

Peregrine

ServiceCenter

Note sulla versione

Versione 5.1

Copyright © 2002-2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

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

Peregrine Systems® e ServiceCenter® sono marchi registrati di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento.

I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualsiasi somiglianza con nomi di aziende o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com.

Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com.

Questa edizione si riferisce alla versione 5.1 del programma concesso in licenza.

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



Sommario

Note sulla versione di ServiceCenter 5.1	1
Nuove funzionalità	2
Miglioramenti all'ambiente di runtime (RTE)	2
Miglioramenti alle applicazioni	3
Miglioramenti al Client Java	5
Miglioramenti alla documentazione	5
Compatibilità.	6
Miglioramenti e correzioni (SCR)	6
Problemi noti.	7
Riepilogo dei problemi noti	8
Documentazione	12
Guide in linea in formato HTML	13
Aggiornamento della documentazione	14
Supporto linguistico	14
Abilitazione della lingua	15
Localizzazione	15
Per ulteriore assistenza.	16
Sito Web CenterPoint di Peregrine	16
Sede centrale	16
Come contattare Education Services	17

Note sulla versione di ServiceCenter 5.1

La versione 5.1 di ServiceCenter di Peregrine Systems, Inc. è una versione secondaria contenente modifiche sia all'ambiente di runtime (RTE, Run-time Environment) e alle applicazioni, sia ai client.

I supporti forniti con questa versione includono un'installazione completa del prodotto, compresi l'RTE (5.1) e le applicazioni (SC5.1). Tali supporti sono elencati nella distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Le presenti Note sulla versione trattano i seguenti argomenti:

- *Nuove funzionalità* a pagina 2
- *Compatibilità* a pagina 6
- *Miglioramenti e correzioni (SCR)* a pagina 6
- *Problemi noti* a pagina 7
- *Documentazione* a pagina 12
- *Supporto linguistico* a pagina 14
- *Per ulteriore assistenza* a pagina 16

Nuove funzionalità

In ServiceCenter 5.1 sono stati apportati miglioramenti all'ambiente di runtime (RTE), alle applicazioni, ai client Java e Windows® e alla documentazione.

- *Miglioramenti all'ambiente di runtime (RTE)* a pagina 2
- *Miglioramenti alle applicazioni* a pagina 3
- *Miglioramenti al Client Java* a pagina 5
- *Miglioramenti alla documentazione* a pagina 5

Miglioramenti all'ambiente di runtime (RTE)

Nuovi plug-in

Nuovi plug-in consentono una stretta integrazione di dati e processi tra le applicazioni di ServiceCenter e sorgenti di dati o elaborazione automatica esterne. Il sistema ServiceCenter presenta eccezionali funzioni di integrazione e workflow, tuttavia vi sono situazioni che richiedono un'espansione a basso livello della piattaforma ServiceCenter; i plug-in rappresentano la soluzione specifica per questi casi.

I plug-in possono essere richiamati utilizzando:

- Opzioni di visualizzazione
- Motore documenti
- Controllo modulo
- Record di collegamento
- Script
- Trigger

Miglioramenti alla matrice strutturata

I miglioramenti alla matrice strutturata includono la possibilità di eseguire ricerche relative ai campi nelle matrici strutturate. I campi delle matrici strutturate possono far parte delle chiavi e possono essere mappati a tabelle Attributo e a tabelle Attributo univoco.

- L'RTE crea e aggiorna automaticamente le tabelle Attributo e le tabelle Attributo univoco.
- Le tabelle Attributo contengono i dati delle matrici strutturate di tutti i record della tabella principale.
- Le tabelle Attributo univoco contengono un record per ciascuna combinazione univoca di campi definiti nella tabella.
- La tabella Attributo contiene solo i campi che non fanno parte della tabella Attributo univoco. Ad esempio, la tabella Attributo contiene un solo collegamento a chiavi esterne.

Riga di comando integrata

Ora nei client Windows e Java viene visualizzata la riga di comando. Questa è disponibile in tutte le finestre delle applicazioni. I comandi del record operatore accedono alla riga di comando. Specifiche opzioni di visualizzazione consentono di impostare la visibilità della riga di comando.

Miglioramenti alle applicazioni

Procedure guidate

Una nuova utilità per la creazione guidata di script aumenta l'efficacia del sistema e la facilità di utilizzo, consentendo di creare script di formato uniforme per guidare l'utente in attività quali la creazione di nuovi utenti oppure l'effettuazione di pagamenti. Sono state implementate procedure guidate per la gestione dell'inventario e dei contratti relativi alle risorse.

Aggiornamenti a catena

L'utilità di aggiornamento a catena consente di mantenere la coerenza e l'integrità del database modificando i dati dei file dipendenti perché corrispondano ai dati nei file di origine modificati. Gli aggiornamenti a catena consentono agli utenti di definire regole da applicare per l'aggiornamento dei record delle varie tabelle.

Miglioramenti al record di informazioni di sistema

Il record società di sistema (info.company) presenta nuove opzioni:

- È possibile abilitare/disabilitare la modalità multi-società nella casella di controllo **Esegui in modalità multi-società**.
- La scheda Integrazioni attive consente di attivare le integrazioni.
- Quando si attiva l'integrazione, vengono abilitate le relative opzioni di menu, ove applicabile.

Miglioramenti al file join

Alla funzione esistente di query si aggiungono ora le funzioni di aggiunta, aggiornamento ed eliminazione di file join.

Gestione inventario

Gestione inventario presenta nuovi tipi di dispositivi, schemi e moduli preconfigurati. Questo componente è stato aggiornato in modo da utilizzare il motore documenti, comprese le nuove funzioni di file join. Sono state aggiunte procedure guidate per le attività di amministrazione più comuni.

Gestione contratti per le risorse

Un nuovo componente, Gestione contratti per le risorse, consente agli utenti di monitorare le informazioni relative ai contratti di leasing, manutenzione, software, assistenza e garanzia. Questo componente consente inoltre di monitorare la conformità delle licenze per le risorse e i software installati.

ReportCenter

La nuova funzionalità aggiunta al componente ReportCenter assicura piena compatibilità con il runtime di Crystal 9.x, offre funzioni avanzate per i parametri (ad esempio intervalli, elenchi di selezione e valori multipli) e fornisce accesso a tutte le funzioni per i nuovi formati di esportazione PDF, XML, Excel 7 e 8. Alcuni formati obsoleti (DIF, Lotus1-2-3, ASCII, Excel 2.1 e 3.0) sono stati rimossi. Tutti i report preconfezionati sono stati aggiornati al formato Crystal 9.0 e sono compatibili verso il basso. Tutte le tabelle e i campi di SC 5.1 vengono trattati correttamente; per tutti i parametri si utilizzano dati predefiniti di uso corrente.

ReportCenter 5.1 utilizza Crystal Reports 9.0 per eseguire l'elaborazione dei report e con ReportCenter viene installato un sottoinsieme dei file .dll di Crystal. Installando una versione anteriore di Crystal Reports sul computer su cui è installato ReportCenter 5.1, i file .dll verranno sovrascritti e potranno, pertanto, verificarsi errori di connessione.

Manutenzione pianificata

La nuova funzionalità aggiunta al componente Manutenzione pianificata consente di monitorare le informazioni relative alle parti e alla manodopera richieste per le attività, di utilizzare la pianificazione basata sulla richiesta e di stimare i costi associati alle attività di manutenzione.

Gestione livello servizio

Gestione livello servizio (SLM) combina le funzionalità di Gestione contratti sul livello di servizio e Gestione contratti, in modo da offrire una visione globale dei servizi forniti e dei relativi costi. Questo componente offre un repository centralizzato delle informazioni di gestione del livello di servizio ed è pienamente integrato nella suite di applicazioni ServiceCenter. SLM ricalcola automaticamente l'andamento dei contratti sul livello di servizio. Gestione livello servizio utilizza i dati di disponibilità e i valori metrici di risposta per produrre una rappresentazione grafica.

Miglioramenti al Client Java

Il Client Java di ServiceCenter 5.1 offre maggiori possibilità di personalizzazione per l'utente, indipendentemente dai requisiti di accesso. Consente agli utenti di impostare preferenze personalizzate per i tasti di scelta rapida, il tipo di carattere e i colori e offre un maggiore supporto ad applicazioni di terze parti per l'accessibilità.

Il Client Java ora offre supporto linguistico per il cinese (semplificato e tradizionale) e il coreano.

Miglioramenti alla documentazione

Tutta la documentazione per ServiceCenter 5.1 è disponibile su un unico CD-ROM utilizzabile su qualsiasi piattaforma supportata: Windows, Unix o Macintosh. È possibile scegliere tra il formato HTML per la visualizzazione tramite browser e il formato PDF, in cui si possono definire ricerche dei concetti nell'intera documentazione tramite parole chiave.

La documentazione su CD-ROM include anche una presentazione HTML del modello dati fisico (PDM) preconfigurato di ServiceCenter 5.1. Il PDM è un modello dati che consente agli amministratori di sistema di comprendere i collegamenti presenti nel sistema preconfigurato.

Nella documentazione su CD-ROM relativa a ServiceCenter 5.1 è possibile sfruttare le funzioni di ricerca avanzata offerte da Acrobat Reader 6.0. Tali funzioni sono descritte in *Documentazione* a pagina 12 e nella documentazione stessa.

Compatibilità

Una tabella di compatibilità, contenente tra l'altro i dettagli sulla versione per server/client e sulla compatibilità tra i vari prodotti Peregrine, è disponibile sul sito Web CenterPoint di Peregrine:

<http://support.peregrine.com>

Immettere il nome e la password di accesso.

- 1 Selezionare ServiceCenter nella casella **Search by Product**.
- 2 Selezionare **Compatibility Matrices** in **Support Resources**.
- 3 Seguire il percorso per la versione di ServiceCenter desiderata.

Miglioramenti e correzioni (SCR)

In ServiceCenter 5.1 sono state implementate numerose richieste di modifica software (SCR), comprese quelle elencate di seguito. Vedere *Ricerca di dettagli di SCR* a pagina 7 per istruzioni sul recupero delle informazioni dal sito Web CenterPoint.

- 2482
In Criteri dati sono ora visualizzati tutti i campi definiti in un file, indipendentemente dal livello di nidificazione, ad eccezione delle matrici di strutture.
- 15584
È stata creata un'applicazione denominata trigger.screlate.update utilizzabile dai file per aggiornare i record screlate.
- 21672
Ora Crystal Reports è in grado di visualizzare i campi promemoria.

- 23193
È stata apportata una correzione al codice di Motore documenti in modo che non venga richiamata la routine di blocco per i record non salvati.
- 23504
Non verranno più creati due blocchi al salvataggio dei record quando è attivo il blocco durante la visualizzazione. In tal modo è possibile rilasciare correttamente i blocchi.
- 25106
Le dimensioni del buffer sono state aumentate da 4000 a 8000 byte per consentire la stampa su alcune stampanti HP.

Ricerca di dettagli di SCR

Come per tutte le versioni di ServiceCenter a partire dalla 4.0, sul sito Web CenterPoint di Peregrine è possibile cercare le informazioni dettagliate sulle correzioni e i miglioramenti implementati nella versione 5.1; visitare l'indirizzo

<http://support.peregrine.com>

Immettere il nome e la password di accesso.

- 1 Selezionare **ServiceCenter** in **Search by Product**.
- 2 Selezionare **Software Change Requests** in **Support Resources**.
- 3 Seguire le istruzioni per immettere il criterio di ricerca (ad esempio il numero SCR, il numero del ticket di incidente o una parola chiave), quindi fare clic su **Search**. Viene visualizzato un report di SCR corrispondenti ai criteri di ricerca.

Problemi noti

I problemi noti per questa versione e le precedenti sono documentati nelle voci della Knowledge Base consultabili sul sito Web CenterPoint di Peregrine. Per un riepilogo dei principali problemi noti relativi a ServiceCenter 5.1, vedere *Riepilogo dei problemi noti* a pagina 8).

Ricerca di voci della Knowledge Base sui problemi noti

È possibile visualizzare un elenco di problemi noti per questa versione e le precedenti eseguendo una ricerca nella Knowledge Base sul sito Web CenterPoint di Peregrine:

<http://support.peregrine.com>

Immettere il nome e la password di accesso.

- 1 Selezionare ServiceCenter in Search Knowledgebase.
- 2 Selezionare Advanced Search.
- 3 Immettere i criteri di ricerca.

Nota: Se si conosce l'ID documento di una voce specifica (ad esempio uno di quelli elencati nella tabella seguente), è possibile utilizzarlo come criterio di ricerca per trovare un determinato articolo. Digitare l'ID documento tra virgolette, ad esempio "S7F-W16-8GSN".

- 4 Selezionare ServiceCenter (KB & Documentation).
- 5 Fare clic su Search.

Riepilogo dei problemi noti

Di seguito sono riepilogati alcuni problemi noti in ServiceCenter 5.1. Per i dettagli sul motivo e la soluzione, vedere l'articolo completo della Knowledge Base, disponibile sul sito Web CenterPoint.

Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 5.1

ID documento	Problema noto	Soluzione
S8Y-01T-0296	Se durante la procedura guidata di creazione di tipi di dispositivo con il Client Java è selezionata la casella Componente riempimento in Nome modulo, la barra di scorrimento nel modulo elenco QBE viene visualizzata in modo errato. Ciò si verifica quando la finestra principale non è ingrandita.	Prima di eseguire questa procedura assicurarsi che la finestra principale sia ingrandita.
S8X-816-2C2M	Impossibile esportare in un formato Crystal Reports.	Eseguire una stampa su schermo, quindi fare clic sul pulsante Esporta nella finestra popup Crystal e seguire le istruzioni visualizzate.
S8X-H1K-119A	Se si esegue un caricamento/scaricamento lato client, il client causa un errore di protezione generale se il numero di caratteri del percorso del file è pari o superiore a 75. Il client potrebbe generare un'annotazione diagnostica Dr. Watson.	Selezionare un percorso di file che contenga meno di 75 caratteri.

Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 5.1

ID documento	Problema noto	Soluzione
S8X-H1V-BQTC	Quando si tenta di copiare un'attività modello vengono visualizzati dei messaggi di errore. I messaggi indicano che si è verificato un errore in fase di valutazione delle espressioni di collegamento. Probabilmente esiste un problema di impostazione nelle espressioni del record collegamento modello.	Per risolvere questo problema seguire le istruzioni fornite nell'articolo specifico della Knowledge Base.
S8Y-014-HHC4	L'invio di allegati tramite record eventi non funziona con i file join in ServiceCenter 5.1. Dopo l'elaborazione dell'evento i dati dell'allegato non vengono salvati.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-01A-HY9C	La documentazione sull'aggiunta di un'opzione per installare la versione autonoma del Client Java tramite l'applet di installazione client corrente non è chiara. La documentazione originale indica che per procedere è necessario che ServiceCenter 5.1 sia installato sul server Web locale o remoto. Questa indicazione è errata. Non è necessario che gli utenti dispongano di ServiceCenter 5.1 installato sul computer locale.	Per aggiornare un client autonomo seguire le istruzioni fornite nell'articolo specifico della Knowledge Base.
S8Y-01L-G0HX	Quando si esegue una ricerca combinata IR e P4, non vengono restituiti tutti i record che in effetti corrispondono ai criteri della query.	Esistono due possibili soluzioni: <ol style="list-style-type: none"> 1 Il problema riguarda la chiave parziale della query P4, modificare quindi le chiavi nel dbdict in modo che la parte P4 della query abbia una chiave completa. 2 Impostare il parametro <code>ir_max_relevant_answers</code> su un valore elevato (ad esempio <code>ir_relevant_answers:500</code>). Ciò riduce le possibilità che IR tralasci dei record pertinenti nei risultati della query.

Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 5.1

ID documento	Problema noto	Soluzione
S8Y-01L-XRCJ	Quando, in ambiente autonomo, l'impostazione dei colori per il desktop del Client Java è inferiore a 32 bit e si utilizza la versione JRE 1.2.2, la Guida non viene visualizzata correttamente. (Si tratta dell'immagine visualizzata quando si seleziona Informazioni su ServiceCenter dal menu Guida).	Esistono due possibili soluzioni: <ol style="list-style-type: none"> 1 Modificare l'impostazione dei colori specificando almeno 32 bit. 2 Utilizzare la versione JRE 1.3.1.
S8Y-01P-CVAR	ServiceCenter 5.1 non riassegna tutti i file quando si tenta di eseguire una mappatura con l'opzione Tutti i file. Inoltre, ServiceCenter visualizza una finestra popup indicante l'esistenza di una mappatura SQL, con la richiesta di confermare l'operazione di riassegnazione dei file mappati esistenti.	La finestra popup non è prevista per le tabelle già mappate, in cui il cliente può eseguire qualsiasi selezione. Ad esempio, è possibile accettare la selezione predefinita. In tal caso la finestra si chiude e non vi sono conseguenze per l'elaborazione.
S8Y-01Q-88D5	Sui server Linux (JRE 1.2.2), se il nome del servizio contiene caratteri alfabetici il Client Java non riesce a collegarsi. Il file registro del client conterrà un errore simile a quello illustrato di seguito (file /home/scj.log) quando il client viene eseguito su un server Linux: service parameter xxxxx is not valid.	Non utilizzare caratteri alfabetici nel nome del servizio quando si esegue il Client Java su un server Linux.
S8Y-01Q-RHD9	Le procedure guidate del Client Java visualizzano una barra di scorrimento sul sottomodulo.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-01T-BZQQ	Quando si utilizza lo strumento query SQL in Oracle RDBMS su UNIX, vengono visualizzati messaggi Signal 10 e il collegamento viene interrotto (lo strumento viene aperto selezionando Utilità SQL dal menu Utilità).	Dal momento che questo problema riguarda solo i file eseguibili Oracle OCI, utilizzare l'eseguibile scenter.oracle. Nota: scenter.oracle non supporta gli oggetti carattere di grandi dimensioni/oggetti binari di grandi dimensioni (BLOB/CLOB).

Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 5.1

ID documento	Problema noto	Soluzione
S8Y-01W-8W3C	La finestra di messaggio delle mappature SQL resta visualizzata durante le conversioni Oracle 9 nel Client Java. La finestra di dialogo resta visualizzata come se non fosse stata eseguita alcuna selezione, ma in realtà in background la conversione viene avviata. La finestra client viene aggiornata con l'attività nell'angolo inferiore destro, ma l'area di stato della conversione non viene aggiornata.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-01Y-2D4G	Lo stato della conversione SQL non viene aggiornato durante la conversione Oracle 9 nel Client Java. La conversione in effetti viene eseguita in background come indicato nella parte inferiore destra nell'area attività, con accodamento nel file sc.log.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-01Z-PN0G	Il Client Java si arresta quando si tenta di salvare un record di dimensioni superiori a 64 K.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-01Z-Y5H8	Utilizzando il Client Java per eliminare un allegato da un incidente, i dati del record nel SYSBLOB non vengono eliminati.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-020-W3ZN	Per ridurre a icona tutti i frame aperti del Client Java è necessario che un frame sia in primo piano. Se si tenta di ridurre a icona l'ultimo frame aperto, si apre un ulteriore frame.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Y-416-ZN21	Al tentativo di accesso con il client di ReportCenter, viene visualizzato il messaggio "Errore di connessione al server".	Seguire le istruzioni di risoluzione problemi fornite nell'articolo specifico della Knowledge Base.
S8Y-R1V-3D64	La schermata Ultime notizie è vuota quando si utilizza il Client Java. Le barre di scorrimento verticali e orizzontali visualizzate all'apertura della schermata Ultime notizie si portano automaticamente in posizione finale. Di conseguenza la schermata visualizzata sembra essere vuota.	Posizionare il cursore nella schermata e premere due volte il tasto di tabulazione.

Articoli della Knowledge Base per ServiceCenter 5.1

ID documento	Problema noto	Soluzione
S8Y-W1R-M24M	Quando si utilizza JVM 1.2.2 sul server Solaris, molti campi del Client Java autonomo vengono visualizzati in sola lettura, ma il funzionamento è corretto.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Z-01Q-H1GC	Alla chiusura di un record RootCause o ServiceManagement, non viene richiamato il controllo modulo principale.	Se alla chiusura di un record RootCause o ServiceManagement si desidera eseguire il controllo modulo, è necessario specificarlo nei record Controllo modulo associati ai rispettivi moduli.
S8Z-M1W-7A76	Quando con SCD si esegue la replica di un file contenente matrici strutturate mappate a sottotabelle, viene visualizzato un messaggio Signal 11 e il processo viene terminato.	Prima di eseguire la replica, eliminare le definizioni della sottotabella dal record dbdict relativo al file.
S8Z-M21-LGYQ	L'aggiunta di dati a una matrice strutturata di una sottotabella Attributo fallisce se alla sottotabella univoca non sono stati aggiunti dati.	Vedere l'articolo della Knowledge Base per le informazioni più aggiornate sulla possibile soluzione.
S8Z-M24-0NPF	Impossibile aggiornare un record operatore con password "#####".	Modificare la password.
S90-018-KM9R	Il driver ODBC di ServiceCenter tronca i campi promemoria quando si utilizza Crystal 9.	Utilizzare Crystal 8.5 o versione precedente.
S90-019-WWZW	L'utilizzo del modello operatore società può causare effetti imprevisti per gli utenti LDAP se la mappatura impostata consente chiavi nulle.	Utilizzare il modello *SYSDEFAULTS invece di aggiungere un modello operatore al record società.

Documentazione

Le ricerche nella documentazione di ServiceCenter 5.1 si effettuano agevolmente grazie agli strumenti di ricerca standard offerti da Adobe Reader. Oltre alla normale ricerca di termini, è possibile eseguire una ricerca globale nell'intera suite della documentazione. Se si dispone di Adobe Reader 6.0, quando una ricerca globale ha ottenuto un numero di risultati elevato è possibile definire più specificamente la ricerca.

Importante: Il file PDF può essere aperto con il browser Internet, tuttavia la funzione di ricerca globale è disponibile solo aprendo la documentazione direttamente con Acrobat Reader.

Le guide sono disponibili su molteplici supporti e fonti:

- In linea (vedere *Guide in linea in formato HTML* a pagina 13), installate con ServiceCenter 5.1 e scaricabili dal sito Web CenterPoint.
- Stampabili, nella versione presente scaricabili dal sito Web CenterPoint (vedere *Aggiornamento della documentazione* a pagina 14).

Guide in linea in formato HTML

Le guide in linea sono ora disponibili in formato HTML. Sono comprese nell'installazione predefinita di ServiceCenter su piattaforme Windows e Unix oppure possono essere selezionate come opzione in un'installazione personalizzata. Sono anche disponibili per lo scaricamento sul sito Web CenterPoint (vedere *Aggiornamento della documentazione*, nella sezione successiva).

Per accedere alle guide in linea in un'installazione Windows:

- 1 Selezionare Start > Programmi > ServiceCenter > Guide in linea per visualizzare il menu delle guide disponibili.
- 2 Fare clic sul titolo della guida in linea che si desidera visualizzare.
- 3 All'inizio di ogni documento sono fornite istruzioni su come spostarsi all'interno delle guide in linea. Sulla sinistra è visualizzato un sommario. Fare clic su un argomento per visualizzarlo. Sono anche disponibili altre funzioni di ricerca e indice.

Aggiornamento della documentazione

Le edizioni più recenti delle guide in linea (HTML) e stampabili (PDF) di ServiceCenter 5.1 (con indicazione delle modifiche dell'ultimo minuto alla versione) possono essere scaricate dal sito Web CenterPoint.

Set completo di guide in linea

La suite completa di documentazione in linea può essere scaricata in un unico file ZIP o TAR dalla pagina Documentation ServiceCenter 5.1 del sito Web CenterPoint.

Single guide in formato PDF o HTML

È possibile scaricare singole guide in formato PDF o HTML dal sito Web CenterPoint di Peregrine:

<http://support.peregrine.com>

Immettere il nome e la password di accesso.

- 1 Selezionare **ServiceCenter** in **Search by Product**.
- 2 In **Support Resources** selezionare come più opportuno **Documentation** oppure **Release Notes**.
- 3 Seguire il percorso per la versione di ServiceCenter desiderata.

Dopo aver scaricato i file HTML, è possibile estrarli e sovrascrivere i file presenti nella directory corrente della documentazione ServiceCenter. Per impostazione predefinita si tratta della directory principale di installazione di ServiceCenter.

Supporto linguistico

In ServiceCenter vi sono due livelli di supporto linguistico:

- *Abilitazione della lingua* a pagina 15
- *Localizzazione* a pagina 15

Le versioni localizzate comprendono un sottoinsieme di documentazione tradotto nella lingua locale, con altre guide disponibili in inglese. Le versioni e i supporti dei documenti tradotti saranno uguali in tutte le lingue.

Per ulteriori informazioni sul supporto linguistico, contattare l'assistenza clienti .

Abilitazione della lingua

Se ServiceCenter è abilitato per una data lingua, gli utenti possono immettere e recuperare dati nonché creare moduli e messaggi in tale lingua, utilizzando la tastiera adatta, il supporto IME (Input Method Editor) o altri mezzi di immissione.

Per un elenco delle lingue abilitate, consultare la tabella di compatibilità. Le istruzioni per consultare la tabella di compatibilità sono riportate in *Compatibilità* a pagina 6.

Importante: Se si immettono dati in una lingua non supportata, questi possono venire danneggiati.

Localizzazione

Le versioni localizzate di ServiceCenter sono abilitate per quella lingua e inoltre i moduli preconfigurati sono stati tradotti. Il testo viene quindi visualizzato nella lingua localizzata, purché questa sia stata impostata dall'amministratore del sistema. Le versioni localizzate sono raggruppate a base alla tabella codici che utilizzano.

Per un elenco delle lingue localizzate consultare la tabella di compatibilità. Le istruzioni per consultare la tabella di compatibilità sono riportate in *Compatibilità* a pagina 6.

La localizzazione è prevista solo per le versioni maggiori; tuttavia, in caso di problemi con il sistema in uso, anche quanti dispongono di versioni localizzate dovrebbero prendere visione delle Note sulla versione relative a eventuali versioni di manutenzione.

Le versioni localizzate di ServiceCenter consentono di selezionare da un elenco a discesa, al momento dell'accesso, la lingua nella quale il sistema viene visualizzato. Questa selezione determina la lingua in cui verranno visualizzati i moduli, i messaggi e il testo della guida per quella sessione.

La disponibilità delle versioni localizzate è diversa a seconda della versione e della lingua. Per ulteriori informazioni al riguardo, contattare l'Assistenza Clienti (vedere *Sito Web CenterPoint di Peregrine* a pagina 16).

Nota: La funzione di controllo ortografico e il componente Work Management sono disponibili solo in lingua inglese.

Per ulteriore assistenza

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

Sito Web CenterPoint di Peregrine

I dati per contattare gli uffici di assistenza locali sono reperibili presso gli indirizzi indicati di seguito o presso il sito Web CenterPoint di Peregrine:

<http://support.peregrine.com>

Immettere il nome e la password di accesso.

- 1 Selezionare a sinistra **General Information**.

Selezionare **Support Contacts Worldwide in Customer Support References**.

Sede centrale

Per contattare l'Assistenza Clienti presso la sede principale di Peregrine utilizzare i seguenti recapiti:

Indirizzo:	Peregrine Systems, Inc. Customer Support 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 USA
Telefono:	(1) (800) 960-9998 (solo negli Stati Uniti e Canada, numero verde) + (1) (858) 794-7428
Fax:	+ (1) (858) 480-3928
E-mail:	support@peregrine.com

Come contattare Education Services

Vengono offerti servizi di formazione per l'intera gamma di prodotti Peregrine, compreso ServiceCenter.

Informazioni aggiornate sui servizi di formazione offerti possono essere ottenute presso i recapiti indicati di seguito o all'indirizzo:

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

Indirizzo:	Peregrine Systems, Inc. Education Services 3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130 USA
Telefono:	+1 (858) 794-5009
Fax:	+1 (858) 480-3928

