

Peregrine

# Get-Services 4.1

---

## Guida per l'amministratore

Per sistemi Windows, AIX, Linux e Solaris

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

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

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

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation.

Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto contiene inoltre software sviluppato dalle seguenti società: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation e InstallShield Software Corporation.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tel. +1 800.638.5231 o 858.481.5000  
Fax +1 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Sommario

---

	<b>Informazioni sulla guida</b> . . . . .	<b>9</b>
	Destinatari della guida . . . . .	9
	Documentazione correlata. . . . .	10
	Applicazioni associate. . . . .	10
	Terminologia . . . . .	10
	Convenzioni tipografiche . . . . .	11
	Elementi speciali . . . . .	11
	Organizzazione della guida . . . . .	12
	Contattare l'assistenza clienti. . . . .	13
	Assistenza Clienti . . . . .	13
	Sito Web sulla documentazione . . . . .	13
	Sito Web per i servizi di formazione . . . . .	14
<b>Capitolo 1</b>	<b>Panoramica dell'architettura</b> . . . . .	<b>15</b>
	Architettura della piattaforma Peregrine OAA . . . . .	17
	Architettura Archway interna . . . . .	19
	Richieste Archway . . . . .	20
	Document Manager . . . . .	23

<b>Capitolo 2</b>	<b>Panoramica di Get-Services</b>	<b>25</b>
	Funzionalità di Get-Services	26
	Ruoli utente.	26
	Tipi di ticket	27
	Service Desk.	27
	Gestione modifiche.	28
	Segnalibri.	30
	Panoramica dell'architettura di Get-Services	30
	Interfaccia con ServiceCenter	31
<b>Capitolo 3</b>	<b>Personalizzazione di Peregrine Portal</b>	<b>33</b>
	Installazione delle varianti del tema "classic"	34
	Modifica del tema predefinito	35
	Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi	35
	Creazione di un tema personalizzato	37
	Proprietà dei livelli	41
	Modifica dei set di frame	42
	Traduzione di componenti personalizzati	44
	Modifica di file di stringhe tradotte esistenti	45
	Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte	46
<b>Capitolo 4</b>	<b>Utilizzo di Peregrine Portal</b>	<b>49</b>
	Accesso a Peregrine Portal	50
	Utilizzo del menu delle attività	51
	Personalizzazione di Peregrine Portal	52
	Aggiunta di componenti	52
	Modifica del layout.	57
	Modifica dei temi	59
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli	60
<b>Capitolo 5</b>	<b>Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione</b>	<b>63</b>
	Panoramica della personalizzazione	64
	Moduli e funzioni	64
	Interfaccia di personalizzazione	65
	Icone di personalizzazione.	67

Supporto alla personalizzazione . . . . .	68
Attivazione della personalizzazione . . . . .	68
Attività di personalizzazione . . . . .	71
Aggiunta di campi a un modulo . . . . .	71
Configurazione di attributi dei campi . . . . .	73
Modifica dell'etichetta di un campo. . . . .	74
Impostazione di un campo in sola lettura . . . . .	74
Impostazione di un campo obbligatorio . . . . .	75
Modifica delle dimensioni e ampiezza di un campo . . . . .	75
Rimozione di campi da un modulo . . . . .	76
Personalizzazione degli elenchi a discesa . . . . .	76
Attivazione della visibilità di uno schema per i componenti del portale BVA. . . . .	79
Spostamento delle personalizzazioni dallo sviluppo alla produzione . . . . .	80
<b>Capitolo 6</b> <b>Definizioni di schema di documento . . . . .</b>	<b>81</b>
Nozioni sulle definizioni di schema di documento. . . . .	82
Schema di esempio. . . . .	83
Utilizzo degli schemi . . . . .	84
Estensioni di schema . . . . .	84
Opportunità di utilizzo delle estensioni di schema. . . . .	84
Creazione di estensioni di schema . . . . .	85
Identificazione dello schema da estendere . . . . .	86
Individuazione dello schema sul server . . . . .	87
Creazione dei file e delle cartelle di destinazione dell'estensione di schema. . . . .	87
Modifica dei file di estensione di schema. . . . .	88
Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili . . . . .	89
Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili. . . . .	91
Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili. . . . .	92
Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo. . . . .	93
Modifica della mappatura fisica di un campo. . . . .	95
Modifica del tipo di componente di modulo di un campo . . . . .	97
Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili . . . . .	98
Sottoclassi di schema . . . . .	101

	Modifica dei file della sottoclasse di schema . . . . .	103
	Modifica dei file loadscript . . . . .	104
	Filtro di un elenco di documenti in un componente del portale . . . . .	104
	Filtro di un elenco di documenti in una ricerca di campo. . . . .	105
	Aggiunta di convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento . . . . .	107
	Aggiunta di valori predefiniti a un modulo di dettaglio. . . . .	109
	Modifica dei dati di documento in presenza di una particolare condizione . . . . .	111
	Elementi e attributi di schema . . . . .	113
	<?xml>. . . . .	113
	<schema> . . . . .	113
	<documents> . . . . .	113
	<document> . . . . .	115
	<attribute> . . . . .	119
	<collection> . . . . .	124
	Documenti . . . . .	127
	Documenti secondari. . . . .	128
<b>Capitolo 7</b>	<b>Modifica del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica . . . . .</b>	<b>133</b>
	Configurazione del componente di menu gerarchico. . . . .	134
	Caratteristiche generali del componente di menu . . . . .	134
	Sintassi di un file di configurazione di menu . . . . .	135
	Configurazione del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica . . . . .	142
<b>Capitolo 8</b>	<b>Amministrazione di Get-Services . . . . .</b>	<b>145</b>
	Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal . . . . .	146
	Utilizzo del Pannello di controllo . . . . .	148
	Visualizzazione delle versioni distribuite . . . . .	149
	Visualizzazione del registro del server . . . . .	150
	Utilizzo della pagina Impostazioni . . . . .	150
	Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione . . . . .	151
	Configurazione dei parametri di Service Desk . . . . .	152
	Verifica dello stato degli script . . . . .	154
	Visualizzazione delle code messaggi . . . . .	154
	Visualizzazione dello stato della coda . . . . .	155

	Importazione ed esportazione di personalizzazioni . . . . .	156
	Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore . . . . .	156
	Utilizzo di IBM WebSphere Portal . . . . .	157
	Visualizzazione delle informazioni sui moduli . . . . .	157
	Visualizzazione dei dettagli dei moduli . . . . .	159
	Registrazione automatica degli utenti . . . . .	160
	Modifica di password . . . . .	161
	Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente. . . . .	161
	Descrizione del file usage.log. . . . .	162
	Configurazione dei moduli di Gestione modifiche. . . . .	163
	Modifica dei moduli di Gestione modifiche . . . . .	163
	Visualizzazione di documenti correlati sulla pagina Dettagli . . . . .	168
<b>Capitolo 9</b>	<b>Amministrazione del sistema ServiceCenter . . . . .</b>	<b>169</b>
	Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter . . . . .	170
	Registrazioni di eventi in ServiceCenter . . . . .	171
	Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi. . . . .	172
	File allegati . . . . .	172
<b>Capitolo 10</b>	<b>Protezione . . . . .</b>	<b>175</b>
	Metodi di codifica password . . . . .	176
	Protezione dei sistemi back-end . . . . .	177
	Autenticazione con ServiceCenter . . . . .	177
	Parametri di abilitazione di ServiceCenter . . . . .	177
	Protezione password di ServiceCenter. . . . .	179
	Diritti di accesso globali di Get-Services . . . . .	179
	Registrazione degli utenti . . . . .	180
	Abilitazione dell'adattatore E-mail . . . . .	181
	Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter. . . . .	182
	Autenticazione degli utenti . . . . .	182
	Configurazione di protezione predefinita . . . . .	183
	Configurazione JAAS personalizzata . . . . .	184
	Flag di controllo di LoginModule JAAS . . . . .	186
	Opzioni di configurazione JAAS . . . . .	188
	Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP . . . . .	192

	Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems . . . . .	193
	Opzioni della riga di comando . . . . .	193
	Autenticazione integrata di Windows . . . . .	194
	Configurazione di Autenticazione integrata di Windows . . . . .	195
	Verifica delle impostazioni . . . . .	203
	Integrazione con strumenti di registrazione singola . . . . .	203
	Verifica dell'accesso a Get-Services da uno strumento di registrazione singola . . . . .	205
	Autenticazione basata sul contatto . . . . .	205
	Creazione di una pagina di accesso alternativa . . . . .	211
	Creazione di una pagina Web di accesso . . . . .	211
	Definizione di un metodo di autenticazione alternativo . . . . .	213
<b>Capitolo 11</b>	<b>Risoluzione dei problemi . . . . .</b>	<b>215</b>
	Problemi con il browser . . . . .	215
	Problema . . . . .	215
	Problemi con Tomcat . . . . .	216
	Problemi con WebSphere Portal Server . . . . .	217
	<b>Glossario . . . . .</b>	<b>219</b>
	<b>Indice . . . . .</b>	<b>223</b>



# Informazioni sulla guida

---

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

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

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

## Destinatari della guida

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

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

## Documentazione correlata

Consultare la seguente documentazione per informazioni aggiuntive:

Titolo manuale	Informazioni contenute
<i>Guida all'installazione di Get-Services</i>	Installazione e configurazione della piattaforma Peregrine OAA, di Get-Services, di Java SDK, dei server Web e dei server applicazioni.
<i>Note sulla versione di Get-Services</i>	Segnala l'uscita di eventuale nuova documentazione o problemi noti di Get-Services. Questi documenti sono sottoposti a costante aggiornamento e vengono resi disponibili sul sito Web dell'Assistenza Clienti. Vedere <i>Contattare l'assistenza clienti</i> a pagina 13 per informazioni sull'accesso al sito Web dell'Assistenza Clienti.

## Applicazioni associate

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

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

## Terminologia

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

## Convenzioni tipografiche

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

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

## Elementi speciali

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

Elemento	Significato
<b>Importante:</b>	Informazioni necessarie per completare un'attività
<b>Nota:</b>	Informazioni di interesse generale

Elemento	Significato
<b>Suggerimenti:</b>	Informazioni che possono semplificare o velocizzare l'esecuzione di un'attività
<b>Avviso:</b>	Informazioni necessarie nei casi in cui vi è il rischio di perdita di dati

## Organizzazione della guida

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

Informazioni richieste	Sezioni da consultare
Panoramica dell'architettura di Peregrine OAA	<i>Capitolo 1, Panoramica dell'architettura</i>
Funzionalità e panoramica dell'architettura di Get-Services	<i>Capitolo 2, Panoramica di Get-Services</i>
Personalizzazione dell'interfaccia di Get-Services	<i>Capitolo 3, Personalizzazione di Peregrine Portal</i>
Configurazione e utilizzo di Peregrine Portal	<i>Capitolo 4, Utilizzo di Peregrine Portal</i>
Attivazione e utilizzo della personalizzazione dell'interfaccia per gli utenti finali	<i>Capitolo 5, Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione</i>
Utilizzo delle definizioni di schema di documento e delle estensioni di schema	<i>Capitolo 6, Definizioni di schema di documento</i>
Personalizzazioni di moduli dalla cartella gstrees	<i>Capitolo 7, Modifica del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica</i>
Amministrazione di Get-Services mediante il componente Amministrazione	<i>Capitolo 8, Amministrazione di Get-Services</i>
Configurazione di Get-Services per l'utilizzo con ServiceCenter	<i>Capitolo 9, Amministrazione del sistema ServiceCenter</i>
Funzionalità di protezione	<i>Capitolo 10, Protezione</i>

# Contattare l'assistenza clienti

Ulteriori informazioni e assistenza su questa versione sono reperibili scaricando la documentazione o il calendario della formazione.

## Assistenza Clienti

Per ulteriori informazioni e assistenza, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems presso il sito Web Peregrine CenterPoint.

### Per contattare l'Assistenza Clienti:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Seguire le istruzioni indicate sul sito per reperire l'assistenza desiderata. Iniziare la ricerca nella sezione Knowledge Base, contenente articoli informativi su tutte le categorie di applicazioni Peregrine.
- 4 Se in Knowledge Base non è reperibile alcun articolo in grado di soddisfare le proprie esigenze, è possibile eseguire ricerche per singola applicazione, nei forum di discussione o per file applicazione scaricabili.

## Sito Web sulla documentazione

Per un elenco completo della documentazione corrente di Get-Services, vedere le pagine relative alla documentazione sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine.

### Per visualizzare l'elenco della documentazione:

- 1 Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>
- 2 Accedere al sito Web con il nome utente e la password personali.
- 3 Fare clic su **Documentation** o **Release Notes** in cima alla pagina.
- 4 Fare clic sul collegamento a Get-Services.
- 5 Fare clic sul collegamento relativo alla versione desiderata per visualizzare un elenco della documentazione disponibile per la versione richiesta di Get-Services.
- 6 I documenti possono essere disponibili in diverse lingue. Fare clic sul pulsante Download per scaricare il file in formato PDF nella lingua desiderata.

È possibile visualizzare i file della documentazione in formato PDF utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

---

**Importante:** Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Accertarsi di disporre della copia più recente delle Note sulla versione.

---

## Sito Web per i servizi di formazione

Peregrine Systems fornisce corsi di formazione in tutto il mondo, nonché corsi di formazione a distanza fruibili via Internet. Per un elenco completo dei corsi di formazione offerti da Peregrine Systems, visitare il sito Web:

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

È anche possibile contattare direttamente i servizi di formazione di Peregrine Systems al numero +1 858.794.5009.

# 1 Panoramica dell'architettura

## CAPITOLO

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

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

<b>Prodotto Get-It</b>	<b>Descrizione</b>
Get-Answers	Applicazione di gestione delle informazioni basata sul Web in grado di patrimonializzare le conoscenze. Get-Answers consente di migliorare la qualità e la precisione delle conoscenze utilizzate dai dipendenti nello svolgimento delle attività evitando di ricorrere all'Help Desk.

Prodotto Get-It	Descrizione
Get-Resources™	Soluzione basata sul Web che si integra con Acquisti di AssetCenter, Parco di AssetCenter 4.x o Gestione richieste di ServiceCenter per consentire ai dipendenti di creare richieste di risorse, nonché di semplificare l'iter di approvazione di tali richieste all'interno dell'organizzazione.
Get-Services™	Estensione di ServiceCenter basata sul Web che consente agli utenti di segnalare i problemi che si verificano nell'ambiente di lavoro tramite l'apertura di ticket in Get-Services e la loro memorizzazione nel sistema back-end ServiceCenter; questi ticket possono essere visualizzati da Get-Services e ServiceCenter. I componenti includono Amministrazione, Service Desk e Gestione modifiche (con ServiceCenter 5.0 e 5.1).

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

La base della piattaforma Peregrine OAA comprende:

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

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

- Adattatori: consentono il collegamento al database del sistema back-end. L'adattatore richiesto dalla propria applicazione Web viene installato durante la procedura di installazione.



- **Persistenza OAA (solo Get-Answers):** fornisce un database per uso generico utilizzato da alcune applicazioni Web di Peregrine. La persistenza OAA fornisce la persistenza di dati a un database.
- **Workflow OAA (solo Get-Answers):** abilita le funzionalità di workflow utilizzate da alcune applicazioni Web della piattaforma Peregrine OAA.
- **Servizi di notifica (solo Get-Answers):** servizio centralizzato per l'invio e la ricezione di notifiche mediante diversi dispositivi di comunicazione; viene anche utilizzato per monitorare lo stato di tali notifiche.

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

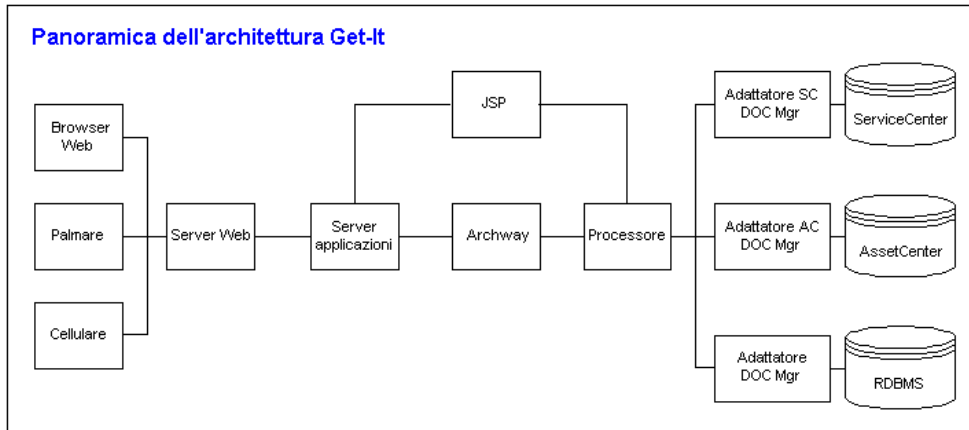
## Architettura della piattaforma Peregrine OAA

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

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

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

Il seguente schema illustra l'architettura:



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

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

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

```

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

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

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

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

## Architettura Archway interna

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

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

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

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

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

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

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

## Richieste Archway

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

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

Per verificare l'output generato da script e schemi caricati sul server, è possibile inviare una query URL al servlet Archway.

Archway richiama lo script o schema del server come utente con diritti di amministrazione e restituisce l'output come documento XML. Per visualizzare l'output del messaggio XML, il browser richiede un programma di rendering XML.

**Nota:** È possibile che venga richiesto il salvataggio dell'output XML relativo alla query URL in un file esterno.

## Query formato script URL

Le query formato script URL di Archway utilizzano il formato seguente:

```
http://nome server/oaaservlet/archway?nome script.nome funzione
```

- Al posto di *nome server*, specificare il nome del server Web abilitato per Java. Se il test riguarda uno script dal computer su cui è in esecuzione il server Web, utilizzare la variabile localhost come nome del server.

La mappatura per /oaaservlet presuppone l'utilizzo della mappatura URL predefinita specificata automaticamente da Get-Services per il servlet Archway. Se è stata definita un'altra mappatura di URL, sostituire la mappatura del servlet con il nome della mappatura appropriata.

- Al posto di *nome script*, specificare il nome dello script da eseguire.
- Al posto di *nome funzione*, specificare il nome della funzione utilizzata dallo script.

**Nota:** La funzione di query via URL può essere rimossa tramite la configurazione del file WEB.xml. Per motivi di sicurezza, si consiglia di rimuoverla.

## Query formato schema URL

Le query formato schema URL di Archway utilizzano il formato seguente:

```
http://nome server/oaaservlet/archway?nome adattatore.Querydoc
&_document=nome schema
```

- Al posto di *nome adattatore*, specificare il nome dell'adattatore del database back-end utilizzato dallo schema. L'adattatore elencato utilizzerà la connessione ODBC definita nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione.
- Al posto di *nome schema*, specificare il nome definito nell'elemento <document name="nome schema"> del file schema.

La mappatura per /oaaservlet presuppone l'utilizzo della mappatura URL predefinita specificata automaticamente da Get-Services per il servlet Archway. Se è stata definita un'altra mappatura di URL, sostituire la mappatura del servlet con il nome della mappatura appropriata.

## Query formato SQL URL

Le query formato SQL URL di Archway utilizzano il formato seguente:

```
http://nome_server/oaa/servlet/archway?nome_adattatore.query&_table=
nome_tabella&nome_campo=valore&_[facoltativo]=valore
```

- Al posto di *nome adattatore*, specificare il nome dell'adattatore del database back-end utilizzato dallo schema. L'adattatore elencato utilizzerà la connessione ODBC definita nella pagina Impostazioni del componente Amministrazione.
- Al posto di *nome tabella*, specificare il nome SQL della tabella da interrogare nel database back-end.
- Al posto di *nome campo*, specificare il nome SQL del campo da interrogare nel database back-end.
- Al posto di *valore*, specificare il valore da attribuire al campo o al parametro facoltativo.
- Al posto di *\_[facoltativo]*, specificare gli eventuali parametri facoltativi per limitare la query. Ad esempio:
  - `_return`. Restituisce solo i valori dei campi elencati.
  - `_count`. Specifica il numero di record da restituire con la query.

La mappatura per `/oaa/servlet` presuppone l'utilizzo della mappatura URL predefinita specificata automaticamente da Get-Services per il servlet Archway. Se è stata definita un'altra mappatura di URL, sostituire la mappatura del servlet con il nome della mappatura appropriata.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di query formato SQL URL:

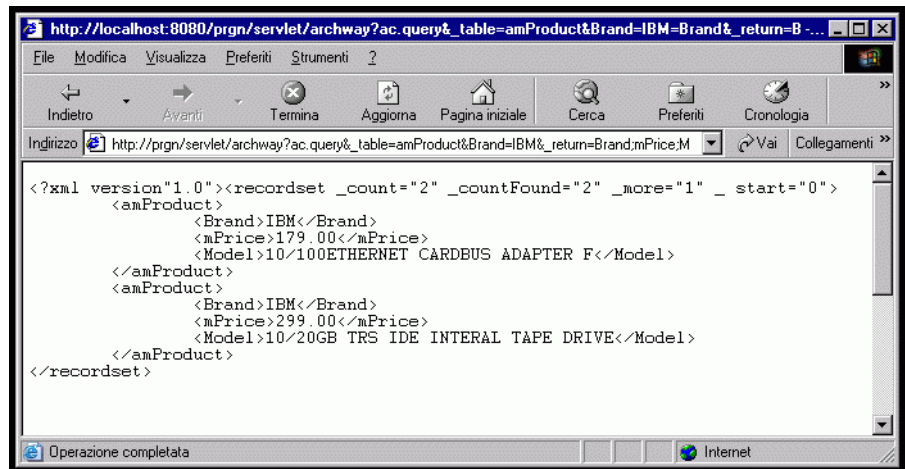
- `nome host/oaa/servlet/archway?sc.query&_table=probsummary&priority.code=1`

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

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

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

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



## Document Manager

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

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

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





# 2 Panoramica di Get-Services

## CAPITOLO

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Funzionalità di Get-Services* a pagina 26
- *Panoramica dell'architettura di Get-Services* a pagina 30

## Funzionalità di Get-Services

Get-Services 4.1 è compatibile con ServiceCenter 4.x e 5.x. A seconda delle abilitazioni di cui si dispone, Get-Services è disponibile per dipendenti e tecnici (dipendenti IT). Gli utenti finali possono creare, aggiornare e monitorare i propri ticket. I dipendenti IT possono gestire le proprie attività utilizzando i componenti Gestione incidenti, Gestione servizi e Gestione modifiche.

### Ruoli utente

L'assegnazione di abilitazioni semplifica lo svolgimento delle attività da parte degli utenti. Gli utenti sono le persone che utilizzano Get-Services. Le abilitazioni consistono in autorizzazioni di cui gli utenti dispongono per lavorare in Get-Services (vedere *Parametri di abilitazione di ServiceCenter* a pagina 177 per un elenco dei parametri di abilitazione). Questa sezione descrive gli utenti e i relativi ruoli.

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

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

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

## Tipi di ticket

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

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

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

## Service Desk

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

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

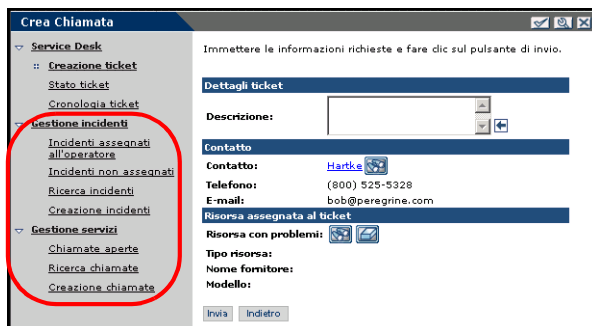
I dipendenti possono visualizzare soltanto i propri ticket.

The screenshot shows a web-based form for creating a ticket. The form is titled "Crea Ticket" and is part of the "Service Desk" application. It contains several sections: "Dettagli ticket" with a "Descrizione" field; "File allegati" with a file upload icon; "Contatto" with fields for "Contatto" (Harko), "Telefono" ((800) 525-5328), and "E-mail" (bob@peregrine.com); and "Risorsa assegnata al ticket" with a "Risorsa con problemi" field. At the bottom, there are "Invia" and "Indietro" buttons.

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

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

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



## Gestione modifiche

Per completare l'integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter, la versione 4.0 di Get-Services aveva incluso la funzionalità base per il dipendente IT. Get-Services 4.1 introduce la fase successiva di Gestione modifiche; questo componente di Get-Services presenta una veste flessibile che semplifica l'integrazione riducendo le attività di personalizzazione a livello utente nonché i problemi di aggiornamento legati al codice sorgente. Tali funzioni includono:

- Un'interfaccia ESS semplice che consente all'utente base di aprire, intervenire sulle richieste di modifica e visualizzarne stato e cronologia tramite Web.
- Un'interfaccia di approvazione che consente il riesame e l'approvazione (o meno) delle richieste di modifica tramite Web.
- La possibilità di classificare le modifiche e configurarle per organizzazione.

Il componente Gestione modifiche di Get-Services mostra ai dipendenti IT le proprie attività correnti e una cronologia di tutte le attività chiuse. La funzione Chiudi attività è disponibile nel modulo Dettagli Attività, di seguito riportato.

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

**Dettagli Attività**

**Informazioni di base**

Numero attività: T3  
 Stato: reopened  
 Fase di avviso: notice  
 Fase: config/init drive  
 Categoria: config/init drive  
 Priorità: 3 (inferiore a test e produzione)  
 Valutazione di rischio: 4 - rischio abbastanza alto  
 Inizio previsto: 22 ago 2003 22 : 100  
 Fine prevista: 23 ago 2003 2 : 30

**Descrizione**

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

**Informazioni sull'account**

Risorsa interessata: server101  
 Modello: p800  
 Tipo risorsa: Server

**Assegnazione**

Assegnato a: Richard Hartke  
 Reparto: customer service  
 Telefono: 619-481-5000  
 Coordinatore: CM TEST CM 1  
 Telefono: (858) 481-1186

Chiudi attività Visualizza modifica principale Invia modifiche Torna all'elenco

**Importante:** Se la fase corrente non è l'ultima, sarà disponibile il pulsante **Procedi alla fase successiva**. In caso contrario, sarà disponibile il pulsante **Chiudi attività**. Se è composta di più fasi e la fase corrente non è l'ultima, l'attività continuerà a essere visualizzata nell'elenco Attività personali.

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

Fare clic sul collegamento Cronologia attività per visualizzare i ticket chiusi. Per visualizzare i dettagli di una specifica attività, fare clic sulla riga del relativo Numero attività.

Questo tecnico ha quattro attività aperte in coda.

**Risultati ricerca Attività**

Fare clic su un elemento per visualizzarne i dettagli.

Numero attività	Priorità	Categoria
T16	2 (normale)	Installation
T3	3 (inferiore a test e produzione)	config/init drive

Nuova ricerca

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

- Passaggio 1** Modificare nel modo opportuno i moduli preconfigurati (vedere *Modifica dei moduli di Gestione modifiche* a pagina 163) e salvarli come moduli predefiniti.
- Passaggio 2** Configurare la schermata di registrazione cm3tin in ServiceCenter (vedere *Registrazioni di eventi in ServiceCenter* a pagina 171) per elaborare gli eventi in modo sincronizzato.
- Passaggio 3** Impostare la notifica via e-mail in ServiceCenter. Per la configurazione dell'e-mail, consultare la documentazione di ServiceCenter.

## Segnalibri

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

[http://server\\_web/oa/e\\_service\\_status\\_nome.jspld=PM10002](http://server_web/oa/e_service_status_nome.jspld=PM10002)

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

## Panoramica dell'architettura di Get-Services

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

## Interfaccia con ServiceCenter

Get-Services si interfaccia con i componenti Gestione incidenti e Gestione servizi in ServiceCenter 4.x e ServiceCenter 5.x. In ServiceCenter 5.x sono inoltre disponibili il componente Gestione modifiche e l'interfaccia Tecnico modifiche.

### SCAdapter

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

### File allegati

Quando Get-Services è configurato per l'utilizzo con ServiceCenter, ai ticket di Get-Services è possibile allegare file quali fogli di calcolo, documenti o immagini. I file allegati forniscono informazioni aggiuntive al personale dell'assistenza che si occupa dell'elaborazione dei ticket e vengono memorizzati sul server insieme al ticket. Vedere *File allegati* a pagina 172 per informazioni più dettagliate sulla funzione che consente di allegare file.





# 3

## Personalizzazione di Peregrine Portal

### CAPITOLO

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

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Installazione delle varianti del tema "classic"* a pagina 34
- *Modifica del tema predefinito* a pagina 35
- *Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi* a pagina 35
- *Creazione di un tema personalizzato* a pagina 37
- *Proprietà dei livelli* a pagina 41
- *Modifica dei set di frame* a pagina 42
- *Traduzione di componenti personalizzati* a pagina 44

## Installazione delle varianti del tema "classic"

Il tema "classic" è il tema predefinito utilizzato dalle applicazioni basate su Peregrine OAA. Ha un design grigio con tonalità verde acqua chiaramente visibile nelle catture di schermate di questa guida. Questo tema verrà utilizzato per creare un tema personalizzato per la propria azienda.

Il tema "classic" presenta quattro varianti:

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

Questi temi, oltre a una serie di altri temi opzionali, vengono installati durante l'installazione dell'applicazione. Una volta creato il proprio tema personalizzato, Peregrine Systems consiglia di eliminare tutti gli altri temi per evitare che gli utenti ne selezionino uno e sostituiscano il tema personalizzato. Se successivamente si desidera installare manualmente un tema che è stato eliminato, oppure se non tutti i temi sono stati installati durante l'installazione dell'applicazione, procedere come segue per installarli. I temi aggiuntivi sono contenuti in file zip nella directory `C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages`. I nomi dei file zip consentono di identificare i temi in essi contenuti.

### Per installare un tema "classic" alternativo:

- 1 In una finestra di prompt dei comandi, selezionare la directory `oaa\packages`. Il percorso predefinito è:  
`C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages`

- 2 Digitare:

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

**Nota:** Specificare tutti i temi che si desidera installare separandoli con uno spazio; ad esempio,

```
java -jar OAADeploy.jar bluestheme hightechtheme bajatheme.
```

- 3 Premere Invio.
- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

I temi implementati appariranno come opzioni all'accesso successivo a Get-Services.

## Modifica del tema predefinito

È possibile modificare il tema predefinito visibile a tutti gli utenti che accedono a Get-Services. Il tema predefinito è "classic".

### Per modificare il tema predefinito:

- 1 Aprire il browser Web e accedere al componente Amministrazione (`localhost/oa/admin.jsp`).
- 2 Fare clic su **Impostazioni** > **Temi**. Modificare i seguenti parametri:
  - a Nel campo **Skin/Tema predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
  - b Nel campo **Foglio di stile predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del file CSS appropriato (ad esempio, *baja.css*).
  - c Nel campo **Modello XSL predefinito**, sostituire il parametro esistente con il nome del tema da utilizzare (ad esempio *baja*).
- 3 Scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**.
- 4 Quando viene visualizzato il Pannello di controllo, fare clic su **Riavvia server**.
- 5 Aggiornare la visualizzazione del browser per visualizzare il nuovo tema predefinito.

## Modifica dell'immagine di intestazione di tutti i temi

È possibile aggiungere il logo aziendale a tutti i temi di Peregrine Portal a partire dalla pagina Impostazioni di Amministrazione.

---

**Avviso:** L'impostazione di amministrazione descritta di seguito sostituisce l'immagine usata da tutti i temi. La modifica di tale impostazione consente di visualizzare lo stesso logo in tutti i temi. Per utilizzare un logo aziendale diverso per ciascun tema, vedere *Creazione di un tema personalizzato* a pagina 37.

---

## Per modificare l'immagine di intestazione di tutti i temi:

- 1 Creare un'immagine di intestazione personalizzata.

**Nota:** Per adattarsi al frame dell'intestazione predefinito, il logo personalizzato deve avere una larghezza di 514 pixel e un'altezza di 59. Per modificare la dimensione del frame di intestazione, vedere *Modifica dei set di frame* a pagina 42.



- 2 Salvare l'immagine di intestazione personalizzata nella seguente posizione:

C:\Programmi\Peregrine\Comune\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic

**Nota:** Il tema "classic" è il tema predefinito.

- 3 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Services (admin.jsp).
- 4 Fare clic su **Impostazioni > Temi**.
- 5 Nel campo **Logo predefinito di Peregrine Portal**, immettere il nome del logo di intestazione personalizzato.

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

Digitare il nome della nuova immagine.

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

# Creazione di un tema personalizzato

È possibile creare temi personalizzati copiando e modificando il tema "classic" fornito con Get-Services.

## Per creare un tema personalizzato:

- 1 Copiare immagini, fogli di stile e modelli XSL del tema "classic". Questi file si trovano in:
  - Immagini. `<server applicazioni>\oaa\images\skins\classic`
  - Fogli di stile. `<server applicazioni>\oaa\css\classic`
  - Modelli XSL. `<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\templates\classic`
- 2 Incollare e rinominare le cartelle del tema "classic". Ad esempio:
  - Immagini. `<server applicazioni>\oaa\images\skins\temaAzienda`
  - Fogli di stile. `<server applicazioni>\oaa\css\temaAzienda`
  - Modelli XSL. `<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\templates\temaAzienda`
- 3 Aprire e modificare le immagini desiderate nel nuovo tema. Utilizzare le seguenti convenzioni per le immagini.
  - I nomi dei file immagine devono rimanere invariati. Get-Services utilizza questi nomi di immagine per visualizzare gli elementi del tema.
  - L'altezza e la larghezza dell'immagine devono rimanere invariate a meno che non vengano modificati anche i frame che accolgono le nuove dimensioni delle immagini.
- 4 Aprire e modificare il file `classic.css` nel nuovo tema.  
La seguente tabella elenca alcuni degli stili più comunemente modificati.

Nome stile	Descrizione stile
.ActionButton	Stile usato per i pulsanti nel portale.
.ActiveMenuLink	Utilizzato al passaggio del mouse su un collegamento di menu.
.ActiveModuleMenu	Indica la pagina attualmente selezionata all'interno del sottoinsieme di navigazione.
.CurrentModuleMenu	Indica il sottoinsieme di navigazione attualmente selezionato.

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

**Suggerimenti:** Modificare i fogli di stile dopo avere completato il design complessivo del tema. Utilizzare la selezione colori dell'editor di immagini per essere certi che i colori del foglio di stile corrispondano ai colori dell'immagine.

**Nota:** Nella sezione di amministrazione dei temi del portale, è disponibile la codifica dettagliata di un foglio di stile. Per accedere ai dettagli dei fogli di stile, individuare il campo Foglio di stile predefinito nella scheda Temi della pagina Impostazioni di Amministrazione e fare clic sul collegamento Fogli di stile di Peregrine Portal.

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

- 5 Salvare il foglio di stile del tema con lo stesso nome assegnato al nuovo tema. Ad esempio,  
`<server applicazioni>\oaa\css\temapersonale\temaAzienda.css.`
- 6 Aprire e modificare il file `layers_<xx>.jsp` per modificare le descrizioni dei livelli.  
 Per modificare i livelli per Internet Explorer, aprire `layers_ie.jsp`.  
 Per modificare i livelli per Netscape, aprire `layers_gecko.jsp`.  
 Per ulteriori informazioni sulla modifica dei livelli, vedere *Proprietà dei livelli* a pagina 41.
- 7 Aprire e modificare i fogli di stile XSL che si desidera cambiare.

---

**Avviso:** Non modificare questi file se non si è pratici di codici XSL e HTML.

---

I fogli di stile XSL determinano il modo in cui Get-Services visualizza i componenti dei moduli nel frame principale del portale.

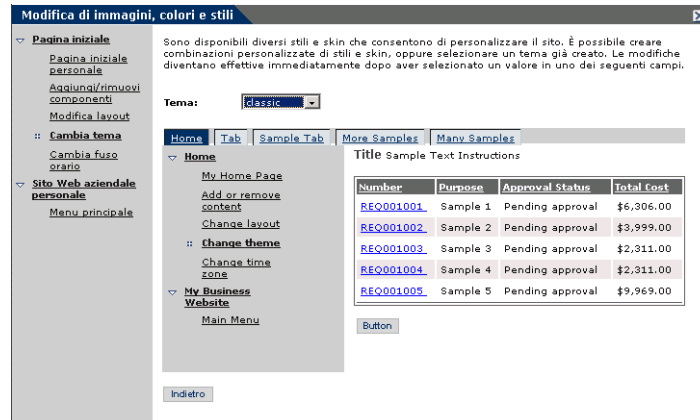
La seguente tabella elenca i fogli di stile XSL modificabili.

<b>Per modificare</b>	<b>Intervenire su questo foglio di stile XSL</b>
Selezione allegato	attachments.xml
Generazione modulo HTML	basic-form.xml
Proprietà di Azione (pulsante)	button.xml
Componenti modello	components.xml
Debugging proprietà messaggio	copy_nodes.xml
Proprietà selezione data/ora	datetime.xml
Proprietà campo di modifica testo	edit_fields.xml
Componente di modulo tabella (vedere gli esempi nella pagina di amministrazione)	entrytable.xml
Proprietà sezione campi	fieldsection.xml
Proprietà tabella campi	fieldtable.xml
Generazione pagina HTML	form.xml
Proprietà set di frame	frames.xml
Proprietà immagini	image_fields.xml
Proprietà etichette	labels.xml
Proprietà collegamento	link.xml
Costruzione elenchi DocExplorer	list-builder.xml
Proprietà campo di ricerca	lookup_fields.xml
Proprietà campo di testo valutario	money_fields.xml
Proprietà portale	portal.xml
Proprietà pulsanti di opzione	radio_checkbox_fields.xml
Proprietà campo testo di sola lettura	readonly_fields.xml
Proprietà campo testo di selezione	select_fields.xml
Proprietà casella selezione	spinner_fields.xml
Proprietà immagine SVG	svg_cad.xml
Proprietà tabella	table.xml
Proprietà scheda di navigazione	tabs.xml



## 8 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

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



## Proprietà dei livelli

Le seguenti sezioni descrivono i file `layers_ie.jsp` e `layers_gecko.jsp`. Ciascun livello è definito da un tag `<div>` distinto e include un attributo `id` che assegna il nome al livello. È possibile modificare le proprietà del livello secondo le proprie esigenze, ma i seguenti livelli sono obbligatori e non devono essere rimossi:

### ■ logo

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

</div>
```

### ■ time

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

### ■ toolbar

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

### ■ user

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

### ■ tabs

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

### ■ form titles

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

## Modifica dei set di frame

---

**Importante:** Per modificare questi file è necessario essere in possesso di nozioni avanzate di HTML, JSP e set di frame. Conservare tutti i frame e non modificare i nomi dei frame stessi. Altrimenti, vengono generati errori JavaScript.

---

Vi sono due set di frame modificabili per ciascun browser. Questi file si trovano in C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\<tema dell'azienda>.

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

#### Per modificare i set di frame:

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

Sarà ora possibile verificare le modifiche nel proprio browser Web.

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

#### `frames_ie.jsp`

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

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*" rows="102,*">
  <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
    <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no" border="0"
framespacing="0">
      <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apphead.jsp" name="getit_header">
        <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
          <frameset rows="*,0">
            <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6" marginheight="6"
src="e_login_main_start.jsp?<%= user.getADW(msg,"Params" ) %>"
name="getit_main">
              <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
            </frameset>
          </frameset>
        </frameset>
      </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="apthead.jsp" name="getit_header">
        <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
          <frameset rows="*,0">
            <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6" marginheight="6"
src="e_adminlogin_login_start.jsp?<%= user.getADW(msg, "Params") %>"
name="getit_main">
              <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
            </frameset>
          </frameset>
        </frameset>
      </frameset>
    </frameset>
```

## Traduzione di componenti personalizzati

Tutte le applicazioni Web Peregrine OAA vengono fornite in inglese. È possibile ordinare versioni tradotte delle principali applicazioni Web Peregrine OAA tramite l'acquisto di language pack. I language pack per Peregrine OAA 4.1 saranno disponibili in settembre 2003 nelle seguenti lingue:

- Francese
- Italiano
- Tedesco

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

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

Se si dispone di un language pack per un'applicazione Web Peregrine OAA, sarà necessario modificare i file di stringhe esistenti per tale applicazione, nonché aggiungere le nuove stringhe create con la personalizzazione. Per ulteriori informazioni su questo processo, consultare *Modifica di file di stringhe tradotte esistenti* a pagina 45.

Se non si dispone di un language pack per le proprie applicazioni Web Peregrine OAA e si desidera creare una nuova versione tradotta, consultare le istruzioni contenute in *Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte* a pagina 46.

Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo della nuova versione tradotta, vedere la sezione *Per configurare la piattaforma Peregrine OAA per l'utilizzo di nuovi file di stringhe*: a pagina 47.

## Modifica di file di stringhe tradotte esistenti

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

### Per modificare un file di stringhe tradotte esistenti:

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

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

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\apps\<nome gruppo di moduli>
```

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

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

Il file di stringhe utilizza il seguente formato:

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

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

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

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"
```

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

**Nota:** Il nome del file di stringhe conterrà il codice lingua di due lettere ISO-639 per la relativa lingua.
- 5 Incollare la stringa in inglese copiata in precedenza nel file di stringhe di destinazione. La stringa può essere incollata alla fine del file.
- 6 Sostituire la parte *stringa tradotta* della nuova stringa con la relativa traduzione nella propria lingua. Ad esempio, per inserire la versione italiana della stringa riportata in precedenza sarebbe necessario immettere:
 

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Cerca"
```
- 7 Salvare il nuovo file di stringhe.
 

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

## Aggiunta di nuovi file di stringhe tradotte

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

---

**Importante:** Peregrine non supporta la traduzione di applicazioni Web Get-It in lingue diverse da quelle elencate in *Traduzione di componenti personalizzati* a pagina 44.

---

### Per aggiungere un file di stringhe tradotte esistente:

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

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

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

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

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

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

- 4 Incollare il file di stringhe in inglese copiato in precedenza nel nuovo file.
  - 5 Sostituire la parte *stringa tradotta* di ciascuna stringa con la relativa traduzione nella propria lingua.
  - 6 Salvare il nuovo file di stringhe.
- Le nuove stringhe tradotte saranno disponibili dopo aver arrestato e riavviato il server applicazioni.

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

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

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

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

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





# 4 Utilizzo di Peregrine Portal

## CAPITOLO

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

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

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Accesso a Peregrine Portal* a pagina 50
- *Utilizzo del menu delle attività* a pagina 51
- *Personalizzazione di Peregrine Portal* a pagina 52

## Accesso a Peregrine Portal

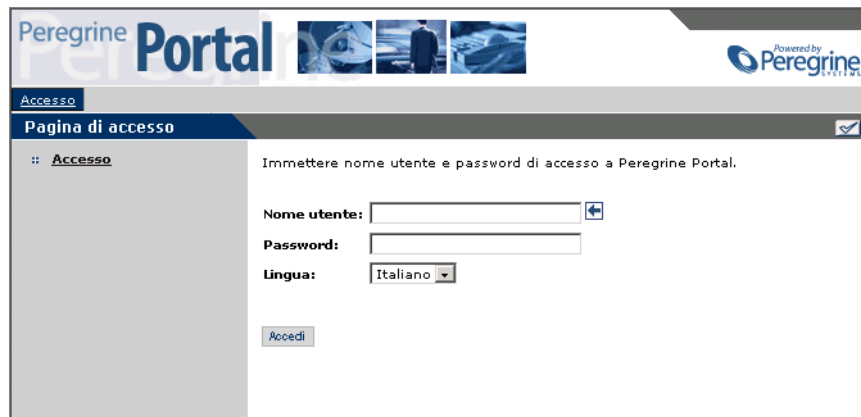
L'accesso a Peregrine Portal può essere effettuato da:

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

**Nota:** Un'alternativa a questo metodo di accesso è rappresentata da Autenticazione integrata di Windows. Vedere il capitolo *Protezione* in questa guida.

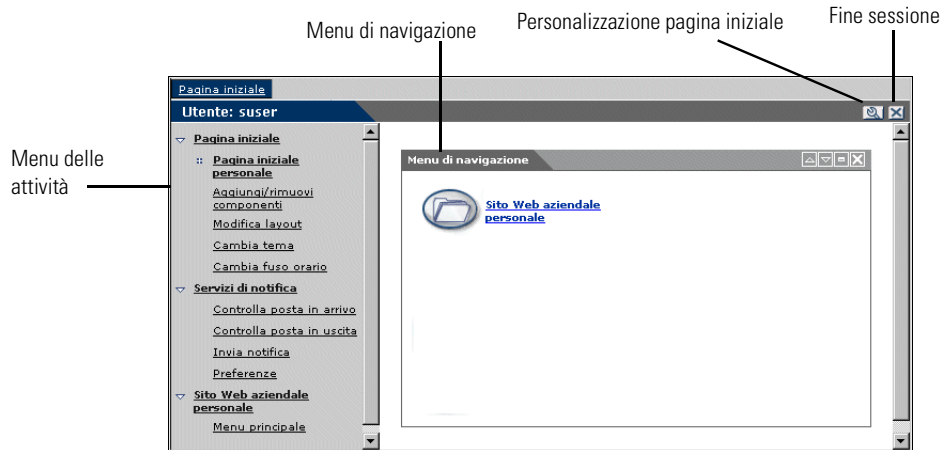
Questo capitolo tratta le funzioni disponibili quando si accede come utente. Per ulteriori informazioni sull'accesso come amministratore, consultare il capitolo *Amministrazione di Get-Services* più avanti nella guida.

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



The screenshot shows the login page of the Peregrine Portal. At the top, there is a header with the text "Peregrine Portal" and a logo on the right that says "Powered by Peregrine". Below the header, there is a navigation bar with the text "Accesso" and "Pagina di accesso". The main content area contains the following text: "Immettere nome utente e password di accesso a Peregrine Portal." Below this text, there are three input fields: "Nome utente:" with a text box and a search icon, "Password:" with a text box, and "Lingua:" with a dropdown menu set to "Italiano". At the bottom of the form, there is a button labeled "Accedi".

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



## Utilizzo del menu delle attività

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

Il menu delle attività predefinito comprende le seguenti opzioni:

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

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

## Personalizzazione di Peregrine Portal

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

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

## Aggiunta di componenti

Sono disponibili i seguenti componenti:

### Accessori

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

## Componenti delle applicazioni Web di Peregrine Portal

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

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

## Componenti di amministrazione

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

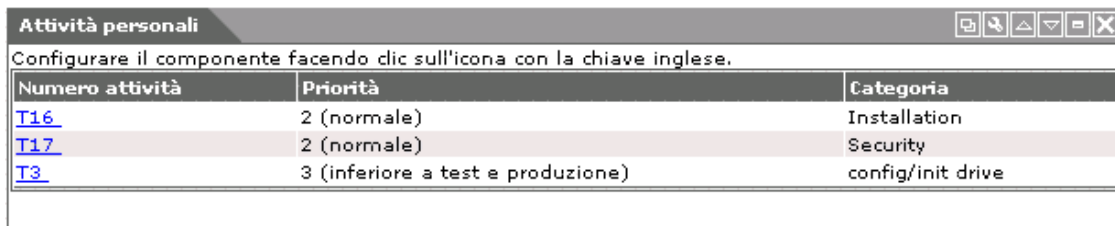
Componente	Funzione
Stato connessione	Elenco degli adattatori attualmente registrati sul server con lo stato della connessione.
Pannello di controllo	Comandi che consentono di riavviare il server e tutte le relative connessioni.
Visite al minuto	Elenco del numero totale di pagine aperte al minuto.
Transazioni adattatore al minuto	Elenco del numero di transazioni realizzate sugli adattatori.
Sessioni utente attive	Elenco contenente il numero di sessioni utente attive.

## Elenchi documenti

L'elenco documenti contiene sette portali che possono essere aggiunti alla Pagina iniziale.

Elenco	Funzione
Attività personali	Attività assegnate all'utente attualmente connesso.
Approvazioni modifiche personali in attesa	Richieste di modifica in attesa di essere approvate dall'utente attualmente connesso.
Portale dei ticket personali assegnati	Portale dei ticket assegnati all'utente attualmente connesso.
Portale dei ticket di chiamata personali	Ticket di chiamata aperti dall'utente attualmente connesso.
Richieste di modifica personali	Richieste di modifica aperte dall'utente attualmente connesso.
Portale dei ticket di incidente personali	Ticket di incidente aperti dall'utente attualmente connesso.
Modifiche personali assegnate	Richieste di modifica assegnate all'utente attualmente connesso.

La seguente schermata è un esempio di elenco di documenti di Attività personali.



Attività personali

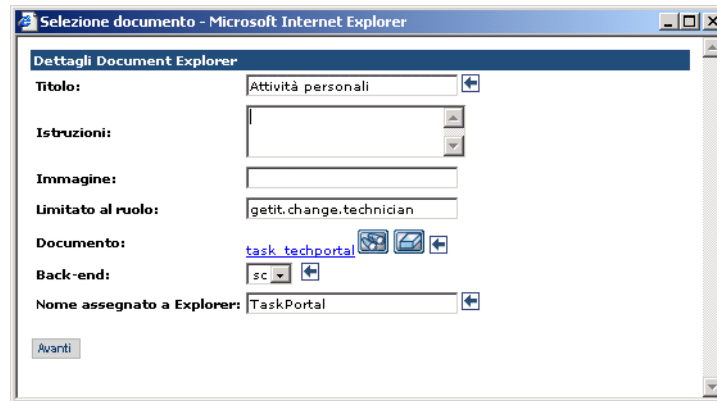
Configurare il componente facendo clic sull'icona con la chiave inglese.

Numero attività	Priorità	Categoria
<a href="#">T16</a>	2 (normale)	Installation
<a href="#">T17</a>	2 (normale)	Security
<a href="#">T3</a>	3 (inferiore a test e produzione)	config/init drive

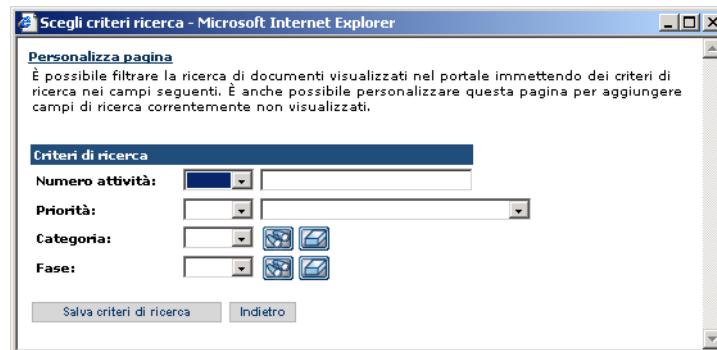
Gli elenchi di documenti a livello di portale possono essere limitati a seconda del ruolo specifico assegnato all'utente.

## Per personalizzare il portale Elenco documenti:

- 1 Fare clic sull'icona Personalizza pagina (chiave inglese).

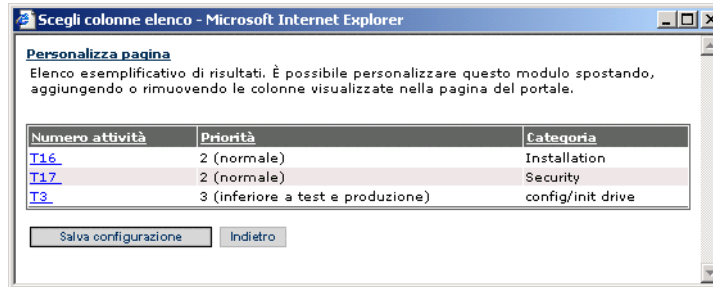


- 2 Nella sezione Dettagli del modulo, digitare le modifiche appropriate.
- 3 Fare clic su **Avanti**.



- 4 Fare clic su **Salva criteri di ricerca** per salvare le modifiche.  
**Nota:** È possibile specificare i criteri di ricerca per questo portale.

## 5 Fare clic su Salva configurazione.



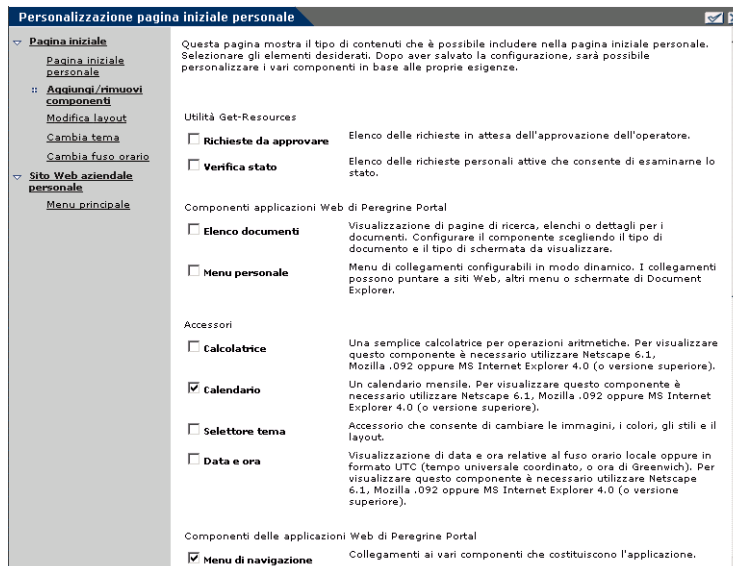
L'applicazione ritorna alla pagina iniziale del portale.

### Per aggiungere componenti a Peregrine Portal:

- 1 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).

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

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

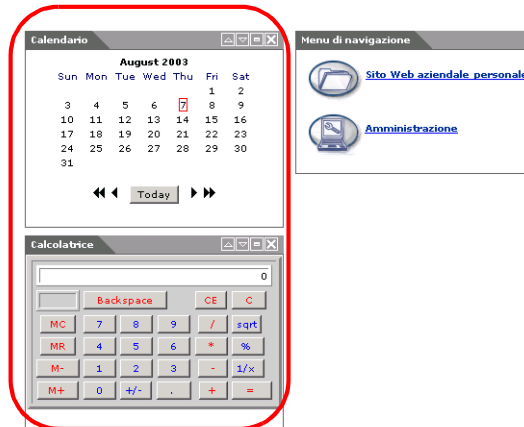




- 2 Selezionare i componenti da aggiungere a Peregrine Portal.
- 3 Al termine dell'operazione, scorrere fino alla fine della pagina, quindi fare clic su **Salva**. Per tornare a Peregrine Portal senza apportare modifiche, fare clic su **Indietro**.

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

I componenti Calendario e Calcolatrice vengono visualizzati sulla pagina iniziale dopo la personalizzazione.

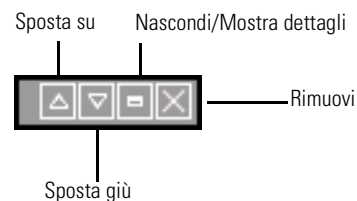


## Modifica del layout

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

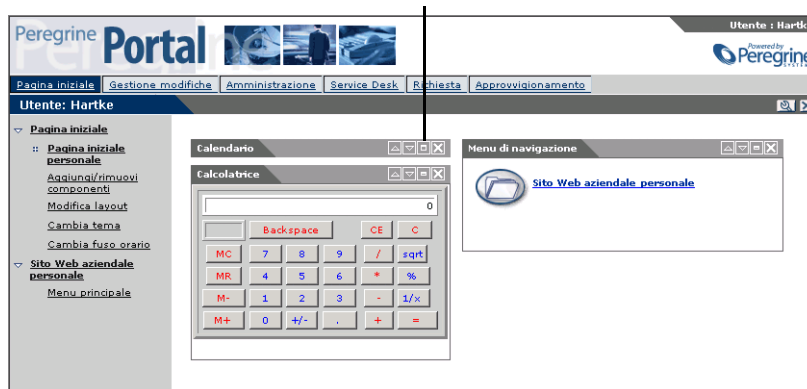
### Microsoft Internet Explorer

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



Nella seguente schermata, i dettagli del calendario sono nascosti.

Fare clic sul pulsante Nascondi/Mostra dettagli per visualizzare nuovamente i componenti nascosti.

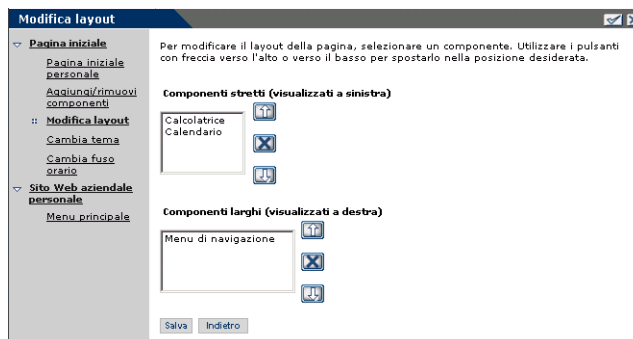


## Netscape Navigator

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

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

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



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

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

## Modifica dei temi

Per modificare l'aspetto delle proprie pagine Web, è possibile scegliere tra una serie di temi. Get-Services viene fornito con cinque temi. Per installare temi aggiuntivi, consultare il capitolo *Personalizzazione di Peregrine Portal*.

### Per modificare il tema:

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

Si aprirà la seguente pagina.

Sono disponibili diversi stili e skin che consentono di personalizzare il sito. È possibile creare combinazioni personalizzate di stili e skin, oppure selezionare un tema già creato. Le modifiche diventano effettive immediatamente dopo aver selezionato un valore in uno dei seguenti campi.

Tema:

Home Tab Sample Tab More Samples Many Samples

Home

My Home Page

Add or remove content

Change layout

Change theme

Change time zone

My Business Website

Main Menu

Indietro

Title Sample Text Instructions

Number	Purpose	Approval Status	Total Cost
<a href="#">REQ001001</a>	Sample 1	Pending approval	\$6,306.00
<a href="#">REQ001002</a>	Sample 2	Pending approval	\$3,999.00
<a href="#">REQ001003</a>	Sample 3	Pending approval	\$2,311.00
<a href="#">REQ001004</a>	Sample 4	Pending approval	\$2,311.00
<a href="#">REQ001005</a>	Sample 5	Pending approval	\$9,969.00

Button

## 2 Scegliere un tema dalla casella di riepilogo.

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

The screenshot shows the 'Peregrine Portal' administration interface. The top navigation bar includes 'Pagina iniziale', 'Gestione modifiche', 'Amministrazione', 'Service Desk', 'Richiesta', and 'Approvvigionamento'. The main content area is titled 'Modifica di immagini, colori e stili'. On the left, there is a sidebar with options like 'Pagina iniziale personale', 'Cambia tema', and 'Cambia fuso orario'. The main area contains a 'Tema:' dropdown menu set to 'sierra'. Below this, there are tabs for 'Home', 'Tab', 'Sample Tab', 'More Samples', and 'Manu Samples'. The 'Sample Tab' is active, displaying a table of samples with columns for Number, Purpose, Approval Status, and Total Cost. A 'Button' is visible below the table.

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

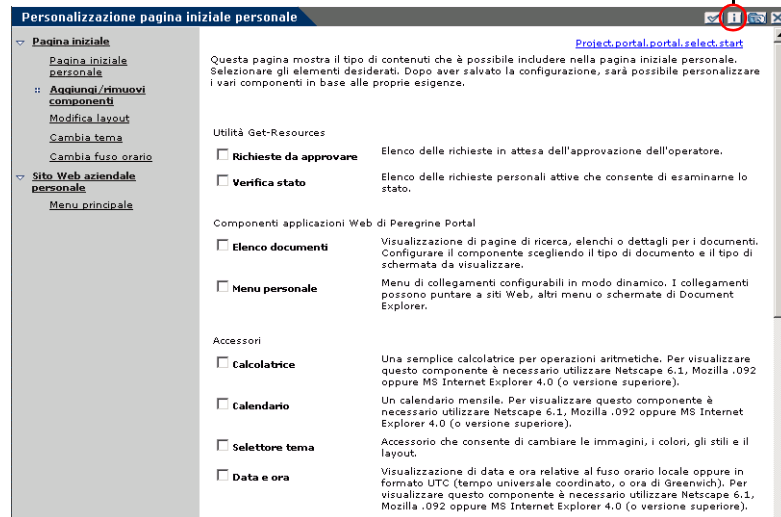
La nuova configurazione rimarrà attiva in tutte le successive sessioni di lavoro finché non verrà nuovamente modificata.

## Visualizzazione delle informazioni sui moduli

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

Se il parametro **Mostra informazioni modulo** è impostato su Sì, nell'angolo superiore destro dei moduli verrà visualizzato il pulsante **Mostra informazioni modulo**.

Il pulsante **Mostra informazioni modulo** consente di visualizzare informazioni sul modulo utilizzato.



**Personalizzazione pagina iniziale personale**

[Project.portal.portal.select.start](#)

Questa pagina mostra il tipo di contenuti che è possibile includere nella pagina iniziale personale. Selezionare gli elementi desiderati. Dopo aver salvato la configurazione, sarà possibile personalizzare i vari componenti in base alle proprie esigenze.

Utilità Get-Resources

**Richieste da approvare** Elenco delle richieste in attesa dell'approvazione dell'operatore.

**Verifica stato** Elenco delle richieste personali attive che consente di esaminarne lo stato.

Componenti applicazioni Web di Peregrine Portal

**Elenco documenti** Visualizzazione di pagine di ricerca, elenchi o dettagli per i documenti. Configurare il componente scegliendo il tipo di documento e il tipo di schermata da visualizzare.

**Menu personale** Menu di collegamenti configurabili in modo dinamico. I collegamenti possono puntare a siti Web, altri menu o schermate di Document Explorer.

Accessori

**Calcolatrice** Una semplice calcolatrice per operazioni aritmetiche. Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).

**Calendario** Un calendario mensile. Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).

**Selettore tema** Accessorio che consente di cambiare le immagini, i colori, gli stili e il layout.

**Data e ora** Visualizzazione di data e ora relative al fuso orario locale oppure in formato UTC (tempo universale coordinato, o ora di Greenwich). Per visualizzare questo componente è necessario utilizzare Netscape 6.1, Mozilla .092 oppure MS Internet Explorer 4.0 (o versione superiore).



# 5 Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione

## CAPITOLO

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

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

Questa sezione comprende:

- *Panoramica della personalizzazione* a pagina 64
- *Supporto alla personalizzazione* a pagina 68
- *Attività di personalizzazione* a pagina 71
- *Spostamento delle personalizzazioni dallo sviluppo alla produzione* a pagina 80

## Panoramica della personalizzazione

La personalizzazione offre agli utenti finali uno strumento con cui creare e personalizzare le ricerche di dati in Get-Services. Dal punto di vista dell'utente finale, la personalizzazione è una raccolta di moduli standard che consentono di modificare una parte dell'interfaccia per adattarla alle proprie esigenze. I moduli e le funzioni di personalizzazione a disposizione dell'utente variano a seconda dei diritti di personalizzazione globali e delle concessioni individuali di parametri di abilitazione per l'effettuazione di personalizzazioni aggiuntive.

Dal punto di vista dell'amministratore, la personalizzazione è un'opzione che consente agli utenti di modificare l'interfaccia di Get-Services senza necessità di ricreare un progetto Peregrine Studio dopo ciascuna modifica effettuata. La personalizzazione consente agli utenti di aggiungere o rimuovere campi, modificare il layout di un modulo e cambiare elementi di interfaccia, come intestazioni e pulsanti, in tempo reale tramite l'interfaccia del browser.

### Moduli e funzioni

La personalizzazione si basa su una raccolta di moduli denominati DocExplorer. I moduli DocExplorer forniscono le seguenti funzionalità:

- Un modulo per la definizione dei criteri di ricerca.
- Un modulo per l'elencazione dei risultati della ricerca.
- Un modulo per la visualizzazione dei dettagli relativi ai risultati della ricerca.

Gli utenti finali in possesso di diritti amministrativi possono inoltre utilizzare la personalizzazione per le seguenti azioni:

- Aggiungere un nuovo record al database da un modulo di creazione.
- Aggiornare i record del database a partire dal modulo di dettaglio.
- Eliminare i record del database a partire dal modulo di dettaglio.



## Interfaccia di personalizzazione



È possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di interfaccia. L'icona con la chiave inglese viene visualizzata solo nelle attività per le quali è stato definito un modulo di personalizzazione. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione.

Quando si fa clic sull'icona Personalizza pagina, viene visualizzata una finestra popup con le impostazioni correnti per il modulo visualizzato in quel momento.

La colonna Campi disponibili contiene tutti i campi che possono essere aggiunti ad un modulo.

La colonna Configurazione corrente contiene i campi attualmente visualizzati sul modulo.

Personalizzazione dettagli documento - Microsoft Internet Explorer

Selezionare i campi da visualizzare quando si crea un nuovo documento **Chiamata**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

Campi documento	Configurazione corrente
<b>Campi disponibili</b> -- Titolo sezione -- Tag risorsa Gruppo di assegnazione Origine chiamata Tipo chiamata Categoria Data/ora chiusura Id società Nome contatto Struttura societaria Descrizione	<b>Configurazione corrente</b> -- Dettagli ticket -- Descrizione -- Contatto -- Contatto -- Risorsa assegnata al ticket -- Risorsa con problemi

**Opzioni modulo**

**Titolo:**

**Istruzioni:**

**Opzioni Explorer**

**Crea:**  Per impostazione predefinita, si apre direttamente la schermata di creazione.

**Ignora ricerca:**  La pagina di ricerca viene ignorata e viene eseguita una query predefinita.

**Dettagli singolo elemento:**  Se la ricerca trova un solo elemento, si apre direttamente la pagina dei dettagli.

**Riepilogo:**  Mostra una pagina di riepilogo per il documento.

**Limita le operazioni ai seguenti ruoli:**

**Creazione documento:**

**Eliminazione documento:**

**Aggiornamento documento:**

Ripristina configurazione predefinita    Salva

Gli amministratori stabiliscono quali campi di dati disponibili vengono visualizzati su ciascun modulo. L'icona con la chiave inglese viene visualizzata solo nelle attività per le quali è stato definito un modulo di personalizzazione. Il modulo di personalizzazione determina le opzioni visualizzate nella finestra popup di personalizzazione.







Quando si fa clic sull'icona Personalizza pagina, viene visualizzata una finestra popup con le impostazioni correnti per il modulo visualizzato in quel momento. Tutte le finestre popup di personalizzazione hanno il seguente formato:

<b>Campo</b>	<b>Descrizione</b>
Campi disponibili	Mostra tutti i campi del documento e le raccolte di documenti secondari che possono essere aggiunti al modulo corrente. Peregrine OAA genera l'elenco di campi disponibili leggendo dinamicamente lo schema utilizzato dal modulo. Gli elementi riportati tra trattini sono componenti di modulo che possono essere utilizzati per organizzare la visualizzazione dei campi del documento sul modulo.
Configurazione corrente	Mostra tutti i campi del documento, le raccolte di documenti secondari e i componenti effettivamente visualizzati sul modulo corrente.
<b>Opzioni modulo</b> Titolo Istruzioni	Definisce il nome del modulo e le istruzioni specifiche per l'utilizzo del modulo stesso.
<b>Opzioni gestione risorse</b> Crea Ignora ricerca Dettagli singolo elemento Riepilogo	Definisce la visualizzazione dei risultati in Peregrine OAA. Solo gli utenti dotati di diritti di personalizzazione amministrativi possono visualizzare la sezione dedicata alle opzioni.
<b>Limita le operazioni ai seguenti ruoli</b> Creazione documento Eliminazione documento Aggiornamento documento	Determina se gli utenti possono aggiornare, creare o eliminare record del database back-end. Solo gli utenti con diritti di personalizzazione amministrativi possono visualizzare la sezione dedicata alle limitazioni.

Campo	Descrizione
Ripristina configurazione predefinita	Rimuove tutte le modifiche di personalizzazione apportate dall'utente finale e ripristina il modulo allo stato predefinito, determinato dall'amministratore Get-Services o dallo schema del modulo.
Salva	Salva e applica le modifiche di personalizzazione al modulo corrente.

## Icone di personalizzazione

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

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

## Supporto alla personalizzazione

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

- Un database back-end di AssetCenter o ServiceCenter.  
La personalizzazione richiede la memorizzazione delle modifiche di personalizzazione e dei diritti di accesso degli utenti in uno dei due database.
- Degli alias di adattatore definiti per le seguenti schede nella pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Services:
  - Portale
  - Database portale
  - Applicazione Web

## Attivazione della personalizzazione

La personalizzazione è uno strumento destinato agli amministratori. Questi possono aggiungere e rimuovere i campi da visualizzare nell'interfaccia e poi disattivare la personalizzazione per impedire agli utenti finali l'aggiunta o rimozione di campi.

Se un utente finale ha accesso alla personalizzazione, non è possibile impedirgli di modificare i campi disponibili.

Per concedere agli utenti l'accesso alle funzioni di personalizzazione, procedere in uno dei due modi seguenti:

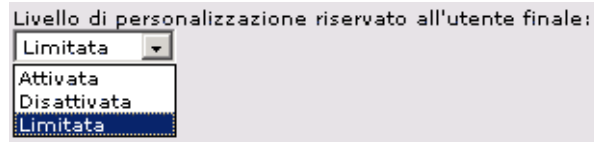
- Concedere i diritti di personalizzazione a tutti gli utenti intervenendo a livello dell'impostazione amministrativa di personalizzazione dell'utente finale.
- Concedere i diritti di personalizzazione al singolo utente aggiungendo un parametro di abilitazione al profilo utente.

### Concessione di diritti di personalizzazione globali

È possibile definire in modo globale l'accesso dell'utente finale alla personalizzazione selezionando una delle tre opzioni di Livello di personalizzazione riservato all'utente finale.

### Per concedere diritti di personalizzazione a tutti gli utenti:

- 1 Accedere alla pagina di amministrazione di Get-Services.
- 2 Fare clic su **Amministrazione > Impostazioni**.
- 3 Fare clic sulla scheda **Comune** e scorrere verso il basso fino al parametro **Livello di personalizzazione riservato all'utente finale**.
- 4 Selezionare il livello di personalizzazione da concedere a tutti gli utenti dall'elenco a discesa **Livello di personalizzazione riservato all'utente finale**.



- **Attivata.** Questa impostazione concede a tutti gli utenti il parametro di abilitazione `getit.personalization.default` che consente di aggiungere o rimuovere i campi presenti nello schema utilizzato da un DocExplorer. Tuttavia, solo gli utenti finali che dispongono del parametro di abilitazione `getit.personalization.admin` (o equivalente) potranno utilizzare le opzioni avanzate di DocExplorer.
- **Disattivata.** Questa impostazione disattiva tutte le funzioni di personalizzazione, tranne per gli utenti con diritti di personalizzazione individuali associati a parametri di abilitazione nel database back-end di Get-Services. L'icona Personalizza pagina (chiave inglese) non apparirà più nell'interfaccia di Get-Services e gli utenti finali con diritti di personalizzazione individuali vedranno soltanto i campi configurati per la visualizzazione dall'amministratore.
- **Limitata.** Questa impostazione concede a tutti gli utenti il parametro di abilitazione `getit.personalization.limited`, che consente agli utenti finali di aggiungere o rimuovere i soli campi presenti in un modulo per impostazione predefinita o perché resi visibili dall'amministratore. Se non dispongono di parametri di abilitazione individuali con diritti più ampi, gli utenti finali possono solo aggiungere o rimuovere i campi resi visibili dall'amministratore. Questa impostazione inoltre impedisce agli utenti finali di modificare i campi di sola lettura in campi modificabili.

**Suggerimenti:** Peregrine Systems consiglia di limitare i diritti di personalizzazione agli amministratori nell'ambiente di produzione. In altre parole, impostare il parametro di personalizzazione globale su **Disattivata**, quindi aggiungere il parametro di abilitazione `getit.personalization.admin` all'utente amministrativo.

## Concessione di diritti di personalizzazione individuali

È possibile concedere diritti di personalizzazione al singolo utente aggiungendo un parametro di abilitazione al profilo utente memorizzato nel database back-end di Get-Services. I parametri di abilitazione disponibili sono i seguenti:

- `getit.personalization.limited`: gli utenti possono personalizzare solo le opzioni rese visibili da un utente con diritti di personalizzazione maggiori.
- `getit.personalization.default`: gli utenti possono modificare il layout e aggiungere o rimuovere campi dall'interfaccia di Get-Services.
- `getit.personalization.admin`: gli utenti, oltre ad eseguire tutte le operazioni concesse dal parametro di abilitazione, possono impostare le opzioni e salvare le modifiche di personalizzazione nel layout predefinito.

Il parametro di abilitazione `admin` concede inoltre i diritti seguenti:

- Creazione documento. Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per la creazione di nuovi record nel database back-end.
- Aggiornamento documento. Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per l'invio di record al database back-end.
- Eliminazione documento. Gli utenti possono specificare i parametri di abilitazione richiesti per l'eliminazione di record dal database back-end.
- Salva. Tutte le modifiche di personalizzazione salvate dall'utente amministratore diventano visibili per gli altri utenti. Se l'utente amministratore aggiunge un campo, questo diventa visibile nell'elenco dei campi disponibili per gli altri utenti. Se l'utente amministratore rimuove un campo, questo scompare dall'elenco dei campi disponibili per gli altri utenti.

Per impostazione predefinita, gli utenti non dispongono di alcun parametro di abilitazione per la personalizzazione. È necessario aggiungerlo al database back-end di Get-Services o impostare diritti di personalizzazione globali. Per ulteriori informazioni sui parametri di abilitazione disponibili, vedere il capitolo *Protezione* più avanti in questa guida.

## Attività di personalizzazione

Con DocExplorer, è possibile personalizzare qualunque interfaccia dell'applicazione Web che abbia un'icona con la chiave inglese nella parte superiore destra del frame di Peregrine OAA. DocExplorer offre agli utenti finali uno strumento con cui creare e personalizzare le ricerche di dati. Dal punto di vista dell'utente finale, DocExplorer è un'attività speciale che consente di personalizzare parte dell'interfaccia. I diritti di personalizzazione concessi variano a seconda del profilo utente.

### Aggiunta di campi a un modulo

Con i diritti di personalizzazione, è possibile aggiungere campi ad un modulo a partire dall'elenco Campi disponibili. Se necessario, è possibile modificare il layout. La visualizzazione dei campi varia a seconda dei diritti di personalizzazione.

È possibile aggiungere un campo non ancora disponibile nello schema di DocExplorer tramite la creazione di un'estensione di schema. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un nuovo campo, vedere il capitolo *Definizioni di schema di documento* più avanti in questa guida.

**Nota:** I nuovi campi DocExplorer aggiunti non contengono dati. Perché i dati possano essere visualizzati in un nuovo campo DocExplorer, è necessario chiudere e inviare nuovamente la ricerca o la query dettagliata.

#### Per aggiungere campi a un modulo:

- 1 Effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Nell'angolo superiore destro del modulo attivo, fare clic sull'icona **Personalizza pagina**.
  - Nella pagina di ricerca, fare clic su **Personalizza pagina**.
- 2 Selezionare un campo dall'elenco **Campi disponibili**.

- 3 Fare clic sull'icona con il segno **più (+)**.  
Il campo verrà visualizzato nell'elenco Configurazione corrente.
- 4 Fare eventualmente clic sull'icona di inserimento per inserire un componente.
- 5 Fare clic su **Salva**.

**Suggerimenti:** Un messaggio di avviso del browser informa che devono essere presenti dei dati quando si aggiungono campi in DocExplorer. Fare clic su **Riprova** per inviare nuovamente i dati al browser. Questo è il comportamento normale di DocExplorer.

#### Per definire l'ordine dei campi:

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

#### Per modificare il layout dei campi:

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

#### Per aggiungere una nuova sezione:

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

**Nota:** Vedere *Modifica dell'etichetta di un campo* a pagina 74 per informazioni sulla modifica del campo **Titolo sezione**.

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

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

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



## Configurazione di attributi dei campi

Ciascun campo del modulo di personalizzazione dispone di un proprio set di attributi modificabili. A seconda dei diritti di personalizzazione, è possibile rinominare l'etichetta del campo (vedere pagina 74), impostare il campo in sola lettura (vedere pagina 74), richiedere l'inserimento di un valore (vedere pagina 75) e modificare le dimensioni e l'ampiezza del campo (vedere pagina 75).

Project.studio.personalize.attribute.start

Modificare i seguenti attributi in base alle proprie esigenze.

Colonne:

Ampiezza colonna:

Impostazione predefinita:

Etichetta:

ID etichetta:

Sola lettura:  Sì  No

Obbligatorio:  Sì  No

Righe:

Ampiezza riga:

Dimensioni:

Salva Annulla

### Per configurare gli attributi dei campi:

- 1 Fare doppio clic su un campo dell'elenco **Configurazione corrente** per aprire una finestra di modifica.
- 2 Immettere i nuovi attributi del campo.

**Nota:** Ciascun campo dispone del proprio set di attributi. La tabella seguente elenca solo gli attributi di campo più comuni:

Campo	Descrizione
Ampiezza colonna	Numero di celle di dati in una colonna.
Etichetta	Nome da utilizzare come etichetta del campo. Questo nome viene visualizzato accanto al campo nell'interfaccia di Get-Services.

Campo	Descrizione
Sola lettura	L'opzione Sì impedisce agli utenti di aggiornare le informazioni visualizzate nel campo.
Obbligatorio	L'opzione Sì richiede che nel campo venga immesso un valore perché il modulo possa essere inviato.
Ampiezza riga	Numero di celle di dati in una riga.
Dimensioni	Misurazione numerica di un componente in una cella.

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

## Modifica dell'etichetta di un campo

Per modificare l'etichetta di un campo, è necessario disporre dei diritti di personalizzazione.

### Per modificare l'etichetta di un campo:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare l'etichetta da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).  
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Digitare il nuovo nome nella casella di testo **Etichetta**, quindi fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.  
Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

## Impostazione di un campo in sola lettura

L'impostazione di un campo in sola lettura serve ad impedire l'aggiornamento del campo visualizzato da parte degli utenti.

### Per impostare un campo in sola lettura:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da impostare in sola lettura.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).  
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.

- 3 Per la voce **Sola lettura**, selezionare l'opzione **Sì**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.  
Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

## Impostazione di un campo obbligatorio

Se un campo è obbligatorio, l'utente deve immettervi un valore prima di inviare il modulo.

### Per impostare un campo obbligatorio:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da rendere obbligatorio.
- 2 Fare clic sull'icona **personalizzazione** (chiave inglese).  
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Per la voce **Obbligatorio**, selezionare l'opzione **Sì**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.  
Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

## Modifica delle dimensioni e ampiezza di un campo

È possibile modificare la grandezza di un campo assegnando dei valori all'estensione della riga e alle dimensioni.

### Per modificare le dimensioni e ampiezza di un campo:

- 1 Nella colonna **Configurazione corrente**, selezionare il campo da modificare.
- 2 Fare clic sull'icona **Personalizza pagina** (chiave inglese).  
Verrà visualizzata la finestra di **personalizzazione**.
- 3 Immettere i valori nei campi **Ampiezza riga** e **Dimensioni**.
- 4 Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e tornare alla pagina precedente.  
Scegliere **Annulla** per tornare alla pagina precedente senza salvare le modifiche.

## Rimozione di campi da un modulo

Per rimuovere campi da un modulo:

- 1 Selezionare un campo dall'elenco **Configurazione corrente**.
- 2 Fare clic sul pulsante X per rimuovere il campo.
- 3 Fare clic su **Salva**.

## Personalizzazione degli elenchi a discesa

Get-Services consente la personalizzazione di alcuni elenchi a discesa in modo che sia possibile visualizzare gruppi di dati diversi in un elenco a discesa a seconda della fase o della categoria di modifica. Gli elenchi a discesa possono essere personalizzati in due modi:

- Personalizzare la stringa del file risorse in modo da visualizzare altre etichette.

Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta del file

```
<directory installazione OAA>\WEB-INF\apps\changemgmt\changemgt_en.str.
```

Se si modifica **changePriority1** in "1 (etichetta personale)" questa viene visualizzata nell'elenco a discesa delle priorità per una richiesta di modifica.

- Get-Services supporta inoltre la visualizzazione di più gruppi di dati in un elenco a discesa per diverse categorie di modifica.

Due voci dell'elenco a discesa, Valutazione di rischio e Priorità, sono preconfigurate per supportare un altro elenco a discesa per RdM: categoria modifica Avanzata. Per personalizzare l'elenco a discesa e fornire un gruppo di dati adatto alle proprie esigenze, è necessario modificare due file JSP: `<directory installazione OAA>\change_riskcombo.jsp` e `<directory installazione OAA>\change_prioritycombo.jsp`.

L'esempio seguente visualizza un campo di gestione di rischio con quattro gruppi di dati quando la modifica è in fase Progettazione. Le modifiche riguardano le parti evidenziate. Le etichette devono essere definite per **change\_risklevel31**, **change\_risklevel32**, **change\_risklevel33** e **change\_risklevel34** nel file `changemgt_en.str`.

```
<%@ include file="componentheader.jsp" %>
<%!
/**
 * Generate contents for a weblication Page
 */
public void generate(
```

```

ComponentWriter cw,
Message msgView,
Message msgModel ) throws java.io.IOException,
javax.servlet.ServletException
{
    String[] nameList1 =
        new String[]{
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel0"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel1"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel2"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel3"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel4"),
            cw.user.getIdSADW(msgModel, "changemgt,change_risklevel5")};

```

```

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

```

```

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

```

```

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

```

```

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

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

```

```

        //display status as static text on form
        //String s = "<script language='javascript'>genText(
document,'change_I_RiskAssess', false, 30, '";
        //s += strPriority + "' ) </script> ";
        cw.out.println( strPriority );
    }
    else
    {
        // DO YOUR GENERATION HERE
        Vector vecValues = new Vector();
        Vector vecDisplay = new Vector();
        // Add an empty value on the search screens
        if (msgModel.get("DocExplorerSearch").length()>0)
        {
            vecValues.add( "" );
            vecDisplay.add("");
        }
        // Add the valid ServiceCenter values
        for(int i=0;i<selectName.length;++i) {
            vecValues.add( selectValue[i] );
            vecDisplay.add(selectName[i]);
        }

        String strTitle = "RiskAssess";

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

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

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

```

## Attivazione della visibilità di uno schema per i componenti del portale BVA

Gli strumenti BVA (Business View Authoring), Elenco documenti e Menu personale, determinano la visualizzazione dei campi e delle tabelle del database back-end mediante schemi pubblici. Gli strumenti BVA possono vedere soltanto i campi e le tabelle definite in schemi pubblici.

### Per attivare la visibilità di uno schema per i componenti del portale:

- 1 Accedere al server in cui è installato Get-Services.
- 2 Aprire Esplora risorse e selezionare la cartella apps di Get-Services.  
Ad esempio:

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

Ciascun componente del progetto Peregrine Studio dispone della propria cartella di schemi.

- 3 Selezionare la cartella corrispondente al componente di cui si intende attivare gli schemi pubblici. Ad esempio:

```
requestincidentmgt
```

- 4 Creare nella cartella un file di testo denominato publicSchemas.xml.
- 5 Aggiungere le seguenti voci a publicSchemas.xml:

```
<schemas>
  <document name="Nome schema" label="Etichetta visibile in BVA"/>
  ...
</schemas>
```

Aggiungere un elemento <document> a ciascuno schema da rendere disponibile per gli strumenti Business View Authoring.

Per l'attributo name, immettere il nome file dello schema elencato in Peregrine Studio.

Per l'attributo label, immettere il testo preferito per la descrizione dello schema. Questo testo verrà visualizzato nelle interfacce BVA.

- 6 Salvare il file di testo.
- 7 Ripetere dal passaggio 3 al passaggio 6 per ciascun modulo del progetto Peregrine Studio.

# Spostamento delle personalizzazioni dallo sviluppo alla produzione

Le personalizzazioni create in un ambiente di sviluppo possono essere facilmente esportate in un ambiente di produzione. Lo spostamento dei file avviene in due passaggi:

**Passaggio 1** Esportare i file di personalizzazione dall'ambiente di sviluppo.

**Passaggio 2** Importare i file di personalizzazione nell'ambiente di produzione.

## Per esportare un file di personalizzazione:

- 1 Accedere alla pagina di amministrazione del server applicazioni di sviluppo.
- 2 Fare clic su **Amministrazione** > **Importa/Esporta**.
- 3 Digitare il percorso di una cartella esistente sul server, che comprende un nome file, per rendere disponibile il file al server di produzione.
- 4 Fare clic su **Esporta**.
- 5 Copiare manualmente il file dal server di sviluppo a quello di produzione.

## Per importare un file di personalizzazione:

- 1 Accedere alla pagina di amministrazione del server applicazioni di produzione.
- 2 Fare clic su **Amministrazione** > **Importa/Esporta**.
- 3 Digitare il percorso, incluso il nome, del file da importare.
- 4 Fare clic su **Importa**.



# 6 Definizioni di schema di documento

## CAPITOLO

Il presente capitolo descrive le definizioni di schema di documento e illustra come queste determinano la mappatura dei dati tra Get-Services e il database back-end. Vengono inoltre trattate le estensioni di schema per l'aggiunta di nuove mappature logiche e fisiche agli schemi esistenti.

Il capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Nozioni sulle definizioni di schema di documento* a pagina 82
- *Utilizzo degli schemi* a pagina 84
- *Estensioni di schema* a pagina 84
- *Modifica dei file di estensione di schema* a pagina 88
- *Sottoclassi di schema* a pagina 101
- *Modifica dei file della sottoclasse di schema* a pagina 103
- *Elementi e attributi di schema* a pagina 113

## Nozioni sulle definizioni di schema di documento

Una definizione di schema di documento (denominata anche schema) è un file XML che istruisce Archway Document Manager su come eseguire una query su database back-end e generare documenti XML contenenti la risposta alla query. Gli schemi sono strumenti di mappatura che determinano quali tag XML, utilizzati in documenti creati in modo dinamico, vengono associati ai nomi di tabella e campo in uno specifico database back-end. I documenti XML generati forniscono i dati visualizzati ed elaborati da Get-Services.

Tutti gli schemi sono costituiti da due tipi di definizioni:

- **Definizioni di base.** Le voci di schema che forniscono una mappatura logica tra i tag XML generati nella query di documento e l'interfaccia Get-Services vengono nel complesso denominate definizioni di base di schema. Archway Document Manager utilizza le definizioni di base per generare i tag XML sulla base degli elementi elencati nello schema. Archway Document Manager converte il valore name elencato in un elemento <attribute> in un tag XML con lo stesso nome.
- **Definizioni derivate.** Le voci dello schema che forniscono una mappatura fisica tra i tag XML generati in una query di documento e i nomi di tabella e campo nel database back-end vengono nel complesso denominate definizioni derivate di schema. Archway Document Manager esegue una query sui nomi di tabella e campo elencati nello schema e crea un documento XML con i risultati della query. Archway Document Manager converte i valori table e field elencati negli elementi <document> e <attribute> in una query SQL.

**Nota:** Le definizioni di schema di documento utilizzate da Peregrine Studio differiscono dagli schemi proposti e sviluppati da W3C.

Ciascuna definizione di base e derivata dispone di un elenco distinto di elementi e attributi legali. Per ulteriori informazioni sugli elementi e attributi di schema e sul corrispondente utilizzo, consultare *Elementi e attributi di schema* a pagina 113.

## Schema di esempio

I due seguenti schemi sono esempi utilizzabili come modelli per le mappature logiche e fisiche dell'estensione di schema.

### Mappature logiche

Il file `\schema\extensions\sample.xml` elenca le mappature logiche di estensione di schema.

```

namespace XML -----<?xml version="1.0"?>
                        <schema>

Le mappature logiche
utilizzano sempre
name="base" -----<!--=====
                        Schema extension for logical mappings
                        =====>
                        <documents name="base">
Il nome del documento-----<document name="sample">
determina il nome dello
schema. In questo caso,
sample.xml                <attribute name="Id" type="number">
                        <attribute name="contact" type="string" label="Contact" />
                        </document>
                        </documents>
                        </schema>

```

### Mappature fisiche

Il file `\schema\extensions\sc\sample.xml` elenca le mappature fisiche di estensione di schema.

```

namespace XML -----<?xml version="1.0"?>
                        <schema>

La mappatura fisica elenca
il nome dell'adattatore -----<!--=====
                        Schema extension for physical mappings
                        =====>
                        <documents name="sc">
La mappatura fisica -----<document name="sample" table="incidents">
utilizza gli stessi
elementi per l'attributo  <attribute name="Id" field="incident.id" />
                        <attribute name="contact" field="contact.name" />
                        </document/>
                        </documents>

                        </schema>

```

## Utilizzo degli schemi

Nella maggior parte dei casi, si accede a uno schema attraverso una personalizzazione in cui l'elenco dei campi disponibili varia in base allo schema. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione, consultare il capitolo *Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione* in questa guida. Per modificare i campi disponibili attraverso la personalizzazione, è possibile creare un'estensione di schema.

Un'estensione di schema è un file separato in cui vengono elencate solo le modifiche da apportare alle mappature di schema logiche o fisiche esistenti. Ad esempio, è possibile creare un'estensione di schema per fornire mappature fisiche aggiornate collegate all'aggiornamento del database back-end. La creazione di estensioni di schema è il metodo preferito per personalizzare gli schemi: le modifiche vengono memorizzate in file separati facilmente gestibili durante un aggiornamento.

Per modificare uno schema al di fuori della personalizzazione, è necessario acquistare il kit di personalizzazione di Get-Services.

## Estensioni di schema

La creazione di estensioni di schema è utile per aggiungere nuove mappature *logiche e fisiche* agli schemi esistenti. Le estensioni di schema consentono di salvare le mappature aggiuntive in file separati in modo da conservare i file di schema originali forniti da Peregrine Systems. La separazione dei file evita la sovrascrittura delle modifiche in occasione degli aggiornamenti.

## Opportunità di utilizzo delle estensioni di schema

Le estensioni di schema forniscono di norma i maggiori vantaggi quando vengono utilizzate per estendere gli schemi esistenti di DocExplorer. L'estensione di uno schema consente di eseguire le seguenti attività di personalizzazione senza la necessità di ricostruire un progetto in Peregrine Studio:

- Aggiunta di nuovi campi all'elenco Campi disponibili.
- Rimozione di campi dall'elenco Campi disponibili.
- Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili.
- Modifica dell'elenco di moduli in cui compare un campo.

- Modifica della mappatura fisica di un campo.
- Modifica del tipo di dati memorizzabili in un campo.
- Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili.

Per istruzioni su come effettuare queste attività di estensione di schema, vedere *Creazione di estensioni di schema* a pagina 85.

In alcune attività di personalizzazione di applicazione, è necessario utilizzare Peregrine Studio. Tali attività sono:

- Chiamata di script personalizzati da uno schema.
- Modifica del campo di documento (nome schema) utilizzato da un componente di modulo.
- Modifica del campo del documento in un campo o colonna personalizzata in un modulo diverso da DocExplorer.
- Modifica dello schema utilizzato da un modulo DocExplorer.
- Aggiunta di un nuovo schema al progetto.

## Creazione di estensioni di schema

Le estensioni di schema possono essere create al di fuori di Peregrine Studio con qualsiasi editor di testo. Le seguenti procedure descrivono i passaggi necessari per creare un'estensione di schema.

### Per creare un'estensione di schema:

- Passaggio 1** Identificare lo schema da estendere. Vedere *Identificazione dello schema da estendere* a pagina 86.
- Passaggio 2** Individuare il file dello schema sul server Get-Services. Vedere *Individuazione dello schema sul server* a pagina 87.
- Passaggio 3** Creare le cartelle di destinazione dell'estensione di schema e copiare i file XML. Vedere *Creazione dei file e delle cartelle di destinazione dell'estensione di schema* a pagina 87.
- Passaggio 4** Modificare i file di estensione di schema per supportare le funzioni desiderate. Vedere *Modifica dei file di estensione di schema* a pagina 88.

## Identificazione dello schema da estendere

Lo schema utilizzato da un determinato modulo è direttamente identificabile dall'interfaccia di Get-Services. Di norma, ciascun modulo utilizza un solo schema, ma in alcuni casi il modulo può utilizzare un documento secondario che fa riferimento ad un altro schema. Le seguenti procedure aiutano a identificare lo schema utilizzato da un determinato modulo.

### Per identificare lo schema utilizzato da un determinato modulo:

- 1 Abilitare Mostra informazioni modulo nella scheda **Amministrazione** > **Impostazioni** > **Registro**.

Verrà visualizzato il pulsante Mostra informazioni modulo nella barra superiore dell'interfaccia di Get-Services.

- 2 Andare al modulo da personalizzare.

- 3 Fare clic su Mostra informazioni modulo.

Verrà visualizzata la finestra di informazioni sul modulo.

- 4 Nella scheda Script Input, cercare una delle seguenti voci:

- `_docExplorerContext`. L'ultimo valore elencato dopo una barra in questo elemento è il nome dello schema. Ad esempio:  
`<_docExplorerContext>incident/ticketcontact</_docExplorerContext>`  
 utilizza il file di schema `ticketcontact.xml`.

**Nota:** In questo esempio, `ticketcontact.xml` è un documento secondario del documento di schema principale `incident.xml`. Solo DocExplorer utilizzerà il formato *documento/documento secondario*.

- `_ctxschema`. Il valore elencato in questo elemento è il nome dello schema. Ad esempio:

```
<_ctxschema>ticketcontact</_ctxschema>
```

utilizza il file di schema `ticketcontact.xml`.

- `document`. Il valore elencato in questo elemento è il nome dello schema. Ad esempio:

```
<document>savedRequest</document>
```

utilizza il file di schema `savedRequest.xml`.

Quando il nome dello schema contiene un carattere con sottolineatura, ad esempio, `problema_ricerca`, significa che tale schema è l'estensione di un altro schema esistente. Nella creazione di un'estensione di schema, è possibile scegliere di creare uno schema che controlla il modulo corrente o lo schema principale dell'estensione.

Per determinare il nome dello schema principale, aprire lo schema e cercare l'attributo `extends`. Il valore di questo attributo è il nome dello schema principale. Ad esempio, poiché lo schema `problema_ricerca` ha il valore `extends="problema"`, esso estende lo schema `problema`.

**Suggerimenti:** Per modificare solo un determinato modulo, creare un'estensione di schema dello schema elencato nel modulo. Per apportare modifiche che si propagano nell'interfaccia di `Get-Services`, creare un'estensione di schema dello schema principale elencato nell'attributo `extends`.

## Individuazione dello schema sul server

Una volta determinato il nome dello schema da estendere, è possibile trovarlo con la funzione di ricerca di file del sistema operativo.

Le istruzioni seguenti sono fornite allo scopo di restringere la ricerca:

- Tutti i file di schema hanno un'estensione `.XML`

Tutti i file di schema sono memorizzati nella cartella

`\apps\<[componente]>\schema` della directory di installazione del server applicazioni. Ad esempio:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema
```

## Creazione dei file e delle cartelle di destinazione dell'estensione di schema

Le estensioni di schema richiedono due file separati in sottodirectory della directory in cui si trova lo schema di origine. Ad esempio:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\
apps\incidentmgt\schema
```

- Mappature logiche dell'estensione di schema. Questo file contiene le definizioni di base dello schema. Queste definizioni determinano i nomi e le etichette logiche utilizzate per ciascun campo. Il file deve essere creato in una sottocartella di `schema` denominata `extensions`; il nome del file deve essere identico allo schema che estende. Ad esempio: `schema\extensions\incident.xml`.

- Mappature fisiche dell'estensione di schema. Questo file contiene le definizioni di schema derivate. Queste definizioni determinano le tabelle e i campi del database back-end a cui viene associato fisicamente ciascun nome logico. Il file deve essere creato in una sottocartella di `extensions` corrispondente al nome dell'adattatore del database back-end; il nome del file deve essere identico allo schema che estende. Ad esempio: `schema\extensions\sc\incident.xml`.

#### Per creare i file e le cartelle di destinazione dell'estensione di schema:

- 1 Copiare il file di origine XML dello schema. Ad esempio, `incident.xml`.
- 2 Creare due nuove cartelle come indicato di seguito:
  - Creare una cartella `extensions` nella stessa directory in cui si trova lo schema di origine. Ad esempio:  
`C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps\incidentmgt\schema\extensions`
  - Creare una cartella `<nome adattatore>` nella cartella `extension`.  
 Al posto di `<nome adattatore>`, immettere l'abbreviazione dell'adattatore utilizzato per connettere il database back-end, come `sc`. Ad esempio:  
`C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps\incidentmgt\schema\extensions\sc`
- 3 Incollare una copia del file di schema di origine in ciascuna delle due cartelle create.

## Modifica dei file di estensione di schema

Le modifiche da apportare ai file di estensione dello schema variano a seconda delle funzioni da includere. Le sezioni seguenti descrivono le modifiche necessarie per ciascuna funzione.

- *Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili* a pagina 89.
- *Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili* a pagina 91.
- *Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili*, a pagina 92.
- *Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo* a pagina 93.
- *Modifica della mappatura fisica di un campo* a pagina 95.
- *Modifica del tipo di componente di modulo di un campo* a pagina 97.
- *Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili* a pagina 98.



## Aggiunta di un nuovo campo all'elenco Campi disponibili

L'aggiunta di campi è possibile in tutti i moduli che utilizzano la personalizzazione. I nuovi campi vengono visualizzati come opzioni nell'elenco Campi disponibili di personalizzazione.

### Per aggiungere un nuovo campo all'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella extension.  
Questo file è destinato alle mappature logiche dell'estensione di schema.

- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Nella restante sezione `<document>`, aggiungere un elemento `<attribute>` di mappatura logica per ciascun campo che si desidera aggiungere all'elenco Campi disponibili.

Ciascun elemento `<attribute>` deve essere aggiunto tra i tag `<document>`:

Aggiungere qui le nuove  
mappature logiche

```

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

```

- a Aggiungere gli attributi `name` e `type` a ciascun elemento `<attribute>`.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per ciascun elemento `<attribute>`.

Per ulteriori informazioni sull'elemento `<attribute>`, consultare [<attribute>](#) a pagina 119.

- 4 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 5 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.

- 6 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.  
Questo file è destinato alle mappature fisiche dell'estensione di schema.
- 7 Eliminare tutte le definizioni di base elencate nella prima metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni di base inizia con il primo elemento `<documents name="base" ...>` e include tutte le voci fino all'elemento di chiusura `</documents>`.

- 8 Cercare l'elemento `<documents>` che presenta i valori di attributo `name` e `version` corrispondenti all'adattatore che si intende utilizzare. Ad esempio, `<documents name="sc" version="4">`.

Se non si riesce a trovare un elemento `<documents>` corrispondente all'adattatore, è necessario crearne uno. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere *<documents>* a pagina 113.

- 9 Verificare che l'elemento `<document>` posizionato sotto l'adattatore scelto elenchi gli attributi di tabella e connessione corretti richiesti per i nuovi campi.

Se gli attributi non sono appropriati per i nuovi campi, modificarli. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<document>`, vedere *<document>* a pagina 115.

- 10 Sotto l'elemento `<document>`, aggiungere un elemento `<attribute>` di mappatura fisica per ciascuna voce aggiunta nella mappatura logica.

Ciascun elemento `<attribute>` deve essere aggiunto tra i tag `<document>`:

Aggiungere qui le nuove  
mappature fisiche

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

- a Aggiungere gli attributi richiesti `name` e `field` per ciascuna voce definita nella mappatura logica.
- b Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per la mappatura fisica.  
Per ulteriori informazioni sugli attributi facoltativi dell'elemento `<attribute>`, vedere *<attribute>* a pagina 119.

- 11 Eliminare tutte le altre mappature fisiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema.
 

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature fisiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.
- 12 Salvare il file di estensione di schema delle mappature fisiche.

## Rimozione di un campo esistente dall'elenco Campi disponibili

Nei moduli personalizzati, è possibile nascondere un campo dall'elenco Campi disponibili. I campi nascosti non saranno più disponibili per gli utenti indipendentemente dai diritti di cui dispongono.

### Per nascondere un campo esistente nell'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella `extension`.  
Questo file è destinato alle mappature logiche dell'estensione di schema.
- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.  
La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.
- 3 Individuare la mappatura logica del campo da rimuovere.  
Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da rimuovere è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.
- 4 Aggiungere i seguenti quattro attributi all'elemento `<attribute>` da rimuovere dall'elenco Campi disponibili di DocExplorer:
  - `search="false"`
  - `list="false"`
  - `detail="false"`
  - `create="false"`

Aggiungere gli attributi `search`, `list`, `detail` e `create`

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

Queste impostazioni indicano a DocExplorer di nascondere il campo nei moduli di ricerca, elencazione, dettaglio e creazione.

- 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

## Modifica dell'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili.

Nell'elenco Campi disponibili dei moduli personalizzati, è possibile modificare l'etichetta del campo. Di norma, le etichette dovranno essere aggiunte solo ai nuovi campi aggiunti allo schema.

### Per modificare l'etichetta di un campo nell'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella **extension**.  
Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.
- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo da modificare.  
Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da modificare è denominato **Contact**, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

#### 4 Modificare il valore dell'attributo label in base alle necessità.

Aggiornare l'attributo label

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

#### 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

#### 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.

#### 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

## Modifica dell'elenco di moduli in cui compare o è disponibile un campo

È possibile determinare l'elenco dei moduli DocExplorer in cui un campo risulta disponibile o visibile. Per impostazione predefinita, un nuovo campo è disponibile, ma non visibile, in tutti i moduli DocExplorer.

### Per modificare l'elenco di moduli in cui un campo risulta disponibile o visibile:

#### 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *extension*.

Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.

#### 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

### 3 Individuare la mappatura logica del campo da rimuovere.

Utilizzare l'attributo `label` per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da rimuovere è denominato `Contact`, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.

### 4 Aggiungere uno dei seguenti valori per rendere un campo disponibile o visibile.

Per rendere questo modulo	Disponibile	Visibile	Né disponibile né visibile
ricerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>search=</code></li> <li>■ <code>search=true</code></li> </ul>	<code>search=true</code>	<code>search=false</code>
elenco	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>list=</code></li> <li>■ <code>list=true</code></li> </ul>	<code>list=true</code>	<code>list=false</code>
dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>detail=</code></li> <li>■ <code>detail=true</code></li> </ul>	<code>detail=true</code>	<code>detail=false</code>
creazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>create=</code></li> <li>■ <code>create=true</code></li> </ul>	<code>create=true</code>	<code>create=false</code>

Ad esempio, le impostazioni seguenti rendono il campo `contact` disponibile e visibile in tutti i moduli DocExplorer:

```

Impostare gli attributi
search, list, detail e
create
<documents name="base">
  <document name="schema">
    <attribute name="contact" type="string" label="Contact"
      search="true" list="true" detail="true" create="true" />
  </document>
</documents>

```

### 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

### 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.

- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

## Modifica della mappatura fisica di un campo

È possibile modificare la mappatura fisica utilizzata da un campo per indicare un altro database back-end, tabella o campo fisico.

### Per modificare la mappatura fisica di un campo:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *extension*.  
Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.
- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.  
La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento *</documents>* e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.
- 3 Individuare la mappatura logica del campo di cui si desidera modificare la mappatura fisica.  
Utilizzare l'attributo *label* per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da modificare è denominato **Contact**, cercare l'elemento *<attribute>* che presenta il valore *label="Contact"*.
- 4 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.  
**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.
- 5 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 6 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.  
Questo file è destinato alle mappature fisiche dell'estensione di schema.
- 7 Eliminare tutte le definizioni di base elencate nella prima metà dello schema originale.  
La sezione delle definizioni di base inizia con il primo elemento *<documents name="base" ...>* e include tutte le voci fino al primo elemento *</documents>*.

- 8 Cercare l'elemento `<documents>` che presenta i valori di attributo `name` e `version` corrispondenti all'adattatore che si intende utilizzare. Ad esempio, `<documents name="sc" version="4">`.

Se non si riesce a trovare un elemento `<documents>` corrispondente all'adattatore, è necessario crearne uno. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere *<documents>* a pagina 113.

- 9 Verificare che l'elemento `<document>` posizionato sotto l'adattatore scelto elenchi gli attributi di tabella e connessione corretti richiesti per i nuovi campi.

Se gli attributi non sono appropriati per i nuovi campi, modificarli. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere *<document>* a pagina 115.

- 10 Nella sezione `<document>` selezionata, modificare l'elemento `<attribute>` della mappatura fisica in modo che corrisponda alla nuova mappatura fisica desiderata.

Gli elementi `<attribute>` della mappatura fisica si trovano tra i tag `<document>`:

Modificare qui le  
mappature fisiche

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

**a** Modificare l'attributo `field` secondo la nuova mappatura fisica.

**b** Aggiungere gli eventuali attributi facoltativi per la mappatura fisica.

Per ulteriori informazioni sugli attributi facoltativi dell'elemento `<attribute>`, vedere *<attribute>* a pagina 119.

- 11 Eliminare tutte le altre mappature fisiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature fisiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 12 Salvare il file di estensione di schema delle mappature fisiche.



## Modifica del tipo di componente di modulo di un campo

È possibile cambiare il tipo di componente di modulo di un campo modificando il valore di attributo del tipo nell'estensione di schema. Per un elenco di tutti i tipi possibili e dei componenti di modulo utilizzati, vedere *<attribute>* a pagina 119.

### Per modificare il tipo di componente di modulo di un campo:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *extension*.  
Questo file dovrà accogliere le mappature logiche.
- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.

- 3 Individuare la mappatura logica del campo da modificare.  
Utilizzare l'attributo *label* per identificare il campo corretto. Ad esempio, se il campo disponibile DocExplorer da modificare è denominato **Contact**, cercare l'elemento `<attribute>` che presenta il valore `label="Contact"`.
- 4 Modificare il valore dell'attributo *type* in base alle necessità.

Aggiornare l'attributo *type* — 

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

- 5 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 6 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 7 Se in questo schema non si prevedono modifiche delle mappature fisiche, è possibile eliminare il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*.

Modificare questo file solo se si prevedono nuove mappature fisiche per i campi DocExplorer.

## Aggiunta di documenti secondari all'elenco Campi disponibili

Per aggiungere nel modulo un componente di ricerca che faccia riferimento ad informazioni contenute in un altro schema, è possibile aggiungere un documento secondario. I documenti secondari presentano due diversi tipi di formato, a seconda dei risultati restituiti dalla query dello schema. Per ulteriori informazioni sugli elementi di schema e i formati utilizzati con i documenti secondari, vedere *Documenti secondari* a pagina 128.

### Per aggiungere documenti secondari all'elenco Campi disponibili:

- 1 Aprire il file di estensione di schema nella cartella **extension**.  
Questo file è destinato alle mappature logiche dell'estensione di schema.
- 2 Eliminare tutte le definizioni derivate elencate nella seconda metà dello schema originale.  
La sezione delle definizioni derivate inizia dopo il primo elemento `</documents>` e di norma presenta una sezione di commento che indica a quali database e versioni back-end si applicano le derivazioni.
- 3 Nella restante sezione `<document>`, aggiungere uno dei seguenti gruppi di elementi per ciascun documento secondario da aggiungere all'elenco Campi disponibili.

Elemento	Condizione di utilizzo	Requisiti del documento secondario
<code>&lt;document&gt;</code>	Utilizzare se la query del documento secondario restituisce sempre un <i>solo</i> risultato per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto deve avere un solo nome.	Attributi richiesti <ul style="list-style-type: none"> <li>■ name</li> </ul> Attributi facoltativi <ul style="list-style-type: none"> <li>■ docname</li> </ul>
<code>&lt;collection&gt;</code>	Utilizzare se la query del documento secondario è in grado di restituire <i>più</i> risultati per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto può avere più ticket aperti associati al suo nome.	Attributi richiesti <ul style="list-style-type: none"> <li>■ name</li> </ul> Elementi richiesti <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <code>&lt;document&gt;</code></li> </ul>

```

    <documents name="base">
      <document name="schema">
Documentario secondario
con un solo risultato:
l'indirizzo _____ <attribute name="contact" type="string" label="Contact" />
        ...
        <document name="address" docname="external_schema" />
Documentario secondario _____ <collection name="telephone_numbers">
con più risultati: i numeri
di telefono <document name="telephone_number" />
        </collection>
        ...
      </document>
    </documents>

```

- 4 Eliminare tutte le altre mappature logiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema della mappatura fisica.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature logiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 5 Salvare il file di estensione di schema delle mappature logiche.
- 6 Aprire il file di estensione di schema nella cartella *<nome adattatore>*. Questo file è destinato alle mappature fisiche dell'estensione di schema.
- 7 Eliminare tutte le definizioni di base elencate nella prima metà dello schema originale.

La sezione delle definizioni di base inizia con il primo elemento `<documents name="base" ...>` e include tutte le voci fino al primo elemento `</documents>`.

- 8 Cercare l'elemento `<documents>` che presenta i valori di attributo `name` e `version` corrispondenti all'adattatore che si intende utilizzare. Ad esempio, `<documents name="sc" version="4">`.

Se non si riesce a trovare un elemento `<documents>` corrispondente all'adattatore, è necessario crearne uno. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere *<documents>* a pagina 113.

- 9 Verificare che l'elemento `<document>` posizionato sotto l'adattatore scelto elenchi gli attributi di tabella e connessione corretti richiesti per i nuovi campi.

Se gli attributi non sono appropriati per i campi, è necessario modificarli. Per ulteriori informazioni sui requisiti della mappatura fisica di `<documents>`, vedere *<document>* a pagina 115.

- 10 Sotto l'elemento <document>, aggiungere uno dei seguenti gruppi di elementi per ciascun documento secondario aggiunto.

Elemento	Condizione di utilizzo	Requisiti del documento secondario
<document>	Utilizzare se la query del documento secondario restituisce sempre un <i>solo</i> risultato per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto deve avere un solo nome.	Attributi richiesti <ul style="list-style-type: none"> <li>■ table</li> <li>■ field</li> <li>■ joinfield</li> <li>■ joinvalue</li> </ul> Attributi facoltativi <ul style="list-style-type: none"> <li>■ docname</li> </ul>
<collection>	Utilizzare se la query del documento secondario è in grado di restituire <i>più</i> risultati per ciascun elemento richiesto nel documento secondario. Ad esempio, un contatto può avere più ticket aperti associati al suo nome.	Attributi richiesti <ul style="list-style-type: none"> <li>■ name</li> </ul> Elementi richiesti <ul style="list-style-type: none"> <li>■ &lt;document&gt;</li> </ul>

```

<documents name="sc" version="4.0">
  <document name="schema" table="table1">
    <attribute name="contact" field="contact_name" />
    ...
    <document name="address" table="table2" joinfield="addressee"
      joinvalue="id" />
  ...
  <collection name="telephone_numbers">
    <document name="telephone_number" table="table3"
      joinfield="contact" joinvalue="id" />
  </collection>
  ...
</document>
</documents>

```

Il documento secondario è mappato a una tabella esterna: table2

Il documento secondario è mappato a una tabella esterna: table3

- 11 Eliminare tutte le altre mappature fisiche che non verranno aggiornate nel file di estensione di schema.

**Suggerimenti:** Nei file di estensione di schema, elencare solo le nuove mappature fisiche. Le voci di estensione di schema duplicate rispetto allo schema di origine possono rallentare le prestazioni del sistema.

- 12 Salvare il file di estensione di schema delle mappature fisiche.

## Sottoclassi di schema

Una sottoclasse di schema è simile ad un'estensione di schema perché modifica il comportamento predefinito di uno schema aggiungendo o rimuovendo elementi dallo stesso. Tuttavia, diversamente dall'estensione di schema, una sottoclasse modifica il comportamento predefinito di uno schema solo quando è chiamata specificatamente nel contesto di un determinato modulo o componente del portale che utilizza la sottoclasse in questione. Una sottoclasse di schema è utile per sovrascrivere il comportamento normale dello schema in una determinata istanza, preservando il comportamento normale in tutti gli altri contesti.

Il seguente processo descrive la creazione di una sottoclasse di schema:

- Passaggio 1** Creare le cartelle necessarie per memorizzare la sottoclasse di schema e i file script. Vedere *Creazione delle cartelle necessarie a una sottoclasse di schema* a pagina 101.
- Passaggio 2** Creare un file `package.xml` per aggiungere i file personalizzati all'installazione di Get-Services. Vedere *Creazione di un file `package.xml`* a pagina 102.
- Passaggio 3** Creare un file `publicSchemas.xml` per rendere la sottoclasse di schema visibile ai componenti del portale Elenco documenti e Menu personale. Vedere *Creazione di un file `publicSchemas.xml`* a pagina 102.
- Passaggio 4** Modificare i file di sottoclasse di schema per supportare le funzioni desiderate. Di norma, una sottoclasse di schema chiama un loadscript personalizzato. Vedere *Modifica dei file della sottoclasse di schema* a pagina 103.
- Passaggio 5** Creare il loadscript personalizzato utilizzato dalla sottoclasse di schema. Vedere *Modifica dei file loadscript* a pagina 104.

### Creazione delle cartelle necessarie a una sottoclasse di schema

Tutte le personalizzazioni di sottoclasse di schema devono essere salvate in cartelle separate. È necessario creare un minimo di tre nuove cartelle:

- Una cartella per memorizzare tutte le personalizzazioni.
  - Una cartella per memorizzare le personalizzazioni di schema.
  - Una cartella per memorizzare le personalizzazioni di script.

### Per creare le cartelle necessarie a una sottoclasse di schema:

- 1 Aprire Esplora risorse e selezionare la cartella WEB-INF/apps di Get-Services nel server applicazioni. Ad esempio:  
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF\apps
- 2 Creare una cartella per memorizzare tutte le personalizzazioni. Ad esempio:  
\personalizzazione
- 3 Selezionare la nuova cartella creata nel passaggio 2 e creare due nuove cartelle:
  - \schema
  - \jscript

### Creazione di un file package.xml

Il file package.xml elenca tutte le modifiche di personalizzazione effettuate.

#### Per creare un file package.xml:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Immettere il seguente testo:
 

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package>
</Package>
```
- 3 Salvare il file come package.xml nella cartella personalizzata creata. Ad esempio:  
\personalizzazione\package.xml

### Creazione di un file publicSchemas.xml

La presenza delle personalizzazioni in un file publicSchemas.xml le rende disponibili ai componenti Elenco documenti e Menu personale del portale.

#### Per creare un file publicSchemas.xml:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Immettere il seguente testo:
 

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

Al posto di `<Schema_subclass>`, immettere il nome preferito per la nuova sottoclasse di schema. Questo nome deve essere un nome di schema univoco.

Al posto di `<label_name>`, immettere il nome che deve essere visualizzato dalla sottoclasse di schema nell'interfaccia di personalizzazione di Get-Services.

- 3 Salvare il file come `publicSchemas.xml` nella cartella personalizzata creata. Ad esempio:

```
\personalizzazione\publicSchemas.xml
```

## Modifica dei file della sottoclasse di schema

Tutti i file della sottoclasse di schema richiedono la creazione di un nuovo file di schema nella cartella dello schema personalizzato. Le seguenti procedure generali descrivono la creazione di un file di sottoclasse di schema che chiama un file loadscript. Di fatto, la maggior parte delle personalizzazioni vengono effettuate nel file loadscript chiamato dalla sottoclasse di schema.

### Per creare un file di sottoclasse di schema:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare una nuova sottoclasse di schema di un file schema esistente che presenta i campi desiderati. Ad esempio, per creare un elenco di ticket filtrati sulla base del contatto attualmente connesso, immettere quanto segue:

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

Immettere un nome di schema esistente per l'attributo extends

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

L'attributo `extends` di `<document>` elenca il nome originale dello schema per cui si sta creando una sottoclasse. La sottoclasse di schema utilizza tutte le proprietà dello schema esistente salvo le voci elencate nel file della sottoclasse di schema.

L'attributo `<document>` di `loadscript` elenca il nome dello script da eseguire con questa sottoclasse di schema. Di norma, una sottoclasse di schema esegue un loadscript diverso da quello elencato dallo schema originale.

- 3 Salvare la sottoclasse di schema come documento XML nella sottocartella di schema personalizzato. Ad esempio:

```
\personalizzazione\schema\ticket_per_contatto.xml
```

---

**Importante:** Il nome del file della sottoclasse di schema deve essere identico al valore elencato nell'attributo name di <document>.

---

- 4 Creare un loadscript personalizzato per la sottoclasse di schema.

## Modifica dei file loadscript

Le modifiche da apportare al loadscript variano a seconda delle funzioni che si desidera includere. Le sezioni seguenti descrivono le modifiche necessarie per ciascuna funzione:

- *Filtro di un elenco di documenti in un componente del portale* a pagina 104
- *Filtro di un elenco di documenti in una ricerca di campo* a pagina 105
- *Aggiunta di convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento* a pagina 107
- *Aggiunta di valori predefiniti a un modulo di dettaglio* a pagina 109
- *Modifica dei dati di documento in presenza di una particolare condizione* a pagina 111

## Filtro di un elenco di documenti in un componente del portale

Per creare un elenco di documenti automaticamente filtrato nel componente Elenco documenti, è sufficiente creare una sottoclasse di schema che definisca i criteri del filtro. Ad esempio, un Elenco documenti può visualizzare solo i ticket in cui il contatto è rappresentato dall'utente corrente. L'Elenco documenti visualizzerà l'elenco filtrato ogni volta che si accede alla ricerca salvata nel componente del portale.

**Per filtrare un elenco di documenti in un componente del portale:**

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare un nuovo loadscript. Ad esempio, per ottenere un elenco di ticket filtrati in base al contatto attualmente connesso, immettere il seguente loadscript:



Questa riga chiama il campo `ContactName` della sottoclasse di schema e lo imposta sul valore del nome utente corrente

```
import docExplorer;
import personalize;

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

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

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

  return msg;
}
```

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio:

`\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js`

---

**Importante:** Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo `<document>` di loadscript della sottoclasse di schema.

---

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.
- 5 Accedere a Get-Services e aggiungere una nuova ricerca di Elenco documenti nel portale mediante la sottoclasse di schema creata.

## Filtro di un elenco di documenti in una ricerca di campo

È possibile creare un elenco filtrato nell'ambito di una ricerca di campo servendosi di un loadscript personalizzato da una sottoclasse di schema. Il loadscript filtrerà i documenti specificati ogni volta che un utente carica un modulo utilizzando la sottoclasse di schema personalizzata.

## Per filtrare un elenco di documenti in una ricerca di campo:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per specificare la ricerca di campo da filtrare e i criteri di filtro. Ad esempio, per filtrare l'elenco delle categorie di ticket in base all'azienda predefinita, immettere il loadscript seguente:

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

  ... // Examples 1 through 4

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

      msg.set( "query", strQuery );

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

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

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

  return msg;
}
```

Queste righe determinano quando un campo di ricerca interroga la categoria di ticket

Queste righe modificano la query predefinita per aggiungere un altro criterio. La categoria deve presentare un valore DEFAULT per l'azienda

Queste righe restituiscono il messaggio filtrato in un documento denominato fieldlookup

Il codice viene eseguito quando l'azione prevista è la ricerca in un campo. Ciò si verifica quando l'utente preme un'icona di ricerca in DocExplorer.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio:

```
\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js
```

---

**Importante:** Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo <document> di loadscript della sottoclasse di schema.

---

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede ad un modulo mediante la sottoclasse di schema.

## Aggiunta di convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento

È possibile creare uno script lato server per verificare la validità dei dati prima del loro aggiornamento o inserimento nel database back-end. Se i dati non sono validi, è possibile impostare Get-Services in modo che visualizzi un messaggio di errore e ritorni al modulo di dettaglio per consentire la reimmissione delle informazioni. Il loadscript convalida i dati del modulo ogni volta che viene inviato il modulo.

## Per aggiungere la convalida dati per aggiornamenti o inserimenti di documento:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per la convalida delle voci del modulo. Ad esempio, per accertarsi che l'utente non immetta la parola "password" nel campo Nuovo aggiornamento di un ticket, immettere il seguente loadscript:

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

  ... //Example 1

  // Example 2: Validate data before allowing an update
  if ( strAction == DocExplorer.ACTIONVALUE.UPDATE )
  {
    var s = msg.get( "NewUpdates" );
    var i = s.indexOf( "password", 0 );
    if ( i != -1 )
    {
      user.addMessage( "The word 'password' may not appear in an
update description. Please enter a different description." );
      msg.set( DocExplorer.REDIRECT, explorer.getFormNamePrefix() +
"_detail.jsp" );
      return msg;
    }
  }

  ...
}
```

Queste righe leggono il valore del campo Nuovo aggiornamento e verificano la presenza della parola "password"

Queste righe visualizzano un messaggio di errore e riportano l'utente al modulo di dettaglio

Questa funzione di convalida viene eseguita ogni volta che il contesto dell'azione riguarda l'aggiornamento. Ciò si verifica quando un utente preme il pulsante **Aggiorna** per inviare modifiche a un documento.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio:

```
\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js
```

---

**Importante:** Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo `<document>` di loadscript della sottoclasse di schema.

---

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede ad un modulo mediante la sottoclasse di schema.

## Aggiunta di valori predefiniti a un modulo di dettaglio

È possibile creare un loadscript per aggiungere valori predefiniti a un modulo sulla base dell'utente connesso o sulla base di altri criteri. Il loadscript verificherà i valori predefiniti ogni volta che un utente carica un modulo utilizzando la sottoclasse di schema personalizzata.

## Per aggiungere valori predefiniti a un modulo di dettaglio:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per l'aggiunta di valori predefiniti al modulo. Ad esempio, per aggiungere nel modulo di dettaglio le informazioni sul contatto relative all'utente attualmente connesso, immettere il loadscript seguente:

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

  ... //Examples 1 and 2

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

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

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

  return msg;
}

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

Questa riga ricava il record contatto per l'utente attualmente connesso

Questa riga interroga tutti i valori nella sottoclasse di schema ticket\_per\_contatto

Questa funzione viene eseguita ogni volta che il contesto dell'azione riguarda la creazione. Ciò si verifica quando l'utente accede a una pagina di creazione documento.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio:

```
\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js
```

---

**Importante:** Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo <document> di loadscript della sottoclasse di schema.

---

- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede ad un modulo mediante la sottoclasse di schema.

## Modifica dei dati di documento in presenza di una particolare condizione

È possibile creare un loadscript che verifichi la presenza di una particolare condizione e modifichi i dati in un modulo prima del loro invio al database back-end di Get-Services. Il loadscript verificherà la presenza della condizione specificata ogni volta che un utente carica un modulo utilizzando la sottoclasse di schema personalizzata.

## Per modificare dati di documento in presenza di una particolare condizione:

- 1 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 2 Creare un nuovo file loadscript da utilizzare per specificare le condizioni che dettano le modifiche di documento. Ad esempio, per modificare la priorità ticket a 1 quando il reparto dell'utente è impostato su Executive (Dirigenziale), immettere il seguente loadscript:

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

  ... //Examples 1 through 3

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

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

  return msg;
}
```

Questa riga ricava il record contatto per l'utente attualmente connesso

Queste righe impostano il campo Priorità a 1 (mediante la variabile sPrio) quando il campo Reparto ha valore Executive (Dirigenziale)

Questa funzione viene eseguita ogni volta che il contesto dell'azione riguarda la creazione. Ciò si verifica quando l'utente accede a una pagina di creazione documento.

- 3 Salvare il loadscript come documento JS nella sottocartella degli script personalizzati. Ad esempio:

`\personalizzazione\jscripts\ticket_per_contatto.js`

---

**Importante:** Il nome del file loadscript deve essere identico al valore elencato nell'attributo <document> di loadscript della sottoclasse di schema.

---



- 4 Arrestare e riavviare il server applicazioni per attivare le modifiche dello schema.

Il nuovo loadscript viene eseguito ogni volta che un utente accede ad un modulo mediante la sottoclasse di schema.

## Elementi e attributi di schema

Tutti gli schemi utilizzano un gruppo di elementi e attributi XML standard riconosciuto da Archway Document Manager. Le sezioni seguenti descrivono gli elementi XML e gli attributi ad essi associati validi per la creazione di schemi.

### <?xml>

L'elemento `<?xml>` è l'identificatore namespace XML standard. Questo elemento deve sempre includere l'attributo `version`. Tutti gli schemi devono iniziare con questo elemento.

### <schema>

L'elemento `<schema>`, richiesto per tutti gli schemi funziona da contenitore per le mappature logiche e fisiche e non possiede alcun attributo.

### <documents>

Per ciascuno schema sono richiesti due gruppi di elementi `<documents>`. Un gruppo di elementi `<documents>` è il contenitore per le mappature logiche, mentre l'altro gruppo `<documents>` è il contenitore per le mappature fisiche.

#### Utilizzo nella mappatura logica

Tutti gli schemi richiedono un elemento `<documents>` in cui l'attributo `name` abbia il valore `name="base"`. L'elemento con questo valore `name` diventa il contenitore per le mappature logiche.

#### Attributi richiesti

- `name`. Questo attributo identifica il contenitore dell'elemento `<documents>` utilizzato dalle mappature logiche. Il valore di questo attributo deve essere `name="base"`.

## Attributi facoltativi

- *Nessuno*. Non esistono attributi facoltativi per la parte di mappatura logica dello schema.

Le mappature logiche utilizzano sempre `name="base"`

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>
  <documents name="base">
    ...
  </documents>
  ...
```

## Utilizzo nella mappatura fisica

Tutti gli schemi richiedono almeno un elemento `<documents>` in cui l'attributo `name` abbia il valore di un nome di adattatore, ad esempio `name="sc"`. È possibile aggiungere un elemento `<documents>` per ciascun adattatore a cui fornire mappature fisiche. Utilizzando l'attributo `version`, è possibile inoltre supportare più versioni dello stesso adattatore.

## Attributi richiesti

- `name`. Questo attributo determina l'adattatore utilizzato dallo schema per effettuare le connessioni al database back-end. Il valore di questo attributo deve essere un nome di adattatore come `name="sc"`.

## Attributi facoltativi

- `version`. Questo attributo indica la versione del database back-end necessaria per le mappature fisiche definite in questo contenitore. Il valore di questo attributo deve essere un numero riconosciuto dall'adattatore.

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>
  ...
  <documents name="acsc" version="34">
    ...
  </documents>
  <documents name="acsc" version="45">
    ...
  </documents>
  ...
```

È possibile aggiungere un elemento `<documents>` per ciascun adattatore

Ciascun elemento `<documents>` può descrivere una versione diversa

Archway Document Manager utilizza le seguenti regole perché il database back-end corrisponda alla versione elencata in questo attributo:

- Se l'elemento <documents> non ha *alcun* attributo *version*, Archway Document Manager accetta le mappature fisiche di questo elemento in assenza di un altro valore di corrispondenza.
- Se l'elemento <documents> dispone di un valore di attributo *version superiore* al numero di versione del database back-end, Archway Document Manager ignora le mappature fisiche di questo elemento.
- Se l'elemento <documents> dispone di un valore di attributo *version inferiore* al numero di versione del database back-end, Archway Document Manager accetta le mappature fisiche di questo elemento in assenza di un valore di corrispondenza più elevato.
- Se l'elemento <documents> dispone di un valore di attributo *version uguale* al numero di versione del database back-end, Archway Document Manager accetta le mappature fisiche di questo elemento.

## <document>

Per creare uno schema valido, è necessario aggiungere almeno due gruppi di elementi <document> : un gruppo per le mappature logiche e un altro per quelle fisiche. Per supportare più adattatori o versioni dello stesso database back-end, è possibile aggiungere altri elementi <document>.

### Utilizzo nella mappatura logica

La sezione di mappatura logica utilizza gli elementi <document> come contenitore del documento XML prodotto da Archway Document Manager. Tutti gli elementi XML prodotti da questo schema saranno sottoelementi dell'elemento <document>.

#### Attributi richiesti

- **name.** Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager genera come elemento di livello superiore in tutti i documenti generati con questo schema. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza* l'estensione *.xml*).

#### Attributi facoltativi

- **ACLcreate.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno un pulsante **Nuovo** nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.

- **ACLdelete.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno un pulsante **Elimina** nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **ACLupdate.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo potranno modificare i campi nei moduli di dettaglio DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **create.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *creazione* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su create="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su create="false" per evitare la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer.
- **detail.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *dettaglio* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su detail="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su detail="false" per evitare la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer.
- **docname.** Questo attributo definisce lo schema esterno che deve essere utilizzato da Archway Document Manager per la creazione di un documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza* l'estensione .xml) da utilizzare per il documento secondario. Questo attributo è richiesto solo per creare un documento secondario utilizzando un altro schema.
- **label.** Questo attributo determina il nome schema nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde ad un nome semplice che descrive il contenuto dello schema.

- **list.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *elenco* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su list="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su list="false" per evitare di visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer.
- **loadscript.** Questo attributo determina la funzione ECMAScript eseguita durante l'uso di questo schema in un modulo DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per caricare dati aggiuntivi per i moduli DocExplorer. Questo script utilizza lo stesso input di messaggio XML dello script caricato sul modulo.
- **preexplorer.** Questo attributo determina la funzione ECMAScript eseguita durante l'uso di questo schema in un modulo DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per realizzare delle modifiche di formattazione al messaggio XML restituito dai moduli DocExplorer.
- **search.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *ricerca* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su search="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su search="false" per evitare di visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer.
- **subtypeprop.** Questo attributo determina se questo elemento eredita le proprietà di attributo dell'elemento principale <collection>. Se l'attributo viene utilizzato, il suo valore deve essere inherit. Se l'elemento deve ereditare le proprietà di attributo, impostare il valore su subtypeprop="inherit". Per specificare le proprietà di attributo per questo elemento, non includere l'attributo subtypeprop.

### Utilizzo nella mappatura fisica

La sezione di mappatura fisica utilizza gli elementi <document> per definire il nome SQL della tabella del database back-end.

#### Attributi richiesti

- **name.** Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager associa a una tabella del database back-end. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza l'estensione .xml*).

- **table.** Questo attributo identifica la tabella utilizzata dallo schema nel database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella da utilizzare per i dati di origine. Ciascun elemento `<document>` può avere un solo attributo `table`. Per utilizzare i dati di altre tabelle, è possibile creare dei documenti secondari all'interno dello schema.

## Attributi facoltativi

- **attachtable.** Questo attributo identifica la tabella ServiceCenter contenente i riferimenti agli allegati. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella ServiceCenter da utilizzare.
- **field.** Questo attributo identifica il campo nel database back-end che deve essere utilizzato dallo schema per le query sui documenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Questo attributo è richiesto soltanto per creare un documento secondario all'interno dello schema.
- **insert.** Questo attributo identifica il nome dell'evento da inviare a ServiceCenter quando Get-Services inserisce (crea) un nuovo record. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL dell'evento ServiceCenter.
- **joinfield.** Questo attributo identifica il campo nel database back-end utilizzato dallo schema per le query di informazioni aggiuntive in un altro schema o tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Questo attributo è richiesto soltanto per creare un documento secondario all'interno dello schema. L'attributo `joinfield` definisce il campo dei criteri di selezione in una proposizione SQL WHERE. L'equivalente SQL dell'attributo `joinfield` è:  

```
SELECT <campo> FROM <tabella esterna> WHERE <joinfield>=<joinvalue>
```

Se non si fornisce un valore `joinfield`, Archway Document Manager utilizza come attributo `joinfield`, il campo elencato per l'elemento `<attribute name="Id">`.
- **joinvalue.** Questo attributo identifica l'elemento `<attribute>` con il valore da utilizzare per le query di informazioni aggiuntive in un altro schema o tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome di un elemento `<attribute>` nello schema corrente. Questo attributo è richiesto soltanto per creare un documento secondario all'interno dello schema. L'attributo `joinvalue` definisce il valore di un campo in una proposizione SQL WHERE. L'equivalente SQL dell'attributo `joinvalue` è:  

```
SELECT <campo> FROM <tabella esterna> WHERE <joinfield>=<joinvalue>
```

Se non si fornisce un valore `joinvalue`, Archway Document Manager utilizza come attributo `joinvalue` il valore restituito per l'elemento `<attribute name="Id">`.

- `link`. Questo attributo identifica il campo nel database back-end utilizzato dallo schema per le query di informazioni aggiuntive in una tabella contenente campi di ricerca o collegamenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine. Questo attributo è richiesto soltanto per creare un documento secondario all'interno dello schema. Nella maggior parte dei casi, l'attributo `link` è identico all'attributo `joinfield`. Questo valore sarà diverso solo se il nome SQL del campo collegamento nella tabella di origine differisce da quello del campo destinazione nella tabella di destinazione.
- `preprocess`. Questo attributo determina la funzione ECMAScript che viene eseguita *prima* che Archway Document Manager si connetta al database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per formattare la richiesta inviata al database back-end. Ad esempio, è possibile aggiungere ulteriori comandi SQL o confermare che tutti i campi richiesti vengano elencati nella richiesta.
- `postprocess`. Questo attributo determina la funzione ECMAScript che viene eseguita *dopo* che Archway Document Manager riceva una risposta dal database back-end. Il valore di questo attributo deve essere il nome Peregrine Studio della funzione ECMAScript da eseguire. Questo script può essere utilizzato per formattare la risposta inviata dal database back-end. Ad esempio, è possibile ordinare i dati secondo un determinato criterio o restituire un messaggio di errore se non viene trovato alcun record.
- `update`. Questo attributo identifica il nome dell'evento da inviare a ServiceCenter quando Get-Services aggiorna un record esistente. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL dell'evento ServiceCenter.

## <attribute>

Per creare uno schema valido, è necessario aggiungere almeno due gruppi di elementi `<attribute>` : un gruppo per le mappature logiche e un altro per quelle fisiche.

## Utilizzo nella mappatura logica

Le sezioni di mappatura logica utilizzano gli elementi <attribute> per creare un elemento XML in qualsiasi messaggio di documento generato da questo schema.

### Attributi richiesti

- **name.** Questo attributo determina il tag XML che Archway Document Manager genera durante l'utilizzo dello schema. Il valore di questo attributo può essere un valore di stringa. Ad esempio, se il valore viene impostato su name="contact", Archway Document Manager crea un tag XML <contact>. È necessario definire almeno un elemento <attribute> in cui l'attributo name presenti il valore name="id". Questo elemento <attribute> è richiesto per identificare in modo univoco ciascun record restituito da una query di schema.
- **type.** Questo attributo determina il formato dei dati utilizzato dagli elementi nonché il modo in cui Get-Services restituisce i dati nell'interfaccia utente. Il valore di questo attributo deve essere una delle seguenti stringhe:
  - **attachment.** Questo elemento rappresenta un percorso e un nome file di un allegato. Get-Services restituisce questo elemento come raccolta di comandi per allegati.
  - **boolean.** Questo elemento è una stringa true o false. Get-Services restituisce questo elemento come casella di controllo.
  - **date.** Questo elemento è un elenco di date. Get-Services restituisce questo elemento come comando di modifica data con un calendario popup.
  - **datetime.** Questo elemento è un elenco di date e ore. Get-Services restituisce questo elemento come comando di modifica data.
  - **id.** Questo elemento è un numero che descrive in modo univoco un record di database back-end. Get-Services restituisce questo elemento come campo di modifica su singola riga.
  - **image.** Questo elemento è un'immagine. Get-Services restituisce questo elemento come campo di immagine.
  - **link.** Questo elemento è un documento secondario descritto altrove nello schema. Get-Services restituisce questo elemento come campo di ricerca.
  - **memo.** Questo elemento è una stringa di testo. Get-Services restituisce questo elemento come casella di modifica su righe multiple.



- **money.** Questo elemento è un importo di valuta. Get-Services restituisce questo elemento come campo monetario che include uno strumento di selezione valuta.
- **number.** Questo elemento è un intero. Get-Services restituisce questo elemento come campo di modifica con pulsanti di selezione.
- **preload.** Questo elemento è uno script eseguibile. Get-Services esegue lo script elencato nell'elemento.
- **string.** Questo elemento è un testo. Get-Services restituisce questo elemento come campo di modifica.
- **time.** Questo elemento è un elenco di ore. Get-Services restituisce questo elemento come comando di modifica dell'ora.
- **url.** Questo elemento è un indirizzo di sito Web. Get-Services restituisce questo elemento come icona di collegamento HREF.

**Nota:** Archway Document Manager non verifica che il contenuto di un elemento corrisponda al relativo attributo `type` elencato.

### Attributi facoltativi

- **access.** Questo attributo determina se l'elemento è di sola lettura o modificabile nei moduli DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere "r" o nullo. Impostare il valore su `access="r"` per ottenere un elemento di sola lettura. Cancellare il valore o rimuovere l'attributo per ottenere un elemento modificabile.
- **ACLcreate.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno questo elemento nei moduli di *creazione* DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **ACLdetail.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno questo elemento nei moduli di *dettaglio* DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **ACLlist.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno questo elemento nei moduli di *elenco* DocExplorer che utilizzano questo schema.

- **ACLsearch.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo elemento. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno questo elemento nei moduli di *ricerca* DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **create.** Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *creazione* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su create="true" per visualizzare questo campo nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su create="false" per evitare la visualizzazione di questo campo nei moduli di creazione DocExplorer.
- **detail.** Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *dettaglio* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su detail="true" per visualizzare questo campo nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su detail="false" per evitare la visualizzazione di questo campo nei moduli di dettaglio DocExplorer.
- **label.** Questo attributo determina il nome dell'elemento nell'elenco Campi disponibili DocExplorer. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde ad un nome semplice di descrizione del contenuto del campo.
- **list.** Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *elenco* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su list="true" per visualizzare questo campo nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su list="false" per evitare di visualizzare questo campo nei moduli di elenco DocExplorer.
- **required.** Questo attributo determina se l'elemento deve avere un valore per inserire o aggiornare un record nel database back-end. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su required="true" per trasformare l'elemento in un campo di input necessario quando viene aggiunto ai moduli DocExplorer.
- **search.** Questo attributo determina se l'elemento è visibile nei moduli di *ricerca* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su search="true" per visualizzare questo campo nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su search="false" per evitare di visualizzare questo campo nei moduli di ricerca DocExplorer.

## Utilizzo nella mappatura fisica

Le sezioni di mappatura fisica utilizzano gli elementi <attribute> per definire i campi del database back-end che vengono mappati a ciascuna mappatura logica.

### Attributi richiesti

- **name.** Questo attributo determina il tag XML in cui Archway Document Manager colloca i risultati della query. Il valore di questo attributo deve corrispondere a un elemento definito nella sezione di mappatura logica.
- **field.** Questo attributo identifica il campo nel database back-end che deve essere utilizzato dallo schema per le query sui documenti. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo da utilizzare per i dati di origine.

### Attributi facoltativi

- **link.** Questo attributo identifica un valore di ricerca o di collegamento ad un'altra tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del collegamento. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che collega ad un altro campo di tabella collegata. L'attributo *link* definisce il campo dei criteri di selezione in una proposizione SQL WHERE. L'equivalente SQL dell'attributo *link* è:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field>
```

- **linkfield.** Questo attributo identifica il campo di destinazione richiamato da un valore di ricerca o collegamento in un'altra tabella. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo di destinazione. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che collega ad un altro campo di tabella collegata. L'attributo *linkfield* definisce il campo selezionato. L'equivalente SQL dell'attributo *link* è:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field>
```

- **linkkey.** Questo attributo identifica il campo, la ricerca o il collegamento di due campi in tabelle collegate. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL del campo di collegamento. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che collega ad un altro campo di tabella collegata. L'attributo *linkkey* definisce il campo selezionato. L'equivalente SQL dell'attributo *link* è:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <linkkey>=<field>
```

In assenza di un valore *linkkey*, Archway Document Manager utilizza come attributo *linkkey* il valore di *link*.

- **linktable.** Questo attributo identifica la tabella di destinazione richiamata da un valore di ricerca o collegamento. Il valore di questo attributo deve essere il nome SQL della tabella di destinazione. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che collega ad un altro campo di tabella collegata. L'attributo `linktable` definisce la tabella citata in una proposizione SQL `WHERE`. L'equivalente SQL dell'attributo `linktable` è:

```
SELECT <linkfield> FROM <linktable> WHERE <link>=<field>
```

- **linktype.** Questo attributo definisce le modalità di inserimento e aggiornamento di documenti di Archway Document Manager. Il valore di questo attributo deve essere `soft` o `hard`:
  - **soft.** Archway Document Manager esegue una query al database back-end utilizzando le posizioni elencate negli attributi `linktable` e `linkfield`, quindi imposta l'attributo `link` sul valore del risultato della query.
  - **hard.** Archway Document Manager crea un nuovo record nel database back-end nella posizione elencata negli attributi `linktable` e `linkfield`. Archway Document Manager recupera il valore `linkkey` del nuovo record e lo salva nel campo elencato nell'attributo `link`.

Se non si specifica un valore `linktype`, viene attribuito il valore `soft` predefinito. Questo attributo è necessario soltanto per effettuare delle query da un campo di tabella che collega ad un altro campo di tabella collegata.

## <collection>

Si tratta di un elemento facoltativo utile per creare dei documenti secondari in cui possono essere restituiti più oggetti per il documento su cui si esegue la query. Ad esempio, è possibile creare un gruppo di elementi `<collection>` per eseguire una query su tutti i ticket aperti da un determinato utente. Nella terminologia di database, un elemento `<collection>` restituisce i record da una tabella di intersezione. È necessario aggiungere un gruppo di elementi `<collection>` per la creazione di ciascun documento secondario a più oggetti.

## Utilizzo nella mappatura logica

La sezione di mappatura logica utilizza gli elementi <collection> per creare gli elementi XML utilizzati dai documenti secondari.

### Attributi richiesti

- **name.** Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager genera come elemento di livello superiore in qualsiasi documento generato utilizzando questo schema. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza l'estensione .xml*) utilizzato dal documento secondario.

### Attributi facoltativi

- **ACLcreate.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno un pulsante **Crea** nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **ACLdelete.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo troveranno un pulsante **Elimina** nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **ACLupdate.** Questo attributo determina l'elenco per il controllo di accesso predefinito dei moduli DocExplorer che utilizzano questo documento secondario. Il valore di questo attributo deve essere un parametro di abilitazione. Gli utenti che soddisfano o superano il parametro di abilitazione citato in questo attributo potranno modificare i campi nei moduli di dettaglio DocExplorer che utilizzano questo schema.
- **create.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *creazione* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su create="true" per visualizzare questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer. Impostare il valore su create="false" per evitare la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di creazione DocExplorer.

- **detail.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *dettaglio* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su `detail="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer. Impostare il valore su `detail="false"` per evitare la visualizzazione di questo documento secondario nei moduli di dettaglio DocExplorer.
- **label.** Questo attributo determina il nome del documento secondario nei moduli DocExplorer che utilizzano questo schema. Il valore di questo attributo può essere dato da qualsiasi stringa di testo. Di norma, questo valore corrisponde ad un nome semplice che descrive il contenuto dello schema.
- **list.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di elenco DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su `list="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer. Impostare il valore su `list="false"` per evitare di visualizzare questo documento secondario nei moduli di elenco DocExplorer.
- **search.** Questo attributo determina se un documento secondario che utilizza questo elemento è visibile nei moduli di *ricerca* DocExplorer. Il valore di questo attributo deve essere true o false. Impostare il valore su `search="true"` per visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer. Impostare il valore su `search="false"` per evitare di visualizzare questo documento secondario nei moduli di ricerca DocExplorer.

## Utilizzo nella mappatura fisica

La sezione di mappatura fisica utilizza gli elementi `<collection>` per definire il nome SQL della tabella del database back-end.

### Attributi richiesti

- **name.** Questo attributo determina l'elemento XML che Archway Document Manager associa a una tabella del database back-end. Il valore di questo attributo deve essere equivalente al nome file dello schema (*senza* l'estensione `.xml`).

### Attributi facoltativi

- **Nessuno.** Non esistono attributi facoltativi per la porzione di mappatura fisica di un elemento `<collection>`.

## Documenti

Archway Document Manager utilizza gli schemi per creare documenti che sono messaggi XML creati dai seguenti componenti:

- **Definizioni logiche di schema.** Le definizioni logiche di schema determinano gli elementi XML che costituiscono il documento generato.
- **Valori restituiti dalle query sui database.** Archway Document Manager utilizza le mappature fisiche di schema per creare query sui database. I valori restituiti di queste query determinano il contenuto degli elementi e attributi del documento generato
- **Formattazione ECMAScript.** Le funzioni ECMAScript possono modificare un documento prima e dopo l'esecuzione di una query sul database back-end.

L'output finale di questi tre processi è un documento XML che Archway Document Manager restituisce in HTML nell'interfaccia.

È possibile visualizzare i documenti XML di Get-Services non elaborati, attivando l'opzione **Mostra informazioni modulo** dalle impostazioni di Amministrazione. La finestra di informazioni modulo visualizza le seguenti informazioni sul documento:

- **Script Input.** Questa scheda visualizza il documento inviato al modulo corrente dall'output di un precedente modulo. Ad esempio, un modulo di elenco visualizza l'output di un precedente modulo di ricerca. Questo documento viene trasferito allo script caricato nel modulo come parametro di input.
- **Script Output.** Questa scheda visualizza il documento generato dall'output dello script caricato nel modulo corrente. Di norma, ciascuno script caricato richiama uno schema che esegue una query sul database back-end per le informazioni pertinenti. Ad esempio, un modulo di richiesta richiamerà una query sul database attraverso lo schema di richiesta.
- **PreXSL.** Questa scheda visualizza il documento dopo che è stato elaborato e preparato dal servlet Archway per essere restituito dal browser client.

## Documenti secondari

Di norma, ciascun modulo di Get-Services è mappato ad un unico schema, a sua volta mappato ad una tabella nel database back-end. Per raccogliere e rappresentare dati da più schemi e database, è necessario creare dei documenti secondari.

I documenti secondari sono messaggi XML aggiunti al documento corrente che eseguono query su altri schemi e tabelle. I documenti secondari possono essere creati con uno dei seguenti due metodi:

- È possibile aggiungere un nuovo elemento `<document>` interno ad un elemento `<document>` esistente se il risultato della query sarà *un solo* documento secondario.
- È possibile aggiungere un elemento `<collection>` interno ad un elemento `<document>` esistente se il risultato della query sarà una raccolta di *uno o più* documenti secondari.

Le seguenti sezioni riportano esempi di ciascun metodo.

### Creazione di documenti secondari con l'elemento `<document>`

Ciascun elemento `<document>` è volto a restituire un solo documento secondario, in altre parole, un solo set di record. Ad esempio, è possibile creare un documento secondario per eseguire una query sul nome contatto di un ticket specifico, ma ciascun ticket deve essere associato ad un solo contatto.



## Schema

Il seguente segmento di schema illustra come aggiungere un documento secondario con l'elemento `<document>`.

<p>Mappatura logica di un documento secondario:</p> <p>Contact _____</p>	<pre> &lt;documents name="base"&gt;   &lt;document name="incident" label="Call"...&gt;     &lt;attribute name="Id" type="id" label="Ticket Number".../&gt;     &lt;attribute name="ProblemId" type="string" label="Problem Id".../&gt;     &lt;attribute name="AssetTag" type="string" label="Asset Tag"/&gt;     ...   &lt;document name="Contact" docname="ticketcontact".../&gt;   ... &lt;/document&gt; &lt;/documents&gt;  &lt;documents name="sc"&gt;   &lt;document name="incident" table="incidents"...&gt;     &lt;attribute name="Id" field="incident.id"/&gt;     &lt;attribute name="ProblemId" field="problem.id"/&gt;     &lt;attribute name="AssetTag" field="affected.item"/&gt;     ...   &lt;document name="Contact" field="contact.name" table="contacts"     joinfield="contact.name" joinvalue="ContactName"/&gt;   ... &lt;/document&gt; &lt;/documents&gt; </pre>
<p>Mappatura fisica di un documento secondario:</p> <p>Contact _____</p>	<pre> &lt;documents name="base"&gt;   &lt;document name="incident" label="Call"...&gt;     &lt;attribute name="Id" type="id" label="Ticket Number".../&gt;     &lt;attribute name="ProblemId" type="string" label="Problem Id".../&gt;     &lt;attribute name="AssetTag" type="string" label="Asset Tag"/&gt;     ...   &lt;document name="Contact" docname="ticketcontact".../&gt;   ... &lt;/document&gt; &lt;/documents&gt;  &lt;documents name="sc"&gt;   &lt;document name="incident" table="incidents"...&gt;     &lt;attribute name="Id" field="incident.id"/&gt;     &lt;attribute name="ProblemId" field="problem.id"/&gt;     &lt;attribute name="AssetTag" field="affected.item"/&gt;     ...   &lt;document name="Contact" field="contact.name" table="contacts"     joinfield="contact.name" joinvalue="ContactName"/&gt;   ... &lt;/document&gt; &lt;/documents&gt; </pre>

## Output XML

Archway Document Manager produce un documento XML con la struttura di seguito riportata. Tali documenti possono essere visualizzati nelle schede Script Input e Script Output della finestra Mostra informazioni modulo. I valori memorizzati negli elementi XML variano a seconda dell'effettivo record utente selezionato.

```

Elementi da una _____ <incident>
mappatura di schema: <Id>CALL10013</Id>
Id, AssetTag <AssetTag>TRAIN pc 100</AssetTag>
...
Documento secondario: <Contact>
Contact <Id>Hartke</Id>
<FirstName>Richard</FirstName>
<LastName>Hartke</LastName>
<Email>Richard.Hartke@peregrine.com</Email>
<Phone>619-481-5000</Phone>
<Location/>
<LocationId/>
<UserAssets _countFound="0"/>
</Contact>
...
</incident>

```

## Creazione di documenti secondari con l'elemento <collection>

Ciascun elemento <collection> è volto a restituire più documenti secondari o set di record. Ad esempio, è possibile creare una query per restituire tutti i ticket appartenenti ad un determinato contatto.

## Schema

Il seguente segmento di schema illustra come aggiungere un documento secondario con l'elemento `<collection>`.

```

<documents name="base">
  <document name="incident" label="Call"...>
    <attribute name="Id" type="id" label="Ticket Number".../>
    <attribute name="ProblemId" type="string" label="Problem Id".../>
    <attribute name="AssetTag" type="string" label="Asset Tag"/>
    ...
  <collection name="RelatedIncidents" detail="true"
    label="Related Incidents" ACLDelete="oaa.forbidden">
    <document name="relatedproblem" detail="true"
      subtypeprop="inherit" />
  </collection>
  ...
</document>
</documents>

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

```

Mappatura logica di documenti secondari:  
relatedproblem —————

Mappatura fisica di documenti secondari:  
relatedproblem —————

## Output XML

Archway Document Manager produce un documento XML con la struttura di seguito riportata. Tali documenti possono essere visualizzati nelle schede Script Input e Script Output della finestra Mostra informazioni modulo. I valori memorizzati negli elementi XML variano a seconda dell'effettivo record utente selezionato.

	<incident>
Elementi da una	<Id>CALL10013</Id>
mappatura di schema:	<AssetTag>TRAIN pc 100</AssetTag>
Id, AssetTag	...
Raccolta di documenti	<RelatedIncidents _count="-1" _countFound="2" _more="0" _start="0">
secondari:	<relatedproblem>
RelatedIncidents	<Source>CALL10013</Source>
	...
	<Id>CALL10013/IM10003</Id>
Documenti secondari:	<rincident>
relatedproblem	<Id>IM10003</Id>
	...
	</relatedproblem>
	<relatedproblem>
	<Source>CALL10013</Source>
	...
	<Id>CALL10014/IM10004</Id>
	<rincident>
	<Id>IM10004</Id>
	...
	</relatedproblem>
	<relatedproblem>
	</RelatedIncidents>
	</incident>

# 7 Modifica del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica

CAPITOLO

Questa sezione illustra come personalizzare moduli utilizzati in Gestione modifiche di Get-Services che non possono esserlo dal browser (l'icona con la chiave inglese non è disponibile per queste pagine), ma che possono essere configurati tramite file XML.

Gli argomenti trattati in questa sezione sono:

- *Configurazione del componente di menu gerarchico* a pagina 134
- *Configurazione del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica* a pagina 142

# Configurazione del componente di menu gerarchico

È possibile configurare i moduli di menu utilizzati in Gestione modifiche di Get-Services per selezionare la categoria di modifica tramite file XML.

## Caratteristiche generali del componente di menu

La seguente illustrazione mostra le parti di menu che possono essere configurate:



Il file di configurazione consente di impostare:

- Il **titolo** del modulo.
- Le **istruzioni** visualizzate in cima al modulo.
- Le **voci di menu** disponibili sul modulo, ciascuna rappresentata da un'icona e da un'etichetta.

Ciascuna voce di menu:

- Può rappresentare una selezione finale: quando viene scelta, l'opzione selezionata viene trasferita all'applicazione.

**Nota:** È inoltre possibile configurare un nodo di selezione finale per ridirezionare un determinato URL verso un modulo specifico di Get-Services, un'altra applicazione Web o un sito esterno.

- Può condurre a un sottomenu: un nuovo modulo con propri titolo, istruzioni e opzioni.

Il seguente sottomenu presenta un testo sotto le istruzioni che indica l'origine del modulo.



Tutto il menu o parte di esso può essere generato in modo dinamico dai dati contenuti nel database.

## Sintassi di un file di configurazione di menu

Un file di configurazione di menu è un file XML. La sua sintassi è descritta nello schema W3C (schema XML): WEB-INF\etc\treemenu\treemenu.xsd. I file di configurazione di Get-Services si trovano in WEB-INF\etc\gstrees.

### Elemento principale: WizardMenu

Un elemento WizardMenu è sempre alla base di un file XML. Di norma presenta due attributi che indicano lo schema W3C che descrive la sintassi del file:

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

Immediatamente sotto l'elemento WizardMenu, i relativi sottoelementi descrivono il modulo del menu.

- **Id:** facoltativo; contiene un valore che identifica questo elemento. Si tratta del valore trasferito all'applicazione quando il menu non dispone di un elemento Answers o quando quest'ultimo è vuoto.
- **Title:** facoltativo; contiene il testo visualizzato come titolo del modulo.

- **Title\_ids**: facoltativo; contiene l'identificatore di stringa che rappresenta il testo visualizzato per il titolo del modulo. Questo valore viene espresso nel formato `modulo,nomestringa` dove `modulo` corrisponde al nome del file contenente la stringa e `nomestringa` è l'identificatore della stringa nel file.

**Nota:** L'elemento **Title**, se è specificato, ha precedenza su **Title\_ids**, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.

- **Instructions**: facoltativo; contiene il testo visualizzato per le istruzioni in cima al modulo.
- **Instructions\_ids**: facoltativo; contiene l'identificatore di stringa che rappresenta il testo visualizzato per le istruzioni in cima al modulo.

**Nota:** L'elemento **Instructions**, se è specificato, ha precedenza su **Instructions\_ids**, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.

- **Access**: facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione, come `getit.requester` o `getit.service`. Solo gli utenti associati a quel parametro di abilitazione possono visualizzare la voce di menu.
- **ColumnCount**: facoltativo; questo elemento specifica il numero di colonne in cui disporre le voci di menu sullo schermo. Il valore predefinito è impostato dall'applicazione che utilizza la struttura del menu.
- **Answers**: facoltativo; descrive le opzioni (voci di menu) disponibili nel modulo. Quando l'elemento **Answers** non è fornito o quando non elenca alcuna opzione, il modulo restituisce l'elemento **Id** di **WizardMenu**, se fornito.

### Elenco delle voci di menu: l'elemento **Answers**

L'elemento **Answers** descrive le opzioni disponibili in un menu. Ciascun sottoelemento dell'elemento **Answers** corrisponde a una o più opzioni. Ciascun tipo di elemento può essere utilizzato più volte in un elemento **Answers**. I tipi di sottoelementi supportati sono:

- **WizardTarget**: facoltativo; descrive un'opzione disponibile nel menu. Questo elemento non conduce a sottomenu. Quando l'utente seleziona questa opzione, l'elemento **Id** selezionato di **WizardTarget** viene trasferito all'applicazione.



- **WizardMenu**: facoltativo; descrive un'opzione che, se selezionata, conduce a un sottomenu contenente più opzioni.
- **DynamicAnswers**: facoltativo; descrive una serie di opzioni recuperabili in modo dinamico da un database.

### Opzione di selezione semplice: l'elemento WizardTarget

- **Id**: elemento obbligatorio che deve essere univoco tra gli altri elementi di Answers.
- **Title**: facoltativo; contiene il testo visualizzato per la voce di menu.
- **Title\_ids**: elemento facoltativo contenente l'id stringa che rappresenta il testo visualizzato per la voce di menu. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file.

**Nota:** L'elemento **Title** o **Title\_ids** deve essere specificato. L'elemento **Title**, se è specificato, ha precedenza su **Title\_ids**, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.

- **Instructions**: facoltativo; contiene il testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce.
- **Instructions\_ids**: facoltativo; contiene l'identificatore di stringa del testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file.

**Nota:** L'elemento **Instructions**, se è specificato, ha precedenza su **Instructions\_ids**, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.

- **Image**: facoltativo; questo elemento è il percorso dell'immagine visualizzata sullo schermo di fronte al testo per questa voce di menu. Il valore è un percorso dell'icona relativo alla directory skin (ad esempio, icons/oa\_assets.gif).
- **Access**: facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione, come getit.requester o getit.service. Solo gli utenti associati a quel parametro di abilitazione possono visualizzare la voce di menu.

- **TargetForm**: facoltativo; nome del modulo a cui viene reindirizzata l'applicazione quando l'utente fa clic sulla voce di menu. Il valore è espresso nel formato nomecomponente.nomeattività.nomemodulo, dove nomecomponente è il nome del componente in cui è posizionato il modulo di destinazione, nomeattività è il nome dell'attività in cui è posizionato il file e nomemodulo è il nome del modulo stesso. Il valore può essere inoltre espresso nel formato nomeattività.nomemodulo, in tal caso il componente è implicitamente il componente corrente; o solo nel formato nomemodulo, in tal caso il modulo viene cercato nel componente e attività correnti.
- **TargetURL**: facoltativo; questo elemento contiene l'URL del modulo che viene raggiunto quando l'utente fa clic sulla voce di menu. Accertarsi di iniziare questo URL con l'elemento `http://` se la destinazione è un server Web diverso da quello corrente. Invece di reindirizzare a una pagina, questa voce di menu può essere utilizzata per il recupero di documenti memorizzati su un server. Sono supportati tutti i protocolli più diffusi: `http`, `https`, `ftp`.

**Nota:** Di norma, un elemento `WizardTarget` può contenere un solo `TargetForm` e `TargetURL`.

- **TargetAddNoParams**: facoltativo; questo elemento booleano, se impostato su `true`, impedisce il trasferimento automatico di parametri a `TargetURL` o a `TargetForm` quando la voce di menu viene selezionata.
- **TargetParams**: facoltativo; questo elemento è l'elenco di parametri separati da "e commerciale" (&) da aggiungere a `TargetURL` o da trasferire a `TargetForm`. Se il parametro `TargetAddNoParams` non è impostato o è impostato su `false`, questi parametri vengono trasferiti in aggiunta ai parametri automaticamente aggiunti.
- **ContextFilter**: facoltativo; questo elemento rappresenta un filtro che agisce sui dati del contesto. Questa voce di menu viene visualizzata solo se i dati del contesto soddisfano i criteri del filtro. I dati del contesto variano a seconda dell'applicazione, ma contengono almeno il nome di accesso dell'utente.

## Opzione di sottomenu: l'elemento WizardMenu

Non confondere questo elemento con l'elemento principale WizardMenu. Sebbene simile nella struttura, presenta un maggiore numero di opzioni. La sua presenza è univoca nel menu. La sua selezione conduce a un sottomenu.

- **Id:** elemento obbligatorio che deve essere univoco tra gli altri elementi di Answers.
- **Title:** facoltativo; contiene il testo visualizzato per la voce di menu. Questo testo diventa il titolo del modulo del sottomenu.
- **Title\_ids:** elemento facoltativo contenente l'id stringa che rappresenta il testo visualizzato per la voce di menu. Questo testo diventa il titolo del modulo del sottomenu. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file.

**Nota:** L'elemento **Title** o **Title\_ids** deve essere specificato. L'elemento **Title**, se è specificato, ha precedenza su **Title\_ids**, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.

- **Instructions:** facoltativo; contiene il testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce. Questo testo costituisce le istruzioni del modulo del sottomenu.
- **Instructions\_ids:** facoltativo; contiene l'identificatore di stringa del testo visualizzato in una descrizione comandi disponibile al passaggio del mouse sopra la voce. Questo testo costituisce le istruzioni del modulo del sottomenu. Questo valore viene espresso nel formato modulo,nomestringa dove modulo corrisponde al nome del file contenente la stringa e nomestringa è l'identificatore della stringa nel file.

**Nota:** L'elemento **Instructions**, se è specificato, ha precedenza su **Instructions\_ids**, e tutti gli utenti, indipendentemente dalle impostazioni internazionali scelte al momento dell'accesso, visualizzeranno lo stesso identico testo.

- **Image:** facoltativo; questo elemento è il percorso dell'immagine visualizzata sullo schermo di fronte al testo per questa voce di menu. Il valore è un percorso dell'icona relativo alla directory skin (ad esempio, icons/oa\_assets.gif).

- **Access:** facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione, come `getit.requester` o `getit.service`. Solo gli utenti associati a quel parametro di abilitazione possono visualizzare la voce di menu.
- **TargetForm:** facoltativo; nome del modulo a cui viene reindirizzata l'applicazione quando l'utente fa clic sulla voce di menu, che non dispone di alcuna voce di sottomenu. Il valore è espresso nel formato `nomecomponente.nomeattività.nomemodulo`, dove `nomecomponente` è il nome del componente in cui è posizionato il modulo di destinazione, `nomeattività` è il nome dell'attività in cui è posizionato il file e `nomemodulo` è il nome del modulo stesso. Il valore può essere inoltre espresso nel formato `nomeattività.nomemodulo`, in tal caso il componente è implicitamente il componente corrente; o solo nel formato `nomemodulo`, in tal caso il modulo viene cercato nel componente e attività correnti.
- **TargetURL:** facoltativo; questo elemento contiene l'URL del modulo da aprire quando l'utente fa clic sulla voce di menu, che non dispone di alcuna voce di sottomenu. Accertarsi di iniziare questo URL con l'elemento `http://` se la destinazione è un server Web diverso da quello corrente. Invece di reindirizzare a una pagina, questa voce di menu può essere utilizzata per il recupero di documenti memorizzati su un server. Sono supportati tutti i protocolli più diffusi: `http`, `https`, `ftp`.

**Nota:** Di norma, un elemento `WizardMenu` può contenere un solo `TargetForm` e `TargetURL`.

- **TargetAddNoParams:** facoltativo; questo elemento booleano, se impostato su `true`, impedisce il trasferimento automatico di parametri a `TargetURL` o a `TargetForm` quando la voce di menu viene selezionata e non dispone di alcuna voce di sottomenu.
- **TargetParams:** facoltativo; questo elemento è l'elenco di parametri separati da "e commerciale" (&) da aggiungere a `TargetURL` o da trasferire a `TargetForm`. Se il parametro `TargetAddNoParams` non è impostato o è impostato su `false`, questi parametri vengono trasferiti in aggiunta ai parametri automaticamente aggiunti.
- **ContextFilter:** facoltativo; questo elemento rappresenta un filtro che agisce sui dati del contesto. Questa voce di menu viene visualizzata solo se i dati del contesto soddisfano i criteri del filtro. I dati del contesto variano a seconda dell'applicazione ma contengono almeno il nome di accesso dell'utente.

- **ColumnCount**: facoltativo; questo elemento specifica il numero di colonne in cui disporre le voci di menu sullo schermo. Il valore predefinito è impostato dall'applicazione che utilizza la struttura del menu.
- **Answers**: facoltativo; descrive le opzioni (voci di menu) disponibili nel modulo del sottomenu. Quando l'elemento Answers non è fornito o quando non elenca alcuna opzione, vengono utilizzate le informazioni di questo modulo.

### Voci di menu dinamiche: l'elemento DynamicAnswers

- **Target**: obbligatorio; nome del sistema back-end (ad esempio ac o sc) in cui sono memorizzati i dati di menu.
- **Document**: obbligatorio; nome dello schema che recupera i dati di menu. Lo schema deve mappare almeno un elemento Id e un Title, ma può anche mappare qualsiasi elemento disponibile in un elemento WizardTarget o WizardMenu.
- **Image**: facoltativo; questo elemento è il percorso dell'immagine visualizzata sullo schermo di fronte al testo per questa voce di menu quando nessuna immagine è disponibile nel database. Il valore è un percorso dell'icona relativo alla directory skin (ad esempio, icons/catbundle.gif).
- **Access**: facoltativo; questo elemento contiene un parametro di abilitazione, come getit.requester o getit.service. Questo elemento DynamicAnswers è disponibile solo per gli utenti che dispongono del parametro di abilitazione appropriato.
- **HasSubMenu**: facoltativo; se impostato su false, tutte le voci restituite sono considerate voci di selezione finale. Se non impostato o è impostato su true, quando l'utente seleziona una di queste voci, il programma tenta di costruire un menu con il contenuto dell'elemento Answers. In assenza di un elemento Answers, il programma imposta un parametro **ParentId** per l'elemento Id del menu selezionato e riesegue la ricerca nel database servendosi dell'elemento DynamicAnswers corrente.
- **QueryParam**: facoltativo; questo elemento rappresenta i parametri di ricerca utilizzati per filtrare l'elenco delle voci di menu. I parametri di ricerca effettivamente utilizzabili variano a seconda dello schema definito nell'elemento Document. Questo elemento contiene uno o più sottoelementi. Il nome di uno di questi sottoelementi è il nome dell'attributo presente nello schema e il valore impostato viene utilizzato nella query che recupera le informazioni della voce di menu.

- **Answers:** facoltativo; descrive le opzioni (voci di menu) disponibili nel modulo del sottomenu. Segue la sintassi dell'elemento Answers descritta in precedenza.
- **Nota:** Un'alternativa all'adozione di un elemento Target e di uno Document è quella di fornire un elemento Script che rappresenti un nome di funzione di uno script ECMA. Se la funzione li richiede, gli elementi Target e Document possono eventualmente essere specificati. Lo script viene trasferito alla definizione di nodo corrente, accompagnato dall'elemento ParentId corrispondente all'ultima voce di menu selezionata.

## Configurazione del menu di selezione della categoria di richiesta di modifica

Get-Services viene fornito con due configurazioni per il modulo **Selezionare un tipo di richiesta**:

- Una definizione statica del menu, `scchangecategory.xml`, in `WEB-INF\etc\gstrees`. Si tratta della definizione di menu utilizzata per impostazione predefinita dopo l'installazione di Get-Services. La descrizione di ogni singola voce include per ciascuna un'icona specifica.
- Una definizione dinamica del menu `scchangecategory_dyn.xml`, in `WEB-INF\etc\gstrees\usersamples`, che descrive come leggere le voci di menu direttamente dal database. Per utilizzare questa definizione di menu, copiarla in una cartella `WEB-INF\etc\gstrees\user` e rinominarla in `scchangecategory.xml`.

Per utilizzare la propria definizione di menu per questo modulo, procurarsi sempre la propria versione e salvarla come `WEB-INF\etc\gstrees\user\scchangecategory.xml`. Questo è il file che Get-Services sceglie prima di passare per impostazione predefinita a `WEB-INF\etc\gstrees\scchangecategory.xml`.

---

**Avviso:** Non modificare mai direttamente i file installati con il software.

---

Per la sintassi da adottare per questo file, è disponibile uno schema XML in `WEB-INF\etc\gstrees\menu.xsd`, che può essere utilizzato con editor XML di terze parti per creare e convalidare la sintassi dei file.

La sintassi è descritta nella sezione *Configurazione del componente di menu gerarchico* a pagina 134.

Esistono alcuni vincoli specifici sui file di configurazione di menu per questo modulo:

- Il primo livello corrisponde sempre a una categoria di modifica e l'elemento Id del menu deve essere il nome di un record `cm3category`.
- Il secondo livello corrisponde sempre a una sottocategoria di modifica e l'elemento Id del menu deve essere il valore di una sottocategoria di record `cm3category`.





# 8 Amministrazione di Get-Services

## CAPITOLO

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal* a pagina 146
- *Utilizzo del Pannello di controllo* a pagina 148
- *Visualizzazione delle versioni distribuite* a pagina 149
- *Visualizzazione del registro del server* a pagina 150
- *Utilizzo della pagina Impostazioni* a pagina 150
- *Verifica dello stato degli script* a pagina 154
- *Visualizzazione delle code messaggi* a pagina 154
- *Visualizzazione dello stato della coda* a pagina 155
- *Importazione ed esportazione di personalizzazioni* a pagina 156
- *Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore* a pagina 156
- *Utilizzo di IBM WebSphere Portal* a pagina 157
- *Visualizzazione delle informazioni sui moduli* a pagina 157
- *Registrazione automatica degli utenti* a pagina 160
- *Modifica di password* a pagina 161
- *Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente* a pagina 161
- *Configurazione dei moduli di Gestione modifiche* a pagina 163

# Accesso al componente Amministrazione di Peregrine Portal

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

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

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

---

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

---

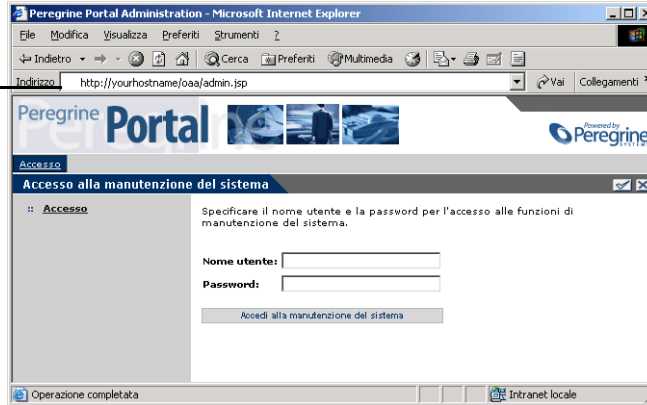
**Per accedere alla pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal:**

- 1 Verificare che il server applicazioni (ad esempio Tomcat) sia in esecuzione.
- 2 Nel campo Indirizzo del browser Web digitare:  
`<nomehost>/oaa/admin.jsp`

### 3 Premere Invio per aprire la pagina di accesso dell'amministratore di Peregrine Portal.

Digitare il nome host per connettersi al server locale.

**System** è il nome predefinito dell'amministratore.



### 4 Nel campo Nome, digitare System.

L'accesso iniziale non richiede alcuna password.

### 5 Fare clic su Accedi alla manutenzione del sistema per aprire la pagina Pannello di controllo.

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

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori correntemente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare il server e tutte le relative connessioni.

Stato connessione		
Destinazione	Adattatore	Stato
<a href="#">weblication</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
<a href="#">portalDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	connesso
<a href="#">SRRequestOB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
<a href="#">iAC</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
<a href="#">iC</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	connesso

Sessioni utente attive				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	0	0	0	2

Visite al minuto				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	1	0	0	7

Le attività disponibili nel componente Amministrazione comprendono:

Opzione	Operazione
Pannello di controllo	Visualizzare lo stato delle connessioni ai sistemi back-end.
Versioni distribuite	Visualizzare l'elenco delle applicazioni distribuite sul server con il relativo numero di versione.
Registro server	Visualizzare l'attività sul server di Get-Services.
Impostazioni	Visualizzare e modificare le impostazioni di Peregrine Portal.
Mostra stato script	Visualizzare e verificare gli script in esecuzione. Da questa finestra è anche possibile avviare e interrompere script.
Mostra code messaggi	Visualizzare un elenco di tutte le code messaggi.
Mostra stato code	Visualizzare lo stato corrente delle code: operative e sbloccate o sospese.
Importa / Esporta	Spostare le personalizzazioni da un ambiente di sviluppo a uno di produzione.
Transazioni adattatore al minuto	Visualizzare le transazioni al minuto dell'adattatore del sistema back-end.
Integrazione IBM WebSphere Portal	Visualizzare i componenti del portale OAA installati nell'ambiente IBM WPS.

## Utilizzo del Pannello di controllo

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

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

- Fare clic su Riavvia server.

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

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

**Amministratore**  
Pannello di controllo

Amministratore

- Pannello di controllo
- Versioni distribuite
- Registro server
- Impostazioni
- Mostra stato script
- Mostra code messaggi
- Mostra stato code
- Importa/Esporta
- Transazioni adattatore al minuto
- Integrazione IBM WebSphere Portal

**Il servlet Archway e le relative connessioni adattatore sono state correttamente reimpostate.**

Di seguito è riportato un elenco degli adattatori correttamente registrati sul server. Se necessario, è possibile anche riavviare il server e tutte le relative connessioni.

Stato connessione		
Destinazione	Adattatore	Stato
<a href="#">weblication</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
<a href="#">portalDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	connesso
<a href="#">GRRequestDB</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
<a href="#">ac</a>	com.peregrine.oaa.adapter.ac.ACAdapter	connesso
<a href="#">sc</a>	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAdapter	connesso

Sessioni utente attive				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	1	1	0	2

Visite al minuto				
Nome server	Ultimo minuto	5 minuti (valore medio)	20 minuti (valore medio)	Picco
localhost	1	0	0	7

Riavvia server

## Visualizzazione delle versioni distribuite

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

Per visualizzare l'elenco delle versioni distribuite:

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

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

**Amministratore**  
Pannello di controllo

- Versioni distribuite
- Registro server
- Impostazioni
- Mostra stato script
- Mostra code messaggi
- Mostra stato code
- Importa/Esporta
- Transazioni adattatore al minuto
- Integrazione IBM WebSphere Portal

Elenco delle applicazioni distribuite sul server con i numeri di versione.

Applicazioni	Versioni
AssetCenter Adapter	acadapter.4.1.0.11
Peregrine Enterprise Portal Accessibility Theme	accessibletheme.4.1.0.5
AssetCenter Workflow Display Applet	acworkflow.4.1.0.12
OAA Adapters Language Pack (It)	adapters-it.4.1.0.5
OAA Archway Servlet	archway.4.1.0.44
Peregrine Enterprise Portal Baja Theme	bajatheme.4.1.0.4
OAA Persistence	bizdoc.4.1.0.21
OAA Persistence Adapter	bizdocadapter.4.1.0.7
Peregrine Enterprise Portal Classic Theme	classitheme.4.1.0.4
OAA Common Business Objects	commonobjects.4.1.0.20
OAA Core Application	core.4.1.0.32
Get-Services 4.1 Language Pack (It)	get-services-change-it.4.1.0.4
Peregrine Enterprise Portal	portal.4.1.0.44
Peregrine Enterprise Portal Quicksilver Theme	quicksilvertheme.4.1.0.4
ServiceCenter Adapter	scadapter.4.1.0.9
Peregrine Enterprise Portal Sierra Theme	sierratheme.4.1.0.5

Stampa

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

## Visualizzazione del registro del server

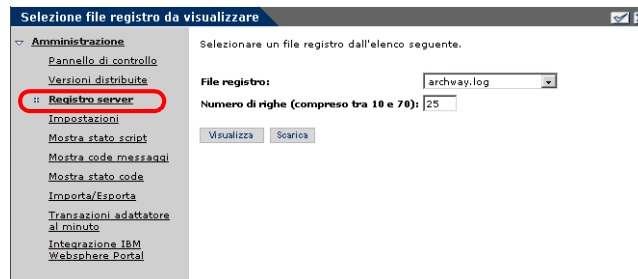
Il registro del server fornisce la cronologia degli eventi del server. Il nome file predefinito è archway.log.

Per visualizzare il registro del server:

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

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

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



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

## Utilizzo della pagina Impostazioni

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

Le impostazioni delle schede Portale, Database portale, Applicazione Web e Service Center (SCadapter) vengono effettuate durante l'installazione (consultare la *Guida all'installazione di Get-Services*). È possibile accedere alla pagina Impostazioni in qualunque momento per modificare le impostazioni dell'installazione. Impostare la scheda E-mail solo se gli utenti hanno accesso alla registrazione automatica (vedere *Registrazione automatica degli utenti* a pagina 160).

### Per visualizzare le impostazioni:

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

Le schede visualizzate nella pagina Impostazioni dipendono dalle applicazioni Web installate.

## Impostazione di parametri mediante il componente Amministrazione

Quando si apportano delle modifiche mediante la pagina Impostazioni di Amministrazione, nella directory C:\<appsrvr>\WEB-INF viene creato un file `local.xml`. Tutte le modifiche alle impostazioni delle proprietà vengono memorizzate in questo file. Riavviare Tomcat dopo aver apportato modifiche che vengono memorizzate in `local.xml`.

---

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

---

**Per definire un parametro:**

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

**Nota:** Se è stata modificata un'impostazione e si desidera tornare all'impostazione predefinita, selezionare **Fare clic per ripristinare il valore predefinito** visualizzato nell'area di descrizione del parametro da ripristinare. Questo collegamento viene visualizzato solo se l'impostazione attiva non è quella predefinita.

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

**Nota:** Fare clic su **Salva** in ciascuna pagina prima di modificare un'altra impostazione.

Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

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

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

## Configurazione dei parametri di Service Desk

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

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



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

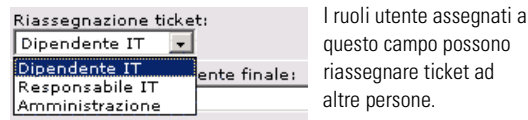
### Per configurare le impostazioni di Get-Services per ServiceCenter:

- 1 Dal componente Amministrazione di Peregrine Portal, fare clic su Impostazioni, quindi scegliere la scheda **Service Desk**.

Le funzioni della scheda Service Desk includono:

Opzione	Operazione
Riassegnazione ticket	Scegliere il ruolo dell'utente per la riassegnazione del ticket (il valore predefinito è <code>getit.itmanager</code> ).
Livello di categoria utente finale	Definire il numero dei livelli di categorizzazione da utilizzare all'apertura di un ticket.
Livello di categoria per Dipendente IT	Definire il numero dei livelli di categorizzazione da utilizzare all'apertura di un ticket.
Consenti agli utenti ESS la chiusura dei ticket	Determinare se gli utenti possono chiudere o meno i propri ticket.

- 2 Selezionare un gruppo di assegnazione dalla casella di riepilogo **Riassegnazione ticket**.



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

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

### Impostazioni di Gestione servizi di ServiceCenter

Attiva Gestione servizi:  
 Sì  No

Se si desidera che i ticket creati in Get-Services vengano aperti nel componente Gestione servizi di ServiceCenter, attivare Gestione servizi.

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

## Verifica dello stato degli script

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

Per verificare lo stato degli script:

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



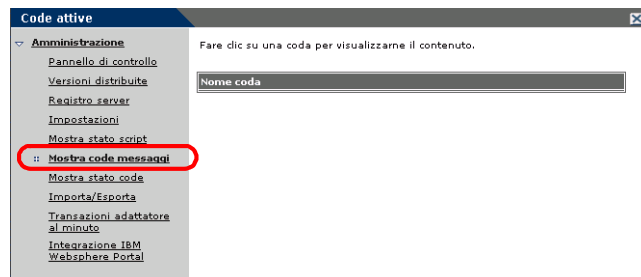
- 2 Fare clic sullo script per sospenderlo.

## Visualizzazione delle code messaggi

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

Per visualizzare le code messaggi:

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



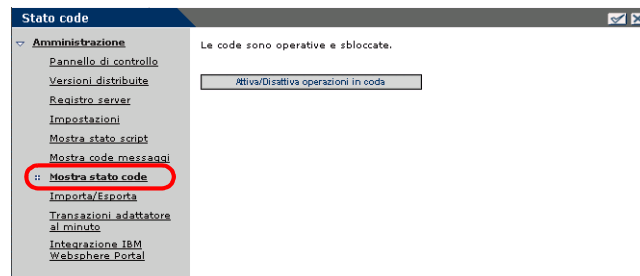
- 2 Fare clic sul nome di una coda nell'elenco per visualizzarne il contenuto.

# Visualizzazione dello stato della coda

Utilizzare l'opzione Mostra stato code per verificare o modificare lo stato delle code messaggi.

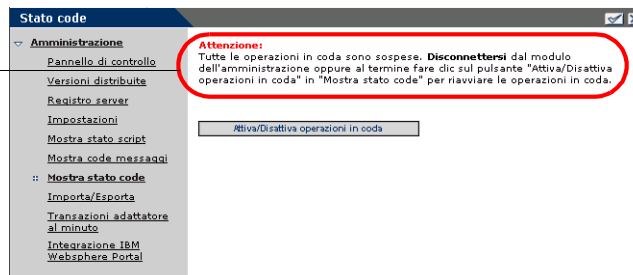
Per visualizzare lo stato della coda:

- 1 Dal menu delle attività, fare clic su **Mostra stato code** per accedere alla pagina Stato code.



- 2 Fare clic su **Attiva/Disattiva operazioni in coda** per modificare lo stato in Sospeso.

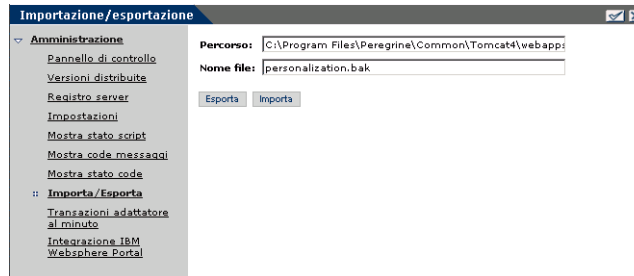
Un messaggio di avviso indica che tutte le operazioni in coda sono sospese.



- 3 Fare clic su **Attiva/Disattiva operazioni in coda** per tornare allo stato operativo.

## Importazione ed esportazione di personalizzazioni

Le personalizzazioni create in un ambiente di sviluppo possono essere spostate in un ambiente di produzione. Per istruzioni dettagliate sull'importazione ed esportazione di personalizzazioni, vedere il capitolo *Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione* in questa guida. Per accedere alla pagina, selezionare l'opzione **Importa / Esporta** dal menu di attività di Amministrazione.

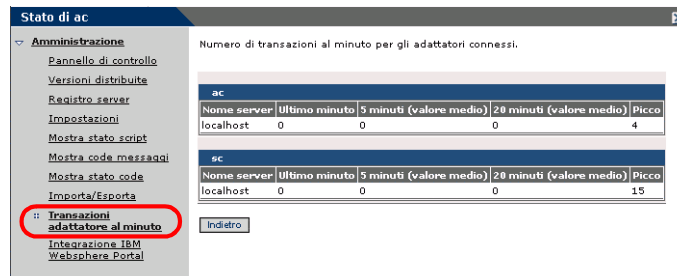


## Visualizzazione delle transazioni dell'adattatore

È possibile monitorare le transazioni dell'adattatore visualizzando la pagina dello stato dell'adattatore.

Per visualizzare le transazioni dell'adattatore al minuto:

- Dal menu delle attività, fare clic su **Transazioni adattatore al minuto** per aprire la pagina Stato dell'adattatore.



# Utilizzo di IBM WebSphere Portal

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

**Per generare un file WAR:**

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

**Integrazione IBM WebSphere Portal**

In questa pagina è possibile generare un file di archivio Web per IBM WebSphere Portal Server configurato con riferimenti ai componenti del portale OAA installati. Il file `websphere.war` contenuto nella directory del package installati viene copiato e il file `portlet.xml` sostituito. Accertarsi che l'URL di base per l'accesso alle pagine del server sia corretto. Il file generato deve essere installato utilizzando l'utilità di amministrazione IBM WebSphere Portal Server (WPS). Ogni volta che si installa una nuova applicazione OAA, è necessario ripetere questa procedura in modo da esporre i nuovi componenti del portale nell'ambiente IBM WPS.

Percorso di origine:	Immettere il percorso completo di origine sul server del file <code>websphere.war</code> installato.
<input type="text" value="c:/oaa/packages/oaawebsphere.war"/>	
Percorso di destinazione:	Immettere il percorso di destinazione sul server del file <code>websphere.war</code> generato.
<input type="text" value="c:/oaa/packages/oaawebsphere-generated.war"/>	
URL di base:	Immettere l'URL di base del server.
<input type="text" value="http://xanadu-10n:911/oa-a-IT"/>	

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

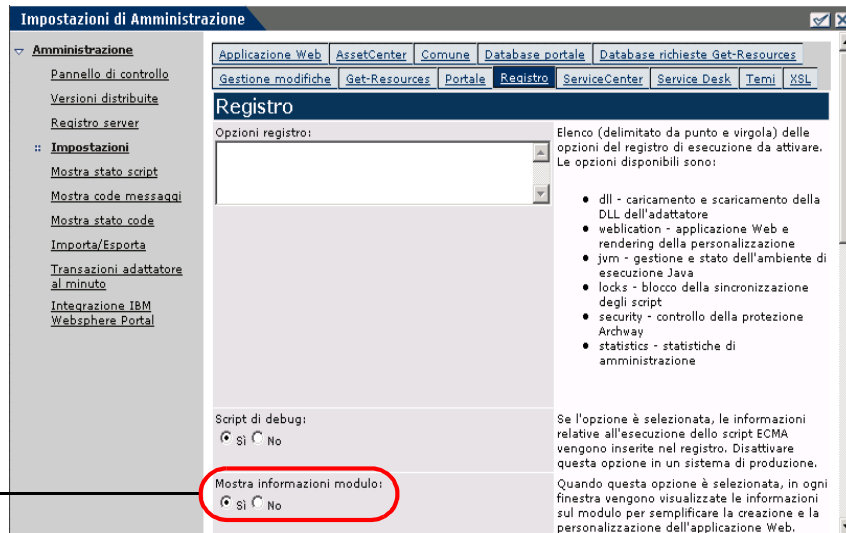
## Visualizzazione delle informazioni sui moduli

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

## Per visualizzare le informazioni sui moduli:

- 1 Dal componente Amministrazione, scegliere **Impostazioni**, quindi **Registro**.
- 2 Scorrere fino al campo **Mostra informazioni modulo**, quindi fare clic su **Si**, se necessario.

Impostare  
Informazioni sul  
modulo su Si.



- 3 Fare clic su **Salva**.

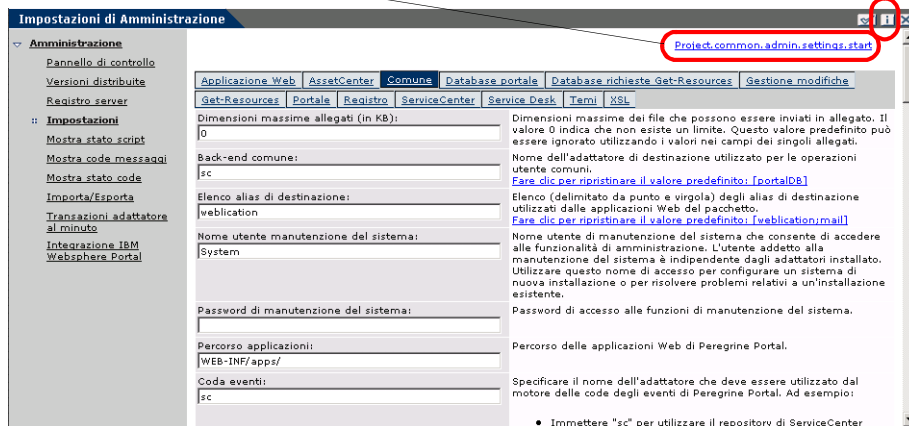
Verrà visualizzato il Pannello di controllo.

- 4 Fare clic su **Riavvia server**.

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

Il nome del modulo sarà visualizzato  
in cima alla pagina.

Fare clic sul pulsante **Mostra informazioni modulo**  
per visualizzare la composizione del modulo.



## Visualizzazione dei dettagli dei moduli

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

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

```

Ingridizio http://hostname/oa/display_form_info.htm
Script-Input Script-Output User Session Log PreXSL Browser Source Back-Channel Source
Application Channel Source Tab Source Menu Source Sync/Update Window Help
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<_doc>
  <_docExplorerView>
    <_docExplorerModel>
      <_docExplorerContext>AdminSettings</_docExplorerContext>
      <_docExplorerInstance>
      <_docExplorerBackend>weblication</_docExplorerBackend>
      <_docExplorerSubType>
      <_docExplorerAction>detail</_docExplorerAction>
      <_form>e_admin_settings_start.do</_form>
      <_modules>common</_modules>
      <_module>admin</_module>
      <_activity>settings<_activity>
      <_formname>start</_formname>
      <_return>
      <_count>20</_count>
      <_tabs>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configPortalLabel)" caption="$$$IDS
(common.configPortalLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=portal"/>
        <tab balloon="$$$IDS(acadapter.configACLabel)" caption="$$$IDS
(acadapter.configACLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=ac"/>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configCommonLabel)" caption="$$$IDS
(common.configCommonLabel)" selected="true" url="e_admin_settings_start.do?target=common"/>
        <tab balloon="$$$IDS(incidentmtg.configProblemTabLabel)" caption="$$$IDS
(incidentmtg.configProblemTabLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=incidentmtg"/>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configPortalDBLabel)" caption="$$$IDS
(common.configPortalDBLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=portalDB"/>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configThemesLabel)" caption="$$$IDS
(common.configThemesLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=themes"/>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configWeblicationLabel)" caption="$$$IDS
(common.configWeblicationLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=weblication"/>
        <tab balloon="$$$IDS(resources.configGRRRequestDBLabel)" caption="$$$IDS
(resources.configGRRRequestDBLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=GRRRequestDB"/>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configLoggingLabel)" caption="$$$IDS
(common.configLoggingLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=logging"/>
        <tab balloon="$$$IDS(common.configSclLabel)" caption="$$$IDS
(common.configSclLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=scl"/>
        <tab balloon="$$$IDS(resources.configResourcesLabel)" caption="$$$IDS
(resources.configResourcesLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=resources"/>
        <tab balloon="XSL" caption="XSL" url="e_admin_settings_start.do?target=xsl"/>
        <tab balloon="$$$IDS(changerequestmtg.configChangeTabLabel)" caption="$$$IDS
(changerequestmtg.configChangeTabLabel)" url="e_admin_settings_start.do?target=changemgt"/>
      </_tabs>
    </_docExplorerModel>
  </_doc>

```

Il modulo presenta le seguenti schede:

### Scheda

### Contenuto

Script Input

Script che invia una richiesta al sistema back-end.

Script Output

Informazioni restituite dalla richiesta dello script al sistema back-end.

User Session

Dettagli sulla sessione utente corrente, incluso il tipo di browser, la versione del sistema back-end e i diritti di accesso definiti per l'utente.

Log

Elenco di azioni dello script per l'esecuzione del modulo.

PreXSL

Output di XSL prima di essere restituito al browser.

Browser Source

Codice sorgente HTML per la pagina corrente.

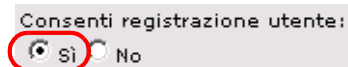
Scheda	Contenuto
BackChannel Source	Codice sorgente HTML per i frame in cui sono memorizzati i dati.
Application Channel Source	Codice sorgente HTML per le applicazioni condivise.
Tab Source	Codice sorgente HTML per le schede.
Menu Source	Codice sorgente HTML per i menu.
Sync/Update Window	Codice sorgente HTML per la sincronizzazione con la pagina e l'aggiornamento.
Help	Guida per il debugging della finestra.

## Registrazione automatica degli utenti

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

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

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



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

- 3 Fare clic su **Sì**.



**Suggerimenti:** Quando si utilizza un'applicazione con ServiceCenter 5.0 come sistema back-end, nome e cognome nel record contatto di ServiceCenter sono invertiti rispetto al formato utilizzato in un'applicazione su piattaforma OAA.

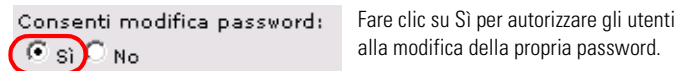
ServiceCenter 5.0 memorizza i nomi nel formato cognome/nome. La piattaforma OAA memorizza i nomi nel formato nome/cognome. Come soluzione provvisoria, è possibile modificare la gestione dei nomi degli operatori in ServiceCenter utilizzando l'opzione **Usa nome completo operatore** nei record di ambiente di Gestione servizi e Gestione incidenti. Per le istruzioni, consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter 5.0*.

## Modifica di password

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

**Per autorizzare gli utenti alla modifica della password:**

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



- 3 Fare clic su **Sì**.

## Registrazione e monitoraggio delle sessioni utente

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

## Descrizione del file usage.log

La seguente riga mostra una parte di un file usage.log:

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

```
usage.log - Blocco note
File Modifica Formato 2
-- 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 - scooter [12/Nov/2002:09:08:13 -0800] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:20 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:09:08:23 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
-- roxy [12/Nov/2002:09:54:03 -0800] "GET incidentmgt/helpdesk/create/e_helpdesk_create_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:37 -0800] "GET changemgt/changeMgmt/MyTasks/e_changeMgmt_MyTasks_setup.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - scooter [12/Nov/2002:10:32:38 -0800] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
10.2.3.239 - roxy [12/Nov/2002:11:16:41 -0800] "GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0" 200 0
```

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

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

Host remoto	Rfc931	Accesso utente	Data	Richiesta	Stato	Byte
10.2.3.239	-	roxy	[12/Nov/2002:09:07:18 -0800]	"GET portal/portal/home/e_portal_home_start.jsp HTTP/1.0"	200	0

Elemento	Contenuto
Host remoto	Nome host remoto o indirizzo IP se il nome host DNS non è disponibile o non è stato fornito.
Rfc931	Nome di accesso remoto dell'utente. Viene sempre reso con un trattino, dato che questa informazione non è necessaria.
Accesso utente	Nome utente autenticato per l'accesso a Peregrine Portal.
Data	Data e ora della richiesta.

Elemento	Contenuto
Richiesta	Componente utilizzato dall'utente. Il nome del componente corrisponde alla prima parte del parametro GET. Nell'esempio sopra riportato, il componente utilizzato è <i>notificationsservices</i> , l'ubicazione dello script di accesso.
Stato	Codice di risposta HTTP restituito al client. Questo valore è sempre 200 per indicare che la richiesta era valida.
Byte	Numero di byte trasmessi. Il numero inserito è sempre 0, dato che questa informazione non è necessaria.

## Configurazione dei moduli di Gestione modifiche

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

### Modifica dei moduli di Gestione modifiche

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

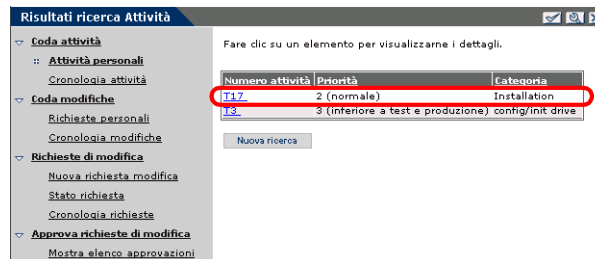
Tipo	Fase
Utente ESS modifiche	crea una nuova modifica per le categorie: MAC RdM - Avanzata Server hardware aggiorna modifica per le seguenti fasi di modifica: Analisi Approvazione Implementazione Test Server hardware 1.assess 2.plan 3.build 4.implement 5.accept

Tipo	Fase
Tecnico modifiche	aggiorna modifica per le seguenti fasi: 1. assess 2. plan 3. build 4. implement 5. accept Progettazione Approvazione app Produzione Controllo qualità
Attività	Plan.1/2.task Protezione

Gli amministratori possono modificare i moduli preconfigurati e aggiungerne di nuovi per altre categorie utilizzando la personalizzazione di DocExplorer (vedere *Utilizzo dell'interfaccia di personalizzazione* in questa guida). Nell'esempio seguente, l'attività T17 non dispone di un modulo personalizzato per la categoria installazione.

### Per modificare i moduli:

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



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

Fare clic sull'icona Personalizza pagina per cambiare il layout del modulo predefinito.

- ▶ La funzione Chiudi attività è disponibile solo sul modulo Dettagli Attività.
- ▶ La funzione Visualizza modifica principale mostra i dettagli della modifica dell'attività corrente.

**Dettagli Attività**

◻ **Coda attività**  
 ◻ **Attività personali**  
   ◻ Cronologia attività  
 ◻ **Coda modifiche**  
   ◻ Richieste personali  
   ◻ Cronologia modifiche  
 ◻ **Richieste di modifica**  
   ◻ Nuova richiesta modifica  
   ◻ Stato richiesta  
   ◻ Cronologia richieste  
 ◻ **Approva richieste di modifica**  
   ◻ Mostra elenco approvazioni

**Informazioni di base**

Numero attività: T16  
 Stato: reopened  
 Fase di avviso: notice  
 Fase: Installation  
 Stato approvazione: pending  
 Categoria: Installation  
 Priorità: 2 (normale)  
 Valutazione di rischio: 3 - rischio medio

**Descrizione**

Descrizione: Task Reopened

**Inizio e fine previsti**

Inizio previsto: 26 Feb 2003 0 : 00  
 Fine prevista: :

**Informazioni sull'account**

Risorsa interessata:

Modello:

Tipo risorsa:

**Assegnazione**

Assegnato a: Richard Hartke  
 Reparto: customer service  
 Telefono: 619-481-5000  
 Coordinatore: Richard Hartke  
 Telefono: 619-481-5000

**Parti e manodopera**

Contratto di servizio:

Parti **Aggiungi**

Rimuovi	N° parte	Data	Quantità

Manodopera **Aggiungi**

Rimuovi	Data	Ore lavorate	Tecnico	Contratto di servizio

Chiudi attività    Visualizza modifica principale    Invia modifiche    Torna all'elenco

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

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

Selezionare i campi da visualizzare quando si crea un nuovo documento **Chiamata**. Fare doppio clic su un campo nella colonna di destra per modificarne gli attributi.

**Campi documento**

**Campi disponibili**

- Titolo, sezione --
- Tag risorsa
- Gruppo di assegnazione
- Origine chiamata
- Tipo chiamata
- Categoria
- Data/ora chiusura
- Id società
- Nome contatto
- Struttura societaria
- Descrizione

**Configurazione corrente**

- Dettagli ticket --
- Descrizione
- Contatto --
- Contatto
- Risorsa assegnata al ticket --
- Risorsa con problemi

**Opzioni modulo**

**Titolo:** `$$IDS(studio,explorer>TitleCreate,$$IDS(schema,schem`

**Istruzioni:** `$$IDS(studio,explorer>InstructionsCreate,$$IDS(schema,schema_incident))`

**Opzioni Explorer**

**Crea:**  Per impostazione predefinita, si apre direttamente la schermata di creazione.

**Ignora ricerca:**  La pagina di ricerca viene ignorata e viene eseguita una query predefinita.

**Dettagli singolo elemento:**  Se la ricerca trova un solo elemento, si apre direttamente la pagina dei dettagli.

**Riepilogo:**  Mostra una pagina di riepilogo per il documento.

**Limita le operazioni ai seguenti ruoli:**

**Creazione documento:**

**Eliminazione documento:**

**Aggiornamento documento:**

Ripristina configurazione predefinita **Salva**

Selezionare Salva per salvare il modulo come predefinito.

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

Al successivo accesso di un utente ai Dettagli Attività di questa fase attività, si apriranno i moduli con la nuova personalizzazione.

Gli amministratori possono configurare i moduli per diverse categorie, inclusi:

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

**Nota:** Configurare Dettagli Cronologia attività e Dettagli Modifica come campi di sola lettura (per ulteriori informazioni sull'impostazione dei campi su sola lettura, vedere *Configurazione degli attributi di campo*).

**Per visualizzare i dettagli della modifica principale:**

- Dal modulo Dettagli Attività, fare clic su Visualizza modifica principale. Verrà visualizzato il modulo Dettagli.

The screenshot shows the 'Dettagli Modifica' (Modify Details) form. The left sidebar contains a navigation tree with categories like 'Attività personali', 'Cronologia attività', 'Cronologia modifiche', 'Richieste personali', 'Cronologia richieste', 'Nuova richiesta modifica', 'Stato richiesta', 'Cronologia richieste', 'Approva richieste di modifica', and 'Mostra elenco approvazioni'. The main content area is titled 'Dettagli Modifica' and contains the following sections:

- Informazioni di base:** Numero modifica: C17, Categoria: MAC, Stato approvazione: approved, Fase di avviso: notice, Valutazione di rischio: 3 - rischio medio, Priorità: 2 (normale), Fase corrente: Testing, Stato: initial.
- Descrizione:** A text input field.
- Giustificazione:** A text input field.
- Soluzione alternativa:** A text input field.
- Inizio e fine previsti:** Inizio previsto: 26 feb 2003 0:00, Fine prevista: (empty).
- Richiedente:** Richiedente: (empty), E-mail: (empty), Telefono: (empty).
- Assegnato a:** Assegnato a: (empty), E-mail: (empty), Telefono: (empty).
- Coordinatore modifica:** Coordinatore: Hartke.
- Responsabile lavoro:** Responsabile lavoro: Hartke.
- Prodotto:** Risorsa interessata: (empty), Modello: (empty), Tipo risorsa: (empty), Nome fornitore: (empty).
- Allegati:** A list of attachments with icons.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Procedi alla fase successiva', 'Invia modifiche', and 'Torna all'elenco'.

**Nota:** Gli utenti possono creare, eliminare e aggiornare moduli in base ai propri diritti di personalizzazione. Per informazioni dettagliate sull'assegnazione di diritti, vedere la sezione *Interfaccia di personalizzazione* in questa guida.

## Visualizzazione di documenti correlati sulla pagina Dettagli

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

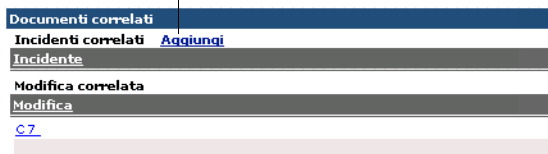
---

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

---

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

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





# 9 Amministrazione del sistema

## CAPITOLO ServiceCenter

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

Gli argomenti trattati in questo capitolo sono:

- *Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter* a pagina 170
- *Registrazioni di eventi in ServiceCenter* a pagina 171
- *Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi* a pagina 172

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

## Report di ticket di Get-Services in ServiceCenter

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

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

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

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

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

# Registrazioni di eventi in ServiceCenter

L'amministratore di ServiceCenter deve accertarsi che gli eventi seguenti siano configurati per elaborare gli eventi di input e output in modo sincronizzato.

Codice evento	Tipo evento
cm3tin	input
cm3tout	output
cm3rin	input
cm3rout	output
approval	input
approval	output

Per elaborare gli eventi in modo sincronizzato:

- 1 Da ServiceCenter, selezionare **Utilità > Servizi evento > Amministrazione > Registrazione**.
- 2 Nel campo **Codice evento**, cercare il codice evento.

Selezionare il codice evento e il tipo input o output.

The screenshot shows the 'REGISTRAZIONE EVENTO' window in ServiceCenter. The 'Codice evento' field is filled with 'cm3tin'. Below it, the 'Input o output' dropdown menu is open, showing 'input' selected. To the right, the 'Conversione' dropdown is set to 'Standard'. A red circle highlights the checkbox labeled 'Elabora eventi di input in modo sincronizzato', which is currently checked. The main area of the window contains a table with several empty rows for data entry.

Verificare che il campo contenga un segno di spunta.

- 3 Nel campo **Input o Output**, selezionare il tipo input o output.
- 4 Se necessario, selezionare la casella di controllo **Elabora eventi di input in modo sincronizzato**.

- 5 Fare clic su **Salva**.
- 6 Riavviare ServiceCenter.

Per informazioni sulla registrazione di eventi, consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter*.

## Modifiche all'interfaccia utente di Gestione servizi

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

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

## File allegati

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

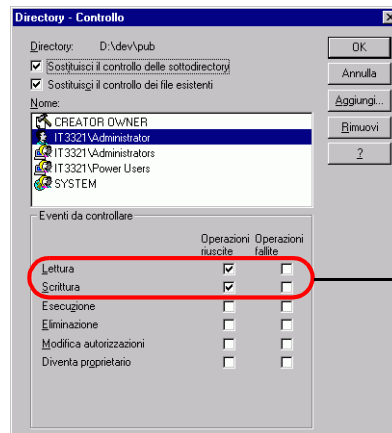
### Accesso alla directory degli allegati

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

La procedura illustrata di seguito utilizza il server Tomcat.

### Per allegare file:

- 1 Selezionare la directory webapps di Tomcat. Il percorso predefinito è:  
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps
- 2 Nella directory oaa, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla directory attachments, quindi scegliere **Proprietà**.



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

- 3 Nella scheda Protezione, impostare le autorizzazioni sulle opzioni di **lettura e scrittura**.
- 4 Fare clic su **OK**.

### Impostazioni relative agli allegati nella scheda Comune

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

#### Per impostare il percorso per i file allegati:

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

L'impostazione predefinita è /attachments/.



# 10 Protezione

CAPITOLO

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

- *Metodi di codifica password* a pagina 176
- *Protezione dei sistemi back-end* a pagina 177
- *Diritti di accesso globali di Get-Services* a pagina 179
- *Registrazione degli utenti* a pagina 180
- *Autenticazione degli utenti* a pagina 182
- *Configurazione di protezione predefinita* a pagina 183
- *Configurazione JAAS personalizzata* a pagina 184
- *Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems* a pagina 193
- *Autenticazione integrata di Windows* a pagina 194
- *Integrazione con strumenti di registrazione singola* a pagina 203
- *Autenticazione basata sul contatto* a pagina 205
- *Creazione di una pagina di accesso alternativa* a pagina 211

## Metodi di codifica password

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

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

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

Get-Services supporta anche l'autenticazione mediante un servizio di elenchi in linea, ad esempio LDAP. Quando si effettua l'autenticazione a un servizio di elenchi in linea, Get-Services passa al servizio password codificate con hash SHA. Per istruzioni sulla configurazione di un servizio di elenchi in linea, vedere *Configurazione JAAS personalizzata* a pagina 184.

Get-Services supporta anche Autenticazione integrata di Windows. Quando viene utilizzata questa forma di autenticazione, non vi è un reale scambio di password tra browser e server Web e il processo di autenticazione viene mantenuto protetto. Tuttavia, Autenticazione integrata di Windows è supportata solo dai browser Internet Explorer eseguiti in sistemi Windows. Per istruzioni sulla configurazione di Autenticazione integrata di Windows, vedere *Autenticazione integrata di Windows* a pagina 194.



## Protezione dei sistemi back-end

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

### Autenticazione con ServiceCenter

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

Per ulteriori informazioni sui record operatore, consultare la *Guida per l'amministratore di ServiceCenter*.

### Parametri di abilitazione di ServiceCenter

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

Parametro di abilitazione di ServiceCenter	Descrizione
getit.admin	Consente di accedere al componente Amministrazione di OAA.
getit.change.technician	Consente di accedere al componente Gestione modifiche di Get-Services. Valido solo con Gestione modifiche in ServiceCenter 5.0 e 5.1.
getit.itemployee	Consente di accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di Get-Services. È necessario assegnare getit.service agli utenti. Le abilitazioni comprendono: aggiornamento e chiusura dei ticket, visualizzazione dei ticket assegnati, ecc.

Parametro di abilitazione di ServiceCenter	Descrizione
getit.itmanager	Consente di accedere ai componenti Gestione incidenti e Gestione servizi di Get-Services. È necessario assegnare getit.service e getit.itemployee agli utenti. Le abilitazioni includono quelle di tipo itemployee oltre alla possibilità di assegnare ticket e visualizzare report.
getit.personalization.admin	Consente di impostare le opzioni di personalizzazione e salvare le modifiche come layout predefinito.
getit.personalization.default	Consente di modificare il layout e aggiungere o rimuovere campi dall'interfaccia di Get-Services.
getit.personalization.limited	Consente di personalizzare solo le funzioni rese visibili da un utente con diritti di personalizzazione maggiori.
getit.portal	Consente di visualizzare la pagina iniziale di OAA e dei componenti del portale.
getit.service	Concede l'accesso base a funzioni di Get-Services che includono l'apertura e la chiusura di ticket e la visualizzazione dello stato e della cronologia dei ticket.
oaa.forbidden	Parametro di abilitazione riservato per impedire l'accesso a tutti gli utenti OAA (non può essere concesso a nessun utente).

La tabella seguente presenta degli esempi di ruoli e dei rispettivi parametri di abilitazione che devono essere assegnati nei record operatore di ServiceCenter:

Questo ruolo	Richiede i parametri di abilitazione seguenti
Dipendente normale	getit.service
Dipendente IT	getit.service e getit.itemployee
Responsabile IT	getit.service, getit.itemployee e getit.itmanager

Questo ruolo	Richiede i parametri di abilitazione seguenti
Amministratore	getit.admin
Tecnico modifiche	getit.change.technician

Per istruzioni dettagliate sull'assegnazione dei parametri di abilitazione ai record operatore, consultare la *Guida dell'amministratore di ServiceCenter*.

## Protezione password di ServiceCenter

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

**Per impostare il parametro di protezione password in ServiceCenter:**

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

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

## Diritti di accesso globali di Get-Services

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

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

**Per definire i diritti di accesso globali in Get-Services:**

- 1 Aprire il componente Amministrazione di Peregrine Portal in Get-Services.
- 2 Nel riquadro sinistro dei menu, fare clic su **Impostazioni**.

- 3 Nella pagina delle **Impostazioni**:
  - Fare clic sulla scheda **ServiceCenter** se il sistema back-end è ServiceCenter.

- 4 Nella pagina delle impostazioni per ServiceCenter, aggiornare il campo appropriato con i diritti di accesso globali da concedere a tutti gli utenti nel seguente formato:

*<back-end>(parametro di abilitazione)*

dove <back-end> rappresenta ac per AssetCenter o sc per ServiceCenter come database back-end.

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

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

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

Pagina Impostazioni	Nome campo	Valore campo di esempio
ServiceCenter	Diritti di accesso predefiniti:	sc(getit.requester)

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

## Registrazione degli utenti

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

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

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

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

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

## Abilitazione dell'adattatore E-mail

Se gli utenti sono abilitati alla registrazione automatica, è necessario che la scheda E-mail della pagina Impostazioni di Amministrazione di Get-Services contenga il nome dell'adattatore MailAdapter.

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

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

L'adattatore MailAdapter supporta anche allegati MIME nella posta in uscita.

Impostare i seguenti parametri in base alle proprie esigenze nella scheda E-mail della pagina Impostazioni di Amministrazione.

Applicazione Web	AssetCenter	Comune	Database portale	Database richieste Get-Resources	E-mail		
<a href="#">Gestione modifiche</a>	<a href="#">Get-Resources</a>	<a href="#">Portale</a>	<a href="#">Registro</a>	<a href="#">ServiceCenter</a>	<a href="#">Service Desk</a>	<a href="#">Temi</a>	<a href="#">XSL</a>
Server posta in entrata:	mailhost						
Protocollo posta in entrata:	pop3						
ID utente posta in entrata:							
Password posta in entrata:							
Indirizzo e-mail mittente:							
Domini consentiti:	peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com						
Nome utente anonimo:	Falcon						
Password anonima:							
Server posta in uscita:	mailhost						
ID utente posta in uscita:							
Password posta in uscita:							
Adattatore:	com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter						
<input type="button" value="Salva"/>							

Digitare il nome dell'adattatore MailAdapter nel campo Adattatore.

## Risoluzione dei problemi della connessione MailAdapter

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

## Autenticazione degli utenti

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

- Utilizzo della configurazione predefinita per l'autenticazione degli utenti sugli adattatori Peregrine. Vedere *Configurazione di protezione predefinita* a pagina 183.
- Utilizzo di una configurazione personalizzata per l'autenticazione su adattatori definiti dall'utente come database compatibili LDAP o JDBC. Vedere *Configurazione JAAS personalizzata* a pagina 184.

- Utilizzo di una configurazione JAAS standard per l'autenticazione degli utenti sul Java Authentication and Authorization Service (JAAS) standard di Sun Microsystems. Vedere *Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems* a pagina 193.
- Utilizzo di Autenticazione integrata di Windows per l'autenticazione degli utenti e il trasferimento delle informazioni all'applicazione Web. Vedere *Autenticazione integrata di Windows* a pagina 194.
- Utilizzo di una pagina di accesso alternativa e autenticazione degli utenti su una delle altre opzioni di accesso. Vedere *Creazione di una pagina di accesso alternativa* a pagina 211.

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

## Configurazione di protezione predefinita

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

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

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

Le impostazioni del componente di accesso predefinito sono le seguenti:

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

## Configurazione JAAS personalizzata

La configurazione JAAS personalizzata autentica gli utenti su un set di componenti di accesso (LoginModule) JAAS definiti dall'utente in un file `local.xml`. Questo file contiene le impostazioni da utilizzare per ciascun LoginModule JAAS. Una voce `<jaas_config>` nel file `local.xml` presenta il seguente formato.

```
<jaas_config>

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

  <adapter1>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter1>

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

</jaas_config>
```

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

---

**Importante:** Il codice XML distingue tra maiuscole e minuscole.

---



Tag XML	Funzione
<code>&lt;jaas_config&gt; &lt;/jaas_config&gt;</code>	Definire una configurazione JAAS personalizzata. Tutte le impostazioni della configurazione JAAS devono essere riportate tra questi due tag.
<code>&lt;jaasConfiguration&gt; &lt;/jaasConfiguration&gt;</code>	Definire il nome del LoginModule JAAS personalizzato. Il valore di questo tag determina il nome da utilizzare per il tag successivo. Ad esempio, se si crea una configurazione personalizzata con il valore <code>CustomConfig</code> , è necessario utilizzare i tag <code>&lt;CustomConfig&gt;</code> e <code>&lt;/CustomConfig&gt;</code> per definire l'elenco degli adattatori utilizzati.
<code>&lt;CustomConfig&gt; &lt;/CustomConfig&gt;</code> <i>Questo tag può essere definito dall'utente</i>	Definire l'elenco di <i>tutti</i> gli adattatori da utilizzare per l'autenticazione. Utilizzare il punto e virgola tra le voci per specificare più adattatori.  Se il nome adattatore specificato non corrisponde a un AdapterPool registrato, Get-Services considererà il nome un nome logico di un LoginModule non OAA.  Get-Services tenta di autenticare gli utenti su ciascun adattatore elencato. I valori elencati in questo tag determinano i nomi di tag da utilizzare per ciascun adattatore. Ad esempio, se si creano i due adattatori <code>adapter1</code> e <code>adapter2</code> , è necessario utilizzare i tag <code>&lt;Adapter1&gt;</code> , <code>&lt;/Adapter1&gt;</code> , <code>&lt;Adapter2&gt;</code> e <code>&lt;/Adapter2&gt;</code> per definire gli adattatori.
<code>&lt;adapter1&gt; &lt;/adapter1&gt; &lt;adapter2&gt; &lt;/adapter2&gt;</code> <i>Questi tag possono essere definiti dall'utente</i>	Definire le impostazioni del LoginModule JAAS per ciascun adattatore. Ogni adattatore <i>deve</i> avere entrambi i tag <code>&lt;loginModule&gt;</code> e <code>&lt;controlFlag&gt;</code> definiti.

Tag XML	Funzione
<loginModule> </loginModule>	<p>Definire il nome classe completo del LoginModule JAAS.</p> <p>Questo tag è <i>obbligatorio</i> solo nelle autenticazioni su adattatori LoginModule non OAA. Il valore predefinito è <code>com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule</code>.</p> <p>Questo tag è <i>facoltativo</i> solo nelle autenticazioni su sistemi back-end Peregrine.</p>
<controlFlag> </controlFlag> Questo tag è <i>facoltativo</i> .	<p>Definire il comportamento di autenticazione di questo LoginModule. Il valore predefinito è <b>REQUIRED</b>.</p> <p>Vedere <i>Flag di controllo di LoginModule JAAS</i> a pagina 186 per una descrizione delle opzioni disponibili.</p>
<options> </options>	<p>Definire l'elenco delle opzioni di autenticazione. Utilizzare il punto e virgola tra le voci per specificare più opzioni. Questa impostazione è <i>facoltativa</i> per ciascun LoginModule JAAS utilizzato. Vedere <i>Opzioni di configurazione JAAS</i> a pagina 188 per una descrizione delle opzioni disponibili.</p>

## Flag di controllo di LoginModule JAAS

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

Flag di controllo	Comportamento di autenticazione
REQUIRED	Se è impossibile autenticare l'utente sull'adattatore, l'accesso non viene eseguito. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Si tratta del comportamento predefinito.
REQUISITE	Se è impossibile autenticare l'utente sull'adattatore, l'accesso non viene eseguito. Se l'esito è positivo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.

Flag di controllo	Comportamento di autenticazione
SUFFICIENT	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. Se l'esito è positivo, l'autenticazione non prosegue al successivo LoginModule dell'elenco. Se l'esito è negativo, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.
OPTIONAL	L'autenticazione può procedere anche se l'esito di questo LoginModule è negativo. A prescindere dal suo esito, l'autenticazione prosegue al successivo LoginModule dell'elenco.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Opzioni di configurazione JAAS

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

### Opzioni JAAS standard

La seguente tabella elenca le opzioni JAAS standard disponibili per tutti gli adattatori.

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

## Opzioni per JndiLoginModule di Peregrine

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

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

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

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

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

## Esempio: Definizione di una configurazione personalizzata LDAP

Il seguente codice XML mostra una definizione di esempio di un LoginModule per l'autenticazione degli utenti su un servizio di elenchi in linea LDAP.

**Nota:** LDAP non è un adattatore e non richiede nessuna altra funzione.

```
<jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
  <myConfig>ldap</myConfig>

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



## Configurazione JAAS standard di Sun Microsystems

L'opzione di configurazione JAAS standard autentica gli utenti sulla configurazione JAAS formattata di Sun Microsystems. Per abilitare la configurazione JAAS standard è necessario modificare il file `local.xml` aggiungendo le seguenti righe:

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

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

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

### Opzioni della riga di comando

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

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

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

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

## Autenticazione integrata di Windows

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

Get-Services utilizza Autenticazione integrata di Windows nel modo seguente:

- L'utente accede a una workstation con sistema operativo Windows XP/2000/NT.
- L'utente avvia il browser IE e raggiunge la pagina `login.asp`.
- IE invia automaticamente informazioni di autenticazione utente a IIS. La password dell'utente non viene trasmessa, ma l'handshake di Autenticazione integrata di Windows tra IE e IIS è sufficiente per il riconoscimento dell'utente da parte del server.
- Il componente di accesso dell'applicazione Web rileva automaticamente l'utente utilizzando i dati di Autenticazione integrata di Windows/server IIS.
- L'utente può accedere all'applicazione senza dover fornire un nome e una password.

Durante questa procedura, il database back-end autentica ed emula l'utente Windows con ciascuno dei propri adattatori.

Le seguenti circostanze costituiscono eccezioni alla normale procedura di accesso con Autenticazione integrata di Windows:

- L'utente Windows ha già effettuato la registrazione con un adattatore di database back-end. In questo caso, Get-Services richiede dall'utente di registrarsi e di immettere le informazioni sul profilo. Quindi, Get-Services consente l'accesso dell'utente e memorizza tali informazioni per i futuri tentativi di accesso.

- Il nome utente di Windows non è ancora registrato come amministratore nel sistema back-end. In questo caso, l'applicazione Web non procede con l'accesso automatico. Verrà visualizzata un'altra schermata di accesso che richiede all'utente di verificare la propria password. Questo passaggio è un'ulteriore misura di protezione per evitare che un utente possa accedere accidentalmente con diritti di amministrazione.

## Configurazione di Autenticazione integrata di Windows

La presente sezione descrive la configurazione di Get-Services per l'utilizzo di IIS per Autenticazione integrata di Windows con un server Web principale Apache. Le stesse istruzioni sono valide per l'utilizzo di IIS come server Web principale.

Il processo è costituito da sette passaggi:

- Passaggio 1** Verificare che tutti gli utenti dispongano di un record operatore nel database back-end appropriato. Vedere *Creazione di un record operatore* a pagina 196.
- Passaggio 2** Installare e configurare Get-Services con Apache e Tomcat. Vedere *Preparazione alla configurazione di Autenticazione integrata di Windows* a pagina 196.
- Nota:** Tomcat/Apache è la configurazione preferita per Get-Services.
- Passaggio 3** Impostare le proprietà del server Web per il file `login.asp`. Vedere *Impostazione delle proprietà del server Web per il file login.asp* a pagina 197.
- Passaggio 4** Impostare le proprietà del server Web per il file `e_login_main_start.asp`. Vedere *Impostazione delle proprietà del server Web per il file e\_login\_main\_start.asp* a pagina 198.
- Passaggio 5** Impostare le proprietà del server Web per il file `loginverify.asp`. Vedere *Impostazione delle proprietà del server Web per il file loginverify.asp* a pagina 200.
- Passaggio 6** Impostare il parametro **Richiedi autenticazione Challenge/Response di Windows NT** ed eventualmente i parametri **Nome utente accesso predefinito** e **Password utente accesso predefinito** dalla pagina di amministrazione di Get-Services. Vedere *Impostazione dei parametri di Amministrazione* a pagina 201.

**Passaggio 7** Definire eventualmente l'URL di **disconnessione** dalla pagina di amministrazione di Get-Services. Questo passaggio è necessario quando Get-Services e IIS risiedono su server differenti. Vedere *Definizione dell'URL di disconnessione* a pagina 202.

Le seguenti procedure illustrano la configurazione di Autenticazione integrata di Windows utilizzando Windows 2000 come esempio. Con Windows XP, la procedura complessiva è identica. La console di gestione IIS è denominata Internet Information Services.

### Creazione di un record operatore

Tutti gli utenti devono disporre di un record operatore nel database back-end. Contattare l'amministratore di AssetCenter o di ServiceCenter per accertarsi che gli utenti abbiano ciascuno un record operatore. Creare un record operatore, in base alle proprie esigenze.

### Preparazione alla configurazione di Autenticazione integrata di Windows

**Nota:** Se non si utilizza la configurazione preferita Tomcat/Apache, saltare questa sezione.

- 1 Installare e configurare Get-Services con Apache e Tomcat e verificare che sia possibile accedere con `login.jsp`.
- 2 Su un server che esegue IIS, creare una directory virtuale denominata `oaa`. Sulla directory virtuale deve essere concesso l'accesso in lettura nonché l'autorizzazione per l'esecuzione di script.
- 3 Dalla directory di installazione di Get-Services, copiare i seguenti file nella directory virtuale `oaa` sul server IIS:
  - `login.asp`
  - `loginverify.asp`
  - `e_login_main_start.asp`

La directory di installazione predefinita di Get-Services è:  
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa

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

**Nota:** Se si utilizza IIS per il server Web, andare direttamente al passaggio 3.

- 1 Sul server IIS, modificare login.asp mediante un editor di testo.

Modificare <FORM... action...> sostituendo login.jsp con l'URL assoluto di login.jsp sul server Apache.

Ad esempio, modificare da:

```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
```

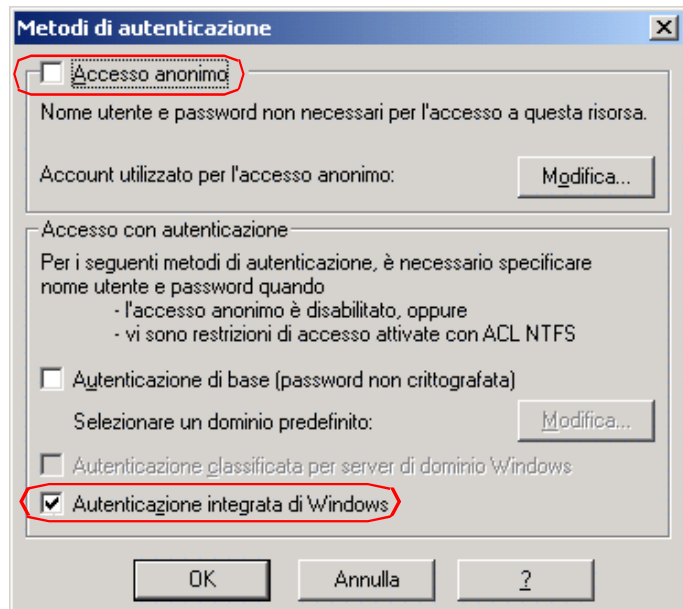
a:

```
<FORM name="f" action="http://<serverapache.nome_società.com>/oaa/login.jsp" method="post">
```

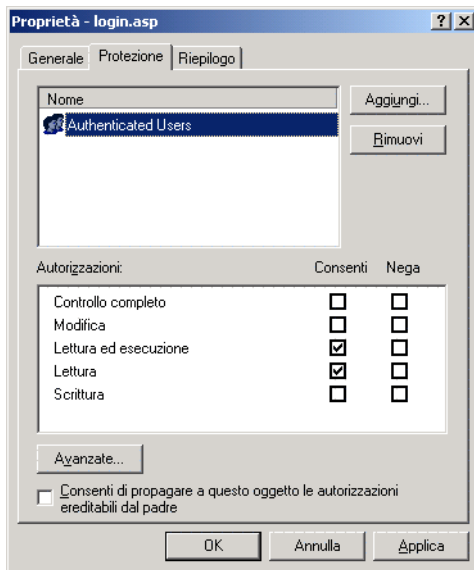
- 2 Aprire la console di gestione IIS (Start > Programmi > Strumenti di amministrazione > Internet Information Services).
- 3 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su login.asp e scegliere Proprietà.
- 5 Selezionare la scheda Protezione file.
- 6 Fare clic su Modifica nella sezione Controllo autenticazione e accesso anonimo e impostare le autorizzazioni come segue:
  - a Disabilitare Accesso anonimo.
  - b Selezionare Autenticazione integrata di Windows.

Deselezionare la casella di controllo Accesso anonimo.

Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.



- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Da Esplora risorse, aggiornare le seguenti proprietà in `login.asp`.
  - a Aggiungere il gruppo **Utenti autorizzati** all'elenco degli utenti autorizzati.
  - b Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo **Utenti autorizzati**:
    - **Letture ed esecuzione**. Consenti
    - **Letture**. Consenti



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

**Nota:** Se si utilizza IIS per il server Web, andare direttamente al passaggio 3.

- 1 Sul server IIS, modificare `e_login_main_start.asp` mediante un editor di testo. Modificare `<FORM... action...>` sostituendo `e_login_main_start.do` con l'URL assoluto di `e_login_main_start.do` sul server Apache.

Ad esempio, modificare da:

```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">
```

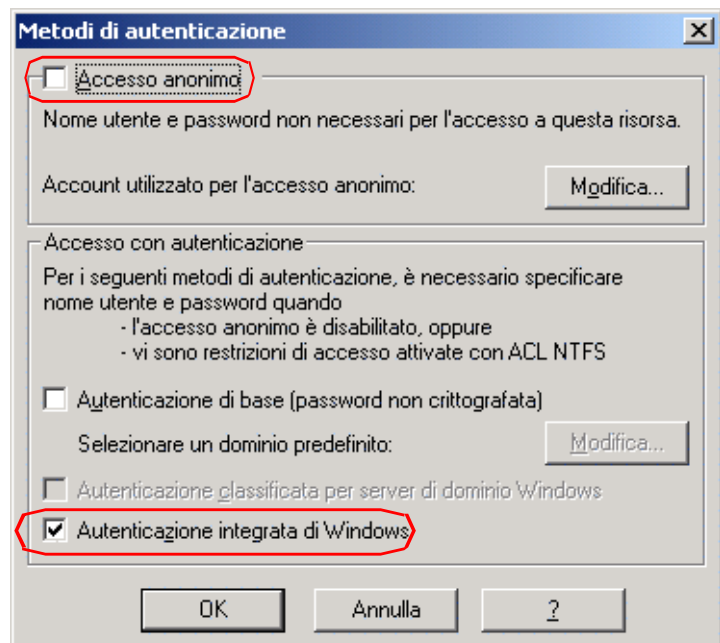
a:

```
<FORM name="f" action="http://<serverapache.nome società.com>/oaa/e_login_main_start.do" method="post">
```

- 2 Aprire la console di gestione IIS (Start>Programmi>Strumenti di amministrazione>Internet Information Services).
- 3 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su e\_login\_main\_start.asp e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
  - a Disabilitare **Accesso anonimo**.
  - b Selezionare **Autenticazione integrata di Windows**.

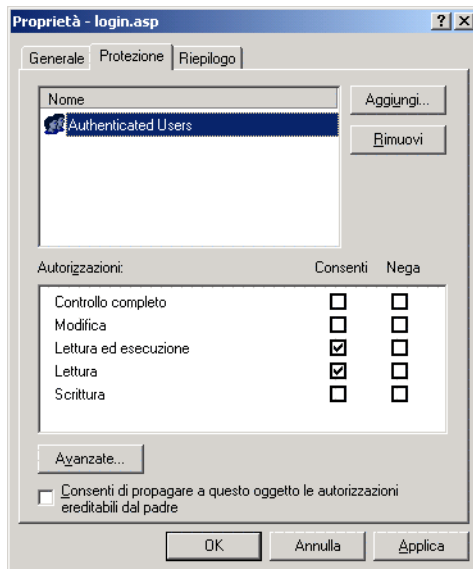
Deselezionare la casella di controllo Accesso anonimo.

Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.



- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

- 8 Da Esplora risorse, aggiornare le seguenti proprietà in `e_login_main_start.asp`.
  - a Aggiungere il gruppo **Utenti autorizzati** all'elenco degli utenti autorizzati.
  - b Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo Utenti autorizzati:
    - **Letture ed esecuzione**. Consenti
    - **Letture**. Consenti



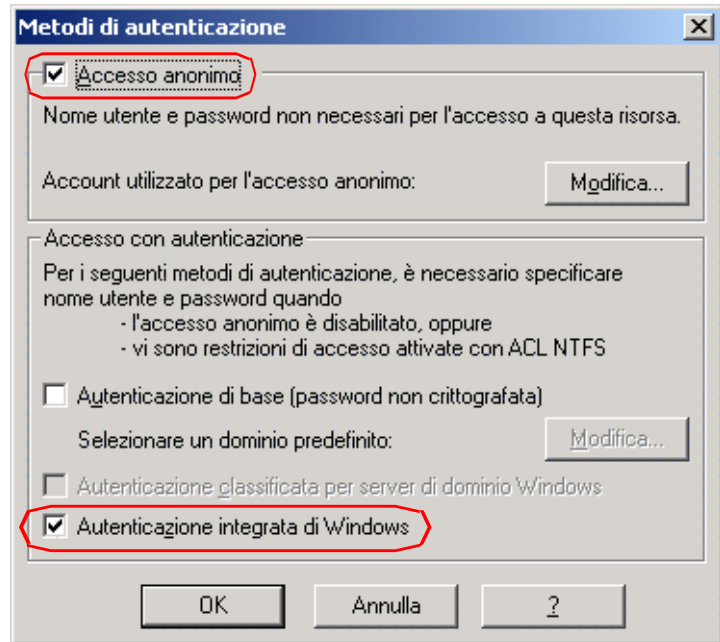
### Impostazione delle proprietà del server Web per il file `loginverify.asp`

- 1 Aprire la console di gestione IIS (Start > Programmi > Strumenti di amministrazione>Internet Information Services).
- 2 Fare clic sulla directory virtuale oaa.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su `loginverify.asp` e scegliere **Proprietà**.
- 4 Selezionare la scheda **Protezione file**.



- 5 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo**.

Selezionare la casella di controllo Accesso anonimo.



Selezionare la casella di controllo Autenticazione integrata di Windows.

- 6 Verificare che le caselle **Accesso anonimo** e **Autenticazione integrata di Windows** siano selezionate.
- 7 Fare clic su **OK** in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.
- 8 Chiudere la console di gestione.

### Impostazione dei parametri di Amministrazione

È necessario impostare il parametro **Richiedi autenticazione Challenge/Response di Windows NT** su **Sì** se si desidera consentire l'accesso solo agli utenti che dispongono di un account Windows. Per gli utenti senza autenticazione Windows, agire sui parametri di abilitazione assegnando un Nome utente accesso predefinito.

---

**Avviso:** Il nome utente predefinito dispone delle abilitazioni assegnate nel sistema back-end ServiceCenter o AssetCenter. L'abilitazione di questa funzione consente l'accesso a qualunque utente. Assegnare i diritti utente minimi per questo utente.

---

## Per impostare l'autenticazione Challenge/Response di Windows NT:

- 1 Aprire un browser Web.
- 2 Immettere il seguente URL: `http://<server_web>/<oaa>/admin.jsp` nel campo Indirizzo del browser (dove `<server_web>` è il nome del server Web e `<oaa>` è il nome della directory virtuale creata durante l'installazione).
- 3 Accedere utilizzando il nome utente e la password di amministratore.
- 4 Dalla pagina iniziale di Amministrazione, fare clic su **Impostazioni**.

Per la voce **Richiedi autenticazione Challenge/Response di Windows NT**, selezionare l'opzione **Sì** per consentire l'accesso ai soli utenti Windows.

The screenshot shows the 'Impostazioni di Amministrazione' (Administration Settings) page. The left sidebar contains a tree view with 'Impostazioni' (Settings) selected. The main content area is divided into two columns. The left column contains various configuration fields, and the right column contains explanatory text. A red circle highlights the 'Richiedi autenticazione Challenge/Response di Windows NT' section, where the 'Sì' (Yes) radio button is selected.

**Richiedi autenticazione Challenge/Response di Windows NT:**  
 Sì  No

- 5 Nella scheda **Comune**, impostare il parametro **Richiedi autenticazione Challenge/Response di Windows NT** su **Sì**.
- 6 Per consentire l'accesso agli utenti senza autenticazione Windows, assegnare un Nome utente accesso predefinito ed eventualmente una password.
- 7 Fare clic su **Salva**, quindi su **Riavvia server**.

## Definizione dell'URL di disconnessione

**Nota:** Questo passaggio è necessario quando Get-Services e IIS risiedono su server differenti.

- 1 Dalla pagina iniziale di Amministrazione, (vedere *Per impostare l'autenticazione Challenge/Response di Windows NT*: a pagina 202), fare clic su **Impostazioni**.
- 2 Nella scheda **Comune**, immettere nel campo **URL disconnessione** l'URL di destinazione degli utenti se Autenticazione integrata di Windows non va a buon fine o è impossibile a causa del browser utilizzato.
- 3 Fare clic su **Salva**, quindi su **Riavvia server**.

## Verifica delle impostazioni

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

**Per verificare le impostazioni:**

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

## Integrazione con strumenti di registrazione singola

Per eliminare la visualizzazione della schermata di accesso di Get-Services, è possibile integrare Get-Services con uno strumento di registrazione singola come SiteMinder. In presenza di un tale strumento, gli utenti di Get-Services raggiungono un URL speciale che recupera le informazioni utente dallo strumento di registrazione singola e consente automaticamente l'accesso se le informazioni vengono convalidate. I passaggi seguenti riguardano l'integrazione di Get-Services con uno strumento di registrazione singola di terze parti. Per utilizzare Autenticazione integrata di Windows con strumenti di registrazione singola di terze parti, consultare *Autenticazione integrata di Windows* a pagina 194.

**Per realizzare un'integrazione con uno strumento di registrazione singola:**

- 1 Scegliere o creare un record utente per ciascun utente di registrazione singola che deve accedere a Get-Services. Ciascun record utente deve avere una password e un elenco di parametri di abilitazione o diritti utente.

---

**Importante:** Il record utente del database back-end è necessario per determinare le parti dell'interfaccia di Get-Services a cui l'utente può accedere.

---

- 2 Aprire un editor di testo come Blocco note.
- 3 Creare un nuovo file JSP per farne la destinazione dell'URL di accesso automatico.

È possibile utilizzare il seguente codice come modello:

```

Aggiungere qui il codice JSP per ottenere il nome utente della persona autenticata dallo strumento di registrazione singola
    <%@ include file="jspheader.jsp" %>
    <%
    // Add JSP code that obtains proper user name from
    // the third party single-sign on tool
    // ...

    // Replace "user" with the user name obtained above
Sostituire il valore "user" con il nome utente ottenuto dallo strumento di registrazione singola
    String sUser = "user";

    // Turn on OAA pre-authentication
    user.setPreAuthenticated(true);
    %>

    <HTML>
    <BODY>

        <FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
            <INPUT type="hidden" name="loginuser" value="<%=sUser%>" />
        </FORM>

    </BODY>
    </HTML>

    <SCRIPT LANGUAGE="JavaScript">
        self.document.forms[0].submit()
    </SCRIPT>

```

- 4 Aggiungere il codice JSP necessario per interrogare lo strumento di registrazione singola sul nome dell'utente che è stato preautenticato. Di norma, questi strumenti utilizzano intestazioni HTTP per inviare le informazioni. Per dettagli, vedere la documentazione relativa all'API dello strumento di registrazione singola.
- 5 Salvare il file come `autologin.jsp` nella cartella di presentazione del server applicazioni. Ad esempio:

C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autologin.jsp

**Nota:** Il nome scelto per il file JSP sarà il nome del file richiesto nell'URL.

## Verifica dell'accesso a Get-Services da uno strumento di registrazione singola

Per verificare l'accesso a Get-Services dallo strumento di registrazione singola, effettuare le seguenti operazioni.

**Per testare le impostazioni dello strumento di registrazione singola:**

- 1 Accedere allo strumento di registrazione singola.
- 2 Aprire il browser e specificare il seguente URL:

`http://<nome_server>/oaa/autologin.jsp`

Se le impostazioni di accesso sono corrette, l'utente sarà autenticato e reindirizzato automaticamente alla pagina iniziale di Get-Services.

**Nota:** Se la pagina di accesso automatico è stata salvata con un altro nome, utilizzare quel nome invece di `autologin.jsp`.

## Autenticazione basata sul contatto

Il metodo seguente descrive uno schema di autenticazione alternativo che verifica automaticamente gli utenti Windows come contatti ServiceCenter.

È possibile configurare Get-Services in modo da consentire l'accesso automatico di specifici gruppi di utenti Windows autenticati come uno o più operatori predefiniti in ServiceCenter. Ciascun gruppo di utenti Windows dispone della propria pagina di accesso.

- Passaggio 1** Scegliere o creare un record operatore in ServiceCenter per ciascun gruppo di utenti Windows da autenticare. Vedere *Creazione di un record operatore in ServiceCenter* a pagina 206.
- Passaggio 2** Dal server di dominio Windows, aggiungere un gruppo Windows per ciascun operatore definito nel passaggio 1. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di gruppi, consultare la documentazione di Windows. Vedere *Aggiunta di gruppi* a pagina 207.
- Passaggio 3** Creare un file ASP di accesso per ciascun operatore definito nel passaggio 1. Vedere *Configurazione del file ASP di accesso* a pagina 207.
- Passaggio 4** Configurare ciascun file ASP di accesso in modo che sia esclusivo a ciascun gruppo Windows definito nel passaggio 2. Vedere *Impostazione delle proprietà del file ASP di accesso* a pagina 208.

**Passaggio 5** Modificare `local.xml` in `<server applicazioni>\oaa\WEB-INF` per definire le password per ciascun operatore definito nel passaggio 2. Vedere *Modifica del file `local.xml`* a pagina 210.

### Creazione di un record operatore in ServiceCenter

Scegliere o creare un record operatore per ciascun gruppo di utenti o ruolo che deve accedere a Get-Services. Ciascun operatore deve disporre di una password e di un elenco di parametri di abilitazione. Ad esempio, è possibile definire un operatore con un accesso di tipo predefinito (`scdefault`) e uno con accesso di tipo responsabile (`scmgr`). Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di record operatore, consultare la documentazione di ServiceCenter.

Le seguenti procedure descrivono la modalità di utilizzo di `scdefault` e `scmgr` come operatori.

#### Utilizzo di record operatore in ServiceCenter:

- 1 Creare due record operatore: `scdefault` e `scmgr`.  
Per informazioni sull'aggiunta di record operatore, consultare la documentazione di ServiceCenter.
- 2 Aggiungere i parametri di abilitazione di Get-Services da associare agli utenti assegnati a questo operatore. Ad esempio:

Operatore	Parametri di abilitazione
<code>scdefault</code>	<code>getit.service</code> <code>getit.personalization.default</code>
<code>scmgr</code>	<code>getit.service</code> <code>getit.employee</code> <code>getit.itmanager</code> <code>getit.personalization.default</code>

**Nota:** Ciascun operatore dispone della propria pagina di accesso.

In questo esempio, gli utenti che accedono a `logindefault.asp` hanno le abilitazioni dell'operatore `scdefault` in ServiceCenter. Gli utenti che accedono a `loginmgr.asp` hanno le abilitazioni dell'operatore `scmgr` in ServiceCenter.

- 3 Assegnare una password a ciascun operatore.

**Nota:** La password deve essere identica a quella definita in *Modifica del file local.xml* a pagina 210.

### Aggiunta di gruppi

È necessario disporre di un gruppo Windows equivalente per ciascun operatore da autenticare. Ad esempio:

Operatore	Esempio di gruppo
scdefault	Utenti autenticati (gruppo Windows predefinito)
scmgr	Responsabili (creato sul server di dominio)

Per l'aggiunta di gruppi a Windows, consultare la documentazione di Windows.

### Configurazione del file ASP di accesso

È necessario configurare o creare un file ASP di accesso distinto per ciascun operatore definito (vedere *Creazione di un record operatore in ServiceCenter* a pagina 206). Ciascun file deve avere un nome univoco.

La directory di installazione di Get-Services contiene due esempi di file ASP di accesso, `logindefault.asp` e `loginmgr.asp`: `<server applicazioni>\oaa`

#### Per configurare il file ASP di accesso:

- 1 Creare un file di accesso univoco per ciascun operatore.

Ad esempio, creare `logindefault.asp` per `scdefault` e creare `loginmgr.asp` per `scmgr`.

**a** Copiare `logindefault.asp` dalla cartella di installazione:  
`<server applicazioni>\oaa`

**b** Incollare il file nella stessa cartella e rinominare il file copiato.

**Nota:** Il nome di file scelto diventa parte dell'URL specificato dagli utenti per accedere a Get-Services. Ad esempio, se il nome di file è `accesso.asp`, l'URL diventa: `http://nome_host/oaa/accesso.asp`.

- 2 Modificare il valore di input del modulo OPERATOR in modo che corrisponda a quello dell'operatore definito in *Creazione di un record operatore in ServiceCenter* a pagina 206.

```

...
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
  <INPUT type="hidden" name="AUTH_TYPE" value="<%=sType%>" />
  <INPUT type="hidden" name="AUTH_USER" value="<%=sUser%>" />
  <INPUT type="hidden" name="AUTH_KEY" value="<%=sKey%>" />
  <INPUT type="hidden" name="OPERATOR" value="scdefault" />
</FORM>
...

```

Il valore di OPERATOR deve essere identico al nome dell'operatore.

- 3 Salvare e chiudere il file.

### Impostazione delle proprietà del file ASP di accesso

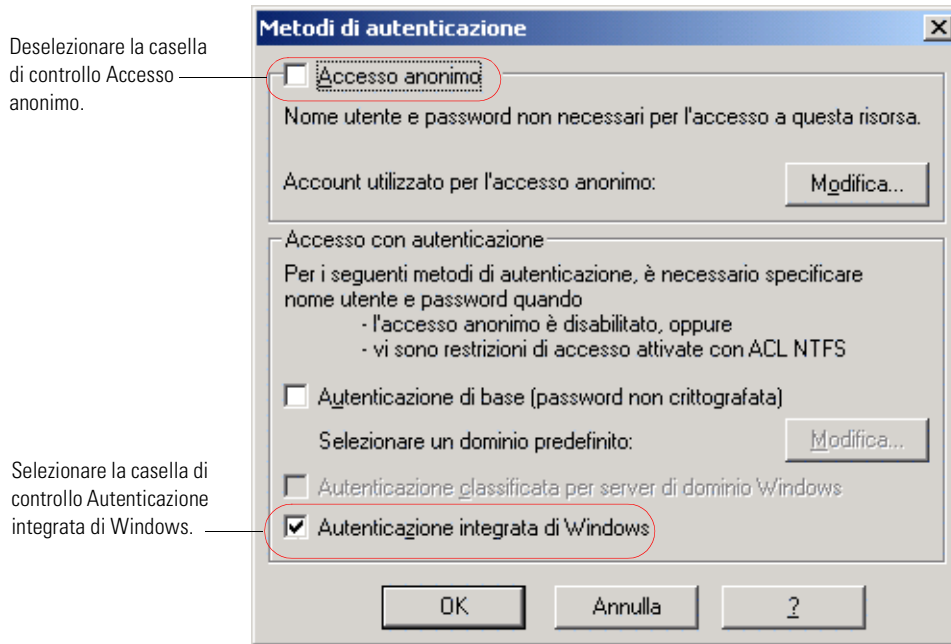
È necessario configurare ciascun file ASP di accesso in modo che sia esclusivo a ciascun gruppo Windows. Ciò implica la modifica del metodo di autenticazione in IIS e l'impostazione delle proprietà di protezione del file in Windows.

#### Per modificare il metodo di autenticazione in IIS:

- 1 Aprire la console di gestione IIS (Start>Programmi>Strumenti di amministrazione>Internet Information Services).
- 2 Selezionare la directory virtuale oaa.
- 3 Per ciascun operatore, individuare il file ASP creato in *Configurazione del file ASP di accesso* a pagina 207.  
Ad esempio, selezionare logindefault.asp per scdefault; selezionare loginmgr.asp per scmgr.
- 4 Fare clic con il pulsante destro sul file e scegliere **Proprietà**.
- 5 Selezionare la scheda **Protezione file**.
- 6 Fare clic su **Modifica** nella sezione **Controllo autenticazione e accesso anonimo** e impostare le autorizzazioni come segue:
  - a Disabilitare **Accesso anonimo**.



## b Selezionare Autenticazione integrata di Windows.

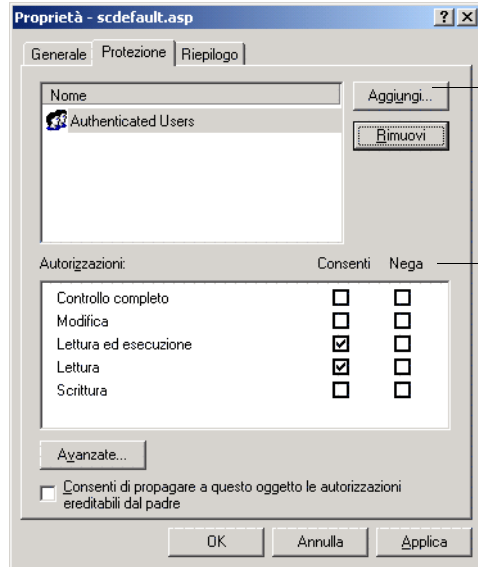


- 7 Fare clic su OK in tutte le finestre visualizzate fino a tornare a Microsoft Management Console.

### Per impostare le proprietà di protezione del file in Windows:

- 1 Aprire Esplora risorse.
- 2 Selezionare la cartella di installazione: <server applicazioni>\oaa
- 3 Aggiornare le seguenti proprietà di accesso ASP:
  - a Fare clic con il pulsante destro del mouse sul file ASP, ad esempio scdefault.asp, quindi scegliere **Proprietà**.

- b Aggiungere il gruppo utenti associato a questo operatore; ad esempio, **Utenti autenticati**.



Fare clic su **Aggiungi...** per aprire la finestra di dialogo **Selezione utenti, computer o gruppi** e selezionare il gruppo **Windows** associato a questo operatore.

In **Autorizzazioni**, selezionare la casella **Consenti** per **Lettura ed esecuzione** e **Lettura**.

- c Concedere le seguenti **Autorizzazioni** al gruppo **Utenti autorizzati**:

- **Lettura ed esecuzione**. **Consenti**
- **Lettura**. **Consenti**

- d Fare clic su **OK**.

- 4 Ripetere il passaggio 3 per ciascun file ASP di accesso.

### Modifica del file local.xml

È necessario identificare la password per ciascun operatore definito nel file `local.xml`. Questo file si trova nella directory:

```
<server applicazioni>\oaa\WEB-INF\local.xml.
```

#### Per modificare il file local.xml:

- 1 Mediante un editor di testo, modificare `local.xml`.

Il percorso predefinito è:

```
C:\Programmi\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\WEB-INF.
```

- 2 Aggiungere un riferimento XML per ciascun operatore.

Il tag presenta il formato: `<[nome operatore]password>`

Ad esempio, per `scmgr` e `scdefault`, aggiungere quanto segue all'interno dei tag `<settings>` ... `</settings>`:

```
<scmgrPassword>password1</scmgrPassword>
<scdefaultPassword>password2</scdefaultPassword>
```

---

**Importante:** La password deve essere identica a quella definita in ServiceCenter per l'operatore.

---

- 3 Riavviare il server applicazioni per rendere effettive le modifiche.

## Creazione di una pagina di accesso alternativa

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

- Passaggio 1** Creare una pagina Web di accesso con i necessari parametri di autenticazione. Vedere la sezione seguente *Creazione di una pagina Web di accesso*.
- Passaggio 2** Modificare il file `archway.xml` per specificare il metodo di autenticazione HTTP da utilizzare. Vedere *Definizione di un metodo di autenticazione alternativo* a pagina 213.

## Creazione di una pagina Web di accesso

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

- Nome utente
- Password

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

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

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

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

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

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

- Sono disponibili i seguenti parametri di accesso:

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

## Definizione di un metodo di autenticazione alternativo

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

### Per specificare un metodo di autenticazione HTTP alternativo:

- 1 Arrestare il server applicazioni.
- 2 Utilizzando un editor di testo, aprire il file `archway.xml` nel percorso:  
`<server applicazioni>\webapps\oaa\WEB-INF\default.`
- 3 Modificare la riga contenente l'istruzione:  
`<httpauthclass ...>HttpBasicAuthenticationManager</httpauthclass>`
- 4 Cambiare il valore `HttpBasicAuthenticationManager` in `HttpAlternateAuthenticationManager`.
- 5 Salvare il file.

## 6 Modificare il file `web.xml`.

L'abilitazione del servlet `AuthController` è necessaria per definire un proxy per l'autenticazione HTTP di base.

- a** Utilizzando un editor di testo, aprire il file `web.xml` che si trova nella directory:

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

- b** Aggiungere le seguenti righe alla fine dell'ultima definizione `<servlet>`:

```
<servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>Servlet di controllo (decorator) utilizzabile per abilitare la
  protezione dell'autenticazione configurabile di qualunque
  risorsa.</description>

  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.AuthControllerServlet
</servlet-class>
  <load-on-startup>2</load-on-startup>
</servlet>

<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/basicauth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/auth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

- c** Salvare il file.

## 7 Riavviare il server applicazioni.

---

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

---

# 11 Risoluzione dei problemi

## CAPITOLO

La presente sezione offre soluzioni per la risoluzione dei problemi di amministrazione.

Questo capitolo tratta i seguenti argomenti:

- *Problemi con il browser* a pagina 215
- *Problemi con Tomcat* a pagina 216
- *Problemi con WebSphere Portal Server* a pagina 217

## Problemi con il browser

I seguenti problemi possono essere originati dal browser Internet utilizzato per visualizzare Get-Services.

### Problema

Dopo aver effettuato l'accesso a Get-Services, l'utilizzo dei pulsanti del browser Indietro, Avanti e Aggiorna può provocare comportamenti non previsti dei moduli di Get-Services.

**Soluzione** Non utilizzare i pulsanti di navigazione o il pulsante Aggiorna del browser quando sono visualizzati i moduli di Get-Services.

- Problema** Con il browser Microsoft Internet Explorer 5.5, si possono verificare i seguenti episodi:
- Non vengono visualizzate le icone nei risultati del set di dati.
  - Non è possibile personalizzare raccolte e documenti secondari.
  - Visualizzazione di errori JavaScript durante l'accesso (visibili solo se l'opzione di visualizzazione degli errori JavaScript nel browser è attivata).
- Soluzione** Aggiornare il browser installando Internet Explorer 6.
- Problema** Dopo aver completato la modifica di un tema nella pagina Cambia tema, il pulsante Indietro non riconduce alla Pagina iniziale.
- Soluzione** Nel menu delle attività sulla barra laterale fare clic su Pagina iniziale personale.
- Problema** L'uso discontinuo del pulsante Indietro produce un messaggio di errore di pagina scaduta. L'errore si verifica più frequentemente quando si tenta di tornare a una schermata elenco da una schermata dettagli.
- Soluzione** Creare una nuova ricerca per rigenerare l'elenco. Get-Services non memorizza nella cache il contenuto della schermata.

## Problemi con Tomcat

I seguenti problemi possono verificarsi quando si utilizza Tomcat come server applicazioni.

- Problema** Impossibile avviare Tomcat dopo l'installazione di una nuova versione del JDK.
- Soluzione** Quando si installa un nuovo JDK, è necessario copiare i file JAR da C:\Programmi\Peregrine\oaa\external nella nuova directory jre\lib\ext di JDK (o nella posizione di installazione specificata).
- Problema** Tomcat e Apache non vengono avviati automaticamente dopo un aggiornamento UNIX.
- Soluzione** Riavviare OAA eseguendo il comando:  
/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart



## Problemi con WebSphere Portal Server

I seguenti problemi possono verificarsi durante l'utilizzo di WebSphere Portal Server.

- Problema** Il browser Web visualizza errori di run-time quando Get-Services viene visualizzato all'interno di una pagina di WebSphere Portal Server. Il problema si verifica con Internet Explorer versione 5.50.4807.2300 SP2, ma potrebbe verificarsi anche con altri browser meno recenti.
- Soluzione** Aggiornare il browser Web alla versione più recente.
- Problema** In WebSphere Portal Server i risultati del modulo di Get-Services non vengono visualizzati in una nuova finestra ingrandita.
- Soluzione** Per visualizzare i risultati del modulo in una finestra ingrandita, ingrandire prima il portlet WebSphere, quindi inviare il modulo. I risultati vengono visualizzati nello stesso portlet.
- Problema** In caso di timeout durante la visualizzazione in un portlet WebSphere Portal Server ingrandito, facendo clic su qualsiasi collegamento, l'utente viene riportato alla pagina `http://<nome_server>/oaa/login.jsp` invece che all'interfaccia di WebSphere Portal Server.
- Soluzione** Modificare il parametro di timeout predefinito.
- Problema** Quando il browser utilizzato è Netscape 7.0 o Mozilla 1.0+, durante la visualizzazione di portlet Get-Services in WebSphere Portal Server si verificano vari errori di rendering. Questi errori sono dovuti a un problema noto di Mozilla. Per maggiori dettagli, fare riferimento a Bugzilla Bug 67903.
- Soluzione** Per la visualizzazione dei portlet WebSphere Portal Server, utilizzare una versione di Internet Explorer supportata.



# Glossario

---

**Caso di Help Desk.** Vedere *Chiamata*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Problema.** Vedere *Incidente*.

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

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

**Tipo di problema.** Tipo di incidente. In ServiceCenter il tipo di problema è una sottocategoria di Tipo prodotto, che consente una categorizzazione più specifica di un problema per un particolare tipo di prodotto.

È possibile specificare i tipi di problemi predefiniti per le chiamate e gli incidenti di Get-Services nella scheda Service Desk del componente Amministrazione di Peregrine Portal.

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



# Indice

## A

- abilitazione, parametri 177
- accesso, autenticazione 183
- accesso, componenti JAAS 184
- adattatore, visualizzazione transazioni 156
- amministratore, ruolo utente 26
- Amministrazione, componente
  - code messaggi 154
  - creazione file di archivio Web 157
  - importazione ed esportazione
    - personalizzazioni 156
  - modifica impostazioni 152
  - modulo Impostazioni di Amministrazione 152
  - pagina Impostazioni 150
  - Pannello di controllo 148
  - Registro server 150
  - stato script 154
  - verifica stato script 154
  - visualizzazione code messaggi 154
  - visualizzazione stato coda 155
  - visualizzazione transazioni adattatore 156
- ampiezza campo 75
- architettura 30
- archivio Web (WAR), file 157
- Archway, architettura
  - client 18
  - Document Manager 23
  - elementi costitutivi 17
  - esecuzione di query su un sistema 23

- richieste 20
- schema 18
- XML 18
- AssetCenter 68
- assistenza clienti 13
- assistenza tecnica 13
- autenticazione
  - sostituzione script di accesso 211
  - utenti 183
- Autenticazione integrata di Windows
  - configurazione 194
  - protezione 176

## C

- campo di sola lettura 74
- campo obbligatorio 75
- caso di Help Desk, vedere *chiamata*. 219
- categoria sito, definizione 219
- categoria, definizione 219
- chiamata, definizione 219
- Chiudi attività, funzione 29
- coda, visualizzazione stato 155
- code messaggi 154
- componenti
  - aggiunta al portale 52
  - creazione 51
- contatto, definizione 219
- convenzioni tipografiche 11
- CSS, modifica dei file 37

**D**

definizioni di schema di documento.  
 Vedere schemi  
 dettagli modulo 159  
 dimensione campo 75  
 dipendente IT, ruolo utente 26  
 dipendente, ruolo utente 26  
 diritti utente  
 getit.admin 146  
 diritti utente, personalizzazione 68  
 Document Manager 23  
 documentazione correlata 10

**E**

elenco a discesa, personalizzazione 76  
 esportazione pagine personalizzate 80, 156  
 etichette, personalizzazione 74

**F**

file allegati  
 accesso alla directory 172  
 descrizione 31  
 panoramica 172  
 file allegati, parametri 173

**G**

Gestione modifiche  
 funzione Chiudi attività 29  
 moduli modifica principale 167  
 moduli predefiniti 163  
 registrazione evento 171  
 Gestione servizi  
 abilitazione 153  
 interfaccia utente 172  
 getit.admin, diritti utente 146  
 Get-Services  
 architettura 30  
 panoramica 9  
 gravità, definizione 220  
 guida  
 destinatari 9  
 organizzazione 12

**I**

IBM WebSphere Portal 157  
 icone, personalizzazione 67  
 immagine di intestazione, modifica 35  
 importazione pagine personalizzate 80, 156  
 incidente, definizione 220  
 informazioni modulo, pulsante 159  
 installazione di temi 34  
 interfaccia utente, Gestione servizi 172  
 ISO, codifica caratteri. Vedere codifica caratteri

**J**

JAAS  
 autenticazione 183  
 componenti di accesso (LoginModule) 184

**L**

layout, modifica  
 Microsoft Internet Explorer 57  
 Netscape Navigator 58  
 LDAP 176  
 Lightweight Directory Access Protocol 176  
 livelli, modifica 39  
 loadscript  
 modifica in sottoclassi di schema 103  
 local.xml, file 146, 151  
 Log, dettagli modulo 159  
 login.asp, file 203

**M**

menu delle attività 51  
 messaggi, visualizzazione code 154  
 modifica layout di Peregrine Portal 57  
 modifica password 161  
 modifica principale, moduli 167  
 modifica temi 59  
 moduli, visualizzazione dettagli 159  
 moduli, visualizzazione informazioni 60  
 modulo, definizione 220  
 monitoraggio sessioni utente 161

**O**

operatore di Help Desk, definizione 220



**P**

- package.xml 102
- pagina Impostazioni 152
- pagine personalizzate
  - spostamento 80, 156
- Pannello di controllo 148
- parametri
  - file allegati 173
  - securepassword di ServiceCenter 179
- parametri, impostazione 152
- password
  - protezione 176
- password, modifica 161
- Peregrine Portal
  - aggiunta di componenti 52
  - personalizzazione 52
- Peregrine Portal, personalizzazione 33
- Peregrine Systems, assistenza clienti 13
- personalizzazione
  - aggiunta di campi 71
  - aggiunta sezione a layout campi 72
  - ampiezza campo 75
  - campo di sola lettura 74
  - campo obbligatorio 75
  - definizione ordine campi 72
  - descrizione interfaccia 66
  - dimensione campo 75
  - diritti utente 70
  - elenco a discesa 76
  - elenco di moduli standard 64
  - etichette 74
  - icone 67
  - impostazioni 69
  - interfaccia, descrizione 65
  - modifica layout campi 72
  - moduli 66–76
  - portale 52–60
  - requisiti 68
- personalizzazione di Peregrine Portal 52
- personalizzazione di temi 33
  - installazione di temi 34
  - modifica fogli di stile 37
  - modifica immagine di intestazione 35
  - modifica livelli 39
  - modifica set di frame 42

- Portale, componenti
  - attivazione visibilità schemi 79
  - Business View Authoring 79
- portale, creazione di componenti 51
- PreXSL, dettagli modulo 159
- problema, vedere anche *incidente*.
- protezione
  - autenticazione di accesso alternativa 211
  - Autenticazione integrata di Windows 194
  - autenticazione utenti 183
- protezione password 179

**R**

- record correlati, dettagli 168
- registrazione automatica 160
- registrazione evento 171
- registrazione sessioni utente 161
- registrazione utenti 160
- registro server 150
- responsabile IT, ruolo utente 26
- riassegnazione ticket 153
- riavvio del server 148
- richiesta, vedere *problema*. 220
- ruoli utente
  - amministratore 26
  - dipendente 26
  - dipendente IT 26
  - responsabile IT 26
  - tipologie 26

**S**

- SCAdapter
  - configurazione 152–153
  - descrizione 31
  - panoramica 169
- schema, elementi 124
- schemi
  - cartelle estensione 87
  - definizione 82
  - elementi 113–132
  - esempio 83
  - estensioni 84–100
  - identificazione schema utilizzato 86
  - individuazione 87

- sottoclassi 101
- test da URL 21–22
- utilizzo per estensioni 88
- schemi pubblici
  - visibilità delle sottoclassi di schema 102
- script
  - test da URL 20
- script di accesso, sostituzione 211
- Script Input, dettagli modulo 159
- Script Output, dettagli modulo 159
- script, stato 154
- Secure Sockets Layer 176
- securepassword, parametro 179
- segnalibri per pagine, impostazione 30
- Service Desk, scheda 152
- ServiceCenter 68
  - adattatore, vedere *SCAdapter*.
  - scheda 152
- sessioni utente, registrazione 161
- set di frame, modifica 42
- sostituzione script di accesso 211
- sottocategoria, definizione 220
- spostamento pagine personalizzate 80, 156
- SSL 176
- stato script, verifica 154
- stringhe, file
  - traduzione 45, 46
- supporto, assistenza clienti 13

**T**

- temi
  - installazione 34
  - personalizzazione 33
- temi, creazione 37
- temi, modifica 59
- terminologia 10
- ticket di chiamata 27, 172
- ticket di incidente 27
- tipo di problema, definizione 221
- tipo di prodotto, definizione 221
- tipografiche, convenzioni 11
- traduzione di componenti personalizzati 44

**U**

- URL
  - query di script e schemi 20
- usage.log, file 162
- User Session, dettagli modulo 159

**V**

- visualizzazione informazioni moduli 157

**W**

- WebSphere Portal 157





October 15, 2003