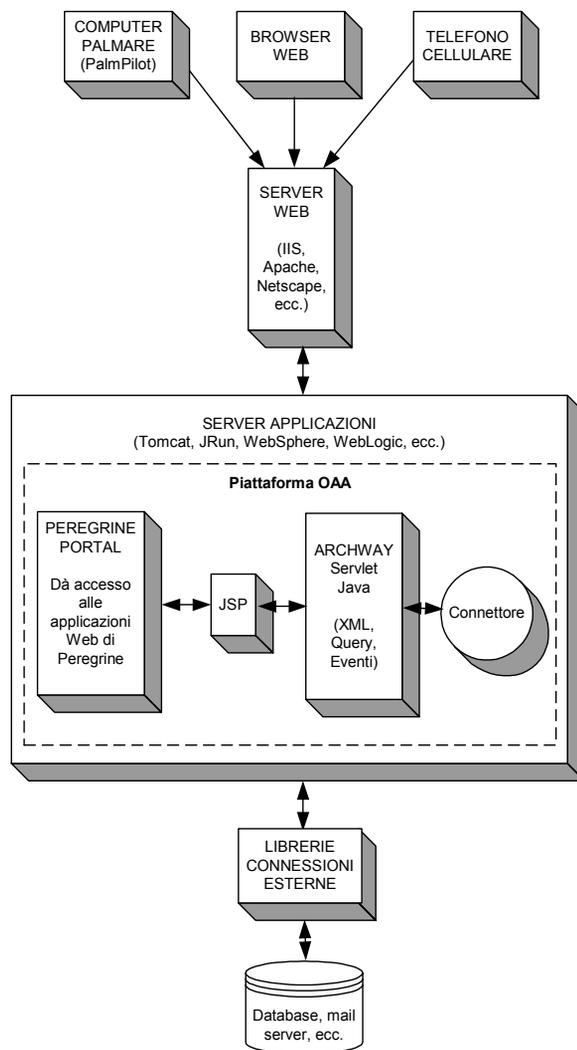
Architettura della piattaforma Peregrine OAA

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

HTTP	Protocollo semplice e ampiamente supportato per l'invio di richieste da un client a un server. Varianti come l'HTTPS offrono anche funzioni di protezione.
XML	Acronimo di "Extensible Markup Language". Metalinguaggio di documentazione che consente la formattazione di dati che potranno poi essere visualizzati mediante un browser Web. A differenza dell'HTML, i tag XML possono essere liberamente creati e definiti dall'utente.
Server Web commerciali	I servizi forniti dall'architettura Archway possono essere erogati da qualunque server Web commerciale, tra cui IIS, Apache, Netscape Enterprise Server o Java Web Server.
Server applicazioni	Con l'installazione, la piattaforma Peregrine OAA fornisce Apache Tomcat per il server applicazioni. Sono anche supportati JRun, WebSphere e WebLogic.
Client comuni	Le applicazioni possono essere distribuite mediante browser Web (IE, Netscape), dispositivi palmari (Palm Pilot) o telefoni cellulari (mediante HDML).

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

Il seguente schema illustra l'architettura:



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

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

Tutte le richieste e le risposte sono in formato XML. Ad esempio, un ticket di problema in formato XML potrebbe avere il seguente aspetto:

```
<problem>  
  <number> PM5670 </number>  
  <contact> Mario Rossi </contact>  
  <description> Carta esaurita nella stampante </description>  
</problem>
```

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

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

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

Architettura Archway interna

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

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

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

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

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

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

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

Ciascun modulo visualizzato da un'applicazione Web che utilizza la piattaforma Peregrine OAA dispone di pagine JSP correlate. Una directory virtuale indica all'URL l'ubicazione delle pagine JSP che verranno utilizzate dal browser Web per visualizzare i moduli dell'applicazione Web.

Richieste Archway

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

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

Una connessione HTTP è composta da:

- Una richiesta client
- Una risposta server

I messaggi scambiati presentano di norma una serie di righe di intestazione e alcune righe di contenuto. A titolo esemplificativo, si considerino le due seguenti parti principali di una richiesta:

Stringa query	I parametri inviati insieme all'URL per la connessione HTTP. Ad esempio: <code>http://prgn/servlet/archway?hello&world</code> Questo URL è costituito da un localizzatore server (<code>http://prgn/servlet/archway</code>) e una stringa query (<code>hello&world</code>).
Contenuto	I dati aggiunti alla richiesta. Questi dati possono essere in qualunque formato; per Archway, tuttavia, i dati sono sempre in formato XML.

Archway utilizza la stringa query di una richiesta per stabilire l'oggetto della richiesta stessa. La stringa query deve avere la seguente sintassi:

`archway?destinazione.comando¶m=valore¶m=valore&...`

Nei dettagli:

Destinazione	Il nome dell'oggetto di destinazione che dovrà gestire la richiesta. Archway inoltra le richieste a un sistema e ne restituisce le risposte. Pertanto, la destinazione può essere ServiceCenter, AssetCenter o un altro database. La destinazione può anche essere il nome di un oggetto script contenente logica personalizzabile per la gestione della richiesta.
Comando	L'azione che l'oggetto di destinazione dovrà eseguire. Per impostazione predefinita sono supportate cinque azioni di base: query, aggiornamento, inserimento, eliminazione ed evento. Quando la destinazione è un oggetto script, tuttavia, l'azione può essere qualunque funzione definita dallo script stesso.
Param=valore	Valori di parametri presenti nella richiesta. È possibile passare qualunque numero di parametri insieme alla richiesta. La codifica di questi parametri è identica a quella utilizzata dalla CGI (Common Gateway Interface). Come accade con la CGI, i dati inviati da un browser vengono forniti mediante campi incorporati in un modulo HTML. Questi dati vengono automaticamente formattati come richiesta CGI in modo comprensibile per Archway.

Di seguito sono riportati URL di esempio che interrogano Archway con richieste HTTP. Queste query restituiscono dati in documenti XML.

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

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

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

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

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

In questo modo viene inviata una richiesta *helloWorld* a un oggetto script denominato *test*.

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



Document Manager

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

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

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

2 Panoramica di Get-Services

CAPITOLO

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Funzionalità di Get-Services* a pagina 24
- *Panoramica dell'architettura di Get-Services* a pagina 29

Funzionalità di Get-Services

Get-Services 4.0 è compatibile con ServiceCenter 4.x e 5.x. A seconda delle abilitazioni di cui si dispone, Get-Services è disponibile per dipendenti e tecnici (dipendenti IT). Gli utenti finali possono creare, aggiornare e monitorare i propri ticket. I dipendenti IT possono gestire le proprie attività utilizzando i componenti Gestione incidenti, Gestione servizi e Gestione modifiche.

Ruoli utente

L'assegnazione di abilitazioni semplifica lo svolgimento delle attività da parte degli utenti. Gli utenti sono le persone che utilizzano Get-Services. Le abilitazioni consistono in autorizzazioni di cui gli utenti dispongono per lavorare in Get-Services (vedere *Parametri di abilitazione di ServiceCenter* a pagina 103 per un elenco dei parametri di abilitazione). Questa sezione descrive gli utenti e i relativi ruoli.

Get-Services definisce quattro tipologie di ruoli utente: amministratore, dipendente, dipendente IT e responsabile IT.

Ruoli utente	Descrizione
Amministratore	Consente l'accesso al componente nel quale vengono definite le impostazioni di amministrazione per Get-Services e Peregrine OAA.
Dipendente	Consente di creare ticket di chiamata quando il componente Gestione servizi è abilitato. Se il componente non è abilitato, il ruolo utente dipendente consente di creare ticket di incidente. I dipendenti possono visualizzare, aggiornare e chiudere i propri ticket.
Dipendente IT	Garantisce le stesse abilitazioni del ruolo dipendente, oltre alla visualizzazione dei ticket non assegnati. I dipendenti IT possono assegnare ticket a se stessi.
Responsabile IT	Garantisce le stesse abilitazioni del ruolo dipendente IT, oltre all'aggiornamento e alla chiusura di tutti i ticket.

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

Tipi di ticket

Nelle versioni di ServiceCenter precedenti alla 4.x, Gestione incidenti è denominato Gestione problemi. Alcuni parametri di Gestione incidenti utilizzano ancora il termine *problem* in quanto essi sono mappati alle tabelle *problem* di ServiceCenter.

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

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

Service Desk

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

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

I dipendenti possono visualizzare soltanto i propri ticket.

The screenshot shows a web form titled "Crea nuovo Call" within a "Service Desk" context. The form includes a sidebar with navigation links: "Creazione ticket", "Stato ticket", and "Cronologia ticket". The main content area contains the following fields and sections:

- Descrizione:** A text input field with a search icon.
- Contatto:** A dropdown menu currently displaying "Hartke".
- Telefono:** A text field containing "(800) 525-5328".
- E-mail:** A text field containing "bob@peregrine.com".
- Risorsa assegnata al ticket:** A section with two icons representing resources.
- Risorsa con problemi:** A section with two icons representing resources.
- Tipo risorsa:** A text field.
- Nome fornitore:** A text field.
- Modello:** A text field.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Invia modifiche" and "Indietro".

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

Nota: L'accesso alle opzioni di Gestione servizi riportate nella seguente schermata è possibile solo se il componente Gestione servizi è abilitato (vedere *Configurazione dei parametri di Service Desk* a pagina 77).

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

The screenshot shows the 'Crea nuovo Call' window. On the left, a sidebar lists navigation options under 'Service Desk': 'Creazione ticket', 'Stato ticket', 'Gestione incidenti' (highlighted with a red circle), and 'Gestione servizi'. Under 'Gestione incidenti', there are sub-options: 'Incidenti assegnati all'operatore', 'Incidenti non assegnati', 'Ricerca incidenti', and 'Creazione incidenti'. Under 'Gestione servizi', there are sub-options: 'Chiamate aperte', 'Ricerca chiamate', and 'Creazione chiamate'. The main content area contains the following fields and sections:

- Header: 'Inserire le informazioni richieste e cliccare sul pulsante di convalida.'
- Section: 'Dettagli ticket' with a 'Descrizione:' text area.
- Section: 'Contatto' with fields for 'Contatto:' (value: [Hartke](#)), 'Telefono:' (value: (800) 525-5328), and 'E-mail:' (value: bob@peregrine.com).
- Section: 'Risorsa assegnata al ticket' with fields for 'Risorsa con problemi:', 'Tipo risorsa:', 'Nome fornitore:', and 'Modello:'.
- Buttons: 'Invia modifiche' and 'Indietro'.

Gestione modifiche

Il componente Gestione modifiche di Get-Services mostra ai tecnici che operano sul campo le proprie attività correnti e una cronologia di tutte le proprie attività chiuse. La funzione Chiudi attività è disponibile nel modulo Dettagli task, di seguito riportato.

La funzione **Chiudi attività** è disponibile solo sul modulo Dettagli task.

The screenshot shows the 'Dettagli mytaskSecurity' window with the following details:

- Informazioni di base:** Numero attività: T16, Categoria: Installation, Inizio previsto: 26 feb 2003 0:00, Fine prevista: [empty]
- Informazioni generali:** Valutazione di rischio: 3 - rischio medio, Priorità: 2 (normale), Stato: initial, Fase di avviso: Installation, Fase: Installation, Assegnato a: Richard Hartke, Reparto: customer service, Telefono: 619-481-5000
- Descrizione:** [empty]
- Inventario:** Risorsa interessata: [empty], Nome fornitore: [empty], Codice a barre: [empty]

At the bottom, there are three buttons: 'Chiudi attività' (highlighted with a red circle), 'Visualizza modifica principale', and 'Invia modifiche'.

Importante: La funzione Chiudi attività consente di chiudere la fase corrente di un'attività. Se è composta di più fasi e la fase corrente non è l'ultima, l'attività continuerà a essere visualizzata nell'elenco Attività personali.

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

Fare clic sul collegamento Cronologia attività per visualizzare i ticket chiusi.

Per visualizzare i dettagli di una specifica attività, fare clic sulla riga del relativo Numero attività.

Questo tecnico ha una attività aperta in coda.

Cliccare su un oggetto per visualizzarne i dettagli

Numero attività	Stato	Priorità	Categoria
T16	initial	2	Installation
T17	reopened	2	Security

Nuova ricerca

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

- Passaggio 1** Modificare nel modo opportuno i moduli preconfigurati (vedere *Modifica dei moduli di Gestione modifiche* a pagina 87) e salvarli come moduli predefiniti.
- Passaggio 2** Verificare che il campo Categoria nei moduli Creazione incidenti di Gestione incidenti e Creazione chiamate di Gestione servizi contenga il pulsante di ricerca ma non quello di cancellazione (vedere *Verifica del campo Categoria per Get-Services* a pagina 93).
- Passaggio 3** Configurare la schermata di registrazione cm3tin in ServiceCenter (vedere *Registrazioni di eventi in ServiceCenter* a pagina 97) per elaborare gli eventi in modo sincronizzato.

Segnalibri

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

http://server_web/oa/e_service_status_nome.jspld=PM10002

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

Panoramica dell'architettura di Get-Services

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

Interfaccia con ServiceCenter

Get-Services si interfaccia con i componenti Gestione incidenti e Gestione servizi in ServiceCenter 4.x e ServiceCenter 5.x. In ServiceCenter 5.x è disponibile inoltre il componente Gestione modifiche.

SCAdapter

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

File allegati

Quando Get-Services è configurato per l'utilizzo con ServiceCenter, ai ticket di Get-Services è possibile allegare file quali fogli di calcolo, documenti o immagini. I file allegati forniscono informazioni aggiuntive al personale dell'assistenza che si occupa dell'elaborazione dei ticket e vengono memorizzati sul server insieme al ticket. Vedere *File allegati* a pagina 98 per informazioni più dettagliate sulla funzione che consente di allegare file.

3

CAPITOLO

Personalizzazione di Peregrine Portal

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

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Installazione delle varianti del tema "classic"* a pagina 32
- *Modifica dell'immagine di intestazione* a pagina 33
- *Modifica dei temi* a pagina 35
- *Modifica dei file CSS* a pagina 36
- *Modifica dei livelli* a pagina 38
- *Modifica dei set di frame* a pagina 41
- *Traduzione di componenti personalizzati* a pagina 43

Installazione delle varianti del tema "classic"

Il tema "classic" è il tema predefinito utilizzato dalle applicazioni basate su Peregrine OAA. Questo tema verrà utilizzato per creare un tema personalizzato per la propria azienda.

Il tema "classic" presenta cinque varianti:

- *classic*, la versione con design grigio neutro mostrata in questo documento;
- *accessible*, che rende le schermate accessibili agli utenti che necessitano di colori ad elevato contrasto o un accesso facilitato;
- *baja*, che aggiunge tonalità verde e beige al design "classic";
- *quicksilver*, che aggiunge tonalità argento e blu al design "classic";
- *sierra*, che aggiunge tonalità verde acqua al design "classic".

Questi temi, oltre a una serie di altri temi opzionali, vengono installati durante l'installazione dell'applicazione. Una volta creato il proprio tema personalizzato è tuttavia consigliabile eliminare tutti gli altri temi per evitare che gli utenti ne selezionino uno sostituendo il tema personalizzato stesso. Se successivamente si desidera installare manualmente un tema che è stato eliminato, oppure se non tutti i temi sono stati installati durante l'installazione dell'applicazione, procedere come segue per installare i temi dalla directory `oaa\packages`.

Per installare un tema "classic" alternativo:

1 In una finestra di prompt dei comandi, passare alla directory `C:\oaa\packages`.

2 Digitare:

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

Nota: Per installare due varianti del tema "classic", digitare entrambi i nomi di tema separati da uno spazio.

3 Premere Invio.

4 Aprire il browser Web e accedere al componente Amministrazione (`localhost/oaa/admin.jsp`).

- 5 Fare clic su **Impostazioni**. Nella scheda Temi, modificare i seguenti parametri:
 - a Nel campo **Skin/Tema predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
 - b Nel campo **Foglio di stile predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del file CSS appropriato (ad esempio *baja.css*).
- 6 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 7 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Reimposta server**.
- 8 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare il nuovo tema.

Modifica dell'immagine di intestazione

Una delle modifiche più semplici è l'aggiunta del proprio logo aziendale a Peregrine Portal.

Per modificare l'immagine di intestazione:

- 1 Creare un'immagine di intestazione personalizzata per la propria azienda.
Nota: Il logo di intestazione personalizzato deve avere una larghezza di 514 pixel e un'altezza di 59 pixel.



- 2 Salvare le modifiche nel seguente percorso:
 C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic
Nota: Il tema "classic" è il tema predefinito.
- 3 Accedere come amministratore (pagina di accesso *admin.jsp*).
- 4 Fare clic su **Impostazioni**.

- 5 Nella scheda Temi, digitare il nome della nuova immagine nel campo Logo predefinito del portale Peregrine.

Digitare il nome della nuova immagine.

Portale	MobileServer	AssetCenter	Comune	Service Desk	Database del portale	Temi	Applicazione web
File di registro	ServiceCenter	Get-Resources	XSL	Email			
Percorso del foglio di stile Internet Explorer:	Percorso dei fogli di stile CSS per il browser Internet Explorer.						
<input type="text" value="css/"/>							
Percorso immagini:	Specificare il percorso della directory delle immagini, che deve essere relativo alla directory 'presentation'. Questa impostazione consente di cambiare il percorso predefinito della directory delle immagini. Il percorso predefinito è "images/". È necessario aggiungere una barra alla fine del percorso.						
<input type="text" value="images/"/>							
Skin/Temi:	Posizione della directory delle skin. Il nome della directory deve essere collegato alla directory 'presentation'. Sarà possibile in questo modo, cambiare la posizione della directory delle skin. La directory predefinita è "skins/". La barra finale è obbligatoria.						
<input type="text" value="skins/"/>							
Skin/Tema predefinito:	Skin predefinite per le sessioni utente. Inserirne solo il nome della skin. La skin predefinita è "classic".						
<input type="text" value="classic"/>							
Foglio di stile predefinito:	Nome del foglio di stile CSS per le sessioni utente. Per visualizzare tutti gli stili utilizzati nel portale Peregrine, cliccare su Fogli di stile del portale Peregrine . Questo file serve per la personalizzazione dei fogli di stile. Il foglio di stile predefinito è "classic.css".						
<input type="text" value="classic.css"/>							
Modelli XSL predefiniti:	Modello XSL predefinito, utilizzato quando l'utente non ha definito il tema. È identico alla skin predefinita quando si indica il tema fornito dal portale Peregrine.						
<input type="text" value="classic"/>							
Logo predefinito del portale Peregrine:	Logo da utilizzare nell'applicazione. Il logo fa parte delle skin e si trova alla radice della directory di ogni skin. Per aggiungere un logo personalizzato, consultare nella guida alla personalizzazione (Tailoring guide) la sezione che si occupa dell'aggiunta di immagini. Aggiungere quindi il logo al modello di skin e attribuire un nome al nuovo logo. Il logo predefinito è "getit_header_logo.gif".						
<input type="text" value="getit_header_logo.gif"/>							
Ordine delle schede dell'applicazione:	Selezionare un modulo da ogni gruppo di schede nell'ordine in cui le schede stesse devono apparire. Le schede omesse appariranno alla fine dell'elenco senza alcun ordine particolare.						
<input type="text" value="portal"/>							

- 6 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su Salva.
- 7 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su Reimposta server.
- 8 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare le modifiche.

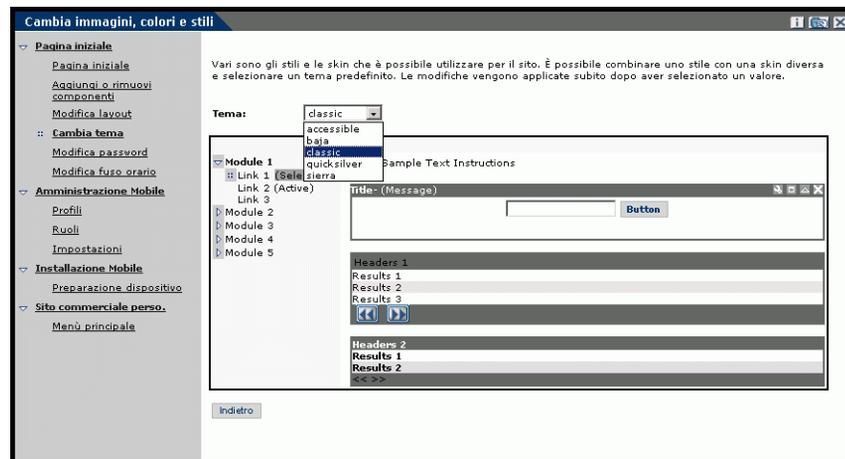
Modifica dei temi

Per ciascun nome di cartella temi è presente un file `css` avente lo stesso nome. Ad esempio, il tema "classic" ha un file `classic.css` corrispondente per Internet Explorer 5.5 SP2 e 6.0, Netscape 6.x e 7.0 e Mozilla. Il percorso della cartella `css` è `C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\css`.

Per creare un tema personalizzato:

- 1 Copiare la cartella `skins\classic`
`C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\css`.
- 2 Rinominare la copia di "classic" in *<tema dell'azienda>*.
- 3 Modificare le immagini delle skin.
 - I nomi dei file devono rimanere invariati.
 - Le dimensioni delle immagini devono rimanere invariate.

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



È anche possibile consultare una pagina più dettagliata dei fogli di stile dalla scheda Temi del componente Amministrazione del portale. Per accedere ai dettagli dei fogli di stile, individuare il campo Foglio di stile predefinito nella scheda Temi della pagina delle impostazioni del componente Amministrazione. Fare clic sul collegamento Fogli di stile del portale Peregrine.

Portale	MobileServer	AssetCenter	Comune	Service Desk	Database del portale	Temi	Applicazione web
File di registro	ServiceCenter	Get-Resources	XSL	E-mail			
Percorso del foglio di stile Internet Explorer:		Percorso dei fogli di stile CSS per il browser Internet Explorer.					
<input type="text" value="css/"/>							
Percorso immagini:		Specificare il percorso della directory delle immagini, che deve essere relativo alla directory 'presentation'. Questa impostazione consente di cambiare il percorso predefinito dalla directory delle immagini. Il percorso predefinito è "images". È necessario aggiungere una barra alla fine del percorso.					
<input type="text" value="images/"/>							
Skin/Temi:		Posizione della directory delle skin. Il nome della directory deve essere collegato alla directory 'presentation'. Sarà possibile in questo modo, cambiare la posizione della directory delle skin. La directory predefinita è "skins/". La barra finale è obbligatoria.					
<input type="text" value="skins/"/>							
Skin/Tema predefinito:		Skin predefinite per le sessioni utente. Inserire solo il nome della skin. La skin predefinita è "classic".					
<input type="text" value="classic"/>							
Foglio di stile predefinito:		Nome del foglio di stile CSS per le sessioni utente. Per visualizzare tutti gli stili utilizzati nel portale Peregrine, cliccare su Fogli di stile del portale Peregrine . Questo file serve per la personalizzazione dei fogli di stile. Il foglio di stile predefinito è "classic.css".					
<input type="text" value="classic.css"/>							
Modelli XSL predefiniti:		Modello XSL predefinito, utilizzato quando l'utente non ha definito il tema. È identico alla skin predefinita quando si indica il tema fornito dal portale Peregrine.					
<input type="text" value="classic"/>							
Logo predefinito del portale Peregrine:		Logo da utilizzare nell'applicazione. Il logo fa parte delle skin e si trova alla radice della directory di ogni skin. Per aggiungere un logo personalizzato, consultare nella guida alla personalizzazione (Tailoring guide) la sezione che si occupa dell'aggiunta di immagini. Aggiungere quindi il logo al modello di skin e attribuire un nome al nuovo logo. Il logo predefinito è "getit_header_logo.gif".					
<input type="text" value="getit_header_logo.gif"/>							
Ordine delle schede dell'applicazione:		Selezionare un modulo da ogni gruppo di schede nell'ordine in cui le schede stesse devono apparire. Le schede omesse appariranno alla fine dell'elenco senza alcun ordine particolare.					
<input type="text" value="portal"/>							

Modifica dei file CSS

Di seguito è riportata una parte del file 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}
.ActiveMenuLink {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 questo file sono definiti le dimensioni, il peso, il colore e la famiglia dei font, nonché altri parametri come il colore dello sfondo per lo stile. La seguente tabella riporta alcuni degli stili più comunemente modificati.

Nome stile	Descrizione stile
.ActionButton	Stile usato per i pulsanti nel portale.
.ActiveMenuLink	Utilizzato al passaggio del mouse su un collegamento di menu.
.ActiveModuleMenu	Indica la pagina attualmente selezionata all'interno del sottoinsieme di navigazione.
.CurrentModuleMenu	Indica il sottoinsieme di navigazione attualmente selezionato.
.FormTitle	Utilizzato per il titolo dei moduli. Viene di norma usato per assegnare un titolo al contenuto delle finestre di DocExplorer.
.ListboxEvenRow	Versione in grassetto di TableEvenRow.

Nome stile	Descrizione stile
.ListBoxHeading	Versione in grassetto di TableHeading.
.ListBoxOddRow	Versione in grassetto di TableOddRow.
.MenuLink	Utilizzato in tutti i menu dei componenti.
.ModuleMenu	Utilizzato per il menu di navigazione a sinistra.
.ModuleMenuTitle	Indica il titolo del sottoinsieme di navigazione.
.PageTitle	Utilizzato per il titolo della pagina situato immediatamente sotto il logo e le schede.
.TableEvenRow	Utilizzato nell'intestazione di tabella con un'alternanza di colori di sfondo per agevolare la lettura. Il colore di sfondo è il bianco.
.TableHeading	Utilizzato per le intestazioni delle applicazioni, sia per le funzioni di ricerca che per i relativi risultati.
.TableOddRow	Utilizzato nell'intestazione di tabella con un'alternanza di colori di sfondo per agevolare la lettura. Il colore di sfondo è il grigio chiaro.
a.ListBoxEvenRow	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
a.ListBoxOddRow	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
a.TableEvenRow	Indica lo stile con un attributo di collegamento.
a.TableOddRow	Indica lo stile con un attributo di collegamento.

Importante: Eseguire una copia di `classic.css` prima di modificarlo. Sarà quindi possibile creare un nuovo file `css`.

Modificare i fogli di stile dopo aver configurato il layout generale utilizzando la selezione colori dell'editor di immagini per far sì che le selezioni esadecimali siano il più possibile fedeli al logo e al layout.

Modifica dei livelli

I livelli vengono implementati mediante il tag `div`. Ogni tag `div` ha un attributo `id` che ne descrive la funzione nell'intestazione. Stabilire quali funzionalità mantenere o omettere nella nuova intestazione, quindi modificare i tag appropriati.

Sono necessari i seguenti tag *div*:

- `div logo` (logo)
- `div data/ora` (time)
- `div barra degli strumenti` (toolbar)
- `div utente` (user)
- `div schede` (tabs)
- `div titoli dei moduli` (formTitles)

Salvare le modifiche nella directory di installazione dei temi, quindi aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare le modifiche.

Il funzionamento dei tag *div* è illustrato dai brani di codice sotto riportati. Tali brani di codice di esempio sono estrapolati dal file `layers_ie.jsp` situato in

`C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic` e sono destinati a Internet Explorer. I file corrispondenti per Netscape hanno una designazione `_gecko` o `_ns`. Modificare tutti i file se l'applicazione viene usata con entrambi i browser Internet Explorer e Netscape; apportare le modifiche nel file JSP corrispondente della propria cartella di temi aziendali.

Per posizionare il livello del logo nell'intestazione:

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

</div>
```

Per posizionare il livello di data/ora e riga di avviso per debugging e avvisi:

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

Per posizionare il livello dei pulsanti della barra degli strumenti situato attualmente nella sezione superiore destra dell'intestazione:

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

Per posizionare il nome dell'utente collegato nell'intestazione:

```

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

```

Per posizionare le schede di navigazione nell'intestazione:

```

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

```

Per posizionare il livello del titolo pagina nell'intestazione:

```

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

```

Modifica dei set di frame

Importante: Per modificare questi file è necessario essere in possesso di nozioni avanzate di HTML, JSP e set di frame. Conservare tutti i frame e non modificare i nomi dei frame stessi. In caso contrario potranno verificarsi errori di JavaScript nell'applicazione.

Vi sono due set di frame modificabili per ciascun browser. Il percorso predefinito di questi file è:

C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images
 \skins*<tema dell'azienda>*.

I file `frames_XX.jsp` corrispondono alle pagine visualizzabili quando si accede come utente finale (`login.jsp`). I file `admin_frames_XX.jsp` contengono la configurazione per il componente Amministrazione visualizzato quando si accede da `admin.jsp`.

Per modificare i set di frame:

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

Sarà ora possibile verificare le modifiche nel proprio browser Web.

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

`frames_ie.jsp`

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

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

```

<frameset cols="185,10,*" rows="" frameborder="no" border="0"
framespacing="0">
  <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apphead.jsp" name="getit_header">
  <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0" marginwidth="0"
src="framesep.jsp">
  <frameset rows="*,0">
    <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6" marginheight="6"
src="e_login_main_start.jsp?<%= user.getADW(msg,"Params" ) %>"
name="getit_main">
    <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="backchannel.htm" name="backchannel">
  </frameset>
</frameset>
</frameset>

```

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>

```

Traduzione di componenti personalizzati

Tutte le applicazioni Web Peregrine OAA vengono fornite in inglese. È possibile ordinare versioni tradotte delle principali applicazioni Web Peregrine OAA tramite l'acquisto di language pack. I language pack di Peregrine OAA 4.0 sono disponibili nelle seguenti lingue:

- Francese
- Italiano
- Tedesco

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

Se si personalizzano le applicazioni Web tradotte, tuttavia, sarà necessario tradurre qualunque stringa aggiunta. Le seguenti sezioni descrivono come tradurre i componenti personalizzati.

Se si dispone di un language pack per un'applicazione Web Peregrine OAA, sarà necessario modificare i file di stringhe esistenti per tale applicazione, nonché aggiungere le nuove stringhe create con la personalizzazione. Per ulteriori informazioni su questo processo, consultare *Modifica di file di stringhe tradotte esistenti* a pagina 43.

Se non si dispone di un language pack per le proprie applicazioni Web Peregrine OAA e si desidera creare una nuova versione tradotta, consultare le istruzioni contenute in *Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte* a pagina 45.

Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo della nuova versione tradotta, vedere la sezione *Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo di nuovi file di stringhe*: a pagina 46.

Modifica di file di stringhe tradotte esistenti

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

Per modificare un file di stringhe tradotte esistente:

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

Tutti i file di stringhe tradotte si trovano nella directory di installazione del server applicazioni:

```
<directory installazione server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF\strings
```

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

- 2 Cercare le nuove stringhe di testo aggiunte durante la personalizzazione dell'applicazione Web Get-It.

Il file di stringhe utilizza il seguente formato:

```
stringa_label,"stringa tradotta"
```

dove *stringa_label* è il nome attribuito alla stringa da Peregrine Studio e *stringa tradotta* è il valore effettivo della stringa da tradurre.

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

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL,"Search"
```

- 3 Copiare l'intera riga della stringa in inglese.
- 4 Aprire il file di stringhe della lingua di destinazione nella quale si desidera aggiungere la traduzione.

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

- 5 Incollare la stringa in inglese copiata in precedenza nel file di stringhe di destinazione. La stringa può essere incollata alla fine del file.
- 6 Sostituire la parte *stringa tradotta* della nuova stringa con la relativa traduzione nella propria lingua. Ad esempio, per inserire la versione italiana della stringa riportata in precedenza sarebbe necessario immettere:

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL,"Cerca"
```

- 7 Salvare il nuovo file di stringhe.

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

Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte

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

Importante: Peregrine non supporta la traduzione di applicazioni Web Get-It in lingue diverse da quelle elencate in *Traduzione di componenti personalizzati* a pagina 43.

Per aggiungere un file di stringhe tradotte esistente:

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

Tutti i file di stringhe tradotte si trovano nella directory di installazione del server applicazioni:

`<directory installazione server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF\strings`

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

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

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

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

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

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

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

Codifica caratteri	Set di caratteri
ISO-8859-1	Set di caratteri per Stati Uniti e Europa Occidentale. Si tratta del set di caratteri predefinito utilizzato da Studio.
Shift_JIS	Set di caratteri giapponese
ISO-8859-2	Set di caratteri polacco e ceco

- 6 Fare clic su **Salva** in fondo alla pagina delle impostazioni per salvare le modifiche.
- 7 Nel Pannello di controllo, fare clic su **Reimposta server** per applicare le modifiche.

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

4 Utilizzo di Peregrine Portal

CAPITOLO

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

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

Le schermate riportate in questo capitolo utilizzano il foglio di stile "classic" e sono esempi di interfaccia generica. Il componente Amministrazione, inoltre, mostra solo le funzioni utilizzate da Get-Services. Per apportare modifiche più complesse al portale, consultare il capitolo *Personalizzazione di Peregrine Portal*.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Accesso a Peregrine Portal* a pagina 48
- *Utilizzo del menu delle attività* a pagina 49
- *Personalizzazione di Peregrine Portal* a pagina 50

Accesso a Peregrine Portal

L'accesso a Peregrine Portal può essere effettuato da:

- Una schermata di accesso per gli utenti: `http://<server>/oaa/login.jsp`
- Una schermata di accesso per l'amministratore:
`http://<server>/oaa/admin.jsp`

Questo capitolo tratta le funzioni disponibili quando si accede come utente. Per ulteriori informazioni sull'accesso come amministratore, consultare il capitolo *Amministrazione di Get-Services* più avanti nella guida.

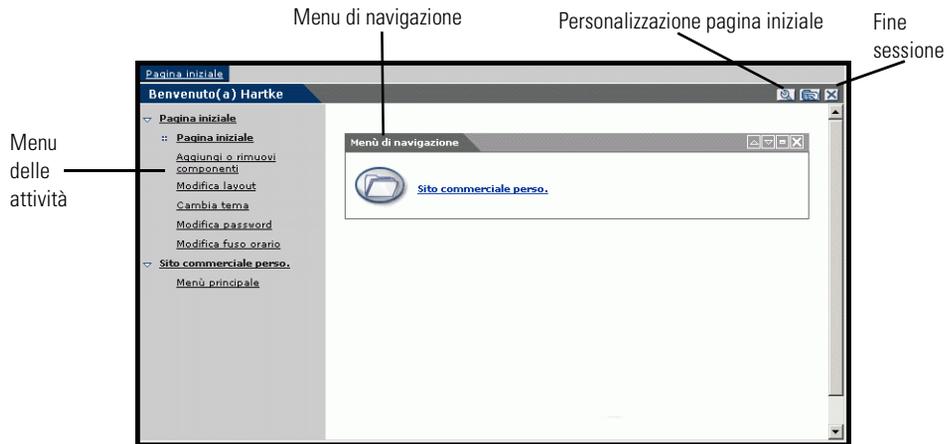
La seguente schermata è un esempio di interfaccia di accesso per utenti.



The screenshot shows the login page for the Peregrine Portal. At the top, there is a header with the text "Peregrine Portal" and a logo on the right that says "Powered by Peregrine SYSTEMS". Below the header, there is a navigation bar with the text "Connessione" and "Benvenuto(a)". The main content area contains the following elements:

- A heading "Connessione" and a link "Registrazione".
- A message: "Inserire nome utente e password per connettersi al portale della Peregrine."
- Input fields for "Nome utente:" and "Password:".
- A dropdown menu for "Lingua:" with "Italiano" selected.
- A checkbox for "Memorizza:" with the label "Abilita connessione automatica".
- Buttons for "Connessione" and "Registrazione".

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



Utilizzo del menu delle attività

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

Il menu delle attività predefinito comprende le seguenti opzioni:

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

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

Personalizzazione di Peregrine Portal

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

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, consultare il capitolo *Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione* più avanti nella guida.

Aggiunta di componenti

Sono disponibili i seguenti componenti:

Accessori

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

Componenti delle applicazioni Web di Peregrine Portal

Componente	Funzione
Menu di navigazione	Collegamenti ai vari componenti che costituiscono l'applicazione.
Elenco documento	Visualizzazione di pagine di ricerca, elenchi o dettagli per i documenti. Configurare il componente scegliendo il tipo di documento da visualizzare e il tipo di schermata desiderato.
Menu personale	Menu di collegamenti configurabili in modo dinamico. I collegamenti possono puntare a siti Web, altri menu o schermate di Document Explorer.

Nota: Il calendario e la calcolatrice richiedono Microsoft Internet Explorer 5.0+ o Netscape 6.1+.

Componenti di amministrazione

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

Componente	Funzione
Stato connessione	Elenco dei connettori attualmente registrati sul server con lo stato della connessione.
Pannello di controllo	Pulsante che consente di reimpostare il server e tutte le connessioni.
Occorrenze/minuto	Elenco del numero totale di pagine aperte al minuto.
Connettore: transazioni/minuto	Elenco del numero di transazioni realizzate sui connettori.
Sessioni utente attivate	Elenco contenente il numero di sessioni utente attive.

Componenti di Get-Services

Gli utenti per i quali il componente Gestione servizi è abilitato possono aggiungere l'elenco dei propri ticket alla pagina iniziale.

Componente	Funzione
Portale tecnico	Portale sul quale i tecnici possono visualizzare i ticket loro assegnati.
Ticket	Elenco di ticket. Gli incidenti vengono creati quando la richiesta di assistenza è stata assegnata a un operatore dell'Help Desk.

Gli utenti per i quali il componente Gestione servizi è abilitato hanno la possibilità di aggiungere i componenti Portale tecnico e Ticket alla pagina iniziale.

Portale tecnico (1 ticket)			
Numero ticket	Categoria	Descrizione	Stato
IM10007	tbd	creating another incident	In corso

Ticket di chiamata (1 ticket)			
Numero ticket	Categoria	Descrizione	Stato
CALL10018	example	test	Open - Idle

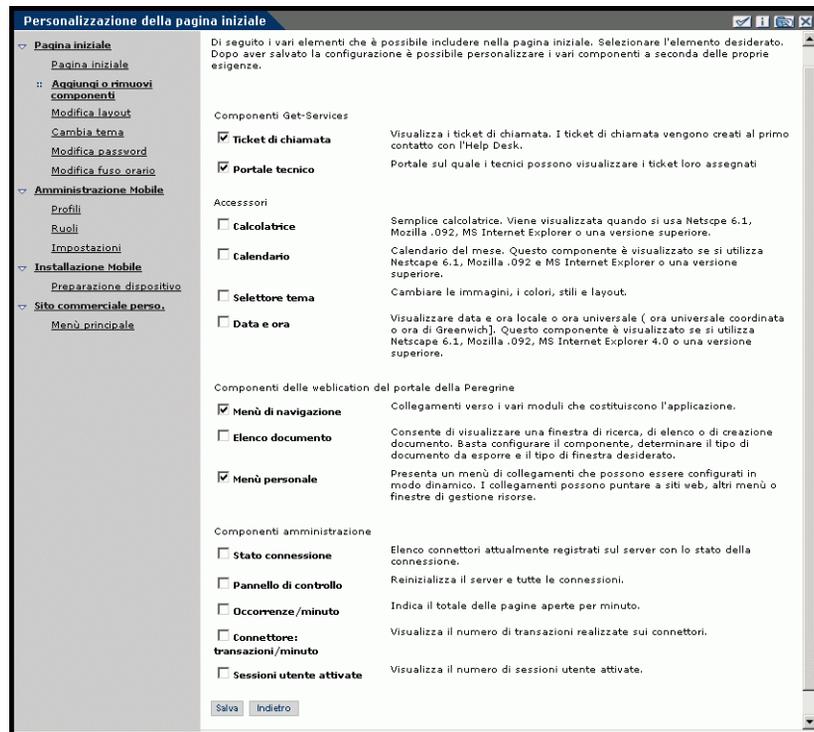
Per aggiungere componenti a Peregrine Portal:

- 1 Fare clic sull'icona di personalizzazione (chiave inglese).

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

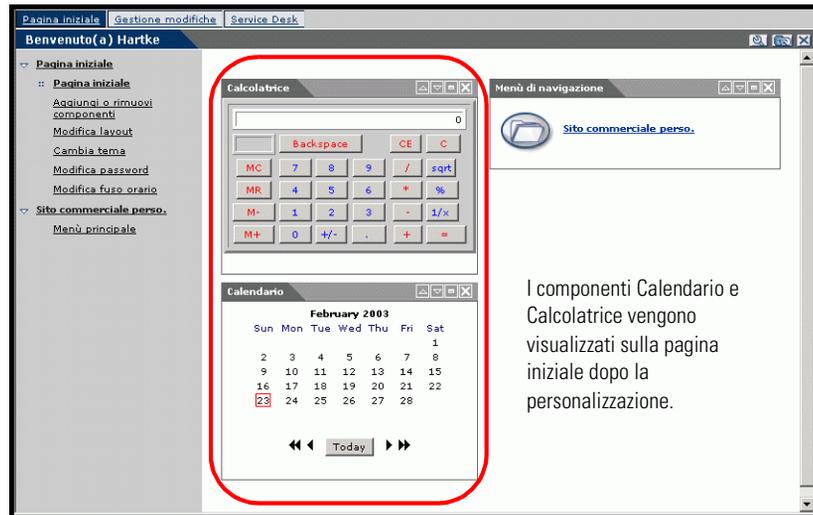
Verrà visualizzata la schermata **Personalizzazione della pagina iniziale** con un elenco di componenti disponibili.

Solo gli utenti con privilegi di amministratore possono visualizzare i componenti di amministrazione.



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

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

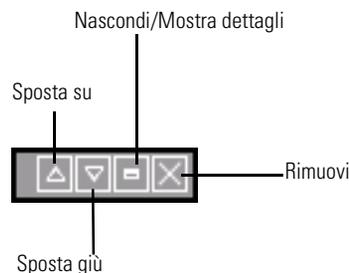


Modifica del layout

Le seguenti sezioni illustrano le procedure per modificare la posizione dei componenti o rimuovere i componenti stessi da Peregrine Portal. La procedura utilizzata dipende dal browser Web in uso.

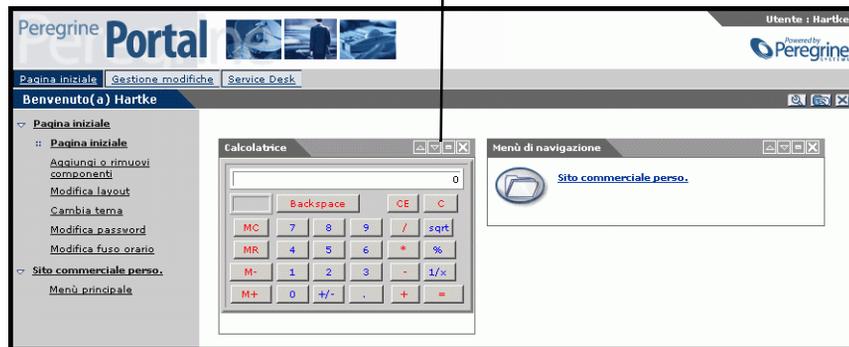
Microsoft Internet Explorer

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



Nella seguente schermata, i dettagli del calendario sono nascosti.

Fare clic sul pulsante Nascondi/Mostra dettagli per

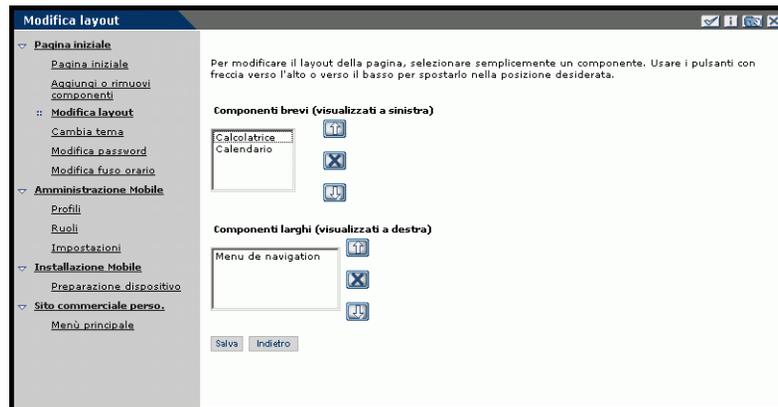


Netscape Navigator

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

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

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



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

- 2 Selezionare il componente da modificare, quindi fare clic sul pulsante di modifica appropriato.
 - La freccia su sposta il componente verso l'alto.
 - La freccia giù sposta il componente verso il basso.
 - La X rimuove il componente da Peregrine Portal.
- 3 Fare clic su **Salva**.

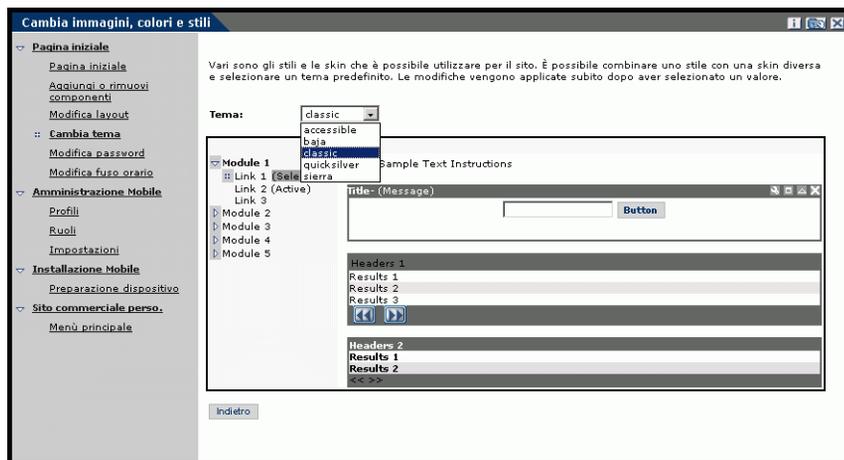
Modifica dei temi

Per modificare l'aspetto delle proprie pagine Web, è possibile scegliere tra una serie di temi.

Per modificare il tema:

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

Si aprirà la seguente pagina.



- 2 Scegliere un tema dalla casella di riepilogo a discesa.

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



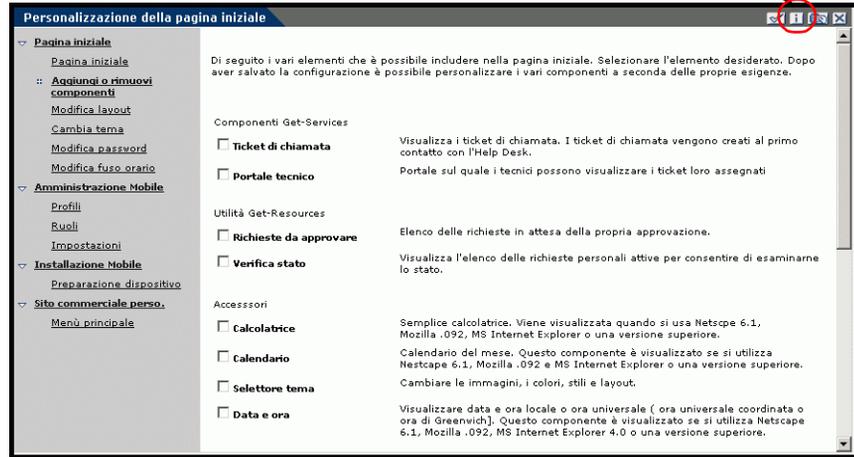
La nuova configurazione rimarrà attiva in tutte le successive sessioni di lavoro finché non verrà nuovamente modificata.

Visualizzazione delle informazioni sui moduli

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

Se il parametro **Informazioni sul modulo** è impostato su Sì, nell'angolo superiore destro dei moduli verrà visualizzato il pulsante **Visualizza le informazioni relative al modulo**.

Il pulsante Visualizza le informazioni relative al modulo consente di visualizzare informazioni sul modulo utilizzato.



5 Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione

CAPITOLO

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

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

Questa sezione comprende:

- *Supporto della personalizzazione* a pagina 60
- *Utilizzo del modulo di personalizzazione* a pagina 62

Supporto della personalizzazione

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

- Un database back-end di AssetCenter o ServiceCenter. La personalizzazione richiede la memorizzazione delle modifiche di personalizzazione e dei diritti di accesso degli utenti in uno dei due database.
- Un account utente con diritti di personalizzazione abilitati. Il profilo di accesso dell'utente determina il livello dei diritti di personalizzazione concessi in Peregrine OAA. I diritti di personalizzazione dell'utente determinano non solo i componenti che l'utente può visualizzare e modificare, ma anche se altri utenti possono visualizzare le modifiche di personalizzazione apportate. Peregrine OAA può visualizzare le modifiche di personalizzazione in un'intera organizzazione o per uno determinato gruppo di utenti, ma può anche limitare la visualizzazione delle modifiche a un utente specifico.

Attivazione della personalizzazione

Per impostazione predefinita, Peregrine OAA definisce tutti gli utenti come utenti finali abilitati alla personalizzazione. In Peregrine OAA l'accesso alle funzioni di personalizzazione viene concesso mediante il diritto di accesso/parametro di abilitazione **getit.personalization** memorizzato nel database dell'applicazione Web. Consultare il capitolo Protezione più avanti nella guida per ulteriori informazioni sui parametri di abilitazione disponibili. È possibile definire l'ambito dei diritti di personalizzazione degli utenti finali selezionando una delle opzioni della casella di riepilogo a discesa Personalizzazione riservata all'utente finale nella scheda Comune della pagina delle impostazioni del componente Amministrazione.

Per attivare le opzioni di personalizzazione per gli utenti finali:

- 1 Nella scheda Comune della pagina delle impostazioni del componente Amministrazione, individuare il parametro **Personalizzazione riservata all'utente finale**.
- 2 Selezionare il livello di personalizzazione dalla casella di riepilogo a discesa.



È anche possibile concedere agli utenti diritti di amministratore aggiungendo il diritto di accesso/parametro di abilitazione `getit.personalization.admin` al profilo utente memorizzato nel database dell'applicazione Web. Gli utenti amministratori di Peregrine OAA dispongono dei seguenti diritti aggiuntivi:

Abilitazione amministrazione	Descrizione
Creazione	Nei moduli di ricerca viene visualizzato un pulsante di creazione che consente agli utenti di creare nuove voci nel database back-end.
Aggiornamento	Nei moduli dei dettagli viene visualizzato un pulsante di aggiornamento che consente agli utenti di modificare le informazioni elencate per le voci. Peregrine OAA invia le modifiche anche al database back-end.
Eliminazione	Nei moduli dei dettagli viene visualizzato un pulsante di eliminazione che consente agli utenti di eliminare record dall'elenco di voci. Peregrine OAA elimina il record anche dal database back-end.
Impostazioni acquisite da altri utenti	Questa impostazione concede gli adeguati diritti di accesso agli utenti finali abilitati alla personalizzazione quando un amministratore apporta modifiche di personalizzazione.

Utilizzo del modulo di personalizzazione

Gli amministratori stabiliscono quali campi di dati disponibili vengono visualizzati su ciascun modulo. È possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di Peregrine OAA. L'icona con la chiave inglese viene visualizzata solo nelle attività per le quali è stato definito un modulo di personalizzazione. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione descritta di seguito.

Quando si fa clic sull'icona di personalizzazione, Peregrine OAA visualizza una finestra popup di personalizzazione per il modulo visualizzato in quel momento.

La colonna sinistra contiene tutti i campi disponibili per il modulo. La colonna destra contiene i campi effettivamente visualizzati sul modulo.

Personalizzazione dettagli documento - Microsoft Internet Explorer

Selezionare i campi che si desidera visualizzare alla creazione di documenti di tipo **Chiamata**. Cliccare due volte su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	
Campi disponibili	Configurazione attuale
-- Suddivisione verticale --	-- Dettagli ticket --
--Suddivisione orizzontale--	Descrizione
-Titolo sezione-	-- Contatto --
Tag risorsa	Contatto
Gruppo di assegnazione	-- Risorsa assegnata al ticket --
Origine chiamata	Risorsa con problemi
Tipo chiamata	Categoria
Categoria	
Data/ora chiusura	
Id società	
Nome contatto	

Opzioni modulo

Titolo:

Istruzioni:

Opzioni gestione risorse

Crea: Vai alla finestra di creazione predefinita

Ignora ricerca: Salta la pagina di ricerca ed esegui una ricerca predefinita

Dettaglio singolo: Vai direttamente ai dettagli quando una ricerca trova un solo elemento

Riepilogo: Visualizza una pagina di riepilogo per il documento

Limita le operazioni ai seguenti ruoli:

Creazione documento:

Eliminazione documento:

Aggiornam. doc.:

Ritorna alla configurazione predefinita Salva

La finestra popup di personalizzazione contiene i seguenti campi:

Campo	Descrizione
Campi disponibili	Mostra tutti i campi del documento e le raccolte di documenti secondari che possono essere aggiunti al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco di campi disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione dei campi del documento sul modulo.
Configurazione attuale	Mostra tutti i campi del documento, le raccolte di documenti secondari e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente. Quando un modulo viene personalizzato per la prima volta, questa colonna è vuota.
Opzioni modulo Titolo Istruzioni	Definisce il nome del modulo e le istruzioni specifiche per l'utilizzo del modulo stesso.
Opzioni gestione risorse Ignora ricerca Crea Dettaglio singolo Riepilogo	Definisce la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati dei necessari diritti di personalizzazione possono visualizzare la sezione dedicata alle opzioni.
Limita le operazioni ai seguenti ruoli Creazione documento Eliminazione documento Aggiornamento documento	Determina se gli utenti possono aggiornare, creare o eliminare record del database back-end.
Ritorna alla configurazione predefinita	Rimuove tutte le modifiche di personalizzazione apportate dall'utente finale e ripristina il modulo allo stato predefinito. Un modulo predefinito può comunque visualizzare campi, se sono stati definiti campi predefiniti da visualizzare dall'amministratore di Peregrine OAA o dallo schema del modulo.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.

Utilizzo delle icone di personalizzazione

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

Icona	Descrizione
	L'icona di personalizzazione (chiave inglese) consente di modificare l'etichetta del campo. Non tutti i componenti presentano l'opzione di modifica. Scegliere Salva in fondo alla pagina per salvare le modifiche.
 	Le icone di spostamento (freccie verticali) consentono di spostare il componente verso l'alto o verso il basso nella pagina. Lo spostamento dei componenti viene sempre eseguito tramite queste frecce.
	L'icona con il segno più (+) consente di aggiungere un componente alla configurazione corrente.
	L'icona di inserimento consente di aggiungere un componente nel punto specificato della pagina.
	Il pulsante di rimozione (X) consente di rimuovere il componente dalla pagina. La rimozione di un componente non implica la sua eliminazione; il componente semplicemente non viene visualizzato.

Aggiunta di campi a un modulo

È possibile aggiungere campi a un modulo, quindi modificare il layout.

Per aggiungere campi a un modulo:

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

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

Per definire l'ordine dei campi:

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

Per modificare il layout dei campi:

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

Per aggiungere una nuova sezione:

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

Nota: Vedere *Per rinominare le etichette*: per informazioni sulla modifica del campo **Titolo sezione**.

- 3 Nella colonna **Configurazione attuale**, definire l'ordine della sezione con le icone **freccia verso l'alto**, **freccia verso il basso** e di **rimozione**.

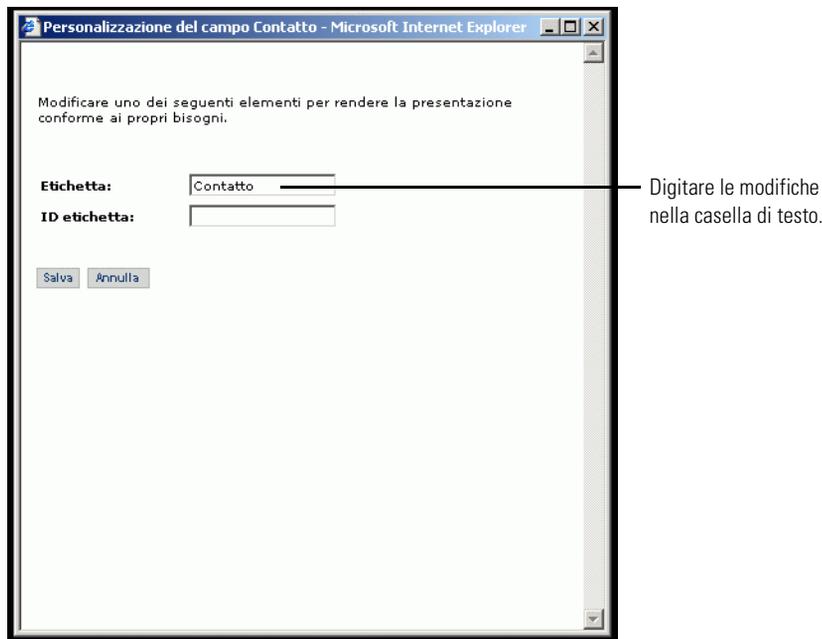
Nota: Queste icone consentono di spostare o rimuovere un campo. La rimozione del campo provoca l'eliminazione dell'elemento dal modulo.

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

Per rinominare le etichette:

- 1 Nella colonna **Configurazione attuale**, selezionare l'etichetta da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona di **personalizzazione** (chiave inglese).

Verrà visualizzata la finestra di personalizzazione.



- 3 Digitare le informazioni nella casella di testo **Etichetta**, quindi fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.
Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

Rimozione di campi da pagine dell'applicazione

È possibile rimuovere un campo in modo che non venga visualizzato nelle pagine dell'applicazione.

Per rimuovere un campo:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco **Configurazione attuale**.
- 2 Fare clic sul pulsante di rimozione (X) per rimuovere il campo.
- 3 Fare clic su **Salva**.

Configurazione di attributi dei campi

Per configurare gli attributi dei campi:

- 1 Fare doppio clic su un campo dell'elenco Configurazione attuale per aprire una finestra di modifica.

Personalizzazione del campo Ticket Number - Microsoft Internet ...

Modificare uno dei seguenti elementi per rendere la presentazione conforme ai propri bisogni.

Colonne:

Ampiezza colonna:

default:

Denominazione:

ID etichetta:

Lettura solo: Si No

Obbligatorio: Si No

Linee:

Ampiezza riga:

Dimensioni:

- 2 Immettere i nuovi attributi del campo:

Campo	Descrizione
Ampiezza colonna	Numero di celle di dati in una colonna.
Denominazione	Nome da utilizzare come etichetta del campo. Questo nome viene visualizzato accanto al campo nell'interfaccia di Peregrine OAA.
ID etichetta	Nome dello schema.
Lettura solo	L'opzione Si impedisce agli utenti di aggiornare le informazioni visualizzate nel campo.
Obbligatorio	L'opzione Si richiede che nel campo venga immesso un valore perché il modulo possa essere inviato.
Ampiezza riga	Numero di celle di dati in una riga.
Dimensioni	Misurazione numerica di un componente in una cella.

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

Rimozione di campi da un modulo

Per rimuovere campi da un modulo:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco Configurazione attuale.
- 2 Fare clic sul pulsante di rimozione (X) per rimuovere il campo.
- 3 Fare clic su **Salva**.

6 Amministrazione di Get-Services

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le istruzioni per l'amministrazione del sistema Get-Services.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal* a pagina 70
- *Utilizzo del Pannello di controllo* a pagina 73
- *Visualizzazione delle versioni distribuite* a pagina 74
- *Visualizzazione del registro del server* a pagina 75
- *Utilizzo della pagina delle impostazioni* a pagina 75
- *Verifica dello stato degli script* a pagina 79
- *Visualizzazione delle code messaggi* a pagina 79
- *Visualizzazione dello stato della coda* a pagina 80
- *Visualizzazione delle transazioni del connettore* a pagina 81
- *Utilizzo di IBM Websphere Portal* a pagina 81
- *Visualizzazione delle informazioni sui moduli* a pagina 82
- *Registrazione automatica degli utenti* a pagina 84
- *Modifica di password* a pagina 85
- *Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente* a pagina 85
- *Configurazione dei moduli di Gestione modifiche* a pagina 87
- *Verifica del campo Categoria per Get-Services* a pagina 93

Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal

La pagina Nome di connessione amministratore consente di accedere al componente Amministrazione di Peregrine Portal. Tale componente viene utilizzato per definire le impostazioni del sistema Peregrine.

Nota: Al termine dell'installazione e della creazione di Get-Services, è necessario connettersi come utente di ServiceCenter con diritti **getit.admin** per poter accedere al componente Amministrazione e amministrare l'integrazione di Get-Services con ServiceCenter. Per l'elenco di parametri di abilitazione di accesso e le istruzioni di configurazione dei connettori, consultare il capitolo *Protezione* di Get-Services più avanti nella guida.

Il ruolo di amministratore predefinito (Admin) consente di accedere al componente Amministrazione senza essere collegati a un sistema back-end. Dopo aver configurato il proprio nome utente nella scheda Comune, è anche possibile accedere al componente Amministrazione dal menu di navigazione.

Importante: Quando si modificano parametri nel componente Amministrazione, nella directory `\<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF` viene creato un file `local.xml` per memorizzare tali parametri. In caso di reinstallazione di Get-Services, eseguire una copia di questo file e memorizzarla in un percorso diverso da quello dell'installazione di Get-Services. In caso contrario, i valori dei parametri impostati andranno persi durante la nuova installazione.

Per accedere alla pagina Nome di connessione amministratore di Peregrine Portal:

- 1 Verificare che il server applicazioni (ad esempio Tomcat) sia in esecuzione.
- 2 Nel campo Indirizzo del browser Web digitare:
<nomehost>/oaa/admin.jsp
- 3 Premere Invio per aprire la pagina Nome di connessione amministratore di Peregrine Portal.

Digitare il nome host per connettersi al server locale.

Admin è il nome predefinito dell'amministratore.



- 4 Nel campo Nome, digitare Admin.
L'accesso iniziale non richiede alcuna password.
- 5 Fare clic su **Connessione come amministratore** per aprire il **Pannello di controllo**.

Gli amministratori utilizzano il componente Amministrazione per definire le impostazioni del sistema.

Di seguito la lista dei connettori presenti attualmente sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare il server e tutte le connessioni esistenti.

Stato connessione		
Destinazione	Connettore	Stato
republication	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	disconnesso
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso

Sessioni utente attivate				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	1	1	1	2

Occorrenze per minuto				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	0	3	1	8

Le attività disponibili nel componente Amministrazione comprendono:

Opzione	Elemento visualizzato
Pannello di controllo	Stato delle connessioni ai sistemi back-end.
Versioni distribuite	Elenco delle applicazioni distribuite sul server con il relativo numero di versione.
Registro del server	Attività sul server di Get-Services.
Impostazioni	Impostazioni di Peregrine Portal (visualizzazione e modifica).
Visualizza lo stato degli script	Script in esecuzione (visualizzazione e verifica). Da questa finestra è anche possibile avviare e interrompere script.
Visualizza code messaggi	Elenco di tutte le code di messaggi.
Visualizza lo stato della coda	Stato corrente delle code: operative e sbloccate o sospese.
Connettore: transazioni/minuto	Transazioni al minuto del connettore SC.
Integrazione IBM Websphere Portal	Componenti del portale OAA installati nell'ambiente IBM WPS.

Utilizzo del Pannello di controllo

La pagina Pannello di controllo consente di verificare lo stato delle connessioni ai database cui si accede con Get-Services e le proprie applicazioni Web. È possibile inoltre reimpostare la connessione tra il servlet Archway e i connettori dei sistemi back-end.

Per reimpostare la connessione tra il servlet Archway e il sistema back-end:

- Fare clic su **Reimposta server**.

Un messaggio in cima alla pagina indica che le connessioni sono state reimpostate.

I messaggi informativi, di avvertimento e di errore vengono visualizzati in cima alla pagina.

Pannello di controllo

Il servlet Archway e le connessioni dei connettori sono stati reimpostati.

Di seguito la lista dei connettori presenti attualmente sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare il server e tutte le connessioni esistenti.

Stato connessione		
Destinazione	Connettore	Stato
weblocation	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	disconnesso
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	connesso

Sessioni utente attivate				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	1	1	1	2

Occorrenze per minuto				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	7	3	1	8

Visualizzazione delle versioni distribuite

La pagina Versioni distribuite elenca tutti i package distribuiti durante l'installazione, con il numero di versione di ciascun package.

Per visualizzare l'elenco delle versioni distribuite:

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Versioni distribuite**.
Verrà visualizzato un elenco dei package installati.

Per visualizzare le applicazioni correnti e le relative versioni, scegliere l'opzione **Versioni distribuite**.

Di seguito l'elenco delle applicazioni distribuite con numero di versione del server.

Applicazioni	Versioni
AssetCenter Adapter	acadapter.4.0.0.10
Peregrine Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibletheme.4.0.0.20
Asset Center Workflow Display Applet	acworkflow.4.0.1.1
OAA adapters Language Pack (It)	adapters-it.4.0.1.1
OAA Archway Servlet	archway.4.0.1.3
Peregrine Enterprise Portal Baja Theme	bajatheme.4.0.1.0
Peregrine Enterprise Portal Classic Theme	classictheme.4.0.0.22
OAA Core Application	core.4.0.1.2
Get-Services Change Management 4.0 Language Pack (Italiano)	get-services-change-it.4.0.1.1
Get-Services Change	get-services-change.4.0.1.4
Get-Services 4.0 Language Pack (Deutsch)	get-services-de.4.0.1.2
Get-Services Change Management 4.0 Language Pack (Français)	get-services-change-fr.4.0.1.1
Get-Services 4.0 Language Pack (Italiano)	get-services-it.4.0.1.1
Get-Services	get-services.4.0.1.4
Peregrine Enterprise Portal	portal.4.0.1.6
Peregrine Enterprise Portal Quicksilver Theme	quicksilvertheme.4.0.1.0
ServiceCenter Adapter	scadapter.4.0.1.2
Peregrine Enterprise Portal Sierra Theme	sierratheme.4.0.1.0

Stampa

- 2 Fare clic su **Stampa** per stampare l'elenco.

Visualizzazione del registro del server

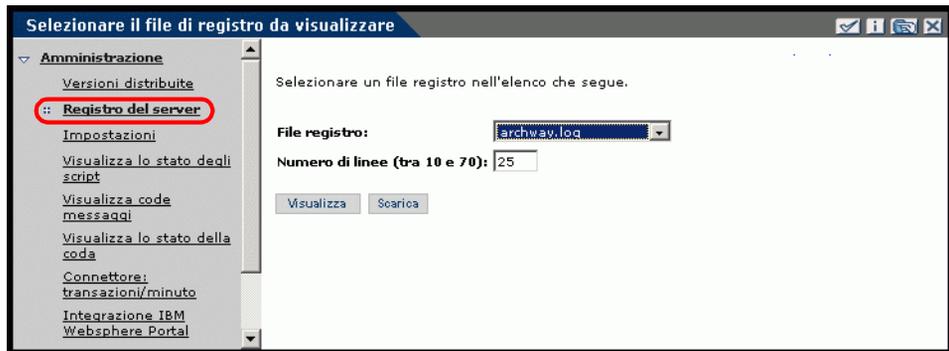
Il registro del server fornisce la cronologia degli eventi del server. Il nome file predefinito è archway.log.

Per visualizzare il registro del server:

- 1 Dal menu delle attività, selezionare **Registro del server**.

Verrà visualizzato un modulo con una casella di riepilogo a discesa che consente di selezionare il registro da visualizzare.

Il file registro può essere visualizzato nel browser Web oppure scaricato nel percorso desiderato.



- 2 Fare clic sulla casella di riepilogo a discesa e selezionare il file registro da visualizzare.
- 3 Impostare il numero di righe da visualizzare.
- 4 Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Visualizza** per visualizzare il file registro nel browser Web.
 - Fare clic su **Scarica** per visualizzare la finestra di dialogo di download del file e scaricare il file archway.log nel percorso desiderato.

Utilizzo della pagina delle impostazioni

Nel menu delle attività, fare clic su **Impostazioni** per visualizzare le impostazioni correnti dei parametri. La pagina delle impostazioni è suddivisa in schede. Le schede visualizzate dipendono dalle applicazioni Web installate e dai connettori in uso. La scheda Comune è disponibile per tutte le installazioni.

Le impostazioni delle schede Portale, Database del portale, Applicazione web e Service Center (SCadapter) vengono effettuate durante l'installazione (consultare la *Guida all'installazione di Get-Services*). È possibile accedere alla pagina delle impostazioni in qualunque momento per modificare le impostazioni dell'installazione. Impostare la scheda E-mail solo se gli utenti hanno accesso alla registrazione automatica (vedere *Registrazione automatica degli utenti* a pagina 84).

Per visualizzare le impostazioni:

- ▶ Dal menu delle attività, fare clic su **Impostazioni**.
- Per ogni parametro di ciascuna scheda una breve descrizione illustra le diverse impostazioni.

Le schede visualizzate nella pagina delle impostazioni dipendono dalle applicazioni Web installate.

The screenshot shows the 'Parametri riservati all'amministratore' window. The left sidebar has a tree view with 'Impostazioni' selected and highlighted in red. The main area displays several configuration sections:

- Backend comune:** Nome del connettore destinazione utilizzato per le operazioni utente più comuni. Value: portalDB
- Elenco degli alias destinazione:** Elenco degli alias destinazione (separati da punti e virgola) utilizzati dalle applicazioni web del pacchetto. Value: weblocation;mail
- Nome amministratore:** Nome accesso amministratore. Esso consente di accedere alle funzioni di amministrazione senza essere identificati dai connettori dei sistemi principali. Value: Admin
- Password amministratore:** Password amministratore.
- Traduzione:**
 - Classe factory server di traduzione:** Classe factory Java che deve generare la classe associata al server di traduzione. Value: com.peregrine.util.WTSLanguageTranslatorFactory
 - Lingua iniziale:** Lingua da tradurre (iniziale) o lingua predefinita. Value: Inglese
 - Indirizzo IP del server di traduzione:** Indirizzo IP del server di traduzione. Questo indirizzo può o meno includere un numero di porta, a seconda delle necessità del server di traduzione. Value: 10.3.128.161:1097
- Percorso di accesso dell'applicazione:** Directory delle applicazioni web del portale Peregrine. Value: WEB-INF/apps/
- Coda degli eventi:** Specificare il nome del connettore da utilizzare dal motore di code eventi del portale Peregrine. Ad esempio: Value: portalDB

Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione

Quando si apportano delle modifiche mediante la pagina Parametri riservati all'amministratore, nella directory `C:\<server applicazioni>\webapps\oa\WEB-INF` viene creato un file `local.xml`. Tutte le modifiche alle impostazioni delle proprietà vengono memorizzate in questo file. Riavviare Tomcat dopo aver apportato modifiche che vengono memorizzate in `local.xml`.

Importante: Se vengono modificati dei parametri nella pagina Parametri riservati all'amministratore e successivamente si rende necessaria la reinstallazione di Get-Services, è importante copiare il file `local.xml` in un percorso diverso da quello dell'installazione di Get-Services; in caso contrario, tutte le impostazioni andranno perse durante la reinstallazione di Get-Services. Dopo l'installazione, spostare nuovamente la copia del file nella directory `WEB-INF`.

Per definire un parametro:

- 1 Individuare l'impostazione da modificare e digitare il nuovo parametro.

Nota: Se è stata modificata un'impostazione e si desidera tornare all'impostazione predefinita, fare clic sul collegamento **Cliccare per reimpostare i valori predefiniti** visualizzato nell'area di descrizione del parametro da ripristinare. Questo collegamento viene visualizzato solo se l'impostazione attiva non è quella predefinita.

- 2 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.

Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

- 3 Fare clic su **Reimposta server**.

Un messaggio informativo in cima al Pannello di controllo indica che il server è stato reimpostato.

Configurazione dei parametri di Service Desk

Questa sezione fornisce un elenco di parametri specifici di Get-Services. Queste impostazioni vengono configurate nella scheda **Service Desk** della pagina Parametri riservati all'amministratore. Il connettore SCadapter, impostato durante l'installazione, si trova sulla scheda **ServiceCenter** (consultare la *Guida all'installazione di Get-Services*).

Nota: I nomi dei campi nel componente Gestione incidenti dipendono dal numero di versione.

Gestione incidenti è il componente predefinito utilizzato per i ticket di problema aperti in Get-Services con il connettore ServiceCenter. Per consentire agli utenti finali di creare anche ticket di chiamata di ServiceCenter, è necessario abilitare il componente Gestione servizi e configurare le impostazioni di Get-Services appropriate.

Per configurare le impostazioni di Get-Services per ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**, quindi scegliere la scheda **Service Desk**.
- 2 Selezionare un gruppo di assegnazione dalla casella di riepilogo a discesa **Riassegnazione ticket**.

I ruoli utente assegnati a questo campo possono riassegnare ticket ad altre persone.

- 3 Se necessario, selezionare **Sì** nel parametro **Attiva Gestione servizi** per consentire l'apertura dei ticket creati da Servizi all'interno del componente **Gestione servizi** della propria installazione di ServiceCenter.

Nota: Il componente **Gestione servizi** deve essere installato su ServiceCenter. Consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter*.

- 4 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva** per tornare al Pannello di controllo.
- 5 Fare clic su **Reimposta server** per salvare le modifiche.

Verifica dello stato degli script

La pagina Stato degli script mostra il nome e lo stato di qualunque script in esecuzione.

Per verificare lo stato degli script:

- 1 Dal menu delle attività Amministrazione, fare clic su Visualizza lo stato degli script per visualizzare la pagina **Stato degli script** con il nome di ciascuno script.



- 2 Fare clic sullo script per sospenderlo.

Visualizzazione delle code messaggi

Le code messaggi vengono visualizzate quando una coda contiene dati in attesa di trasmissione.

Per visualizzare le code messaggi:

- 1 Dal menu delle attività Amministrazione, fare clic su Visualizza code messaggi per accedere alla pagina Code attive.



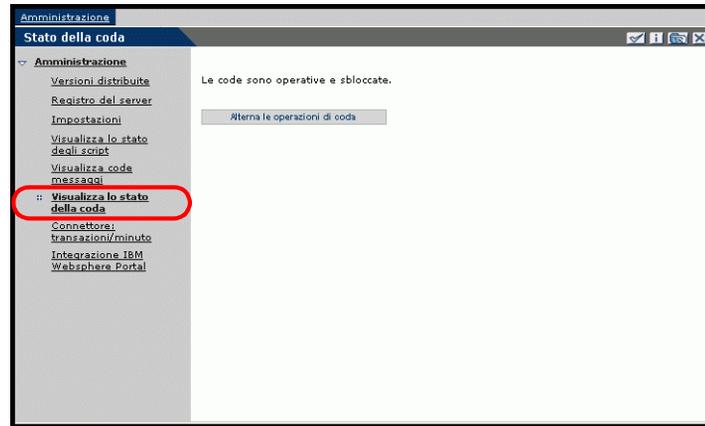
- 2 Fare clic sul nome di una coda nell'elenco per visualizzarne il contenuto.

Visualizzazione dello stato della coda

Utilizzare l'opzione Visualizza lo stato della coda per verificare o modificare lo stato delle code messaggi.

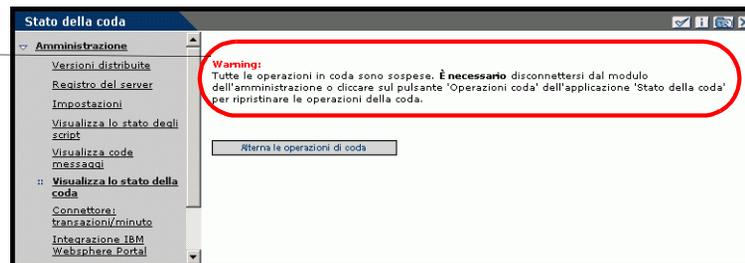
Per visualizzare lo stato della coda:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Visualizza lo stato della coda** per accedere alla pagina Stato della coda.



- 2 Fare clic su **Alterna le operazioni di coda** per modificare lo stato in Sospeso.

Un messaggio di avviso indica che tutte le operazioni in coda sono sospese.



- 3 Fare clic su **Alterna le operazioni di coda** per tornare allo stato operativo.

Visualizzazione delle transazioni del connettore

È possibile monitorare le transazioni del connettore visualizzando la pagina dello stato del connettore.

Per visualizzare le transazioni del connettore al minuto:

- Dal menu delle attività, fare clic su **Connettore: transazioni/minuto** per aprire la pagina di **stato** del connettore.

Numero transazioni per minuto per il connettore sc.

sc				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	18	18	18	18

mail				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	0	0	0	0

ac				
Nome server	Ult. min.	5 min. media	20 min. media	Picco
localhost	0	0	0	4

Indietro

Utilizzo di IBM WebSphere Portal

È possibile generare un file di archivio Web (WAR) per IBM WebSphere Portal Server configurato con riferimenti ai componenti del portale OAA installati.

Per generare un file WAR:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Integrazione IBM WebSphere Portal** per aprire la pagina **Integrazione IBM WebSphere Portal**.

An IBM WebSphere Portal Server web archive configured with references to installed OAA portal components can be generated from this page. The websphere.war file found in the installed packages directory is copied and the portlet.xml file within is replaced. Make sure the base URL is the correct URL for accessing pages on this server. Take the generated file and install it using the IBM WPS Portal Administration utility. Anytime new OAA applications are installed, this process should be repeated to expose any new portal components in the IBM WPS environment.

Source Path:	<input type="text" value="c:/oaa/packages/oaawebsphere.war"/>	Enter the complete source path on the server where the installed websphere.war file can be located.
Destination Path:	<input type="text" value="c:/oaa/packages/oaawebsphere-generated.war"/>	Enter the destination path on the server where the generated websphere.war file will be created.
Base URL:	<input type="text" value="http://localhost/oaa/"/>	Enter the base URL of this server.

Generate WAR File

- 2 Immettere le seguenti informazioni:
 - Percorso sorgente
 - Percorso destinazione
 - URL di base
- 3 Fare clic su **Genera file WAR**.

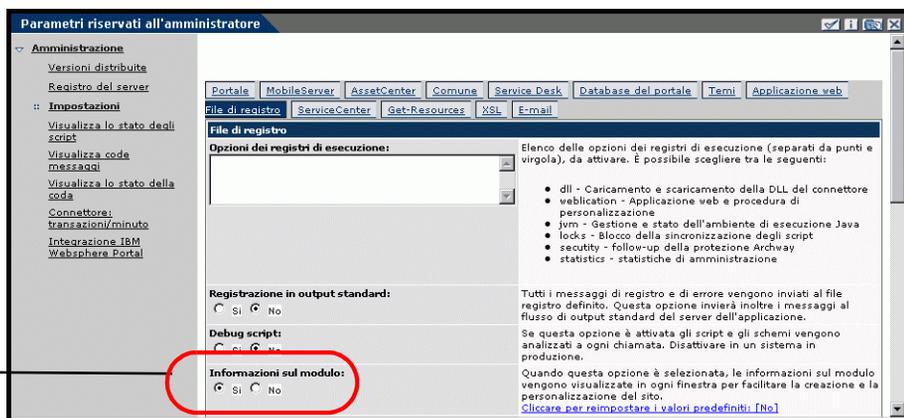
Visualizzazione delle informazioni sui moduli

È possibile utilizzare il componente Amministrazione per configurare i moduli delle applicazioni Web per la visualizzazione del percorso e del nome file del modulo attivo.

Per visualizzare le informazioni sui moduli:

- 1 Dal componente Amministrazione, scegliere **Impostazioni**, quindi **File di registro**.
- 2 Scorrere fino al campo **Informazioni sul modulo**, quindi fare clic su **Sì**, se necessario.

Impostare
Informazioni sul
modulo su Sì.

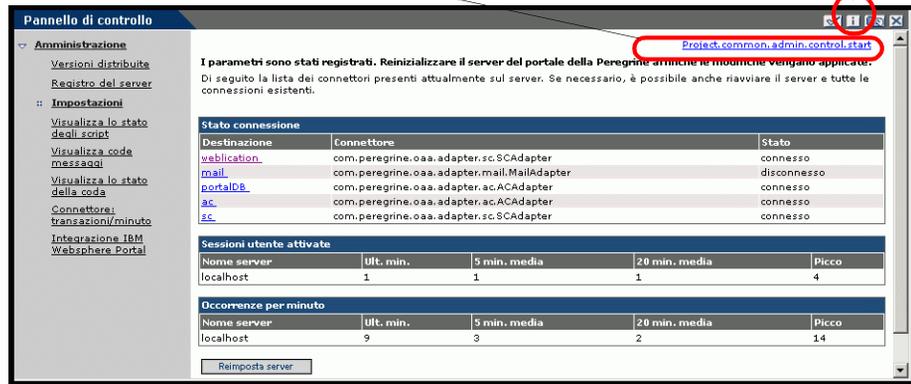


- 3 Fare clic su **Salva**.
Verrà visualizzato il Pannello di controllo.
- 4 Fare clic su **Reimposta server**.

Il nome del modulo sarà visualizzato in cima a ciascun modulo.

Il nome del modulo sarà visualizzato in cima alla pagina.

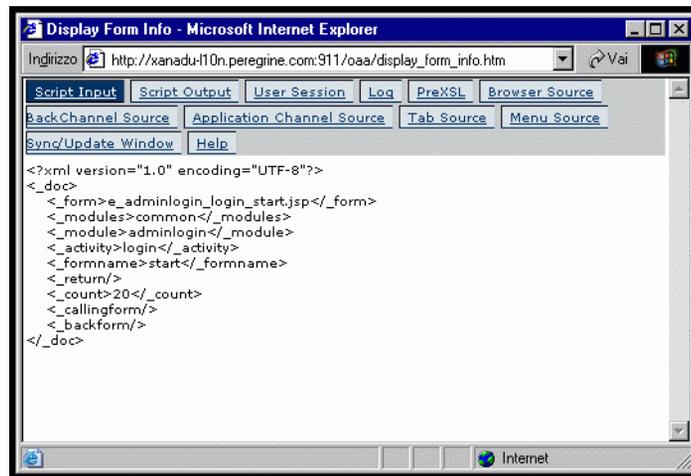
Fare clic sul pulsante Visualizza le informazioni relative al modulo per visualizzare la composizione del modulo.



Visualizzazione dei dettagli dei moduli

È anche possibile visualizzare informazioni dettagliate sul modulo attivo. Fare clic sul pulsante **Visualizza le informazioni relative al modulo** nella parte superiore destra del modulo. Verrà visualizzata una finestra separata.

Visualizzare il contenuto di ciascuna scheda per ulteriori informazioni sul modulo.



Il modulo presenta le seguenti schede:

Scheda	Contenuto
Script Input	Script che invia una richiesta al sistema back-end.
Script Output	Informazioni restituite dalla richiesta dello script al sistema back-end.
User Session	Dettagli sulla sessione utente corrente, incluso il tipo di browser, la versione del sistema back-end e i diritti di accesso definiti per l'utente.
Log	Elenco di azioni dello script per l'esecuzione del modulo.
PreXSL	Output di XSL prima di essere restituito al browser.
Browser Source	Codice sorgente HTML per la pagina corrente.
BackChannel Source	Codice sorgente HTML per i frame in cui sono memorizzati i dati.
Application Channel Source	Codice sorgente HTML per le applicazioni condivise.
Tab Source	Codice sorgente HTML per le schede.
Menu Source	Codice sorgente HTML per i menu.
Sync/Update Window	Codice sorgente HTML per la sincronizzazione con la pagina e l'aggiornamento.
Help	Guida per il debugging della finestra.

Registrazione automatica degli utenti

Con il componente Amministrazione, gli amministratori possono optare per la registrazione automatica degli utenti dalla pagina di accesso, qualora l'utente non sia già inserito nel database di ServiceCenter. Quando l'utente si registra, ServiceCenter crea un record operatore e un record di contatto per il nuovo utente con diritti di accesso di base. Consultare il capitolo *Protezione* più avanti nella guida per ulteriori informazioni sulla procedura di registrazione.

Per abilitare la registrazione automatica degli utenti dalla schermata di accesso:

- 1 Dalla pagina di impostazioni del componente Amministrazione, fare clic su **Comune**.
- 2 Scorrere fino all'opzione **Autorizza la registrazione**.



Fare clic su Sì per autorizzare gli utenti alla registrazione automatica di nuovi account.

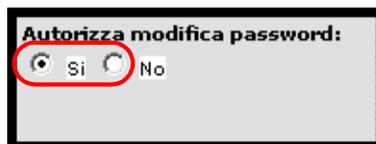
- 3 Fare clic su **Sì**.

Modifica di password

Utilizzando il componente Amministrazione, gli amministratori possono scegliere di autorizzare gli utenti finali alla modifica della password dalla pagina iniziale.

Per autorizzare gli utenti alla modifica della password:

- 1 Dalla pagina di impostazioni del componente Amministrazione, fare clic su **Comune**.
- 2 Scorrere fino all'opzione **Autorizza modifica password**.



Fare clic su Sì per autorizzare gli utenti alla modifica della propria password.

- 3 Fare clic su **Sì**.

Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente

Il file `usage.log` presenta un record di accessi utente nella directory `bin` del percorso di installazione del server applicazioni. Questo file consente di stabilire le applicazioni in uso e il numero di utenti che accedono a un'applicazione durante la giornata.

Descrizione del file usage.log

La seguente riga mostra una parte di un file 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 - Blocco note
File Modifica Cerca ?
-- 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
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:08:13 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:20 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:54:03 -0800] "GET incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:37 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:38 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:11:16:41 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

Ogni accesso è su una riga. Nell'ambito della sessione di un utente, ciascun componente registra una sola riga.

La seguente tabella illustra il significato di ciascun elemento nella voce di registro:

Host remoto	Rfc931	Accesso utente	Data	Richiesta	Stato	Byte
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

Elemento	Contenuto
Host remoto	Nome host remoto o indirizzo IP se il nome host DNS non è disponibile o non è stato fornito.
Rfc931	Nome di accesso remoto dell'utente. Viene sempre reso con un trattino, dato che questa informazione non è necessaria.
Accesso utente	Nome utente autenticato per l'accesso a Peregrine Portal.
Data	Data e ora della richiesta.
Richiesta	Componente utilizzato dall'utente. Il nome del componente corrisponde alla prima parte del parametro GET. Nell'esempio sopra riportato, il componente utilizzato è <i>notificationsservices</i> , l'ubicazione dello script di accesso.
Stato	Codice di risposta HTTP restituito al client. Questo valore è sempre 200 per indicare che la richiesta era valida.
Byte	Numero di byte trasmessi. Il numero inserito è sempre 0, dato che questa informazione non è necessaria.

Configurazione dei moduli di Gestione modifiche

È possibile modificare i moduli preconfigurati di Gestione modifiche per l'uso con Get-Services.

Modifica dei moduli di Gestione modifiche

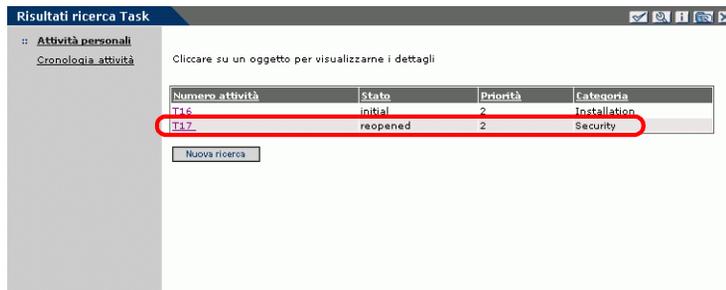
In ServiceCenter le fasi Modifica e Attività utilizzano moduli diversi configurabili dall'amministratore. La stessa funzione è disponibile in Gestione modifiche di Get-Services. Get-Services offre i seguenti quattro moduli preconfigurati:

Tipo	Fase
Modifica	Approvazione 2.plan
Attività	Plan.1/2.task Protezione

Gli amministratori possono modificare i moduli preconfigurati e aggiungerne di nuovi per altre categorie utilizzando la personalizzazione di DocExplorer (vedere *Utilizzo del modulo di personalizzazione* a pagina 62). Nell'esempio seguente, l'attività T5 non dispone di un modulo personalizzato per la categoria **installazione unità**.

Per modificare i moduli:

- 1 Dalla scheda Gestione modifiche, fare clic su **Visualizza tutto** per aprire il modulo **Risultati ricerca Task**.



2 Fare clic sulla riga dell'attività da visualizzare per aprire il modulo **Dettagli task**.

Fare clic sull'icona di personalizzazione per cambiare il layout del modulo predefinito.

The screenshot shows the 'Dettagli mytaskSecurity' window with the following sections:

- Informazioni di base:** Numero attività: T16, Stato: initial, Fase di avviso: Installation, Stato approvazione: approved, Categoria: Installation, Priorità: 2 (normale), Valutazione di rischio: 3 - rischio medio.
- Descrizione:** Campo vuoto.
- Metodo di ripristino:** Campo vuoto.
- Inizio e fine previsti:** Inizio previsto: 26 feb 2003 0:00, Fine prevista: campo vuoto.
- Tempo passivo pianificato:** Inizio tempo passivo pianificato: campo vuoto, Fine tempo passivo pianificato: campo vuoto.
- Informazioni sull'account:** Risorsa interessata: icona, Modello: campo vuoto, Tipo risorsa: campo vuoto.
- Assegnazione:** Assegnato a: Richard Hartke, Reparto: customer service, Telefono: 619-481-5000, Coordinatore: Richard Hartke, Telefono: 619-481-5000.
- Parti e manodopera:** Contratto di servizio: campo vuoto. Tabelle per Parti (Rimuovi, Acquisti, No parte, Data, Quantità) and Manodopera (Rimuovi, Data, Ore lavorate, Tecnico, Contratto di servizio).
- Note di lavoro:** Campo vuoto.
- Allegati:** Allegati: -nessa-.

At the bottom, there are three buttons: 'Chiudi attività', 'Visualizza modifica principale', and 'Invia modifiche'. A red circle highlights the personalization icon in the top right corner of the window.

► La funzione **Chiudi attività** è disponibile solo sul modulo **Dettagli task**.

► La funzione **Visualizza modifica principale** mostra i dettagli della modifica dell'attività corrente.

Attenzione: Se le sezioni relative a parti e manodopera non sono visualizzate in un modulo di dettagli dell'attività (personalizzato), l'aggiornamento dell'attività può comportare la cancellazione dei dati relativi a parti e manodopera in ServiceCenter.

- 3 Fare clic sull'icona di personalizzazione per modificare questa personalizzazione.

Project.studio.personalize.detail.start

Selezionare i campi che si desidera visualizzare quando si verificano i documenti di tipo **Attività**. Cliccare due volte su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	Configurazione attuale
Campi disponibili -- Suddivisione verticale -- -- Suddivisione orizzontale -- -Titolo sezione- Fase di avviso Stato approvazione Descrizione approvazione Tag risorsa Nome Assegnato a Allegati Metodo di ripristino Descrizione sintetica	Configurazione attuale -- Informazioni di base -- Numero attività Categoria Inizio previsto Fine prevista -- Allgemein -- Valutazione di rischio Priorità Fase di avviso Stato approvazione Stato

Opzioni modulo

Titolo: `$$IDS(studio,explorerTitleDetail,mytaskSecurit`

Istruzioni: `$$IDS(studio,explorerInstructionsDetail,mytaskSecurity)`

Opzioni gestione risorse

Creazione: Vai alla finestra di creazione predefinita

Ignora ricerca: Salta la pagina di ricerca ed esegui una ricerca predefinita

Dettaglio singolo: Vai direttamente ai dettagli quando una ricerca trova un solo elemento

Riepilogo: Visualizza una pagina di riepilogo per il documento

Limita le operazioni ai seguenti ruoli:

Creazione documento:

Eliminazione documento:

Aggiornam. doc.:

[Ritorna alla configurazione predefinita](#) **Salva**

Selezionare Salva per salvare il modulo come predefinito.

- 4 Modificare il modulo come desiderato, quindi fare clic su Salva per salvarlo come predefinito.

Il modulo salvato diventa il nuovo modulo predefinito. Al successivo accesso di un utente ai Dettagli task di questa fase attività, si apriranno i moduli con la nuova personalizzazione.

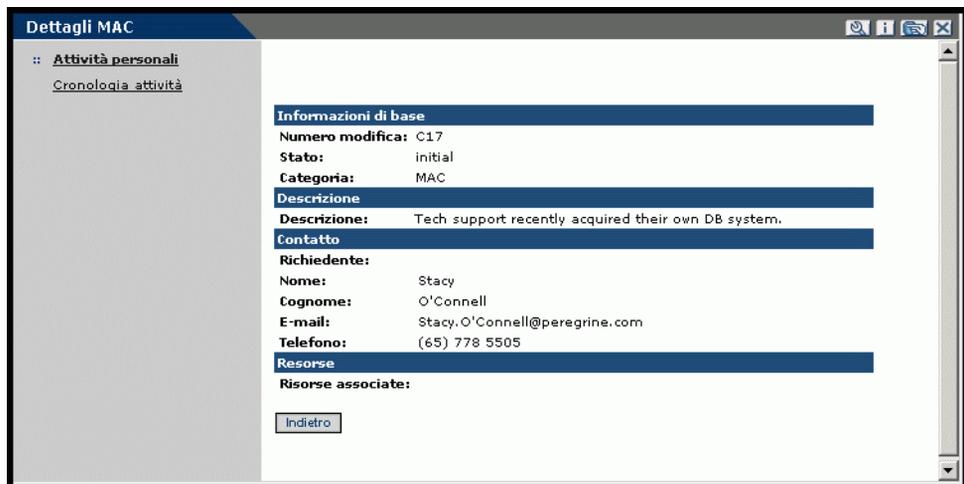
Gli amministratori possono configurare i moduli per diverse categorie per:

- Moduli di dettagli delle attività personali
- Moduli di dettagli della cronologia attività
- Moduli di dettagli della modifica (disponibili quando si sceglie Visualizza modifica principale nel modulo Dettagli task)

Nota: Configurare Dettagli cronologia attività e Dettagli modifica come campi a sola lettura (vedere *Configurazione di attributi dei campi* a pagina 67 per ulteriori informazioni sull'impostazione dei campi a sola lettura).

Per visualizzare i dettagli della modifica principale:

- ▶ Dal modulo Dettagli task, fare clic su **Visualizza modifica principale**.
Verrà visualizzato un modulo a sola lettura contenente ulteriori dettagli.



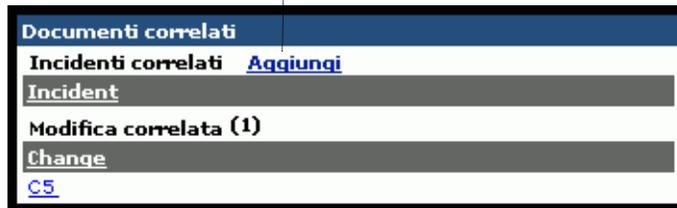
Visualizzazione di record correlati sulla pagina Dettagli

In Service Desk, è possibile visualizzare i dettagli di chiamate, modifiche e incidenti correlati ai ticket esistenti nella sezione Record correlati della pagina Dettagli. Per i campi Chiamate correlate e Incidenti correlati è disponibile la funzione di aggiunta, che consente agli utenti di aggiungere manualmente ticket al campo. I record di modifica sono a sola lettura e non dispongono della funzione di aggiunta.

Attenzione: Non personalizzare le modifiche correlate utilizzando la funzione di aggiunta. Questo campo DEVE rimanere a sola lettura per garantire l'integrità referenziale.

Per il campo Incidenti correlati è disponibile la funzione di aggiunta.

Ai dettagli chiamata di questo esempio non è associato alcun incidente correlato, ma è associata una modifica correlata.



Verifica del campo Categoria per Get-Services

Il componente Service Desk contiene i moduli Creazione incidenti e Creazione chiamate che consentono ai tecnici di identificare la Categoria utilizzando il pulsante di ricerca. Il campo Categoria contiene i campi Sottocategoria, Tipo prodotto e Tipo problema che vengono compilati tramite il pulsante di ricerca. Il pulsante di cancellazione elimina i dati di un solo campo. Accertarsi, pertanto, che tale pulsante non si trovi nel modulo accanto al pulsante di ricerca.

Per rimuovere il pulsante di cancellazione dai moduli di creazione:

- 1 Dal componente Service Desk, fare clic su **Creazione incidenti** per aprire il modulo **Crea nuovo Ticket**.
- 2 Fare clic sull'icona di personalizzazione per aprire il modulo **Personalizzazione dettagli documento**.
- 3 Nella colonna Configurazione attuale, evidenziare **Categoria** e fare clic sull'icona di personalizzazione (chiave inglese) per aprire il modulo **Personalizzazione del campo Category**.

Impostare il campo su No per rimuovere il pulsante di cancellazione nel campo Categoria.

Personalizzazione del campo Category - Microsoft Internet Exp...

Modificare uno dei seguenti elementi per rendere la presentazione conforme ai propri bisogni.

Elimina: Sì No

default:

Denominazione:

ID etichetta:

Trova: Sì No

Lettura solo: Sì No

Obbligatorio: Sì No

Dimensioni:

Salva Annulla

- 4 Selezionare **No** nel campo **Mostra pulsante Elimina**.
- 5 Fare clic su **Salva**, quindi su **Per default**.

7 Amministrazione del sistema

CAPITOLO ServiceCenter

Get-Services deve essere configurato per l'uso con un database back-end. Questo capitolo descrive la procedura di reporting dei ticket di Get-Services eseguita dagli amministratori di ServiceCenter e la modalità di elaborazione sincronizzata degli eventi.

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter* a pagina 96
- *Registrazioni di eventi in ServiceCenter* a pagina 97
- *Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi* a pagina 98

Nota: Nelle versioni di ServiceCenter precedenti alla 4.x, Gestione incidenti è denominato Gestione problemi. Alcuni parametri di Gestione incidenti utilizzano ancora il termine *problem* in quanto essi sono mappati alle tabelle *problem* di ServiceCenter.

Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter

Get-Services consente agli amministratori di ServiceCenter di creare report contenenti l'elenco e il numero complessivo dei ticket aperti con Get-Services. Per memorizzare il flag di Get-Services per i ticket (problemi e incidenti), è necessario aggiungere il campo `originating.system` alle seguenti tabelle (file):

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

La procedura descritta più avanti consente di apportare le necessarie modifiche al database per supportare questa funzionalità. Completare la procedura per ciascuno dei tre file tabella, inserendo il nome file appropriato al passaggio 2.

Per modificare il database per consentire il reporting dei ticket di Get-Services in ServiceCenter:

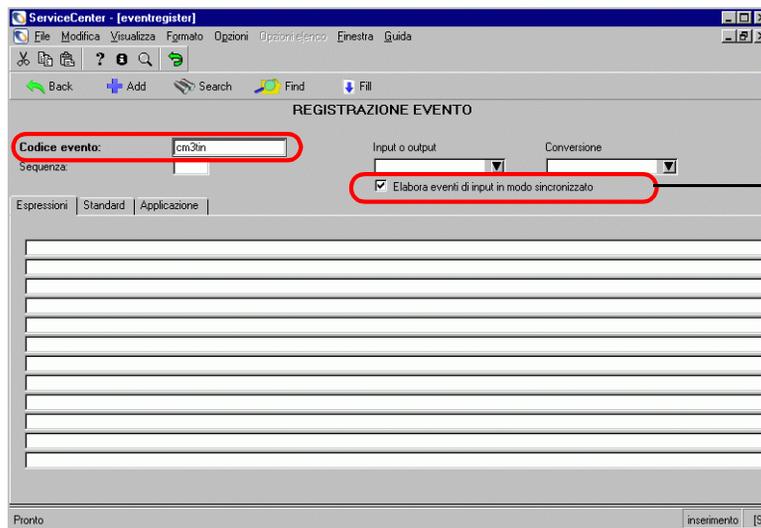
- 1 Accedere a ServiceCenter e scegliere Dizionario database nella scheda Toolkit.
- 2 Quando richiesto, immettere il nome di uno dei tre file tabella sopra riportati e premere Invio.
- 3 Quando viene visualizzato il record dbdict, fare clic su **Nuovo**.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo `field.window`.
- 4 Nella casella Nome, immettere `originating.system`.
- 5 Nella casella Tipo, immettere `character`.
- 6 Fare clic sul **segno più (+)** per aggiungere il record.
- 7 Fare clic su **OK**.

Registrazioni di eventi in ServiceCenter

L'amministratore di ServiceCenter deve verificare che l'evento **cm3tin** sia configurato per elaborare gli eventi di input in modo sincronizzato.

Per elaborare gli eventi in modo sincronizzato:

- 1 Da ServiceCenter, scegliere Utilità > Servizi evento > Amministrazione > Registrazione.
- 2 Nel campo **Codice evento**, cercare **cm3tin**.



Verificare che il campo contenga un segno di spunta.

- 3 Se necessario, selezionare la casella di controllo **Elabora eventi di input in modo sincronizzato**, quindi fare clic su **Cerca**.
- 4 Fare clic su **Salva**.
- 5 Riavviare ServiceCenter.

Consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter* per informazioni sulla registrazione di eventi.

Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi

Quando gli utenti accedono a Gestione servizi all'interno di Get-Services, si verificano le seguenti modifiche all'interfaccia:

- In Gestione servizi non è possibile allegare file. Per questa ragione, nei ticket di chiamata non vengono visualizzati i pulsanti e la casella di riepilogo a discesa che consentono di allegare file. Questa funzione è disponibile soltanto nei ticket di incidente.
- I ticket di incidente/problema e i ticket di chiamata vengono visualizzati come opzioni distinte nel menu delle attività.
- Quando si utilizza la funzione di **creazione ticket**, viene creato un ticket di chiamata in ServiceCenter.

File allegati

Nell'integrazione di Get-Services con ServiceCenter, gli utenti possono allegare file (ad esempio, un foglio elettronico Microsoft Excel o un documento Word) alle richieste di Get-Services per fornire informazioni aggiuntive.

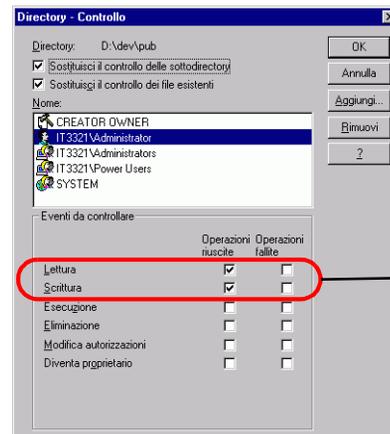
Accesso alla directory degli allegati

L'installazione di Peregrine OAA crea una directory virtuale degli allegati nella directory presentation. Tuttavia, a garanzia della protezione del sistema, si raccomanda di utilizzare il software di amministrazione del server Web appropriato per modificare le autorizzazioni relative alla directory virtuale degli allegati nelle sole opzioni di **lettura** e **scrittura**.

La procedura illustrata di seguito utilizza il server Tomcat.

Per allegare file:

- 1 Aprire Tomcat.
- 2 Nella directory oaa, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla directory degli allegati, quindi scegliere **Properties**.



Nella finestra di dialogo delle proprietà selezionare le autorizzazioni di lettura e scrittura.

- 3 Impostare le autorizzazioni sulle opzioni di **lettura e scrittura**.
- 4 Fare clic su **OK**.

Impostazioni relative agli allegati nella scheda Comune

La funzione Allega file utilizza impostazioni predefinite che possono essere ignorate modificando il parametro nella scheda **Comune** della pagina delle impostazioni del componente Amministrazione. Questo parametro può essere modificato in modo da contenere il percorso per i file allegati.

Per impostare il percorso per i file allegati:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su **Impostazioni**, quindi scegliere la scheda **Comune**.
- 2 Scorrere fino al parametro **Cartella file allegati**.
- 3 Impostare il percorso della directory nella quale vengono salvati i file allegati prima del loro inserimento nell'archivio dati.

L'impostazione predefinita è `/attachments/`.

8 Protezione

CAPITOLO

Questo capitolo descrive le diverse opzioni di configurazione della protezione disponibili in Get-Services. Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Metodi di codifica password* a pagina 102
- *Protezione dei sistemi back-end* a pagina 103
- *Registrazione utenti* a pagina 106
- *Autenticazione degli utenti* a pagina 108
- *Configurazione di protezione predefinita* a pagina 109
- *Configurazione JAAS personalizzata* a pagina 109
- *Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems* a pagina 119
- *Challenge/Response di Windows NT* a pagina 120
- *Creazione di una pagina di accesso alternativa* a pagina 125

Metodi di codifica password

Per impostazione predefinita, Get-Services non codifica le password inviate sulla rete. Get-Services invia password in testo normale ai database back-end di autenticazione e le memorizza in un cookie del browser se l'utente sceglie di **abilitare la connessione automatica**. Per proteggere le password di Get-Services sono disponibili tre opzioni:

- Abilitare Secure Sockets Layer (SSL) sul server Web
- Configurare Get-Services per l'utilizzo di un servizio directory, ad esempio LDAP
- Abilitare il server Web all'utilizzo dell'autenticazione Challenge/Response di Windows NT

Per poter utilizzare SSL è necessario ottenere un certificato digitale. Se si dispone di un certificato per il server Web, l'URL di accesso a Get-Services deve includere l'indicatore di protocollo **https**. Una volta che il browser dell'utente effettua una connessione protetta al server Web, tutti i dati trasmessi vengono crittografati. Per informazioni sulla configurazione di SSL consultare la documentazione del server Web.

Get-Services supporta anche l'autenticazione mediante un servizio directory, ad esempio LDAP. Quando si effettua l'autenticazione a un servizio directory, Get-Services passa al servizio password codificate con hash SHA. Per istruzioni sulla configurazione di un servizio directory, vedere *Configurazione JAAS personalizzata* a pagina 109.

Get-Services supporta anche l'autenticazione Challenge/Response di Windows NT. Quando viene utilizzata questa forma di autenticazione, non vi è un reale scambio di password tra browser e server Web e il processo di autenticazione viene mantenuto protetto. L'autenticazione Challenge/Response di Windows NT, tuttavia, è supportata solo dai browser Internet Explorer eseguiti in sistemi Windows. Per istruzioni in merito alla configurazione dell'autenticazione Challenge/Response di Windows NT, vedere *Challenge/Response di Windows NT* a pagina 120.

Protezione dei sistemi back-end

Questa sezione descrive il modo in cui Get-Services autentica gli utenti e memorizza le modifiche di personalizzazione nel sistema back-end ServiceCenter.

Autenticazione con ServiceCenter

Quando un utente accede a Get-Services, il nome utente e la password vengono convalidati su un **record operatore** corrispondente di ServiceCenter. Ogni record operatore deve contenere **parametri di abilitazione** adeguati per consentire l'accesso a Get-Services e l'utilizzo delle sue diverse funzioni.

Consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter* per ulteriori informazioni sui record operatore.

Parametri di abilitazione di ServiceCenter

Di seguito è riportato un elenco dei parametri di abilitazione per le funzionalità di Get-Services; tali parametri possono essere assegnati a un record operatore di ServiceCenter:

Parametro di abilitazione di ServiceCenter	Descrizione
getit.admin	Consente di accedere al componente Amministrazione di OAA.
getit.change.technician	Consente di accedere al componente Gestione modifiche di Get-Services.
getit.itemployee	Consente di accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di Get-Services. Le abilitazioni comprendono: aggiornamento e chiusura dei ticket, visualizzazione dei ticket assegnati, ecc.
getit.itmanager	Consente di accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di Get-Services. Gli utenti dispongono delle abilitazioni di tipo itemployee oltre alla possibilità di assegnare ticket e visualizzare report.

Parametro di abilitazione di ServiceCenter	Descrizione
getit.personalization.admin	Consente di personalizzare l'interfaccia OAA con privilegi di amministratore.
getit.personalization.default	Consente di personalizzare l'interfaccia OAA.
getit.personalization.limited	Consente una personalizzazione limitata.
getit.portal	Consente di visualizzare la pagina iniziale di OAA e dei componenti del portale.
getit.service	Consente di accedere alle funzioni base di Get-Services quali l'apertura di ticket e la visualizzazione dello stato e della cronologia dei ticket.
oaa.forbidden	Parametro di abilitazione riservato per impedire l'accesso a tutti gli utenti OAA.
oaa.root	Consente l'accesso a tutti i parametri di abilitazione, tranne quelli elencati con oaa.forbidden.

Consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter* per istruzioni dettagliate sull'assegnazione dei parametri di abilitazione ai record operatore.

Protezione password di ServiceCenter

È possibile impostare il parametro `securepassword` nel file `sc.ini` di ServiceCenter per impedire agli utenti esperti di eseguire una query di Get-Services che restituisca un elenco di password utente.

Per impostare il parametro di protezione password in ServiceCenter:

- 1 Aprire il file `sc.ini` con un editor di testo.
- 2 Aggiungere il parametro `securepassword` e salvare il file.

Un'eventuale richiesta di un elenco di password in Get-Services restituirà un elenco con le password nascoste.

Diritti di accesso predefiniti di Get-Services

Sebbene i diritti di accesso iniziali a Get-Services siano convalidati sul record operatore di ServiceCenter dell'utente, è possibile concedere diritti di accesso predefiniti a tutti gli utenti a prescindere dalla definizione della protezione di ciascuno. Ad esempio, se si definisce `getit.service` come diritto di accesso predefinito, tutti gli utenti saranno abilitati ad accedere a Get-Services, anche se tale diritto non era stato loro assegnato nel record operatore di ServiceCenter.

I diritti di accesso predefiniti vengono definiti sulla pagina delle impostazioni per ServiceCenter del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Per definire i diritti di accesso predefiniti in Get-Services:

- 1 Aprire il componente Amministrazione di Peregrine Portal in Get-Services.
- 2 Nel riquadro sinistro dei menu, fare clic su **Impostazioni**.
 - Nella pagina delle impostazioni, fare clic sulla scheda **ServiceCenter**.
- 3 Nella pagina delle impostazioni per ServiceCenter, aggiornare il campo appropriato con i diritti di accesso predefiniti da concedere a tutti gli utenti nel seguente formato:

sc(parametro di abilitazione)

È possibile concedere più diritti di accesso predefiniti separando i valori dei parametri di abilitazione con un punto e virgola (;). Ad esempio:

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

Di seguito è riportato un esempio dell'aggiornamento del campo della pagina delle impostazioni per ServiceCenter per concedere a tutti gli utenti il diritto predefinito di accesso a Get-Services:

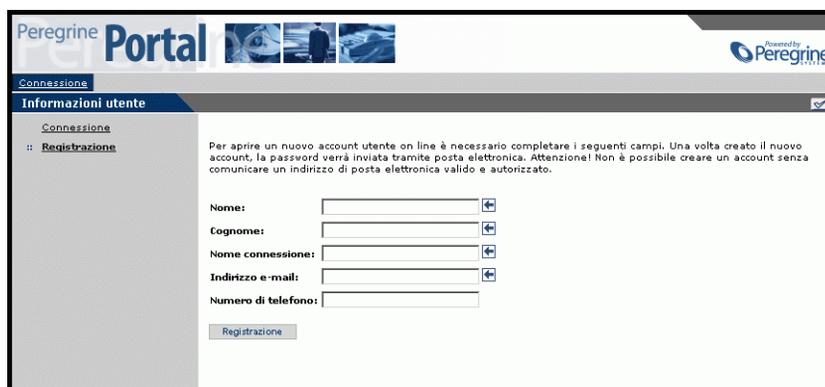
Pagina delle impostazioni	Nome campo	Valore campo di esempio
ServiceCenter	Diritti di accesso predefiniti:	<code>sc(getit.requester)</code>

- 4 Scorrere fino alla fine del modulo, quindi fare clic su **Salva**.
- 5 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Reimposta server** per applicare le modifiche alla configurazione.

Registrazione utenti

Tutti gli utenti di Get-Services necessitano di un account di accesso nel database back-end che fornisce l'autenticazione. Ad esempio, se si utilizza ServiceCenter come database back-end, è necessario definire i parametri di abilitazione appropriati nel record operatore dell'utente. Diritti di accesso simili possono essere definiti in qualunque sistema back-end in uso. L'accesso utente viene automaticamente autenticato nel sistema back-end.

In caso di primo accesso senza un'autenticazione di back-end, tuttavia, all'utente verranno richieste le informazioni predefinite mostrate nella seguente schermata. I primi quattro campi sono obbligatori, come indicato dalla freccia sulla destra di ciascun campo.



Quando l'utente fa clic su **Registrazione**, le informazioni vengono memorizzate nel database appropriato. In ServiceCenter Get-Services crea un record operatore e di contatto per il nuovo utente.

Nota: È necessario definire il connettore del sistema back-end appropriato prima che i parametri di abilitazione possano essere riconosciuti. Ad esempio, se non è definito un connettore per ServiceCenter, i parametri di abilitazione di ServiceCenter non verranno utilizzati.

Le informazioni di registrazione di base e gli script di accesso vengono memorizzati nella directory `.../oaa/apps/common/jscript/`. Gli script di accesso si trovano nel file `login.js`. Per apportare modifiche alla procedura di registrazione, ad esempio alla modalità di definizione delle password utente, è possibile modificare gli script presenti in questa directory.

Abilitazione del connettore E-mail

Se gli utenti sono abilitati alla registrazione automatica, è necessario che la scheda E-mail della pagina delle impostazioni del componente Amministrazione di Get-Services contenga il nome del connettore MailAdapter.

Il connettore MailAdapter è un'implementazione di JavaMail API 1.2 e supporta i seguenti protocolli di posta:

- POP3 per la posta in entrata
- IMAP per la posta in entrata
- SMTP per la posta in uscita

Il connettore MailAdapter supporta anche allegati MIME nella posta in uscita.

Impostare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze nella scheda E-mail della pagina delle impostazioni del componente Amministrazione.

Portale		MobileServer	AssetCenter	Comune	Service Desk	Database del portale	Tempi	Applicazione web	File di registro
ServiceCenter		Get-Resources	XSL	E-mail					
Server posta in arrivo:	mailhost								
Protocollo posta in entrata:		imap							
ID utente posta in entrata:									
Server posta in entrata:									
Indirizzo e-mail mittente:									
Domini legali:	peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com								
Utente anonimo:	falcon								
Password anonima:									
Server della posta in uscita:	condor.peregrine.com								
ID utente per la posta in uscita:									
Password posta in uscita:									
Connettore:	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter								
Salva									

Digitare il nome del connettore MailAdapter nel campo Connettore.

Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter

È possibile verificare lo stato della connessione MailAdapter sul Pannello di controllo. Se il connettore appare *disconnesso*, verificare che le impostazioni nella scheda E-mail della pagina delle impostazioni siano corrette. Se il problema persiste, contattare l'amministratore del sistema per verificare i valori dei parametri.

Autenticazione degli utenti

È possibile configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'uso di una delle cinque opzioni di autenticazione protetta:

- Utilizzo della configurazione predefinita per l'autenticazione degli utenti sui connettori Peregrine. Vedere *Configurazione di protezione predefinita* a pagina 109.
- Utilizzo di una configurazione personalizzata per l'autenticazione su connettori definiti dall'utente come database compatibili LDAP o JDBC. Vedere *Configurazione JAAS personalizzata* a pagina 109.
- Utilizzo di una configurazione JAAS standard per l'autenticazione degli utenti sul Java Authentication and Authorization Service (JAAS) standard di Sun Microsystems. Vedere *Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems* a pagina 119.
- Utilizzo dell'autenticazione Challenge/Response di Windows NT per l'autenticazione degli utenti e il passaggio delle informazioni all'applicazione Web. Vedere *Challenge/Response di Windows NT* a pagina 120.
- Utilizzo di una pagina di accesso alternativa e autenticazione degli utenti su una delle altre opzioni di accesso. Vedere *Creazione di una pagina di accesso alternativa* a pagina 125.

Una volta effettuata l'autenticazione dell'utente, i componenti cui l'utente può accedere vengono definiti dal sistema back-end. Se si utilizza ServiceCenter come sistema back-end, l'utente dovrà disporre dei parametri di abilitazione adeguati impostati nel record operatore di ServiceCenter per poter visualizzare il componente corrispondente nell'applicazione Web.

Configurazione di protezione predefinita

La configurazione predefinita autentica gli utenti su un set di componenti di accesso JAAS preconfigurati. Per impostazione predefinita, viene configurato un componente di accesso JAAS per ciascun connettore Peregrine registrato. Ad esempio, se si utilizza sia AssetCenter che ServiceCenter, Get-Services crea componenti di accesso per *entrambi* i connettori ACAdapter e SCAdapter.

Questi componenti di accesso vengono usati *solo* per autenticare gli utenti. I diritti di accesso degli utenti derivano dai record di profilo utente memorizzati nei sistemi back-end (ad esempio ServiceCenter o AssetCenter). I diritti di accesso utente determinano i componenti cui l'utente può accedere e le attività che può eseguire all'interno di questi componenti. Ad esempio, un utente può essere autorizzato solo ad aprire ticket, mentre un altro può anche essere autorizzato ad approvarli.

Non è necessario effettuare alcuna configurazione aggiuntiva per utilizzare la configurazione di protezione predefinita. Get-Services genera automaticamente i componenti di accesso per ciascun connettore Peregrine installato nel sistema.

Le impostazioni del componente di accesso predefinito sono le seguenti:

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

Configurazione JAAS personalizzata

La configurazione JAAS personalizzata autentica gli utenti su un set di componenti di accesso (LoginModule) JAAS definiti dall'utente in un file local.xml. Questo file descrive le impostazioni da utilizzare per ciascun LoginModule JAAS. Un file local.xml ha il seguente formato:

```
<jaas_config>
  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
```

```

    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter2>
</jaas_config>

```

La seguente tabella descrive l'utilizzo dei tag XML e l'assegnazione dei valori corretti:

Tag XML	Operazione
<jaas_config> </jaas_config>	Definire una configurazione JAAS personalizzata. Tutte le impostazioni della configurazione JAAS devono essere riportate tra questi due tag.
<jaasConfiguration> </jaasConfiguration>	Definire il nome del LoginModule JAAS personalizzato. Il valore di questo tag determina il nome da usare per il tag successivo. Ad esempio, se si crea una configurazione personalizzata con il valore CustomConfig, è necessario usare i tag <CustomConfig> e </CustomConfig> per definire l'elenco di connettori utilizzati.

Tag XML	Operazione
<pre><CustomConfig> </CustomConfig></pre> <p><i>Questo tag può essere definito dall'utente</i></p>	<p>Definire l'elenco di <i>tutti</i> i connettori da utilizzare per l'autenticazione. Usare il punto e virgola tra le voci per specificare più connettori.</p> <p>Se il nome connettore specificato non corrisponde a un AdapterPool registrato, Get-Services considererà il nome un nome logico da definire in un tag di connettore separato.</p> <p>Get-Services tenta di autenticare gli utenti su ciascun connettore elencato. I valori elencati in questo tag determinano i nomi di tag da usare per ciascun connettore. Ad esempio, se si creano i due connettori adapter1 e adapter2, è necessario usare i tag <Adapter1>, </Adapter1>, <Adapter2> e </Adapter2> per definire i connettori.</p>
<pre><adapter1> </adapter1> <adapter2> </adapter2></pre> <p><i>Questi tag possono essere definiti dall'utente</i></p>	<p>Definire le impostazioni del LoginModule JAAS per ciascun connettore. Ogni connettore <i>deve</i> avere entrambi i tag <loginModule> e <controlFlag> definiti.</p>
<pre><loginModule> </loginModule></pre>	<p>Definire il nome classe completo del LoginModule JAAS. Questa impostazione è <i>obbligatoria</i> per ciascun LoginModule JAAS utilizzato.</p>
<pre><controlFlag> </controlFlag></pre>	<p>Definire le informazioni necessarie per l'autenticazione dell'utente. Questa impostazione è <i>obbligatoria</i> per ciascun LoginModule JAAS utilizzato. Vedere Flag di controllo di LoginModule JAAS a pagina 112 per una descrizione delle opzioni disponibili.</p>
<pre><options> </options></pre>	<p>Definire l'elenco delle opzioni di autenticazione. Usare il punto e virgola tra le voci per specificare più opzioni. Questa impostazione è <i>facoltativa</i> per ciascun LoginModule JAAS utilizzato. Vedere Opzioni di configurazione JAAS a pagina 114 per una descrizione delle opzioni disponibili.</p>

Flag di controllo di LoginModule JAAS

La seguente tabella elenca le possibili impostazioni del tag <controlFlag>. Un LoginModule JAAS può avere uno dei quattro comportamenti seguenti:

Flag di controllo	Comportamento di autenticazione
REQUIRED	Se è impossibile autenticare l'utente sul connettore, l'accesso non viene eseguito. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
REQUISITE	Se è impossibile autenticare l'utente sul connettore, l'accesso non viene eseguito. Se l'esito è positivo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
SUFFICIENT	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. Se l'esito è positivo, l'autenticazione non prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Se l'esito è negativo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
OPTIONAL	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.

Nota: Le impostazioni di ControlFlag non distinguono tra maiuscole e minuscole.

L'autenticazione complessiva ha esito positivo solo se tutti i LoginModule con flag di controllo Required e Requisite hanno esito positivo. Se è configurato un LoginModule Sufficient e il suo esito è positivo, solo i LoginModule Required e Requisite che precedono il LoginModule Sufficient devono avere avuto esito positivo affinché l'autenticazione complessiva riesca. Se per un'applicazione non sono stati configurati LoginModule Required o Requisite, almeno un LoginModule Sufficient o Optional deve avere esito positivo.

Per impostazione predefinita, l'impostazione del flag di controllo di tutti i LoginModule delle applicazioni Web di Get-Services è Optional. Questa è la configurazione ideale per la maggior parte delle aziende.

La seguente tabella mostra alcuni scenari di esempio e il funzionamento della procedura di accesso.

Nome componente	Stato	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
LoginModule1	Required	riuscita	riuscita	non riuscita
LoginModule2	Sufficient	non riuscita	non riuscita	non riuscita
LoginModule3	Requisite	riuscita	riuscita	riuscita
LoginModule4	Optional	riuscita	non riuscita	non riuscita
Autenticazione finale		riuscita	riuscita	non riuscita

Nello Scenario 1, l'autenticazione ha esito positivo anche se LoginModule2 ha esito negativo. Ciò accade perché il LoginModule con flag di controllo Required ha la precedenza sul LoginModule con flag di controllo Sufficient.

Nello Scenario 2, l'autenticazione ha esito positivo in quanto i LoginModule con esito negativo sono solo Sufficient e Optional.

Nello Scenario 3, l'autenticazione ha esito negativo in quanto un LoginModule con stato Required ha avuto esito negativo.

Opzioni di configurazione JAAS

Le seguenti tabelle elencano le possibili impostazioni del tag `<options>`.

Opzioni JAAS standard

La seguente tabella elenca le opzioni JAAS standard disponibili per tutti i connettori.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>debug=true</code>	facoltativo	Indica a un LoginModule di restituire informazioni di debugging. OAAALoginModule registra le informazioni di debugging in <code>stdout</code> e non in <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	facoltativo	Il primo LoginModule dell'elenco salva la password immessa; questa password viene utilizzata dai LoginModule successivi. Se l'autenticazione ha esito negativo, i LoginModule richiedono una nuova password e la procedura di autenticazione verrà ripetuta.
<code>useFirstPass=true</code>	facoltativo	Il primo LoginModule dell'elenco salva la password immessa; questa password viene utilizzata dai LoginModule successivi. Se l'autenticazione ha esito negativo, i LoginModule non richiedono una nuova password.
<code>storePass=true</code>	facoltativo	Memorizza la password per l'utente che sta effettuando l'autenticazione.
<code>clearPass=true</code>	facoltativo	Cancella la password per l'utente che sta effettuando l'autenticazione.

Opzioni per JndiLoginModule di Peregrine

La seguente tabella elenca le opzioni disponibili per i LoginModule JAAS personalizzati con JndiLoginModule di Peregrine.

Opzione	Utilizzo	Descrizione
user.provider.url	obbligatorio	<p>Utilizzare questa opzione per fornire l'URL al punto iniziale da cui eseguire la ricerca di utenti nel servizio directory.</p> <p>Ad esempio, ldap://server/dc=peregrine,dc=com</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
security.principal	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare l'utente di servizio directory da usare per autenticare le query non anonime del servizio directory. Utilizzare il DN dell'utente del servizio directory. Ad esempio, uid=user,dc=peregrine,dc=com</p> <p>Suggerimento: Per impedire che le password utente siano visibili agli utenti, impostare questa opzione solo se si utilizza un server directory come IPlanet in cui le password utente vengono codificate con hash SHA per impostazione predefinita.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_PRINCIPAL</code>.</p>

Opzione	Utilizzo	Descrizione
security.credentials	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per definire la password per l'utente <code>security.principal</code>. Questa opzione deve essere usata solo insieme all'opzione <code>security.principal</code>.</p> <hr/> <p>Importante: Se si utilizza un protocollo di autenticazione protetta semplice, questa password può essere passata in testo normale.</p> <hr/> <p>Suggerimento: Per proteggere questa password, abilitare SSL (impostare l'opzione <code>security.protocol=ssl</code>) o utilizzare un'opzione <code>security.authentication</code> che protegga le password.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
security.protocol	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per abilitare o disabilitare la connessione SSL tra <code>JndiLoginModule</code> e <code>server directory</code>. Questa opzione presenta due valori possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <code>simple</code> (semplice, impostazione predefinita) ■ <code>ssl</code> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>

Opzione	Utilizzo	Descrizione
security.authentication	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per abilitare o disabilitare il binding anonimo al servizio directory. Di norma, questa opzione presenta uno dei due seguenti valori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ none (nessuno, impostazione predefinita) ■ simple <p>Nota: Se non si specifica un valore per <code>security.principal</code>, il valore predefinito di <code>security.authentication</code> sarà <code>none</code>. Allo stesso modo, se si imposta <code>security.authentication</code> su <code>simple</code>, ma <code>security.credentials</code> viene omissso o ha lunghezza zero, il valore di <code>security.authentication</code> verrà ripristinato su <code>none</code>.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>
user.search.scope	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il numero di livelli cui scendere per la ricerca dell'utente autenticato da <code>user.provider.url</code>. Questo valore deve essere un intero. Il valore predefinito è 1.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per fornire l'URL al punto iniziale da cui eseguire la ricerca di gruppi nel servizio directory.</p> <p>Ad esempio, <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
group.search.scope	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il numero di livelli cui scendere per la ricerca di un gruppo. Questa opzione deve essere usata solo con <code>group.provider.url</code>. Questo valore deve essere un intero. Il valore predefinito è 1.</p> <p>Nota: Questa opzione corrisponde al parametro Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>

Opzione	Utilizzo	Descrizione
<code>group.search.objectClass</code>	facoltativo	<p>Utilizzare questa opzione per specificare il nome <code>objectClass</code> del gruppo LDAP. I valori ammessi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <code>groupOfNames</code> (valore predefinito) ■ <code>groupOfUniqueNames</code> ■ <code>groupOfUrls</code> <p>Nota: È possibile usare <code>groupOfNames</code> o <code>groupOfUniqueNames</code> per definire gruppi statici in LDAP, ma i due valori non possono essere utilizzati insieme.</p> <p>Se si sceglie l'opzione <code>groupOfUrls</code>, vengono configurati gruppi dinamici. Non sono necessarie ulteriori impostazioni di configurazione per riconoscere i gruppi dinamici.</p>
<code>storeIdentity=true</code>	facoltativo	Utilizzare questa opzione per memorizzare un riferimento all'utente che sta effettuando l'autenticazione.
<code>clearIdentity=true</code>	facoltativo	Utilizzare questa opzione per cancellare un riferimento all'utente che sta effettuando l'autenticazione.

Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP

Il seguente codice XML mostra la definizione di un LoginModule per l'autenticazione degli utenti su un servizio directory LDAP.

```
<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>
```

Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems

La configurazione JAAS standard autentica gli utenti sul LoginModule della configurazione JAAS di Sun Microsystems. Per abilitare la configurazione JAAS standard è necessario modificare il file `local.xml` aggiungendo le seguenti righe:

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

Se si sceglie di utilizzare la configurazione JAAS standard, è anche necessario effettuare una delle due seguenti operazioni:

- Specificare le opzioni JAAS adeguate per la riga di comando all'avvio del contenitore,
- oppure –
- Configurare il file `java.security` in `$JAVA_HOME/jre/lib/security` per JAAS.

Opzioni della riga di comando

Le proprietà della riga di comando necessarie per l'utilizzo della configurazione standard basata su file sono le seguenti:

```
java -classpath <elenco di jar> \  
-Djava.security.manager \  
-Djava.security.policy==java2.policy \  
-Djava.security.auth.policy==jaas.policy \  
-Djava.security.auth.login.config==jaas.config \  
<ClassePrincipale>
```

Al posto di <elenco di jar>, immettere l'elenco di jar usati dall'applicazione Java abilitata per JAAS.

Al posto di <ClassePrincipale>, immettere il nome classe completo della classe di programma principale Java.

Challenge/Response di Windows NT

Challenge/Response di Windows NT è uno dei modi in cui Windows NT agevola l'autenticazione degli utenti su un server Web. Il processo consiste in un handshake sicuro tra Internet Explorer (IE) e il server Web Internet Information Server (IIS). L'handshake consente al server Web di conoscere con esattezza l'identità dell'utente, in base alla modalità di accesso alla propria workstation. Ciò consente al server Web di limitare l'accesso a file o applicazioni in base all'identità dell'utente. Le applicazioni in esecuzione sul server Web possono utilizzare queste informazioni per identificare gli utenti senza che questi effettuino l'accesso.

Get-Services utilizza l'autenticazione Challenge/Response di Windows NT come segue:

- L'utente accede a una workstation con sistema operativo Windows XP/2000/NT.
- L'utente avvia il browser IE e raggiunge la pagina `login.asp`.
- IE invia automaticamente informazioni di autenticazione utente a IIS. La password dell'utente non viene trasmessa, ma l'handshake di Challenge/Response di Windows NT tra IE e IIS è sufficiente per il riconoscimento dell'utente da parte del server.

- Il componente di accesso dell'applicazione Web rileva automaticamente l'utente utilizzando i dati di Challenge/Response di Windows NT e del server IIS.
- L'utente può accedere all'applicazione senza dover fornire un nome e una password.

Durante questa procedura, Archway autentica ed emula l'utente di NT con ciascuno dei propri connettori.

Le seguenti circostanze costituiscono eccezioni alla normale procedura di accesso di Challenge/Response di Windows NT:

- L'utente di Windows NT ha già effettuato la registrazione con un connettore Archway. In questo caso, l'applicazione Web richiede all'utente di registrarsi e di immettere informazioni di profilo. L'applicazione consente quindi l'accesso dell'utente e memorizza queste informazioni per i futuri accessi.
- Il nome utente di Windows NT è già registrato come amministratore nel sistema back-end. In questo caso, l'applicazione Web non procede con l'accesso automatico. Viene visualizzata un'altra schermata di accesso che richiede all'utente di verificare la propria password. Questo passaggio è un'ulteriore misura di protezione per evitare che un utente possa accedere accidentalmente con diritti di amministrazione.

Configurazione di Challenge/Response di Windows NT

La configurazione di Get-Services per l'utilizzo di Challenge/Response di Windows NT prevede cinque passaggi:

- Passaggio 1** Impostare le proprietà del server Web per il file `login.asp`. Vedere *Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp* a pagina 123.
- Passaggio 2** Impostare le proprietà del server Web per il file `e_login_main_start.asp`. Vedere *Impostazione delle proprietà del server Web per il file e_login_main_start.asp* a pagina 123.
- Passaggio 3** Impostare le proprietà del server Web per il file `loginverify.asp`. Vedere *Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp* a pagina 123.
- Passaggio 4** Definire l'URL di disconnessione dalla pagina di Amministrazione di Get-Services. Vedere *Definizione dell'URL di disconnessione* a pagina 124.

Passaggio 5 Impostare le autorizzazioni sulla cartella di presentazione di Get-Services. Vedere *Impostazione delle autorizzazioni per la cartella di presentazione* a pagina 124.

Le seguenti procedure illustrano la configurazione dell'autenticazione Challenge/Response di Windows NT utilizzando Windows NT come esempio. Se si utilizza Windows XP o 2000, la procedura è nel complesso la stessa. Tuttavia, in Windows XP e 2000, l'autenticazione Challenge/Response è denominata Autenticazione integrata di Windows e la console di gestione IIS è denominata Internet Information Services.

Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp

- 1 Aprire la console di gestione IIS (Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Gestione Servizi Internet).
In Windows 2000 e XP, aprire Internet Information Services (Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services).
- 2 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su login.asp e scegliere **Proprietà**.
- 4 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 5 Fare clic su **Modifica** nella sezione “Controllo autenticazione e accesso anonimo”.
- 6 Selezionare la casella di controllo **Windows NT Challenge/Response**. Assicurarsi che questa sia l'unica opzione selezionata.
- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

Impostazione delle proprietà del server Web per il file e_login_main_start.asp

- 1 Nella console di gestione IIS, fare clic con il pulsante destro del mouse su e_login_main_start.asp e scegliere **Proprietà**.
- 2 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 3 Fare clic su **Modifica** nella sezione “Controllo autenticazione e accesso anonimo”.
- 4 Selezionare la casella di controllo **Windows NT Challenge/Response**. Assicurarsi che questa sia l'unica opzione selezionata.
- 5 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp

- 1 Nella console di gestione IIS, fare clic con il pulsante destro del mouse su loginverify.asp e scegliere **Proprietà**.
- 2 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 3 Fare clic su **Modifica** nella sezione “Controllo autenticazione e accesso anonimo”.

- 4 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 5 Chiudere la console di gestione.

Definizione dell'URL di disconnessione

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://server_web/oa/admin.asp` nel campo Indirizzo del browser (dove `server_web` è il nome del server Web e `oa` è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).
- 3 Accedere utilizzando il nome utente e la password di amministratore.
- 4 Fare clic su **Impostazioni**.
- 5 Nella scheda **Comune**, immettere nel campo **URL disconnessione** l'URL di destinazione degli utenti se l'autenticazione di Windows NT non va a buon fine o è impossibile a causa del browser utilizzato.

Impostazione delle autorizzazioni per la cartella di presentazione

- 1 Utilizzare Esplora risorse in Windows NT per passare alla cartella `...oa\presentation`.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su **presentation** e scegliere **Proprietà**.
- 3 Nella scheda **Protezione**, fare clic su **Autorizzazioni**.
Nota: Se la scheda Protezione non viene visualizzata, verificare che la propria applicazione Web sia installata su una partizione NTFS.
- 4 Fare clic su **Aggiungi** per modificare i gruppi di utenti autorizzati ad accedere alla cartella. Impostare le autorizzazioni per un gruppo autenticato definito. Ad esempio, è possibile impostare le autorizzazioni per tutti gli "Authenticated Users" (Utenti autenticati).
- 5 Se sono state concesse autorizzazioni al gruppo di utenti denominato "Everyone" (Tutti), evidenziare la voce, quindi fare clic su **Rimuovi** in modo tale che solo il gruppo selezionato nel passaggio precedente possa accedere a Peregrine Portal.
- 6 Fare clic su **OK**. Chiudere tutte le altre finestre.

Verifica delle impostazioni

Accedere alla propria applicazione Web di Peregrine per verificare che le autorizzazioni di accesso siano impostate correttamente. Le impostazioni di Challenge/Response di Windows NT vengono attivate quando si accede mediante una pagina di accesso particolare denominata `login.asp`. Se si accede alle applicazioni mediante la pagina `login.jsp` standard, l'utente dovrà effettuare l'accesso con la procedura usuale.

Per verificare le impostazioni:

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://server_web/oa/login.asp` nel campo Indirizzo del browser (dove `server_web` è il nome del server Web e `oa` è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).
- 3 Verificare che l'accesso a Get-Services corrisponda alle impostazioni effettuate per i file `login.asp` e `loginverify.asp`.

Creazione di una pagina di accesso alternativa

Se non si desidera utilizzare la pagina di accesso Peregrine OAA predefinita, è possibile creare una pagina di accesso personalizzata che autentichi gli utenti e li reindirizzi alla pagina iniziale adeguata. La creazione di una pagina di accesso alternativa prevede due passaggi di base:

Passaggio 1 Creare una pagina Web di accesso con i necessari parametri di autenticazione. Vedere la sezione seguente *Creazione di una pagina Web di accesso*.

Passaggio 2 Modificare il file `archway.xml` per specificare il metodo di autenticazione HTTP da utilizzare. Vedere *Definizione di un metodo di autenticazione alternativo* a pagina 127.

Creazione di una pagina Web di accesso

La pagina Web di accesso personalizzata può essere qualunque modulo HTML che richieda i seguenti parametri obbligatori:

- Nome utente
- Password

È inoltre possibile includere parametri di accesso facoltativi, ad esempio:

- Lingua di visualizzazione e impostazioni internazionali
- Formato data/ora
- Tema

Un modulo di accesso HTML di esempio, `login_sample.html`, si trova nella cartella di distribuzione OAA del server applicazioni:

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

Personalizzare il modulo HTML di esempio in base alle seguenti linee guida:

- Qualunque file di accesso personalizzato creato diventa parte del proprio URL di accesso. Ad esempio, se viene creata una pagina personalizzata denominata `mio_accesso.htm`, l'URL di accesso sarà `http://<server>:<porta>/oaa/mio_accesso.htm`.
- È necessario specificare il servlet `basicauth` nell'azione del modulo. Ad esempio: `action="http://<server>:<porta>/oaa/servlet/basicauth"`.
- Gli utenti che dispongono del parametro di abilitazione `getit.portal` visualizzano la pagina iniziale `e_portal_home_start.jsp` se l'autenticazione va a buon fine.
- Gli utenti che *non* dispongono del parametro di abilitazione `getit.portal` visualizzano la pagina iniziale `e_home_main_start.jsp` se l'autenticazione va a buon fine.
- Gli utenti per i quali l'autenticazione non va a buon fine visualizzano la pagina specificata nel valore `_failURL`.
- Il servlet `basicauth` non codifica i nomi utente e le password durante l'accesso. Per proteggere le password sulla propria Intranet è necessario abilitare il protocollo HTTPS.
- Se non viene specificato un URL nell'azione del modulo, gli utenti autenticati verranno reindirizzati a `http://<server>:<porta>/oaa/login.jsp` dove visualizzeranno `e_portal_home_start.jsp` o `e_home_main_start.jsp` a seconda dei propri parametri di abilitazione.
- Non vi sono impostazioni specifiche da effettuare nella pagina Amministrazione per configurare una pagina di accesso personalizzata. Tutti i parametri di accesso devono essere definiti nella propria pagina di accesso personalizzata.

- Per visualizzare una pagina OAA specifica al momento dell'accesso, è possibile indicare la pagina nell'URL dell'azione del modulo. Ad esempio, il valore `action="http://<server>:<porta>/oaa/servlet/basicauth/e_home_main_start.jsp"` visualizza la versione senza portale della pagina iniziale di Peregrine OAA.
- Sono disponibili i seguenti parametri di accesso:

Parametro di accesso	Descrizione
<code>loginuser</code>	Parametro di accesso obbligatorio che specifica il nome utente. È necessario specificare un modulo di input per questo parametro.
<code>loginpass</code>	Parametro di accesso obbligatorio che specifica la password di accesso. È necessario specificare un modulo di input per questo parametro.
<code>_locale</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica le impostazioni internazionali di visualizzazione per l'utente.
<code>_timezone</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica il fuso orario dell'utente.
<code>_theme</code>	Parametro di accesso facoltativo che specifica il tema da visualizzare in Peregrine OAA.

Definizione di un metodo di autenticazione alternativo

Per impostazione predefinita, Peregrine OAA utilizza l'autenticazione HTTP di base fornita dalla classe `HttpBasicAuthenticationManager`. Se viene creata una pagina di accesso personalizzata, è necessario specificare il metodo di autenticazione alternativo nel file `archway.xml`.

Per specificare un metodo di autenticazione HTTP alternativo:

- 1 Arrestare il server applicazioni.
- 2 Utilizzando un editor di testo, aprire il file `archway.xml` nel percorso:


```
<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF\default.
```
- 3 Modificare la riga contenente l'istruzione:


```
<httpauthclass ...>HttpBasicAuthenticationManager</httpauthclass>
```
- 4 Cambiare il valore `HttpBasicAuthenticationManager` in `HttpAlternateAuthenticationManager`.

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

Attenzione: La modifica dell'impostazione di autenticazione HTTP in `AlternateAuthenticationManager` espone le query (inclusi i nomi di accesso e le password) nell'URL. Per proteggere le query URL è necessario limitare l'accesso a queste informazioni mediante il proprio server Web.

Glossario

Caso di Help Desk. Vedere *Chiamata*.

Chiamata. Richiesta di servizi o di informazioni. In ServiceCenter la chiamata è lo strumento che consente di stabilire una linea di comunicazione con il Service Desk. In seguito a una chiamata all'Help Desk, può essere generato un report di chiamata o un ticket di incidente.

Categoria. Classificazione di un gruppo di chiamate o di incidenti. ServiceCenter comprende una serie di categorie predefinite e gli amministratori possono crearne di nuove. È possibile specificare le categorie predefinite per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Get-Services del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Categoria sito. Estensione di un sito o di un campus in base al numero di utenti. In ServiceCenter questo elemento influenza il modo in cui viene fornito supporto al sito e le risorse sul sito allocate. La categoria del sito indica il livello di supporto erogato. È possibile specificare le categorie sito predefinite per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Get-Services del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Contatto. Persona che segnala un problema o richiede informazioni. Può trattarsi di un cliente interno (dipendente dell'azienda) o di un cliente esterno (persona esterna all'azienda).

Gravità. L'urgenza dell'incidente per il chiamante. In ServiceCenter i livelli di gravità vengono definiti da un amministratore. I livelli di gravità predefiniti sono: 1 - Critica; 2 - Urgente, 3 - Normale, 4 - Bassa, 5 - Molto bassa. È possibile specificare i livelli di gravità predefiniti per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Get-Services del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Incidente. Qualunque evento che richieda attività di gestione oltre l'operatività standard del Service Desk e che causi o possa causare un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio.

In ServiceCenter gli incidenti, al contrario delle chiamate, richiedono azioni di risoluzione. Ciò che distingue una chiamata da un incidente è il livello di assistenza richiesto per la sua soluzione. Tale livello può essere determinato, ad esempio, dalla complessità del problema, dal numero di persone coinvolte o dalla quantità di lavoro richiesto.

Nota: I termini *incidente* e *problema* vengono utilizzati come sinonimi nell'interfaccia di Get-Services. Nelle versioni di ServiceCenter precedenti alla 4.x, Gestione incidenti è denominato Gestione problemi. Alcuni parametri di Gestione incidenti utilizzano ancora il termine *problem* in quanto essi sono mappati alle tabelle *problem* di ServiceCenter quando si usa SCAdapter.

Modulo (grafico). Layout di schermata (o finestra) di ServiceCenter utilizzata per accedere, aggiungere, modificare e visualizzare record di un file specifico di ServiceCenter, o utilizzata come parte dell'interazione utente in un'applicazione di ServiceCenter.

Operatore di Help Desk. Persona che tiene traccia dei problemi e si occupa della loro soluzione. In ServiceCenter ci si riferisce a questa persona anche come operatore o coordinatore.

Problema. Vedere *Incidente*.

Richiesta. Nota anche come problema. Vedere *Incidente*.

Sottocategoria. Ulteriore definizione di una chiamata o incidente sulla base della categoria primaria già selezionata. È possibile specificare le sottocategorie predefinite per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Get-Services del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Tipo di problema. Tipo di incidente. In ServiceCenter il tipo di problema è una sottocategoria di *tipo prodotto*, che consente una categorizzazione più specifica di un problema per un particolare tipo di prodotto. È possibile specificare i tipi di problema predefiniti per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Get-Services del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Tipo di prodotto. Classificazione ampia di dispositivi (denominata anche "tipo di dispositivo"). In ServiceCenter il tipo di prodotto è una sottocategoria di *sottocategoria*. È possibile specificare i tipi di prodotto predefiniti per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Get-Services del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

Indice

A

- accesso, autenticazione 109
- accesso, componenti JAAS 109
- amministratore, ruolo utente 24
- Amministrazione, componente
 - code messaggi 79
 - creazione file di archivio Web 81
 - modifica impostazioni 77
 - modulo Parametri riservati
 - all'amministratore 77
 - pagina impostazioni 75
 - Pannello di controllo 73
 - Registro del server 75
 - stato script 79
 - verifica stato script 79
 - visualizzazione code messaggi 79
 - visualizzazione stato coda 80
 - visualizzazione transazioni connettore 81
- architettura 29
- archivio Web (WAR), file 81
- Archway, architettura
 - client 17
 - Document Manager 22
 - elementi costitutivi 15
 - esecuzione di query su un sistema 22
 - richieste 19
 - schema 16
 - stringa query 20
 - XML 17
- assistenza clienti 10

- assistenza tecnica 10
- autenticazione
 - registrazione utenti 103
 - sostituzione script di accesso 125
 - utenti 109

C

- caso di Help Desk, vedere *chiamata*. 129
- categoria sito, definizione 129
- categoria, definizione 129
- Challenge/Response di Windows NT
 - configurazione 120
 - protezione 102
- chiamata, definizione 129
- Chiudi attività, funzione 27
- coda, visualizzazione stato 80
- code messaggi 79
- componenti
 - aggiunta al portale 50
 - creazione 49
- connettore, visualizzazione transazioni 81
- contatto, definizione 129
- convenzioni tipografiche 9
- CSS, modifica dei file 36

D

- dipendente IT, ruolo utente 24
- dipendente, ruolo utente 24
- diritti utente 60
 - getit.admin 70
- Document Manager 22

documentazione correlata 8

E

etichette, personalizzazione 65

F

file allegati

accesso alla directory 98

descrizione 29

panoramica 98

file allegati, parametri 99

G

Gestione modifiche

funzione Chiudi attività 27

moduli modifica principale 91

moduli predefiniti 87

registrazione evento 97

Gestione servizi

abilitazione 78

interfaccia utente 98

getit.admin, diritti utente 70

Get-Services

architettura 29

panoramica 7

gravità, definizione 130

guida

destinatari 7

organizzazione 10

I

IBM Websphere Portal 81

icone, personalizzazione 64

immagine di intestazione, modifica 33

incidente, definizione 130

Informazioni modulo, pulsante 83

installazione di temi 32

interfaccia utente, Gestione servizi 98

ISO, codifica caratteri. Vedere codifica caratteri

J

JAAS

autenticazione 109

componenti di accesso (LoginModule) 109

L

layout, modifica

Microsoft Internet Explorer 54

Netscape Navigator 55

LDAP 102

Lightweight Directory Access Protocol 102

livelli, modifica 38

local.xml, file 70, 76

Log, dettagli modulo 84

login.asp, file 125

M

menu delle attività 49

messaggi, visualizzazione code 79

modifica layout di Peregrine Portal 54

modifica password 85

modifica principale, moduli 91

modifica temi 56

moduli, visualizzazione dettagli 83

moduli, visualizzazione informazioni 57

modulo, definizione 130

modulo, dettagli 84

monitoraggio sessioni utente 85

N

nuovi utenti, registrazione 103

O

operatore di Help Desk, definizione 130

P

pagina impostazioni 77

Pannello di controllo 73

parametri

file allegati 99

securepassword di ServiceCenter 104

parametri di abilitazione 61

parametri, impostazione 77

password

protezione 102

password, modifica 85

Peregrine Portal

aggiunta di componenti 50

personalizzazione 50

Peregrine Portal, personalizzazione 31

Peregrine Systems, assistenza clienti 10

personalizzazione

- aggiunta di campi 64
- aggiunta sezione a layout campi 65
- definizione ordine campi 65
- descrizione interfaccia 62
- diritti utente 60
- etichette 65
- icone 64
- impostazioni 61
- modifica layout campi 65
- moduli 62–68
- portale 50–57
- requisiti 60

personalizzazione di Peregrine Portal 50

personalizzazione di temi 31

- installazione di temi 32
- modifica file CSS 36
- modifica fogli di stile 35
- modifica immagine di intestazione 33
- modifica livelli 38
- modifica set di frame 41

portale, creazione di componenti 49

PreXSL, dettagli modulo 84

problema, vedere anche incidente.

protezione

- autenticazione di accesso alternativa 125
- autenticazione utenti 109
- Challenge/Response di Windows NT 120
- parametri di abilitazione 61
- registrazione utenti 103

protezione password 104

R

record correlati, dettagli 92

registrazione automatica 84

registrazione evento 97

registrazione sessioni utente 85

registrazione utenti 84, 103

registro server 75

reimpostazione server 73

responsabile IT, ruolo utente 24

riassegnazione ticket 78

richiesta, vedere problema. 130

ruoli utente

amministratore 24

dipendente 24

dipendente IT 24

responsabile IT 24

tipologie 24

S

SCAdapter

- configurazione 77–78
- descrizione 29
- panoramica 95

script di accesso, sostituzione 125

Script Input, dettagli modulo 84

Script Output, dettagli modulo 84

script, stato 79

Secure Sockets Layer 102

securepassword, parametro 104

segnalibri per pagine, impostazione 28

Service Desk, scheda 77

ServiceCenter 60

- connettore, vedere SCAdapter.
- scheda 77

sessioni utente, registrazione 85

set di frame, modifica 41

sostituzione script di accesso 125

sottocategoria, definizione 130

SSL 102

stato script, verifica 79

stringa query 20

stringhe, file

- traduzione 44, 45

T

temi

- installazione 32
- personalizzazione 31

temi, modifica 35, 56

terminologia 8

ticket di chiamata 25, 98

ticket di incidente 25

tipo di problema, definizione 131

tipo di prodotto, definizione 131

tipografiche, convenzioni 9

traduzione di componenti personalizzati 43

U

usage.log, file 86

User Session, dettagli modulo 84

V

visualizzazione informazioni moduli 82

W

Websphere Portal 81

