

Peregrine

# Get-Services 4.0

## Manuel de l'administrateur

Pour Windows, AIX, Linux et Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

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

Peregrine Systems® et ServiceCenter® sont des marques déposées, et Get-Services™ est une marque commerciale de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) et par Advantys (<http://www.advantys.com>). Ce produit inclut également des logiciels développés par les sociétés ou personnes suivantes : Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation et Original Reusable Objects, Inc.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgaration et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis et n'engagent en aucun lieu Peregrine Systems, Inc. Contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document.

Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont purement fictifs et ne visent qu'à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existant ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence.

Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com).

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc. par e-mail à l'adresse [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com).

Cette édition s'applique à la version 4.0 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.  
Worldwide Corporate Headquarters  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tél. +1 (800) 638-5231 ou (858) 481-5000  
Fax +1 (858) 481-1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Table des matières

---

	À propos de ce manuel . . . . .	7
	Public visé . . . . .	7
	Documentation connexe . . . . .	8
	Applications associées . . . . .	8
	Terminologie . . . . .	8
	Conventions typographiques . . . . .	9
	Indications particulières . . . . .	9
	Structure du manuel . . . . .	10
	Comment contacter l'assistance clientèle . . . . .	10
	Site Web CenterPoint de Peregrine . . . . .	11
	Site Web de documentation . . . . .	11
<b>Chapitre 1</b>	<b>Présentation générale de l'architecture . . . . .</b>	<b>13</b>
	Architecture de la Plate-forme Peregrine OAA . . . . .	15
	Architecture interne d'Archway . . . . .	18
	Demandes Archway . . . . .	19
	Gestionnaire de documents . . . . .	22
<b>Chapitre 2</b>	<b>Présentation générale de Get-Services . . . . .</b>	<b>23</b>
	Caractéristiques de Get-Services . . . . .	24
	Rôles d'utilisateur . . . . .	24
	Types de fiches . . . . .	25
	Service Desk . . . . .	25
	Gestion des changements . . . . .	27
	Signets . . . . .	29

	Présentation générale de l'architecture Get-Services . . . . .	29
	ServiceCenter Interface . . . . .	29
<b>Chapitre 3</b>	<b>Personnalisation du portail Peregrine . . . . .</b>	<b>31</b>
	Déploiement des variantes du thème Classic. . . . .	32
	Modification du graphique de l'en-tête. . . . .	33
	Modification des thèmes . . . . .	35
	Modification des fichiers CSS . . . . .	37
	Modification des calques. . . . .	39
	Modification des cadres . . . . .	41
	Traduction des modules personnalisés . . . . .	43
	Modification des fichiers de chaînes de traduction existants . . . . .	44
	Création de fichiers de chaînes de traduction . . . . .	46
<b>Chapitre 4</b>	<b>Utilisation du portail Peregrine . . . . .</b>	<b>49</b>
	Connexion au Portail Peregrine . . . . .	50
	Utilisation du menu d'activités . . . . .	51
	Personnalisation du Portail Peregrine . . . . .	52
	Ajout de composants . . . . .	53
	Modification de la présentation. . . . .	56
	Modification des thèmes. . . . .	58
	Affichage des informations concernant les formulaires . . . . .	60
<b>Chapitre 5</b>	<b>Utilisation de l'interface de personnalisation . . . . .</b>	<b>61</b>
	Prise en charge de la personnalisation . . . . .	62
	Activation de la personnalisation . . . . .	62
	Utilisation du formulaire de personnalisation . . . . .	64
	Utilisation des icônes de personnalisation. . . . .	66
	Ajout de champs à un formulaire . . . . .	67
	Suppression de champs dans les pages de l'application . . . . .	69
	Configuration des attributs de champs . . . . .	69
	Suppression de champs d'un formulaire . . . . .	70
<b>Chapitre 6</b>	<b>Administration de Get-Services . . . . .</b>	<b>71</b>
	Accès au module d'administration du portail Peregrine . . . . .	72
	Utilisation du Panneau de configuration . . . . .	74

	Affichage des versions déployées . . . . .	75
	Affichage du journal du serveur . . . . .	76
	Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur . . . . .	76
	Définition de paramètres dans le module d'administration . . . . .	77
	Configuration des paramètres du Service Desk . . . . .	79
	Vérification de l'état des scripts . . . . .	81
	Affichage des files d'attente de messages . . . . .	82
	Affichage de l'état de la file d'attente . . . . .	83
	Affichage des transactions du connecteur . . . . .	84
	Utilisation de IBM Websphere Portal. . . . .	84
	Affichage des informations concernant les formulaires . . . . .	85
	Affichage de détails sur les formulaires . . . . .	86
	Enregistrement de comptes par l'utilisateur . . . . .	88
	Modification de mots de passe . . . . .	88
	Journalisation et surveillance des sessions utilisateur . . . . .	89
	Présentation du fichier usage.log . . . . .	89
	Configuration des formulaires de Gestion des changements . . . . .	91
	Modification des formulaires de Gestion des changements . . . . .	91
	Affichage des enregistrements associés dans la page Détails . . . . .	96
	Vérification du champ Catégorie pour Get-Services . . . . .	97
<b>Chapitre 7</b>	<b>Administration du système ServiceCenter . . . . .</b>	<b>99</b>
	Création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter . . . . .	100
	Inscription d'événements dans ServiceCenter . . . . .	100
	Modifications de l'interface utilisateur de la Gestion des appels. . . . .	101
	Fichiers joints . . . . .	102
<b>Chapitre 8</b>	<b>Sécurité . . . . .</b>	<b>105</b>
	Méthodes de codage de mot de passe . . . . .	106
	Sécurité du système principal . . . . .	107
	Authentification à l'aide de ServiceCenter. . . . .	107
	Termes de capacité ServiceCenter . . . . .	107
	Sécurisation des mots de passe dans ServiceCenter . . . . .	108
	Droits d'accès globaux à Get-Services. . . . .	109
	Enregistrement utilisateur . . . . .	110
	Activation du connecteur de messagerie . . . . .	112

Dépannage de la liaison associée au connecteur de messagerie . . . . .	113
Authentification des utilisateurs . . . . .	113
Configuration de sécurité par défaut . . . . .	114
Configuration JAAS personnalisée . . . . .	114
Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS . . . . .	117
Options de configuration JAAS . . . . .	119
Exemple : définition d'une configuration LDAP personnalisée . . . . .	124
Configuration JAAS standard de Sun Microsystems . . . . .	124
Options de la ligne de commande . . . . .	125
Identification par stimulation/réponse de Windows NT . . . . .	125
Configuration de l'identification par stimulation/réponse de Windows NT. . . . .	126
Test de la configuration . . . . .	130
Création d'une autre page de connexion . . . . .	130
Création d'une page Web de connexion . . . . .	131
Spécification d'une autre méthode d'authentification. . . . .	133
Glossaire . . . . .	135
Index . . . . .	139

# À propos de ce manuel

---

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

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

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

## Public visé

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

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

## Documentation connexe

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

Ce manuel...	présente des informations sur...
<i>Manuel d'installation de Get-Services</i>	installation et configuration de la plate-forme Peregrine OAA, Get-Services, Java SDK et des serveurs d'applications et Web.
Notes de mise à jour de <i>Get-Services</i>	informations de dernière minute ou problèmes détectés dans Get-Services. Ces documents, régulièrement actualisés, sont disponibles sur le site Web d'assistance clientèle. Consultez la section <i>Comment contacter l'assistance clientèle</i> page 10 pour plus de détails sur l'accès au site Web d'assistance clientèle.

## Applications associées

Ce manuel ne contient pas d'informations relatives aux produits que vous pouvez utiliser avec Get-Services, tels que ServiceCenter ou Password Management (Gestion des mots de passe). Reportez-vous à la documentation relative à ces produits pour obtenir des informations sur leur installation, configuration et utilisation.

**Remarque :** Vous devez impérativement installer et configurer ServiceCenter avant de procéder à l'installation et la configuration de Get-Services. Reportez-vous au *Manuel d'installation de Get-Services* pour obtenir des instructions.

## Terminologie

Le présent manuel et l'interface de Get-Services reprennent la terminologie utilisée dans ServiceCenter 4.x et 5.x.

## Conventions typographiques

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

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

## Indications particulières

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

Indication	Utilisation
<b>Important :</b>	Informations requises pour effectuer une tâche
<b>Remarque :</b>	Informations d'intérêt général

Indication	Utilisation
<b>Astuce :</b>	Informations permettant de faciliter ou d'accélérer une tâche
<b>Avertissement :</b>	Informations nécessaires en cas de risque de perte de données

## Structure du manuel

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

Pour trouver ceci ...	Consultez les sections...
Présentation générale de l'architecture Peregrine OAA	<i>Chapitre 1, Présentation générale de l'architecture</i>
Présentation générale des fonctions et de l'architecture Get-Services	<i>Chapitre 2, Présentation générale de Get-Services</i>
Personnalisation de l'interface Get-Services	<i>Chapitre 3, Personnalisation du portail Peregrine</i>
Configuration et utilisation du portail Peregrine	<i>Chapitre 4, Utilisation du portail Peregrine</i>
Activation et utilisation de la personnalisation de l'interface par l'utilisateur final	<i>Chapitre 5, Utilisation de l'interface de personnalisation</i>
Administration de Get-Services à l'aide du module d'administration	<i>Chapitre 6, Administration de Get-Services</i>
Configuration de Get-Services pour une utilisation conjointe avec ServiceCenter	<i>Chapitre 7, Administration du système ServiceCenter</i>
Fonctionnalités de sécurité	<i>Chapitre 8, Sécurité</i>

## Comment contacter l'assistance clientèle

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems.

## Site Web CenterPoint de Peregrine

Des précisions sur les bureaux d'assistance locaux peuvent être obtenues auprès des personnes principales à contacter ou sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com>

Votre nom de connexion et mot de passe sont nécessaires pour accéder à cette page Web.

### Comment contacter l'assistance clientèle de Peregrine

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Cliquez sur **Go (Aller)** en regard de la zone de support de CenterPoint.
- 3 Sous **Contents (Contenu)** dans la partie gauche, sélectionnez **Whom Do I Call? (Qui dois-je appeler ?)** pour afficher les informations de contact mondial de Peregrine.

## Site Web de documentation

La liste complète de la documentation est disponible sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com>

---

**Important :** Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Visitez le site Web d'assistance clientèle de Peregrine pour vérifier que vous avez toujours la version la plus récente de ces Notes.

---



# 1 | Présentation générale de l'architecture

CHAPITRE

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

La Plate-forme Peregrine OAA constitue l'architecture sur laquelle reposent de nombreux produits Peregrine, notamment les composants de la suite d'applications de libre-service Employés ESS de Get-It™, qui sont présentés ci-dessous.

Produit Get-It	Description
Get-Answers™	Solution Web de gestion des connaissances destinée au service informatique qui fournit une application intégrée unique conçue aussi bien pour vos techniciens de support technique que vos employés.

Produit Get-It	Description
Get-Resources™	Solution Web qui s'intègre aux modules Achats de AssetCenter ou Gestion des demandes de ServiceCenter pour permettre aux employés de créer des demandes de ressources, et pour simplifier le workflow d'approbation de ces demandes au sein de l'entreprise.
Get-Services™	Extension Web de ServiceCenter qui permet aux employés d'envoyer leurs demandes de services informatiques en ligne. Offre une interface simple sur votre intranet d'entreprise, que les employés peuvent utiliser pour signaler un problème, vérifier un état, demander de l'assistance et réinitialiser un mot de passe.

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

Les éléments sur lesquels repose la Plate-forme Peregrine OAA sont les suivants :

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

La Plate-forme Peregrine OAA comprend un grand nombre de composants en option, configurés pour une utilisation conjointe avec les applications Web, le cas échéant. Parmi ceux-ci, il faut noter :

- Connecteurs — permettant la connexion à la base de données du système principal. Le connecteur requis par votre application Web est déployé au cours de l'installation.

- **Persistence de OAA** — fournissant une base de données standard utilisée par certaines applications Web Peregrine. La persistance de OAA garantit la conservation des données d'origine dans une base de données.
- **Workflow OAA** — offrant des capacités de gestion du workflow utilisées par certaines applications Web de la Plate-forme Peregrine OAA.
- **Services de notification** — service centralisé pour gérer l'envoi et la réception des notifications par le biais de différents périphériques de communication et pour effectuer le suivi de l'état de ces notifications.

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

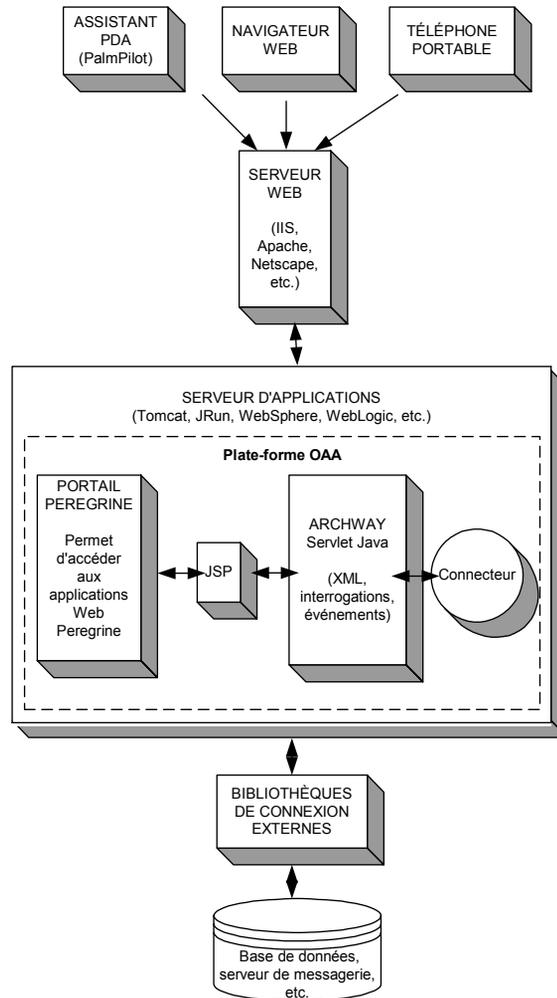
## Architecture de la Plate-forme Peregrine OAA

Les applications et les interfaces de la Plate-forme Peregrine OAA utilisent des blocs fonctionnels Web incluant :

HTTP	Protocole simple et largement pris en charge permettant l'envoi de demandes du client vers un serveur. Des variantes telles que le protocole HTTPS offrent également une plus grande sécurité.
XML	Extensible Markup Language, langage de balisage extensible. Métalangage de documentation qui vous permet de mettre en forme les données, afin de les afficher ensuite dans un navigateur Web. Contrairement à HTML, vous créez vos propres balises XML et les définissez comme vous le souhaitez.
Serveurs Web commerciaux	Les services fournis par l'architecture Archway peuvent être gérés par tout type de serveur Web commercial, notamment IIS, Apache, Netscape Enterprise Server et Java Web Server.
Serveurs d'applications	La Plate-forme Peregrine OAA fournit Apache Tomcat en tant que serveur d'applications lors de l'installation. Les serveurs JRun, WebSphere et WebLogic sont également supportés.
Clients communs	Il est possible de déployer des applications via des navigateurs Web (IE, Netscape), des assistants PDA (Palm Pilot) ou des téléphones portables (par le biais de HDML).

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

Le schéma suivant présente l'architecture :



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

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

Toutes les demandes et les réponses sont au format XML. Par exemple, une fiche d'incident exprimée en langage XML peut se présenter comme suit :

```
<problem>
  <number> PM5670 </number>
  <contact> Joe Smith </contact>
  <description> Plus de papier dans l'imprimante </description>
</problem>
```

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

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

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

# Architecture interne d'Archway

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

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

Les demandes peuvent être gérées de trois façons :

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

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

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

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

Tout formulaire affiché par une application Web à l'aide de la Plate-forme Peregrine OAA est associé à une page JSP. Un répertoire virtuel indique à l'URL l'emplacement des pages JSP que le navigateur Web utilisera pour afficher les formulaires de l'application Web.

## Demandes Archway

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

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

Une connexion HTTP se compose des éléments suivants :

- Une demande du client
- Une réponse du serveur

Les messages échangés comprennent généralement un grand nombre de lignes d'en-tête et quelques lignes de contenu. Examinez par exemple les deux composantes principales d'une demande :

Chaîne d'interrogation	<p>Paramètres envoyés avec l'URL pour établir la connexion HTTP.</p> <p>Par exemple :</p> <p><b>http://prgn/servlet/archway?hello&amp;world</b></p> <p>Cette URL se compose d'une adresse de serveur (<b>http://prgn/servlet/archway</b>) et d'une chaîne d'interrogation (<b>hello&amp;world</b>).</p>
Contenu	<p>Données ajoutées à la demande. Ces données peuvent être dans n'importe quel format, mais pour Archway, elles sont toujours au format XML.</p>

Archway utilise la chaîne d'interrogation d'une demande pour déterminer l'action à effectuer. La syntaxe à respecter est la suivante :

`archway?cible.commande&param=valeur&param=valeur&...`

Examinez chaque partie de la demande :

Cible	<p>Nom de l'objet cible devant traiter la demande. Archway transfère les demandes à un système et retourne la réponse. Ainsi, la cible peut être ServiceCenter, AssetCenter ou une autre base de données. La cible peut également être le nom d'un objet de script qui contient une logique personnalisable pour traiter la demande.</p>
Commande	<p>Action que l'objet cible doit effectuer. Par défaut, cinq actions élémentaires sont prises en charge : interrogation, mise à jour, insertion, suppression et événement. Mais lorsque la cible est un objet de script, l'action peut être une fonction définie par le script.</p>
Param=Valeur	<p>Valeurs de paramètres incluses dans la demande. Un nombre arbitraire de paramètres peut être transmis en même temps que la demande. Le codage de ces paramètres est le même que celui utilisé par l'interface CGI (Common Gateway Interface). Tout comme avec CGI, les données envoyées par un navigateur sont fournies par les champs incorporés dans un formulaire HTML. Ces données sont automatiquement mises en forme en tant que demande CGI compréhensible par Archway.</p>

Voici quelques exemples d'URL qui effectuent une demande HTTP auprès d'Archway. Ces interrogations retournent des données dans des documents XML.

- `nom_hôte/servlet/archway?sc.query&_table=probsummary&priority.code=1`  
Envoie une demande d'interrogation à ServiceCenter pour obtenir tous les enregistrements de la table `probsummary` qui ont un code de priorité 1.
- `nom_hôte/servlet/archway?ac.query&_table=amAsset&_return=Brand;mPrice;Model&_count=2`  
Envoie une demande d'interrogation à AssetCenter pour obtenir les deux premiers enregistrements de la table `amProduct`. Seuls les champs `Brand`, `mPrice`, et `Model` sont retournés pour chaque enregistrement.
- `nom_hôte/servlet/archway?test.helloWorld&greeting=Hello`  
Envoie une demande *helloWorld* vers un objet de script nommé *test*.

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

The screenshot shows a web browser window with the following address bar text: `http://localhost:8080/prgn/servlet/archway?ac.query&_table=amProduct&Brand=IBM&_return=Brand;mP...`. The address bar also shows a partial URL: `http://prgn/servlet/archway?ac.query&_table=amAsset&_return=Brand;mPrice;Model&_count=2`. The main content area displays the following XML:

```
<?xml version="1.0"?><recordset _count="2" _countFound="2" _more="1" _start="0">
  <amProduct>
    <Brand>IBM</Brand>
    <mPrice>179.00</mPrice>
    <Model>10/100 ETHERNET CARDBUS ADAPTER F</Model>
  </amProduct>
  <amProduct>
    <Brand>IBM</Brand>
    <mPrice>299.00</mPrice>
    <Model>10/20GB TR5 IDE INTERNAL TAPE DRIVE</Model>
  </amProduct>
</recordset>
```

The browser window also shows a status bar at the bottom with the text "Terminé" and "Intranet local".

## Gestionnaire de documents

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

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

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

# 2 | Présentation générale de Get-Services

---

CHAPITRE

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

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- *Caractéristiques de Get-Services* page 24
- *Présentation générale de l'architecture Get-Services* page 29

# Caractéristiques de Get-Services

Get-Services 4.0 est compatible avec ServiceCenter 4.x et 5.x. Selon les autorisations d'accès, Get-Services est accessible aux employés et techniciens informatiques (TI). Les utilisateurs sont autorisés à créer, mettre à jour et suivre leurs propres fiches. Les techniciens informatiques peuvent gérer leurs propres tâches à l'aide des fonctions de Gestion des incidents, Gestion des appels et Gestion des changements.

## Rôles d'utilisateur

Des capacités sont attribuées aux utilisateurs, pour leur permettre d'effectuer les tâches dont ils sont chargés. On entend par utilisateur toute personne qui utilise Get-Services. Les capacités désignent les droits ou autorisations dont disposent les utilisateurs lorsqu'ils travaillent dans Get-Services (consultez la section *Termes de capacité ServiceCenter* page 107 pour obtenir la liste des termes de capacité). Cette section décrit les utilisateurs et leurs rôles.

Get-Services définit quatre types de rôles d'utilisateur : Admin (administrateur), employé, technicien et responsable informatiques (TI).

### Rôles d'utilisateur Description

Admin	A accès au module qui permet de définir les paramètres d'administration de Get-Services et de Peregrine OAA.
Employé	Crée des fiches d'appel lorsque la Gestion des appels est activée. Lorsqu'elle est désactivée, les employés créent des fiches d'incident. Les employés peuvent afficher, mettre à jour et clôturer les fiches qu'ils ont créées.
Technicien informatique (TI)	Dispose des mêmes autorisations que l'employé, mais peut en outre afficher les fiches non affectées. Les techniciens informatiques peuvent eux-mêmes s'attribuer des fiches.
Responsable informatique (TI)	En plus des capacités attribuées au technicien informatique, il peut afficher mettre à jour et clôturer toutes les fiches.

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

## Types de fiches

Le module Gestion des incidents s'appelle Gestion des problèmes dans les versions de ServiceCenter antérieures à 4.x. Certains paramètres de la Gestion des incidents utilisent le terme *problème* du fait de leur corrélation avec les tables de *problèmes* de ServiceCenter.

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

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

## Service Desk

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

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

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

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

**Remarque :** La Gestion des appels doit impérativement être activée (consultez la section *Configuration des paramètres du Service Desk* page 79) pour accéder aux options de Gestion des appels présentées dans l'écran suivant.

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

## Gestion des changements

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

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

The screenshot shows the 'Détails Labor' page in the Peregrine Portal. The page displays various fields for a task, including 'Infos de base', 'Description', and 'Pièces jointes'. The 'Clôturer la tâche' button is highlighted with a red circle at the bottom of the form.

Infos de base	
No. de tâche :	T17
État :	reopened
Stade d'alerte :	
Phase :	Security
État de l'approbation :	pending
Catégorie :	Security
Priorité :	2 (normal)

**Description**

Description : Task Reopened

**Pièces jointes**

Pièces jointes : -none-

Description de l'approbation :

Clôturer la tâche    Afficher le changement parent    Soumettre

**Important :** L'option Clôturer la tâche permet de mettre fin à la phase actuelle d'une tâche. Si une tâche comprend plusieurs phases et que la phase en cours n'est pas la dernière, la tâche continue d'apparaître dans la liste Mes tâches.

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

Ce technicien a une tâche ouverte dans la file d'attente.

Cliquez sur le lien Historique de la tâche pour afficher les fiches clôturées.

Cliquez sur la ligne d'un numéro de tâche pour afficher les détails d'une tâche spécifique.



No. de tâche	État	Priorité	Catégorie
T16	initial	2	Installation
T17	reopened	2	Security

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

- Étape 1** Modifiez si nécessaire les formulaires prêts à l'emploi (voir la section *Modification des formulaires de Gestion des changements* page 91) et enregistrez-les en tant que formulaires par défaut.
- Étape 2** L'icône de recherche doit apparaître en regard du champ Catégorie, mais il faut supprimer l'icône d'effacement (consultez la section *Vérification du champ Catégorie pour Get-Services* page 97) dans les formulaires de création d'incidents (Gestion des incidents) et de création d'appels (Gestion des appels).
- Étape 3** Configurez l'écran d'enregistrement cm3tin dans ServiceCenter (consultez la section *Inscription d'événements dans ServiceCenter* page 100) pour traiter les événements de manière synchronisée.

## Signets

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

[http://webservice/oaa/e\\_service\\_status\\_whichone.jspld=PM1002](http://webservice/oaa/e_service_status_whichone.jspld=PM1002)

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

## Présentation générale de l'architecture Get-Services

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

### ServiceCenter Interface

Get-Services effectue la liaison avec la Gestion des incidents et la Gestion des appels dans ServiceCenter 4.x et ServiceCenter 5.x. En outre, le module Gestion des changements est disponible dans ServiceCenter 5.x.

#### Connecteur SC (SCAdapter)

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

#### Fichiers joints

Lorsque Get-Services est configuré pour assurer l'interface avec ServiceCenter, vous pouvez joindre des fichiers tels que des feuilles de calcul, des documents ou des images à une fiche Get-Services. Ces fichiers joints fournissent des informations complémentaires à l'équipe de support technique qui traite la fiche. Les fichiers joints sont stockés sur le serveur avec la fiche. Consultez la section *Fichiers joints* page 102 pour plus d'informations sur la fonction d'attachement de fichiers.



# 3

## CHAPITRE

# Personnalisation du portail Peregrine

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

Ce chapitre décrit les procédures avancées permettant de modifier l'interface du Portail Peregrine. Pour tirer le meilleur parti de ces informations, vous devez bien connaître le langage XML, ainsi que les spécifications CSS2 établies par le W3C, telles qu'elles sont présentées sur le site Web [www.w3.org](http://www.w3.org).

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- *Déploiement des variantes du thème Classic* page 32
- *Modification du graphique de l'en-tête* page 33
- *Modification des thèmes* page 35
- *Modification des fichiers CSS* page 37
- *Modification des calques* page 39
- *Modification des cadres* page 41
- *Traduction des modules personnalisés* page 43

# Déploiement des variantes du thème Classic

Le thème Classic est le thème par défaut utilisé par les applications de la suite Peregrine OAA. C'est à partir de ce thème que vous créerez un thème personnalisé pour votre entreprise.

Il existe cinq variantes du thème Classic :

- *Classic* : habillage gris neutre qui est la version utilisée dans ce document.
- *Accessible* : rend l'écran accessible aux utilisateurs nécessitant des couleurs à fort contraste ou un meilleur support des options d'accessibilité.
- *Baja* : donne un petit air du sud en habillant de tons vert et beige le design Classic.
- *Quicksilver* : ajoute des tons bleu et argent au design Classic.
- *Sierra* : ajoute des teintes bleu vert (canard) au design Classic.

Ces thèmes, ainsi qu'un certain nombre de thèmes facultatifs, sont déployés lors de l'installation de l'application. Cependant, une fois que vous avez créé votre thème personnalisé, vous avez intérêt à supprimer tous les autres thèmes afin d'éviter qu'un utilisateur en sélectionne un autre et écrase le vôtre. Si, par la suite, vous décidez de déployer manuellement un thème qui a été supprimé, ou si vous n'avez pas déployé tous les thèmes lors de l'installation, suivez la procédure ci-dessous pour déployer le ou les thèmes de votre choix à partir du répertoire `oaa\packages`.

## Pour déployer un autre thème Classic :

- 1 Dans une fenêtre d'invite de commande, accédez au répertoire `C:\oaa\packages`.
- 2 Tapez :  

```
java -jar OAADeploy.jar <nom du thème>
```

**Remarque :** Si vous souhaitez déployer les deux variantes du thème Classic, tapez les deux noms, séparés par un espace.

- 3 Appuyez sur Entrée.
- 4 Ouvrez votre navigateur Web et connectez-vous au module Administration (`localhost/oaa/admin.jsp`).

- 5 Cliquez sur **Paramètres**. Dans l'onglet **Thèmes**, modifiez les paramètres suivants :
  - a Dans le champ **Habillage ou thème par défaut**, entrez le nom du thème que vous souhaitez utiliser (par exemple, *Baja*).
  - b Dans le champ **Feuille de style par défaut**, entrez le nom du fichier CSS correspondant (par exemple, *baja.css*).
- 6 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- 7 Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le serveur**.
- 8 Actualisez votre navigateur pour afficher le nouveau thème.

## Modification du graphique de l'en-tête

L'une des modifications les plus simples à apporter est d'ajouter le logo de votre entreprise dans le Portail Peregrine.

**Pour modifier le graphique de l'en-tête :**

- 1 Créez le graphique de l'en-tête comme bon vous semble afin de le personnaliser en fonction de votre entreprise.

**Remarque :** Le logo personnalisé ne doit pas dépasser 514 pixels en largeur et 59 pixels en hauteur.



- 2 Enregistrez vos modifications dans le fichier suivant :  
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic
- Remarque :** Le thème Classic est le thème par défaut.
- 3 Connectez-vous en tant qu'administrateur (page de connexion `admin.jsp`).
- 4 Cliquez sur **Paramètres**.

- Dans l'onglet Thèmes, entrez le nom de la nouvelle image dans le champ Logo par défaut du portail Peregrine.

Entrez le nom de la nouvelle image.

Portail	MobileServer	AssetCenter	Commun	Service Desk	Base de données du portail	Thèmes
Application web	Journal	ServiceCenter	Get-Resources	XSL	E-mail	
<b>Répertoire des feuilles de style Internet Explorer.:</b>		Répertoire des feuilles de style CSS pour le navigateur Internet Explorer.				
css/						
<b>Répertoire des images:</b>		Emplacement du répertoire des images. Le nom du répertoire doit être lié au répertoire 'presentation'. Vous pourrez ainsi changer l'emplacement du répertoire des images. Le répertoire par défaut est "images/". Le slash final est obligatoire.				
images/						
<b>Habillages et thèmes:</b>		Emplacement du répertoire des habillages. Le nom du répertoire doit être lié au répertoire 'presentation'. Vous pourrez ainsi changer l'emplacement du répertoire des habillages. Le répertoire par défaut est "skins/". Le slash final est obligatoire.				
skins/						
<b>Habillage ou thème par défaut:</b>		Habillage par défaut pour les sessions d'utilisateurs. Saisissez uniquement le nom de l'habillage. L'habillage par défaut est "classic".				
classic						
<b>Feuille de style par défaut:</b>		Nom de la feuille de style CSS pour les sessions d'utilisateurs. Pour afficher tous les styles utilisés dans le portail Peregrine, cliquez sur <a href="#">Feuilles de style du portail Peregrine</a> . Ce fichier est utile pour personnaliser les feuilles de style. La feuille de style par défaut est "classic.css".				
classic.css						
<b>Modèles XSL par défaut:</b>		Modèle XSL par défaut, utilisé lorsque l'utilisateur n'a pas défini de thème. Il est identique à l'habillage par défaut si vous indiquez un thème fourni par le portail Peregrine.				
classic						
<b>Logo par défaut du portail Peregrine:</b>		Logo à utiliser dans l'application. Le logo fait partie des habillages et se situe à la racine du répertoire de chaque habillage. Pour ajouter un logo personnalisé, reportez-vous au guide de personnalisation (Tailoring guide) à la section traitant de l'ajout d'images et ajoutez le logo au modèle d'habillage. Enfin, attribuez un nom à ce nouveau logo. Le logo par défaut est "getit_header_logo.gif".				
getit_header_logo.gif						
<b>Ordre des onglets d'application:</b>		Liste un module de chacun des groupes d'onglets dans l'ordre dans lequel ces onglets doivent apparaître. Les onglets qui ne sont pas définis apparaissent à la fin de la liste dans un ordre aléatoire.				
portal						

- Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le serveur**.
- Actualisez le navigateur pour faire apparaître vos modifications.

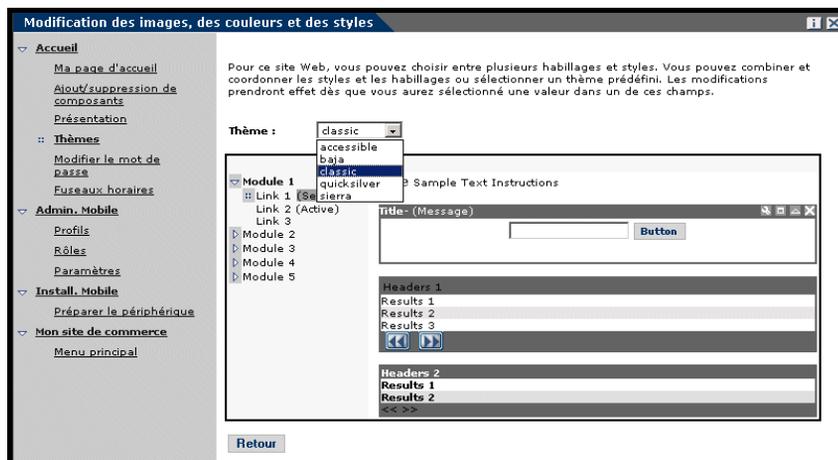
## Modification des thèmes

À chaque nom de dossier d'un thème correspond un fichier css du même nom. Par exemple, au thème Classic est associé le fichier `classic.css` pour Internet Explorer 5.5 SP2 et 6.0, Netscape 6.x et 7.0, et Mozilla. Le dossier css se trouve sous : `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\css`.

### Pour créer votre propre thème :

- 1 Copiez le dossier `skins\classic` qui se trouve dans `C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\css`.
- 2 Renommez la copie de Classic en *<thème de votre entreprise>*.
- 3 Modifiez les images d'habillage.
  - Les fichiers doivent garder les mêmes noms.
  - Les images doivent garder la même taille.

Vous pouvez consulter les modifications apportées dans la page *Thèmes*, accessible à partir de la page d'accueil du portail Peregrine.



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

Portail	MobileServer	AssetCenter	Commun	Service Desk	Base de données du portail	Thèmes
Application web	Journal	ServiceCenter	Get-Resources	XSL	Email	
<b>Répertoire des feuilles de style Internet Explorer.:</b>		Répertoire des feuilles de style CSS pour le navigateur Internet Explorer.				
css/						
<b>Répertoire des images:</b>		Emplacement du répertoire des images. Le nom du répertoire doit être lié au répertoire 'presentation'. Vous pourrez ainsi changer l'emplacement du répertoire des images. Le répertoire par défaut est "images/". Le slash final est obligatoire.				
images/						
<b>Habillages et thèmes:</b>		Emplacement du répertoire des habillages. Le nom du répertoire doit être lié au répertoire 'presentation'. Vous pourrez ainsi changer l'emplacement du répertoire des habillages. Le répertoire par défaut est "skins/". Le slash final est obligatoire.				
skins/						
<b>Habillage ou thème par défaut:</b>		Habillage par défaut pour les sessions d'utilisateurs. Saisissez uniquement le nom de l'habillage. L'habillage par défaut est "classic".				
classic						
<b>Feuille de style par défaut:</b>		Nom de la feuille de style CSS pour les sessions d'utilisateurs. Pour afficher tous les styles utilisés dans le portail Peregrine, cliquez sur <a href="#">Feuilles de style du portail Peregrine</a> . Ce fichier est utile pour personnaliser les feuilles de style. La feuille de style par défaut est "classic.css".				
classic.css						
<b>Modèles XSL par défaut:</b>		Modèle XSL par défaut, utilisé lorsque l'utilisateur n'a pas défini de thème. Il est identique à l'habillage par défaut si vous indiquez une thème fourni par le portail Peregrine.				
classic						
<b>Logo par défaut du portail Peregrine:</b>		Logo à utiliser dans l'application. Le logo fait partie des habillages et se situe à la racine du répertoire de chaque habillage. Pour ajouter un logo personnalisé, reportez-vous au guide de personnalisation (Tailoring guide) à la section traitant de l'ajout d'images et ajoutez le logo au modèle d'habillage. Enfin, attribuez un nom à ce nouveau logo. Le logo par défaut est "getit_header_logo.gif".				
getit_header_logo.gif						
<b>Ordre des onglets d'application:</b>		Liste un module de chacun des groupes d'onglets dans l'ordre dans lequel ces onglets doivent apparaître. Les onglets qui ne sont pas définis apparaissent à la fin de la liste dans un ordre aléatoire.				
portal						

## Modification des fichiers CSS

Le code suivant représente une partie du fichier `classic.css`.

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

Le style, la taille, l'épaisseur et la couleur des polices, ainsi que d'autres paramètres tels que la couleur d'arrière-plan du style, sont définis dans ce fichier. Certains des styles les plus fréquemment modifiés figurent dans le tableau suivant.

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

---

**Important :** Faites une copie du fichier `classic.css` avant de le modifier. Libre à vous ensuite de créer un nouveau fichier `css`.

---

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

## Modification des calques

Les calques sont mis en oeuvre à l'aide de la balise `div`. Chaque balise `div` s'accompagne d'un attribut `id` décrivant sa fonction dans l'en-tête. Définissez les fonctionnalités que vous souhaitez conserver ou ignorer dans votre nouvel en-tête, puis modifiez les balises appropriées.

Les balises `div` suivantes sont obligatoires :

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

Enregistrez vos modifications dans le répertoire de déploiement, puis actualisez votre navigateur pour faire apparaître les changements.

Les exemples de code suivants montrent comment fonctionnent les balises `div`. Ces exemples sont tirés du fichier `layers_ie.jsp` qui se trouve dans le dossier :

`C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic` et sont définis pour Internet Explorer. Pour Netscape, les fichiers correspondants portent une désignation `_gecko` ou `_ns`. Assurez-vous de modifier tous les fichiers si votre application est utilisée par les deux navigateurs, Internet Explorer et Netscape. Veillez aussi à modifier le fichier JSP correspondant qui se trouve dans le dossier du thème de votre entreprise.

**Pour positionner le calque du logo dans l'en-tête :**

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

</div>
```

**Pour positionner le calque de l'heure et de la ligne d'alerte utilisé en cas de débogage et d'alertes :**

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

**Pour positionner le calque des boutons de la barre d'outils actuellement située dans la partie supérieure droite de l'en-tête :**

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

**Pour positionner le nom de l'utilisateur actuellement connecté dans l'en-tête :**

```
<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>
```

**Pour positionner les onglets de navigation dans l'en-tête :**

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

**Pour positionner le calque du titre de la page dans l'en-tête :**

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

## Modification des cadres

---

**Important :** Pour modifier ces fichiers, vous devez parfaitement connaître les langages HTML et JSP, ainsi que le concept de cadre. Conservez la totalité des cadres et ne changez aucun de leurs noms. Sinon, vous risquez d'avoir des erreurs JavaScript dans votre application.

---

Il y a deux cadres à modifier pour chaque navigateur. Ces fichiers se trouvent dans le dossier :

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

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

### Pour modifier les cadres :

- 1 Arrêtez votre serveur d'applications.
- 2 Ouvrez le fichier des cadres propre au navigateur `frames_<xx>.jsp` dans un éditeur de texte (où `<xx>` est soit `ie` pour Internet Explorer, soit `gecko` pour Netscape).
- 3 Modifiez les propriétés des cadres
- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Redémarrez votre serveur d'applications.

Vous pouvez désormais tester vos modifications dans le navigateur Web.

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

### `frames_ie.jsp`

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

```
<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*" rows="102,*">
```

```

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

```

### 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>

```

## Traduction des modules personnalisés

À la livraison, toutes les applications Web Peregrine OAA sont fournies en langue anglaise. Vous pouvez vous procurer des versions traduites des applications Web de base Peregrine OAA en commandant les modules linguistiques correspondants. Il existe des modules linguistiques Peregrine OAA 4.0 pour les langues suivantes :

- Français
- Italien
- Allemand

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

Si vous personnalisez les applications Web traduites, il vous faudra traduire les chaînes que vous avez ajoutées. Les sections suivantes vous expliquent comment procéder.

Si vous disposez d'une version du module linguistique d'une application Web Peregrine OAA, vous devrez modifier les fichiers de chaînes existant pour ces applications et ajouter toute nouvelle chaîne résultant de la personnalisation. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à la section *Modification des fichiers de chaînes de traduction existants* page 44.

Si vous ne disposez pas de module linguistique pour les applications Web Peregrine OAA et que vous voulez créer une traduction, reportez-vous aux instructions de la section *Création de fichiers de chaînes de traduction* page 46.

Pour configurer la Plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise votre nouvelle traduction, reportez-vous à la section *Pour configurer la Plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise les nouveaux fichiers de chaînes* : page 47.

## Modification des fichiers de chaînes de traduction existants

À l'aide d'un éditeur de texte ou d'un logiciel de traduction standard, vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer des chaînes en dehors de Peregrine Studio.

### Pour modifier un fichier de chaînes de traduction existant :

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

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

```
<dossier_install_serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\strings
```

**Remarque :** Dans le nom du fichier de chaînes anglais figurera EN (pour English), l'abréviation ISO-639 à deux lettres correspondant à la langue utilisée.

- 2 Recherchez le texte que vous avez ajouté à votre application Web Get-It personnalisée.

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

```
étiquette_chaine, "chaîne à traduire"
```

où *étiquette\_chaine* est le nom Peregrine Studio attribué à la chaîne et

où *chaîne à traduire* est la valeur réelle de la chaîne à traduire.

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

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"
```

- 3 Copiez toute la ligne contenant la chaîne anglaise.
- 4 Ouvrez le fichier de chaînes de la langue cible où vous souhaitez ajouter une traduction.

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

- 5 Collez la chaîne anglaise copiée dans le fichier de chaînes cible. Vous pouvez la coller à la fin du fichier.

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

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Recherche"
```

- 7 Enregistrez le nouveau fichier de chaînes.

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

## Création de fichiers de chaînes de traduction

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

---

**Important :** Peregrine ne prend pas en charge les applications Web Get-It traduites dans une langue non répertoriée dans la section *Traduction des modules personnalisés* page 43.

---

### Pour ajouter un fichier de chaînes de traduction :

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

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

```
<dossier_install_serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\strings
```

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

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

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

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

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

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

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

Codage de caractères	Jeu de caractères
ISO-8859-1	Jeux de caractères utilisés en Amérique du Nord et en Europe occidentale. Il s'agit du jeu de caractères par défaut utilisé par Studio.
Shift_JIS	Jeu de caractères utilisé au Japon.
ISO-8859-2	Jeux de caractères utilisés en Europe centrale.

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

Les utilisateurs peuvent désormais sélectionner la langue d'affichage à utiliser pendant leur session lorsqu'ils se connectent à la Plate-forme Peregrine OAA.



# 4 Utilisation du portail Peregrine

## CHAPITRE

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

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

Les captures d'écran de ce chapitre utilisent la feuille de style Classic et sont des exemples d'une interface générique. De plus, le module Administration n'affiche que les fonctionnalités qu'utilise Get-Services. Si vous souhaitez modifier substantiellement le portail, reportez-vous au chapitre *Personnalisation du portail Peregrine Systems*.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- *Connexion au Portail Peregrine* page 50
- *Utilisation du menu d'activités* page 51
- *Personnalisation du Portail Peregrine* page 52

## Connexion au Portail Peregrine

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

- Un écran de connexion réservé aux utilisateurs—<http://<serveur>/oaa/login.jsp>
- Un écran de connexion réservé aux administrateurs—<http://<serveur>/oaa/admin.jsp>

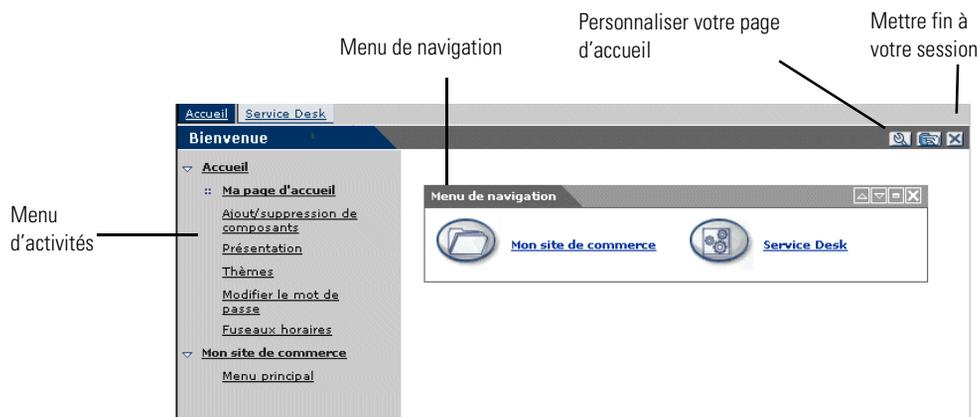
Ce chapitre décrit les fonctionnalités disponibles à partir d'une connexion utilisateur. Pour plus d'informations sur la connexion administrateur, reportez-vous au chapitre *Administration de Get-Services* de ce manuel.

L'écran suivant est un exemple de l'interface de connexion utilisateur.



The screenshot shows the user login page of the Peregrine Portal. The page has a header with the 'Peregrine Portal' logo and a 'Powered by Peregrine' badge. Below the header, there is a navigation bar with 'Connexion' and 'Bienvenue' tabs. The main content area is titled 'Connexion' and contains a 'Nouvel utilisateur' link. The login form includes a text box for 'Nom d'utilisateur', a text box for 'Mot de passe', a dropdown menu for 'Langue' (set to 'Français'), and a checkbox for 'Mémoriser' (labeled 'Activer la connexion automatique'). At the bottom of the form are two buttons: 'Connexion' and 'Nouvel utilisateur'.

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



## Utilisation du menu d'activités

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

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

Utilisez cette option	Lorsque vous voulez
Ma page d'accueil	Revenir à la page d'accueil du portail Peregrine.
Ajout/suppression de composants	Accéder à la page où vous mène aussi le bouton <b>Personnalisation</b> , afin de personnaliser votre page d'accueil.
Présentation	Modifier la position d'un composant ou le supprimer du portail Peregrine.

Utilisez cette option	Lorsque vous voulez
Thèmes	Choisir le thème le mieux adapté parmi plusieurs options. Les modifications entrent en vigueur dès que vous sélectionnez une valeur dans l'un de ces champs. <b>Remarque :</b> Sélectionnez le thème <b>accessible</b> pour accéder à l'autre interface texte.
Fuseaux horaires	Sélectionner le fuseau horaire de votre choix.

## Personnalisation du Portail Peregrine

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

Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous au chapitre *Utilisation de l'interface de personnalisation* de ce manuel.

## Ajout de composants

Les composants suivants sont disponibles :

### Outils personnels

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

### Composants des applications Web du portail Peregrine

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

**Remarque :** Le calendrier et la calculatrice ne fonctionnent qu'avec Microsoft Internet Explorer 5.0+ et Netscape 6.1+.

## Composants d'administration

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

Composant	Description
État de connexion	Affiche la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur ainsi que l'état de leur connexion.
Panneau de configuration	Affiche un bouton permettant de réinitialiser le serveur et toutes ses connexions.
Hits/Minute	Affiche le nombre total de pages ayant fait l'objet d'un accès par minute.
Connecteur : Transactions/minute	Affiche le nombre de transactions réalisées sur les connecteurs.
Sessions utilisateur actives	Affiche le nombre de sessions utilisateur actives.

## Composants Get-Services

Les utilisateurs pour lesquels la Gestion des appels est activée peuvent ajouter la liste de leurs fiches à leur page d'accueil.

Composant	Description
Portail technicien	Affichage permettant aux techniciens de consulter leurs fiches.
Fiches d'incident	Liste de fiches. Les incidents sont créés lorsque votre demande de service a été affectée à une personne dans le centre de support.

Les utilisateurs pour lesquels la Gestion des appels est activée ont la possibilité d'ajouter des composants Portail technicien et Fiches d'incident à leur page d'accueil.

Portail technicien (2 Dossiers/Fiches)			
No. de la fiche	Catégorie	Description	État
<a href="#">IM10007</a>	tbd	creating another incident	Travail en cours
<a href="#">IM1008</a>	business applications	Client's totals don't balance. His algorithm may be off.	Travail en cours

Fiches d'appel (7 Dossiers/Fiches)			
No. de la fiche	Catégorie	Description	État
<a href="#">CALL10018</a>	example	test	Open - Idle

## Pour ajouter des composants du portail Peregrine :

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

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

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

**Personnaliser ma page d'accueil**

Type de composant que vous pouvez indiquer dans la page d'accueil. Sélectionnez le composant qui vous intéresse. Une fois les sélections sauvegardées, vous pourrez la personnaliser selon vos besoins.

Catégorie	Composant	Description
Composants Get-Services	<input type="checkbox"/> Fiches d'appel	Afficher les fiches d'appel. Les fiches d'appel sont créées lors du premier contact avec le centre de support.
	<input type="checkbox"/> Portail technicien	Portail permettant aux techniciens de consulter leur fiches
	Utilitaires Get-Resources	
Utilitaires Get-Resources	<input type="checkbox"/> Demandes à valider	Liste des demandes à valider.
	<input type="checkbox"/> État des demandes	Affiche la liste de vos demandes actives afin de visualiser leur état.
	Outils personnels	
Outils personnels	<input type="checkbox"/> Calculatrice	Machine à calculer. Ce composant peut être affiché à l'aide de Netscape 6.1, Mozilla .092 et MS Internet Explorer 4.0 (ou version supérieure).
	<input type="checkbox"/> Calendrier	Calendrier mensuel. Ce composant peut être affiché à l'aide de Netscape 6.1, Mozilla .092 et MS Internet Explorer 4.0 (ou version supérieure).
	<input type="checkbox"/> Selecteur de thème	Modifier les images, les couleurs, les styles et la présentation.
	<input type="checkbox"/> Date et heure	Affiche la date et l'heure locale, au format UTC (Temps universel coordonné) ou GMT (Heure du méridien de Greenwich).. Peut être affiché à l'aide de Netscape 6.1, Mozilla .092 et MS Internet Explorer 4.0 (ou version supérieure).
Composants des applications web du portail Peregrine	<input checked="" type="checkbox"/> Menu de navigation	Liens vers les différents modules de cette application.
	<input type="checkbox"/> Liste de document	Permet d'afficher un écran de recherche, de liste ou de création de document. Il suffit de configurer le composant en déterminant le type de document à exposer et le type d'écran souhaité.
	<input type="checkbox"/> Mon menu	Présente un menu de liens pouvant être configurés de manière dynamique. Les liens peuvent pointer vers des sites web, d'autres menus ou des écrans d'explorateur de document.
Composants d'administration	Composants d'administration	
	<input type="checkbox"/> État de connexion	Liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur avec l'état de leur connexion.
	<input type="checkbox"/> Panneau de configuration	Réinitialise le serveur et toutes ses connexions.
	<input type="checkbox"/> Hits/Minute	Indique le nombre total de pages accédées par minutes.
	<input type="checkbox"/> Connecteur : Transactions/minute	Affiche le nombre de transactions réalisées sur les connecteurs.
<input type="checkbox"/> Sessions utilisateur actives	Affiche le nombre de sessions utilisateur actives.	

Enregistrer Retour

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

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

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

The screenshot shows the Peregrine Portal interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Gestion des changements', 'Administration', 'Service Desk', 'Demandes', and 'Achats'. The user is identified as 'Utilisateur : Hartke'. The main content area is titled 'Bienvenue Hartke' and features a sidebar with navigation options like 'Ma page d'accueil', 'Ajout/suppression de composants', 'Présentation', 'Thèmes', 'Modifier le mot de passe', 'Fuseaux horaires', 'Admin. Mobile', 'Profil', 'Rôles', 'Paramètres', 'Install. Mobile', 'Préparer le périphérique', and 'Mon site de commerce'. Two widgets are highlighted with a red box: a 'Calculatrice' (Calculator) and a 'Calendrier' (Calendar). The calendar shows the month of March 2003, with the 13th highlighted. A 'Menu de navigation' widget is also visible on the right side of the page.

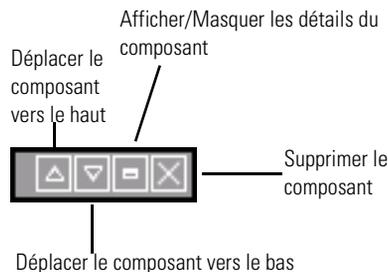
Les composants Calendrier et Calculatrice s'affichent sur la page d'accueil, une fois la personnalisation effectuée.

## Modification de la présentation

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

## Microsoft Internet Explorer

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



Dans l'écran suivant, le calendrier est réduit.

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

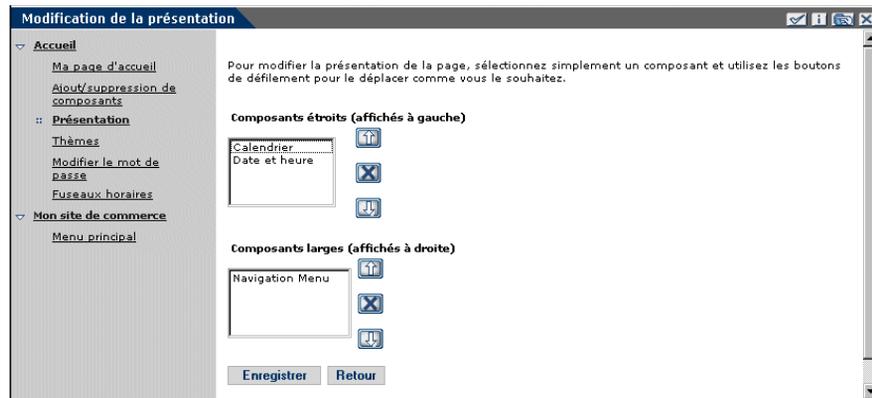


## Netscape Navigator

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

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Présentation**.

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



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

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

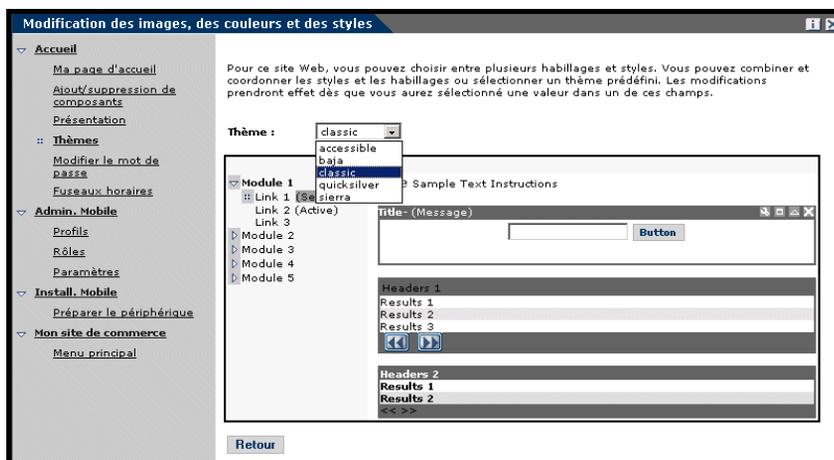
## Modification des thèmes

Donnez à vos pages Web l'aspect qui vous convient le mieux en choisissant un thème parmi les diverses options possibles.

### Pour modifier le thème :

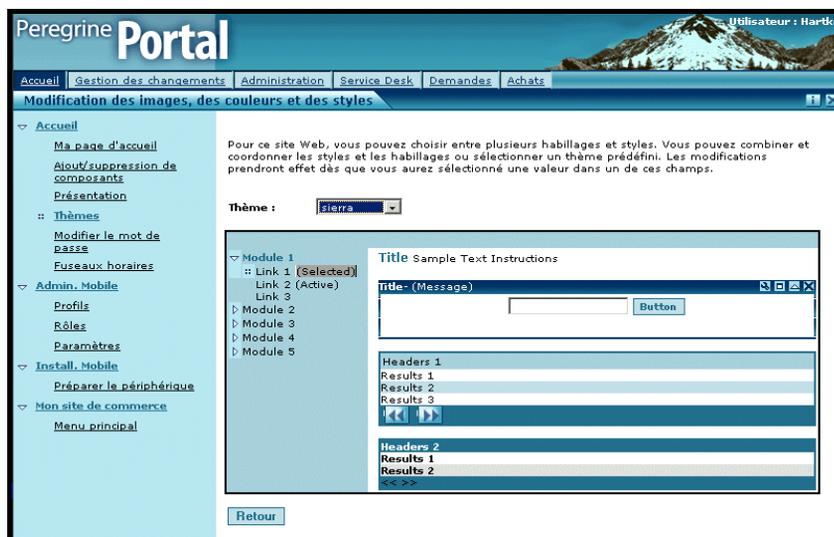
- 1 Dans le menu d'activités de la page d'accueil du portail, sélectionnez **Thèmes**.

La page suivante s'affiche.



2 Sélectionnez l'option voulue dans la liste déroulante.

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



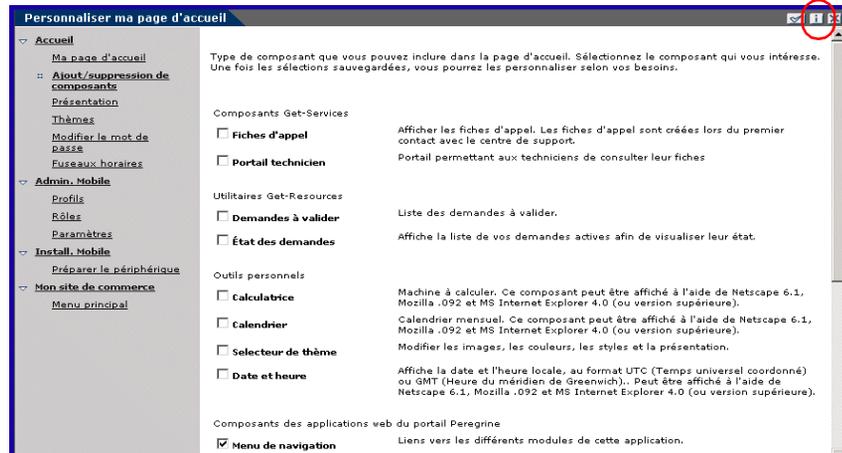
Cette nouvelle configuration reste en vigueur tout au long des sessions suivantes tant que vous ne la modifiez pas.

## Affichage des informations concernant les formulaires

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

Lorsque le paramètre **Informations du formulaire** a la valeur Oui, un bouton **Afficher les informations concernant le formulaire** apparaît dans le coin supérieur droit des formulaires.

Ce bouton vous permet d'obtenir des informations complémentaires sur le formulaire que vous utilisez.



# 5 Utilisation de l'interface de personnalisation

CHAPITRE

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

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

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- *Prise en charge de la personnalisation* page 62
- *Utilisation du formulaire de personnalisation* page 64

## Prise en charge de la personnalisation

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

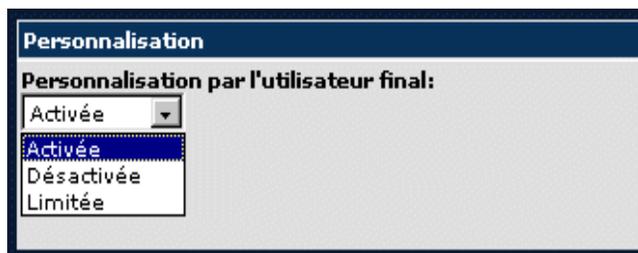
- Une base de données principale AssetCenter ou ServiceCenter. Vous devez stocker les droits de connexion des utilisateurs et les éléments personnalisés dans une de ces bases de données.
- Un compte utilisateur avec droits de personnalisation activés. Le profil de connexion d'un utilisateur détermine le niveau de droits de personnalisation que Peregrine OAA attribue à cet utilisateur. Les droits de personnalisation des utilisateurs déterminent non seulement les composants personnalisés qu'ils peuvent afficher et modifier, mais également leur affichage par d'autres utilisateurs. Peregrine OAA peut en effet présenter l'interface personnalisée à une entreprise entière ou à des groupes d'utilisateurs spécifiques, mais peut également limiter l'affichage des modifications à un utilisateur spécifique.

## Activation de la personnalisation

Par défaut, Peregrine OAA définit tout utilisateur comme utilisateur final autorisé à personnaliser l'interface. Peregrine OAA attribue un accès aux fonctionnalités de personnalisation à l'aide de **getit.personalization**, droit d'accès/terme de capacité stocké dans la base de données de l'application Web. Consultez le chapitre de ce manuel concernant la sécurité pour plus d'informations sur les termes de capacité disponibles. Vous pouvez définir l'étendue des droits de personnalisation des utilisateurs en sélectionnant une des options de la section Personnalisation par l'utilisateur final de la page Paramètres de l'administrateur, sous l'onglet Commun du module Administration.

### Pour activer les options de personnalisation par l'utilisateur final :

- 1 Sous l'onglet Commun de la page Paramètres de l'administrateur du module d'administration, accédez au paramètre **Personnalisation par l'utilisateur final**.
- 2 Sélectionnez le niveau de personnalisation souhaité dans la liste déroulante.



Vous pouvez également attribuer des droits d'administrateur aux utilisateurs en ajoutant `getit.personalization.admin` (droit d'accès/terme de capacité) au profil de l'utilisateur stocké dans la base de données de l'application Web. Les utilisateurs administrateurs de Peregrine OAA disposent des droits supplémentaires suivants.

Capacité d'administrateur	Description
Créer	Un bouton Créer apparaît dans les formulaires de recherche pour permettre aux utilisateurs de créer de nouvelles entrées dans la base de données principale.
Mettre à jour	Un bouton Mettre à jour apparaît dans les formulaires de détails pour permettre aux utilisateurs de modifier les informations des listes d'entrées. Peregrine OAA applique également les modifications dans la base de données principale.
Supprimer	Un bouton Supprimer apparaît dans les formulaires de détails pour permettre aux utilisateurs de supprimer des enregistrements de la liste d'entrées. Peregrine OAA supprime également l'enregistrement en question dans la base de données.
Paramètres hérités par les autres utilisateurs	Ce paramètre offre aux utilisateurs disposant de droits de personnalisation les droits d'accès appropriés lorsqu'un administrateur apporte des modifications à l'interface.

## Utilisation du formulaire de personnalisation

Les administrateurs déterminent les champs de données disponibles qui apparaissent dans chaque formulaire. Vous pouvez personnaliser l'interface de toute application Web accompagnée d'une icône de clé, placée dans la partie supérieure droite du cadre Peregrine OAA. L'icône de clé n'apparaît que dans les activités pour lesquelles un formulaire de personnalisation a été défini. Le formulaire de personnalisation détermine quelles options apparaissent dans la fenêtre contextuelle décrite ci-dessous.

Lorsque vous cliquez sur l'icône de personnalisation, Peregrine OAA affiche une fenêtre contextuelle de personnalisation associée au formulaire que vous visualisez.

La colonne de gauche contient tous les champs disponibles dans un formulaire. La colonne de droite répertorie les champs qui figurent effectivement dans le formulaire.

Sélectionnez les champs que vous voulez afficher dans le tableau pour les documents de type **Tâche**. Double cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
<b>Champs disponibles</b> Stade d'alerte État de l'approbation Description de l'approbation Code interne Nom du responsable Méthode de retour en arrière Brève description Catégorie Raison du changement Commentaires de clôture Code de terminaison	<b>Configuration actuelle</b> No. de tâche État Priorité Catégorie
<b>Options du formulaire</b> Titre : <input type="text" value="{{\$IDS(studio,explorerTitleList,Task)"/>	
Instructions : <input type="text" value="{{\$IDS(studio,explorerInstructionsList,Task)"/>	
<b>Options d'explorateur</b> Ignorer la recherche : <input checked="" type="checkbox"/> Ignorer la page de recherche et exécuter une requête par défaut Récapitulatif : <input type="checkbox"/> Afficher une page de sommaire pour le document Nombre de lignes max. : <input type="text" value="20"/> Créer : <input type="checkbox"/> Aller directement à l'écran de création par défaut Détail unique : <input type="checkbox"/> Aller directement au détail lorsqu'une recherche aboutit à un article unique	
<b>Restreindre les opérations aux rôles suivants :</b> Création de document : <input type="text"/> Suppression de document : <input type="text"/> Mise à jour de document : <input type="text"/>	
<input type="button" value="Retour à la configuration par défaut"/> <input type="button" value="Enregistrer"/>	

La fenêtre contextuelle de personnalisation comprend les champs suivants :

Champ	Description
Champs disponibles	Répertorie tous les champs du document et les collections de documents annexes qu'il est possible d'ajouter au formulaire courant. Peregrine OAA génère la liste des champs disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des champs dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie tous les champs du document et les collections de documents annexes, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire courant. Lors de la première personnalisation d'un formulaire, cette colonne est vide.
<b>Options du formulaire</b> Titre Instructions	Indique le nom du formulaire et des instructions spécifiques à respecter pour utiliser le formulaire.
<b>Options d'explorateur</b> Ignorer la recherche Créer Détail unique Récapitulatif	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits de personnalisation suffisants ont accès à la section Options.
<b>Restreindre les opérations aux rôles suivants</b> Création de document Suppression de document Mise à jour de document	Détermine si les utilisateurs sont autorisés à mettre à jour, créer ou supprimer des enregistrements dans la base de données du système principal.
Retour à la configuration par défaut	Ce bouton permet de supprimer l'intégralité des modifications apportées par l'utilisateur final et de rétablir le formulaire d'origine. Un formulaire par défaut peut toutefois afficher des champs si l'administrateur de Peregrine OAA ou le schéma du formulaire a défini l'affichage de champs par défaut.
Enregistrer	Ce bouton permet d'enregistrer et d'appliquer les modifications apportées au formulaire courant.

## Utilisation des icônes de personnalisation

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

Icône	Description
	L'icône Personnaliser (clé) vous permet de modifier le libellé d'un champ. Les composants ne contiennent pas tous cette option d'édition. Cliquez sur Enregistrer au bas de la page pour enregistrer les modifications apportées.
	Les icônes Déplacer (flèches verticales) permettent de déplacer un composant vers le haut ou le bas de la page. Utilisez toujours ces flèches pour déplacer des composants.
	
	L'icône Plus (+) permet d'ajouter un composant à la configuration actuelle.
	L'icône Insérer permet d'insérer un composant à l'emplacement spécifié à l'écran.
	L'icône Supprimer (X) permet d'effacer le composant de la page. Cette opération masque le composant mais ne le supprime pas.

## Ajout de champs à un formulaire

Vous pouvez ajouter des champs à un formulaire, puis modifier leur disposition.

### Pour ajouter un champ à un formulaire :

- 1 Procédez comme suit :
  - Dans un formulaire actif, cliquez sur l'icône **Personnaliser** placée dans l'angle supérieur droit de la page.
  - Dans une page de recherche, cliquez sur **Personnaliser cette page**.
- 2 Sélectionnez un champ dans la liste **Champs disponibles**.
- 3 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.  
Le champ apparaît alors dans la liste **Configuration actuelle**.
- 4 Cliquez sur l'icône **Insérer** pour insérer un composant, le cas échéant.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.

### Pour modifier l'ordre des champs :

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

### Pour modifier la disposition des champs :

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

### Pour ajouter une nouvelle section :

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

**Remarque :** Voir *Pour renommer un libellé* pour plus d'informations sur la modification du composant **Titre de section**.

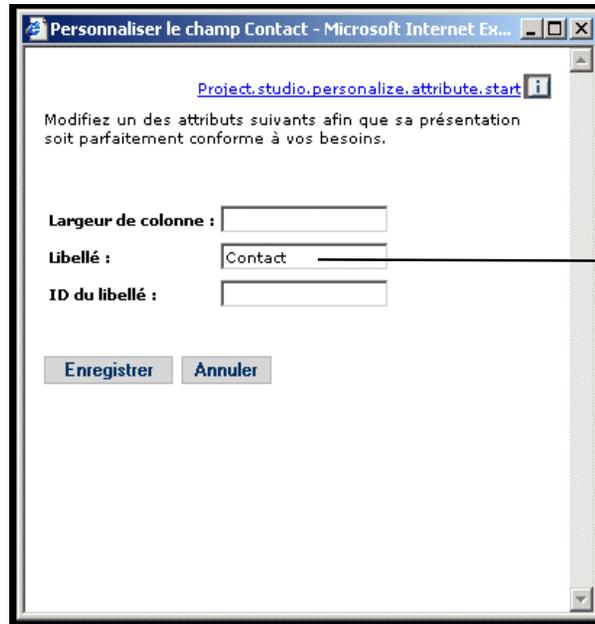
- 3 Dans la colonne **Configuration actuelle**, modifiez l'ordre des sections à l'aide des icônes **Flèche vers le haut**, **Flèche vers le bas** et **Supprimer**.

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

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

#### Pour renommer un libellé

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



Project.studio.personalize.attribute.start 

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

Largeur de colonne :

Libellé :

ID du libellé :

Tapez les modifications à apporter dans la zone de texte.

- 3 Tapez les informations dans la zone de texte **Libellé**, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.  
Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

## Suppression de champs dans les pages de l'application

Vous pouvez supprimer un champ de manière à ce qu'il n'apparaisse plus dans les pages de l'application.

### Pour supprimer un champ

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

## Configuration des attributs de champs

Pour configurer les attributs d'un champ :

- 1 Double-cliquez sur un champ dans la liste Configuration actuelle pour ouvrir une fenêtre d'édition.

Project.studio.personalize.attribute.start

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

Colonnes :

Étendue de colonne :

default :

Libellé :

ID du libellé :

Lecture seule :  Oui  Non

Obligatoire :  Oui  Non

Lignes :

Étendue de ligne :

Taille :

- 2 Entrez les nouveaux attributs du champ :

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

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

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

## Suppression de champs d'un formulaire

Pour supprimer un champ d'un formulaire :

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

# 6

# Administration de Get-Services

## CHAPITRE

Ce chapitre comprend des instructions pour administrer votre système Get-Services.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- *Accès au module d'administration du portail Peregrine* page 72
- *Utilisation du Panneau de configuration* page 74
- *Affichage des versions déployées* page 75
- *Affichage du journal du serveur* page 76
- *Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur* page 76
- *Vérification de l'état des scripts* page 81
- *Affichage des files d'attente de messages* page 82
- *Affichage de l'état de la file d'attente* page 83
- *Affichage des transactions du connecteur* page 84
- *Utilisation de IBM Websphere Portal* page 84
- *Affichage des informations concernant les formulaires* page 85
- *Enregistrement de comptes par l'utilisateur* page 88
- *Modification de mots de passe* page 88
- *Journalisation et surveillance des sessions utilisateur* page 89
- *Configuration des formulaires de Gestion des changements* page 91
- *Vérification du champ Catégorie pour Get-Services* page 97

## Accès au module d'administration du portail Peregrine

La page de connexion de l'administrateur au portail Peregrine permet d'accéder au module d'administration de ce portail. Vous utilisez ce module d'administration pour définir les paramètres de votre système Peregrine.

**Remarque :** Après avoir installé et configuré Get-Services, vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur de ServiceCenter disposant des droits d'accès `getit.admin` afin d'accéder au module d'administration et de gérer l'intégration de Get-Services avec ServiceCenter. Pour obtenir la liste des termes de capacité d'accès et des instructions sur la configuration des connecteurs, reportez-vous à la section Sécurité de Get-Services dans ce manuel.

Un nom d'administrateur par défaut, Admin, vous donne accès au module d'administration sans être connecté à un système principal. Après avoir configuré votre nom d'utilisateur dans l'onglet Commun, vous pouvez également accéder au module d'administration à partir du menu de navigation.

---

**Important :** Lorsque vous modifiez des paramètres dans le module d'administration, un fichier `local.xml` est créé dans le répertoire `\<serveur d'applications>\webapps\oaa\WEB-INF` pour stocker ces paramètres. Si vous réinstallez Get-Services, créez et enregistrez une copie de ce fichier en dehors du dossier d'installation de Get-Services. Si vous ne le faites pas, tous vos paramètres seront perdus lors de la nouvelle installation.

---

**Pour accéder à la page de connexion de l'administrateur au portail Peregrine :**

- 1 Vérifiez que votre serveur d'applications (Tomcat, par exemple) est actif.
- 2 Dans le champ Adresse de votre navigateur Web, tapez :  
`<nom_hôte>/oaa/admin.jsp`

- Appuyez sur Entrée pour ouvrir la page de connexion de l'administrateur au portail.

Tapez votre nom d'hôte pour vous connecter au serveur local.

Admin est le nom d'administrateur par défaut.

- Dans le champ Nom, tapez Admin.  
Aucun mot de passe n'est requis lors de la première connexion.
- Cliquez sur **Connexion administrateur** pour ouvrir la page **Panneau de configuration**.

Les administrateurs utilisent le module d'administration pour définir les paramètres du système.

Voici la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur. Si nécessaire, vous pouvez réinitialiser le serveur et toutes ses connexions.

État de connexion		
Cible	Connecteur	État
<a href="#">weblocation</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté
<a href="#">mail</a>	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Déconnecté
<a href="#">portalDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté
<a href="#">sc</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté

Sessions utilisateur actives				
Nom de serveur	Dem. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	2	1		2

Hits par minute				
Nom de serveur	Dem. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	5	4	1	8

[Réinitialiser le serveur](#)

Les activités disponibles dans le module d'administration sont les suivantes :

<b>Option à sélectionner</b>	<b>Pour afficher</b>
Panneau de configuration	l'état des connexions aux systèmes principaux.
Versions déployées	la liste des applications déployées sur ce serveur, avec leur numéro de version.
Journal du serveur	l'activité enregistrée sur le serveur Get-Services.
Paramètres	les paramètres du portail Peregrine et les modifier.
Afficher l'état des scripts	les scripts en cours d'exécution. Vous pouvez également démarrer ou interrompre l'exécution de scripts à partir de cette fenêtre.
Afficher les files d'attente de messages	la liste de toutes les files d'attente de messages.
Afficher l'état de la file d'attente	l'état actuel des files d'attente : opérationnelles et déverrouillées, ou suspendues.
Connecteur : Transactions/minute	le nombre de transactions par minute du connecteur SC.
Intégration IBM Websphere Portal	les composants du portail OAA installés dans l'environnement IBM WPS.

## Utilisation du Panneau de configuration

Utilisez la page Panneau de configuration pour vérifier l'état des connexions aux bases de données auxquelles vous accédez par le biais de Get-Services et vos applications Web. Vous pouvez également réinitialiser la connexion entre le servlet Archway ou les connecteurs et les systèmes principaux.

**Pour réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et le système principal :**

- ▶ Cliquez sur Réinitialiser le serveur.

Un message apparaît en haut de la page pour indiquer que les connexions sont réinitialisées.

Les messages d'information, d'avertissement et d'erreur s'affichent en haut de la page.

**Panneau de configuration**

**Administration**

- Panneau de configuration**
- Versions déployées
- Journal du serveur
- Paramètres
- Afficher l'état des scripts
- Afficher les files d'attente de messages
- Afficher l'état de la file d'attente
- Connecteur : Transactions/minute
- Intégration IBM WebSphere Portal

**Le servlet Archway ainsi que les connexions des connecteurs ont été réinitialisés avec succès.**

Voici la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur. Si nécessaire, vous pouvez réinitialiser le serveur et toutes ses connexions.

État de connexion		
tible	Connecteur	État
weblocation	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Déconnecté
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté

Sessions utilisateur actives				
Nom de serveur	Dem. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	1	1		2

Hits par minute				
Nom de serveur	Dem. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	4	5	1	8

## Affichage des versions déployées

L'écran Versions déployées répertorie tous les packages déployés au cours de l'installation et indique le numéro de version de chaque application.

Pour afficher la liste des versions déployées :

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez Versions déployées.  
La liste de tous les packages installés s'affiche.

Pour obtenir la liste des applications courantes et leur version, sélectionnez l'option Versions déployées.

**Versions déployées**

**Administration**

- Versions déployées**
- Journal du serveur
- Paramètres
- Afficher l'état des scripts
- Afficher les files d'attente de messages
- Afficher l'état de la file d'attente
- Connecteur : Transactions/minute
- Intégration IBM WebSphere Portal

Liste des applications déployées sur le serveur avec leurs numéros de version.

Applications	Versions
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 (de)	adapters-de.4.0.1.1
OAA adapters Language Pack (fr)	adapters-fr.4.0.1.1
OAA adapters Language Pack (it)	adapters-it.4.0.1.1
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

- 2 Cliquez sur Imprimer pour imprimer cette liste.

## Affichage du journal du serveur

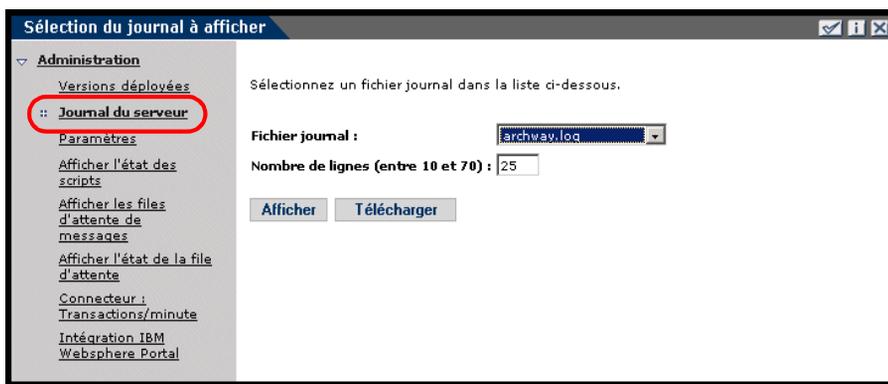
Le journal du serveur présente l'historique des événements serveur. Le nom de fichier par défaut est `archway.log`.

Pour afficher le journal du serveur :

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Journal du serveur**.

Le formulaire qui s'ouvre contient une liste déroulante dans laquelle vous pouvez sélectionner le fichier journal à afficher.

Vous avez la possibilité d'afficher le fichier journal dans votre navigateur Web ou de le télécharger dans le répertoire de votre choix.



- 2 Cliquez sur la flèche et sélectionnez le fichier journal que vous souhaitez consulter.
- 3 Indiquez le nombre de lignes à afficher.
- 4 Procédez comme suit :
  - Pour visualiser le fichier journal dans votre navigateur Web, cliquez sur **Afficher**.
  - Cliquez sur **Télécharger** pour lancer l'assistant de téléchargement de fichier afin d'enregistrer le fichier `archway.log` à l'emplacement de votre choix.

## Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur

Dans le menu d'activités, cliquez sur **Paramètres** pour afficher les paramètres actuels. La page Paramètres de l'administrateur comprend plusieurs onglets. Les onglets auxquels vous pouvez accéder varient en fonction des applications Web installées et des connecteurs utilisés. L'onglet Commun est disponible quelle que soit l'installation.

Les paramètres indiqués sous les onglets Portail, Base de données du portail, Application web et ServiceCenter sont définis au cours de l'installation (reportez-vous au *Manuel d'installation de Get-Services*). Vous pouvez accéder à tout moment à la page Paramètres de l'administrateur pour modifier les paramètres d'installation. Définissez l'onglet E-mail uniquement si les utilisateurs sont autorisés à enregistrer de nouveaux comptes (consultez la section *Enregistrement de comptes par l'utilisateur* page 88).

### Pour afficher les paramètres :

- Dans le menu d'activités, cliquez sur **Paramètres**.  
Chaque paramètre indiqué sur un onglet est accompagné d'une description vous permettant de mieux en comprendre l'utilité.

Les onglets figurant dans la page Paramètres de l'administrateur dépendent des applications Web que vous avez installées.

## Définition de paramètres dans le module d'administration

Lorsque vous apportez des modifications dans la page Paramètres de l'administrateur, un fichier local.xml est créé dans le répertoire C:\<serveur d'applications>\webapps\oa\WEB-INF. Toutes les modifications apportées aux paramètres de propriétés sont enregistrées dans ce fichier. Redémarrez Tomcat après avoir appliqué les modifications enregistrées dans le fichier local.xml.

---

**Important :** Si, après avoir modifié des paramètres dans la page Paramètres de l'administrateur, vous devez réinstaller Get-Services, il est important de copier le fichier `local.xml` dans un autre emplacement que le dossier d'installation de Get-Services, sans quoi tous vos paramètres seront perdus lors du redéploiement de Get-Services. Après la nouvelle installation, remplacez la copie du fichier dans le répertoire `WEB-INF`.

---

**Pour définir un paramètre :**

- 1 Localisez le paramètre à modifier et saisissez le nouveau paramètre.

**Remarque :** Pour restaurer un paramètre d'origine après avoir modifié sa valeur, cliquez sur le lien [Cliquez ici pour rétablir les valeurs par défaut](#) qui apparaît dans la zone de description du paramètre à rétablir. Ce lien s'affiche uniquement lorsque le paramètre défini n'est pas le paramètre par défaut.

- 2 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.

Le Panneau de configuration s'ouvre.

- 3 Cliquez sur **Réinitialiser le serveur**.

Un message d'information apparaît en haut du Panneau de configuration pour indiquer que le serveur a été réinitialisé.

## Configuration des paramètres du Service Desk

Cette section présente les paramètres propres à Get-Services. Ces paramètres se trouvent dans l'onglet **Service Desk** de la page Paramètres de l'administrateur. Le connecteur SC, configuré lors de l'installation, est accessible sous l'onglet **ServiceCenter** (reportez-vous au [Manuel d'installation de Get-Services](#)).

**Remarque :** Le numéro de version détermine les libellés des champs figurant dans la Gestion des incidents.

La Gestion des incidents est le module par défaut utilisé pour gérer les fiches d'incident ouvertes dans Get-Services à l'aide du connecteur ServiceCenter. Si vous voulez également autoriser les utilisateurs à créer des fiches d'appel ServiceCenter, vous devez activer le module Gestion des appels et configurer les paramètres Get-Services appropriés.

### Pour configurer les paramètres Get-Services pour ServiceCenter :

- 1 Dans le module d'administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres, puis sur l'onglet **Service Desk**.
- 2 Sélectionnez un groupe d'affectation dans la liste déroulante **Réaffectation de fiche**.



Les rôles d'utilisateur indiqués dans ce champ peuvent permettre de réaffecter des fiches à d'autres utilisateurs.

- 3 Le cas échéant, sélectionnez l'option **Oui** pour le paramètre Activer la gestion des appels si vous souhaitez autoriser l'ouverture, dans le module Gestion des appels de votre installation ServiceCenter, des fiches créées dans Get-Services.

**Remarque :** Le module Gestion des appels doit impérativement être installé dans ServiceCenter. Reportez-vous au *Manuel d'administration de ServiceCenter*.



- 4 Accédez au bas de la page et cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour revenir au Panneau de configuration.
- 5 Cliquez sur **Réinitialiser le serveur** pour appliquer les modifications apportées.

# Vérification de l'état des scripts

La page État des scripts répertorie le nom et le statut de tout script en cours d'exécution.

Pour vérifier l'état des scripts :

- 1 Dans le menu d'activités Administration, cliquez sur Afficher l'état des scripts pour ouvrir la page État des scripts, qui indique le nom de chaque script.



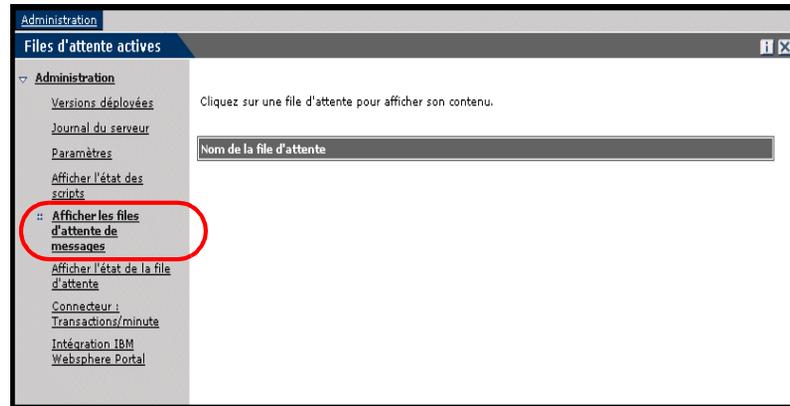
- 2 Cliquez sur un script pour le suspendre.

# Affichage des files d'attente de messages

Les files d'attente de messages sont affichées lorsqu'une file contient des données en attente de transfert.

Pour afficher les files d'attente de messages :

- 1 Dans le menu d'activités Administration, cliquez sur Afficher les files d'attente de messages pour ouvrir la page Files d'attente actives.



- 2 Cliquez sur le nom d'une file d'attente dans la liste pour afficher son contenu.

# Affichage de l'état de la file d'attente

Utilisez l'option Afficher l'état de la file d'attente pour vérifier ou modifier l'état des files d'attente de messages.

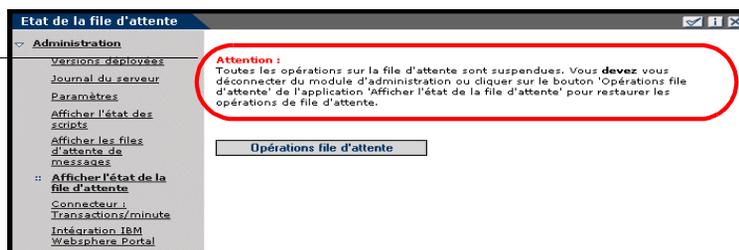
Pour afficher l'état de la file d'attente :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Afficher l'état de la file d'attente** pour ouvrir la page État de la file d'attente.



- 2 Cliquez sur **Opérations file d'attente** pour définir l'état suspendues.

Un message d'avertissement indique que les files d'attente sont suspendues.



- 3 Cliquez à nouveau sur **Opérations file d'attente** pour rendre les files d'attente opérationnelles.

## Affichage des transactions du connecteur

Pour effectuer le suivi des transactions du connecteur, ouvrez la page État de sc/État de ac.

Pour afficher les transactions du connecteur par minute :

- Dans le menu d'activités, cliquez sur **Connecteur : Transactions/minute** pour ouvrir la page État du connecteur sc ou ac.

Etat de sc

Administration

- Versions déployées
- Journal du serveur
- Paramètres
- Afficher l'état des scripts
- Afficher les files d'attente de messages
- Afficher l'état de la file d'attente
- Connecteur : Transactions/minute**
- Intégration IBM Websphere Portal

Nombre de transactions par minute pour le connecteur sc.

sc				
Nom de serveur	Dern. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	62

mail				
Nom de serveur	Dern. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	0

ac				
Nom de serveur	Dern. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	9

Retour

## Utilisation de IBM Websphere Portal

Vous pouvez générer un fichier war (Web archive) IBM Websphere Portal Server configuré avec les références aux composants du portail OAA installés.

Pour générer un fichier war :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Intégration IBM Websphere Portal** pour ouvrir la page Intégration IBM Websphere Portal.

Intégration IBM Websphere Portal

Administration

- Versions déployées
- Journal du serveur
- Paramètres
- Afficher l'état des scripts
- Afficher les files d'attente de messages
- Afficher l'état de la file d'attente
- Connecteur : Transactions/minute
- Intégration IBM Websphere Portal**

Sur cette page, vous pouvez générer une archive web IBM Websphere Portal Server configurée avec les références aux composants du portail OAA installés. Le fichier websphere.war situé dans le répertoire des packages installés et le fichier portlet.xml sont remplacés. Assurez-vous que l'URL de base est correcte pour l'accès aux pages de ce serveur. Le fichier généré doit être installé grâce à l'outil d'administration IBM WPS Portal Administration. A chaque fois que vous installez une nouvelle application OAA, vous devez répéter cette procédure de manière à exposer les nouveaux composants du portail Peregrine dans l'environnement IBM WPS.

Chemin source :  
 Saisissez le chemin source complet sur le serveur du fichier websphere.war installé.

Chemin de destination :  
 Saisissez le chemin de destination sur le serveur où le fichier websphere.war doit être généré.

URL de base :  
 Saisissez l'URL de base du serveur.

Générer fichier WAR

- 2 Entrez les informations suivantes :
  - Chemin source
  - Chemin de destination
  - URL de base
- 3 Cliquez sur **Générer fichier WAR**.

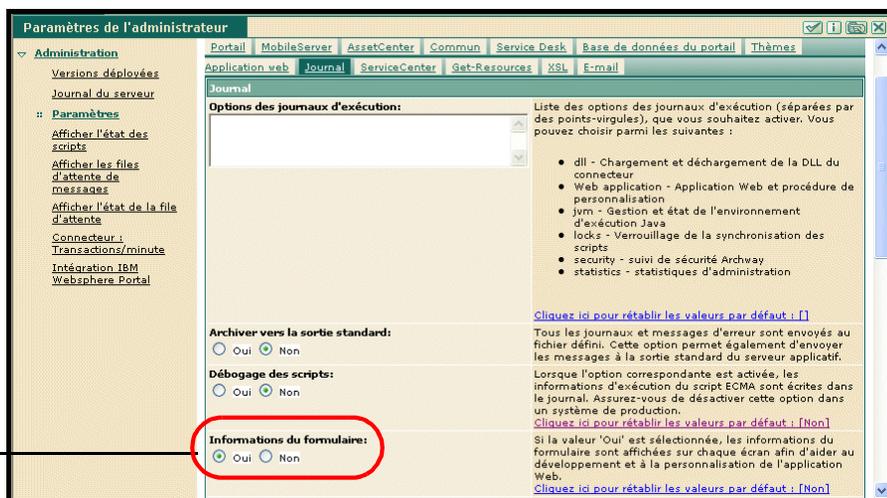
## Affichage des informations concernant les formulaires

Vous pouvez utiliser le module d'administration pour configurer les formulaires des applications Web de manière à afficher l'emplacement et le nom de fichier du formulaire actif.

**Pour afficher des informations concernant les formulaires :**

- 1 Dans le module d'administration, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Journal**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder à la section **Informations du formulaire**, puis cliquez sur **Oui** si nécessaire.

Sélectionnez **Oui** pour afficher les Informations du formulaire.



- 3 Cliquez sur **Enregistrer**.  
Le Panneau de configuration s'ouvre.
- 4 Cliquez sur **Réinitialiser le serveur**.

Le nom du formulaire apparaît en haut de chaque page.

Le nom du formulaire apparaît en haut de la page.

Cliquez sur le bouton Afficher les informations concernant le formulaire pour consulter la composition du formulaire.

Administration  
Panneau de configuration

Project.common.admin.control.start

Vous paramètres ont été enregistrés. Réinitialisez le serveur du portail Peregrine pour que ces modifications soient prises en compte.

Voici la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur. Si nécessaire, vous pouvez réinitialiser le serveur et toutes ses connexions.

Etat de connexion		
Cible	Connecteur	Etat
weblication	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté
mail	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Déconnecté
portalDB	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
ac	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
sc	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter	Connecté

Sessions utilisateur actives				
Nom de serveur	Dern. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	2	1	1	6

Hits par minute				
Nom de serveur	Dern. Min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	6	3	2	29

Réinitialiser le serveur

## Affichage de détails sur les formulaires

Vous avez la possibilité d'afficher des informations détaillées sur le formulaire actif. Cliquez sur le bouton **Afficher les informations concernant le formulaire** placé dans l'angle supérieur droit du formulaire. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

Visualisez le contenu de chaque onglet pour obtenir davantage d'informations sur le formulaire.

Display Form Info - Microsoft Internet Explorer

Adresse: http://votrehôte/oaadisplay\_form\_info.htm

Script Input | Script Output | User Session | Log | PreXML | Browser Source

BackChannel Source | Application Channel Source | Tab Source | Menu Source

Sync/Update Window | Help

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<_doc>
  <_condition>_none</_condition>
  <_form>e_admin_control_start.jsp</_form>
  <_modules>common</_modules>
  <_module>admin</_module>
  <_activity>control</_activity>
  <_formname>start</_formname>
  <_return>;AdapterStatus/Target;Target;Adapter;Status;user-
count/record/name;value;avg5min;avg20min;peak;page-
hits/record/name;value;avg5min;avg20min;peak</_return>
  <_count>20</_count>
  <_callingform/>
  <_backform/>
</_doc>
```

Le formulaire comprend les onglets suivants :

Onglet	Contenu
Script Input (Entrée du script)	Script qui envoie une demande au système principal.
Script Output (Sortie du script)	Informations retournées par la demande de script au système principal.
User Session (Session utilisateur)	Détails concernant la session utilisateur en cours, notamment le type de navigateur, la version du système principal et les droits d'accès attribués à l'utilisateur.
Log (Journal)	Liste des actions effectuées par le script pour exécuter le formulaire.
PreXSL	Sortie XSL avant rendu dans le navigateur.
Browser Source (Source du navigateur)	Code source HTML de la page active.
BackChannel Source (Source du canal en amont)	Code source HTML des cadres dans lesquels sont stockées les données.
Application Channel Source (Source du canal de l'application)	Code source HTML des applications partagées.
Tab Source (Source de l'onglet)	Code source HTML des onglets.
Menu Source (Source du menu)	Code source HTML des menus.
Sync/Update Window (Fenêtre Sync/Mise à jour)	Code source HTML pour procéder à la synchronisation avec la page et au nouveau chargement.
Help (Aide)	Aide pour déboguer la fenêtre.

## Enregistrement de comptes par l'utilisateur

Dans le module d'administration, les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs à enregistrer de nouveaux comptes à partir de l'écran de connexion si ceux-ci ne sont pas encore enregistrés dans la base de données ServiceCenter. Lorsqu'un utilisateur s'enregistre, ServiceCenter crée un enregistrement d'opérateur ainsi qu'un enregistrement de contact associés au nouvel utilisateur disposant de droits de connexion de base. Consultez le chapitre de ce manuel concernant la *Sécurité* pour plus d'informations sur le processus d'enregistrement.

**Pour autoriser les utilisateurs à s'enregistrer à partir de l'écran de connexion :**

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module d'administration, cliquez sur **Commun**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder à la section **Autoriser l'enregistrement**.



Cliquez sur Oui pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer de nouveaux comptes.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

## Modification de mots de passe

Dans le module d'administration, les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs à changer de mot de passe à partir de la page d'accueil.

**Pour autoriser les utilisateurs à changer de mot de passe :**

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module d'administration, cliquez sur **Commun**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder à la section **Autoriser la modification de mot de passe**.



Cliquez sur Oui pour permettre aux utilisateurs de changer de mot de passe.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

## Journalisation et surveillance des sessions utilisateur

Le fichier `usage.log` contient un enregistrement des connexions utilisateur stocké dans le répertoire `bin` du dossier d'installation du serveur d'applications. Grâce à ce fichier, vous pouvez déterminer quelle application est en cours d'utilisation, ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant accédé à une application au cours d'une journée.

### Présentation du fichier `usage.log`

La ligne suivante est extraite d'un fichier `usage.log` :

```
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 - Notepad
File Edit Format Help
|-- roxy [12/Nov/2002:08:46:00 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- aroxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET common/login/main/e_login_main_process.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- roxy [12/Nov/2002:08:46:12 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- roxy [12/Nov/2002:08:46:28 -0800] "GET incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- roxy [12/Nov/2002:08:46:30 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- belle [12/Nov/2002:08:48:43 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- belle [12/Nov/2002:08:48:46 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- belle [12/Nov/2002:08:53:50 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- roxy [12/Nov/2002:08:53:52 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
|-- roxy [12/Nov/2002:09:03:02 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:18 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:07:24 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:09:08:13 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:20 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:54:03 -0800] "GET incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:37 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:38 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:11:16:41 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

Chaque connexion apparaît sur une ligne. Au cours d'une même session utilisateur, chaque module enregistre une seule ligne dans le journal.

Le tableau suivant indique la signification de chacun des éléments de l'entrée de journal :

Hôte distant	Rfc931	Nom d'utilisateur	Date	Demande	État	Octets
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

Élément	Contenu
Hôte distant	Nom de l'hôte distant ou adresse IP si le nom DNS n'est pas disponible ou n'a pas été fourni.
Rfc931	Nom de connexion distante de l'utilisateur. Cette information n'étant pas requise, elle est toujours remplacée par un tiret.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur authentifié pour se connecter au portail Peregrine.
Date	Date et heure de la demande.
Demande	Module auquel accède l'utilisateur. Le nom du module constitue la première partie du paramètre GET. Dans l'exemple ci-dessus, le module est <i>notificationsservices</i> , l'emplacement du script de connexion.
État	Code de réponse HTTP retourné au client. Cette valeur est toujours égale à 200 pour spécifier qu'il s'agit d'une demande valide.
Octets	Nombre d'octets transférés. Ce nombre est toujours 0 car cette information n'est pas requise.

# Configuration des formulaires de Gestion des changements

Vous avez la possibilité de modifier les formulaires de Gestion des changements prêts à l'emploi en vue d'une utilisation conjointe avec Get-Services.

## Modification des formulaires de Gestion des changements

Dans ServiceCenter, les phases Changement et Tâche utilisent des formulaires différents, que l'administrateur peut configurer. La même fonctionnalité est disponible dans la Gestion des changements de Get-Services. Get-Services propose les quatre formulaires prêts à l'emploi suivants :

Type	Phase
Changement	Approbation 2.plan
Tâche	Plan.1/2.task Sécurité

Les administrateurs peuvent modifier ces formulaires par défaut et en ajouter de nouveaux, adaptés à d'autres catégories, à l'aide de la fonction de personnalisation de DocExplorer (consultez la section *Utilisation du formulaire de personnalisation* page 64). Dans l'exemple suivant, la tâche T5 n'est pas associée à un formulaire personnalisé pour la catégorie **install drive**.

## Pour modifier un formulaire :

- 1 Sous l'onglet Gestion des changements, cliquez sur **Afficher tout** pour ouvrir le formulaire Résultats de la recherche de tâches.



- 2 Cliquez sur la ligne de la tâche que vous voulez consulter pour ouvrir le formulaire Détails de la tâche.

Cliquez sur l'icône de personnalisation pour modifier la disposition du formulaire par défaut.

The screenshot shows the 'Détails mytekSecurity' form. The 'Infos de base' section includes fields for 'No. de tâche' (T16), 'État' (initial), 'Stade d'alerte' (Installation), 'Phase' (approved), 'État de l'approbation' (Installation), 'Catégorie' (Installation), 'Priorité' (Normal), and 'Évaluation du risque' (risque modéré). The 'Description' section has a text area. The 'Méthode de retour en arrière' section has a dropdown menu. The 'Début et fin prévus' section includes 'Début planifié' (26 févr. 2002 8:00) and 'Fin planifiée'. The 'Indisponibilité planifiée' section includes 'Début de la période d'indisponibilité planifiée' and 'Fin de la période d'indisponibilité planifiée'. The 'Infos compte' section includes 'Bien affecté', 'Modèle', and 'Type de bien'. The 'Affectation' section includes 'Affecter à' (Richard Martke), 'Service' (customer service), 'Téléphone' (419-481-5000), and 'Coordinateur' (Richard Martke). The 'Pièces et main-d'œuvre' section includes 'Contrat de service' and a table with columns for 'Pièces', 'Main-d'œuvre', 'Date', 'Heures ouvrées', 'Technicien', and 'Contrat de service'. The 'Notes de travail' section has a text area. The 'Pièces jointes' section includes a 'Pièces jointes' field and a 'Ajouter' button. At the bottom, there are three buttons: 'Clôturer la tâche', 'Afficher le changement parent', and 'Soumettre'. The 'Clôturer la tâche' and 'Afficher le changement parent' buttons are circled in red.

- ▶ Le bouton Clôturer la tâche apparaît uniquement dans le formulaire de détails de la tâche.
- ▶ Le bouton Afficher le changement parent permet d'afficher les détails relatifs au changement à partir de la tâche en cours.

**Avvertissement :** Si les sections Pièces et Main-d'œuvre n'apparaissent pas dans un formulaire de détails (personnalisé), les informations sur les pièces et la main-d'œuvre existant dans ServiceCenter risquent d'être effacées si vous mettez à jour cette tâche.

### 3 Cliquez sur l'icône Personnaliser pour modifier ce formulaire personnalisé.

Sélectionnez les champs que vous voulez voir lors de la vérification de documents de type **Tâche**. Double cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
<b>Champs disponibles</b>	<b>Configuration actuelle</b>
-- Division verticale -- -- Division horizontale -- -- Titre de section -- Stade d'alerte État de l'approbation Description de l'approbation Code interne Nom du responsable Pièces jointes Méthode de retour en arrière Brève description	-- Infos de base -- No. de tâche État Stade d'alerte Phase État de l'approbation Catégorie Priorité Évaluation du risque -- Description -- Description

**Options du formulaire**

**Titre :**

**Instructions :**

**Options d'explorateur**

**Créer :**  Aller directement à l'écran de création par défaut

**Ignorer la recherche :**  Ignorer la page de recherche et exécuter une requête par défaut

**Détail unique :**  Aller directement au détail lorsqu'une recherche aboutit à un article unique

**Récapitulatif :**  Afficher une page de sommaire pour le document

**Restreindre les opérations aux rôles suivants :**

**Création de document :**

**Suppression de document :**

**Mise à jour de document :**

Cliquez sur le bouton Enregistrer pour enregistrer ce formulaire en tant que formulaire par défaut.

### 4 Modifiez le formulaire selon vos besoins, puis cliquez sur Enregistrer pour le définir comme formulaire par défaut.

Le formulaire enregistré devient le nouveau formulaire par défaut. La prochaine fois qu'un utilisateur accédera au formulaire de détails de la tâche pour cette phase, c'est le nouveau formulaire personnalisé qui s'ouvrira.

Les administrateurs peuvent configurer les formulaires associés à différentes catégories pour les éléments suivants :

- Formulaires de détails de Mes tâches
- Formulaires de détails de l'Histoire de la tâche

- Formulaires de détails de Changement (disponibles lorsque les utilisateurs cliquent sur le bouton Afficher le changement parent du formulaire de détails de la tâche)

**Remarque :** Définissez l'accès en lecture seule aux formulaires de détails de l'Historique de la tâche et de Changement (consultez la section *Configuration des attributs de champs* page 69 pour plus d'informations sur le paramétrage de champs en lecture seule).

**Pour afficher les détails relatifs au changement parent :**

- ▶ Dans le formulaire Détails de la tâche, cliquez sur Afficher le changement parent.

Le formulaire en lecture seule Détails avancés s'ouvre.

The screenshot shows a web application window titled "Détails MAC". On the left, there is a sidebar with "Mes tâches" and "Historique de la tâche". The main content area displays the following information:

<b>Infos de base</b>	
No. du changement :	C17
Catégorie :	MAC
État de l'approbation :	approved
Stade d'alerte :	not assigned
Priorité :	2 (normal)
État :	initial
<b>Description</b>	
Description :	
<b>Justification</b>	
Justification :	
<b>Début et fin prévus</b>	
Début planifié :	26/02/03 08:00
Fin planifiée :	
<b>Demandeur</b>	
Demandeur :	
Prénom :	
Nom :	
E-mail :	
Téléphone :	

At the bottom of the form, there is a "Retour" button.

## Affichage des enregistrements associés dans la page Détails

Dans Service Desk, vous pouvez afficher des informations relatives aux appels, incidents et changements liés aux fiches existant dans la section Enregistrements associés de la page Détails. L'option Ajouter apparaît en regard des champs Incidents associés et Appels associés, ce qui permet aux utilisateurs d'associer manuellement des fiches à ces champs. Les enregistrements de changement sont en lecture seule et ne proposent pas l'option d'ajout.

---

**Avertissement :** Ne personnalisez pas le champ Changements associés à l'aide de l'option Ajouter. Ce champ DOIT impérativement rester en lecture seule pour assurer l'intégrité du référencement.

---

Dans cet exemple, le formulaire indique qu'il n'y a aucun incident associé à l'appel, mais un changement associé (Related Change).

Le champ Incidents associés propose l'option Ajouter.

Documents connexes	
Incidents associés	<a href="#">Ajouter</a>
Incident	
Related Change	<a href="#">Change</a>

## Vérification du champ Catégorie pour Get-Services

Le module Service Desk comprend des formulaires de création d'incidents et d'appels, dans lesquels les techniciens déterminent la valeur du champ Catégorie à l'aide de l'icône de recherche. Le champ Catégorie contient les champs Sous-catégorie, Type de produit et Type de problème, qui sont tous renseignés à l'aide de l'icône de recherche. L'icône d'effacement permettant de supprimer un champ, assurez-vous que cette icône n'apparaît pas à côté de l'icône de recherche dans le formulaire.

Pour supprimer l'icône Effacer des formulaires de création :

- 1 Dans le module Service Desk, cliquez sur **Créer des incidents** pour ouvrir le formulaire **Créer une nouvelle fiche**.
- 2 Cliquez sur l'icône de personnalisation pour ouvrir le formulaire **Personnalisation du détail du document**.
- 3 Dans la colonne Configuration actuelle, sélectionnez **Catégorie** et cliquez sur l'icône **Personnaliser (clé)** pour ouvrir le formulaire **Personnaliser le champ Catégorie**.

Sélectionnez l'option Non dans la section Effacer pour supprimer l'icône correspondante en regard du champ Catégorie.

Project.studio.personalize.attribute.start i

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

**Effacer :**  Oui  Non

**default :**

**Libellé :**

**ID du libellé :**

**Recherche :**  Oui  Non

**Lecture seule :**  Oui  Non

**Obligatoire :**  Oui  Non

**Taille :**

- 4 Sélectionnez **Non** en regard du champ **Effacer**.
- 5 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.



# 7 Administration du système

## CHAPITRE ServiceCenter

Vous devez configurer Get-Services afin qu'il utilise un système de base de données principal. Ce chapitre décrit comment les administrateurs du système ServiceCenter créent des rapports sur les fiches Get-Services et comment traiter les événements de manière synchrone.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- *Création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter* page 100
- *Inscription d'événements dans ServiceCenter* page 100
- *Modifications de l'interface utilisateur de la Gestion des appels* page 101

**Remarque :** Le module Gestion des incidents s'appelle Gestion des problèmes dans les versions de ServiceCenter antérieures à 4.x. Certains paramètres de la Gestion des incidents utilisent le terme *problème* du fait de leur corrélation avec les tables de *problèmes* de ServiceCenter.

# Création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter

Get-Services permet aux administrateurs du système ServiceCenter de créer un rapport indiquant le nombre de fiches ouvertes à l'aide de Get-Services, ainsi que les fiches concernées. Pour stocker l'indicateur Get-Services associé aux fiches (problèmes et incidents), vous devez ajouter le champ `originating.system` à ces tables (fichiers) :

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

Cette procédure modifie la base de données afin de prendre en charge cette fonctionnalité. Appliquez cette procédure une fois à chacun des trois fichiers de table, en insérant le nom de fichier approprié dans l'étape 2 ci-dessous.

## Procédure de modification de la base de données pour la création de rapports Get-Services sur les fiches dans ServiceCenter :

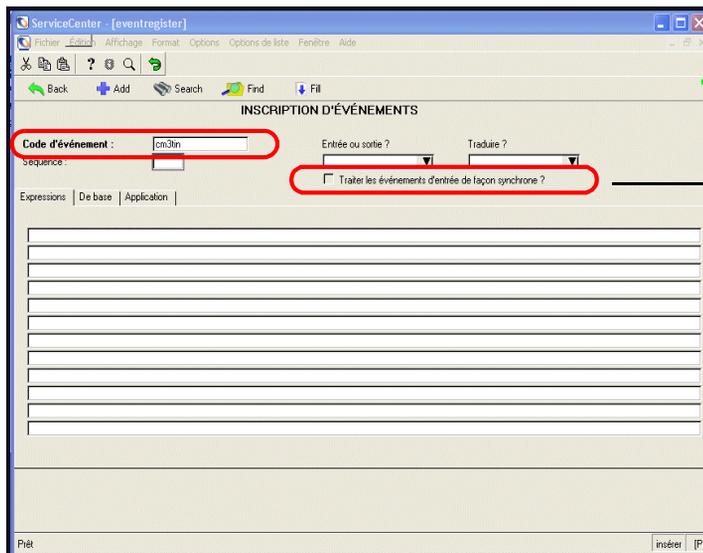
- 1 Connectez-vous à ServiceCenter et accédez au Dictionnaire de base de données dans la Boîte à outils.
- 2 Dans le champ Nom du fichier, entrez le nom de l'un des trois fichiers de table mentionnés ci-dessus et appuyez sur la touche Entrée.
- 3 Lorsque l'enregistrement Dbdict s'affiche, cliquez sur **Nouveau**.  
La boîte de dialogue `field.window` s'affiche.
- 4 Dans le champ Nom, entrez `originating.system`.
- 5 Dans le champ Type, entrez `caractère`.
- 6 Cliquez sur le **signe plus (+)** pour ajouter l'enregistrement.
- 7 Cliquez sur **OK**.

## Inscription d'événements dans ServiceCenter

L'administrateur ServiceCenter doit s'assurer que l'événement `cm3tin` est configuré pour traiter les événements d'entrée de façon synchrone.

### Pour traiter les événements de manière synchrone :

- 1 Dans ServiceCenter, sélectionnez Utilitaires, Services d'événements, Administration, Inscription.
- 2 Dans le champ **Code d'événement**, recherchez **cm3tin**.



Vérifiez que cette option est sélectionnée.

- 3 Activez la case à cocher **Traiter les événements d'entrée de façon synchrone ?**, si nécessaire, puis cliquez sur **Rechercher**.
- 4 Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 5 Redémarrez ServiceCenter.

Reportez-vous au **Manuel d'administration de ServiceCenter** pour obtenir des informations sur l'inscription d'événements.

## Modifications de l'interface utilisateur de la Gestion des appels

Les modifications d'interface suivantes se produisent lorsque les utilisateurs accèdent à la Gestion des appels dans Get-Services :

- Les fichiers joints ne sont pas pris en charge dans le cadre de la Gestion des appels. De ce fait, la zone de liste déroulante et les boutons associés aux fichiers joints ne s'affichent pas sur les fiches d'appel. La fonction de fichier joint est disponible uniquement sur les fiches d'incident.

- Les fiches de problème/incident et les fiches d'appel apparaissent sous forme d'options séparées dans le menu d'activités.
- Lors de l'utilisation de la fonction **Créer des fiches**, une fiche d'appel est créée dans ServiceCenter.

## Fichiers joints

Dans le cadre de l'intégration de Get-Services à ServiceCenter, les utilisateurs peuvent joindre des fichiers (par exemple, un fichier Microsoft Excel ou Word) aux demandes Get-Services afin de fournir des informations complémentaires.

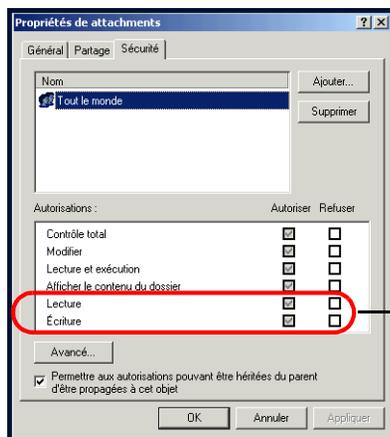
### Accès au répertoire des fichiers joints

Le processus d'installation de Peregrine OAA crée un répertoire virtuel de fichiers joints dans le répertoire « presentation ». Toutefois, par mesure de sécurité pour le système, il est conseillé d'utiliser le logiciel d'administration de serveur Web approprié pour modifier les autorisations d'accès au répertoire virtuel des fichiers joints, en autorisant uniquement les accès en **lecture** et en **écriture**.

La procédure ci-dessous utilise le serveur Tomcat.

#### Pour joindre des fichiers :

- 1 Ouvrez Tomcat.
- 2 Dans le répertoire `oaa`, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur le répertoire des fichiers joints, puis sélectionnez **Propriétés**.



Activez les autorisations  
Lecture et Écriture dans la  
boîte de dialogue  
Propriétés.

- 3 Activez les autorisations **Lecture** et **Écriture**.
- 4 Cliquez sur **OK**.

### **Paramètres de fichier joint figurant sous l'onglet Commun**

La fonction de fichier joint utilise un paramètre par défaut que vous pouvez modifier sous l'onglet **Commun** de la page de paramètres du module **Administration**. Ce paramètre définit le chemin d'accès aux fichiers joints.

#### **Pour définir le chemin d'accès aux fichiers joints :**

- 1 Dans le module d'administration du portail Peregrine, cliquez sur **Paramètres**, puis sélectionnez l'onglet **Commun**.
- 2 Accédez au paramètre **Répertoire des fichiers joints**.
- 3 Spécifiez le chemin d'accès au répertoire où seront enregistrés les fichiers joints avant d'être stockés dans la bibliothèque de données.

La valeur par défaut de ce paramètre est `/attachments/`.



# 8 Sécurité

## CHAPITRE

Ce chapitre décrit les différentes options de configuration de sécurité disponibles dans Get-Services. Il traite des sujets suivants :

- *Méthodes de codage de mot de passe* page 106
- *Sécurité du système principal* page 107
- *Enregistrement utilisateur* page 110
- *Authentification des utilisateurs* page 113
- *Configuration de sécurité par défaut* page 114
- *Configuration JAAS personnalisée* page 114
- *Configuration JAAS standard de Sun Microsystems* page 124
- *Identification par stimulation/réponse de Windows NT* page 125
- *Création d'une autre page de connexion* page 130

## Méthodes de codage de mot de passe

Par défaut, Get-Services ne code pas les mots de passe envoyés sur le réseau. Il les transmet en clair aux bases de données principales d'authentification et les stocke tels quels dans un cookie de navigateur lorsque l'utilisateur choisit d'**activer la connexion automatique**. Pour sécuriser vos mots de passe Get-Services, vous disposez des trois options suivantes :

- Activez la couche SSL (Secure Sockets Layer) sur votre serveur Web
- Configurez Get-Services afin qu'il utilise un service d'annuaire, tel que LDAP.
- Configurez votre serveur Web afin qu'il utilise l'identification par stimulation/réponse de Windows NT

Pour utiliser SSL, il vous faut obtenir un certificat numérique. Si votre serveur Web dispose d'un certificat, votre URL de connexion à Get-Services doit comporter l'indicateur de protocole **https**. Lorsque le navigateur de l'utilisateur a établi une connexion sécurisée avec le serveur Web, toutes les données transférées sont chiffrées. Reportez-vous à la documentation de votre serveur Web pour obtenir des informations sur la configuration de la couche SSL.

Get-Services prend également en charge l'authentification via un service d'annuaire, tel que LDAP. Lorsque vous effectuez l'authentification auprès d'un service d'annuaire, Get-Services transmet à celui-ci des mots de passe codés à l'aide de la fonction de hachage SHA (Secure Hash Algorithm). Pour obtenir des instructions concernant la configuration d'un service d'annuaire, reportez-vous à la section *Configuration JAAS personnalisée* page 114.

Get-Services prend également en charge l'identification par stimulation/réponse de Windows NT. Lorsque cette méthode d'authentification est utilisée, les mots de passe ne sont pas réellement échangés entre le navigateur et le serveur Web, et le processus d'authentification est sécurisé. Toutefois, l'identification par stimulation/réponse de Windows NT est prise en charge uniquement par les navigateurs Internet Explorer s'exécutant sous Windows. Pour obtenir des instructions concernant la configuration de l'identification par stimulation/réponse de Windows NT, reportez-vous à la section *Identification par stimulation/réponse de Windows NT* page 125.

## Sécurité du système principal

Cette section décrit comment Get-Services authentifie les utilisateurs et stocke les modifications de personnalisation au niveau du système principal de ServiceCenter.

### Authentification à l'aide de ServiceCenter

Lorsqu'un utilisateur ouvre une session dans Get-Services, son identifiant et son mot de passe sont validés via la mise en correspondance d'un **enregistrement d'opérateur** dans ServiceCenter. Chaque enregistrement d'opérateur doit contenir les **termes de capacité** appropriés pour que l'utilisateur puisse accéder aux différentes fonctions de Get-Services et utiliser celles-ci.

Reportez-vous au *Manuel d'administration de ServiceCenter* pour obtenir plus d'informations sur les enregistrements d'opérateur.

### Termes de capacité ServiceCenter

Le tableau suivant dresse la liste des termes de capacité correspondant aux fonctionnalités de Get-Services qui peuvent être attribuées à un enregistrement d'opérateur dans ServiceCenter :

Terme de capacité ServiceCenter	Description
getit.admin	Autorise l'accès au module d'administration de la plate-forme OAA
getit.change.technician	Octroie l'accès au module Gestion des changements de Get-Services.
getit.itemployee	Octroie l'accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels de Get-Services. Les opérations possibles sont : mise à jour des fiches, clôture des fiches, consultation de la liste des fiches affectées, etc.

Terme de capacité ServiceCenter	Description
getit.itmanager	Octroie l'accès aux modules Gestion des incidents et Gestion des appels de Get-Services. Les utilisateurs disposent des privilèges associés au terme de capacité « itemployee », outre le droit d'affecter des fiches et de consulter des rapports.
getit.personalization.admin	L'utilisateur peut personnaliser l'interface OAA s'il dispose de droits d'administrateur.
getit.personalization.default	L'utilisateur peut personnaliser l'interface OAA.
getit.personalization.limited	L'utilisateur peut effectuer une personnalisation limitée.
getit.portal	L'utilisateur peut visualiser les composants du portail et de la page d'accueil OAA.
getit.service	Octroie un accès de base aux fonctionnalités de Get-Services comprenant l'ouverture de fiches, ainsi que la consultation de l'état et de l'historique des fiches.
oaa.forbidden	Terme de capacité réservé permettant d'interdire l'accès à tous les utilisateurs OAA.
oaa.root	Autorise l'accès à tous les termes de capacité, excepté ceux associés à oaa.forbidden.

Reportez-vous au *Manuel d'administration de ServiceCenter* pour obtenir des instructions détaillées concernant l'attribution de termes de capacité aux enregistrements d'opérateur.

## Sécurisation des mots de passe dans ServiceCenter

Vous pouvez activer le paramètre ServiceCenter **securepassword** dans le fichier `sc.ini` de l'application pour empêcher les utilisateurs avancés d'exécuter une requête Get-Services retournant une liste de mots de passe d'utilisateur.

### Pour activer le paramètre de sécurisation des mots de passe dans ServiceCenter :

- 1 Ouvrez le fichier `sc.ini` dans un éditeur de texte.
- 2 Ajoutez le paramètre `securepassword` au fichier et enregistrez ce dernier.  
Toute requête visant à récupérer une liste de mots de passe dans Get-Services retournera des mots de passe masqués.

## Droits d'accès globaux à Get-Services

Bien que l'accès initial d'un utilisateur à Get-Services soit validé en fonction de l'enregistrement d'opérateur associé dans ServiceCenter, il est possible d'octroyer des droits d'accès globaux à tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres de sécurité définis de manière individuelle. Par exemple, si vous définissez `getit.service` en tant que droit d'accès global, tous les utilisateurs pourront accéder à Get-Services, même si ce droit n'a pas été attribué à l'origine, pour chaque utilisateur, à l'enregistrement d'opérateur associé dans ServiceCenter.

Vous pouvez définir des droits d'accès globaux sur la page des paramètres ServiceCenter du module Administration du portail Peregrine.

### Pour définir des droits d'accès globaux dans Get-Services :

- 1 Ouvrez le module Administration du portail Peregrine dans Get-Services.
- 2 Dans le volet de gauche, cliquez sur **Paramètres**.
  - Sur la page **Paramètres** cliquez sur l'onglet **ServiceCenter**.
- 3 Sur la page des paramètres ServiceCenter, modifiez le champ approprié en spécifiant le ou les droits d'accès globaux que vous souhaitez octroyer à l'ensemble des utilisateurs. Pour ce faire, utilisez le format suivant :

*sc(terme de capacité)*

Il est possible d'octroyer plusieurs droits d'accès par défaut en séparant les valeurs des paramètres de capacité par des points-virgules (;). Exemple :

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

Voici un exemple de mise à jour du champ approprié sur la page des paramètres de ServiceCenter, dans le but d'octroyer par défaut à tous les utilisateurs le droit d'accéder à Get-Services :

Page de paramètres	Nom du champ	Exemple de valeur de champ
ServiceCenter	Droits d'accès par défaut:	sc(getit.requester)

- 4 Accédez au bas du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
- 5 Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le serveur** pour appliquer vos modifications de configuration.

## Enregistrement utilisateur

Tous les utilisateurs Get-Services doivent disposer d'un compte de connexion dans la base de données principale d'authentification. Par exemple, si vous utilisez ServiceCenter en tant que base de données principale, les termes de capacité appropriés doivent être définis dans l'enregistrement d'opérateur de l'utilisateur. Vous pouvez définir des droits d'accès similaires dans le système principal utilisé, quel que soit celui-ci. Les informations de connexion de l'utilisateur sont automatiquement authentifiées sur le système principal.

Toutefois, si un utilisateur tente d'ouvrir une session pour la première fois sans être authentifié par le système principal, un message l'invite à saisir certaines informations par défaut, comme indiqué sur l'écran suivant. Notez que les quatre premiers champs sont obligatoires, comme le signalent les flèches situées à droite de chaque champ.

The screenshot shows the 'Peregrine Portal' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Connexion' and 'Informations utilisateur' tabs. The 'Informations utilisateur' tab is active, showing a sub-section for 'Connexion' with a link to 'Nouvel utilisateur'. Below this, there is a text block explaining the registration process: 'Vous pouvez ouvrir un nouveau compte utilisateur en ligne. Pour cela, veuillez communiquer les informations requises. Une fois le compte créé, votre mot de passe vous sera envoyé par e-mail. Vous ne pouvez pas créer de compte si le nom de domaine de votre adresse e-mail n'est pas valide et autorisé.' Below the text are five input fields: 'Prénom', 'Nom', 'Nom d'utilisateur', 'E-mail', and 'Numéro de téléphone'. Each of the first four fields has a small blue icon with a right-pointing arrow to its right, indicating they are required. A 'Nouvel utilisateur' button is located below the input fields. The browser's address bar at the bottom shows 'Internet'.

Lorsque l'utilisateur clique sur **Nouvel utilisateur**, les informations saisies sont stockées dans la base de données appropriée. Dans ServiceCenter, Get-Services crée un enregistrement d'opérateur et de contact correspondant au nouvel utilisateur.

**Remarque :** Le connecteur de système principal approprié doit être défini pour que les termes de capacité puissent être reconnus. Par exemple, si aucun connecteur n'est associé à ServiceCenter, les termes de capacité de ServiceCenter ne seront pas utilisés.

Les informations d'enregistrement de base et les scripts de connexion sont stockés dans le répertoire `.../oaa/apps/common/jscrip/`. Les scripts de connexion se trouvent dans le fichier `login.js`. Si vous souhaitez modifier le processus d'enregistrement (par exemple, en changeant le mode de définition des mots de passe utilisateur), vous pouvez modifier les scripts contenus dans ce répertoire.

## Activation du connecteur de messagerie

Si les utilisateurs ont la possibilité d'enregistrer de nouveaux comptes, vous devez vous assurer que l'onglet E-mail de la page Paramètres du module Administration de Get-Services contient le nom du connecteur de messagerie.

Le connecteur de messagerie est une implémentation de JavaMail API 1.2 et prend en charge les protocoles de messagerie suivants :

- POP3 pour le courrier entrant
- IMAP pour le courrier entrant
- SMTP pour le courrier sortant

Le connecteur de messagerie prend également en charge les pièces jointes de type MIME associées au courrier sortant.

Configurez les paramètres suivants, selon vos besoins, sous l'onglet E-mail de la page Paramètres du module Administration :

ServiceCenter   Get-Resources   XSL   <b>E-mail</b>	
<b>Serveur de courrier entrant:</b> mailhost	Nom complet ou adresse IP de la machine hébergeant le serveur de courrier entrant. Si ce champ est vide, l'état du connecteur mail indique l'état de la connexion au serveur de courrier sortant.
<b>Protocole de courrier entrant:</b> imap	Protocole utilisé par le serveur de courrier entrant (IMAP ou POP3).
<b>Login courrier entrant:</b>	Login de l'utilisateur utilisé pour le serveur de courrier entrant.
<b>Mot de passe (courrier entrant):</b>	Mot de passe de l'utilisateur accédant au serveur de courrier entrant.
<b>Adresse e-mail de l'expéditeur:</b>	Cette adresse est utilisée comme adresse d'expéditeur par défaut pour les messages sortants.
<b>Domaines de messageries:</b> peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com	Liste des domaines de messagerie (séparés par des points-virgules) valides. Seuls les utilisateurs possédant une adresse e-mail dans ces domaines pourront s'enregistrer en ligne.
<b>Utilisateur anonyme:</b> Falcon	Nom d'utilisateur anonyme employé lorsqu'un utilisateur tente de communiquer avec les connecteur mail
<b>Mot de passe anonyme:</b>	Mot de passe de l'utilisateur anonyme pour le connecteur mail
<b>Serveur de courrier sortant:</b> mailhost	Nom complet ou adresse IP de la machine hébergeant le serveur de courrier sortant SMTP.
<b>Login courrier sortant:</b>	Login de l'utilisateur utilisé pour le serveur de courrier sortant.
<b>Mot de passe (courrier sortant):</b>	Mot de passe de l'utilisateur accédant au serveur de courrier sortant.
<b>Connecteur:</b> com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter	Chemin de classe complet (classpath) du connecteur associé à cette cible.
<input type="button" value="Enregistrer"/>	

Entrez le nom de votre connecteur de messagerie dans le champ Connecteur.

## Dépannage de la liaison associée au connecteur de messagerie

Vous pouvez contrôler l'état de la liaison associée au connecteur de messagerie dans le Panneau de configuration. Si le connecteur apparaît comme *déconnecté*, vérifiez les paramètres figurant sous l'onglet E-mail de la page Paramètres. Si vous ne parvenez toujours pas à établir une connexion, contactez votre administrateur système afin qu'il vérifie les valeurs des paramètres.

## Authentification des utilisateurs

Vous pouvez configurer la plate-forme OAA pour qu'elle utilise l'une des cinq options d'authentification sécurisée suivantes :

- Application de la configuration par défaut pour authentifier les utilisateurs par rapport aux connecteurs Peregrine. Reportez-vous à la section *Configuration de sécurité par défaut* page 114.
- Application d'une configuration personnalisée pour authentifier les utilisateurs par rapport à des connecteurs définis par l'utilisateur, tels que des bases de données compatibles LDAP ou JDBC. Reportez-vous à la section *Configuration JAAS personnalisée* page 114.
- Application d'une configuration JAAS standard pour authentifier les utilisateurs à l'aide du service JAAS (Java Authentication and Authorization Service) de Sun Microsystems. Reportez-vous à la section *Configuration JAAS standard de Sun Microsystems* page 124.
- Application de l'identification par stimulation/réponse Windows de NT pour authentifier les utilisateurs et transmettre les informations correspondantes à l'application Web. Reportez-vous à la section *Identification par stimulation/réponse de Windows NT* page 125.
- Mise en œuvre d'une autre page d'ouverture de session pour authentifier les utilisateurs à l'aide de l'une des autres options de connexion disponibles. Reportez-vous à la section *Création d'une autre page de connexion* page 130.

Une fois l'utilisateur authentifié, les modules auxquels il a accès sont définis par le système principal. Si vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, l'utilisateur doit disposer des termes de capacité appropriés dans son enregistrement d'opérateur au niveau de ServiceCenter pour pouvoir accéder au module correspondant dans l'application Web.

## Configuration de sécurité par défaut

La configuration par défaut authentifie les utilisateurs par rapport à un ensemble de modules de connexion JAAS préconfigurés. Par défaut, un module de connexion JAAS est configuré pour chaque connecteur Peregrine enregistré. Par exemple, si vous utilisez à la fois AssetCenter et ServiceCenter, Get-Services crée des modules de connexion pour les connecteurs ACAdapter *et* SCAdapter.

Ces modules de connexion servent *uniquement* à authentifier les utilisateurs. Les droits d'accès des utilisateurs sont déduits des enregistrements de profil utilisateur stockés au niveau des systèmes principaux (par exemple, ServiceCenter ou AssetCenter). Les droits d'accès d'un utilisateur déterminent les modules auxquels il peut accéder et les tâches qu'il peut effectuer dans ces modules. Par exemple, un utilisateur peut être habilité uniquement à ouvrir des dossiers, tandis qu'un autre disposera des droits permettant également de les valider.

Pour utiliser la configuration de sécurité par défaut, il n'est pas nécessaire de définir des paramètres supplémentaires. Get-Services génère automatiquement des modules de connexion pour chaque connecteur Peregrine installé sur le système.

Les paramètres par défaut du module de connexion sont les suivants :

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

## Configuration JAAS personnalisée

Une configuration JAAS personnalisée authentifie les utilisateurs en faisant appel à un ensemble de modules de connexion JAAS définis dans un fichier `local.xml`. Ce fichier décrit les paramètres à utiliser pour chaque module de connexion JAAS. Un fichier `local.xml` a le format suivant :

```
<jaaconfig>  
  
  <jaaconfiguration>ConfigPerso</jaaconfiguration>  
  <ConfigPerso>connecteur1;connecteur2</ConfigPerso>  
  
</jaaconfig>
```

```

<connecteur1>
  <loginModule>Classe Java du module de connexion</loginModule>
  <controlFlag>comportement lié à l'authentification</controlFlag>
  <options>liste d'options séparées par des
points-virgules</options>
</connecteur1>

<connecteur2>
  <loginModule>Classe Java du module de connexion</loginModule>
  <controlFlag>comportement lié à l'authentification</controlFlag>
  <options>liste d'options séparées par des
points-virgules</options>
</connecteur2>

</jaas_config>

```

Le tableau suivant indique comment utiliser les balises XML et attribuer les valeurs adéquates :

Utilisez ces balises XML	Pour
<code>&lt;jaas_config&gt; &lt;/jaas_config&gt;</code>	Définir une configuration JAAS personnalisée. Tous les paramètres de la configuration JAAS doivent se trouver entre ces deux balises.
<code>&lt;jaasConfiguration&gt; &lt;/jaasConfiguration&gt;</code>	Définir le nom de votre module de connexion JAAS personnalisé. La valeur de cette balise détermine le nom à utiliser pour la balise suivante. Par exemple, si vous créez une configuration personnalisée à l'aide de la valeur <code>ConfigPerso</code> , vous devez utiliser les balises <code>&lt;ConfigPerso&gt;</code> et <code>&lt;/ConfigPerso&gt;</code> pour définir la liste des connecteurs correspondants.

**Utilisez ces balises XML**

```
<ConfigPerso>
</ConfigPerso>
```

*Il s'agit d'une balise définissable par l'utilisateur.*

**Pour**

Définir la liste de *tous* les connecteurs que vous souhaitez utiliser pour l'authentification. Séparez les entrées par des points-virgules pour spécifier plusieurs connecteurs.

Si le nom de connecteur indiqué ne figure pas dans un pool de connecteurs enregistré, Get-Services suppose qu'il s'agit d'un nom logique défini dans une autre balise de connecteur.

Get-Services tente d'authentifier les utilisateurs par rapport à chaque connecteur spécifié. Les valeurs indiquées entre ces balises déterminent les noms de balise à utiliser pour chaque connecteur. Par exemple, si vous créez les connecteurs `connecteur1` et `connecteur2`, vous devez utiliser les balises `<connecteur1>`, `</connecteur1>`, `<connecteur2>`, et `</connecteur2>` pour définir vos connecteurs.

```
<connecteur1> </connecteur1>
<connecteur2> </connecteur2>
```

*Il s'agit de balises définissables par l'utilisateur.*

Définir les paramètres de module de connexion JAAS associés à chaque connecteur. Les balises `<loginModule>` et `<controlFlag>` *doivent* être définies pour chaque connecteur.

```
<loginModule> </loginModule>
```

Définir le nom de classe complet du module de connexion JAAS. Ce paramètre est *obligatoire* pour chaque module de connexion JAAS utilisé.

Utilisez ces balises XML	Pour
<code>&lt;controlFlag&gt; &lt;/controlFlag&gt;</code>	Définir les informations requises pour authentifier un utilisateur. Ce paramètre est <i>obligatoire</i> pour chaque module de connexion JAAS utilisé. Reportez-vous à la section <i>Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS</i> page 117 pour obtenir une description des options disponibles.
<code>&lt;options&gt; &lt;/options&gt;</code>	Définir la liste des options d'authentification. Séparez les entrées par des points-virgules pour spécifier plusieurs options. Ce paramètre est <i>facultatif</i> pour chaque module de connexion JAAS utilisé. Reportez-vous à la section <i>Options de configuration JAAS</i> page 119 pour obtenir une description des options disponibles.

## Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS

Le tableau ci-dessous dresse la liste des paramètres pouvant être associés à la balise `<controlFlag>`. Un module de connexion JAAS peut avoir l'un des quatre comportements suivants :

Indicateur de contrôle	Comportement lié à l'authentification
REQUIRED	Si l'utilisateur ne peut pas être authentifié par rapport au connecteur, la connexion échoue. Quel que soit le résultat de l'authentification, celle-ci se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
REQUISITE	Si l'utilisateur ne peut pas être authentifié par rapport au connecteur, la connexion échoue. Si l'authentification réussit, elle se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
SUFFICIENT	L'authentification peut se poursuivre, même si le module de connexion échoue. Si l'authentification réussit, elle ne se poursuit pas à l'aide du module de connexion suivant dans la liste. Si l'authentification échoue, elle se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
OPTIONAL	L'authentification peut se poursuivre, même si le module de connexion échoue. Quel que soit le résultat de l'authentification, celle-ci se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.

**Remarque :** Les paramètres de l'indicateur de contrôle ne tiennent pas compte de la casse.

L'authentification globale réussit uniquement si tous les modules de connexion de type REQUIRED et REQUISITE réussissent. Si un module de connexion de type SUFFICIENT est configuré et réussit, seuls les modules de connexion de type REQUIRED et REQUISITE figurant avant ce module dans la liste doivent réussir pour que l'authentification globale aboutisse. Si aucun module de connexion de type REQUIRED ou REQUISITE n'a été configuré pour une application, au moins un module de type SUFFICIENT ou OPTIONAL doit réussir.

Par défaut, le paramètre controlFlag de toutes les applications Web Get-Services a pour valeur OPTIONAL. Cette configuration est adaptée à la plupart des entreprises.

Le tableau suivant présente quelques exemples de scénario et décrit le fonctionnement du processus de connexion :

Nom du module	État	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
ModuleConnexion1	REQUIRED	Succès	Succès	Échec
ModuleConnexion2	SUFFICIENT	Échec	Échec	Échec
ModuleConnexion3	REQUISITE	Succès	Succès	Succès
ModuleConnexion4	OPTIONAL	Succès	Échec	Échec
Authentification finale		Succès	Succès	Échec

Dans le scénario 1, l'authentification réussit, bien que ModuleConnexion2 ait échoué. Cela s'explique par le fait que le module de connexion de type REQUIRED soit prioritaire par rapport au module de type SUFFICIENT.

Dans le scénario 2, l'authentification réussit, car les modules de connexion ayant échoué sont uniquement de type SUFFICIENT et OPTIONAL.

L'authentification du scénario 3 échoue, car un module de connexion de type REQUIRED a échoué.

## Options de configuration JAAS

Le tableau ci-dessous dresse la liste des paramètres pouvant être associés à la balise `<options>`.

### Options JAAS standard

Liste des options JAAS standard disponibles pour l'ensemble des connecteurs :

Option	Usage	Description
<code>debug=true</code>	Facultatif	Indique au module de connexion de générer des informations de débogage en sortie. Le module de connexion de la plate-forme OAA envoie des informations de débogage vers la sortie standard <code>stdout</code> , au lieu de les consigner dans le fichier <code>archway.log</code> .
<code>tryFirstPass=true</code>	Facultatif	Le premier module de connexion de la liste enregistre le mot de passe saisi, et ce dernier est réutilisé par les modules de connexion suivants. Si l'authentification échoue, les modules de connexion demandent à l'utilisateur de saisir un nouveau mot de passe, puis répètent le processus d'authentification.
<code>useFirstPass=true</code>	Facultatif	Le premier module de connexion de la liste enregistre le mot de passe saisi, et ce dernier est réutilisé par les modules de connexion suivants. Si l'authentification échoue, les modules de connexion n'invitent pas l'utilisateur à saisir un nouveau mot de passe.
<code>storePass=true</code>	Facultatif	Enregistre le mot de passe de l'utilisateur en cours d'authentification.
<code>clearPass=true</code>	Facultatif	Efface le mot de passe de l'utilisateur en cours d'authentification.

## Options du module Peregrine JndiLoginModule

Le tableau ci-dessous dresse la liste des options disponibles pour les modules de connexion JAAS personnalisés faisant appel au module Peregrine JndiLoginModule.

Option	Usage	Description
user.provider.url	Obligatoire	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'URL associée au point de départ dans votre service d'annuaire à partir duquel vous souhaitez rechercher des utilisateurs.</p> <p>Exemple :</p> <pre>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</pre> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java Context.PROVIDER_URL.</p>
security.principal	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'utilisateur de service d'annuaire auquel vous souhaitez faire appel pour authentifier les requêtes non anonymes de votre service d'annuaire. Indiquez le nom de domaine de l'utilisateur du service d'annuaire. Exemple :</p> <pre>uid=utilisateur,dc=peregrine,dc=com</pre> <p><b>Astuce :</b> pour empêcher que les mots de passe soient visibles par les utilisateurs, activez cette option uniquement si vous utilisez un serveur d'annuaire tel que IPlanet, sur lequel les mots de passe des utilisateurs sont codés par défaut à l'aide de la fonction de hachage SHA.</p> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java Context.SECURITY_PRINCIPAL.</p>

Option	Usage	Description
security.credentials	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour définir le mot de passe de l'utilisateur <code>security.principal</code>. Cette option doit être employée uniquement en association avec l'option <code>security.principal</code>.</p> <hr/> <p><b>Important :</b> Si vous utilisez un protocole simple d'authentification sécurisée, il se peut que ce mot de passe soit transféré en clair.</p> <hr/> <p><b>Astuce :</b> pour protéger ce mot de passe, activez la fonction SSL (en activant l'option <code>security.protocol=ssl</code>) ou utilisez une option <code>security.authentication</code> protégeant les mots de passe.</p> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java <code>Context.SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
security.protocol	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour activer ou désactiver une connexion SSL entre le module <code>JndiLoginModule</code> et votre serveur d'annuaire. Cette option peut prendre les deux valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>simple</code> (paramètre par défaut)</li> <li>■ <code>ssl</code></li> </ul> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java <code>Context.SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>

Option	Usage	Description
security.authentication	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour activer ou désactiver la liaison anonyme avec votre service d'annuaire. Cette option peut prendre les deux valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ none (paramètre par défaut)</li> <li>■ simple</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> si vous n'attribuez aucune valeur à l'option <code>security.principal</code>, l'option <code>security.authentication</code> prendra par défaut la valeur <code>none</code>. De même, si vous attribuez à l'option <code>security.authentication</code> la valeur <code>simple</code>, mais que la valeur de l'option <code>security.credentials</code> est omise ou de longueur nulle, l'option <code>security.authentication</code> reprendra la valeur <code>none</code>.</p> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java <code>Context.SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>
user.search.scope	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nombre de niveaux à descendre lors de la recherche d'un utilisateur en cours d'authentification par l'option <code>user.provider.url</code>. Cette valeur doit être un entier. La valeur par défaut est 1.</p> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'URL associée au point de départ dans votre service d'annuaire à partir duquel vous souhaitez rechercher des groupes.</p> <p>Exemple :</p> <pre>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</pre> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>

Option	Usage	Description
group.search.scope	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nombre de niveaux à descendre lors de la recherche d'un groupe. Cette option doit être utilisée uniquement en association avec l'option <code>group.provider.url</code>. Cette valeur doit être un entier. La valeur par défaut est 1.</p> <p><b>Remarque :</b> cette option correspond à la constante Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.object Class	Facultatif	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nom de la classe d'objet du groupe LDAP. Les valeurs possibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>groupOfNames</code> (valeur par défaut)</li> <li>■ <code>groupOfUniqueNames</code></li> <li>■ <code>groupOfUrls</code></li> </ul> <p><b>Remarque :</b> l'option <code>groupOfNames</code> ou <code>groupOfUniqueNames</code> peut être utilisée pour définir des groupes statiques dans LDAP, mais il est impossible d'utiliser ces deux options simultanément.</p> <p>Si vous choisissez l'option <code>groupOfUrls</code>, les groupes configurés sont dynamiques. Aucun paramétrage supplémentaire n'est nécessaire pour la reconnaissance des groupes dynamiques.</p>
storeIdentity=true	Facultatif	Utilisez cette option pour mémoriser une référence à l'utilisateur en cours d'authentification.
clearIdentity=true	Facultatif	Utilisez cette option pour effacer toute référence à l'utilisateur en cours d'authentification.

## Exemple : définition d'une configuration LDAP personnalisée

Le code XML suivant illustre la définition d'un module de connexion permettant d'authentifier les utilisateurs par rapport à un service d'annuaire LDAP :

```
<jaas_config>

  <jaasConfiguration>maConfig</jaasConfiguration>
    <maConfig>ldap</maConfig>

  <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>
```

## Configuration JAAS standard de Sun Microsystems

La configuration JAAS standard authentifie les utilisateurs par rapport au module de connexion associé à la configuration JAAS de Sun Microsystems. Pour activer la configuration JAAS standard, vous devez modifier le fichier `local.xml` en ajoutant les lignes suivantes :

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

Si vous choisissez la configuration JAAS standard, vous devez également effectuer l'une des deux opérations suivantes :

- Spécifiez les options de ligne de commande JAAS appropriées une fois le conteneur démarré

–ou–

- Configurez pour JAAS le fichier `java.security` qui se trouve dans le répertoire `$JAVA_HOME/jre/lib/security`.

## Options de la ligne de commande

Les propriétés de ligne de commande requises pour l'utilisation de la configuration standard basée sur un fichier sont les suivantes :

```
java -classpath <liste d'archives Java> \
-Djava.security.manager \
-Djava.security.policy==java2.policy \
-Djava.security.auth.policy==jaas.policy \
-Djava.security.auth.login.config==jaas.config \
<MaClassePrincipale>
```

Remplacez <liste d'archives Java> par la liste des archives Java utilisées par votre application Java compatible JAAS.

Remplacez <MaClassePrincipale> par le nom complet de la classe du programme principal Java.

## Identification par stimulation/réponse de Windows NT

L'identification par stimulation/réponse de Windows NT est l'une des méthodes utilisées par Windows NT pour faciliter l'authentification des utilisateurs sur un serveur Web. Le processus consiste à établir une liaison sécurisée entre Internet Explorer (IE) et le serveur Web Internet Information Server (IIS). Grâce à cette liaison, le serveur Web connaît l'identité exacte de l'utilisateur, d'après la manière dont il s'est connecté depuis sa station de travail. Cela permet au serveur Web de limiter les accès aux fichiers ou aux applications en fonction de l'identité de l'utilisateur. Les applications s'exécutant sur un serveur Web peuvent tirer parti de ces informations pour identifier les utilisateurs sans les obliger à ouvrir une session.

Get-Services utilise l'identification par stimulation/réponse de Windows NT de la façon suivante :

- L'utilisateur ouvre une session sur une station de travail Windows XP/2000/NT.
- Il lance le navigateur IE et accède à la page `login.asp`.
- IE envoie automatiquement les informations d'authentification utilisateur à IIS. Le mot de passe de l'utilisateur n'est pas transmis, mais la liaison établie entre IE et IIS via l'identification par stimulation/réponse de Windows NT est suffisante pour permettre au serveur de reconnaître l'utilisateur.

- Le module de connexion de l'application Web reconnaît automatiquement l'utilisateur à l'aide des données issues de l'identification par stimulation/réponse de Windows NT et du serveur IIS.
- L'utilisateur est connecté sans que la saisie d'un nom et d'un mot de passe soit nécessaire.

Durant ce processus, Archway authentifie l'utilisateur NT et se fait passer pour lui à l'aide de chacun de ses connecteurs.

Les circonstances suivantes sont des exceptions au processus normal de connexion via l'identification par stimulation/réponse de Windows NT :

- L'utilisateur Windows NT s'est déjà enregistré à l'aide d'un connecteur Archway. Lorsque cela se produit, l'application Web demande à l'utilisateur de s'enregistrer et de saisir ses informations de profil. Elle le laisse ensuite ouvrir une session et mémorise ces informations en vue de tentatives de connexion futures.
- Le nom de l'utilisateur Windows NT est déjà enregistré en tant qu'administrateur sur le système principal. Lorsque cela se produit, l'application Web n'effectue pas de connexion automatique. Un autre écran d'ouverture de session est présenté à l'utilisateur et ce dernier est invité à vérifier son mot de passe. Cette étape est une mesure de sécurité supplémentaire visant à empêcher un utilisateur de se connecter par mégarde avec des droits d'administrateur.

## Configuration de l'identification par stimulation/réponse de Windows NT

La configuration de Get-Services pour qu'il utilise l'identification par stimulation/réponse de Windows NT se déroule en cinq étapes :

- Étape 1** Configurez les propriétés du serveur Web associées au fichier `login.asp`. Reportez-vous à la section *Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier `login.asp`*, page 128.
- Étape 2** Configurez les propriétés du serveur Web associées au fichier `e_login_main_start.asp`. Reportez-vous à la section *Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier `e_login_main_start.asp`*, page 128.

- Étape 3** Configurez les propriétés du serveur Web associées au fichier `loginverify.asp`. Reportez-vous à la section *Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier loginverify.asp*, page 129.
- Étape 4** Définissez le paramètre **URL de déconnexion** sur la page d'administration de Get-Services. Reportez-vous à la section *Configuration de l'URL de déconnexion* page 129.
- Étape 5** Définissez des droits d'accès au dossier de présentation de Get-Services. Reportez-vous à la section *Configuration des droits d'accès au dossier de présentation* page 129.

Les procédures suivantes illustrent la configuration de l'identification par stimulation/réponse de Windows NT. Si vous utilisez Windows XP ou 2000, la procédure est globalement la même. Toutefois, sous Windows XP et 2000, Stimulation/Réponse est appelé Authentification intégrée de Windows, et la console de gestion Microsoft Management Console est appelée Services Internet (IIS).

## Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier **login.asp**.

- 1 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (Démarrer>Programmes>Outils d'administration>Gestionnaire des services Internet).  
Sous Windows 2000 et XP, ouvrez les Services Internet (IIS) (Démarrer>Programmes>Outils d'administration>Services Internet (IIS))
- 2 Cliquez sur le répertoire virtuel **oaa**.
- 3 Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur **login.asp** et sélectionnez **Propriétés**.
- 4 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 5 Cliquez sur **Modifier** dans la section « Connexions anonymes et contrôle d'authentification ».
- 6 Activez la case à cocher **Stimulation/Réponse de Windows NT**. Assurez-vous que seule cette option est activée.
- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées jusqu'à revenir dans la console MMC.

## Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier **e\_login\_main\_start.asp**.

- 1 Dans la console de gestion Microsoft Management Console, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur **e\_login\_main\_start.asp** et sélectionnez **Propriétés**.
- 2 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 3 Cliquez sur **Modifier** dans la section « Connexions anonymes et contrôle d'authentification ».
- 4 Activez la case à cocher **Stimulation/Réponse de Windows NT**. Assurez-vous que seule cette option est activée.
- 5 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées jusqu'à revenir dans la console MMC.

## Configuration des propriétés du serveur Web associées au fichier `loginverify.asp`.

- 1 Dans la console, cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur `loginverify.asp` et sélectionnez **Propriétés**.
- 2 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 3 Cliquez sur **Modifier** dans la section « Connexions anonymes et contrôle d'authentification ».
- 4 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées jusqu'à revenir dans la console MMC.
- 5 Refermez la console.

## Configuration de l'URL de déconnexion

- 1 Ouvrez un navigateur Web.
- 2 Entrez l'URL suivante : `http://serveurWeb/oa/admin.asp` dans la zone d'adresse du navigateur (où `serveurWeb` est le nom de votre serveur Web et `oa`, le nom du répertoire virtuel créé lors de l'installation).
- 3 Connectez-vous à l'aide du nom et du mot de passe de l'administrateur.
- 4 Cliquez sur **Paramètres**.
- 5 Sous l'onglet **Commun**, attribuez au paramètre **URL de déconnexion** l'URL vers laquelle vous souhaitez renvoyer les utilisateurs lorsque l'authentification Windows NT échoue ou lorsque celle-ci est impossible à cause du navigateur de l'utilisateur.

## Configuration des droits d'accès au dossier de présentation

- 1 Utilisez l'Explorateur Windows NT pour accéder au dossier `...oa\presentation`.
- 2 Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur `presentation` et sélectionnez **Propriétés**.
- 3 Sous l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Permissions**.

**Remarque :** Si l'onglet **Sécurité** n'est pas affiché, vérifiez que votre application Web est installée sur une partition NTFS.

- 4 Cliquez sur **Ajouter** pour modifier les groupes d'utilisateurs autorisés à accéder au dossier. Modifiez l'autorisation en spécifiant un nom de groupe authentifié. Par exemple, vous pouvez octroyer la permission d'accès à « Tous les utilisateurs authentifiés ».

- 5 Si le groupe « Tout le monde » dispose de droits d'accès, mettez l'entrée correspondante en surbrillance et cliquez sur **Supprimer** afin d'autoriser uniquement le groupe sélectionné lors de l'étape précédente à accéder à l'élément Portail Peregrine.
- 6 Cliquez sur **OK**. Refermez toutes le fenêtres.

## Test de la configuration

Connectez-vous à votre application Web Peregrine pour vous assurer que les droits d'accès ont été correctement définis. Les paramètres d'identification par stimulation/réponse de Windows NT sont activés lorsque vous ouvrez une session via une page spéciale de connexion appelée `login.asp`. Lorsque l'accès à vos applications se fait par le biais de la page standard `login.jsp`, les utilisateurs doivent se connecter de la manière habituelle.

**Pour tester les paramètres :**

- 1 Ouvrez un navigateur Web.
- 2 Entrez l'URL suivante : `http://serveurWeb/oa/login.asp` dans la zone d'adresse du navigateur (où `serveurWeb` est le nom de votre serveur Web et `oa`, le nom du répertoire virtuel créé lors de l'installation).
- 3 Vérifiez que l'accès à Get-Services répond à vos attentes, d'après les paramètres choisis pour les fichiers `login.asp` et `loginverify.asp`.

## Création d'une autre page de connexion

Si vous ne souhaitez pas utiliser la page de connexion par défaut de Peregrine OAA, vous pouvez créer votre propre page de connexion, laquelle authentifiera les utilisateurs et les redirigera vers la page d'accueil adéquate. La création d'une autre page de connexion se déroule en deux étapes principales :

- Étape 1** Création d'une page Web de connexion à l'aide des paramètres d'authentification requis. Reportez-vous à la section suivante, *Création d'une page Web de connexion*.
- Étape 2** Modification du fichier `archway.xml` en spécifiant la méthode d'authentification HTTP que vous souhaitez utiliser. Reportez-vous à la section *Spécification d'une autre méthode d'authentification* page 133.

## Création d'une page Web de connexion

Votre page Web de connexion personnalisée peut être n'importe quel formulaire HTML invitant l'utilisateur à entrer les paramètres obligatoires suivants :

- Nom de l'utilisateur
- Mot de passe

En outre, vous pouvez inclure des paramètres de connexion facultatifs, tels que :

- Langue d'affichage et paramètres régionaux
- Format de l'heure
- Thème

Un exemple de formulaire HTML de connexion, `login_sample.html`, se trouve dans le dossier de déploiement OAA de votre serveur d'applications :

```
<serveur d'applications>\WEB-INF\oaa\
```

Personnalisez cet exemple de formulaire HTML en suivant les directives ci-dessous.

- Quel que soit le fichier de connexion personnalisée créé, celui-ci devient partie intégrante de votre URL de connexion. Par exemple, si vous créez une page personnalisée sous le nom `ma_connexion.htm`, l'URL de connexion sera `http://<serveur>:<port>/oaa/ma_connexion.htm`.
- Vous devez spécifier le servlet `basicauth` dans l'action de formulaire. Exemple : `action="http://<serveur>:<port>/oaa/servlet/basicauth"`
- Les utilisateurs disposant du terme de capacité `getit.portal` voient s'afficher la page d'accueil `e_portal_home_start.jsp` lorsqu'ils sont authentifiés avec succès.
- Les utilisateurs ne disposant *pas* du terme de capacité `getit.portal` voient s'afficher la page d'accueil `e_home_main_start.jsp` lorsqu'ils sont authentifiés avec succès.
- Les utilisateurs qui ne sont pas authentifiés voient s'afficher la page spécifiée en tant que valeur du paramètre `_failURL`.
- Le servlet `basicauth` ne chiffre pas les noms d'utilisateur et les mots de passe pendant la connexion. Vous devez activer HTTPS si vous souhaitez mettre en œuvre la sécurisation des mots de passe au niveau de votre intranet.

- Lorsqu'aucune URL n'est spécifiée dans l'action de formulaire, les utilisateurs authentifiés sont redirigés vers `http://<serveur>:<port>/oaa/login.jsp`, où ils voient s'afficher la page `e_portal_home_start.jsp` ou `e_home_main_start.jsp`, selon leurs termes de capacité de connexion.
- Aucun paramétrage spécifique n'est requis sur la page d'administration pour configurer une page de connexion personnalisée. Vous devez spécifier tous les paramètres de connexion au niveau de votre page de connexion personnalisée.
- Si vous souhaitez afficher une page OAA spécifique à la connexion, vous pouvez spécifier cette page dans l'URL associée à l'action de formulaire. Par exemple, le paramétrage `action="http://<serveur>:<port>/oaa/servlet/basicauth/e_home_main_start.jsp"` affiche la version « non portail » de la page d'accueil de Peregrine OAA.
- Les paramètres de connexion suivants sont disponibles :

Paramètre de connexion	Description
<code>loginuser</code>	Ce paramètre de connexion obligatoire spécifie le nom de l'utilisateur. Vous devez spécifier une entrée de formulaire pour ce paramètre.
<code>loginpass</code>	Ce paramètre de connexion obligatoire spécifie le mot de passe de connexion. Vous devez spécifier une entrée de formulaire pour ce paramètre.
<code>_locale</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie les paramètres d'affichage régionaux de l'utilisateur.
<code>_timezone</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie le fuseau horaire de l'utilisateur.
<code>_theme</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie le thème à afficher sur le portail Peregrine OAA.

## Spécification d'une autre méthode d'authentification

Par défaut, Peregrine OAA utilise l'authentification HTTP de base fournie par la classe `HttpBasicAuthenticationManager`. Si vous créez une page de connexion personnalisée, vous devez spécifier l'autre méthode d'authentification utilisée dans le fichier `archway.xml`.

### Pour spécifier une autre méthode d'authentification HTTP :

- 1 Arrêtez votre serveur d'applications.
- 2 À l'aide d'un éditeur de texte, ouvrez le fichier `archway.xml` qui se trouve dans le dossier :  

```
<serveur d'applications>\webapps\oaa\WEB-INF\default.
```
- 3 Modifiez la ligne contenant :  

```
<httpauthclass ...>HttpBasicAuthenticationManager</httpauthclass>
```
- 4 Modifiez la valeur `HttpBasicAuthenticationManager` en la remplaçant par `HttpAlternateAuthenticationManager`.
- 5 Enregistrez le fichier.
- 6 Redémarrez votre serveur d'applications.

---

### **Avertissement :** L'attribution de la classe

`HttpAlternateAuthenticationManager` au paramètre d'authentification HTTP fait apparaître les requêtes (y compris les noms d'utilisateur et les mots de passe) dans l'URL. Pour protéger les requêtes figurant dans les URL, vous devez limiter l'accès à ces informations par le biais de votre serveur Web.

---



# Glossaire

---

**Appel** — demande de service ou d'informations. Dans ServiceCenter, un appel constitue un moyen d'établir une voie de communication avec le Service Desk. Un rapport d'appel ou une fiche d'incident peuvent être générés à partir d'un appel adressé au Help Desk.

**Cas du Help Desk** — voir *Appel*.

**Catégorie** — classification d'un groupe d'appels ou d'incidents. ServiceCenter comprend une série de catégories par défaut, et les administrateurs peuvent en créer de nouvelles. Vous pouvez spécifier des catégories par défaut associées aux appels et incidents de Get-Services dans l'onglet Get-Services du module d'administration du portail Peregrine.

**Catégorie de site** — taille d'un site ou d'un campus, en nombre d'utilisateurs. Dans ServiceCenter, cela détermine le mode de prise en charge et l'attribution de ressources au site. La catégorie du site indique le niveau de support fourni. Vous pouvez spécifier des catégories de sites par défaut associées aux appels et incidents de Get-Services dans l'onglet Get-Services du module d'administration du portail Peregrine.

**Contact** — personne qui signale un problème ou demande des informations. Un contact peut être un client interne (employé de la société) ou un client externe (personne ne faisant pas partie de la société).

**Demande** — également appelée problème. Voir *Incident*.

**Formulaire** — écran (ou fenêtre) de ServiceCenter utilisé pour ouvrir, ajouter, modifier et afficher des enregistrements dans un fichier spécifique, ou dans le cadre de l'interaction utilisateur dans une application.

**Gravité** — caractère d'urgence que revêt un incident aux yeux de l'appelant. Dans ServiceCenter, un administrateur définit les différents niveaux de gravité. Niveaux de gravité par défaut : 1 – Critique, 2 – Urgent, 3 – Normal, 4 – Faible, 5 – Très faible. Vous pouvez spécifier des niveaux de gravité par défaut associés aux appels et incidents de Get-Services dans l'onglet Get-Services du module d'administration du portail Peregrine.

**Incident** — tout événement qui nécessite l'application de mesures allant au-delà d'une intervention standard du Help Desk, et qui provoque ou peut provoquer une interruption ou une diminution de la qualité du service.

Dans ServiceCenter, les incidents, contrairement aux appels, nécessitent généralement des actions destinées à résoudre le problème rencontré. La différence entre un appel et un incident réside dans le niveau d'assistance requis pour résoudre le problème soumis. Tout dépend de la complexité du problème, du nombre d'individus impliqués ou de la quantité de travail nécessaire.

**Remarque :** Les termes incident et problème sont indifféremment utilisés dans l'interface Get-Services. Le module Gestion des incidents s'appelle Gestion des problèmes dans les versions de ServiceCenter antérieures à 4.x. Certains paramètres de la Gestion des incidents utilisent le terme *problème* du fait de leur corrélation avec les tables de *problèmes* de ServiceCenter lorsque vous utilisez le connecteur SC.

**Opérateur du Help Desk** — personne chargée de suivre et de résoudre les problèmes soumis. Dans ServiceCenter, cette personne est également appelée opérateur ou coordinateur.

**Problème** — voir *Incident*.

**Sous-catégorie** — classification additionnelle d'un appel ou incident, en fonction de la catégorie déjà sélectionnée. Vous pouvez spécifier des sous-catégories par défaut associées aux appels et incidents de Get-Services dans l'onglet Get-Services du module d'administration du portail Peregrine.

**Type de problème** — type d'incident. Dans ServiceCenter, le type de problème est une sous-catégorie du Type de produit, ce qui permet de mieux classer un problème lié à un type de produit particulier. Vous pouvez spécifier des types de problèmes par défaut associés aux appels et incidents de Get-Services sous l'onglet Get-Services du module d'administration du portail Peregrine.

**Type de produit** — classification générale des périphériques, également nommée type de périphérique. Dans ServiceCenter, le type de produit est une sous-catégorie de *Sous-catégorie*. Vous pouvez spécifier des types de produits par défaut associés aux appels et incidents de Get-Services sous l'onglet Get-Services du module d'administration du portail Peregrine.



# Index

## A

- Appel, Définition 135
- Architecture 29
- Architecture Archway
  - Blocs fonctionnels 15
  - Chaîne d'interrogation 20
  - Clients 17
  - Demandes 19
  - Exécution d'interrogations sur un système 22
  - Gestionnaire de documents 22
  - Schéma 16
  - XML 17
- Assistance clientèle 10
- Assistance clientèle de Peregrine Systems 10
- Authentification
  - Contournement du script de connexion 130
  - Enregistrement utilisateur 107
  - Utilisateurs 114
- Authentification à la connexion 114

## B

- Bouton Infos 86

## C

- Cadres, Modification 41
- Calques, Modification 39
- Cas du Help Desk, voir Appel 135
- Catégorie de site, Définition 135
- Catégorie, Définition 135
- Chaîne d'interrogation 20
- Composants

- Ajout sur le portail 53
- Création 51
- Composants du portail, Création 51
- Connecteur SC (SCAdapter)
  - Configuration 79–80
  - Description 29
  - Présentation générale 99
- Connexe, Documentation 8
- Contact, Définition 135
- Contournement du script de connexion 130
- Conventions typographiques 9
- Création d'un signet vers une page 29

## D

- Demande, voir Incident 135
- Déploiement des thèmes 32
- Détails des enregistrements associés 96
- Détails du formulaire 87
- Détails du formulaire, Affichage 86
- Documentation connexe 8
- Droits d'utilisateur 62
  - getit.admin 72
- Droits d'utilisateur getit.admin 72

## E

- Enregistrement de compte 88
- Enregistrement de comptes par l'utilisateur 88
- Enregistrement de nouveaux utilisateurs 107
- Enregistrement utilisateur 107
- Entrée du script, Détails du formulaire 87
- État de la file d'attente, Affichage 83

État des scripts 81  
 État des scripts, Vérification 81

## F

Fiches d'appel 25, 101  
 Fiches d'incident 25  
 Fichier joint  
   Accès au répertoire 102  
   Description 30  
   Présentation générale 102  
 Fichier local.xml 72, 77  
 Fichier user.log 89  
 Fichiers CSS, Modification 37  
 Fichiers de chaînes  
   Traduction 44, 46  
 Fichiers war (Web archive) 84  
 Files d'attente de messages 82  
 Files d'attente de messages, Affichage 82  
 Fonction Clôturer la tâche 27  
 Formulaire, Définition 136  
 Formulaires de changement parent 95

## G

Gestion des appels  
   Activation 80  
   Interface utilisateur 101  
 Gestion des changements  
   Fonction Clôturer la tâche 27  
   Formulaires de changement parent 95  
   Formulaires par défaut 91  
   Inscription d'événements 100  
 Gestionnaire de documents 22  
 Get-Services  
   Architecture 29  
   Présentation générale 7  
 Graphique de l'en-tête, Modification 33  
 Gravité, Définition 136

## I

IBM Websphere Portal 84  
 Icônes, Personnalisation 66  
 Identification par stimulation/réponse de  
   Windows NT  
     Configuration 125  
     Sécurité 106

Incident, Définition 136  
 Informations du formulaire, Affichage 85  
 Informations sur les formulaires, Affichage 60  
 Inscription d'événements 100  
 Interface utilisateur, Gestion des appels 101  
 ISO, Codage de caractères.  
   Voir Codage de caractères

## J

JAAS (Java Authentication and Authorization  
 Service)  
   Authentification 114  
   Modules de connexion 114  
 Journal du serveur 76  
 Journal, Détails du formulaire 87  
 Journalisation des sessions utilisateur 89

## L

LDAP 106  
 Libellés, Personnalisation 68  
 Lightweight Directory Access Protocol  
 (LDAP) 106  
 login.asp 130

## M

Manuel  
   Lecteurs 7  
   Structure 10  
 Menu d'activités 51  
 Modification de la présentation du portail  
   Peregrine 56  
 Modification de mots de passe 88  
 Modification des thèmes 58  
 Module d'administration  
   Affichage de l'état de la file d'attente 83  
   Affichage des files d'attente de messages 82  
   Affichage des transactions du connecteur 84  
   État des scripts 81  
   Files d'attente de messages 82  
   Formulaire Paramètres de  
     l'administrateur 79  
   Génération de fichiers war 84  
   Journal du serveur 76  
   Modification de paramètres 78  
   Page Paramètres de l'administrateur 76

- Panneau de configuration 74
- Vérification de l'état des scripts 81
- Modules de connexion, JAAS 114
- Mot de passe, Modification 88
- Mots de passe
  - Protection 106
- O**
  - Onglet Service Desk 79
  - Opérateur du Help Desk, Définition 136
- P**
  - Page Paramètres de l'administrateur 78
  - Panneau de configuration 74
  - Paramètre securepassword 108
  - Paramètres
    - Fichier joint 103
    - Paramètre securepassword de ServiceCenter 108
  - Paramètres de fichier joint 103
  - Paramètres, Définition 78
  - Personnalisation
    - Ajout d'une nouvelle section à la disposition des champs 67
    - Ajout de champs 67
    - Configuration requise 62
    - Description de l'interface 64
    - Droits d'utilisateur 62
    - Formulaires 64–70
    - Icônes 66
    - Libellés 68
    - Modification de l'ordre des champs 67
    - Modification de la disposition des champs 67
    - Paramètres 62
    - Portail 52–59
  - Personnalisation des thèmes 31
    - Déploiement des thèmes 32
    - Modification des cadres 41
    - Modification des calques 39
    - Modification des feuilles de style 35
    - Modification des fichiers CSS 37
    - Modification du graphique de l'en-tête 33
  - Personnalisation du portail Peregrine 52
  - Portail Peregrine
    - Ajout de composants 53

- Personnalisation 52
- Portail Peregrine, Personnalisation 31
- Présentation, Modification
  - MS Internet Explorer 57
  - Netscape Navigator 57
- PreXML, Détails du formulaire 87
- Problème, voir Incident

- R**
  - Réaffectation de fiche 79
  - Réinitialisation du serveur 74
  - Rôle d'utilisateur Admin 24
  - Rôle d'utilisateur Employé 24
  - Rôle d'utilisateur Responsable informatique (TI) 24
  - Rôle d'utilisateur Technicien informatique (TI) 24
  - Rôles d'utilisateur
    - Admin 24
    - Employé 24
    - Responsable informatique (TI) 24
    - Technicien informatique (TI) 24
    - Types 24

- S**
  - Script de connexion, Contournement 130
  - Secure Sockets Layer (SSL) 106
  - Sécurisation des mots de passe 108
  - Sécurité
    - Authentification des utilisateurs 114
    - Autre méthode d'authentification à la connexion 130
    - Enregistrement utilisateur 107
    - Identification par stimulation/réponse de Windows NT 125
    - Termes de capacité 63
  - ServiceCenter 62
    - Connecteur, voir Connecteur SC
    - Onglet 79
  - Session utilisateur 87
  - Sessions utilisateur, Journalisation 89
  - Sortie du script, Détails du formulaire 87
  - Sous-catégorie, Définition 136
  - SSL 106
  - Support technique 10

Surveillance des sessions utilisateur 89

## **T**

Termes de capacité 63

Terminologie 8

Thèmes

    Déploiement 32

    Personnalisation 31

Thèmes, Modification 35, 58

Traduction des modules personnalisés 43

Transactions du connecteur, Affichage 84

Type de problème, Définition 137

Type de produit, Définition 137

Typographique, Convention 9

## **W**

Websphere Portal 84



