

Peregrine

# Get-Services 4.1

---

## 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. Cet ouvrage, 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 de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales. Get-Services™ est une marque commerciale de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 et autres noms de produit Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation.

Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation et InstallShield Software Corporation.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgateion 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 modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'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 fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existant ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Cette édition s'applique à la version 4.1 du programme sous licence.

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



# Table des matières

---

Get-Services 4.1 - Notes de mise à jour . . . . .	5
Contenu de ces notes de mise à jour. . . . .	5
Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Services . . . . .	6
Intégration à la gestion des changements de ServiceCenter . . . . .	6
Une interface destinée aux techniciens . . . . .	6
Fonctions réservées aux administrateurs . . . . .	7
Interface destinées aux techniciens de changement . . . . .	7
Composants du portail Peregrine. . . . .	7
Respect de l'Article 508 . . . . .	7
Compatibilité . . . . .	7
Problèmes connus . . . . .	8
Problèmes d'installation connus . . . . .	8
Problèmes logiciels connus . . . . .	12
Suppression de la collection de changements associés . . . . .	14
Problèmes corrigés . . . . .	15
Documentation connexe . . . . .	19
Comment contacter Peregrine Systems . . . . .	19
Assistance clientèle . . . . .	19
Site Web de documentation . . . . .	20
Site Web des services de formation (Education Services) . . . . .	20



# Get-Services 4.1 - Notes de mise à jour

Bienvenue dans Get-Services 4.1. Get-Services fait partie de la suite d'applications en libre service à destination des employés (ESS) développée par Peregrine Systems, qui repose sur la plate-forme Peregrine OAA. Get-Services propose une interface Web qui permet aux utilisateurs de signaler des problèmes rencontrés dans leur environnement de travail en ouvrant des fiches d'incident dans Get-Services puis en les stockant dans le système principal ServiceCenter. Vous pouvez ensuite afficher les fiches depuis Get-Services et ServiceCenter.

Get-Services s'intègre aux modules ServiceCenter suivants :

- Gestion des incidents
- Gestion des appels
- Gestion des changements (avec ServiceCenter 5.0 et 5.1)

Cette mise à jour mineure inclut de nouvelles fonctionnalités et améliorations, ainsi que les solutions aux problèmes connus. 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 les rubriques suivantes :

- *Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Services*, page 6
- *Problèmes connus*, page 8 et *Problèmes corrigés*, page 15
- *Documentation connexe*, page 19
- *Comment contacter Peregrine Systems*, page 19

# Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Services

Cette section rappelle les améliorations fonctionnelles de Get-Services 4.1. Get-Services 4.0 introduit les fonctionnalités de base des techniciens de gestion des changements dans le produit Get-Services de base. Cette nouvelle version inclut le module Gestion des changements de Get-Services, qui fournit une interface ESS, qui permettent aux utilisateurs finals d'ouvrir une demande de changement, d'en vérifier l'état et l'historique, d'annuler une demande et d'approuver une demande de changement sur le Web.

## Intégration à la gestion des changements de ServiceCenter

L'intégration à la gestion des changements de ServiceCenter se poursuit dans Get-Services 4.1, dont elle constitue la principale amélioration. Lors des phases d'intégration à la Gestion des changements de ServiceCenter, Get-Services 4.0 a introduit les fonctionnalités de base des techniciens. Get-Services 4.1 assure la phase suivante de la Gestion des changements. En effet, ce module dans Get-Services offre une intégration souple et immédiate, laquelle réduit l'aspect fastidieux de la personnalisation client ainsi que les problèmes de mise à niveau liés à la personnalisation du code source. Les nouvelles fonctions sont les suivantes :

- Une interface ESS simple permettant à tout utilisateur d'ouvrir, consulter l'état et l'historique, annuler et modifier les demandes de changement via le Web.
- Une interface d'approbation permettant de réviser et d'approuver (ou non) les demandes de changement via le Web.
- La capacité de classement des changements et de leur configuration.

## Une interface destinée aux techniciens

Cette interface met maintenant à jour et ferme les phases de demandes de changements et de tâches, et ne s'arrête plus simplement aux tâches (comme cela était le cas pour Get-Services 4.0).

## Fonctions réservées aux administrateurs

Parmi les nouvelles fonctions des administrateurs, vous trouverez :

- la configuration de la catégorisation des changements ;
- la création de modèles de changement personnalisés.

## Interface destinées aux techniciens de changement

Cette fonctionnalité améliorée permet aux techniciens de mettre à jour et de fermer les changements, en plus des tâches comme cela était le cas dans Get-Services 4.0.

## Composants du portail Peregrine

Les modifications apportées au portail de base incluent le remplacement des composants d'origine du portail Get-Services par des listes de documents. Cela concerne en particulier le portail technicien, les fiches d'incident et les fiches d'appel.

Parmi les nouvelles fonctions du portail de base qui prennent en charge les fonctionnalités améliorées de gestion des changements, des composants ont été ajoutés au portail pour les éléments suivants :

- Tâches
- Changements
- Changements m'étant affectés
- Approbations

## Respect de l'Article 508

Des fonctions d'accessibilité améliorées permettent aux utilisateurs souffrant d'un handicap (déficience auditive, visuelle ou motrice) d'accéder dans des conditions optimales à l'application logicielle.

## Compatibilité

Cette version assure la compatibilité avec la plate-forme Peregrine OAA 4.1 et fonctionne sur les systèmes d'exploitation, serveurs Web et serveurs d'applications pris en charge par Peregrine OAA.

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.

## Problèmes connus

Vous pouvez consulter la liste des problèmes connus figurant dans la base de connaissances en effectuant une recherche sur le site Web de l'assistance clientèle 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.

## Problèmes d'installation connus

Les problèmes d'installation de Get-Services ont été identifiés.

Problème	Solution temporaire
N'installez pas la version Disponibilité générale (General Availability, GA) après avoir installé la version bêta.	Vous devez désinstaller la version bêta avant d'installer Get-Services 4.1.
Le fichier de téléchargement empx.unl écrase les modifications apportées à deux enregistrements de contrôle du format.	Copiez les enregistrements de contrôle du format avant d'appliquer le téléchargement. <b>Pour appliquer le fichier empx.unl :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Sauvegardez les enregistrements de contrôle du format problem.template.update et problem.template.browse.</li> <li>2 Déchargez le fichier empx.unl.</li> <li>3 Restaurez les enregistrements de contrôle du format sauvegardés.</li> </ol>
JRun 3.1 produit des erreurs internes sur le serveur lorsque l'utilisateur tente d'afficher des pages Get-Services. [ST29378]	La cause fondamentale de ce problème est une erreur d'implémentation de JSP 1.1 par JRun. Ce problème a été signalé à Macromedia. Seule la résolution de ce problème permettra une implémentation effective à l'aide de JRun.



Problème	Solution temporaire
<p>Le chemin d'accès au fichier source WAR de WebSphere Portal Server indiqué dans le Manuel d'installation de Get-Services est incorrect.</p> <p>[ST29399]</p>	<p>Vous devez impérativement télécharger le fichier WAR WebSphere Portal Server requis à partir du site Web de l'assistance clientèle.</p> <p><b>Procédez comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Connectez-vous au site Web de l'assistance clientèle à l'adresse <a href="http://support.peregrine.com">support.peregrine.com</a>.</li> <li>2 Cliquez sur Downloads (Téléchargements) &gt; OAA/Get-It</li> <li>3 Sous OAA Downloads and Patches (Téléchargements et correctifs OAA), cliquez sur <code>websphere.&lt;version&gt;.war</code>.</li> </ol>
<p>Il manque une étape dans la procédure de configuration de WebSphere Portal Server.</p> <p>[ST29404]</p>	<p>Après avoir modifié le fichier <code>ibm-web-ext.xmi</code> pour attribuer la valeur true au paramètre <code>fileServing Enabled</code>, il vous faut impérativement régénérer le module d'extension Serveur Web.</p> <p><b>Procédez comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Connectez-vous à la console d'administration avancée de WebSphere.</li> <li>2 Cliquez avec le bouton droit sur le nœud de votre serveur d'applications, puis sélectionnez Regen Webservers Plugin.</li> <li>3 Redémarrez votre serveur d'applications.</li> </ol>
<p>Le lien pointant vers le Panneau de configuration disparaît après le chargement du fichier WAR de WebSphere Portal Server.</p> <p>[ST29406]</p>	<p>Ouvrez et modifiez le fichier <code>local.xml</code>.</p> <p><b>Procédez comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ouvrez le fichier <code>local.xml</code> situé sous <code>&lt;CheminServeurApplications&gt;/oaa/WEB-INF</code>.</li> <li>2 Recherchez les lignes suivantes : <pre data-bbox="671 1102 1235 1267"> &lt;websphere&gt; &lt;srcpath&gt;c:/&lt;path&gt;/websphere.war&lt;/srcpath&gt; &lt;destpath&gt;c:/&lt;path&gt;/websphere-generated.war &lt;/destpath&gt; &lt;baseurl&gt;http://localhost/oaa/&lt;/baseurl&gt; &lt;/websphere&gt; </pre> </li> <li>3 Supprimez l'élément et la valeur de <code>&lt;baseurl&gt;</code>.</li> <li>4 Enregistrez et fermez le fichier.</li> <li>5 Arrêtez et redémarrez votre serveur d'applications.</li> </ol>

Problème	Solution temporaire
Le nom du fichier DLL indiqué à l'étape 7a des instructions de configuration de WebSphere 5.0 est incorrect. [ST29415]	Le nom correct du fichier DLL à ajouter à <CheminServeurApplications> à l'étape 7a est le suivant : mod_ibm_app_server_http.dll  Il faut insérer un trait de soulignement entre app et server, et non un point.
Lors de l'installation sur une plate-forme UNIX, vous devez redémarrer manuellement le service Peregrine Tomcat si vous sélectionnez Tomcat et non Apache. [ST29420]	L'instruction oactl standard permettant de redémarrer automatiquement ce service ne fonctionne pas car elle comprend des commandes Apache. Consultez la section <i>Instructions relatives au démarrage et à l'arrêt du service Tomcat en conservant les paramètres par défaut</i> , page 11 pour connaître les commandes à utiliser pour démarrer et arrêter manuellement le service Tomcat.
Lors d'une mise à niveau, des problèmes surviennent si le cache n'est pas vidé. [ST29438]	Lors de la mise à niveau de Get-Services 4.0.1 vers 4.1, arrêtez le serveur d'applications et effacez le cache avant l'installation.

## Instructions relatives au démarrage et à l'arrêt du service Tomcat en conservant les paramètres par défaut

**Remarque :** Vous pouvez ajouter ces commandes à un script shell, que vous exécuterez, au lieu de les taper.

### Pour démarrer manuellement Tomcat à l'aide du chemin d'accès et des paramètres de mémoire par défaut :

- Tapez les instructions suivantes sur la ligne de commande :

```

JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
OS_NAME=`/bin/uname -s`
OAA_INF=$TOMCAT_HOME/webapps/oaas/WEB-INF
LD_LIBRARY_PATH=$OAA_INF/lib:$OAA_INF/lib/$OS_NAME:$OAA_INF/lib/$OS_NAME
/ServiceCenter4:$LD_LIBRARY_PATH
CATALINA_OPTS="-server -Xms256m -Xmx512m"
export JAVA_HOME TOMCAT_HOME LD_LIBRARY_PATH CATALINA_OPTS
$TOMCAT_HOME/bin/startup.sh

```

**Remarque :** Sur un système Solaris utilisant ServiceCenter, ajoutez  
:/usr/ucblib après \$LD\_LIBRARY\_PATH

**Remarque :** Sur un système AIX, utilisez LIBPATH à la place de  
LD\_LIBRARY\_PATH

### Pour arrêter manuellement Tomcat :

- Tapez les instructions suivantes sur la ligne de commande :

```

JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
export JAVA_HOME TOMCAT_HOME
$TOMCAT_HOME/bin/shutdown.sh

```

## Problèmes logiciels connus

La section suivante répertorie les problèmes logiciels connus de Get-Services.

Problème	Solution temporaire
Si votre base de données ServiceCenter comprend de nombreux changements, la recherche d'un enregistrement de changement peut prendre une ou deux minutes. [SCR 26364].	Ce problème a été corrigé dans la mise à jour de ServiceCenter 5.0.4 et ServiceCenter 5.1.
Un utilisateur ne peut pas mettre à jour une fiche d'incident dans Get-Services si elle est ouverte dans ServiceCenter. [ST27407]	Aucune.
Le portail d'approbation des demandes de changements ne gère pas l'approbation en masse. [ST29079]	Lorsque vous personnalisez un composant de ce portail, veillez à ne pas sélectionner Action dans Personnalisation. L'approbation en masse est uniquement accessible à partir du menu de gestion des changements.
Dans ServiceCenter 5.1, si un utilisateur crée un incident et affecte un bien déjà attribué à un autre incident ouvert, un nouvel incident est créé et le bien n'est pas ajouté à l'incident existant. [ST29393]	Aucune.

<b>Problème</b>	<b>Solution temporaire</b>
<p>Si l'affichage des informations du formulaire est activé, après la mise à jour ou la création d'un changement, il est possible que vous obteniez une erreur lors de la génération d'un formulaire. [ST28817]</p>	<p>N'affichez pas les informations du formulaire.</p>
<p>La fonction de maintien de la session n'empêche pas l'expiration de la session si vous restez plusieurs minutes dans une fenêtre contextuelle. [ST29134]</p>	<p>Pour éviter ce problème, modifiez le délai d'expiration par défaut dans les paramètres de l'administrateur, en définissant une durée supérieure à 600 secondes.</p> <p><b>Procédez comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="671 659 1312 720"><b>1</b> Sous <b>Paramètres de l'administrateur &gt; Commun</b>, accédez à la section <b>Codage, variables locales et sessions</b>.</li><li data-bbox="671 720 1312 807"><b>2</b> Dans la zone <b>Délai d'expiration de la session</b>, tapez le nombre de secondes pendant lequel la session doit rester active ; exemple : 6 000.</li><li data-bbox="671 807 1312 885"><b>3</b> Cliquez sur le bouton <b>Enregistrer</b>, puis sur <b>Réinitialiser le serveur</b>.</li></ol>

## Suppression de la collection de changements associés

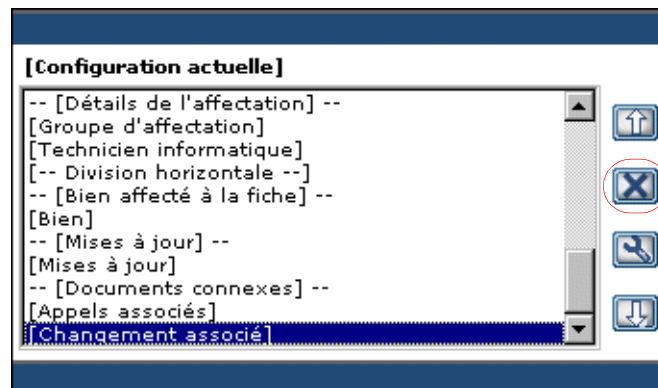
Les utilisateurs disposant du module Gestion des changements de ServiceCenter ont besoin de la collection de changements associés. Si vous n'avez pas besoin de cette collection, vous pouvez la supprimer des pages suivantes à l'aide de l'outil de personnalisation :

Onglet Service Desk	Téléappel
Lien Service Desk	État de la fiche – Détails de la fiche
Lien Service Desk	Historique de la fiche – Détails de la fiche
Lien Gestion des incidents	Incidents m'étant affectés – Détails de la fiche
Lien Gestion des incidents	Incidents non affectés – Détails de la fiche
Lien Gestion des incidents	Rechercher des incidents – Détails de la fiche
Lien Gestion des appels	Appels ouverts – Détails de la fiche
Lien Gestion des appels	Rechercher des appels – Détails de la fiche

### Pour supprimer la collection de changements associés :

- 1 Ouvrez une session Get-Services en tant qu'utilisateur disposant des droits d'accès `getit.personalization.admin`.  
Cela permet de s'assurer que les modifications enregistrées sont appliquées à tous les utilisateurs.
- 2 Accédez à la page comportant la collection de changements associés.  
Par exemple, sous l'onglet Service Desk, cliquez sur Incidents m'étant affectés, sélectionnez un incident dans la page Liste de fiches pour ouvrir la page Détails de la fiche.
- 3 Cliquez sur l'icône de clé pour ouvrir la page Personnalisation du détail du document.

- 4 Dans la colonne Configuration actuelle, sélectionnez **Changement associé**, puis cliquez sur l'icône X pour supprimer ce champ.



Sélectionnez le champ **Changement associé** et cliquez sur l'icône X pour supprimer la collection de la configuration actuelle.

- 5 Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 6 Répétez la procédure de l'étape 2 à l'étape 5 pour chaque page.

## Problèmes corrigés

Ces problèmes de la plate-forme Peregrine OAA ont été résolus depuis la dernière version de Get-Services. Le tableau suivant répertorie les problèmes corrigés et leur description.

Problème	Description
ST26617	L'élément <code>AttachMaxSize</code> a été restauré dans le fichier <code>common.xml</code> de façon à pouvoir limiter la taille des pièces jointes pour les connecteurs <code>SCAdapter</code> et <code>ACAdapter</code> (comme précédemment). Vous pouvez accéder à ce paramètre dans l'interface d'administration sous Paramètres/onglet Commun, dans le champ Taille maximale des pièces jointes (Ko).
ST27606	La balise <code>&lt;LABEL/&gt;</code> est un élément de code HTML requis pour respecter l'Article 508 en vue d'associer des libellés aux éléments de formulaire. Il manquait dans les lignes de type <code>fieldtable</code> . Il a été ajouté pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité.

Problème	Description
ST28162	La page de connexion de l'administrateur contient maintenant un paramètre permettant de spécifier un formulaire de vérification de la connexion.
ST28170	Les caractères accentués étaient affichés dans leur format codé HTML. Ce problème a été corrigé.
ST28246	Cette modification élimine l'utilisation de l'en-tête de réponse HTTP « Vary » dans le FileDownloadServlet. Cet en-tête de réponse pouvait produire des erreurs de téléchargement de fichiers lors de l'utilisation du FileDownloadServlet dans un déploiement à trois niveaux avec MS Internet Explorer comme navigateur client.
ST28252 Incident 241612	Du texte tronqué pouvait apparaître lorsque des tables ServiceCenter étaient mappées vers une base de données externe ; ce problème a été corrigé. Ce problème est référencé sous le numéro d'incident 241612 sur le site CenterPoint.
ST28274	Les connexions de type stimulation/réponse NT sont désormais refusées lorsque l'utilisateur n'a pas d'opérateur, sauf si le paramètre d'enregistrement d'utilisateur est activé. Cela corrige le problème survenant lorsque la page d'enregistrement s'affiche si le paramètre de connexion par stimulation/réponse NT est activé, même si l'enregistrement d'utilisateur est désactivé. Ce problème survenait lorsqu'un utilisateur entrait un compte d'utilisateur NT non valide dans la page de connexion.



Problème	Description
ST28280	<p>Dans les serveurs où l'utilisateur exécutant le serveur d'applications n'avait pas accès à l'espace de fichiers temporaires du système d'exploitation, des erreurs se produisaient lors de l'envoi de fichiers d'une taille supérieure à 200 Ko en tant que pièces jointes. L'exemple suivant illustre une erreur générée et consignée dans le journal archway.log et/ou affichée sur la page Web de l'application.</p> <p>« Error opening output file  C:\ProgramFiles\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\attachments  \1431d15b3ac552b91b356ce3934f61c2  /problem_l_Attachments/scooterback.jpg -  C:\Documents and Settings\????uL\temp\SCBJ1.tmp  (The filename, directory name, or volume label syntax is incorrect) »</p> <p>Ce problème a été corrigé en faisant appel à l'espace de fichiers temporaires du conteneur de servlet plutôt qu'à celui du système d'exploitation.</p>
ST28299	<p>L'authentification NT ne fonctionnait pas correctement dans Get-Services 4 si l'opérateur ne possédait pas un mot de passe vide. Ce problème est une régression introduite dans OAA 2.2. La fonction de stimulation/réponse NT utilisée pour automatiser le processus d'ouverture de session échoue avec Get-Services, à moins que l'opérateur associé au nom d'utilisateur NT ne possède un mot de passe vide. Aucune restriction ne doit être imposée au mot de passe.</p>
ST28351	<p>La fonction d'écran de connexion personnalisée ne fonctionnait pas comme indiqué dans la documentation. Une erreur de gestion des sessions utilisateur était à l'origine de ce problème. L'utilisateur était authentifié puis instantanément déconnecté, comme si la connexion avait échoué.</p>
ST28362	<p>Si un utilisateur cliquait sur le nom cible dans le Panneau de configuration, cela entraînait une erreur d'exception ; ce problème a été corrigé.</p>
ST28454 Incident 277697	<p>Lors de l'enregistrement d'un nouvel utilisateur, son prénom et son nom déterminaient son unicité. L'unicité est désormais déterminée par le nom de l'utilisateur (UserName).</p>
ST28589 Incident 288240	<p>Les scripts intégrés dans des champs de données étaient interprétés comme des données HTML ; ce problème a été résolu.</p>

Problème	Description
ST28608 Incident 288905	Les champs en lecture seule ajoutés par le biais de la personnalisation n'apparaissaient pas sur la page ; ce problème a été résolu. L'attribut d'accès aux schémas fonctionne correctement.
ST28970 Incident 305170	Cette modification corrige la manière dont le connecteur ServiceCenter prend en charge les champs (clés) ID contenant uniquement des caractères numériques. Ces champs ID étaient improprement considérés comme des entiers, quel que soit leur type, indiqué dans ServiceCenter.
Incident 229847	<p>Vous pouvez maintenant ajouter des pièces jointes à un appel ou à un incident existant qui possède déjà une pièce jointe.</p> <p>Avant ce correctif, cette erreur provoquait également une corruption des pièces jointes. Pour corriger les problèmes de corruption de pièces jointes, suivez la procédure ci-dessous :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Ouvrez l'enregistrement contenant les pièces jointes corrompues.</li><li>2 Retirez toutes les pièces jointes de l'enregistrement.</li><li>3 Mettez à jour l'enregistrement.</li><li>4 Si des pièces jointes parasites continuent d'apparaître après la mise à jour, retirez-les et mettez l'enregistrement à jour.</li><li>5 Rajoutez les pièces jointes qui doivent accompagner l'enregistrement, et mettez-le à jour.</li></ol>
286166	Le paramètre <code>stripNtLoginDomain</code> a été rétabli dans le fichier <code>local.xml</code> . Vous pouvez désormais attribuer la valeur <code>false</code> à ce paramètre ; le nom de domaine NT ne sera pas supprimé du nom de connexion de l'utilisateur.

## Documentation connexe

Les manuels de Get-Services sont les suivants :

- *Manuel de l'administrateur de Get-Services 4.1* — aperçu de Peregrine OAA et de Get-Services, de la personnalisation et de l'utilisation du portail Peregrine, ainsi que de la configuration du module d'administration et des connecteurs pour ServiceCenter.
- *Manuel d'installation de Get-Services 4.1* — informations sur l'installation et la configuration des serveurs d'applications, des serveurs Web et des composants nécessaires à l'exécution de Get-Services.

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

## Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, vous pouvez télécharger la documentation ou prévoir une formation.

### Assistance clientèle

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires, contactez l'Assistance clientèle de Peregrine Systems sur le site Web CenterPoint de Peregrine.

#### Comment contacter l'assistance clientèle :

- 1 Dans un navigateur, accédez au site <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Pour trouver la réponse recherchée, suivez les indications fournies sur le site. Commencez par effectuer une recherche dans la base de connaissances, qui contient des informations sur toutes les catégories de produits Peregrine.
- 4 Si la base de connaissances ne contient aucun article qui réponde à vos questions, vous pouvez rechercher des informations par produit, participer à des forums de discussion ou encore rechercher des téléchargements de produits.

## Site Web de documentation

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Services, consultez les pages Documentation du site Web de l'assistance clientèle de Peregrine.

**Pour afficher la liste des documents :**

- 1 Dans un navigateur, accédez au site <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur **Documentation** ou sur **Release Notes** en haut de la page.
- 4 Cliquez sur Get-Services.
- 5 Cliquez sur le lien d'une version de produit pour afficher la liste des documents disponibles pour cette version de Get-Services.
- 6 Les documents peuvent exister en plusieurs langues. Cliquez sur le bouton Download pour télécharger le fichier PDF dans la langue de votre choix.

Vous pouvez afficher les fichiers PDF à l'aide d'Acrobat Reader, logiciel disponible sur le site Web de l'assistance clientèle et sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

---

**Important :** Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de ces Notes de mise à jour.

---

## Site Web des services de formation (Education Services)

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir la liste complète des cours de formation proposés par Peregrine, visitez le site Web suivant :

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

Vous pouvez également joindre les services de formation Peregrine par téléphone au numéro suivant : +1 858.794.5009.





October 15, 2003