

Peregrine

Get-Services 4.1

Note sulla versione

Per sistemi Windows, AIX, Linux e Solaris

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

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

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

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

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

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

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel. +1 800.638.5231 o 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

Get-Services 4.1 Note sulla versione.	5
Contenuto delle note sulla versione	6
Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Services.	6
Integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter.	6
Interfaccia tecnica	7
Funzioni dell'amministratore	7
Interfaccia Tecnico modifiche	7
Componenti di Peregrine Portal	7
Conformità alla sezione 508	7
Compatibilità	8
Problemi noti	8
Problemi di installazione noti	8
Problemi software noti	13
Rimozione della raccolta Modifica correlata	15
Problemi corretti.	16
Documentazione correlata	20
Per ulteriore assistenza	20
Assistenza Clienti	20
Sito Web sulla documentazione	21
Sito Web per i servizi di formazione	21

Get-Services 4.1 Note sulla versione

Benvenuti in Get-Services 4.1. Get-Services appartiene alla suite di applicazioni Employee Self-Service (ESS) di Peregrine Systems basata sulla piattaforma Peregrine OAA. Get-Services fornisce un'interfaccia basata sul Web che consente agli utenti di segnalare i problemi che si verificano nel proprio ambiente operativo tramite l'apertura di ticket in Get-Services e la successiva memorizzazione degli stessi nel sistema back-end di ServiceCenter. I ticket così ottenuti possono essere visualizzati da Get-Services e da ServiceCenter.

Get-Services si integra con i seguenti componenti di ServiceCenter:

- Gestione incidenti
- Gestione servizi
- Gestione modifiche (con ServiceCenter 5.0 e 5.1)

Questa versione secondaria comprende nuove funzionalità e miglioramenti nonché soluzioni ai problemi noti. Viene fornita con i supporti per l'installazione completa del prodotto. Per una descrizione dei supporti in dotazione, fare riferimento alla distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Contenuto delle note sulla versione

Le note sulla versione comprendono:

- *Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Services* a pagina 6
- *Problemi noti* a pagina 8 e *Problemi corretti* a pagina 16
- *Documentazione correlata* a pagina 20
- *Per ulteriore assistenza* a pagina 20

Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Services

Questa sezione elenca i miglioramenti funzionali apportati a Get-Services 4.1. Get-Services 4.0 ha introdotto la funzionalità di base Tecnico modifiche con il prodotto Get-Services di base. La nuova versione comprende il componente Gestione modifiche di Get-Services, con un'interfaccia ESS (Employee Self-Service) che consente agli utenti di aprire richieste di modifica, verificarne lo stato e la cronologia, annullarle e approvarle tramite Web.

Integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter

L'integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter prosegue in Get-Services 4.1 a grande richiesta. Nell'ambito di un approccio strutturato in fasi per l'integrazione con Gestione modifiche di ServiceCenter, Get-Services 4.0 ha introdotto la funzionalità tecnica di base. Get-Services 4.1 offre ora la fase successiva di Gestione modifiche, con il componente Gestione modifiche di Get-Services in grado di assicurare un'integrazione flessibile preconfigurata che riduce le attività di personalizzazione a livello utente nonché i problemi di aggiornamento legati al codice sorgente. Le nuove funzioni includono:

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

Interfaccia tecnica

L'interfaccia tecnica ora aggiorna e chiude le fasi relative a richieste di modifica e ad attività, e non più solo le attività come accadeva con Get-Services 4.0.

Funzioni dell'amministratore

Le nuove funzioni dell'amministratore prevedono la possibilità di:

- Configurare le categorizzazioni delle modifiche.
- Creare modelli di modifica personalizzati.

Interfaccia Tecnico modifiche

Questa funzionalità avanzata consente al tecnico di aggiornare e chiudere anche le modifiche, non solo le attività come accadeva con Get-Services 4.0.

Componenti di Peregrine Portal

Le modifiche al portale di base riguardano la sostituzione dei componenti del portale originale di Get-Services con Elenchi documenti, in cui sono inclusi Portale tecnico, Ticket di incidente e Ticket di chiamata.

Le nuove funzioni del portale di base a supporto della funzionalità avanzata Gestione modifiche includono l'aggiunta di componenti del portale relativamente a quanto segue:

- Attività
- Modifiche
- Modifiche assegnate all'operatore
- Approvazioni

Conformità alla sezione 508

Il miglioramento delle funzioni di accesso facilitato assicura un'accessibilità all'applicazione software anche da parte di utenti con particolari esigenze, ad esempio a livello visivo, uditivo o motorio.

Compatibilità

Questa versione garantisce la compatibilità con la piattaforma Peregrine OAA 4.1 e può essere eseguita su sistemi operativi, server Web e server applicazioni che supportano Peregrine OAA.

La versione più aggiornata della tabella di compatibilità è disponibile sul sito Web CenterPoint di Peregrine all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere a questa pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Problemi noti

L'elenco dei problemi noti presenti nella Knowledge Base è disponibile sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere a questa pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Problemi di installazione noti

Di seguito sono elencati i problemi di installazione noti di Get-Services.

Problema	Soluzione provvisoria
Mancata installazione della versione Disponibilità generale (GA) dopo l'installazione della versione Beta.	Prima di installare Get-Services 4.1, è necessario disinstallare la versione Beta.
Il file di scaricamento <code>empx.unl</code> sovrascrive le modifiche in due record di controllo formato.	<p>Copiare i record di controllo formato prima di applicare il file di scaricamento.</p> <p>Per applicare il file <code>empx.unl</code>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Eseguire una copia di backup dei record di controllo formato <code>problem.template.update</code> e <code>problem.template.browse</code>. 2 Scaricare il file <code>empx.unl</code>. 3 Ripristinare i record di controllo formato di cui è stata eseguita la copia di backup.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>JRun 3.1 genera errori interni del server quando si tenta di visualizzare le pagine di Get-Services.</p> <p>[ST29378]</p>	<p>La causa principale di questo problema è un errore nell'implementazione JRun di JSP 1.1. Questo problema è stato registrato con Macromedia. Quando si utilizza JRun, la corretta implementazione dipende dalla risoluzione di questo problema.</p>
<p>Il percorso del file di origine WAR di WebSphere Portal Server indicato nella Guida all'installazione di Get-Services è errato.</p> <p>[ST29399]</p>	<p>È necessario scaricare il file WAR di WebSphere Portal Server dal sito Web dell'Assistenza Clienti:</p> <p>Per scaricare il file WAR di WebSphere Portal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere al sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo support.peregrine.com. 2 Fare clic su Downloads > OAA/Get-It 3 Sotto OAA Downloads and Patches, fare clic su <code>websphere.<version>.war</code>.
<p>Nella procedura di configurazione del WebSphere Portal Server manca un passaggio.</p> <p>[ST29404]</p>	<p>Dopo aver modificato il file <code>ibm-web-ext.xml</code> impostando <code>fileServing Enabled</code> su <code>true</code>, è necessario rigenerare il plug-in del server Web.</p> <p>Per rigenerare il plug-in del server Web:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere alla Advanced Administration Console di WebSphere. 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo relativo al proprio server applicazioni, quindi fare clic su Regen Webserver Plugin. 3 Riavviare il server applicazioni.
<p>Il collegamento al Pannello di controllo scompare dopo il caricamento del file WAR di WebSphere Portal Server.</p> <p>[ST29406]</p>	<p>Aprire e modificare il file <code>local.xml</code>.</p> <p>Per modificare local.xml:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Aprire <code>local.xml</code> all'indirizzo <code><Percorso server appl>/oaa/WEB-INF</code>. 2 Cercare le righe seguenti: <pre data-bbox="682 1194 1235 1350"><websphere> <srcpath>c:/<path>/websphere.war</srcpath> <destpath>c:/<path>/websphere-generated.war </destpath> <baseurl>http://localhost/oaa/</baseurl> </websphere></pre> 3 Eliminare l'elemento e il valore relativi a <code><baseurl></code>. 4 Salvare e chiudere il file. 5 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Il percorso del file di origine WAR di WebSphere Portal Server indicato nella Guida all'installazione di Get-Services è errato. [ST29399]</p>	<p>È necessario scaricare il file WAR di WebSphere Portal Server dal sito Web dell'Assistenza Clienti: Per scaricare il file WAR di WebSphere Portal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere al sito Web dell'Assistenza Clienti all'indirizzo support.peregrine.com. 2 Fare clic su Downloads > OAA/Get-It 3 Sotto OAA Downloads and Patches, fare clic su <code>websphere.<version>.war</code>.
<p>Nella procedura di configurazione del WebSphere Portal Server manca un passaggio. [ST29404]</p>	<p>Dopo aver modificato il file <code>ibm-web-ext.xmi</code> impostando <code>fileServing Enabled</code> su <code>true</code>, è necessario rigenerare il plug-in del server Web: Per rigenerare il plug-in del server Web:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere alla Advanced Administration Console di WebSphere. 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nodo relativo al proprio server applicazioni, quindi fare clic su <code>Regen Webserver Plugin</code>. 3 Riavviare il server applicazioni.
<p>Il collegamento al Pannello di controllo scompare dopo il caricamento del file WAR di WebSphere Portal Server. [ST29406]</p>	<p>Aprire e modificare il file <code>local.xml</code>. Per modificare local.xml:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Aprire <code>local.xml</code> all'indirizzo <code><Percorso server appl>/oaa/WEB-INF</code>. 2 Cercare le righe seguenti: <pre data-bbox="611 989 1163 1145"><websphere> <srcpath>c:/<path>/websphere.war</srcpath> <destpath>c:/<path>/websphere-generated.war </destpath> <baseurl>http://localhost/oaa/</baseUrl> </websphere></pre> 3 Eliminare l'elemento e il valore relativi a <code><baseurl></code>. 4 Salvare e chiudere il file. 5 Arrestare e riavviare il server applicazioni.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>In caso di installazione su una piattaforma UNIX, se si seleziona Tomcat ma non Apache, è poi necessario avviare manualmente il servizio Peregrine Tomcat.</p> <p>[ST29420]</p>	<p>Il comando standard <code>oaactl</code> per avviare automaticamente il servizio non funziona in quanto prevede comandi Apache. Vedere <i>Istruzioni per avviare e arrestare Tomcat utilizzando le impostazioni predefinite</i> a pagina 12 per i comandi che consentono di avviare e arrestare manualmente il servizio Tomcat Peregrine.</p>
<p>In fase di aggiornamento, si verificano problemi se non viene cancellata la memoria cache.</p> <p>[ST29438]</p>	<p>In caso di aggiornamento da Get-Services 4.0.1 a 4.1, arrestare il server applicazioni e cancellare la memoria cache prima di procedere all'installazione.</p>

Istruzioni per avviare e arrestare Tomcat utilizzando le impostazioni predefinite

Nota: È possibile aggiungere questi comandi a uno script della shell ed eseguire lo script anziché digitare i comandi.

Per avviare Tomcat manualmente utilizzando le impostazioni di memoria e il percorso predefiniti:

- Digitare quanto segue nella riga di comando:

```
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
```

Nota: In ambiente Solaris con ServiceCenter, aggiungere `:/usr/ucblib` after `$LD_LIBRARY_PATH`

Nota: In ambiente AIX, utilizzare `LIBPATH` invece di `LD_LIBRARY_PATH`

Per arrestare Tomcat manualmente:

- Digitare quanto segue nella riga di comando:

```
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
```

Problemi software noti

Di seguito sono elencati i problemi di software noti di Get-Services.

Problema	Soluzione provvisoria
Se il database di ServiceCenter contiene numerose modifiche, la ricerca dei record di modifica potrebbe richiedere qualche minuto. [SCR 26364].	Il problema è stato corretto in ServiceCenter 5.1 e nella versione di manutenzione di ServiceCenter 5.0.4.
L'utente non riesce ad aggiornare un ticket di incidente in Get-Services se il ticket è aperto in ServiceCenter. [ST27407]	Nessuna soluzione.
Nel componente del portale Richieste di modifica in attesa di approvazione non è possibile eseguire approvazioni multiple. [ST29079]	Durante la personalizzazione del componente del portale Richieste di modifica in attesa di approvazione, non selezionare Azione in Personalizza pagina (chiave inglese). L'approvazione multipla funziona solo dal menu Gestione modifiche.
Quando si utilizza ServiceCenter 5.1, se un utente crea un incidente e vi assegna una risorsa già assegnata a un altro incidente ancora aperto, anziché aggiungere la risorsa all'incidente preesistente viene creato un nuovo incidente. [ST29393]	Nessuna soluzione.

Problema	Soluzione provvisoria
Attivando Mostra informazioni modulo, dopo aver aggiornato o creato una nuova modifica, potrebbe essere visualizzato un errore di generazione modulo. [ST28817]	Non visualizzare le informazioni relative al modulo.
La funzione di mantenimento della sessione non esclude il timeout di sessione se si posiziona il puntatore in una finestra popup. [ST29134]	<p>Per evitare ciò, modificare nelle impostazioni di Amministrazione il timeout predefinito per la sessione, inserendo un valore superiore a 600 secondi.</p> <p>Per modificare l'impostazione relativa al timeout di sessione:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="611 604 1193 661">1 Da Amministrazione > Impostazioni scorrere fino a Codifica, impostazioni internazionali e sessioni.<li data-bbox="611 668 1216 753">2 Nel parametro Timeout sessione, digitare il numero di secondi per cui si desidera che la sessione rimanga attiva, ad esempio, 6000.<li data-bbox="611 760 1090 788">3 Fare clic su Salva, quindi su Riavvia server.

Rimozione della raccolta Modifica correlata

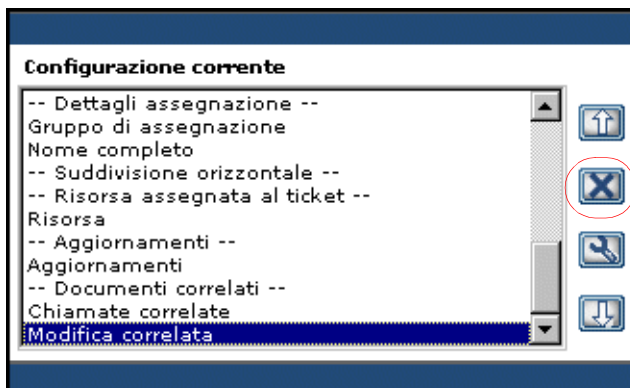
Gli utenti che dispongono del componente Gestione modifiche da ServiceCenter necessitano della raccolta Modifica correlata. Se non è necessaria, la raccolta può essere rimossa dalle seguenti pagine utilizzando lo strumento di personalizzazione:

Scheda Service Desk	Pagina
Collegamento Service Desk	Stato ticket Dettagli chiamata
Collegamento Service Desk	Cronologia ticket Dettagli chiamata
Collegamento Gestione incidenti	Incidenti assegnati all'operatore Dettagli ticket
Collegamento Gestione incidenti	Incidenti non assegnati Dettagli ticket
Collegamento Gestione incidenti	Ricerca incidenti Dettagli ticket
Collegamento Gestione servizi	Chiamate aperte Dettagli chiamata
Collegamento Gestione servizi	Ricerca chiamate Dettagli chiamata

Per rimuovere la raccolta Modifica correlata:

- 1 Accedere a Get-Services come un utente che dispone di abilitazione `getit.personalization.admin`.
Ciò assicura che le modifiche salvate vengano applicate a tutti.
- 2 Passare alla pagina con la raccolta Modifica correlata.
Ad esempio, dalla scheda Service Desk, fare clic su Incidenti assegnati all'operatore, quindi selezionare un incidente dalla pagina Elenco ticket per aprire la pagina Dettagli ticket.
- 3 Fare clic sull'icona con la chiave inglese per aprire la pagina Personalizzazione campi documento.

- 4 Nella colonna Configurazione corrente, evidenziare **Modifica correlata** e fare clic su X per rimuovere il campo.



Evidenziare il campo Modifica correlata e fare clic su X per rimuovere la raccolta dalla configurazione corrente.

- 5 Fare clic su Salva.
- 6 Ripetere la procedura dal passaggio 2 al passaggio 5 per ogni pagina.

Problemi corretti

Questi problemi della piattaforma Peregrine OAA sono stati risolti nell'ultima versione di Get-Services. La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi corretti e la relativa descrizione.

Problema	Descrizione
ST26617	In <code>common.xml</code> è stato ripristinato l'elemento <code>AttachMaxSize</code> cosicché è possibile limitare le dimensioni degli allegati per <code>SCAdapter</code> e <code>ACAdapter</code> (come accadeva in precedenza). Accedere a questa impostazione selezionando la scheda Comune in Impostazioni di Amministrazione e utilizzando il campo "Dimensioni massime allegati (in KB):".
ST27606	Il tag <code><LABEL/></code> è un elemento HTML obbligatorio per la conformità alla sezione 508 per associare le etichette di testo agli elementi dei moduli grafici. Non era stato incluso nelle righe di <code>fieldtable</code> . Ora è stato aggiunto per garantire la conformità ai requisiti di accessibilità.

Problema	Descrizione
ST28162	Ora nella pagina Amministrazione è prevista un'impostazione per specificare il modulo per la verifica di accesso.
ST28170	I caratteri accentati venivano visualizzati in formato codificato HTML. La visualizzazione è stata corretta.
ST28246	È stato eliminato l'utilizzo dell'intestazione di risposta HTTP "Vary" nel FileDownloadServlet. Questa intestazione di risposta può provocare errori in fase di scaricamento degli allegati di file quando si utilizza il FileDownloadServlet in un'implementazione a 3 livelli con il browser client MS Internet Explorer.
ST28252 Incidente 241612	È stato risolto un problema di troncamento del testo che si verificava a volte con le tabelle di ServiceCenter mappate a un database esterno. Questo problema è documentato nell'incidente CenterPoint 241612.
ST28274	L'accesso Challenge/Response di Windows NT viene adesso negato ad un utente senza operatore, a meno che non sia abilitata la registrazione automatica. In tal modo si risolve il problema della visualizzazione di una pagina di registrazione quando è abilitato NT Challenge/Response, anche se è disabilitata la registrazione automatica. Questo problema si verificava quando si tentava di accedere alla pagina di accesso utilizzando un account utente NT non valido.
ST28280	A volte si verificavano errori allegando file di dimensioni maggiori di 200 KB sui server in cui l'utente del sistema operativo che eseguiva l'appserver non aveva accesso allo spazio per i file temporanei del sistema operativo. Di seguito è riportato un esempio dell'errore generato e registrato in archway.log e/o visualizzato nella pagina Web dell'applicazione. "Error opening output file C:\ProgramFiles\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\attachments\1431d15b3ac552b91b356ce3934f61c2/problem_1_Attachments/scooteronback.jpg - C:\Documents and Settings\????uL\temp\SCBJ1.tmp (The filename, directory name, or volume label syntax is incorrect)" Il problema è stato corretto con la richiesta di spazio per i file temporanei al contenitore del servlet anziché al sistema operativo.

Problema	Descrizione
ST28299	L'autenticazione NT non funzionava correttamente in Get-Services 4, tranne nel caso in cui l'operatore indicava una password vuota. Si tratta di una regressione presente in OAA 2.2. La funzione NT Challenge/Response utilizzata per rendere automatico il processo di accesso è inefficace con Get-Services a meno che l'operatore associato al nome utente NT indichi una password vuota. Non imporre limitazioni riguardo alla password.
ST28351	La funzionalità con schermata di accesso personalizzato non funzionava come descritto nella documentazione. Ciò era dovuto a un errore nella gestione della sessione utente. L'utente veniva autenticato ma la sessione veniva terminata immediatamente, dando l'impressione che l'accesso non fosse riuscito.
ST28362	Quando si faceva clic sul nome di destinazione nel pannello di controllo veniva generata un'eccezione; il problema è stato risolto.
ST28454 Incidente 277697	Alla registrazione di un nuovo utente, l'univocità era data dal nome e cognome dell'utente. Ora l'univocità è data dal nome utente.
ST28589 Incidente 288240	Questa modifica risolve il problema degli script incorporati nei campi di dati che venivano interpretati come HTML.
ST28608 Incidente 288905	Questa modifica risolve il problema dei campi di sola lettura aggiunti tramite personalizzazione che non venivano visualizzati sulla pagina. L'attributo di accesso schema ora funziona correttamente.
ST28970 Incidente 305170	Questa modifica risolve il problema di gestione, da parte dell'adattatore di ServiceCenter, dei campi (chiave) Id contenenti solo caratteri numerici. In precedenza tali campi Id venivano erroneamente interpretati come numeri interi a prescindere dal tipo di dati indicato in ServiceCenter.

Problema	Descrizione
Incidente 229847	<p>Ora è possibile aggiungere allegati a incidenti o chiamate esistenti cui è già assegnato un allegato.</p> <p>Prima della risoluzione, questo errore causava anche il danneggiamento degli allegati dei file. Per ripristinare gli allegati dei file danneggiati, effettuare una delle seguenti operazioni:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Aprire il record contenente gli allegati danneggiati.2 Rimuovere tutti gli allegati dal record.3 Aggiornare il record.4 Se a questo punto è ancora visualizzato uno o più allegati del file, rimuoverli nuovamente e aggiornare il record.5 Aggiungere nuovamente gli allegati destinati al record e aggiornarlo.
286166	<p>Questa modifica risolve l'impostazione troncata <code>stripNtLoginDomain</code> in <code>local.xml</code>. Ora è possibile impostare su <code>false</code> questo valore, cosicché il nome di dominio NT non verrà rimosso dal nome di accesso dell'utente.</p>

Documentazione correlata

Il set di manuali completo per Get-Services comprende:

- *Guida per l'amministratore di Get-Services 4.1*: fornisce una panoramica su Peregrine OAA e Get-Services nonché informazioni sulla personalizzazione e l'utilizzo di Peregrine Portal e sulla configurazione del componente Amministrazione e degli adattatori di ServiceCenter.
- *Guida all'installazione di Get-Services 4.1*: fornisce informazioni sull'installazione e la configurazione dei server applicazioni, dei server Web e dei componenti necessari per eseguire Get-Services.

Questi documenti sono disponibili nella directory ...\\documentation del CD di installazione.

Per ulteriore assistenza

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

Assistenza Clienti

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

Per contattare l'Assistenza Clienti:

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

Sito Web sulla documentazione

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

Per visualizzare l'elenco della documentazione:

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

I file in formato PDF possono essere visualizzati utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

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

Sito Web per i servizi di formazione

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

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

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



October 15, 2003