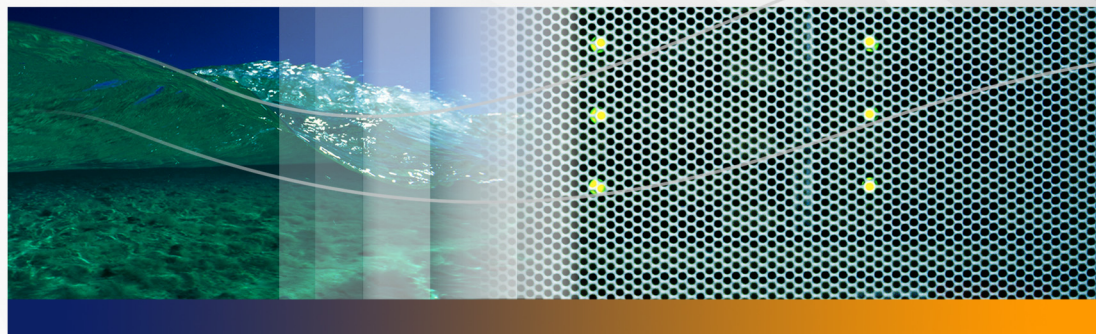


Peregrine Systems, Inc.

Get-Resources™ 4.2



Note sulla versione

© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LEGGERE ATTENTAMENTE IL SEGUENTE MESSAGGIO PRIMA DI INSTALLARE E UTILIZZARE IL PRODOTTO. QUESTO PRODOTTO È MATERIALE PROPRIETARIO DI PEREGRINE SYSTEMS, INC. ("PEREGRINE") PROTETTO DA COPYRIGHT. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE L'USO DEL PRODOTTO È SOGGETTO AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI PREVISTI DAL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. L'INSTALLAZIONE O L'USO DEL PRODOTTO IMPLICANO L'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE. È ESPRESSAMENTE VIETATO INSTALLARE, USARE, RIPRODURRE O MODIFICARE QUESTO PRODOTTO IN VIOLAZIONE DEI TERMINI DEL CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE TRA L'UTENTE E PEREGRINE.

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, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile e ServiceCenter sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server 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 include inoltre software sviluppato da: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation e InstallShield Software Corporation. Per eventuali altre dichiarazioni di licenza, consultare l'appendice della Guida all'installazione.

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. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.2 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 - Stati Uniti
Tel +1 858.481.5000
Fax + 1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

| | |
|---|----|
| Note sulla versione di Get-Resources 4.2 | 5 |
| Guida introduttiva | 6 |
| Funzioni principali di Get-Resources | 6 |
| Nuove funzioni | 7 |
| Tabella di compatibilità | 8 |
| Richieste di modifica software | 8 |
| Miglioramenti e problemi risolti in Get-Resources | 9 |
| Miglioramenti e problemi risolti di OAA | 10 |
| Ricerche nella Knowledge Base | 13 |
| Problemi noti | 14 |
| Problemi noti di Get-Resources | 14 |
| Problemi noti della piattaforma OAA | 17 |
| Problemi di installazione noti | 19 |
| Documentazione | 19 |
| Documentazione correlata | 19 |
| Supporto linguistico | 20 |

| | |
|--|----|
| Prodotti di altri produttori | 20 |
| Per ulteriori informazioni. | 20 |
| Servizi di formazione. | 20 |
| Sedi del gruppo | 20 |

Note sulla versione di Get-Resources 4.2

Benvenuti nel prodotto Get-Resources 4.2 di Peregrine Systems, Inc. Il presente documento, Note sulla versione, contiene una panoramica dei problemi noti riguardo questa versione e fornisce le istruzioni per accedere ad informazioni contenute in altre fonti, quale il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine. Prima di iniziare, accertarsi di disporre di un ID di accesso e di una password validi.

Il prodotto viene fornito con i supporti per l'installazione completa, la documentazione e, se disponibili, i language pack. Per una descrizione esaustiva dei supporti in dotazione, fare riferimento alla distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Get-Resources è un componente della suite di prodotti Employee Self-Service (ESS) di Peregrine basato sulla piattaforma Peregrine OAA. Integrandosi con i componenti AssetCenter o ServiceCenter, Get-Resources consente ai dipendenti di creare richieste di risorse e servizi nonché di semplificare l'iter di approvazione di tali richieste all'interno dell'organizzazione.

Questa versione secondaria comprende nuove funzionalità e miglioramenti nonché soluzioni ai problemi noti.

Guida introduttiva

Nel presente documento sono contenute le seguenti informazioni su Get-Resources 4.2:

- Funzioni principali di Get-Resources a pagina 6.
- Nuove funzioni a pagina 7.
- Tabella di compatibilità a pagina 8.
- Richieste di modifica software a pagina 8.
- Ricerche nella Knowledge Base a pagina 13.
- Problemi noti a pagina 14.
- Documentazione a pagina 19.
- Supporto linguistico a pagina 20.

Funzioni principali di Get-Resources

Get-Resources semplifica le richieste di risorse e servizi dei dipendenti consentendo loro di monitorarne lo stato. Per i gruppi IT, il processo di autogestione riduce la quantità di lavoro, il tempo e i costi necessari per l'elaborazione delle richieste. La soddisfazione dei dipendenti è garantita poiché Get-Resources è facile da usare, richiede pochissima formazione e fornisce in tempo reale stato e trasparenza dell'intero processo di approvazione.

Di seguito sono riportate le funzioni principali di Get-Resources:

- Accesso autogestito interamente basato su Web per gli utenti finali
- Processo autogestito per le richieste di risorse da parte dei dipendenti e monitoraggio dello stato delle stesse
- Integrazione preconfigurata con il componente Gestione richieste di ServiceCenter e i componenti Parco e Acquisti di AssetCenter
- Viste e funzionalità in base ai ruoli e conseguenti accesso e privilegi variabili a seconda del gruppo utenti per ciascun ambiente
- Elaborazione elettronica uniforme di notifiche e approvazioni in base a workflow collaudati

Nuove funzioni

Get-Resources 4.2 offre le seguenti nuove funzioni:

- **Modello di distribuzione dell'installazione migliorato:** il programma di installazione non distribuisce più i file direttamente in una struttura di directory del server applicazioni. I file vengono ora distribuiti in un'*area di gestione temporanea* nel file system, che funge da spazio comune per la distribuzione di una o più applicazioni di Peregrine Portal. Da questi file distribuiti il programma di installazione sviluppa un file WAR. Per installare o distribuire l'applicazione di Peregrine Portal con questo file WAR, è necessario utilizzare il processo di distribuzione del server applicazioni.
- **Possibilità di creare elenchi di acquisti standard in AssetCenter:** semplifica le richieste e consente l'adozione di linee guida aziendali flessibili invece di direttive rigide. Grazie ad un sistema modulabile, gli utenti possono selezionare una singola voce di catalogo standard (in altre parole, un elenco acquisti) in modo da aggiungere alla richiesta tutte le voci dell'elenco acquisti sotto forma di elementi riga distinti. Ogni elemento riga può essere modificato separatamente (aumentato, ridotto o eliminato) a seconda delle esigenze dell'utente.
- **Possibilità di utilizzare le richieste inviate come modelli per nuove richieste in AssetCenter e ServiceCenter:** semplifica e velocizza il processo di richiesta e migliora la precisione delle informazioni ripetitive. Gli utenti possono creare una nuova richiesta utilizzando una copia di una richiesta precedentemente inviata.
- **Possibilità di visualizzare informazioni sulle risorse personali e di reparto in AssetCenter e ServiceCenter:** consente a responsabili e utenti di visualizzare le risorse loro assegnate. I responsabili possono inoltre visualizzare gli elenchi di risorse dei propri sottoposti.
- **Conformità HIPAA:** consente di reimpostare la password obbligatoria durante il primo accesso, nonché di impostare date di scadenza per le password.

- **Possibilità di salvare le richieste come bozze tramite ServiceCenter:** riduce le attività ridondanti e i rischi di perdita dei lavori in corso. Le informazioni inserite dall'utente vengono costantemente salvate; le richieste non completate possono essere riesaminate in un secondo tempo senza perdita dei dati già inseriti.
- **Possibilità di visualizzare la cronologia delle richieste già elaborate tramite ServiceCenter:** consente di separare le richieste correnti aperte da quelle passate grazie a specifici dettagli.

Tabella di compatibilità

Nella tabella di compatibilità sono elencate le versioni supportate di sistemi operativi, browser e prodotti Peregrine insieme ad altre informazioni su supporto e compatibilità.

Per accedere alla tabella di compatibilità:

- 1 Specificare in un browser l'indirizzo del sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine, <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere con l'ID di accesso e la password personali.
- 3 Dal riquadro sinistro di navigazione, fare clic su **Product Information > Employee Self Service > Get-Resources > Compatibility matrices > Product Version**.

Richieste di modifica software

Get-Resources 4.2 comprende correzioni per richieste di modifica software (SCR).

Miglioramenti e problemi risolti in Get-Resources

Nella tabella di seguito riportata sono elencati i miglioramenti apportati a Get-Resources, nonché i problemi risolti in questa versione.

| SCR | Descrizione |
|-----------|--|
| SCR 29377 | Il costo totale nella pagina di riepilogo della richiesta rispecchia ora correttamente il costo totale effettivo dell'ordine di acquisto. Ciò significa che se vi sono somme parziali nell'ordine di acquisto, tutti i prezzi vengono correttamente aggiunti al totale dell'ordine di acquisto. |
| SCR 30714 | In precedenza, non era possibile eliminare un ordine di acquisto salvato contenente articoli ordinati in un altro ordine. Ora è possibile eliminare un ordine di acquisto salvato in corso di preparazione. |
| SCR 30776 | Dopo l'annullamento di una richiesta, il messaggio visualizzato all'utente non includeva il numero della richiesta. Il messaggio ora visualizza il numero della richiesta annullata. |
| SCR 33758 | <p>Numerosi schemi sono stati modificati per garantire l'uniformità delle informazioni sugli elementi riga visualizzati durante l'esplorazione del catalogo e la visualizzazione del riepilogo della richiesta. La modifica garantisce anche che le informazioni vengano presentate prima del salvataggio di una richiesta e dopo la riapertura della richiesta stessa, una volta applicate le regole aziendali di back-end.</p> <p>Negli schemi seguenti, è stata modificata la mappatura fisica dell'attributo Description nei confronti del sistema back-end (AssetCenter o ServiceCenter):</p> <ul style="list-style-type: none"> Prodotto: per AssetCenter 3.6, è stata modificata da <code>cf_Description</code> a <code>cf_self</code>. ac4model: per AssetCenter 4.x, è stata modificata da <code>cf_Description</code> a <code>cf_self</code>. RequestLine: per ServiceCenter, è stata modificata da <code>description</code> a <code>part.desc</code>. GRPOLine: per AssetCenter 3.6, è stata modificata da <code>Product.Model</code> a <code>LineDesc</code>. <p>Il campo calcolato <code>cf_Description</code> è ora disponibile per AssetCenter tramite l'attributo <code>TechnicalDesc</code>.</p> <p>Il campo di descrizione <code>ocml</code> di ServiceCenter è ora disponibile tramite l'attributo <code>RequestLine ProductComment</code>.</p> |
| SCR 34189 | <p>Si verifica un errore quando si tenta di collegare un contatto a un operatore laddove il nome del contatto non rispetti le maiuscole/minuscole del nome completo dell'operatore associato e il contatto non disponga di un ID dipendente.</p> <p>Per collegare correttamente un contatto specifico a un dato operatore, il nome del contatto e il nome completo devono essere identici oppure il contatto deve disporre di un ID dipendente valido.</p> |

Miglioramenti e problemi risolti di OAA

Nella tabella di seguito riportata sono elencati i miglioramenti apportati alla piattaforma OAA, nonché i problemi risolti in questa versione.

| SCR | Descrizione |
|-----------|---|
| SCR 9547 | Laddove possibile, viene ora attivato il primo campo per cui è stato identificato un problema durante la convalida. |
| SCR 22083 | È ora possibile eliminare allegati se il sistema back-end è AssetCenter. |
| SCR 24676 | Il processo di installazione ora distribuisce l'applicazione tramite un file WAR. |
| SCR 27296 | È ora possibile ordinare le schede dell'applicazione e gli elementi del menu di navigazione specificando i nomi dei componenti associati agli elementi nell'ordine desiderato. Queste impostazioni sono visibili nella scheda Temi. |
| SCR 27366 | L'impostazione amministrativa Mantieni sessione attiva definisce il comportamento del timeout di sessione. Se impostata su Sì (true), non si verificano timeout di sessione durante la navigazione all'interno del portale. Gli utenti che si spostano su siti esterni al portale devono ritornare entro il periodo di timeout della sessione pena la scadenza della stessa. Impostare il valore su No (false) per un comportamento standard delle applicazioni Web: la sessione scadrà dopo un tempo di inattività corrispondente al periodo di timeout della sessione. L'impostazione predefinita è Sì. |
| SCR 27473 | È possibile personalizzare la funzione di anteprima di pagina. Nel modulo di personalizzazione dell'elenco è presente un campo per la definizione della dimensione di anteprima. Questo valore, diviso per il numero massimo di righe per pagina, configura il numero massimo di pagine di anteprima in elenco. |
| SCR 27977 | La configurazione di Peregrine Portal può essere ora ereditata in maniera analoga alla personalizzazione. Per ulteriori informazioni, consultare la Get-ResourcesGuida per l'amministratore . |
| SCR 28251 | L'attributo CLASS per elementi HTML ha sostituito l'utilizzo di attributi STYLE in fogli di stile XSL. |
| SCR 28299 | È ora disponibile un'opzione di personalizzazione per disabilitare il collegamento in un elenco. |
| SCR 28468 | La distribuzione delle applicazioni è ora effettuata mediante file WAR. |
| SCR 28521 | I documenti secondari di moduli DocExplorer sono ora per impostazione predefinita di sola lettura; l'impostazione dell'opzione non influisce sullo stato di visualizzazione dei dettagli. |
| SCR 28584 | È possibile consentire lo scorrimento di un campo di testo di sola lettura tramite personalizzazione o aggiungendo allo schema l'attributo <code>scroll="true"</code> . |
| SCR 28650 | È ora disponibile una posizione alternativa per salvare i file di personalizzazione. |

| SCR | Descrizione |
|-----------|--|
| SCR 28702 | Al momento dell'interazione con ServiceCenter, un'applicazione basata sulla piattaforma OAA determina ora la versione di schema da caricare utilizzando la versione dell'applicazione piuttosto che la versione di RTE. La versione di RTE determina soltanto quale libreria condivisa caricare per garantire comunicazioni corrette con il server di ServiceCenter. |
| SCR 28733 | Gli utenti possono ora creare estensioni di script ECMA. Attraverso l'estensione gli amministratori possono ignorare un comportamento script senza che sia necessario modificare lo script originale. |
| SCR 28825 | Tutte le applicazioni Get-It sono ora conformi alle norme previste dall'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) degli Stati Uniti per la gestione e alla scadenza delle password. |
| SCR 28990 | Una volta eseguito l'accesso al portale, è ora possibile modificare la lingua di visualizzazione dello stesso. Il parametro di abilitazione aggiunto per portalDB, get it . language, è fornito per impostazione predefinita. |
| SCR 29121 | È possibile ordinare SCAdapter e ACAdapter in più campi. ACAdapter consente la combinazione di ordini crescenti (ASC) e decrescenti (DESC). SCAdapter invece richiede che tutti gli ordini siano nella stessa direzione. |
| SCR 29346 | Il contenuto di un messaggio principale non è più propagato a un messaggio secondario di nuova creazione quando è presente un elemento Id. |
| SCR 29347 | La visualizzazione dei campi definiti come percentuale viene ormai correttamente gestita per l'adattatore di AssetCenter. |
| SCR 29381 | La configurazione di Peregrine Portal può essere ora ereditata in maniera analoga alla personalizzazione. Per ulteriori informazioni, consultare la Get-ResourcesGuida per l'amministratore . |
| SCR 29395 | SCAdapter consente ora proposizioni alla query LIKE contenenti caratteri jolly nell'espressione, quale "LIKE %M i c r o%". |
| SCR 29623 | Sono ora disponibili valori personalizzabili per specificare intervalli di date e widget di selezione. Tali valori sono visibili in schermate di moduli di personalizzazione per questi tipi di widget. È possibile specificare l'intervallo anche utilizzando voci dello schema. |
| SCR 29778 | L'opzione Richiedi autenticazione integrata di Windows funziona correttamente. |
| SCR 29783 | Esistono ora campi per personalizzare le dimensioni delle finestre popup. I valori sono specificati in pixel. |
| SCR 29947 | La formattazione di matrici è ora effettuata solo per tipi di memo. |
| SCR 30154 | Get-Resources è ora compatibile con Redhat Enterprise Linux ES 3.0. |
| SCR 30185 | L'indicazione del fuso orario non produce più un messaggio di fuso orario mancante. |
| SCR 30284 | Non è più necessario creare un elemento prima di aggiungerlo a una raccolta. |
| SCR 30339 | I valori appena modificati non vengono più persi quando si visualizzano i dettagli o si aggiungono elementi a una raccolta. |
| SCR 30629 | Il nuovo ruolo get it . personalization . bva consente di personalizzare i menu di Sito Web aziendale personale. |

| SCR | Descrizione |
|-----------|---|
| SCR 30749 | Le raccolte vengono mostrate come collegamenti per l'apertura di un nuovo modulo invece che come elenchi di righe di tabella del modulo corrente se il Numero massimo righe della raccolta viene impostato su 0. Questa impostazione può inoltre essere specificata nello schema tramite definizione di un attributo <code>maxrowcount</code> dell'elemento <code>collection</code> . |
| SCR 30992 | È ora possibile ordinare le schede dell'applicazione e gli elementi del menu di navigazione specificando i nomi dei componenti associati agli elementi nell'ordine desiderato. Queste impostazioni sono visibili nella scheda Temi. |
| SCR 31938 | Nei campi di data/ora di sola lettura vengono ora utilizzate le impostazioni internazionali corrette. |
| SCR 31978 | SCAdapter viene ora riautenticato in maniera corretta dopo un tentativo di connessione non riuscito. |
| SCR 32066 | Il widget data/ora OAA funziona correttamente per tutti i valori. |
| SCR 32125 | La piattaforma OAA non cerca più di aprire la directory META-INF come file manifest. |
| SCR 32198 | I campi specificati nello schema con un tipo di URL sono ora visualizzati correttamente come collegamenti nei moduli. |
| SCR 32350 | I valori decimali di AssetCenter vengono ora visualizzati con 5 cifre significative dopo la virgola. |
| SCR 32402 | È ora possibile scaricare il file <code>local.xml</code> dalla pagina Amministrazione. |
| SCR 32528 | In Get-Resources con AssetCenter versione 4.1.x o 4.2.x, il server applicazioni non si blocca più al salvataggio o invio di un ordine di acquisto. |
| SCR 32724 | Gli utenti preautenticati possono ora ottenere i propri parametri di abilitazione da AssetCenter. |
| SCR 32836 | Durante l'esecuzione dell'utilità OAADeploy, i parametri della riga di comando <code>-LogFile</code> e <code>-LogToStdOut</code> supportano l'output rispettivamente in un file registro e in <code>stdout</code> . L'impostazione predefinita è l'output standard. Il file registro è sempre aggiunto per impedire di sovrascrivere precedenti informazioni. All'inizio di ciascuna nuova sessione registro sono indicate la data e l'ora. |
| SCR 33001 | Dopo il salvataggio delle impostazioni di un componente nella pagina Amministrazione, il sistema non torna automaticamente al Pannello di controllo. |
| SCR 33134 | Il nuovo parametro di abilitazione <code>getit.timezone</code> di portalDB controlla l'accesso al componente fuso orario del portale. |
| SCR 33259 | L'operatore NOT LIKE è supportato per il back-end ServiceCenter. Il seguente script di prova specifica il formato dei messaggi: <pre>function test(msg) { var msgQry = new Message("xcategories"); var paren = new Message("_paren"); paren.add("Name", "cat").setAttribute("operator", "like"); paren.setAttribute("_paren", "operator", "not"); msgQry.add(paren); var result = archway.sendDocQuery("sc", "xcategories", msgQry); return result; }</pre> |

| SCR | Descrizione |
|-----------|--|
| SCR 33415 | È ora supportata la specificazione di un titolo accessibile nello schema. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per l'amministratore . |
| SCR 33484 | La funzione di immissione di valuta formatta ora correttamente i valori quando l'interfaccia di accesso è in francese, tedesco o italiano. |
| SCR 33556 | L'opzione enableBrowserCaching disponibile tramite le impostazioni di Amministrazione funziona correttamente. Se precedentemente l'opzione era impostata su "false" per attivare la cache, è ora possibile impostarla su true (stato predefinito). |
| SCR 33718 | La propagazione di sottotipi in un tipo di percorso ora avviene correttamente se nel percorso è presente una barra (/). |
| SCR 33894 | Un sottotipo non viene più perso nel passaggio da un documento secondario a uno principale. |
| SCR 33917 | L'ordinamento di colonne non attiva più la convalida; conseguentemente, quando un campo obbligatorio non è compilato non viene visualizzato più un modulo vuoto. |
| SCR 33992 | Quando si ritorna a un modulo principale da una finestra popup inviata, una nuova animazione del pulsante Invia impedisce di perdere le modifiche apportate ai dati nella finestra popup. |
| SCR 34345 | Il nuovo parametro di abilitazione getLayout consente di personalizzare il portale. |

Ricerche nella Knowledge Base

Nella Knowledge Base sono presenti articoli con informazioni, suggerimenti e soluzioni alternative riguardanti questa versione. Per eseguire ricerche nella Knowledge Base:

- 1 Specificare in un browser l'indirizzo del sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine, <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere con l'ID di accesso e la password personali.
- 3 Dal riquadro sinistro di navigazione, fare clic su **Advanced Search**.
- 4 Digitare almeno una parola chiave per filtrare la ricerca e selezionare un prodotto dalla casella di riepilogo.
- 5 Fare clic su **Go**.

Problemi noti

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti relativamente a Get-Resources 4.2, OAA e all'installazione. Per ricercare un problema noto nella Knowledge Base, inserire come criterio di ricerca l'ID del documento riguardante il problema.

Problemi noti di Get-Resources

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti di Get-Resources 4.2.

| SCR | Problema noto | Soluzione alternativa |
|-----------|---|---|
| SCR 33255 | Durante la creazione di una richiesta per l'inserimento di un nuovo dipendente da parte delle risorse umane in ServiceCenter, alcuni campi obbligatori non sono accessibili in Get-Resources, non sono disponibili nella personalizzazione predefinita o non risultano affatto obbligatori. | Per creare un nuovo dipendente, fare clic sul campo di ricerca Utente finale, quindi fare clic su Nuovo. Utilizzare le funzioni di personalizzazione per aggiungere i seguenti campi al modulo: ID dipendente Qualifica Nome contatto Data inizio ID società ID reparto ID supervisore |
| SCR 33257 | Con ServiceCenter come back-end, i campi Ubicazione corrente e Nuova ubicazione non vengono salvati all'invio di una richiesta di trasferimento di un dipendente. | Per creare un nuovo dipendente: 1 Aggiungere la configurazione per il nuovo dipendente. 2 Fare clic sul campo di ricerca Utente finale. 3 Fare clic su Nuovo e immettere i dettagli del nuovo dipendente. 4 Fare clic su Invia nuovo. 5 Proseguire la richiesta. |
| SCR 34028 | Un file di ServiceCenter visibile in Get-Resources e mappato al motore di database P4 non può essere ordinato in senso decrescente in base alla chiave primaria se contiene oltre 20 voci in elenco. | Nessuna soluzione. Se il file ocmq è mappato a P4, non sarà possibile ordinare l'elenco delle richieste in base ai numeri in ordine decrescente. |
| SCR 34066 | L'elenco delle approvazioni visualizza un prezzo diverso dal dettaglio della richiesta se si utilizza AssetCenter 3.6 come back-end. | Questo problema è stato risolto in AssetCenter 4.x. |

| SCR | Problema noto | Soluzione alternativa |
|-----------|---|---|
| SCR 34069 | Il prezzo di un ordine di acquisto cambia dopo l'invio o il salvataggio dell'ordine stesso. | AssetCenter applica lo sconto fornitore alla creazione effettiva dell'ordine di acquisto, pertanto talvolta il prezzo dell'articolo viene ridotto dopo la creazione e l'approvazione della richiesta. |
| SCR 34469 | Se sono installati Get-Resources e Get-Services, si riceve un errore di script ECMA ogni volta che si rifiuta una richiesta a partire da Get-Resources. | Questo problema si presenta solo agli utenti che hanno diritti <code>get it. itmanager</code> o <code>get it. itemployee</code> . Non assegnare tali diritti ai richiedenti di Get-Resources. |
| SCR 34473 | La casella di controllo Firma obbligatoria assume per impostazione predefinita il valore "true" in AssetCenter anche se in Get-Resources l'impostazione predefinita è "false". | Per far coincidere il valore predefinito del campo Firma richiesta in AssetCenter con il valore predefinito in Get-Resources: <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere ad AssetCenter. 2 Scegliere Amministrazione > Caratteristiche. 3 Fare clic su Firma obbligatoria. 4 Fare clic sulla scheda Parametri. 5 Fare clic su <code>amRequest</code>. 6 Fare clic sulla scheda Valore predefinito. 7 Modificare <code>RetVal = 1</code> in <code>RetVal = 0</code>. 8 Fare clic su Modifica. |
| SCR 34477 | Uno scaricamento di ServiceCenter non applica il nome corretto del campo. | Se ServiceCenter 5.1 è il back-end di Get-Resources, dopo esecuzione dello scaricamento, l'amministratore di ServiceCenter deve modificare il processo di database <code>rm1.open.access</code> . Nella scheda RAD di Definizione processo, nel campo Espressioni valutate prima della chiamata RAD , cambiare <code>quantity.balance</code> in <code>quantity</code> . |

| SCR | Problema noto | Soluzione alternativa |
|-----------|--|--|
| SCR 34499 | Con i dati predefiniti, il parametro <code>getit.requester</code> non dispone di diritti sulla tabella <code>amDocument</code> in AssetCenter, necessaria per consentire all'utente di allegare documenti. | <p>Per assegnare dei diritti di accesso a <code>getit.requester</code>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere a AssetCenter. 2 Scegliere Amministrazione > Diritti utente. 3 Fare clic su <code>getit.requester</code>. 4 Fare clic sulla scheda Diritti. 5 Individuare Documenti (amDocument) e selezionarlo con il mouse. 6 Selezionare le caselle di controllo in Campi, collegamenti e caratteristiche e Tabelle, quindi fare clic su Modifica. |
| SCR 34503 | Non è possibile mantenere sessioni Get-Resources in caso di failover. | <p>Ciò si verifica soltanto quando l'utente esegue operazioni in Service Desk/Get-Services/Creazione ticket, Gestione incidenti/Creazione incidenti, Gestione servizi/Creazione chiamate, Richieste di modifica/Nuova richiesta modifica, oppure in una schermata di dettaglio di richiesta. Nell'eventualità che in tali casi si verifichi un failover, è necessario effettuare nuovamente l'accesso al sistema. Tutto il lavoro in corso non ancora inviato andrà perso.</p> |
| SCR 34738 | Durante la creazione di una richiesta per un articolo dell'elenco acquisti, se si seleziona il pulsante Configura e si aumenta la quantità, quest'ultima torna a 1 all'invio o salvataggio della richiesta. | <p>Nella schermata di configurazione, impostare il campo <code>quantità</code> su sola lettura. Aggiungere l'articolo dell'elenco acquisti e aumentare la quantità degli articoli nel riepilogo della richiesta.</p> <p>Nota: Se il campo <code>quantità</code> viene impostato su sola lettura nella schermata di configurazione dell'elenco acquisti, lo diventa anche nell'analoga schermata di configurazione standard dipendenti.</p> |
| SCR 34739 | Quando una richiesta viene utilizzata come modello, se la richiesta originale riguardava un articolo dell'elenco acquisti e l'articolo era associato a un composizione, quest'ultima non verrà conservata nella nuova richiesta. | Vedere il documento ID SB7-C0W-N0CZ nella Knowledge Base. |

Problemi noti della piattaforma OAA

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti della piattaforma OAA correlati a Get-Resources.

| SCR | Problema noto | Soluzione alternativa |
|-----------|--|---|
| SCR 28264 | I messaggi di errore sulla convalida della data immessa non sono abbastanza specifici per risultare utili. | Verificare che siano state immesse tutte le informazioni su data/ora. |
| SCR 29088 | Poiché per i campi di testo non viene rilevata e applicata alcuna lunghezza campi, i valori potrebbero essere troncati. | Nessuna soluzione. |
| SCR 29153 | La reimpostazione del server dalla pagina iniziale mediante aggiunta del componente del portale Pannello di controllo alla pagina iniziale provoca l'apertura del portale nel frame principale. I menu principale e laterale vengono visualizzati due volte. | Chiudere il browser, quindi riaprirlo. |
| SCR 29675 | Se nell'impostazione URL disconnessione della pagina Amministrazione della scheda Comune viene specificata una pagina di disconnessione alternativa, tale pagina non viene visualizzata in caso di timeout della sessione dell'utente. | Nessuna soluzione. |
| SCR 30255 | Gli utenti privi del parametro di abilitazione <code>get.t.content</code> non possono aggiungere o rimuovere componenti del portale nella pagina iniziale di Peregrine Portal. | La mancanza dell'abilitazione impedisce di accedere all'attività del frame sinistro, tuttavia: <ul style="list-style-type: none"> ■ È ancora possibile chiudere un componente del portale utilizzando l'icona Chiudi (X). ■ Selezionando l'icona con la chiave inglese nella pagina iniziale, un esplicito messaggio di errore informerà l'utente che non si dispone dell'autorizzazione per tale operazione; al contempo l'utente verrà disconnesso e dovrà accedere di nuovo. |

| SCR | Problema noto | Soluzione alternativa |
|-----------|---|---|
| SCR 30432 | In Sito Web aziendale personale non è possibile aggiungere un collegamento a un sottomenu se non dopo la creazione dello stesso. | In Sito Web aziendale personale è necessario creare e inviare un sottomenu prima di poter aggiungere elementi allo stesso. |
| SCR 33344 | Durante l'accesso alla pagina Amministrazione, se il nome utente immesso al primo tentativo non va a buon fine e si riesce ad accedere utilizzando un altro nome utente, il nome utente del primo tentativo sarà visualizzato come utente correntemente connesso. | Nessuna soluzione. |
| SCR 33502 | La registrazione del contenuto di un messaggio con <code>Message.getContent()</code> nel file registro Archway produce il messaggio di errore <code>Unable to parse contents</code> in presenza di caratteri XML non validi. | L'errore viene visualizzato nel file <code>archway.log</code> e si verifica soltanto quanto viene attivata la registrazione delle attività di debug. È stata implementata una protezione che rimuove tutti i caratteri XML non validi dal flusso di richieste HTTP. |
| SCR 34462 | Se nella pagina è presente più di un componente del portale Elenco documenti, facendo clic sul simbolo Altro (>) per visualizzare altri elementi viene aperta una pagina vuota. | Se nella pagina sono presenti più componenti Elenco documenti, rimuovere la necessità della visualizzazione di Altro (>) impostando un numero massimo di righe per ciascun elenco sufficiente a visualizzare ogni elemento dell'elenco. |
| SCR 34578 | L'elemento etichetta di collegamenti e tabelle non è conforme alla Section 508. | È necessario impostare il browser per la lettura del testo del collegamento piuttosto che dell'etichetta. |
| SCR 34621 | Quando un record viene salvato con un allegato contenente nel nome file un carattere di "e commerciale" (&), alla successiva visualizzazione del record viene mostrato il seguente messaggio di errore: <code>The entity name must immediately follow the '&' in the entity reference.</code> | Non utilizzare la "e commerciale" in nomi di file da allegare a un record. |

Problemi di installazione noti

Nella seguente tabella sono riportati i problemi di installazione noti correlati a Get-Resources.

| Problema noto | Soluzione alternativa |
|--|--|
| WebLogic 6.1 SP4 non conosce quale versione di ServiceCenter è utilizzata in Get-Resources. [SCR 31913] | Aggiungere il percorso alla versione di ServiceCenter nello script <code>startWebLogic.sh</code> per AIX. |
| Disponibilità di istruzioni per modificare le impostazioni di memoria di un server applicazioni. | Per informazioni, consultare la documentazione del server applicazioni in uso. |
| L'impostazione della variabile relativa alle dimensioni della memoria (o quantità di memoria heap Java) deve corrispondere almeno a 256 MB; si consiglia tuttavia di adoperare 512 MB. | Utilizzare le seguenti impostazioni: -Xms256M -Xmx512M |
| In caso contrario, i processi JVM eseguiranno swap su disco, riducendo in tal modo le prestazioni complessive. | Assicurarsi che l'impostazione relativa alla dimensione massima della memoria heap sia inferiore alla memoria RAM disponibile sui server applicazioni. |

Documentazione

Peregrine Systems fornisce una versione elettronica di tutti i documenti nel sito Web dell'Assistenza Clienti.

Versioni elettroniche di documenti correlati sono inoltre disponibili nel package di installazione.

Documentazione correlata

Il set completo di manuali per il Get-Resources 4.2 comprende:

- Guida all'installazione di Get-Resources
- Guida per l'amministratore di Get-Resources

La documentazione è disponibile sul CD di installazione nella directory `... \documentation`.

Supporto linguistico

I language pack in francese, italiano e tedesco saranno disponibili 90 giorni dopo l'uscita della versione Get-Resources 4.2.

Prodotti di altri produttori

Nei prodotti Peregrine sono spesso integrati prodotti di terzi mediante gli standard del sistema open source. Per informazioni specifiche sul supporto di prodotti di terzi produttori e sugli standard open source, è possibile consultare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine. Per accedere, è necessario disporre di un ID di accesso e di una password personali.

Per ulteriori informazioni

Il sito Web dell'Assistenza Clienti fornisce informazioni sui prodotti di terze parti, la tabella di compatibilità, la documentazione e il recapito per contattare l'assistenza clienti.

Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere, è necessario disporre di un ID di accesso e di una password personali.

Servizi di formazione

Per un elenco completo dei servizi di formazione offerti da Peregrine, visitare il relativo sito Web *Peregrine Education Service* (informazioni in lingua inglese).

Sedi del gruppo

Per individuare gli uffici di Peregrine, saperne di più su prodotti, novità e informazioni di contatto, visitare il sito Web del gruppo Peregrine Systems. Nel browser, specificare l'indirizzo <http://www.peregrine.com>.

