

Peregrine

Get-Resources 4.0.1

Notes de mise à jour

Pour Windows, AIX, Linux et Solaris

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

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

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

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

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

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

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

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse doc_comments@peregrine.com.

Cette édition s'applique à la version 4.0.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
Worldwide Corporate Headquarters
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tél +1 800.638.5231 ou 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

Get-Resources 4.0.1 - Notes de mise à jour	5
Contenu de ces notes de mise à jour	5
Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Resources.	6
Compatibilité	6
Processus simplifié de création de demandes	6
Amélioration de la vérification des stocks et des sorties de stock	6
Demandes hors catalogue	7
Prise en charge des modèles	7
Prise en charge des types de demande	7
Amélioration de la personnalisation	8
Amélioration de l'organisation à l'aide d'onglets	8
Souplesse accrue des menus	8
Historique des recherches de demandes	9
Demande de date par défaut	9
Procédures d'installation et de configuration du connecteur ACAdapter sous UNIX.	9
Problèmes connus.	11
Get-Resources	12
Peregrine OAA	14
Problèmes corrigés	21
Documentation connexe	21
Matrice de compatibilité	23
Comment contacter Peregrine Systems	25
Site Web CenterPoint de Peregrine	25
Site Web de documentation	25

Get-Resources 4.0.1

Notes de mise à jour

Bienvenue dans Get-Resources 4.0.1. Get-Resources fait partie de la suite d'applications ESS (Employee Self-Service) de libre-service Employés de Get-It™ de Peregrine Systems, conçue sur la plate-forme Peregrine OAA. Get-Resources s'intègre à AssetCenter ou ServiceCenter pour permettre aux employés de créer des demandes de ressources et de services, et pour simplifier le workflow d'approbation de ces demandes au sein de l'entreprise.

Cette mise à jour inclut les modifications apportées au programme d'installation et les solutions aux problèmes rencontrés dans la version 4.0 de Get-Resources.

Le support livré avec cette version comprend une installation complète du produit. Consultez le bordereau joint à votre envoi pour obtenir une description du support.

Contenu de ces notes de mise à jour

Ces notes de mise à jour incluent :

- Un récapitulatif des améliorations apportées à Get-Resources (voir page 6).
- Les procédures d'installation et de configuration du connecteur ACAdapter sous UNIX (voir page 9).
- Un récapitulatif des problèmes connus (voir page 11) et des problèmes corrigés (voir page 21).

- Des indications relatives à la documentation connexe (voir page 21) et la matrice de compatibilité (voir page 23).
- Des informations détaillées pour contacter l'assistance clientèle (voir page 25).

Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Resources

En sa qualité de version mise à jour, Get-Resources 4.0.1 ne propose pas de nouvelles améliorations. Cette section énumère les améliorations fonctionnelles de Get-Resources 4.0.

Compatibilité

Cette version inclut une compatibilité avec la plate-forme Peregrine OAA 4.0, une prise en charge de ServiceCenter en tant que système principal ainsi que des améliorations de fonctionnalités avec AssetCenter.

Get-Resources 4.0 est compatible avec :

- Plate-forme Peregrine OAA 4.0
- AssetCenter versions 3.6, 4.1 et 4.2
- ServiceCenter 4.x et 5.0

Processus simplifié de création de demandes

Le processus de sélection des articles de catalogue et d'amorçage d'une demande a été amélioré par l'élimination des étapes intermédiaires inutiles. Ceci a permis de simplifier le processus de traitement des demandes ordinaires en réduisant l'utilisation de la souris.

Amélioration de la vérification des stocks et des sorties de stock

À partir du workflow d'approbation, les utilisateurs ont la possibilité de vérifier les stocks et de faire des réservations leur permettant de remplir une demande (l'accès à cette fonctionnalité est contrôlé par le profil de l'utilisateur). Dans les versions précédentes, la vérification des stocks pouvait être effectuée à partir de la zone de création des achats/bons de commande.

Cette nouvelle capacité va permettre aux entreprises d'autoriser les gestionnaires de biens à examiner les demandes approuvées et à les remplir à partir des stocks avant qu'elles n'atteignent le stade d'achat. Cette amélioration est particulièrement avantageuse pour les organisations qui utilisent d'autres systèmes que celui de Peregrine pour la création de bons de commande. Cette fonctionnalité s'applique uniquement lorsque AssetCenter sert de système principal pour Get-Resources.

Demandes hors catalogue

Si l'utilisateur ne parvient pas à trouver un article dans un catalogue existant, il a tout de même la possibilité de demander cet article. Cette fonctionnalité était proposée dans les versions antérieures à Get-Resources 2.5, mais pas dans Get-Resources 2.5 en raison de limitations dans AssetCenter 4.1. Elle est maintenant disponible dans toutes les versions de AssetCenter compatibles avec Get-Resources 4.0. Cette fonctionnalité ne s'applique que lorsque AssetCenter est utilisé en tant que système principal pour Get-Resources.

Prise en charge des modèles

Get-Resources 4.0 prend en charge la possibilité d'inclure des modèles dans les configurations standard. Les modèles sont des articles génériques de haut niveau qui ne sont pas particuliers à un produit ou un fournisseur (par ex., Portable Pentium IV). Dans Get-Resources 4.0, les utilisateurs peuvent demander un modèle de base au sein d'une configuration, et un gestionnaire de biens ou agent d'approvisionnement peut déterminer le produit particulier qui permet de remplir la demande tout en respectant les normes et la politique de l'entreprise. Cette fonctionnalité ne s'applique que lorsque AssetCenter est utilisé en tant que système principal pour Get-Resources.

Prise en charge des types de demande

Cette fonctionnalité permet l'association logique des articles de catalogue avec le type de demande créée (par exemple, une demande de biens comparée à une demande de ressources humaines associée). Cette fonctionnalité ne s'applique que lorsque AssetCenter est utilisé en tant que système principal pour Get-Resources.

Amélioration de la personnalisation

La personnalisation est la possibilité pour les administrateurs et autres utilisateurs (ayant les droits d'accès appropriés) de modifier les listes et les formulaires de Get-Resources. En permettant aux utilisateurs de choisir les champs du schéma qu'ils veulent inclure dans un formulaire et le mode d'affichage de l'information, Get-Resources 4.0 gagne en souplesse et permet au client une adaptation parfaite à ses besoins professionnels particuliers. En outre, du fait que cette personnalisation a lieu au sein de l'application, l'adaptation de l'application elle-même s'en trouve réduite.

Amélioration de l'organisation à l'aide d'onglets

Les groupes de tâches principaux au sein de Get-Resources sont organisés de façon plus logique grâce à l'utilisation d'onglets. Voici une liste des onglets disponibles dans Get-Resources :

- Accueil
- Administration
- Demandes
- Achats

Les termes de capacité et les droits d'accès permettent de contrôler les onglets qu'un utilisateur peut consulter dans Get-Resources.

Souplesse accrue des menus

Par le biais des fichiers de configuration, l'utilisateur peut aisément modifier les menus de AssetCenter au sein de Get-Resources. La personnalisation de l'application (à l'aide du kit de personnalisation avec Peregrine Studio) n'est pas nécessaire. Les menus de catalogue de ServiceCenter au sein de Get-Resources sont créés dynamiquement sur la base de l'application ServiceCenter.

Historique des recherches de demandes

L'utilisateur peut désormais rechercher et consulter les demandes précédemment effectuées.

Demande de date par défaut

Lors de la création d'une demande, la valeur de la demande d'une date par défaut est passée d'un jour à sept jours à partir de la date de création de la demande.

Procédures d'installation et de configuration du connecteur ACAdapter sous UNIX

Si vous installez Get-Resources sous UNIX et que vous utilisez AssetCenter en tant que système principal, vous avez besoin de ACAdapter pour vous connecter à AssetCenter. Respectez les procédures suivantes pour installer et configurer le connecteur ACAdapter sous UNIX.

Remarque : AssetCenter est une condition préalable à l'utilisation de ACWeb.

Pour installer et configurer le connecteur ACAdapter sous UNIX :

- 1 Consultez si nécessaire la documentation relative à AssetCenter pour installer AssetCenter sur le système AIX, Linux ou Solaris sur lequel sera exécuté OAA.

Remarque : Pour installer AssetCenter 4.2 sur un système AIX, vous avez besoin du package OpenSSL disponible sur <http://www-1.ibm.com/servers/aix/products/aixos/linux/download.html>
Cliquez sur le lien **AIX Toolbox Cryptographic Content (Contenu cryptographique de la boîte à outils AIX)**.

- 2 Copiez le fichier `amdb.ini` à partir d'une installation de AssetCenter sous Windows configurée pour utiliser la même base de données AssetCenter.

Remarque : Peregrine vous recommande de le copier dans le répertoire d'installation de AssetCenter. Vous pouvez copier ce fichier dans l'emplacement de votre choix, à partir duquel l'utilisateur du serveur d'applications peut le lire.

Selon les versions de Asset Center et de Windows utilisées, ce fichier peut se situer dans le répertoire **WINDOWS** ou **WINNT** ou dans votre répertoire d'utilisateur sous **Documents and Settings**.

- 3 Définissez la variable d'environnement **LD_LIBRARY_PATH** (**LIBPATH** sous **AIX**) pour l'utilisateur exécutant votre serveur d'applications de manière à inclure le répertoire **AssetCenter/bin** ainsi que le répertoire contenant les bibliothèques partagées pour le client de base de données qu'utilise AssetCenter.

Exemple :

```
/usr/local/ac421/bin:/usr/local/oracle/product/8.1.6/lib
```

- 4 Définissez la variable d'environnement **WPPCFGDIR** pour l'utilisateur exécutant votre serveur d'applications dans le répertoire dans lequel vous avez copié le fichier **amdb.ini** au cours de l'étape 2.

Important : Définissez la variable **WPPCFGDIR** dans le répertoire dans lequel se trouve le fichier et non dans le fichier lui-même.

Remarque : Pour WebSphere Application Server 4.0.x sous Linux et Solaris, vous pouvez définir ces variables d'environnement dans l'onglet Général pour la machine virtuelle Java (JVM) exécutant OAA.

Pour WebSphere Application Server 4.0.x sous AIX, vous devez impérativement définir la variable d'environnement **LIBPATH** pour l'utilisateur exécutant le serveur d'administration WAS avant de démarrer ce serveur. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier une copie du fichier **startupServer.sh** du répertoire **WebSphere/AppServer/bin** pour définir ces variables.

- 5 Connectez-vous à **admin.jsp**, et cliquez sur **Settings (Paramètres)**, puis sur l'onglet **AssetCenter**.
- 6 Indiquez le nom de la base de données AssetCenter défini dans le fichier **amdb.ini**.
- 7 Indiquez la version de la bibliothèque AssetCenter définie dans le répertoire **AssetCenter/bin**.

Exemple : « aamapi42 » pour **libaamapi42.so**

Java rajoutera le préfixe et le suffixe lors de la recherche du fichier.

- 8 Vous pouvez définir le chemin d'accès à la bibliothèque AssetCenter vers le répertoire **AssetCenter/bin**, en incluant une barre oblique finale.
- 9 Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

Problèmes connus

Vous pouvez consulter la liste des problèmes connus figurant dans la base de connaissances en effectuant une recherche sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse <http://support.peregrine.com>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

Pour consulter les problèmes connus

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Get-It** sous **My Products (Produits)** en haut de la page.
- 3 Sous **Knowledge Search (Recherche dans la base de connaissances)** sur la gauche, sélectionnez **Advanced Search (Recherche avancée)**.
- 4 Tapez "**Get-Resources 4.0.1**" (y compris les guillemets) comme **Search Criteria (critère de recherche)**.
- 5 Cliquez sur **Search (Rechercher)** au bas de la page pour restreindre la recherche.

Get-Resources

Le tableau suivant dresse la liste des problèmes connus et des solutions temporaires pour Get-Resources. Ce tableau comprend deux colonnes :

- **Problème** — Brève description du problème.
- **Solution temporaire** — Solution de rechange pour contourner le problème.

Problème	Solution temporaire
<p>Ce problème s'applique à Get-Resources 4.0 avec AssetCenter 4.x comme système principal, lorsque l'utilisateur est connecté à l'aide du profil <code>getit.default</code> (qui contient <code>getit.requester</code>) :</p> <p>Lors de l'ajout simultané d'une configuration et d'un produit hors configuration, l'utilisateur peut recevoir le message d'erreur suivant : « Vous ne pouvez pas ajouter cet article à la demande, car sa devise ne correspond pas à la devise de la demande : Dollar US. »</p>	<p>Connectez-vous à AssetCenter en tant qu'administrateur pour effectuer les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Sélectionnez Administration, puis Droits d'utilisation dans le menu principal. 2 Cliquez sur le profil <code>getit.requester</code> dans la liste de gauche. 3 Dans la liste de droite, défilez vers le bas pour sélectionner le tableau des devises. 4 Sélectionnez l'option Lecture au-dessus de la liste. 5 Cliquez sur Modifier. 6 Redémarrez votre serveur d'applications.
<p>Ce problème concerne Get-Resources avec le serveur WebSphere Portal : Impossible d'accéder à Administration des cartes d'achat à partir du menu Administration.</p>	<p>Get-Resources doit être installé avec un autre serveur d'applications pour pouvoir utiliser cette fonction.</p>
<p>Ce problème existe uniquement lors de l'utilisation d'Oracle comme base de données principale :</p> <p>Le fait de cliquer sur Mes commandes d'achat soumises ne suffit pas pour afficher les commandes soumises dans AssetCenter.</p>	<p>Ces commandes doivent être consultées à partir de AssetCenter.</p>

Problème	Solution temporaire
<p>Sous WebSphere portal, lors de la création d'une nouvelle demande sur la page Select an item to add to the cart (ajout d'un article au panier), l'utilisateur clique sur le bouton Configure (configurer), puis sur le bouton Back (précédent). À ce stade, un message d'erreur s'affiche.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dans le navigateur, cliquez sur Actualiser. La page d'accueil s'affiche. 2 Sélectionnez Nouvelle demande. Un message s'affiche indiquant que la demande est toujours disponible. 3 Cliquez sur Continuer. La demande s'affiche.
<p>Sur le formulaire détaillé d'une ligne d'article de demande, lorsque l'utilisateur tente de trier un tableau en cliquant sur l'en-tête, l'opération échoue et un message de page non valide s'affiche.</p>	<p>Ne triez pas le tableau.</p>
<p>Sur le formulaire récapitulatif de la demande, lorsqu'une ligne d'article contient certains caractères et que l'utilisateur clique sur la description de l'article pour en afficher les détails, l'erreur OAAForm.generate() s'affiche. Parmi les caractères responsables du problème figurent notamment les signes et commercial (&), inférieur à (<) et supérieur à (>). Vous trouverez une description plus détaillée à l'adresse suivante :</p>	<p>N'utilisez en aucun cas ces caractères dans les descriptions d'article.</p>
<p>http://www.w3.org/TR/REC-xml#charsets</p>	

Peregrine OAA

Le tableau suivant dresse la liste des problèmes connus et des solutions temporaires.

Problème	Solution temporaire
Dans le cadre d'une session Get-Resources, l'utilisation des boutons Précédente, Suivante et Actualiser du navigateur peut créer un comportement inattendu des formulaires de Get-Resources.	N'utilisez pas les boutons de navigation ou d'actualisation lorsque les formulaires de Get-Resources sont affichés.
En raison d'un problème connu relatif à la troncature de l'en-tête HTTP, diverses erreurs d'affichage du navigateur apparaissent (telles que des recherches ne s'affichant pas). Ces problèmes d'affichage surgissent le plus fréquemment lors de l'utilisation d'Apache HTTP Server 1.3.xx et Tomcat 3.2.x. Ce problème a également été remarqué lors de l'utilisation des navigateurs Microsoft Internet Explorer, mais il n'a pas encore été vérifié par Peregrine Systems.	<p>Procédez comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Passez votre navigateur à la version 6.0 (ou supérieur) de Internet Explorer, 7.0 (ou supérieur) de Netscape, ou 1.1 (ou supérieur) de Mozilla. ■ Revenez à la version antérieure (HTTP 1.0) du protocole HTTP de votre serveur Web. <p>Consultez la documentation du serveur Web pour obtenir plus d'informations sur la configuration de ce serveur en vue de l'utilisation du protocole HTTP 1.0.</p>
Le démarrage de Tomcat échoue après l'installation d'une nouvelle version de JDK.	<p>Le programme d'installation de Get-Resources stocke les fichiers JAR dans le répertoire <code>C:\Program Files\Peregrine\oaa\external</code> (ou dans le dossier d'installation que vous avez spécifié). Ces fichiers sont copiés dans le répertoire <code>JDK C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05\jre\lib\ext</code>. Lorsqu'une nouvelle version de JDK est installée, tous les fichiers JAR du répertoire <code>c:\oaa\external</code> doivent être copiés manuellement dans le nouveau répertoire <code>JDK jre\lib\ext</code>.</p>

Problème

Les thèmes Classic et Accesible sont les seuls thèmes déployés par défaut par le programme lors de l'installation.

Solution temporaire

Vous pouvez installer manuellement des thèmes supplémentaires. Les thèmes supplémentaires sont contenus dans des fichiers zip situés dans le répertoire `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`. Vous pouvez identifier le nom des thèmes par le nom des fichiers zip.

Pour déployer les thèmes supplémentaires :

1 Dans une fenêtre d'invite de commande, sélectionnez le répertoire `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`.

2 Tapez :

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

Tapez chaque thème que vous voulez déployer, séparé par un espace.

Par exemple :

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

3 Appuyez sur Entrée.

4 Connectez-vous en tant qu'administrateur. Sélectionnez **Administration > Panneau de configuration**, puis cliquez sur **Réinitialiser le serveur**.

Les problèmes suivants ont été rencontrés lors de l'utilisation du navigateur Microsoft Internet Explorer 5.5 :

- Les icônes ne s'affichent pas dans les jeux de données de résultats.
- Impossible de personnaliser les collections et les sous-documents.
- Erreurs JavaScript durant la connexion (visibles uniquement si l'option d'affichage des erreurs JavaScript est activée dans le navigateur).

Passer à la version 6 d'Internet Explorer.

Problème	Solution temporaire
Après avoir changé un thème à l'aide de la page de changement des thèmes, le fait de cliquer sur le bouton de retour ne vous renvoie pas à la page d'accueil.	Dans le menu des activités du volet gauche, cliquez sur Ma page d'accueil.
Lors de l'utilisation d'une application avec ServiceCenter 5.0 en tant que système principal, le prénom et le nom de famille sont inversés dans l'enregistrement de contact de ServiceCenter par rapport au format utilisé dans une application de la plate-forme OAA.	ServiceCenter 5.0 stocke les noms au format nom de famille/prénom. La plate-forme OAA stocke les noms au format prénom/nom de famille. Comme solution temporaire, vous pouvez modifier la façon dont les noms d'opérateurs sont traités dans ServiceCenter à l'aide de l'option « Utiliser le nom complet de l'opérateur ? » dans les enregistrements d'environnement de la gestion des incidents et de la gestion des appels. Pour plus de détails, consultez le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter 5.0</i> (chapitre 3, Gestion des appels ; chapitre 4, Gestion des incidents).
Aucune donnée n'est affichée dans les champs nouvellement créés de DocExplorer. [ST23903]	Avant que des données ne puissent être affichées dans un nouveau champ de DocExplorer, l'utilisateur doit fermer et soumettre à nouveau la recherche ou la demande de détail.
Le navigateur vous avertit que les données doivent être retransmises lors de l'ajout de champs dans DocExplorer. [ST22597]	Cliquez sur Réessayer pour retransmettre les données vers le navigateur. Ce comportement de DocExplorer est tout à fait normal.

Problème

Selon la configuration de votre serveur Web, si vous vous rendez à l'adresse **http://nom du serveur/oa**, il se peut que le serveur Web affiche une liste de tous les fichiers OAA au lieu de la page de connexion.

[ST26684]

Solution temporaire

Si votre serveur se comporte ainsi, procédez comme indiqué ci-après pour configurer votre serveur Web afin qu'il affiche la page de connexion OAA et non la liste des fichiers.

Pour configurer Apache :

- 1 Ouvrez le fichier **conf/httpd.conf** d'Apache dans un éditeur de texte.
- 2 Repérez la ligne contenant **DirectoryIndex index.html**
- 3 Ajoutez **login.jsp** à la fin de cette ligne, pour obtenir :
DirectoryIndex index.html login.jsp
- 4 Enregistrez **httpd.conf**.
- 5 Redémarrez le serveur Web Apache.

Pour configurer IIS :

- 1 Ouvrez le Gestionnaire des services Internet.
- 2 Développez le site Web par défaut.
- 3 Cliquez avec le bouton droit sur le répertoire virtuel **OAA** puis sélectionnez **Propriétés**.
- 4 Cliquez sur l'onglet **Documents**.
- 5 Vérifiez que l'option **Activer le document par défaut** est sélectionnée.
- 6 Cliquez sur le bouton **Ajouter** et tapez **login.htm**. Cliquez sur **OK**.
- 7 Sélectionnez **login.htm** et à l'aide des flèches haut/bas, placez **login.htm** en haut de la liste des fichiers.
- 8 Cliquez sur **OK** pour accepter les modifications apportées aux propriétés du répertoire OAA.

L'utilisation répétitive du bouton **Précédente** produira un message d'erreur de page ayant expiré.

Cette erreur survient le plus souvent lorsque vous tentez de revenir à un écran de liste à partir d'un écran de détail.

[ST27556]

Créez une nouvelle recherche pour recréer votre liste.

Problème	Solution temporaire
<p>L'utilisation de l'interface d'OAA vers le serveur de traduction WebSphere requiert une souris.</p> <p>L'interface de traduction sera accessible par 508 dans une version future.</p> <p>[ST27592]</p>	Aucune.
<p>Certaines fausses entrées peuvent parfois apparaître dans la liste des actions de déclencheur. Ces entrées apparaissent généralement après avoir ajouté une action à un déclencheur ou après avoir cliqué sur le bouton Retour pour revenir à la page de détails du déclencheur.</p> <p>[ST27574]</p>	<p>Les entrées supplémentaires présentent les erreurs qui peuvent être ignorées en toute sécurité. Pour effacer les entrées de la liste, cliquez sur Soumettre les modifications ou naviguez vers une autre page.</p>
<p>Le composant portail Mes messages disparaît lorsqu'il est réduit ou déplacé.</p> <p>[ST27827]</p>	<p>Utilisez la page Ajouter ou Supprimer du contenu pour rétablir le composant portail Mes messages.</p>
<p>Le navigateur Web affiche des erreurs d'exécution (runtime) lorsque vous consultez Get-Resources à partir d'une page du serveur WebSphere Portal.</p> <p>Ce problème a été mentionné lors de l'utilisation d'Internet Explorer version 5.50.4807.2300 SP2, mais il peut également survenir lors de l'utilisation de navigateurs plus anciens.</p> <p>[ST27853]</p>	<p>Installez la dernière version de votre navigateur Web.</p>
<p>Le serveur WebSphere Portal n'affiche pas les résultats du formulaire de Get-Resources dans une nouvelle fenêtre agrandie.</p> <p>[ST27907]</p>	<p>Pour afficher les résultats du formulaire dans une fenêtre agrandie, agrandissez d'abord le portlet WebSphere, puis présentez le formulaire. Les résultats sont affichés dans le même portlet.</p>
<p>Lorsqu'un utilisateur dépasse le temps imparti dans un portlet du serveur WebSphere Portal, toute sélection d'un lien renverra cet utilisateur à l'adresse <code>http://<nom-du-serveur>/oaa/login.jsp</code> plutôt qu'à l'interface du serveur WebSphere Portal.</p> <p>[ST27949]</p>	Aucune.

Problème**Solution temporaire**

Le programme d'installation ne réinitialise pas la variable d'environnement JAVA_HOME lors de l'installation sur des systèmes où une instance précédente de Tomcat a été installée.

[ST27988]

Redéfinissez manuellement la variable d'environnement de JAVA_HOME pour qu'elle pointe vers le nouveau kit de développement Java. Par défaut, ce chemin est :

- Windows
C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05
- UNIX
/usr/local/peregrine/Common/jdk1.3

Plusieurs erreurs de rendu sont constatées lors de l'affichage des portlets de Get-Resources sous le serveur WebSphere Portal avec l'utilisation de Netscape 7.0 ou Mozilla 1.0+.

Ces erreurs proviennent d'un bogue connu de Mozilla. Consultez l'article Bugzilla Bug 67903 pour plus de détails.

[ST28000]

Utilisez une version d'Internet Explorer prise en charge pour consulter les portlets du serveur WebSphere Portal.

Le programme d'installation de Get-Resources crée des entrées d'alias dupliquées dans le serveur IBM HTTP Server lorsque vous installez plusieurs applications de la Peregrine OAA sur WebSphere.

Des doublons peuvent également apparaître si vous réinstallez Get-Resources ou si vous installez une autre application Peregrine OAA sur un système qui comprenait Get-Resources auparavant.

[ST28008]

Supprimez tous les doublons d'entrées d'alias du fichier `httpd.conf` sur le serveur IBM HTTP Server.

Problème

Tomcat et Apache ne démarrent pas automatiquement après une mise à niveau de UNIX. [ST28621]

Lors d'une utilisation conjointe de ServiceCenter et d'Oracle en tant que base de données principale, les personnalisations apportées aux pages n'apparaissent pas correctement.

Solution temporaire

Redémarrez OAA en exécutant la commande suivante :
`/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart`

Dans ServiceCenter, vous devez mapper la table giComponentUsers vers Oracle.

- 1 Ouvrez le client ServiceCenter.
- 2 Connectez-vous en tant qu'administrateur.
- 3 Ajoutez un enregistrement sqlsystemtables.
 - Cliquez sur l'onglet Boîte à outils pour ouvrir la boîte de dialogue Gestionnaire de base de données.
 - Tapez `sqlsystemtables` dans le champ Fichier et cliquez sur Rechercher.
 - Activez la case Mapper en tant que BLOB.
- 4 Accédez à la table sqlmapping et supprimez tous les enregistrements de la table giComponentUsers.
- 5 Mappez la table giComponentUsers vers Oracle.

Contactez votre administrateur ServiceCenter pour plus d'informations sur la mise à jour des définitions de table ServiceCenter.

Problèmes corrigés

Le tableau suivant répertorie les problèmes corrigés et les améliorations apportées depuis la commercialisation de Get-Resources 4.0. Pour les mises à jour ultérieures, accédez au site d'assistance clientèle à l'adresse <http://support.peregrine.com>.

Problème	Solution
<p>Ce problème survenait lors de l'utilisation de ServiceCenter comme système principal :</p> <p>L'approbation à partir de Get-Resources avec un système principal ServiceCenter fonctionne lorsque l'ID de l'approbateur est défini directement en tant qu'approbateur, mais ne fonctionne pas lorsque l'approbateur est défini en tant que groupe. [SCR24432]</p>	<p>L'approbation fonctionne désormais lorsque l'approbateur est défini en tant que groupe.</p>
<p>La fonctionnalité de chargement de pièces jointes était interrompue lors de l'utilisation du connecteur <code>isapi_redirector2.dll</code> pour Tomcat et IIS.</p>	<p>Le CD d'installation de la version 4.0.1 a corrigé le fichier du connecteur. Utilisez la version de Peregrine du connecteur fourni avec le programme d'installation.</p>

Documentation connexe

Les manuels de Get-Resources 4.0.1 sont les suivants :

- *Manuel de l'administrateur de Get-Resources* version 4.0 — fournit un aperçu de Peregrine OAA et de Get-Resources, de la personnalisation et de l'utilisation du portail Peregrine, ainsi que de la configuration du module d'administration et des connecteurs pour AssetCenter et ServiceCenter (pour Get-Resources 4.0 et Get-Resources 4.0.1).
- *Manuel d'installation de Get-Resources* — fournit des informations sur l'installation et la configuration des serveurs d'applications, des serveurs Web et des composants nécessaires à l'exécution de Get-Resources.

Vous trouverez ces documents sur le CD d'installation, dans le répertoire `...\documentation`.

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Resources, consultez les pages Documentation du site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., à l'adresse suivante <http://support.peregrine.com/>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

Pour afficher la liste des documents

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Get-It** sous **My Products (Produits)** en haut de la page.
- 3 Ensuite, sous **Contents (Contenu)** à gauche, sélectionnez **Documentation** ou **Release Notes (Notes de mise à jour)**, selon vos besoins.
- 4 Suivez le chemin pour accéder au produit et à la version de Get-Resources dont vous avez besoin.

Vous pouvez télécharger la documentation au format PDF et la consulter à l'aide d'Acrobat Reader qui est disponible sur le site Web d'assistance clientèle, ainsi que sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

En outre, vous pouvez commander des versions imprimées de la documentation par l'intermédiaire de votre représentant commercial Peregrine Systems.

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

Matrice de compatibilité

Le tableau suivant permet d'identifier la configuration matérielle et logicielle minimale requise pour l'installation de cette version.

Peregrine Systems vous recommande de consulter les sites Web des fournisseurs des plates-formes utilisées sur votre site dans le but de vérifier qu'elles sont toujours supportées. Peregrine Systems ne prend en charge aucune plate-forme qui n'est plus supportée par son fabricant..

Exigences	pour Windows	pour Unix
Environnement d'exécution Java JRE	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Resources.</i>	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Resources.</i>
Serveur d'applications	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Resources.</i> ■ Serveur d'applications WebSphere (WAS) 4.0 Fix Pack 2 ou ultérieur ■ WebLogic 6.1 SP3 ou SP4 ■ JRun 3.1 	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Resources.</i> ■ WebSphere 4.0 Fix Pack 2 ou ultérieur ■ WebLogic 6.1 SP3 ou SP4 ■ JRun 3.1
Base(s) de données principale(s)	ServiceCenter 4.0.x ou 5.0.x AssetCenter 3.6, 4.1 et 4.2	ServiceCenter 4.0.x ou 5.0.x AssetCenter 3.6, 4.1 et 4.2
Systèmes d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Windows 2000 Server SP2 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AIX 5.1 ■ Red Hat Linux 7.3 ■ Solaris 2.7 ou Solaris 2.8

Exigences	pour Windows	pour Unix
Serveur Web	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Resources.</i> ■ Microsoft IIS Server 5.0 ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponible sur le CD d'installation de WebSphere et sur le site Web de support technique d'IBM</i> 	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Resources.</i> ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponible sur le CD d'installation de WebSphere et sur le site Web de support technique d'IBM</i>
Processeur système	Pentium, 400 MHz ou supérieur	Linux : Pentium, 400 MHz ou supérieur AIX : POWER 3, 375 MHz ou supérieur Solaris : Ultra SPARC II, 300 MHz ou supérieur
RAM	512 Mo ou plus	512 Mo ou plus
Espace disque	100 Mo pour Get-Resources	100 Mo pour Get-Resources

La version la plus récente de la matrice de compatibilité est disponible sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse <http://support.peregrine.com>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

Pour afficher la matrice de compatibilité :

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Get-It** sous **My Products (Produits)** en haut de la page.
- 3 Ensuite, sous **Contents (Contenu)** dans la partie gauche, sélectionnez **Compatibility Matrices (Matrices de compatibilité)**.
- 4 Suivez le chemin pour accéder à la version de Get-Resources dont vous avez besoin.

Comment contacter Peregrine Systems

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

Site Web CenterPoint de Peregrine

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

<http://support.peregrine.com>

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

Comment contacter l'assistance clientèle de Peregrine

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Cliquez sur **Go (Aller)** à côté de la zone de support de CenterPoint.
- 3 Dans la partie **Contents (Contenu)** sur la gauche, sélectionnez **Whom Do I Call? (Qui dois-je appeler?)** afin d'afficher les **Peregrine Worldwide Contact Information (Coordonnées mondiales de Peregrine)**.

Site Web de documentation

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

<http://support.peregrine.com>

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

