

Peregrine

**ServiceCenter**

---

**Note sulla versione**

Versione 6

© Copyright 2004 Peregrine Systems, Inc.

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

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

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

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server e tutti gli altri nomi di prodotti Microsoft citati nella documentazione sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. Software zlib copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly e Mark Adler. ServiceCenter include software di crittografia scritto da Eric A. Young (eay@cryptsoft.com). ServiceCenter include software scritto da Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) e Rhino Software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Software OpenSSL copyright (c) 1998-2004 The OpenSSL Project. Tutti i diritti riservati. Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tutti i diritti riservati. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tutti i diritti riservati. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tutti i diritti riservati. LDAP, OpenLDAP, Java e 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. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Tutti i diritti riservati. Il software coroutine per Java di Neva Object Technology, Inc. è tutelato dalle norme internazionali sul copyright. Crystal Reports Pro e Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tutti i diritti riservati. Software Eclipse (c) Copyright (c) 2000, 2004 IBM Corporation e altri. Tutti i diritti riservati. Copyright (C) 2001-2004 Kiran Kaja e Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Questo prodotto include software sviluppato da Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>).

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 citati esclusivamente per illustrare l'uso del software. Qualsiasi analogia con nomi di aziende o persone reali, passate o presenti, 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](mailto: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](mailto:doc_comments@peregrine.com). Questa edizione del documento si riferisce alla versione 6 del programma concesso in licenza.

040706

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



# Sommario

---

<b>Note sulla versione di ServiceCenter 6.</b> . . . . .	5
Introduzione . . . . .	5
Confronto dei client . . . . .	6
Nuove funzioni . . . . .	8
Nuove funzioni per gli sviluppatori di applicazioni . . . . .	9
Nuove funzioni per gli amministratori . . . . .	10
Nuove funzioni per l'utente finale . . . . .	12
Tabella delle compatibilità . . . . .	13
Richieste di modifica software (SCR) . . . . .	13
Problemi noti . . . . .	14
Documentazione. . . . .	37
Aggiornamenti. . . . .	38
Abilitazione della lingua e supporto Unicode (UTF-8) . . . . .	38
Utilizzo di più versioni del client con ServiceCenter 6 . . . . .	38
Supporto dei prodotti di terze parti . . . . .	40
Per ulteriore assistenza . . . . .	41
Sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine . . . . .	41
Servizi di formazione . . . . .	41
Sede centrale . . . . .	42



# Note sulla versione di ServiceCenter 6

Il presente documento, relativo a ServiceCenter 6 di Peregrine Systems, Inc., offre una panoramica delle nuove funzioni, descrive i problemi noti di questa versione e fornisce istruzioni per accedere ad informazioni da altre fonti, come il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine (in inglese).

Per accedere a tale sito è necessario fornire ID utente e password. La pagina iniziale del sito è all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Nella distinta di imballaggio contenuta nella confezione sono elencati i supporti inviati.

## Introduzione

Per sviluppare una chiara visione di ServiceCenter 6, soffermarsi sulle seguenti informazioni:

- Leggere *Confronto dei client* a pagina 6.
- Leggere *Nuove funzioni* a pagina 8.
- Seguire le istruzioni fornite per la verifica della *Tabella delle compatibilità* a pagina 13.
- Seguire le istruzioni fornite per la verifica delle *Richieste di modifica software (SCR)* a pagina 13.

- Leggere *Problemi noti* a pagina 14.
- Seguire le istruzioni fornite per esaminare il resto della *Documentazione* a pagina 37.

## Confronto dei client

La seguente tabella confronta le funzioni del client di ServiceCenter 6 con quelle delle precedenti versioni.

Funzione	Client Windows versione 6	Client Web versione 6	Client Web versione 6 (accesso facilitato)	Client Windows versione 5.1.x	Client Java versione 5.1.x
Aggiornamenti automatici del client	Sì	N/D	N/D	No	Sì
Caricamento e scaricamento binario	Sì	Solo lato server	No	Sì	Sì
Grafici e dashboard	Sì	Sì	Sì. Disponibili ma non con accesso facilitato.	No	No
Creazione nuovo package client	Sì	N/D	N/D	No	No
Gestione connessione client	Sì	No	No	No	No
Integrazione DDE, inclusa esportazione Excel	Sì	No	No	Sì	Sì
Accesso URL diretto	Sì	Sì	No	No	No
Trascinamento	Sì	Sì <sup>1</sup>	No	No	No
Proprietà modulo elastico <sup>2</sup>	Sì	No <sup>5</sup>	Sì	Sì	Sì
Preferiti	Sì	Sì	No	No	No <sup>3</sup>
Progettazione moduli	Sì	No	No	Sì	Sì
Workflow grafico	Sì	Sì	No	No	No

Funzione	Client Windows versione 6	Client Web versione 6	Client Web versione 6 (accesso facilitato)	Client Windows versione 5.1.x	Client Java versione 5.1.x
Inserimento automatico campi	Sì	No	No	Sì	Sì
Ingrandimenti riquadri elenco e dettaglio	Sì	No	No	No <sup>6</sup>	No <sup>6</sup>
Multitesto scorrevole per modulo	Sì	No. Tutti i testi sono unificati in un singolo testo scorrevole nel formato.	No. Tutti i testi scorrevoli sono campi di testo statico.	Sì	Sì
Stampa modulo in nuova GUI	Sì	Sì	Sì	No	No
Colori DVD elenco QBE	Sì	No	No	Sì	Sì
RAD Debugger	Sì	No	No	Sì	Sì
Correttore ortografico	Sì	No	Sì	Sì	Sì
Crittografia SSL	Sì	Sì	No	No	No
Esplora sistema	Sì	Sì	No	No	No <sup>4</sup>
Integrazioni TAPI	No	No	No	Sì	Sì
Esportazione formati TXT e CSV	Sì	No	No	Sì	Sì
Dati Unicode (UTF-8)	Sì	Sì	Sì	Solo singola tabella codici	Solo singola tabella codici

<sup>1</sup> Supportato solo con Microsoft Internet Explorer (IE)

<sup>2</sup> Problemi noti

<sup>3</sup> Disponibili preferiti di Java Explorer

<sup>4</sup> Java Explorer disponibile

<sup>5</sup> Per il ridimensionamento dei caratteri, è abilitato solo il supporto elastico parziale

<sup>6</sup> Possibilità di abilitare o disabilitare l'elenco dei record

## Nuove funzioni

ServiceCenter 6 include una versione aggiornata del server di ServiceCenter e due nuovi client. ServiceCenter 6 sfrutta inoltre nuove tecniche di gestione di sistemi, integrazione aziendale e interfaccia utente e implementa le tecnologie Web più recenti, come SOAP, DHTML, HTTP, HTTPS e XML per fornire una piattaforma aperta, ma al contempo protetta, in grado di condividere dati con altri sistemi aziendali. I miglioramenti in ServiceCenter 6 sono indirizzati a sviluppatori di applicazioni, amministratori e utenti finali.

Uno degli obiettivi di questa versione è ridurre il carico amministrativo con l'introduzione del client Web, un client imperniato sul browser, svincolato dalla piattaforma e che non necessita di requisiti di installazione sulla postazione. È stata inoltre migliorata la produttività a livello del singolo grazie a maggiori disponibilità e accesso alle informazioni. Per soddisfare le esigenze aziendali, ServiceCenter 6 ha introdotto delle API SOAP che consentono agli sviluppatori di integrare ServiceCenter con altre applicazioni aziendali.

La presente versione integra le seguenti tecnologie:

- XML (Extensible Markup Language)
- Supporto JavaScript lato server
- SOAP (Simple Object Access Protocol)
- Supporto del formato Unicode (UTF-8)

Inoltre questa versione dispone di funzioni personalizzabili per l'accesso facilitato così da agevolare il lavoro per tutti gli utenti di ServiceCenter.

Le seguenti sezioni descrivono le nuove funzioni di ServiceCenter 6. Per ulteriori informazioni sulle funzioni riportate di seguito, installare il client Windows o un server della Guida e consultare *Nuove funzioni di ServiceCenter* nella Guida in linea.

Per istruzioni su come accedere alla Guida in linea da un client Windows o per informazioni sull'uso delle istruzioni fornite nella *Guida all'installazione di ServiceCenter*, vedere *Accesso alla Guida in linea dal client Windows* a pagina 37.

## Nuove funzioni per gli sviluppatori di applicazioni

La seguente tabella riporta alcune delle nuove funzioni disponibili per gli sviluppatori di applicazioni.

Funzione	Utilizzo
Utilità di aggiornamento differenziale	Consente di trasferire le modifiche tra sistemi. Ad esempio, questa utilità può servire per spostare le modifiche dall'ambiente di sviluppo a quello di test, quindi ai sistemi di produzione.
Progettazione e layout di moduli	Consente di progettare moduli mediante il trascinarsi di oggetti e l'aggiunta di comandi.
Supporto JavaScript	Il supporto JavaScript lato server, oltre al supporto già presente per le istruzioni RAD (Rapid Application Development), consente di personalizzare le applicazioni tramite JavaScript.
Debugger di ServiceCenter	Consente di effettuare il debug delle istruzioni RAD e JavaScript mediante RAD o Debugger avanzato.
SOAP API <sup>1</sup>	ServiceCenter 6 è in grado adesso di proporre su richiesta le applicazioni e i dati come servizi Web grazie alla generazione dinamica di WSDL (Web Service Description Language). Le API SOAP consentono di accedere alle applicazioni e dati di ServiceCenter tramite qualsiasi kit di strumenti SOAP di terze parti compatibile, come Apache Web Services Project (Axis), Microsoft(R) .NET Framework Software Development Kit (SDK) o Java Web Services Developer Pack di Sun.
Crittografia SSL	I dati possono ora essere crittografati e decrittografati nelle comunicazioni tra client e server tramite SSL (Secure Sockets Layer).

<sup>1</sup> L'accesso alle funzioni delle applicazioni di ServiceCenter 6 tramite client SOAP forniti da clienti o partner richiede una licenza sia per l'API SOAP che per il componente alle cui funzionalità si accede tramite SOAP.

## Nuove funzioni per gli amministratori

Gli amministratori traggono vantaggio dalla gestione semplificata di dati e sistema. Possono ormai accedere agli strumenti loro necessari da Esplora risorse di Windows con collegamenti a informazioni e attività. L'aggiunta di funzioni di trascinamento semplifica numerose attività amministrative.

La seguente tabella evidenzia alcune delle nuove funzioni disponibili per gli amministratori.

Funzione	Utilizzo
Utilità di packaging client	Consente la distribuzione di client Windows personalizzati, un'unica configurazione per tutti gli utenti o più configurazioni client a seconda del gruppo.
Finestra di dialogo Connessioni	Consente di configurare e distribuire le connessioni predefinite al server per tutti gli utenti parallelamente all'utilità di packaging client. Inoltre, gli utenti possono impostare più connessioni al server di ServiceCenter nell'ambito dello stesso client.
Sistema della Guida in linea personalizzabile	Consente di modificare i file HTML e XML della Guida in linea.
Utilità di creazione ERD	Consente di generare istruzioni DDL (Database Definition Language) che è possibile importare in vari strumenti di modellazione di dati, incluso AllFusion™ ERwin Data Modeler di Computer Associates (CA).
Preferenze	Consentono di configurare e distribuire impostazioni di preferenza relative a grafici, client, Guida in linea, server della Guida e registri.
Modelli di eccezioni di Manutenzione pianificata	Consentono di sfruttare nuove tecniche per l'esecuzione di attività di manutenzione.
Server della Guida di ServiceCenter	Fornisce un'opzione per centralizzare la posizione della Guida in linea.
Configurazione sistema in Esplora sistema	Consente di accedere rapidamente a risorse di ServiceCenter quali file, record e numerose attività di personalizzazione.
Utilità sito di aggiornamento	Consente di centralizzare la posizione dei file per scaricare aggiornamenti dei client Windows tramite file forniti da Peregrine senza reinstallazione dei client.

Funzione	Utilizzo
Monitoraggio delle licenze utente	Consente di contabilizzare le licenze degli utenti mobili e autorizzati a livello di applicazione.
Supporto UTF-8 (Unicode) <sup>1</sup>	Consente di memorizzare su un singolo server e di visualizzare dallo stesso dati in qualsiasi numero di set di caratteri.
Web tier	Consente di supportare i client basati su browser, indipendenti dalla piattaforma e senza requisiti di installazione sulla postazione. Per ulteriori informazioni sulle piattaforme supportate, procedere come descritto nella sezione <i>Tabella delle compatibilità</i> a pagina 13.

<sup>1</sup> L'uso di versioni precedenti dei client è sconsigliato se sono presenti più lingue sullo stesso server. Le versioni precedenti dei client sono limitate a livello di inserimento dei dati e visualizzazione dei caratteri da una singola tabella codici.

## Nuove funzioni per l'utente finale

ServiceCenter 6 introduce nuovi client Windows e Web. Questi client garantiscono un ambiente intuitivo per tutti gli utenti a livello di accesso alle informazioni e strumenti richiesti per il lavoro.

Il client Web è scalabile con la possibilità di supportare in modo sicuro utenti posti ai quattro angoli del pianeta. Il Web tier è indipendente dalla piattaforma, basato su browser e necessita soltanto di un browser compatibile. Il client Web offre gli stessi strumenti e accesso alle informazioni offerti dal client Windows. Il client Web è basato su server, architettura che garantisce, una volta eseguito l'accesso, la disponibilità degli ultimi aggiornamenti.

Il client Windows è articolato in modo da consentire l'accesso agli aggiornamenti del client da una posizione centralizzata senza necessità di redistribuzione.

Entrambi i client consentono di accedere alle informazioni tramite un sistema di navigazione, cartelle personali e pubbliche corredate di collegamenti per raggiungere oggetti favoriti, grafici e dashboard.

<b>Funzione</b>	<b>Utilizzo</b>
Grafici e dashboard	Consente di visualizzare le relazioni tra categorie di dati tramite grafici e diagrammi a barre.
Finestra di dialogo Connessioni	Consente di definire più connessioni client-server.
Preferiti	Consente di inserire segnalibri associati ai moduli, query e applicazioni più usati.
Workflow grafico	Consente di visualizzare le fasi e i cicli di approvazione definiti in Gestione richieste e Gestione modifiche.
Preferenze	Consente una rapida impostazione e modifica delle preferenze del client.

## Tabella delle compatibilità

La tabella delle compatibilità, che comprende le versioni di sistemi operativi, server, server Web, server di applicazioni Web, client, sistemi RDBMS (Relational Database Management System), nonché la compatibilità con altri prodotti Peregrine, è disponibile sul sito Web dell'Assistenza Clienti.

### Per accedere alla tabella delle compatibilità di ServiceCenter

- 1 Aprire il browser e raggiungere la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:  
<http://support.peregrine.com>
- 2 Immettere il nome e la password di accesso.
- 3 Nel riquadro sinistro, fare clic su **Product Information > Service Management > ServiceCenter > Compatibility Matrices**.
- 4 Nel riquadro destro, fare clic su **ServiceCenter** per visualizzare un elenco delle versioni di ServiceCenter.
- 5 Fare clic su **ServiceCenter 6** per visualizzare la tabella delle compatibilità per questa versione.

## Richieste di modifica software (SCR)

ServiceCenter 6 include dei componenti di riparazione per varie richieste di modifica software (SCR). I componenti di riparazione per questa versione, nonché i dettagli per altre correzioni e miglioramenti implementati a partire dalla versione 4.0 di ServiceCenter, sono disponibili sul sito Web dell'Assistenza Clienti.

### Ricerca di SCR sul sito Web dell'Assistenza Clienti (in inglese)

- 1 Aprire il browser e raggiungere la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:  
<http://support.peregrine.com>
- 2 Immettere il nome e la password di accesso.
- 3 Nel riquadro sinistro, fare clic su **Product Information > Service Management > ServiceCenter > View SCR**s.

- 4 Per attivare dei criteri di ricerca per SCR, selezionare versione, categoria o sottocategoria.
- 5 Verrà visualizzato un report corrispondente ai criteri immessi. Il report può essere visualizzato o scaricato come foglio di lavoro; in quest'ultimo caso fare clic su **Create Excel Report**.

## Problemi noti

È possibile visualizzare un elenco completo dei problemi noti relativi a questa versione e alle precedenti eseguendo una ricerca nella Knowledge Base sul sito Web dell'Assistenza Clienti.

### Ricerca di problemi noti nella Knowledge Base

- 1 Aprire il browser e raggiungere la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:  
<http://support.peregrine.com>
- 2 Immettere il nome e la password di accesso.
- 3 In Step 1, Search Knowledgebase, selezionare **ServiceCenter (K&B Documentation)** dal menu a discesa.
- 4 In Step 1, fare clic su **Advanced Search**.
- 5 Nella finestra Advanced Knowledgebase Search, digitare Known Issue nella casella di testo Search Criteria.
- 6 Selezionare **ServiceCenter (KB & Documentation)** dal menu a discesa in Step 1.
- 7 Dal menu a discesa in Step 2, selezionare **Both the KB and the Documentation**.
- 8 Dal menu a discesa in Step 3, selezionare ServiceCenter 6.
- 9 Fare clic su **Search**.
- 10 Fare clic su un documento per aprirlo.

La seguente tabella riassume alcuni problemi noti per ServiceCenter 6.

### Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31736	L'interfaccia TAPI (Telephony Applications Programming Interface) non è supportata con la versione 6 del client Windows.	Nessuna soluzione.
DSC-6000-31757	<p>I lettori di schermata presentano comportamenti incoerenti durante la lettura delle descrizioni di campo sul Web client, quando l'utente ha effettuato un accesso amministrativo e utilizza il tasto TAB per spostarsi tra le descrizioni di campo.</p> <p>Se ad accedere è un utente finale, come BOB.HELPDESK, i titoli e le descrizioni di campo vengono letti durante la lettura automatica della schermata dallo stesso lettore. Il passaggio manuale tra i campi mediante il tasto Tab non consente al lettore di schermata di leggere titoli e descrizioni di campo.</p> <p>Questi titoli e descrizioni di campo sono spesso quelli non contenenti un campo per l'inserimento di testo o un collegamento ad essi associato. Ad esempio, effettuato l'accesso come BOB.HELPDESK, fare clic su <b>Manutenzione &gt; Contatti</b>. La descrizione delle opzioni del modulo e il titolo <b>Struttura soc./Divisione</b> non vengono letti se ci si sposta nella schermata con il tasto Tab. Il titolo <b>Struttura soc./Divisione</b> presenta un campo di testo e un'opzione di riempimento ad esso associata.</p>	Se l'accesso al client Web è di tipo amministrativo, non usare il tasto Tab per spostarsi tra le descrizioni di campo.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31772	<p>Il client Web viene usato con difficoltà in giapponese. Questo problema è dovuto al fatto che per usare l'editor IME per l'inserimento del testo giapponese, è necessario digitare la trascrizione fonetica delle parole, premere una o più volte la barra spaziatrice per ottenere l'ideogramma (kanji), quindi fare clic su <b>Invio</b> per selezionare l'ideogramma. Il clic sul tasto <b>Invio</b> per generare i kanji avvia l'invio prematuro del modulo.</p>	<p>È possibile abilitare il parametro per l'invio automatico nel file <code>web.xml</code> per l'intero server Web o per un URL specifico per un singolo utente.</p> <p>Per ulteriori dettagli sul parametro per l'invio automatico, consultare la Guida in linea di ServiceCenter 6.</p>
DSC-6000-31789	<p>Il client Web di ServiceCenter utilizza la versione 2.3 del servlet laddove WebSphere Application Server versione 4 utilizza una versione precedente. Gli errori si verificano quando si esegue il client Web di ServiceCenter 6 con il server di applicazioni WebSphere versione 4. Questi errori vengono registrati nel file registro di eventi del server, <code>stdout.txt</code> o nel file registro degli errori, <code>stderr.txt</code>, e possono presentarsi come l'esempio seguente:</p> <pre> ":java.lang.reflect.InvocationTargetException: on: java.lang.IllegalAccessError: 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>Procedere come indicato nei seguenti passaggi per installare i file JAR necessari per l'esecuzione corretta del client Web di ServiceCenter 6 con un server di applicazioni WebSphere 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella <i>Guida all'installazione</i>, vedere la sezione <i>Installazione di file JAR aggiuntivi per il server di applicazioni Web</i> e seguire i passaggi ivi descritti per copiare correttamente i file JAR necessari per il server di applicazioni WebSphere.</li> <li>2 Aggiungere il file JAR <code>jaas.jar</code> alla directory <code>.../\$WAS_HOME/java/jre/lib/ext</code>. Questo file può essere scaricato da Sun all'indirizzo: <a href="http://java.sun.com/products/jaas/">http://java.sun.com/products/jaas/</a></li> <li>3 Nella directory <code>.../\$WAS_HOME/lib/app</code>, aggiungere i file <code>xalan.jar</code>, <code>xercesImpl.jar</code> e <code>xml-apis.jar</code>. Questi tre file JAR sono presenti nel file <code>xalan-j_2_5_1.zip</code>. È possibile scaricare questo file zip all'indirizzo <a href="http://xml.apache.org/">http://xml.apache.org/</a>.</li> </ol>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31796	<p>Le funzioni del client in ServiceCenter 6 differiscono da quelle offerte nelle versioni precedenti. ServiceCenter 6 supporta i seguenti tipi di client:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Client Windows</li><li>■ Client Web</li><li>■ Client Web (accesso facilitato)</li><li>■ Client Windows 5.1.x</li><li>■ Client Java 5.1.x</li></ul>	<p>Per un elenco delle funzioni offerte con ciascun tipo di client, vedere la tabella delle compatibilità in <i>Confronto dei client</i> a pagina 6.</p>
DSC-6000-31132	<p>Il client di ServiceCenter deve essere installato dall'Amministratore o dall'Amministratore locale su un sistema operativo Windows. Questa condizione provoca la comparsa del collegamento al client solo nel menu Start dell'utente che ha installato il software.</p>	<p>Per creare una cartella per l'area di lavoro degli utenti (oltre ad Amministratori o Amministratori locali) e consentire loro l'accesso al client di ServiceCenter, procedere secondo uno dei seguenti metodi.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Creare manualmente il collegamento al menu Start su un computer e specificare che Start nella directory è una directory univoca o locale dell'utente. Ad esempio, è possibile usare la variabile di ambiente %USERPROFILE% come valore per il campo di partenza nel collegamento per creare un collegamento per tutti gli utenti sul desktop. – OPPURE –</li><li>2 Creare un file per il collegamento contenente un valore univoco nel campo di partenza, come nella variabile di ambiente %USERPROFILE%, quindi condividere il file sul desktop.</li></ol>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31148	<p>L'aggiunta di un nuovo campo a un record dbdict per un file convertito in SQL non conserva la mappatura generata nel record dbdict. Non vengono generati messaggi di errore e il sistema sembra normale fino al tentativo, non riuscito, di usare il nuovo campo. Se si tenta di aggiungere un altro campo allo stesso dbdict, Esplora sistema genera un'istruzione ALTER TABLE per entrambi i campi poiché il primo non è ancora mappato. L'istruzione generata per il comando ALTER TABLE fallisce a causa di un nome di colonna duplicato.</p> <p>L'aggiunta di un nuovo campo a un record dbdict per un file convertito in SQL comporta le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aggiunta del campo al dbdict e salvataggio dello stesso.</li> <li>■ Mappatura del dbdict.</li> <li>■ Sulla base della mappatura generata, verrà eseguita un'istruzione ALTER TABLE per la tabella per aggiungere la nuova colonna.</li> </ul>	<p>Usare l'utilità dbdict per aggiungere nuovi campi se il dbdict da modificare è convertito in SQL.</p>
DSC-6000-31163	<p>Sui clienti Windows non è possibile usare le combinazioni di tasti CTRL+C o CTRL+V per copiare o incollare se in Preferenze è selezionata l'opzione Mostra moduli XML.</p>	<p>Per usare CTRL+C e CTRL+V, deselegionare l'opzione per la visualizzazione XML di moduli e dati.</p> <p>Per deselegionare questa opzione, procedere come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic su <b>Finestra &gt; Preferenze</b>.</li> <li>2 Deselegionare la casella Mostra moduli XML.</li> <li>3 Fare clic su <b>Applica</b>.</li> <li>4 Fare clic su <b>OK</b>.</li> </ol> <p>In alternativa, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla selezione e scegliere Copia o Incolla nel menu che viene visualizzato.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31165	In ServiceCenter 6, il driver ODBC (Open Database Connectivity) non è compatibile con le versioni precedenti del server in seguito alle modifiche apportate al supporto Unicode (UTF-8).	Accertarsi che il driver ODBC utilizzi una lingua UTF-8 supportata e che sia compatibile con le procedure di conversione UTF-8.
DSC-6000-31194	Non è possibile usare l'opzione Esporta in file di testo sul client Web se si digita il nome di file e il percorso completo.	Per usare l'opzione Esporta in file di testo sul client Web, non includere la posizione dell'unità e il percorso nel nome selezionato per il file esportato. Ad esempio, usare <code>testo_esportato.txt</code> invece di <code>C:\\testo_esportato.txt</code> . Il file verrà esportato nell'unità disco fisso del server di ServiceCenter. Se non si specifica un percorso, il file viene salvato nella directory <code>.../ServiceCenter/RUN</code> .
DSC-6000-31264	Il salvataggio di record in un file di scaricamento esterno con ServiceCenter 6 crea un file che può essere letto solo su sistemi che eseguono la versione 6 o superiore del server. I file di scaricamento salvati con sistemi della versione 5.1.x o precedenti possono essere caricati in ServiceCenter 6.	Nessuna soluzione. I file di scaricamento creati su sistemi che eseguono la versione 6 del server devono essere letti su sistemi supportati che eseguono la versione 6 o successiva di ServiceCenter.
DSC-6000-31282	Il client di ServiceCenter 6.0 non usa il file <code>sc3user.ini</code> per memorizzare le impostazioni di configurazione e le preferenze dell'utente. Le preferenze specifiche dell'utente si trovano nelle finestre di dialogo Preferenze e Connessioni di ServiceCenter 6 e vengono memorizzate in locale nella cartella dell'area di lavoro del client.	Il file <code>sc3user.ini</code> e i parametri ad esso associati sono ormai obsoleti. Impostare le preferenze in un client, quindi creare un nuovo package; in alternativa, istruire gli utenti su come impostarle.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31349	Il client Windows supporta il layout dinamico, inclusi il ritorno a capo del testo e il ridimensionamento automatico, consentendo l'espansione o la contrazione dei campi a seconda del modulo. I moduli creati con il client GUI su versioni anteriori alla 6.0 possono risultare diversi sul client Windows 6.0. Per i client non Windows, i moduli vengono restituiti in base a un layout impostato su una griglia rigida.	Nessuna soluzione. Usare il client Windows 6.0 per modificare i moduli creati con versioni anteriori in modo da visualizzarli correttamente con il client 6.0.
DSC-6000-31437	L'opzione di convalida del modulo, che nelle versioni precedenti di ServiceCenter consentiva di determinare il nome del parametro usato durante la chiamata di funzioni RAD (Rapid Application Development), non funziona in ServiceCenter 6.	L'opzione di convalida del modulo può essere usata solo con un client versione 5.1.x. In alternativa, usare l'opzione Mostra moduli XML e visualizzare il modulo in XML per determinare il nome del parametro usato. I valori precedentemente visualizzati con l'opzione di convalida del modulo compaiono nei tag XML.
DSC-6000-31464	L'icona Stampa e l'opzione di stampa mediante <b>File &gt; Stampa elenco</b> stampano solo i record visualizzati nell'elenco.	Per stampare l'intero elenco di record con l'icona Stampa o l'opzione <b>File &gt; Stampa elenco</b> , usare la combinazione di tasti CTRL+MAIUSC+FINE per selezionare l'intero elenco, quindi scegliere Stampa. La selezione dell'intero elenco consente anche di annullare l'operazione di stampa nei casi in cui l'elenco restituito risulti più grande del previsto e si scelga di interrompere la richiesta di stampa.  <b>Nota:</b> Si tenga presente che i grandi elenchi di record impiegano più tempo a caricarsi.
DSC-6000-31480	Una volta all'interno di menu del client Web, il tasto Escape (ESC) e i tasti funzioni, come F3, non vengono riconosciuti.	All'interno di menu del client del Web tier, usare il cursore e il mouse per navigare. Non utilizzare i tasti ESC o quelli di funzione.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31506	Se l'area di visualizzazione per l'editor non è sufficiente per contenere l'intero modulo, il client automaticamente sposta il modulo per mantenere visibile l'opzione attiva. Ad esempio, quando Esplora sistema è visibile a sinistra con un dashboard aperto a destra, il modulo viene spostato a sinistra o a destra a seconda dell'opzione attiva.	Questo effetto di scorrimento può essere ridotto o eliminato riposizionando o ridimensionando le viste. Per ingrandire rapidamente il modulo, fare doppio clic sulla relativa scheda o trascinare gli oggetti dall'area di lavoro a un'altra posizione dello schermo.
DSC-6000-31540	Se si crea un elemento preferito di un menu trascinandone l'icona di Esplora sistema nella visualizzazione gerarchica, viene creato un collegamento a quel record. Il collegamento però visualizza il record nel modulo predefinito.	Per creare correttamente un preferito per un menu, trascinare direttamente il collegamento da Esplora sistema alla cartella Preferiti.
DSC-6000-31576	Se in Progettazione moduli l'opzione Mostra riquadro dettagli con elenco record non è selezionata, non è possibile attivare e modificare gli oggetti tramite Progettazione moduli.	Per attivare e modificare gli oggetti tramite Progettazione moduli <i>con</i> l'opzione Mostra riquadro dettagli con elenco record, procedere come segue: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dal menu principale di ServiceCenter, selezionare <b>Finestra &gt; Preferenze &gt; ServiceCenter</b>.</li> <li>2 Selezionare l'opzione Mostra riquadro dettagli con elenco record.</li> <li>3 Fare clic su <b>Applica</b>.</li> <li>4 Fare clic due volte su <b>Annulla</b> per uscire dalla modalità di progettazione e tornare alla finestra di ricerca di Progettazione moduli.</li> <li>5 Nel campo Nome modulo, immettere <b>contacts.g</b>.</li> <li>6 Fare clic su <b>Cerca</b>.</li> <li>7 Fare clic su <b>Progetta</b> per attivare un oggetto del modulo.</li> </ol>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31626	Su un client Windows, lo scorrimento automatico nasconde l'area di visualizzazione del messaggio di errore. Scorrendo verso il basso, i messaggi visualizzati non sono visibili. Se l'esecuzione di un'azione genera un messaggio di errore, il messaggio pur comparando non risulta visibile e l'utente non lo potrà leggere.	Per garantire la corretta visualizzazione dei messaggi sul client Windows, procedere come segue: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dal client Windows, selezionare <b>Finestra &gt; Preferenze &gt; ServiceCenter</b>.</li> <li>2 Selezionare la casella di controllo <b>Note attive</b>.</li> <li>3 Fare clic su <b>OK</b>.</li> </ol>
DSC-6000-31657	Ogni processo del server tenta di inviare un messaggio di chiusura al client associato quando riceve un segnale di arresto. Sebbene questo tentativo normalmente riesca, viene a volte riportato un errore di connessione. Questo comportamento è legato alla sincronizzazione e di norma si svolge come previsto poiché si basa sul meccanismo heartbeat del client che recupera il messaggio di notifica riguardo la chiusura.	Nessuna soluzione. Usare la funzione di invio messaggi per notificare agli utenti l'imminente arresto.
DSC-6000-31679	In caso di perdita della sessione in seguito a inattività, alla riconnessione vengono visualizzati grafici vuoti.	Dopo la perdita di una sessione in seguito a inattività, è necessario chiudere il dashboard e riaprirlo per visualizzare correttamente i dati del grafico.
DSC-6000-31697	Se il grafico include i livelli di dettaglio e i dati sono numerici e non stringhe di testo, è possibile ottenere risultati imprecisi. I dashboard e i grafici in ServiceCenter 6 presumono che i dati dettagliati siano stringhe di testo e quindi applicano gli stessi criteri per le query dettagliate sul grafico.	Nessuna soluzione.
DSC-6000-31719	L'avvio di un'applicazione esterna con la versione 6 del client Windows può comportare l'avvio di due sessioni.	Per avviare applicazioni esterne, chiudere la seconda sessione o usare la versione 5.1.x del client.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31723	A causa della nuova architettura di IR Expert, le operazioni di inserimento sui file con chiave IR risultano rallentate. Ciò è dovuto al fatto che gli indici di IR Expert sono memorizzati in un file denominato <code>scirexpert</code> , che può essere convertito in RDBMS (Relational Database Management System). Il caricamento di file, in particolare di quelli con indici IR, può essere sensibilmente rallentato.	<p>Per migliorare le prestazioni delle operazioni di inserimento, assegnare sufficiente memoria condivisa per la cache degli indici IR. È possibile aumentare la dimensione complessiva della memoria condivisa o usare il parametro <code>ir_max_shared</code> per assegnare un segmento più grande della memoria condivisa a IR Expert.</p> <p>Per ottimizzare ulteriormente le prestazioni, attraverso la diminuzione della dimensione dell'indice IR e la riduzione delle risorse usate per la manutenzione di tale indice, applicare almeno una delle seguenti istruzioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lasciare il file <code>scirexpert</code> in formato P4.</li> <li>■ Usare il file delle parole non significative per limitare il numero di aggiornamenti.</li> <li>■ Modificare le chiavi IR per includere meno campi.</li> <li>■ Archiviare e cancellare record dal file indicizzato IR.</li> </ul>
DSC-6000-31724	Se si elimina un <code>dbdict</code> convertito in SQL tramite l'utilità <code>dbdict</code> e immediatamente ripristinato da un file di scaricamento, il <code>dbdict</code> viene creato in P4, ma i dati dal file di scaricamento vengono aggiunti alle tabelle RDBMS (Relational Database Management System) perché le tabelle RDBMS non erano state eliminate dall'utilità <code>dbdict</code> .	<p>Ciò si verifica solo se si dispone di un file system P4. La definizione del <code>dbdict</code> non viene correttamente svuotata dopo eliminazione del <code>dbdict</code> e di conseguenza l'RTE (Run-Time Environment) considera il file ancora esistente nel sistema RDBMS.</p> <p>Una volta eliminato il <code>dbdict</code> tramite l'utilità <code>dbdict</code>, chiudere la sessione, quindi riaccedere e caricare il file di scaricamento.</p>
DSC-6000-31725	Continue chiusure e aperture di sessione con il database Sybase comportano la scadenza dei puntatori interni ai buffer SQL con conseguente <code>abend</code> (arresto anomalo).	Non usare <code>sqldisconnect:1</code> con Sybase.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31729	<p>Durante l'esame dello Stato del sistema con il client Web, l'assenza delle barre di scorrimento verticale e orizzontale non consente di visualizzare l'intera schermata e tutti i processi di sistema.</p> <p>Ciò si verifica a causa di un problema noto e documentato di Microsoft Internet Explorer (IE) dovuto ai fogli di stile CSS contenenti set di frame. L'uso di comandi DIV rigidi a livello di posizione e dimensione elimina le barre di scorrimento o le rende insufficienti.</p> <p>Per ulteriori informazioni su questo problema Microsoft, vedere l'articolo (in lingua inglese) <i>CSS Enhancements in Internet Explorer 6</i> all'indirizzo: <a href="http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?url=/library/en-us/dnie60/html/cssenhancements.asp">http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?url=/library/en-us/dnie60/html/cssenhancements.asp</a></p>	Nessuna soluzione.
DSC-6000-31734	<p>Quando si usano date relative in una query inserita tra i Preferiti, come "Incidenti data odierna", è necessario sovrascrivere manualmente la query salvata. Ciò si verifica quando si salva un risultato di query contenente date sotto Preferiti e quando le date vengono restituite in base alla data assoluta. Ad esempio, la query <code>open.time&gt;date(tod())</code> una volta salvata nei Preferiti restituisce <code>open.time&gt;'1/1/04 00:00:00'</code>. Ciò si verifica anche salvando i grafici nei Preferiti.</p>	<p>Procedere come segue per abilitare in Preferiti la funzione <code>tod()</code> della data relativa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic con il pulsante destro del mouse su Preferiti, quindi scegliere <b>Modifica</b>.</li><li>2 Modificare l'espressione della query per includere la logica di query appropriata.</li></ol>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31735	Quando all'avvio il client Windows verifica la presenza di aggiornamenti del software, la finestra per la richiesta di password non compare in primo piano. Ciò si verifica solo quando il sito di aggiornamento è protetto da password e lo stesso fenomeno si applica alle finestre successive che indicano l'avanzamento del processo (Progress Information) e la presenza di nuovi aggiornamenti (New Updates).	La maggior parte delle volte questo problema si verifica quando un utente passa da un'applicazione all'altra durante l'attesa del caricamento del client Windows. Usare la combinazione di tasti ALT+TAB per raggiungere la finestra richiesta.
DSC-6000-31739	A causa di problemi con il browser Netscape, non è possibile stampare da Netscape.	Nessuna soluzione. Usare Microsoft Internet Explorer (IE) per stampare dal browser.
DSC-6000-31740	Durante l'installazione del server, il nome visualizzato per la cartella di ServiceCenter nella cartella <b>Start &gt; Programmi</b> è impostato e non può essere modificato. Anche il nome che compare in <b>Installazione applicazioni &gt; Programmi attualmente installati</b> è impostato e non può essere modificato. L'installazione è impostata per essere specifica all'utente in modo da evitare conflitti nei casi in cui sia necessario installare più istanze del server sullo stesso computer Windows.	Nessuna soluzione raccomandata. Una possibile soluzione è quella di spostare i file in grado di compromettere futuri aggiornamenti di ServiceCenter e quindi è sconsigliata. L'architettura attuale è conforme agli standard industriali per l'installazione di software. Per ulteriori informazioni sull'installazione di più server sullo stesso computer Windows, vedere la <i>Guida all'installazione</i> .
DSC-6000-31743	Quando si usa il lettore di schermata su un client Web in modalità di accesso facilitato, IBM Homepage Reader "vede" una singola casella di spunta in forma sdoppiata. Si tratta di un'anomalia nella funzione JavaScript che controlla tale elemento.	Nessuna soluzione. Regolare le impostazioni del lettore di schermata per migliorare i risultati. Per personalizzare le impostazioni, consultare la documentazione del lettore di schermata IBM relativa alla versione per l'accesso facilitato.

**Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6**

<b>ID documento</b>	<b>Problema noto</b>	<b>Soluzione alternativa</b>
DSC-6000-31746	Quando si usa il client Web in modalità di accesso facilitato, il codice della pagina determina la capacità del lettore di interpretare gli elenchi di record contenenti intestazioni e di conseguenza l'interpretazione dei dati per ciascuna voce. A seconda della configurazione del lettore di schermata, alcuni elenchi di record potrebbero non essere correttamente interpretati dal lettore.	Nessuna soluzione. Per personalizzare le impostazioni, consultare la documentazione del lettore di schermata IBM relativa alla versione per l'accesso facilitato.
DSC-6000-31750	Sul client Windows, l'uso della combinazione di tasti CTRL+FINE conduce alla fine dei record attualmente recuperati invece che alla fine di tutti i record.	Ciò è normale per il client Windows, costruito su una piattaforma Eclipse. Per andare alla fine di tutti i record, usare la combinazione di tasti CTRL+MAIUSC+FINE.
DSC-6000-31751	La proprietà di Conversione maiuscole/minuscole impostata su Maiuscole o Minuscole restituisce sempre i dati con i caratteri convertiti, indipendentemente da come sono memorizzati nel database.	Nessuna soluzione. Durante la progettazione di moduli, accertarsi che le opzioni di visualizzazione siano coerenti con le proprietà dei dati. Questo comportamento è previsto dal progetto per garantire una maggiore standardizzazione dei caratteri a fini di coerenza.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31755	<p>Gli utenti devono disporre di privilegi amministrativi per installare il client di ServiceCenter. Se il client viene installato nella directory di installazione predefinita, C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\, l'amministratore deve effettuare passaggi aggiuntivi per abilitare le autorizzazioni di scrittura nella directory ServiceCenter Client per il gruppo di utenti.</p> <p>Le autorizzazioni di scrittura consentono agli utenti di un gruppo di accedere e di usare il client. La directory dell'area di lavoro viene poi condivisa da tutti gli utenti. In alternativa, gli amministratori possono modificare il collegamento al menu Start per specificare una nuova directory dell'area di lavoro con autorizzazioni di scrittura per l'accesso di ciascun gruppo di utenti.</p> <p>Una nuova directory dell'area di lavoro viene creata per ciascun accesso utente includendo il parametro di directory "data" nel percorso di destinazione del menu Start. La directory dell'area di lavoro diventa così esclusiva per ciascun accesso e non condivisa tra utenti.</p> <p>Per consentire agli amministratori locali l'avvio del client di ServiceCenter, accertarsi di installare il client in una cartella che tutti sono autorizzati a leggere, scrivere ed eseguire. In alternativa, abilitare gli utenti con autorizzazioni per la directory ServiceCenter Client.</p>	<p>Usare una delle seguenti due opzioni per abilitare un collegamento e renderlo visibile agli amministratori locali:</p> <p><b>Opzione 1</b></p> <p>Procedere come segue per impostare l'area di lavoro in una directory locale:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dalla riga dei comandi, digitare <b>set</b> per visualizzare le informazioni sul profilo dell'utente.</li> <li>2 Fare clic su <b>Start &gt; Programmi &gt; ServiceCenter Client</b>.</li> <li>3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su <b>ServiceCenter Client &gt; Proprietà</b>.</li> <li>4 Modificare la directory di destinazione come segue: C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ServiceCenter.exe -data \\"%USERPROFILE%\scworkspace\\" -vmargs -Xmx128M</li> </ol> <p>Il parametro data %USERPROFILE%\scworkspace precedente crea la directory scworkspace che contiene i file e le cartelle .metadata per ciascun accesso. Tali informazioni vengono poi memorizzate nel seguente file: C:\Documents and Settings\ nome_utente\scworkspace\ .metadata</p> <p><b>Opzione 2</b></p> <p>Procedere come segue per creare un collegamento da distribuire:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Impostare un collegamento a C:\Programmi\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ServiceCenter.exe2.</li> <li>2 Specificare il valore nella directory come directory di lavoro specifica all'utente, come %USERPROFILE%.</li> </ol>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31758	<p>I lettori di schermata sono incoerenti nella lettura di descrizioni di campo con il client Web in modalità di accesso facilitato. Ad esempio, dopo l'accesso come utente finale, la schermata, i titoli e le descrizioni di campo vengono automaticamente letti. Tuttavia, se ci si sposta manualmente tra i campi con l'aiuto del tasto Tab, i titoli e le descrizioni di campo non vengono più letti dal lettore di schermata. Questi titoli e descrizioni di campo non letti sono generalmente quelli non contenenti un campo per l'inserimento di testo o un collegamento ad essi associato, sebbene non sia sempre questo il caso. Ad esempio, effettuato l'accesso come BOB.HELPDESK, fare clic su <b>Manutenzione &gt; Contatti</b>. La descrizione delle opzioni del modulo e il titolo Struttura soc./Divisione non vengono letti se ci si sposta nella schermata con il tasto Tab. Invece, il titolo Struttura soc./Divisione presenta un campo di testo e un'opzione di riempimento ad esso associata.</p> <p><b>Nota:</b> Ciò si verifica anche accedendo come utente amministrativo.</p>	Nessuna soluzione.
DSC-6000-31759	<p>Per funzionare correttamente, un controllo specifico nel modulo deve essere attivato per consentire l'uso del tasto di scelta rapida corrispondente, come il tasto Invio in un modulo di ricerca.</p>	<p>Usare il mouse per selezionare qualsiasi controllo nel modulo e accertarsi di attivare il controllo desiderato nella schermata selezionata.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31760	<p>Quando il certificato dell'autorità di certificazione (CA) non è incluso nelle directory dei package del client, è necessario sempre installare il nuovo package di client nonché il certificato nello stesso percorso assoluto.</p> <p>Ad esempio, quando si usa l'utilità di packaging client per creare un accesso predefinito per un nuovo package client, la connessione predefinita può essere configurata per usare la connessione SSL. Questa connessione richiede un file di certificati CA valido. Il percorso al file dei certificati CA si basa sulla directory principale del client che l'utilità di packaging client modifica. Se il programma MSI del nuovo package client viene installato in una directory diversa da quella principale originale, la connessione predefinita visualizzerà il seguente messaggio di errore dopo il tentativo di connessione al server:</p> <p>"Errore di connessione al server. Server non attivo o parametri di connessione errati: https://localhost:12670 "Causa: javax.xml.soap.SOAPException: Invio messaggio non riuscito sun.security.validator.ValidatorException: No trusted certificate found</p>	<p>Per abilitare la crittografia SSL (Secure Sockets Layer) con l'utilità di packaging client, procedere in uno dei modi di seguito descritti:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="853 348 1293 517">1 Quando si definisce una connessione predefinita includendo la crittografia SSL, installare l'MSI del nuovo package client nello stesso percorso in cui è installato il client originale. – OPPURE –</li><li data-bbox="853 531 1293 789">2 Se il nuovo package client è installato in un'altra directory rispetto alla directory principale di origine, associata alla connessione predefinita, sarà necessario modificare quest'ultima. Per fare ciò, aprire la finestra Connessioni e selezionare Avanzate, quindi definire il percorso corretto al file dei certificati CA.</li></ol>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31762	<p>Sia il client Web che il client Windows contengono un nuovo oggetto data per visualizzare le date. Il nuovo oggetto data include un calendario incorporato. Questo strumento sostituisce il calendario a comparsa delle versioni precedenti di ServiceCenter che era utilizzato con la funzione di riempimento in un campo di data. Il calendario a comparsa non appare perché l'attributo Tipo dati non viene passato ai campi di data e ora. Se il tipo dati per un oggetto indica una data, il client di ServiceCenter 6 seleziona e usa in modo dinamico il nuovo oggetto data per visualizzare lo strumento calendario.</p> <p>Nelle versioni dei client anteriori alla 6, la data viene visualizzata sulla base dell'oggetto specificato per il campo in Progettazione moduli. Questa sostituzione dinamica viene ora usata per il client Web.</p> <p>In alcune situazioni, come la prima visualizzazione di un modulo durante la sessione client, il client Web potrebbe non contenere le informazioni sul tipo di dati richiesti per il campo. In questi casi, il client Web visualizza l'oggetto specificato in Progettazione moduli, e a seguito dell'aggiornamento della schermata, utilizza il nuovo oggetto data per tutte le visualizzazioni successive dei campi data e ora.</p>	<p>Per garantire una corretta visualizzazione del campo data sul client Web con i nuovi oggetto data e strumento calendario, convertire i vecchi oggetti per i campi data e ora nel nuovo oggetto con Progettazione moduli di ServiceCenter 6.</p> <p><b>Nota:</b> Ciò è particolarmente importante per gli oggetti di riempimento o ComFill.</p>
31763	<p>Progettazione moduli è stato sensibilmente modificato rispetto alle precedenti versioni. Una volta effettuate modifiche a un modulo con Progettazione moduli versione 6, non si potrà più modificarlo con una versione precedente.</p>	<p>Una volta modificato un modulo con un client Windows versione 6, non usare una versione antecedente per modificarlo. Accertarsi che gli utenti su client antecedenti la versione 6 usino anche la versione antecedente di Progettazione moduli.</p>
31765	<p>Debugger avanzato potrebbe non interpretare correttamente le espressioni RAD (Rapid Application Development).</p>	<p>Usare Debugger RAD invece di Debugger avanzato se l'interpretazione delle espressioni non corrisponde alle aspettative.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
31766	Sul client Web, non è possibile usare il menu a discesa per stampare.	Usare l'icona Stampa dell'area visualizzata per stampare dal client Web. Il menu a discesa può essere usato solo per la stampa lato server.
DSC-6000-31767	L'output di stampa contiene record sovrapposti nei blocchi note contenenti tabelle. Le sovrapposizioni di stampa nei blocchi note vengono automaticamente corrette in tabelle allargate per visualizzare l'intero contenuto. Per le tabelle affiancate o con elementi adiacenti, le sovrapposizioni persistono.	Nessuna soluzione. Per ulteriori informazioni su soluzioni a questo e altri problemi legati a Progettazione moduli, vedere <i>Forms Designer Best Practices Guide</i> (in inglese).
DSC-6000-31771	Durante l'esecuzione di versioni 5.0.x o precedenti del server di applicazioni WebSphere con la versione 1.3.x di Java Developers Toolkit (JDK), i grafici non vengono visualizzati nei browser degli utenti che eseguono UNIX senza l'impostazione della variabile di ambiente DISPLAY e l'esecuzione di X windows. Nel registro viene segnalato un errore di connessione a :0.0 durante il tentativo di inizializzazione del carattere per il grafico. Ciò si verifica perché le versioni 5.0.x e precedenti del server di applicazioni WebSphere usano JDK 1.3.1.	Impostare la variabile di ambiente DISPLAY per il processo che esegue il server di applicazioni su un server X a cui il server di applicazioni può accedere. Le informazioni vengono poi usate per recuperare i dettagli del carattere e della geometria per la creazione del grafico.
DSC-6000-31774	L'opzione Esporta in Excel non elabora correttamente i dati Unicode (UTF-8). I dati UTF-8 corretti vengono inviati ma durante il trasporto DDE subiscono una distorsione. I dati in caratteri Latino-1 o Giapponese vengono correttamente esportati in Excel ma non esiste un supporto generico per l'esportazione basata su DDE per tutte le lingue UTF-8 supportate.	Non è possibile usare l'opzione Esporta in Excel con il supporto UTF-8 se si usano più lingue oltre a Latino-1 e Giapponese. In questo caso è necessario utilizzare la funzione Esporta in file di testo, quindi convertire il testo esportato in Excel.
DSC-6000-31777	L'aggiunta di un campo a una chiave esistente in Esplora sistema non comporta la comparsa di una stella rossa che avverte la presenza di modifiche da salvare.	Salvare il nuovo campo nel nodo Definizione database facendo clic sul pulsante destro del mouse sul nodo e scegliendo Salva.

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31778	<p>Quando si usa il client Web in modalità di accesso facilitato, è difficile gestire moduli contenenti elementi di sola lettura e elementi di immissione. Di conseguenza, gli elementi di sola lettura sul client Web vengono presentati come elementi di input anche se sono di sola lettura. Questo è l'unico metodo disponibile per associare correttamente le etichette con l'elemento effettivo di input al fine di agevolare gli utenti con accesso facilitato.</p>	<p>Per garantire l'accesso facilitato, tutti gli elementi di sola lettura del modulo devono essere di input. ServiceCenter è stato intenzionalmente progettato in questo modo con alcuni campi di sola lettura che non sono campi di input a causa dei rischi associati a questo problema e per non penalizzare gli utenti con esigenze di accesso facilitato.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31780	<p>Il compilatore di XSLT (Extensible Stylesheet Language Transformations) non funziona correttamente con la versione 5.1.x del server di applicazioni WebSphere. L'applicazione Web rimanda immediatamente al modulo di disconnessione "\"goodbye.do ?\" visualizzando per pochi istanti il modulo di accesso.</p>	<p>Usare uno dei seguenti metodi per abilitare correttamente il compilatore XSLT per la versione 5.1.x del server di applicazioni WebSphere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Scaricare Xalan dal sito Web Apache all'indirizzo <a href="http://xml.apache.org">http://xml.apache.org</a></li> <li>2 Creare una directory denominata <b>endorsed</b> nella directory: .../\$WAS_HOME/java/jre/lib</li> <li>3 Copiare il file <b>xalan.jar</b> scaricato dal sito Apache nella nuova directory.</li> </ol> <p>Le applicazioni che usavano la versione IBM XSLT4J 2.5.4 di Xalan, useranno adesso quella di Apache con possibili ulteriori problemi.</p> <p>– OPPURE –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Aggiungere una nuova impostazione nella directory di distribuzione del file <b>sc.war local.xml</b> situato in .../WEB-INF/local.xml..</li> <li>2 Aggiungere la seguente impostazione: "&lt;transformerFactory&gt;org.apache.xalan .transformer.TransformerImpl&lt;/transformerFactory&gt;"</li> </ol> <p>Se si usa la seconda opzione, l'applicazione Web usa l'interpretazione Xalan invece della modalità compilata con conseguente rallentamento del client Web. Malgrado questo rallentamento, questa opzione non ha il potenziale per incidere quanto la prima sulle altre applicazioni.</p>
DSC-6000-31781	<p>È possibile ricevere errori relativi a handle insufficienti in seguito a un uso eccessivo di Esplora sistema. Ciò è raro e si verifica solo sui client Windows.</p>	<p>Nessuna soluzione. Riavviare il client.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31783	<p>Quando si crea un elemento preferito privato in Preferiti e dashboard, una query viene salvata in un file. All'apertura del Preferito, il client invia la query al server. Non essendoci indicazioni specifiche riguardo la schermata per il contesto RAD (Rapid Application Development), il server tenta di aprire la schermata predefinita per il file per visualizzare il set di record.</p>	<p>Gli utenti finali con accesso limitato non sempre riescono a usare le schermate predefinite e potrebbero solo visualizzare schermate semplificate quando usano le applicazioni RAD. Possono creare elementi preferiti in Preferiti e dashboard ma potrebbero non riuscire a riaprirli in seguito.</p> <p>Se un utente finale con accesso limitato deve creare un Preferito in Preferiti e dashboard per usarlo successivamente, concedere a tale utente accesso aggiuntivo alle schermate predefinite.</p>
DSC-6000-31787	<p>L'etichetta di attributo è stata aggiunta alle etichette delle tabelle matrici al fine di stabilire l'associazione tra un elemento di matrice e l'etichetta corrispondente. La tecnologia Jaws (JAWS) non associa i campi di riempimento o le caselle combinate della tabella all'etichetta corrispondente.</p>	<p>Nessuna soluzione.</p>
DSC-6000-31788	<p>I pulsanti visualizzati a volte si sovrappongono. Ad esempio, un pulsante e un frame possono essere stati progettati con posizioni e dimensioni identiche e possono entrambi contenere condizioni DVD che specificano la loro comparsa in un dato momento. Poiché il frame è un contenitore, è possibile che il pulsante venga per errore incluso nel frame. Altri componenti contenuti a loro volta nel frame possono essere coperti dal pulsante o inclusi in quest'ultimo.</p>	<p>Per creare un pulsante disponibile in base a condizioni DVD, la sua visibilità deve essere basata sulla condizione e non sulla posizione in relazione ad altri componenti.</p> <p>In alternativa, abilitare o disabilitare i pulsanti su base programmatica.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31794	<p>Quando un utente tenta di ordinare l'elenco di una colonna mappata su un oggetto BLOB (Binary Large Object) o immagine, l'elenco scompare. Quando ciò si verifica, ServiceCenter visualizza un messaggio simile al seguente messaggio Oracle: sqlExec error: sqlcode=932 errortext=ORA-00932: inconsistent datatypes: expected - got BLOB (display,fdisp.1)</p> <p>Questo comportamento si verifica perché il campo che si tenta di ordinare è di tipo dati BLOB e alcuni sistemi di database relazionali, come Oracle, non supportano l'ordinamento di oggetti BLOB. Se si riceve un messaggio di errore simile al precedente, è probabile che il problema sia dovuto alla mappatura di un tipo di campo che non è ordinabile.</p>	<p>Rimappare il campo su un campo di tipo varchar usando il file <code>sqldbinfo</code>.</p> <p>Per ulteriori informazioni e procedure, consultare <i>Database Conversion and RDBMS Support Guide</i> (in inglese).</p>
DSC-6000-31797	<p>Se in Progettazione moduli la visibilità di un controllo è impostata su FALSE, la condizione DVD viene ignorata.</p>	<p>Per risolvere questo problema, impostare la visibilità su TRUE in Progettazione moduli.</p>
DSC-6000-31798	<p>I moduli con caselle combinate contenenti grandi set di record vengono visualizzati lentamente in Microsoft Internet Explorer (IE).</p>	<p>Per accelerare la visualizzazione in Microsoft Internet Explorer (IE), progettare questi moduli con caselle di riempimento invece che con caselle combinate.</p> <p>In alternativa, visualizzare il modulo senza apportare modifiche con Mozilla.</p>

## Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 6

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
DSC-6000-31800	<p>Le seguenti irregolarità di visualizzazione possono verificarsi con il client Web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i blocchi note contenenti tabelle, non è possibile posizionare nel modulo un oggetto blocco note a fianco di un altro oggetto grande come una tabella. Nel client Web viene visualizzato un modulo che risulta sempre maggiore del 100% rispetto alla larghezza.</li> <li>■ Il client Web non visualizza il testo colorato. Gli effetti applicabili al testo e basati sul colore, come le ombreggiature, non vengono visualizzati nel client Web.</li> <li>■ Per i collegamenti virtuali e i record multipli, quando si usa un collegamento virtuale per visualizzare più record su un modulo, è necessario usare l'oggetto tabella per garantire la corretta visualizzazione dei record.</li> </ul>	<p>Per i blocchi note contenenti tabelle, gli oggetti del modulo a destra del blocco note escono fuori dalla pagina del browser.</p> <p>Non esistono soluzioni per la visualizzazione corretta del testo colorato o degli effetti applicabili al testo.</p> <p>Per i collegamenti virtuali usati per la visualizzazione di record multipli, usare l'oggetto tabella per garantire la corretta visualizzazione dei record.</p>
DSC-6000-31801	<p>Il servizio di Windows associato al server della Guida non viene rimosso durante il processo di disinstallazione del server della Guida.</p>	<p>Prima di disinstallare il server della Guida, rimuovere manualmente il servizio di Windows associato al server della Guida.</p> <p>Per rimuovere manualmente il servizio di Windows associato al server della Guida, fare clic su <b>Start &gt; Programmi &gt; ServiceCenter Help Server &gt; Remove Help Server Service</b>.</p>
DSC-6000-31802	<p>Nel client Web, gli amministratori non possono accedere alla modalità di progettazione tramite Progettazione moduli. Nel client Web, il pulsante Progetta, sebbene venga visualizzato, non funziona.</p>	<p>Per usare Progettazione moduli nel client Web, procedere come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Da Gestione database, selezionare displayoptions.</li> <li>2 Nel campo Azione, digitare <b>design</b>.</li> <li>3 Modificare la condizione in modo da ottenere il seguente risultato: gui() and \$.editable and sysinfo.get("Environment")~#"scguiweb"</li> </ol>
DSC-6000-31153	<p>Al momento della pubblicazione della presente versione, AIX 5.1 non è una piattaforma supportata per ServiceCenter 6.</p>	<p>Contattare il supporto tecnico per una versione aggiornata contenente il supporto per AIX 5.1.</p>

# Documentazione

La documentazione di ServiceCenter è in larga misura disponibile nella Guida ai campi e nella Guida in linea all'interno dell'applicazione. Con ServiceCenter 6, gli amministratori possono personalizzare sia la Guida ai campi che la Guida in linea.

Per informazioni di riferimenti e dettagli su concetti e procedure, consultare la Guida in linea. La Guida in linea può essere memorizzata in locale con ciascun client Windows o centralizzata su un server della Guida.

## Accesso alla Guida a livello di campo

- 1 Posizionare il cursore nella casella di testo di un determinato campo.
- 2 Fare clic su **Guida > Guida per il campo** o usare la combinazione di tasti CTRL + H.

## Accesso alla Guida in linea dal client Windows

- 1 Dal menu principale di Windows selezionare **Start > Programmi > ServiceCenter Client**.
- 2 Fare clic su **Guida > Argomenti della Guida**.

**Nota:** Non è necessario connettersi a un server per visualizzare la Guida in linea.

## Accesso alla Guida in linea dal server della Guida

- 1 Installare un server della Guida seguendo le istruzioni fornite nella *Guida all'installazione di ServiceCenter*.
- 2 La Guida in linea è accessibile dal client Windows o da qualsiasi browser Web supportato.

Per assicurare la consultazione della Guida di ServiceCenter 6 a gruppi vasti di persone o team, è possibile installare il server della Guida su un computer accessibile a tutti i membri del gruppo.

## Aggiornamenti

Per aggiornare le applicazioni di ServiceCenter, è necessario utilizzare l'utilità di aggiornamento applicazione. Peregrine dispone di vaste risorse per garantire il successo dell'aggiornamento. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, visitare Upgrade Center sul sito Web dell'Assistenza Clienti o contattare direttamente Peregrine.

## Abilitazione della lingua e supporto Unicode (UTF-8)

ServiceCenter 6 supporta l'abilitazione della lingua e la codifica Unicode (UTF-8) con moduli, messaggi e Guida in linea tradotti.

UTF-8 appartiene allo standard Unicode che consente di memorizzare i caratteri di qualsiasi lingua supportata. ServiceCenter 6 supporta la codifica UTF-8 per dati nuovi o esistenti, supporta più lingue su un singolo server ed è conforme allo standard Unicode.

Una volta abilitato ServiceCenter 6 per una lingua, gli utenti possono immettere e recuperare dati nonché creare moduli e messaggi in quella lingua.

## Utilizzo di più versioni del client con ServiceCenter 6

Per decidere la distribuzione o meno di ServiceCenter 6 con client vecchi e nuovi, valutare quanto segue:

- Sebbene il server di ServiceCenter 6 sia ora in grado di memorizzare e centralizzare dati in qualsiasi lingua, questa funzione non può essere sfruttata completamente con versioni precedenti del client di ServiceCenter. Sulle precedenti versioni del client, è possibile soltanto immettere o visualizzare caratteri di una singola famiglia di lingue, ad esempio Latino-1 o Cirillico. Con l'installazione del nuovo client, la codifica UTF-8 non è opzionale ma parte integrante dell'installazione. Il processo di installazione di ServiceCenter 6 include anche la conversione di tutti i file P4 in UTF-8.
- Se si sceglie di implementare un server di ServiceCenter 6 con client vecchi e nuovi, gli utenti dei nuovi client potranno sfruttare la codifica UTF-8 e creare facilmente o aggiornare record contenenti caratteri che non possono essere visualizzati né aggiornati da utenti con client di versioni precedenti.

- I record con caratteri UTF-8 non saranno visibili, accessibili, né aggiornabili con versioni precedenti del client. Se si decide di distribuire comunque il server di ServiceCenter 6 con client vecchi e nuovi, informare gli utenti che dispongono di vecchie versioni del client che non potranno aggiornare i record modificati con il nuovo client.
- I caratteri multibyte UTF-8 sono facilmente introducibili nel database di ServiceCenter 6, anche nel caso di utenti di uno stesso paese e che usano la stessa lingua. Ad esempio, è sufficiente che un utente incolli il testo di un'e-mail nella descrizione di un incidente senza rendersi conto che quel testo contiene caratteri UTF-8.
- Se le esigenze aziendali richiedono una distribuzione temporanea di client vecchi e nuovi, procedere come segue:
  - Conservare l'impostazione language esistente nel file sc.ini. Non modificare l'impostazione a UTF-8. La modifica dell'impostazione causa problemi poiché quest'ultima dichiara che tutti i client, indipendentemente dalla versione, usano UTF-8. I client vecchi non supportano né usano la codifica UTF-8.
  - Non tentare di consolidare più server eseguiti con parametri di lingua diversi prima della rimozione di tutti i client vecchi dall'ambiente di lavoro.
  - A livello aziendale è necessario decidere se convertire o meno il sistema RDBMS in UTF-8. Il database può comunque essere convertito in UTF-8 a prescindere dal client selezionato. Il database è controllato dal nuovo parametro dblanguage che gestisce anche la codifica UTF-8 dei dati. Per informazioni sulla conversione del database in UTF-8, consultare l'amministratore del database e la documentazione del fornitore del sistema RDBMS.
- Prima di distribuire il server di ServiceCenter 6, che include automaticamente la codifica UTF-8, tenere presente quanto segue. Procedere con la distribuzione solo se si tratta della prima installazione o se il server di ServiceCenter 6 è già distribuito senza versioni precedenti del client.
  - Accertarsi che non vi siano versioni anteriori del client di ServiceCenter ma solo client della versione 6. Il supporto UTF-8 non è previsto sui client delle versioni anteriori alla 6.

- Specificare il parametro `language:utf8` nel file `sc.ini` o dalla riga di comando. Questo parametro istruisce il server affinché converta in formato UTF-8 i dati inviati a fonti esterne. Queste includono l'esportazione di dati dal client in un file di testo e la stampa lato server. In tal modo i dati esistenti vengono convertiti in maniera trasparente solo quando necessario.
- Accertarsi che tutti i sistemi RDBMS mappati siano configurati correttamente per il supporto UTF-8. Per informazioni sulla configurazione corrente, consultare l'amministratore del database e la documentazione del fornitore del sistema RDBMS.
- Per l'immissione e recupero di dati in altre lingue, usare la tastiera adatta per la lingua selezionata, il supporto IME (Input Method Editor) o altri mezzi collaudati di immissione.

Per ulteriori informazioni sul supporto UTF-8 e la conversione di dati, vedere la sezione *Supporto UTF-8 (Unicode)* della Guida in linea, *Upgrade Utility Guide* e *Database Conversion and RDBMS Support Guide* (entrambi in inglese).

## Supporto dei prodotti di terze parti

I prodotti Peregrine spesso integrano prodotti di terze parti basati su standard aperti. Il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine cita condizioni specifiche riguardo il supporto dei prodotti di terze parti e gli standard aperti. Per ulteriori informazioni su queste condizioni, procedere come segue:

### Accesso alle informazioni sul supporto dei prodotti di terze parti

- 1 Aprire il browser e raggiungere la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

- 2 Immettere il nome e la password di accesso.
- 3 Nel riquadro sinistro, selezionare General Information.
- 4 Nel riquadro destro, fare clic su **Third-party product support** per visualizzare un elenco di prodotti di terze parti e le condizioni relative al supporto di ciascuno.

## Per ulteriore assistenza

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione o ServiceCenter in generale, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

### Sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine

I riferimenti per contattare gli uffici di assistenza locali sono reperibili presso gli indirizzi indicati di seguito o presso il sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine.

#### Accesso al sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine

- 1 Aprire il browser e raggiungere la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo:  
<http://support.peregrine.com>
- 2 Immettere il nome e la password per accedere al sito dell'Assistenza Clienti.
- 3 Nel riquadro sinistro della pagina iniziale, fare clic su **Phone Support** per visualizzare l'elenco dei recapiti telefonici degli uffici Peregrine nel mondo.

### 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 Peregrine, consultare il sito Web dei servizi di formazione Peregrine (in inglese) all'indirizzo:

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

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

## Sede centrale

Un elenco dei recapiti di Peregrine nel mondo è disponibile sul sito Web dell'Assistenza Clienti; accedere e scegliere Phone Support.

Il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine si trova all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Per contattare l'Assistenza Clienti presso la sede centrale di Peregrine, rivolgersi a:

Indirizzo: Peregrine Systems, Inc.  
Att.: Assistenza Clienti  
3611 Valley Centre Drive  
San Diego, CA 92130 USA

Telefono + (1) (858) 794-7428

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

E-mail: [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com)



