

Peregrine

ServiceCenter

Notes de mise à jour

Version 6

© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc.

LISEZ ATTENTIVEMENT LE MESSAGE SUIVANT AVANT D'INSTALLER ET D'UTILISER CE PRODUIT. CE DERNIER EST LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE PEREGRINE SYSTEMS, INC. (« PEREGRINE ») ET EST PROTÉGÉ PAR LA RÉGLEMENTATION SUR LES DROITS DE REPRODUCTION. VOUS VOUS ENGAGEZ À RESPECTER LE CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE CONCLU ENTRE VOUS ET PEREGRINE. EN INSTALLANT OU EN UTILISANT CE PRODUIT, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE. TOUTE INSTALLATION, UTILISATION, REPRODUCTION OU MODIFICATION DE CE PRODUIT EN VIOLATION AVEC LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE ENTRE VOUS ET PEREGRINE EST FORMELLEMENT INTERDITE.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce manuel, 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, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Get-Services, Get-Resources, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. zlib software copyright © 1995-2004 Jean-Loup Gailly et Mark Adler ServiceCenter inclut un logiciel de chiffrement développé par Eric A. Young (eay@cryptsoft.com). ServiceCenter inclut un logiciel développé par Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack software copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) et Rhino software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. OpenSSL software copyright (c) 1998-2004 The OpenSSL Project. Tous droits réservés. MX4J software copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tous droits réservés. JFreeChart software © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tous droits réservés. JDOM software copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tous droits réservés. LDAP, OpenLDAP, Java et Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer ©2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. CoolMenu software copyright © 2001 Thomas Brattli. Tous droits réservés. Coroutine Software for Java, propriété de Neva Object Technology, Inc. Protégé par la réglementation sur les droits de reproduction en vigueur aux États-Unis et dans les autres pays. Crystal Reports Pro et Crystal RTE software © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tous droits réservés. Eclipse software (c) Copyright (c) 2000, 2004 IBM Corporation et autres sociétés. Tous droits réservés. Copyright (C) 2001-2004 Kiran Kaja et Robert A. van Engelen, Genivia inc. Tous droits réservés. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Ce produit inclut un logiciel développé par le laboratoire Extreme! Lab de l'Université de l'Indiana (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>).

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, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com. Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique, à l'adresse doc_comments@peregrine.com. Cette édition s'applique à la version 6 du programme sous licence.

040706

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



Table des matières

Notes de mise à jour de ServiceCenter 6	5
Mise en route	5
Comparaison des clients.	6
Nouvelles fonctionnalités	8
Nouveautés pour le développeur d'applications.	9
Nouveautés pour l'administrateur	10
Nouveautés pour l'utilisateur final	12
Matrice de compatibilité	13
Demandes de modification du logiciel (SCR).	13
Problèmes connus	14
Documentation	38
Mise à niveau	39
Prise en charge de l'activation des langues et du format Unicode (UTF-8)	39
Utilisation de plusieurs versions du client avec ServiceCenter 6	40
Prise en charge de produit tiers.	42
Comment contacter Peregrine Systems	43
Site Peregrine Customer Support.	43
Services de formation.	43
Siège social	44

Notes de mise à jour de ServiceCenter 6

Bienvenue dans ServiceCenter 6 de Peregrine Systems, Inc. Ce document a trois objectifs principaux : présenter brièvement les nouvelles caractéristiques, décrire les problèmes identifiés dans cette version et indiquer la procédure à suivre pour accéder à d'autres sources d'informations, telles que le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine.

Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion valides pour accéder à ce site. Vous pouvez accéder au site Web de l'assistance clientèle à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com>

Le bordereau d'envoi joint à votre paquet identifie le support qui a été expédié à votre site.

Mise en route

Pour tirer le meilleur parti de ServiceCenter 6, reportez-vous aux informations suivantes :

- Consultez la section *Comparaison des clients*, page 6
- Consultez la section *Nouvelles fonctionnalités*, page 8
- Suivez les instructions pour consulter la *Matrice de compatibilité*, page 13
- Suivez les instructions pour examiner les *Demandes de modification du logiciel (SCR)*, page 13

- Consultez les *Problèmes connus*, page 14 et suivantes.
- Suivez les instructions pour accéder au reste de la *Documentation*, page 38

Comparaison des clients

Le tableau suivant compare les caractéristiques du client ServiceCenter 6 et celles proposées dans les versions antérieures.

Caractéristique	Client Windows, version 6	Client Web, version 6	Client Web, version 6 (mode accessible)	Client Windows, version 5.1.x	Client Java, version 5.1.x
Mise à jour automatique du client	Oui	Sans objet	Sans objet	Non	Oui
Chargement et téléchargement de fichiers binaires	Oui	Côté serveur uniquement	Non	Oui	Oui
Graphiques et tableaux de bord	Oui	Oui	Oui Disponible mais inaccessible	Non	Non
Personnalisation du client	Oui	Sans objet	Sans objet	Non	Non
Gestionnaire de connexion client	Oui	Non	Non	Non	Non
Intégration DDE avec exportation vers Excel	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Accès direct par URL	Oui	Oui	Non	Non	Non
Glisser-déplacer	Oui	Oui ¹	Non	Non	Non
Propriété de format Elastic ²	Oui	Non ⁵	Oui	Oui	Oui
Favoris	Oui	Oui	Non	Non	Non ³
Concepteur de formulaires	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Workflow graphique	Oui	Oui	Non	Non	Non

Caractéristique	Client Windows, version 6	Client Web, version 6	Client Web, version 6 (mode accessible)	Client Windows, version 5.1.x	Client Java, version 5.1.x
Loupe pour les champs de saisie	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Volets de détails et d'agrandissement des listes	Oui	Non	Non	Non ⁶	Non ⁶
Plusieurs bannières par format	Oui	Non. Toutes les bannières sont combinées en une seule dans chaque format.	Non. Toutes les bannières sont des champs de texte statiques.	Oui	Oui
Impression des formats de la nouvelle interface GUI	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Couleurs DVD des listes QBE	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Débogueur RAD	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Correcteur orthographique	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Chiffrement SSL	Oui	Oui	Non	Non	Non
Navigateur système	Oui	Oui	Non	Non	Non ⁴
Intégration TAPI	Non	Non	Non	Oui	Oui
Exportation aux formats texte et CSV	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Données Unicode (UTF-8)	Oui	Oui	Oui	Page de code unique seulement	Page de code unique seulement

¹ Uniquement pris en charge avec Microsoft Internet Explorer (IE).

² Problèmes connus

³ Favoris de l'explorateur Java disponibles

⁴ Explorateur Java disponible

⁵ Pour le redimensionnement des polices, seule la prise en charge élastique partielle est activée.

⁶ Possibilité d'activer ou de désactiver une liste d'enregistrements.

Nouvelles fonctionnalités

ServiceCenter 6 comprend une version mise à jour du serveur ServiceCenter, ainsi que deux nouveaux clients. Cette version tire profit d'une part, des nouvelles techniques en matière de gestion système, d'intégration d'entreprise et d'interface utilisateur, et d'autre part, des technologies Web les plus récentes (comme SOAP, DHTML, HTTP, HTTPs et XML) pour constituer une plate-forme ouverte, mais néanmoins sécurisée, capable de partager des données avec d'autres systèmes d'entreprise. Les développeurs d'applications, les administrateurs et les utilisateurs finals bénéficient des améliorations introduites par ServiceCenter 6.

Un des objectifs de cette version consiste à réduire les exigences d'administration en introduisant le client Web, client reposant sur un navigateur, indépendant de la plate-forme et d'encombrement minimal. De plus, un accès amélioré aux informations va accroître la productivité des utilisateurs. Pour répondre à vos besoins métier, ServiceCenter 6 fournit une interface de programmation d'applications (API) SOAP extensible. Elle permet aux développeurs d'intégrer ServiceCenter à d'autres applications d'entreprise.

Cette version intègre les technologies suivantes :

- Langage de balisage extensible XML (Extensible Markup Language)
- Prise en charge de JavaScript côté serveur
- Protocole SOAP (Simple Object Access Protocol)
- Prise en charge du format UTF-8 (Unicode Transformation Format-8)

De plus, cette version fournit des fonctions d'accessibilité personnalisables qui permettent à tous les utilisateurs de travailler efficacement avec ServiceCenter.

Les sections qui suivent mettent en relief les nouvelles caractéristiques qu'introduit ServiceCenter 6. Pour plus d'informations sur les caractéristiques examinées ci-après, installez le client Windows ou un serveur d'aide, et consultez la section *Nouveautés de ServiceCenter* dans l'aide en ligne.

Pour obtenir des instructions sur l'accès à l'aide en ligne depuis un client Windows, reportez-vous à la section *Pour accéder à l'aide en ligne à partir d'un client Windows*, page 38, ou suivez la procédure du manuel d'installation de *ServiceCenter* pour installer le serveur d'aide.

Nouveautés pour le développeur d'applications

Le tableau suivant met en relief certaines des nouvelles caractéristiques dont dispose désormais le développeur d'applications.

Caractéristique	Avantage pour le développeur d'applications
Utilitaire de mise à niveau différentielle	L'utilitaire de mise à niveau différentielle porte les changements d'un système à l'autre. Ainsi, cet utilitaire permet de déplacer des modifications d'un système de développement vers un système de test, puis vers un système de production.
Mise en page et conception de formulaires	Vous pouvez désormais utiliser la fonction glisser-déplacer, ainsi que d'autres contrôles, pour concevoir des formulaires.
Prise en charge de JavaScript	Parallèlement à la prise en charge continue d'instructions RAD (Rapid Application Development), la prise en charge de JavaScript côté serveur permet de personnaliser vos applications à l'aide de ce langage.
Débogueurs ServiceCenter	Le débogueur RAD et le débogueur avancé permettent de corriger les instructions RAD et JavaScript.
API SOAP ¹	ServiceCenter 6 peut désormais exposer ses applications et ses données en tant que services Web en générant dynamiquement un code WSDL (Web Service Description Language) à la demande. L'API SOAP permet d'accéder à des applications et des données ServiceCenter par le biais d'un kit d'outils SOAP tiers compatible, tel que le Web Services Project (Axis) de Apache, le kit de développement logiciel de Microsoft(R) .NET Framework ou encore le Java Web Services Developer Pack de Sun.
Chiffrement SSL	Un chiffrement SSL (Secure Sockets Layer) permet désormais de crypter/décrypter des données lors d'échanges entre client et serveur.

¹ Pour accéder aux fonctions applicatives ServiceCenter 6 par le biais de clients SOAP fournis par des clients ou des partenaires, vous devez disposer des licences de l'API SOAP et du module qui renferme la fonctionnalité à laquelle vous accédez.

Nouveautés pour l'administrateur

L'administrateur profite d'un système de gestion simplifié des données et des systèmes. Il peut désormais accéder aux outils dont il a besoin à partir de l'Explorateur Windows, par le biais de liens pointant vers différentes tâches et informations. En outre, la fonction glisser-déplacer simplifie la plupart des tâches d'administration.

Le tableau suivant met en lumière certaines des nouvelles caractéristiques dont dispose désormais l'administrateur.

Caractéristique	Avantage pour l'administrateur
Utilitaire de personnalisation du client	L'utilitaire de personnalisation du client permet de déployer un client Windows remanié, une configuration unique pour l'ensemble des utilisateurs ou plusieurs configurations destinées à différents groupes.
Boîte de dialogue Connexions	La boîte de dialogue Connexions permet à l'administrateur de configurer et de déployer des connexions serveur par défaut destinées à tous les utilisateurs, conjointement à l'utilitaire de personnalisation du client. De plus, les utilisateurs sont autorisés à établir plusieurs connexions au serveur ServiceCenter à partir d'un même client.
Système d'aide en ligne personnalisable	L'administrateur peut désormais modifier des fichiers d'aide en ligne au format HTML et XML.
Utilitaire de création de diagramme entité-relation	L'utilitaire de création de diagramme entité-relation permet à l'administrateur de générer des instructions DDL (Database Definition Language) qu'il est possible d'importer dans de nombreux outils de modélisation de données, notamment AllFusion TM ERwin Data Modeler de Computer Associates (CA).
Préférences	Les options de la boîte de dialogue Préférences aident l'administrateur à configurer et déployer des paramètres relatifs aux graphiques, clients et journaux, ainsi qu'à l'aide en ligne et au serveur d'aide.
Modèles d'exception de maintenance planifiée	Les modèles d'exception de maintenance planifiée permettent à l'administrateur de tirer parti de nouvelles techniques d'exécution des tâches de maintenance.
Serveur d'aide ServiceCenter	Le serveur d'aide ServiceCenter donne la possibilité de centraliser l'aide en ligne.

Caractéristique	Avantage pour l'administrateur
Définition système du Navigateur système	La définition système du Navigateur système accélère l'accès à des informations relatives aux fichiers, enregistrements et formulaires ServiceCenter, ainsi qu'à de nombreuses tâches de personnalisation.
Utilitaire de site de mise à jour	L'utilitaire de site de mise à jour centralise les fichiers pour permettre le téléchargement de mises à jour destinées aux clients Windows à l'aide de fichiers fournis par Peregrine et ce, sans réinstaller lesdits clients.
Suivi des licences utilisateur	Le suivi des licences utilisateur permet à l'administrateur de surveiller l'utilisation des licences ouvertes et nominatives à l'échelle de l'application concernée.
Prise en charge du format UTF-8 (Unicode) ¹	La prise en charge UTF-8 permet à un seul et même serveur d'enregistrer et d'afficher des données dans un nombre illimité de jeux de caractères.
Niveau Web	Le niveau Web prend en charge un client reposant sur un navigateur, indépendant de la plate-forme et d'encombrement minimal. Pour plus d'informations sur les plates-formes prises en charge, suivez les instructions de la section intitulée <i>Matrice de compatibilité</i> , page 13.

¹ L'utilisation de versions antérieures du client n'est pas recommandée lors de l'utilisation de plusieurs langages sur le même serveur. Ces versions précédentes sont limitées à la saisie de données et à l'affichage de caractères issus d'une page de code unique.

Nouveautés pour l'utilisateur final

ServiceCenter 6 dispose de nouveaux clients Web et Windows. Ces clients fournissent un environnement qui permet à l'utilisateur final d'accéder facilement aux informations et aux outils dont il a besoin pour effectuer les tâches qui lui incombent.

Le client Web est évolutif et peut prendre en charge des utilisateurs du monde entier en toute sécurité. Le niveau Web est indépendant de toute plate-forme et repose sur un navigateur ; la seule ressource système qu'il requiert est un navigateur compatible. Le client Web fournit les mêmes outils et le même accès aux informations que le client Windows. Ce client Web reposant sur un serveur, les utilisateurs accèdent toujours aux dernières mises à jour lorsqu'ils se connectent.

Lors de la connexion, le client Windows peut accéder aux mises à jour client à partir d'un emplacement central, sans redéploiement du client.

Les deux clients offrent un accès aux informations requises par le biais d'une arborescence, de dossiers personnels et publics avec favoris, de graphiques et de tableaux de bord.

Caractéristique	Avantage pour l'utilisateur final
Graphiques et tableaux de bord	L'utilisateur peut afficher des graphiques, notamment à barres, qui présentent les relations entre des catégories de données.
Boîte de dialogue Connexions	La boîte de dialogue Connexions définit plusieurs connexions client-serveur.
Favoris	Les favoris permettent de placer des signets sur les formulaires, interrogations et applications fréquemment utilisés.
Workflow graphique	Le workflow graphique affiche une représentation visuelle des phases et des cycles d'approbation dans les modules Gestion des changements et Gestion des demandes.
Préférences	La boîte de dialogue Préférences permet à l'utilisateur de définir et de modifier rapidement des paramètres du client.

Matrice de compatibilité

La matrice de compatibilité est disponible sur le site Web de l'assistance clientèle. Elle indique les versions des systèmes d'exploitation, serveurs, serveurs Web, serveurs d'applications Web, clients, systèmes de gestion de base de données relationnelles (SGBDR) et produits Peregrine compatibles.

Pour accéder à la matrice de compatibilité de ServiceCenter

- 1 Ouvrez un navigateur et accédez au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse :
<http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre ID de connexion et votre mot de passe de client.
- 3 Développez la rubrique relative aux informations sur les produits du cadre de gauche en cliquant sur **Product Information (Informations produit) > Service Management (Gestion des services) > ServiceCenter > Compatibility Matrices (Matrices de compatibilité)**.
- 4 Cliquez sur **ServiceCenter** dans le cadre de droite pour afficher la liste des versions de ServiceCenter.
- 5 Cliquez sur **ServiceCenter 6** pour afficher la matrice de compatibilité correspondant à cette version.

Demandes de modification du logiciel (SCR)

ServiceCenter 6 intègre des correctifs qui répondent à de nombreuses demandes de modification du logiciel, ou SCR (Software Change Request). Le site Web de l'assistance clientèle vous permet d'afficher les SCR corrigées pour cette version, ainsi que des détails relatifs à d'autres corrections et améliorations qui portent sur les versions 4.0 et supérieures de ServiceCenter.

Pour rechercher des SCR à partir du site Web de l'assistance clientèle

- 1 Ouvrez un navigateur et accédez au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse :
<http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe de client.

- 3 Développez la rubrique relative aux informations sur les produits du cadre de gauche en cliquant sur **Product Information (Informations produit)** > **Service Management (Gestion des services)** > **ServiceCenter** > **View SCR (Afficher les SCR)**.
- 4 Vous pouvez filtrer les critères de recherche en sélectionnant la version, la catégorie ou la sous-catégorie des SCR à rechercher.
- 5 Un rapport correspondant à vos critères s'affiche. Vous pouvez afficher ce rapport ou éventuellement cliquer sur **Create Excel Report (Générer un rapport Excel)** pour télécharger une feuille de calcul dont le contenu correspond à vos critères de recherche.

Problèmes connus

Vous pouvez afficher une liste exhaustive des problèmes identifiés, pour cette version ou des versions antérieures, en effectuant une recherche dans la base de connaissances du site Web de l'assistance clientèle.

Pour rechercher des problèmes connus dans la base de connaissances

- 1 Ouvrez un navigateur et accédez au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse :
<http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe de client.
- 3 À l'étape 1, intitulée Search Knowledgebase (Recherche dans la base de connaissances), sélectionnez **ServiceCenter (K&B Documentation) (Documentation de la base de connaissances)** dans le menu déroulant.
- 4 À l'étape 1, cliquez sur **Advanced Search (Recherche avancée)**.
- 5 Dans la boîte de dialogue Advanced Knowledgebase Search (Recherche avancée dans la base de connaissances), tapez **Known Issue** dans la zone de texte Search Criteria (Critères de recherche).
- 6 Sélectionnez **ServiceCenter (KB & Documentation)** dans le menu déroulant à l'étape 1.
- 7 Sélectionnez **Both the KB and the Documentation (Base de connaissances et documentation)** dans le menu déroulant à l'étape 2.
- 8 Sélectionnez **ServiceCenter 6** dans le menu déroulant à l'étape 3.

- 9 Cliquez sur **Search (Rechercher)**.
- 10 Cliquez sur un document pour l'ouvrir.
Le tableau suivant répertorie une sélection de problèmes détectés dans ServiceCenter 6.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31736	La version 6 du client Windows ne prend pas en charge l'interface TAPI (Telephony Applications Programming).	Aucune.
DSC-6000-31757	<p>Les lecteurs d'écran ne sont pas homogènes lorsque vous consultez des descriptions de champs sur le client Web au cours d'une connexion en tant qu'administrateur et ce, dès lors que vous utilisez la touche de tabulation du clavier pour passer d'une description de champ à une autre.</p> <p>Lorsque vous êtes connecté en tant qu'utilisateur final, avec le compte BOB.HELPDESK par exemple, les titres et les descriptions de champ sont consultés au moment de la lecture automatique de l'écran par le lecteur. Si vous passez d'un champ à un autre en appuyant sur la touche de tabulation, le lecteur d'écran ne lit ni les titres, ni les descriptions de champ.</p> <p>Les titres et les descriptions de champ concernés sont, le plus souvent, ceux qui ne contiennent ni champ de texte, ni lien associé. Par exemple, lorsque vous ouvrez une session avec le compte BOB.HELPDESK, puis cliquez sur Maintenance > Contacts, la description Options du formulaire et le titre Struct./Div. Sté ne sont pas lus lorsque vous naviguez dans l'écran en utilisant la touche de tabulation. Le titre Struct./Div. Sté a un champ de texte et un formulaire Fill associés.</p>	Lorsque vous êtes connecté en tant qu'administrateur sur le client Web, n'utilisez pas la touche de tabulation pour naviguer parmi les descriptions de champ.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31772	<p>Il est difficile d'utiliser le client Web en langue japonaise. Cette difficulté tient au fait que, pour utiliser l'éditeur de méthode de saisie IME (Input Method Editor) japonais, vous devez taper la transcription phonétique des mots, appliquer un ou plusieurs espaces pour obtenir le « kanji », puis appuyer sur Entrée pour sélectionner ce dernier. Lorsque vous appuyez sur Entrée pour sélectionner le kanji, le navigateur envoie le formulaire prématurément.</p>	<p>Vous pouvez activer le paramètre de soumission automatique dans le fichier <code>web.xml</code> pour l'ensemble du serveur Web, ou pour une URL et un utilisateur spécifiques.</p> <p>Pour plus d'informations sur le paramètre de soumission automatique, consultez l'aide en ligne de ServiceCenter 6.</p>
DSC-6000-31789	<p>Le client Web ServiceCenter utilise la version 2.3 de la spécification servlet, tandis que WebSphere Application Server 4 utilise une version antérieure. Des erreurs peuvent se produire en cas d'exécution simultanée du client Web ServiceCenter 6 et de la version 4 du serveur d'applications WebSphere. Ces erreurs sont consignées dans le fichier journal des sorties standard du serveur (<code>stdout.txt</code>) ou dans le fichier journal des erreurs standard (<code>stderr.txt</code>). Leur aspect est similaire à celui de l'exemple suivant :</p> <pre data-bbox="322 956 758 1329">":java.lang.reflect.InvocationTargetException: on: java.lang.IllegalAccessException: cannot access superclass org/apache/xml/dtm/ref/DTMDefaultBase Iterators\$InternalAxisIteratorBase from class org/apache/xml/dtm/ref/sax2dtm/SAX2 DTM2\$AncestorIterator at org.apache.xalan.xsltc.dom.XSLTCDTMMa nager.getDTM(XSLTCDTMMManager.java:36 7) at org.apache.xalan.xsltc.dom.XSLTCDTMMa nager.getDTM(XSLTCDTMMManager.java:17 5) at org.apache.xalan.xsltc.trax.TransformerIm pl.getDOM(TransformerImpl.java:531)</pre>	<p>Suivez la procédure ci-dessous pour installer les fichiers JAR nécessaires à une exécution correcte et simultanée du client Web ServiceCenter 6 et du serveur d'applications WebSphere 4 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Consultez la section du <i>manuel d'installation</i> intitulée « <i>Installation d'autres fichiers JAR pour le serveur d'applications Web</i> ». Les étapes de cette procédure indiquent comment copier les fichiers JAR nécessaires à votre serveur d'applications WebSphere. 2 Ajoutez le fichier JAR <code>jaas.jar</code> au répertoire <code>.../\$WAS_HOME/java/jre/lib/ext</code>. Vous pouvez télécharger ce fichier depuis le site Web de Sun Microsystems, à l'adresse suivante : http://java.sun.com/products/jaas/ 3 Dans le répertoire <code>.../\$WAS_HOME/lib/app</code>, ajoutez les fichiers <code>xalan.jar</code>, <code>xercesImpl.jar</code> et <code>xml-apis.jar</code>. Ces trois fichiers JAR sont inclus dans le fichier <code>xalan-j_2_5_1.zip</code>. Vous pouvez télécharger ce fichier .zip depuis le site Web http://xml.apache.org/.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31796	<p>Les caractéristiques du client ServiceCenter 6 diffèrent de celles fournies dans les versions antérieures. ServiceCenter 6 prend en charge les types de client suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Client Windows ■ Client Web ■ Client Web (mode accessible) ■ Client Windows 5.1x ■ Client Java 5.1x 	<p>Pour obtenir une liste des caractéristiques que propose chaque type de client, reportez-vous au tableau comparatif de la section <i>Comparaison des clients</i>, page 6.</p>
DSC-6000-31132	<p>Le client ServiceCenter doit impérativement être installé par un administrateur ou un administrateur local sur un système d'exploitation Windows. Le lien du menu Démarrer s'affiche uniquement pour l'utilisateur qui a installé le logiciel.</p>	<p>Pour garantir à chaque utilisateur son propre dossier « Espace de travail », suivez une des deux méthodes ci-dessous. Elles permettent aux utilisateurs (autres que les administrateurs et administrateurs locaux) de partager l'accès au client ServiceCenter.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Créez manuellement le raccourci du menu Démarrer sur un ordinateur donné, puis spécifiez que le répertoire indiqué dans le champ « Démarrer dans » est un répertoire unique ou local pour l'utilisateur concerné. Par exemple, utilisez la variable d'environnement %USERPROFILE% en tant que valeur du champ « Démarrer dans » du raccourci afin de créer un raccourci pour tous les utilisateurs. – OU – 2 Créez des fichiers de raccourci qui contiennent une valeur « Démarrer dans » unique ; utilisez par exemple la variable d'environnement %USERPROFILE% , puis partagez ces fichiers au niveau du Bureau.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31148	<p>Lorsque vous ajoutez un nouveau champ à un enregistrement dbdict dans le cas d'un fichier converti au format SQL, le mappage généré n'est pas sauvegardé dans l'enregistrement dbdict. Aucun message d'erreur n'est généré et le fonctionnement du système semble normal jusqu'à l'échec d'une tentative d'utilisation du nouveau champ. Lorsque vous tentez d'ajouter un autre champ au même dbdict, le Navigateur système génère une instruction ALTER TABLE pour les deux champs puisque le premier n'est pas encore mappé. L'instruction ALTER TABLE générée échoue du fait des noms de colonnes en doublon.</p> <p>L'ajout d'un nouveau champ à un enregistrement dbdict dans le cas d'un fichier converti au format SQL entraîne les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ajout du champ au dbdict et enregistrement de celui-ci. ■ Mappage du dbdict. ■ En fonction du mappage généré, il exécute une instruction ALTER TABLE pour la table afin d'ajouter la nouvelle colonne. 	<p>Tirez parti de l'utilitaire dbdict pour ajouter de nouveaux champs si le dbdict que vous tentez de modifier est converti au format SQL.</p>
DSC-6000-31163	<p>Sur un client Windows, vous ne pouvez pas utiliser les combinaisons de touches CTRL+C et CTRL+V pour effectuer respectivement une copie et un collage si l'option de préférence Afficher les formulaires XML est activée.</p>	<p>Pour effectuer des opérations de copie et de collage au moyen de ces combinaisons de touches, désactivez l'option d'affichage des formulaires et des données XML.</p> <p>Pour ce faire, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur Fenêtre > Préférences. 2 Désactivez la case à cocher Afficher les formulaires XML. 3 Cliquez sur Appliquer. 4 Cliquez sur OK. <p>Vous avez également la possibilité de cliquer sur la sélection avec le bouton droit de la souris, puis d'utiliser les commandes Copier et Coller du menu contextuel.</p>

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31165	Dans ServiceCenter 6, le pilote ODBC (Open Database Connectivity) ne présente aucune rétrocompatibilité avec celui des versions antérieures du produit, du fait des modifications apportées à la prise en charge du format Unicode (UTF-8).	Assurez-vous que votre pilote ODBC utilise une langue compatible UTF-8 prise en charge et qu'il est compatible avec les procédures de conversion de ce format.
DSC-6000-31194	Le client Web n'autorise pas l'utilisation de l'option Exporter dans un fichier de texte lorsque vous saisissez le chemin d'accès complet et le nom du fichier.	Lorsque vous utilisez la fonction d'exportation au format texte sur le client Web, n'incluez ni emplacement de lecteur, ni nom de chemin dans le nom de votre fichier exporté. Par exemple, indiquez <code>texte_exporté.txt</code> et non <code>C:\\texte_exporté.txt</code> . Le fichier est exporté sur le disque dur du serveur ServiceCenter. Si vous ne spécifiez aucun chemin, le fichier est enregistré dans le répertoire <code>.../ServiceCenter/RUN</code> .
DSC-6000-31264	Lorsque vous exécutez un serveur ServiceCenter 6 et sauvegardez des enregistrements dans un fichier de déchargement externe, vous ne pouvez lire ce fichier que sur un système qui exécute également la version 6 (ou ultérieure) du serveur. Les fichiers de déchargement issus de systèmes qui exécutent la version 5.1.x (ou antérieure) du produit peuvent être chargés dans ServiceCenter 6.	Aucune. Pour lire des fichiers de déchargement générés sur des systèmes qui exécutent un serveur ServiceCenter 6, vous devez procéder à cette lecture sur un système pris en charge qui exécute un serveur ServiceCenter de version 6 (ou ultérieure).
DSC-6000-31282	Le client ServiceCenter 6.0 ne consigne ni les paramètres de configuration, ni les préférences utilisateur dans le fichier <code>sc3user.ini</code> . Les boîtes de dialogue Préférences et Connexions de ServiceCenter 6.0 regroupent l'intégralité des préférences spécifiées par l'utilisateur, puis les enregistrent dans le dossier de l'espace de travail client.	Le fichier <code>sc3user.ini</code> et les paramètres associés sont désormais obsolètes. Vous pouvez définir des préférences dans un client, puis le personnaliser. Vous pouvez également demander aux utilisateurs de définir eux-mêmes leurs propres préférences.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31349	Le client Windows prend en charge la mise en page dynamique, notamment au titre des retours à la ligne et du redimensionnement automatique. Ainsi la taille des champs peut-elle augmenter ou diminuer en fonction de celle des formulaires. Les formulaires générés au moyen du client GUI de versions de ServiceCenter antérieures à la version 6.0 peuvent s'afficher différemment sur le client Windows 6.0. Dans le cas de clients non Windows, les formulaires sont générés en fonction d'une disposition en grille stricte.	Aucune. Vous pouvez utiliser le client Windows 6.0 pour modifier les formulaires créés dans des versions antérieures afin d'obtenir un affichage correct au moyen du client Windows 6.0.
DSC-6000-31437	L'option de validation de format utilisée dans les versions antérieures de ServiceCenter pour déterminer l'usage des noms de paramètres lors de l'appel d'une fonction RAD (Rapid Application Development) ne fonctionne pas dans ServiceCenter 6.	L'option de validation de format s'utilise uniquement avec un client 5.1.x. Vous pouvez également utiliser l'option Afficher les formulaires XML pour afficher le code XML afin de déterminer le nom de paramètre utilisé. Les valeurs auparavant affichées lors de l'utilisation de l'option de validation de format sont désormais présentées dans des balises XML.
DSC-6000-31464	Lorsque vous cliquez sur l'icône d'impression ou sélectionnez la commande Fichier > Imprimer la liste , seuls les enregistrements couramment affichés dans la liste sont imprimés.	Pour imprimer l'intégralité des enregistrements au moyen de l'icône d'impression ou de la commande Fichier > Imprimer la liste , utilisez la combinaison de touches Ctrl+Maj+Fin pour charger l'intégralité de la liste, puis sélectionnez Imprimer. La sélection de l'intégralité de la liste permet également d'annuler une opération d'impression si la liste renvoyée est plus volumineuse que prévu, et si vous choisissez d'annuler la demande d'impression. Remarque : Tenez compte du fait que le chargement des listes d'enregistrements volumineuses est plus long.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31480	Lorsque vous accédez à un menu par le biais du client Web, ni la touche Échap, ni aucune touche de fonction (comme F3) n'est reconnue.	Lorsque vous accédez à un menu par le biais d'un client Web tiers, utilisez le curseur et la souris pour naviguer. N'utilisez ni la touche Échap, ni aucune touche de fonction.
DSC-6000-31506	Si la zone d'affichage de l'éditeur n'est pas suffisamment grande pour afficher l'intégralité d'un formulaire, le client fait automatiquement défiler ce dernier pour garantir que le contrôle couramment activé est visible. Par exemple, lorsque le Navigateur est visible sur la gauche de l'écran et qu'un tableau de bord s'ouvre sur la droite, le formulaire peut être amené à effectuer un défilement vers la gauche ou la droite, selon le transfert de l'activation d'un contrôle à l'autre.	Un repositionnement ou un redimensionnement de vos vues permet d'atténuer, voire d'éliminer, cet effet de défilement. Vous pouvez rapidement agrandir le format en double-cliquant sur l'onglet correspondant à cet élément, ou encore faire glisser des éléments de votre espace de travail vers une autre zone de l'écran.
DSC-6000-31540	Lorsque vous créez un favori de menu en faisant glisser l'icône du Navigateur qui correspond à l'élément de menu vers l'arborescence, un lien est établi avec cet enregistrement. Lorsque vous sélectionnez ultérieurement ce lien, l'enregistrement s'affiche dans le formulaire par défaut.	Pour créer un favori de menu dans les règles de l'art, faites glisser le lien du nœud Navigation dans les menus directement dans un dossier Favoris.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31576	Lorsque l'option Afficher le panneau de détails avec la liste d'enregistrements n'est pas activée, le Concepteur de formulaires ne vous permet ni d'activer, ni de modifier les objets.	<p>Pour permettre l'activation et la modification des objets en utilisant le Concepteur de formulaires <i>et</i> l'option Afficher le panneau de détails avec la liste d'enregistrements, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none">1 Dans le menu déroulant ServiceCenter, sélectionnez Fenêtre > Préférences > ServiceCenter.2 Sélectionnez la préférence Afficher le panneau de détails avec la liste d'enregistrements.3 Cliquez sur Appliquer.4 Cliquez deux fois sur Annuler pour quitter le mode de conception et revenir à la boîte de dialogue de recherche du Concepteur de formulaires.5 Tapez contacts.g en tant que nom de formulaire.6 Cliquez sur Rechercher.7 Cliquez sur le bouton Concevoir pour activer un objet dans le formulaire.
DSC-6000-31626	Dans un client Windows, le défilement automatique peut masquer la zone d'affichage d'un message d'erreur. En cas de défilement vers le bas, les messages affichés ne sont plus visibles. Si vous effectuez une action qui entraîne l'affichage d'un message, ce dernier se trouve hors de votre portée et vous n'avez aucun moyen de vous rendre compte de sa génération.	<p>Pour garantir un affichage correct des messages dans le client Windows, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none">1 Dans un client Windows, sélectionnez Fenêtre > Préférences > ServiceCenter.2 Sélectionnez l'option Remarques actives.3 Cliquez sur OK.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31657	Chaque processus serveur tente d'envoyer un message d'arrêt au client associé lorsqu'il reçoit lui-même un signal d'arrêt. Si, en général, cette tentative aboutit, un échec de connexion à l'origine de l'erreur est parfois rapporté. Ce mécanisme fonctionne généralement comme prévu car il repose sur la synchronisation et plus précisément sur l'aptitude du client à récupérer le message de notification d'arrêt en respectant l'intervalle de pulsations (mécanisme heartbeat).	Aucune. Utilisez la fonction de diffusion de message pour notifier les utilisateurs des arrêts imminents.
DSC-6000-31679	Lorsqu'une session est interrompue pour cause d'inactivité, des graphiques vides s'affichent lors de la reconnexion.	Après l'interruption d'une connexion pour cause d'inactivité, vous devez fermer le tableau de bord puis le rouvrir afin d'afficher correctement les données des graphiques.
DSC-6000-31697	L'application d'une méthode d'exploration verticale à un graphique lorsque les données de ce dernier ne sont pas des chaînes de texte (mais des valeurs numériques, par exemple) peut générer des résultats imprécis. Dans ServiceCenter 6, les tableaux de bord et les graphiques considèrent que les données issues du fractionnement sont par nature des chaînes de texte, et tiennent donc compte des mêmes critères lorsqu'ils appliquent une demande d'exploration verticale à un graphique.	Aucune.
DSC-6000-31719	Lorsque vous utilisez le client Windows de la version 6 pour lancer une application externe, cette dernière peut lancer deux sessions.	Fermez la seconde session ou utilisez un client de version 5.1.x pour lancer les applications externes.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31723	La nouvelle architecture de l'application IR Expert ralentit les opérations d'insertion dans des fichiers au moyen d'une clé IR. En effet, les index IR Expert sont enregistrés dans un fichier nommé <code>scirexpert</code> qui peut être converti au format d'un SGBDR (système de gestion de base de données relationnelles). Ainsi, les chargements de fichiers, particulièrement de fichiers faisant l'objet d'une indexation IR, peuvent se trouver particulièrement ralentis.	<p>Pour améliorer les performances des insertions, assurez-vous d'attribuer une quantité de mémoire partagée suffisante à la mise en cache des index IR. À ce titre, vous pouvez soit accroître la taille de la mémoire globale, soit utiliser le paramètre <code>ir_max_shared</code> pour attribuer un segment plus important de votre mémoire partagée à l'application IR Expert.</p> <p>Pour de meilleures performances, appliquez tout ou partie des techniques suivantes afin de diminuer la taille de l'index IR et les ressources nécessaires à sa maintenance.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Laissez le fichier <code>scirexpert</code> dans le système de fichiers P4. ■ Utilisez le fichier de mots vides pour limiter le nombre de mises à jour. ■ Modifiez vos clés IR afin qu'elles intègrent un nombre inférieur de champs. ■ Archivez et purgez les enregistrements à partir du fichier qui fait l'objet de l'indexation IR.
DSC-6000-31724	Lorsqu'un <code>dbdict</code> converti au format SQL est supprimé au moyen de l'utilitaire <code>dbdict</code> , puis restauré immédiatement à partir d'un fichier de déchargement, le <code>dbdict</code> est créé dans le système de fichiers P4, mais les données issues du fichier de déchargement sont ajoutées aux tables du SGBDR (système de gestion de base de données relationnelles). Cette situation tient au fait que l'utilitaire <code>dbdict</code> ne supprime pas les tables du SGBDR.	<p>Cela ne se produit qu'en présence d'un système de fichiers P4. La définition de <code>dbdict</code> n'est pas correctement purgée après la suppression de ce dernier. Aussi, l'environnement d'exécution, ou RTE (Run Time Environment), considère que le fichier existe encore dans le SGBDR.</p> <p>Une fois le <code>dbdict</code> supprimé au moyen de l'utilitaire <code>dbdict</code>, fermez puis rouvrez la session avant de charger un fichier de déchargement.</p>
DSC-6000-31725	Le fait de se déconnecter de la base de données Sybase puis de s'y reconnecter constamment entraîne l'invalidation des pointeurs internes sur les tampons SQL, puis un arrêt anormal.	N'utilisez pas <code>sqldisconnect:1</code> lors de l'exécution de la base de données Sybase.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31729	<p>Lors de la consultation de l'état du système par le biais du client Web, les barres de défilement horizontale et verticale ne s'affichent pas afin de permettre une consultation en plein écran et l'affichage de tous les processus.</p> <p>Cette situation a pour origine un problème identifié et documenté lié à Microsoft Internet Explorer (IE), engendré par des feuilles de style CSS (Cascading Style Sheets) qui utilisent des cadres. L'utilisation de balises DIV à positionnement et taille absolus entraîne l'absence de barres de défilement ou un défilement de page inadapté.</p> <p>Pour plus d'informations sur ce problème lié à un produit Microsoft, consultez l'article intitulé <i>CSS Enhancements in Internet Explorer 6</i> à l'adresse : http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?url=/library/en-us/dnie60/html/cssenhancements.asp.</p>	Aucune.
DSC-6000-31734	<p>En cas d'utilisation de dates relatives dans une interrogation placée dans les favoris, telle que « Fiches ouvertes aujourd'hui », vous devez remplacer manuellement l'interrogation stockée. Cela se produit lorsque vous enregistrez en tant que favori le résultat d'une interrogation impliquant une date, et lorsque les arguments de date sont résolus en vue d'utiliser une date absolue. Par exemple, dans l'interrogation stockée <code>open.time>date(tod())</code>, le favori affiche <code>open.time>'1/1/04 00:00:00'</code> après la sauvegarde. Ce cas se produit également lorsque des graphiques sont enregistrés en tant que favoris.</p>	<p>Pour activer la fonction de date relative <code>tod()</code> dans les favoris, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur le favori avec le bouton droit, puis cliquez sur Modifier. 2 Modifiez l'expression d'interrogation pour qu'elle intègre la logique d'interrogation adaptée.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31735	Lorsque le client Windows vérifie la présence de mises à jour logicielles au démarrage, la boîte de dialogue qui sollicite un mot de passe ne s'affiche pas devant les autres fenêtres. Cette situation se produit uniquement lorsque le site de mise à jour est protégé par un mot de passe. Elle s'applique également aux boîtes de dialogue ultérieures, notamment à celles des informations de progression et des nouvelles mises à jour.	Ce problème survient le plus souvent lorsqu'un utilisateur passe d'une application à une autre pendant qu'il attend le chargement du client Windows. Utilisez la combinaison de touches Alt+Tab pour accéder à la boîte de dialogue requise.
DSC-6000-31739	Des problèmes liés au navigateur Netscape entraînent la désactivation de la fonction d'impression depuis Netscape.	Aucune. Utilisez Microsoft Internet Explorer (IE) pour imprimer à partir d'un navigateur.
DSC-6000-31740	Lors de l'installation du serveur, le nom de dossier qui représente ServiceCenter dans le menu Démarrer > Programmes est défini et ne peut plus être modifié. Le nom qui figure sous Ajouter ou supprimer des programmes > Programmes actuellement installés est également défini et ne peut pas être modifié non plus. L'installation doit être propre à l'utilisateur, ce qui empêche ainsi les éventuels conflits si vous êtes amené à installer plusieurs instances du serveur sur un même ordinateur Windows.	Aucune solution recommandée. Toute solution temporaire impliquerait un déplacement de fichiers susceptible de compromettre les mises à jour ServiceCenter ultérieures. C'est la raison pour laquelle aucune solution n'est prise en charge. La conception courante est conforme aux normes de l'industrie en matière d'installation de logiciels. Pour plus d'informations sur l'installation de plusieurs serveurs sur un même ordinateur Windows, reportez-vous au <i>Manuel d'installation</i> .
DSC-6000-31743	Lorsque vous utilisez le lecteur d'écran sur un client Web en mode accessible, l'affichage de la page d'accueil d'IBM interprète ou lit en double une seule et unique case d'option. Il s'agit apparemment d'une anomalie de la fonction JavaScript qui contrôle cet élément.	Aucune. Vous pouvez régler les paramètres du lecteur d'écran pour améliorer les résultats. Pour savoir comment personnaliser les différents paramètres, reportez-vous à la documentation du lecteur d'écran IBM.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31746	Lorsque vous utilisez le client Web en mode accessible, le code d'une page détermine la capacité du lecteur à interpréter les listes d'enregistrements dotées d'un en-tête, puis les données de chaque entrée. Selon la configuration de votre lecteur d'écran, celui-ci peut ne pas interpréter correctement certaines listes d'enregistrements.	Aucune. Pour savoir comment personnaliser les différents paramètres, reportez-vous à la documentation du lecteur d'écran IBM.
DSC-6000-31750	Sur le client Windows, utilisez la combinaison de touches Ctrl+Fin pour atteindre la fin de la liste des enregistrements couramment récupérés, plutôt que la fin de celle de la totalité des enregistrements.	Il s'agit du comportement normal du client Windows. Il repose sur la plate-forme Eclipse. La combinaison de touches Ctrl+Maj+Fin permet d'atteindre la fin de la liste de la totalité des enregistrements.
DSC-6000-31751	Les contrôles dont la propriété Conversion de la casse est définie sur Majuscules ou Minuscules affichent systématiquement les données selon la configuration de conversion de casse, quelle que soit la manière dont ces dernières sont enregistrées dans la base de données.	Aucune. Lors de la conception de formulaires, assurez-vous que les options d'affichage sont harmonisées avec les propriétés des données. Ce comportement est conforme à la conception et garantit des normes d'homogénéité plus rigides.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31755	<p>Les utilisateurs doivent disposer des privilèges d'administration locale pour installer le client ServiceCenter. Si le client est installé dans le répertoire d'installation par défaut, C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\, l'administrateur doit effectuer certaines étapes supplémentaires pour accorder au groupe Utilisateurs les autorisations d'accès en écriture au répertoire ServiceCenter Client.</p> <p>Ces autorisations permettent aux utilisateurs du groupe Utilisateurs d'ouvrir une session pour y utiliser le client. Le répertoire de l'espace de travail est alors partagé par tous les utilisateurs. L'administrateur peut tout aussi bien modifier le lien du menu Démarrer pour spécifier un nouveau répertoire d'espace de travail accessible en écriture à chaque ouverture de session par les membres du groupe Utilisateurs.</p> <p>Un répertoire d'espace de travail est créé pour chaque utilisateur qui ouvre une session au moyen du paramètre de répertoire de données qui figure dans le chemin cible du menu Démarrer. Ce répertoire d'espace de travail est alors propre à chaque ouverture de session, et non partagé par les différents utilisateurs.</p> <p>Pour permettre aux administrateurs non système de lancer le client ServiceCenter, veillez à installer ce dernier dans un dossier accessible par tous en lecture, écriture et exécution. Vous pouvez éventuellement doter les utilisateurs d'autorisations d'accès au répertoire du client ServiceCenter.</p>	<p>Pour mettre en œuvre un raccourci et le rendre visible aux administrateurs non système, procédez selon une des deux possibilités suivantes :</p> <p>Option 1 :</p> <p>Pour définir l'espace de travail dans un répertoire local, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Tapez set à partir de la ligne de commande pour afficher des informations de profil d'utilisateur. 2 Cliquez sur Démarrer > Programmes > ServiceCenter Client. 3 Cliquez sur ServiceCenter Client avec le bouton droit, puis cliquez sur > Propriétés. 4 Modifiez le répertoire cible en indiquant la ligne suivante : C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ServiceCenter.exe -data \\ "%USERPROFILE%\scworkspace\\" -vmargs -Xmx128M Le paramètre %USERPROFILE%\scworkspace de la ligne ci-dessus crée le répertoire scworkspace. Celui-ci contient les fichiers .metadata et les dossiers de chaque connexion. Ces informations sont ensuite enregistrées dans le fichier suivant : C:\Documents and Settings\ user_name\scworkspace\ .metadata <p>Option 2 :</p> <p>Pour créer un raccourci distribuable, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Créez un raccourci pointant vers C:\Program Files\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ServiceCenter.exe2. 2 Définissez le répertoire du champ « Démarrer dans » en tant que répertoire de travail propre à l'utilisateur, tel que %USERPROFILE%.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31758	<p>Les lecteurs d'écran présentent des incohérences lors de la lecture des descriptions de champ par le biais du client Web en mode accessible. Par exemple, si vous ouvrez une session en tant qu'utilisateur final, la lecture automatique de l'écran entraîne normalement celle des titres et des descriptions de champ. En revanche, dès lors que vous naviguez manuellement dans l'écran au moyen de la touche de tabulation du clavier, le lecteur d'écran ne lit plus mais ignore les titres et les descriptions de champ. Les titres et les descriptions de champ non lus sont généralement ceux dépourvus de zone de saisie de texte ou de lien associé, même si ce n'est pas systématiquement le cas. Par exemple, lorsque vous ouvrez une session avec le compte BOB.HELPDESK, puis cliquez sur Maintenance > Contacts, la description Options du formulaire et le titre Struct./Div. Sté ne sont pas lus lorsque vous naviguez dans l'écran en utilisant la touche de tabulation. Au lieu de cela, le titre Struct./Div. Sté a un champ de texte et un formulaire Fill associés.</p> <p>Remarque : Ce problème survient également lorsque vous ouvrez une session en tant qu'administrateur.</p>	Aucune.
DSC-6000-31759	<p>Pour fonctionner normalement, les formulaires doivent activer correctement les contrôles afin d'autoriser différents raccourcis clavier, notamment l'utilisation de la touche Entrée dans l'écran de recherche.</p>	<p>À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans un formulaire pour vous assurer d'une activation correcte des contrôles sur l'écran sélectionné.</p>

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31760	<p>Lorsque le certificat CA (Certification Authority ; autorité de certification) ne figure pas dans les répertoires du client personnalisé, vous devez impérativement installer ce dernier et le certificat en utilisant le même chemin absolu.</p> <p>Par exemple, si vous tirez parti de l'utilitaire de personnalisation du client pour créer la connexion par défaut d'un client personnalisé, cette connexion par défaut peut être configurée pour exploiter une connexion SSL (Secure Socket Layer). Elle requiert alors un fichier de certificats CA valide. Or, le chemin défini vers le fichier de certificats CA repose sur le répertoire racine du client, modifié par l'utilitaire de personnalisation du client. Si les ressources MSI du client personnalisé sont installées dans un répertoire différent du répertoire racine d'origine, la connexion par défaut affiche le message d'erreur suivant dès que vous tentez de vous connecter au serveur :</p> <p>« Erreur lors de la connexion au serveur, serveur inactif ou paramètres de connexion incorrects : https://localhost:12670 Cause: javax.xml.soap.SOAPException: Message send failed sun.security.validator.ValidatorException: No trusted certificate found »</p>	<p>Vous pouvez activer le chiffrement SSL (Secure Sockets Layer) correct par le biais de l'utilitaire de personnalisation du client d'une des manières suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="778 343 1226 552">1 Lorsque vous définissez une connexion par défaut configurée pour exploiter le chiffrement SSL, installez les ressources MSI du client personnalisé dans le répertoire d'installation du client d'origine. – OU –<li data-bbox="778 557 1226 789">2 Si le client personnalisé est installé dans un répertoire autre que le répertoire racine d'origine, qui consigne la connexion par défaut, modifiez-le en accédant aux options avancées de connexion, puis en définissant le chemin correct vers le fichier de certification d'autorité racine valide.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31762	<p>Dans les clients Web et Windows, un nouvel objet de date régit l'affichage de cette dernière. Ce nouvel objet intègre un contrôle de calendrier. Ce contrôle remplace la fenêtre contextuelle de calendrier des versions précédentes de ServiceCenter lorsque vous utilisez la fonction Remplir dans un champ de date. Cette fenêtre contextuelle de calendrier ne s'affiche pas car l'attribut Type de données n'est pas transmis aux champs de date et d'heure. Si le type de données d'un objet s'affiche sous forme de date, le client ServiceCenter 6 sélectionne et utilise automatiquement le nouvel objet de date, et affiche le contrôle de calendrier.</p> <p>Sur les clients de version antérieure à la version 6, la date s'affiche par le biais de l'objet spécifié pour le champ dans le Concepteur de formulaires. Cette substitution dynamique est désormais utilisée pour le client Web.</p> <p>Dans certains cas, notamment lors du premier affichage d'un formulaire au cours d'une session client, le client Web peut ne pas consigner les informations relatives au type de données nécessaire à ce champ. Dans ce cas, le client Web affiche l'objet spécifié par le Concepteur de formulaires puis, après actualisation, il utilise le nouvel objet de date pour tous les affichages ultérieurs des champs de date et d'heure.</p>	<p>Pour garantir le bon affichage du champ de date sur le client Web au moyen du nouvel objet de date et du contrôle de calendrier qui l'accompagne, vous devez utiliser le Concepteur de formulaires de ServiceCenter 6 pour changer les anciens objets des champs de date et d'heure au profit du nouvel objet de date.</p> <p>Remarque : Cette opération est particulièrement importante dans le cas des objets Fill ou ComFill.</p>
31763	<p>Le Concepteur de formulaires de ServiceCenter 6 a considérablement évolué. Une fois que vous avez apporté des modifications à un formulaire au moyen du Concepteur de formulaires de la version 6, vous ne pouvez plus modifier ce formulaire en utilisant une version antérieure de cet utilitaire.</p>	<p>Dès que vous commencez à modifier des formulaires avec le client Windows de la version 6 de ServiceCenter, n'utilisez plus aucune version antérieure de ce client à cette fin. Assurez-vous que les utilisateurs dotés de clients antérieurs à celui de la version 6 utilisent également une version antérieure du Concepteur de formulaires.</p>

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
31765	Le débogueur avancé peut ne pas interpréter correctement les expressions de développement rapide d'applications, ou expressions RAD (Rapid Application Development).	Utilisez le débogueur RAD à la place du débogueur avancé si vous rencontrez des difficultés pour atteindre les résultats d'interprétation escomptés.
31766	Le client Web ne permet pas d'utiliser le menu déroulant pour l'impression.	Utilisez l'icône Imprimer de la zone d'affichage. Le menu déroulant n'est utilisable que pour l'impression côté serveur.
DSC-6000-31767	La sortie imprimée présente des chevauchements dans le cas d'enregistrements comportant des tableaux stockés dans des blocs-notes. Dans le cas des blocs-notes, les chevauchements à l'impression sont automatiquement corrigés au moyen de tableaux étendus pour afficher l'intégralité d'un contenu tabulaire. Dans le cas de tableaux affichés côte à côte ou de tableaux qui présentent des éléments adjacents, le chevauchement persiste.	Aucune. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel <i>Forms Designer Best Practices</i> afin de trouver une solution à ce problème ainsi qu'à d'autres problèmes liés à la conception de formulaires.
DSC-6000-31771	Lors de l'exécution de la version 5.0.x (ou version antérieure) du serveur d'applications WebSphere par le biais de la version 1.3.x du kit de développement Java JDK (Java Developers Toolkit), les utilisateurs UNIX qui n'utilisent pas l'environnement X-Windows et qui n'ont pas défini la variable d'environnement DISPLAY ne peuvent pas afficher les graphiques dans le navigateur. Au lieu de cela, une erreur est consignée dans le journal. Elle fait état d'une impossibilité de connexion à :0.0 lors de la tentative d'initialisation de la police du graphique. Ce problème survient lorsque le serveur d'applications WebSphere version 5.0.x (ou antérieure) utilise la version 1.3.1 du JDK.	Pour le processus qui exécute le serveur d'applications, définissez la variable d'environnement DISPLAY sur un serveur X auquel ce processus peut accéder. Les informations sont alors utilisées pour récupérer des détails relatifs à la police et à la géométrie, nécessaires à la création du graphique.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31774	L'option Exporter dans Excel ne traite pas correctement les données Unicode (UTF-8). Si les données UTF-8 envoyées sont correctes, elles se dénaturent lors du transport DDE. L'exportation de données du groupe linguistique Latin-1 ou de données japonaises vers Excel est correcte, mais aucune prise en charge générique n'existe pour l'exportation de toutes les langues UTF-8 gérées.	Si vous utilisez plusieurs langues autres que celles du groupe linguistique Latin-1 et le japonais, vous ne pouvez pas utiliser la fonction d'exportation vers Excel au moyen d'une prise en charge UTF-8. Au lieu de cela, vous devez utiliser la fonction Exporter dans un fichier de texte. Vous pouvez ensuite convertir le texte exporté au format Excel.
DSC-6000-31777	Lors de l'ajout d'un champ à une clé existante dans le Navigateur système, l'étoile rouge qui avertit habituellement l'utilisateur de modifications à enregistrer ne s'affiche pas.	Enregistrez le nouveau champ dans le nœud Définition de base de données. Pour ce faire, cliquez sur ce nœud avec le bouton droit, puis cliquez sur Enregistrer .
DSC-6000-31778	Lorsque vous utilisez le client Web en mode accessible, il est difficile de comprendre les formulaires qui contiennent à la fois des éléments accessibles en lecture seule et en lecture/écriture. Aussi, dans le client Web, les éléments de formulaire en lecture seule sont générés en tant qu'entrées malgré leur état. Cette méthode est la seule disponible pour associer correctement des étiquettes à l'entrée proprement dite, en vue de tirer pleinement parti du client en mode accessible.	Pour garantir cette accessibilité, tous les éléments de formulaire en lecture seule doivent constituer des entrées. ServiceCenter est intentionnellement conçu de cette manière ; certains champs en lecture seule ne constituent pas des champs de saisie, du fait des risques associés à ce problème et afin d'éviter à l'utilisateur du client accessible d'en subir les conséquences.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31780	<p>Le compilateur XSLT (Extensible Stylesheet Language Transformations) ne fonctionne pas correctement avec la version 5.1.x du serveur d'applications WebSphere. L'application Web redirige instantanément le trafic vers le formulaire de sortie "goodbye.do?" et ne passe que brièvement par le formulaire de connexion.</p>	<p>Pour activer correctement le compilateur XSLT avec la version 5.1.x du serveur d'applications WebSphere, suivez l'une des méthodes ci-dessous :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Téléchargez le module Xalan sur le site Web de Apache à l'adresse http://xml.apache.org. 2 Créez un répertoire nommé <code>endorsed</code> sous le répertoire suivant : <code>.../\$WAS_HOME/java/jre/lib</code> 3 Copiez le fichier <code>xalan.jar</code> que vous avez téléchargé sur le site Apache dans le nouveau répertoire. <p>Si certaines applications dépendent du comportement de la version IBM XSLT4J 2.5.4 de Xalan, ce dernier étant désormais remplacé par la version Apache de Xalan, d'autres problèmes peuvent survenir.</p> <p>– OU –</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ajoutez un nouveau paramètre destiné au répertoire de déploiement de <code>sc.war</code> spécifié dans le fichier <code>local.xml</code> (<code>./WEB-INF/local.xml</code>). 2 Ajoutez le paramètre suivant : <pre><transformerFactory>org.apache.xalan .transformer.TransformerImpl</transformerFactory></pre> <p>Si vous optez pour la seconde solution, l'application Web dispose alors des instructions nécessaires pour utiliser le mode interprété Xalan en lieu et place du mode compilé ; l'exécution du client Web est ralentie. Bien que plus lente, cette seconde solution affecte potentiellement moins les autres applications que la première.</p>

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31781	Vous pouvez parfois recevoir des erreurs signalant que le système est à cours de handles en cas de sollicitation intensive, voire excessive, du Navigateur système. Assez rare, cette situation ne se produit qu'avec le client Windows.	Aucune. Redémarrez le client.
DSC-6000-31783	Lorsque vous créez un favori privé sous Favoris et tableaux de bord, une interrogation est enregistrée dans un fichier. Lors de l'ouverture ultérieure du favori, le client envoie l'interrogation au serveur. Il n'existe aucune spécification d'écran pour le contexte RAD (Rapid Application Development) ; aussi, le serveur tente-t-il d'ouvrir l'écran par défaut pour le fichier afin de présenter le jeu d'enregistrements.	L'utilisateur final doté d'un accès restreint peut être dans l'incapacité d'utiliser les écrans par défaut et se voir autorisé le seul affichage d'écrans simplifiés par le biais d'applications RAD. S'il peut créer des favoris sous Favoris et tableaux de bord, il peut ne pas être en mesure de les ouvrir et de les exploiter ultérieurement. Si un utilisateur doté d'un accès restreint a besoin de créer un favori sous Favoris et tableaux de bord en vue d'une exploitation ultérieure, accordez-lui un accès supplémentaire aux écrans par défaut.
DSC-6000-31787	L'étiquette d'un attribut est désormais ajoutée aux étiquettes destinées aux tables matricielles, afin d'établir l'association entre un élément matriciel et l'étiquette correspondante. La technologie JAWS n'associe ni les champs de remplissage, ni les listes déroulantes des tables à l'étiquette correspondante.	Aucune.
DSC-6000-31788	Les boutons affichés présentent parfois un chevauchement. Par exemple, un bouton et un cadre peuvent être conçus avec des positions et des tailles identiques, et peuvent tous deux disposer de conditions DVD qui spécifient qu'ils doivent s'afficher à un moment donné. Sachant qu'un cadre est un conteneur, il peut, à l'encontre de toute logique, déterminer que le bouton doit figurer en son sein. D'autres composants destinés à figurer dans le cadre peuvent passer au second plan derrière le bouton, voire s'intégrer à celui-ci.	Si vous devez créer un bouton disponible selon des conditions DVD, la visibilité dudit bouton doit reposer sur ces conditions plutôt que sur sa dissimulation derrière un autre composant. Vous avez la possibilité d'activer ou de désactiver des boutons par voie de programmation.

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31794	<p>Lorsqu'un utilisateur tente de trier une liste selon une colonne mappée sur un objet binaire volumineux, ou BLOB (Binary Large Object), ou sur une image, cette liste disparaît. Lorsque ce problème survient, ServiceCenter affiche un message similaire au message Oracle suivant : « sqlExec error: sqlcode=932 errortext=ORA-00932: inconsistent datatypes: expected - got BLOB (display,fdisp.1) »</p> <p>Ce comportement tient au fait que le champ que vous tentez de trier est de type BLOB, et que certains systèmes de gestion de bases de données relationnelles ne prennent pas en charge le tri des objets BLOB. Si un message d'erreur similaire à celui présenté ci-dessus s'affiche, le problème est vraisemblablement lié au mappage d'un type de champ qui n'autorise pas le tri.</p>	<p>Remappez le champ sur un type varchar en utilisant le fichier <code>sqldbinfo</code>.</p> <p>Pour plus d'informations et de procédures, reportez-vous au manuel <i>Database Conversion and RDBMS Support</i>.</p>
DSC-6000-31797	<p>Si la visibilité d'un contrôle est définie sur FALSE (faux) dans le Concepteur de formulaires, la condition DVD est ignorée.</p>	<p>Pour remédier à ce problème, définissez la visibilité sur TRUE (vrai) dans le Concepteur de formulaires.</p>
DSC-6000-31798	<p>Les formulaires dotés de zones de listes déroulantes qui contiennent des jeux d'enregistrements volumineux s'affichent lentement dans Microsoft Internet Explorer (IE).</p>	<p>Pour accélérer l'affichage des formulaires dans Microsoft Internet Explorer (IE), privilégiez les zones de saisie plutôt que les zones de listes déroulantes.</p> <p>Vous pouvez éventuellement afficher le formulaire tel quel en utilisant Mozilla.</p>

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31800	<p>Les irrégularités d'affichage suivantes peuvent se produire lors de l'utilisation du client Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dans les blocs-notes et les tableaux, vous ne pouvez pas repositionner un objet de bloc-notes sur un autre objet de formulaire de grande taille, tel qu'un tableau. Dans le client Web, le résultat se présente sous la forme d'un formulaire dont la largeur est systématiquement supérieure à 100 %. ■ Le client Web n'affiche pas de texte en couleur. Les effets de texte dont le rendu repose sur la couleur, notamment les ombres portées, ne s'affichent pas dans le client Web. ■ Dans le cas de jointures virtuelles et d'enregistrements multiples, lors de l'utilisation d'une jointure virtuelle pour afficher plusieurs enregistrements dans un formulaire, vous devez utiliser l'objet de table pour garantir un affichage correct des enregistrements. 	<p>Dans le cas des blocs-notes et des tables, les objets placés à la droite du bloc-notes défilent à partir de la page du navigateur.</p> <p>Aucune solution de substitution n'existe pour le texte couleur et les effets de texte dont l'affichage repose sur la couleur.</p> <p>Dans le cas des jointures virtuelles utilisées pour afficher plusieurs enregistrements dans un formulaire, utilisez l'objet de table pour garantir un affichage correct de ces enregistrements.</p>
DSC-6000-31801	<p>Le service Windows associé au serveur d'aide n'est pas supprimé lors du processus de désinstallation de ce dernier.</p>	<p>Avant de désinstaller le serveur d'aide, vous devez supprimer manuellement le service Windows associé.</p> <p>Cliquez sur Démarrer > ServiceCenter Help Server > Remove Help Server Service (Supprimer le service Serveur d'aide) afin de supprimer manuellement le service Windows associé au serveur d'aide.</p>

Articles de la base de connaissances pour ServiceCenter 6

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
DSC-6000-31802	Le client Web ne prend pas en charge le mode de conception destiné à l'administrateur qui utilise le Concepteur de formulaires. Lorsque vous utilisez le client Web, le bouton de conception s'affiche mais ne fonctionne pas.	<p>Pour utiliser le Concepteur de formulaires sur un client Web, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Dans le Gestionnaire de base de données, sélectionnez <code>displayoptions</code>. 2 Tapez <code>design</code> dans le champ Action. 3 Remplacez la condition courante par la syntaxe suivante : <code>gui() and \$L.editable and sysinfo.get(\"Environment\")~#\ "scguiw web\"</code>
DSC-6000-31153	Au moment de la diffusion de cette version, AIX 5.1 ne compte pas parmi les plates-formes prises en charge par ServiceCenter 6.	Contactez l'assistance clientèle pour obtenir une build mise à jour qui intègre la prise en charge du système d'exploitation AIX 5.1.

Documentation

La documentation ServiceCenter est essentiellement disponible en tant qu'aide contextuelle de niveau champ et aide en ligne au sein de l'application. ServiceCenter 6 permet désormais à l'administrateur de personnaliser tant l'aide de niveau champ que l'aide en ligne.

Accédez à l'aide en ligne pour obtenir des informations de référence et des détails sur différents concepts et procédures. L'aide en ligne peut être enregistrée localement sur les différents clients Windows ou mise à disposition sur un serveur d'aide.

Pour accéder à l'aide contextuelle de niveau champ

- 1 Placez votre curseur dans la zone de texte d'un champ spécifique.
- 2 Cliquez sur **Aide > Aide pour le champ** ou utilisez la combinaison de touches Ctrl + H.

Pour accéder à l'aide en ligne à partir d'un client Windows

- 1 Dans le menu Démarrer de Windows, cliquez sur **Démarrer > Programmes > ServiceCenter Client**.
- 2 Cliquez sur **Aide > Table des matières de l'aide**.

Remarque : Aucune connexion à un serveur n'est nécessaire pour consulter l'aide en ligne.

Pour accéder à l'aide en ligne stockée sur un serveur d'aide

- 1 Pour installer un serveur d'aide, suivez la procédure fournie dans le *Manuel d'installation de ServiceCenter*.
- 2 Vous pouvez ensuite accéder à l'aide en ligne à partir du client Windows, ou à partir de n'importe quel navigateur Web pris en charge.

Si des groupes et des équipes de grande envergure ont besoin d'apprendre à utiliser ServiceCenter 6, installez le serveur d'aide sur un ordinateur accessible au navigateur de chaque membre de ces équipes et groupes.

Mise à niveau

Si vous envisagez une mise à niveau de vos applications ServiceCenter, vous devez faire appel à l'utilitaire d'extension de l'application. Peregrine dispose de nombreuses ressources pour garantir la réussite de votre mise à niveau. Pour en savoir davantage sur ces options, visitez le centre de mise à jour (Upgrade Center) du site Web d'assistance clientèle, ou contactez l'assistance clientèle Peregrine.

Prise en charge de l'activation des langues et du format Unicode (UTF-8)

ServiceCenter 6 prend en charge une fonction d'activation des langues ainsi que le codage Unicode (UTF-8) et les formats, messages et ressources d'aide en ligne traduits.

Le format UTF-8 fait partie intégrante de la norme Unicode. Celle-ci permet d'enregistrer des caractères issus de toute langue prise en charge. ServiceCenter 6 accepte le format UTF-8 en tant que méthode de codage de données tant nouvelles qu'existantes, et peut gérer plusieurs langues sur un seul et même serveur tout en se conformant à la norme Unicode.

Une fois ServiceCenter 6 activé pour une langue donnée, l'utilisateur peut saisir et extraire des données, et créer des formulaires et des messages dans cette langue.

Utilisation de plusieurs versions du client avec ServiceCenter 6

Pour décider de déployer ou non ServiceCenter 6 avec à la fois d'anciens et de nouveaux clients, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Bien que le serveur ServiceCenter 6 puisse désormais enregistrer et servir des données dans n'importe quelle langue, cette fonction ne peut être intégralement exploitée si vous choisissez d'utiliser des versions antérieures du client ServiceCenter. Les versions antérieures du client permettent uniquement d'entrer et d'afficher des caractères issus d'une seule et même famille de langues, telle que Latin-1 ou Cyrillique. Lors de l'installation du nouveau client, le codage UTF-8 ne constitue pas une option ; il fait partie intégrante de l'installation requise. Vous ne pouvez pas exécuter ServiceCenter 6 tant que le processus d'installation n'est pas parvenu à convertir tous les fichiers P4 au format UTF-8.
- Si vous choisissez de déployer un serveur ServiceCenter 6 auprès de clients tant anciens que nouveaux, les utilisateurs des nouveaux clients disposent de capacités UTF-8. Ils peuvent facilement créer ou mettre à jour des enregistrements qui contiennent des caractères que les utilisateurs d'anciennes versions du client ne sont pas en mesure d'afficher ou de mettre à jour.
- Une fois que les utilisateurs du nouveau client ont placé des caractères UTF-8 dans un enregistrement, les versions antérieures du client ne peuvent plus mettre cet enregistrement à jour. Si, après examen de cette section, vous décidez tout de même de déployer à la fois des versions antérieures et la nouvelle version du client auprès d'un serveur ServiceCenter 6, assurez-vous que les utilisateurs des versions antérieures du client sont bien informés qu'ils ne seront plus en mesure de mettre à jour aucun enregistrement modifié par le biais du nouveau client.
- Même si tous les utilisateurs sont dans le même pays et utilisent les mêmes paramètres linguistiques, l'introduction de caractères UTF-8 multi-octets dans votre base de données ServiceCenter 6 est chose facile. Ainsi, un utilisateur peut coller le texte d'un courrier électronique dans la description d'un incident et ce texte peut contenir des caractères UTF-8.

- Si vos exigences métier requièrent le déploiement temporaire des versions antérieures et de la nouvelle version du client, utilisez les directives suivantes :
 - Préservez votre paramètre `sc.ini` language existant. Ne définissez pas ce paramètre sur UTF-8. Cette modification peut engendrer des problèmes, car il déclarerait alors que tous les clients, quelle que soit leur version, utilisent le codage UTF-8. Or les clients antérieurs n'utilisent ni ne prennent en charge ce codage.
 - Tant que tous les anciens clients n'ont pas été retirés de votre environnement de travail, ne tentez pas de consolider plusieurs serveurs qui s'exécutaient précédemment avec des paramètres de langue distincts.
 - Vous devez décider, à l'échelle de votre entreprise, de convertir ou non votre SGBDR au format UTF-8. Vous pouvez effectuer cette conversion quel que soit le client retenu. La base de données est contrôlée par le nouveau paramètre `dblanguage`. Il spécifie que toutes les manipulations de données internes s'effectuent au format UTF-8. Pour obtenir des informations sur la conversion de votre base de données au format UTF-8, consultez votre administrateur de bases de données local, ainsi que la documentation fournie par l'éditeur de votre SGBDR.
- Avant de déployer votre serveur ServiceCenter6, qui mettra automatiquement en œuvre le codage UTF-8, tenez compte des éléments suivants. Ne le faites que si vous envisagez une première installation ou si votre serveur ServiceCenter 6 est déjà déployé sans versions antérieures du client.
 - Assurez-vous de l'absence de versions antérieures du client ServiceCenter et de l'exécution de seuls clients ServiceCenter 6. Les clients antérieurs à la version 6 ne prennent pas en charge le format UTF-8.
 - Spécifiez le paramètre `language:utf8` dans le fichier `sc.ini` ou à partir de la ligne de commande. Ce paramètre commande au serveur de déplacer des données au format UTF-8 vers des sources externes. Cette opération concerne tous les clients et comprend l'exportation de données vers un fichier de texte et l'initialisation d'une impression côté serveur. La conversion des données existantes est transparente et ne s'effectue qu'au fur et à mesure des besoins.

- Assurez-vous que tout SGBDR (système de gestion de base de données relationnelles) mappé est correctement configuré pour prendre en charge le format UTF-8. Pour obtenir des informations sur votre configuration courante, consultez votre administrateur de base de données local, ainsi que la documentation fournie par l'éditeur de votre SGBDR.
- Pour saisir ou extraire des données dans une autre langue, utilisez le clavier adapté à cette langue, un éditeur de méthode de saisie au clavier IME (Input Method Editor) ou tout autre moyen de saisie éprouvé.

Pour plus d'informations sur la prise en charge UTF-8 et la conversion de données, consultez la section de l'aide en ligne *Prise en charge du format UTF-8 (Unicode)*, ainsi que les manuels *Implémentation de l'utilitaire de mise à niveau* et *Database Conversion and RDBMS Support*.

Prise en charge de produit tiers

Les produits Peregrine intègrent souvent des produits tiers qui font appel à des normes en source ouverte. Le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine contient des instructions spécifiques des produits tiers et de ces norme. Pour en savoir davantage sur ces instructions, suivez la procédure ci-dessous.

Pour accéder à des informations relatives à la prise en charge de produits tiers

- 1 Ouvrez un navigateur et accédez au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse :
<http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe de client.
- 3 Cliquez sur General Information (Informations générales) dans le cadre de gauche.
- 4 Cliquez sur **Third-party product support** (Prise en charge des produits tiers) dans le cadre de droite pour afficher la liste des produits tiers et des instructions relatives à la prise en charge correspondante.

Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir de plus amples informations et une assistance concernant cette nouvelle version, ou ServiceCenter en général, contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine.

Site Peregrine Customer Support

Les coordonnées des bureaux d'assistance locaux peuvent être obtenues auprès des personnes principales à contacter présentées ci-après, ou sur le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine.

Pour accéder au site Web d'assistance clientèle de Peregrine

- 1 Ouvrez un navigateur et accédez au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse :
<http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous au site Web d'assistance clientèle au moyen de votre identifiant et de votre mot de passe de client.
- 3 Depuis la page d'accueil de l'assistance (Support), cliquez sur **Phone Support (Assistance téléphonique)** dans le cadre de gauche pour afficher les informations relatives aux contacts internationaux de Peregrine (Peregrine Worldwide Contact).

Services de formation

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir une liste exhaustive des cours de formation Peregrine, consultez le site Web des services de formation Peregrine à l'adresse suivante :

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

Vous pouvez également contacter Peregrine directement par téléphone, au numéro suivant : +1 858.794.5009.

Siège social

Pour obtenir la liste des numéros de téléphone des contacts du monde entier, connectez-vous au site Web de l'assistance clientèle, puis cliquez sur Phone Support (Assistance téléphonique).

Vous pouvez accéder au site Web de l'assistance clientèle à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com>

Contactez l'assistance clientèle au siège social de Peregrine à :

Adresse : Peregrine Systems, Inc.
Attn : Customer Support
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130
États-Unis

Téléphone : + (1) (858) 794-7428

Fax : + (1) (858) 480-3928

E-mail : support@peregrine.com

