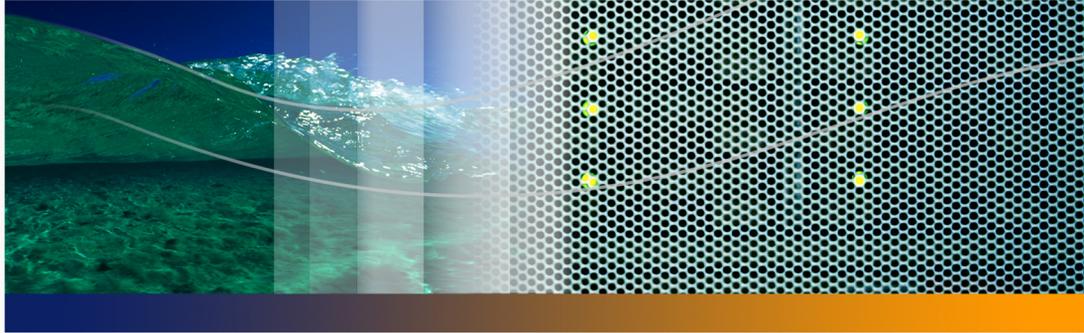


Peregrine Systems, Inc.

Get-Services™ 4.2



Documentation
du produit

Notes de mise à jour

RÉF. No. DGS-42-FR11



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

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

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation et InstallShield Software Corporation. Consultez l'annexe du manuel d'installation pour plus d'informations sur les termes de licence supplémentaires qui s'appliquent.

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document. Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com. Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse doc_comments@peregrine.com. Cette édition s'applique à la version 4.2 du programme sous licence.

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



Table des matières

Get-Services 4.2 - Notes de mise à jour	5
Mise en route	6
Principales fonctions de Get-Services	6
Nouvelles fonctionnalités	7
Matrice de compatibilité	8
Demandes de modification du logiciel	9
Améliorations et problèmes résolus dans Get-Services.	9
Améliorations et problèmes résolus dans OAA	10
Recherche dans la base de connaissances.	14
Problèmes connus	14
Problèmes connus de Get-Services	15
Problèmes connus de OAA	18
Problèmes d'installation connus	20
Documentation	21
Documentation pertinente	21
Prise en charge linguistique	21

Produits tiers	21
Informations complémentaires.	22
Services de formation	22
Siège social	22

Get-Services 4.2 - Notes de mise à jour

Bienvenue dans le produit Get-Services 4.2 de Peregrine Systems, Inc.. Ces notes de mise à jour présentent brièvement les nouvelles caractéristiques, décrivent les problèmes identifiés dans cette version et indiquent la procédure à suivre pour accéder à d'autres sources d'informations, telles que le site Web d'assistance clientèle de Peregrine. Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion valides pour accéder à ce site.

Le support fourni avec cette version comprend une installation complète du produit, la documentation et les modules linguistiques, le cas échéant. Consultez le bordereau joint à votre envoi pour obtenir une description exhaustive du support fourni.

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

Get-Services s'intègre aux modules de ServiceCenter suivants :

- Gestion des incidents
- Gestion des appels
- Gestion des changements

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

Mise en route

Pour tirer le meilleur parti de Get-Services 4.2, consultez les informations suivantes :

- Principales fonctions de Get-Services à la page 6.
- Nouvelles fonctionnalités à la page 7.
- Matrice de compatibilité à la page 8.
- Demandes de modification du logiciel à la page 9.
- Recherche dans la base de connaissances à la page 14.
- Problèmes connus à la page 14.
- Documentation à la page 21.
- Prise en charge linguistique à la page 21.

Principales fonctions de Get-Services

Get-Services simplifie le signalement des problèmes techniques et non techniques en acheminant automatiquement les alertes de service aux personnes compétentes.

Get-Services propose les fonctions suivantes :

- Processus en libre-service permettant aux employés d'ouvrir, de gérer, de mettre à jour et de clôturer les fiches et les demandes de changement à partir de leur ordinateur.
- Possibilité pour les employés de classer les fiches d'appel, d'incident et de changement en fonction de catégories prédéfinies.
- Interface Web permettant aux techniciens de gérer et de clôturer les fiches, et de modifier les tâches et les phases sur le terrain.
- Intégration prête à l'emploi avec les modules Gestion des incidents, Gestion des appels et Gestion des changements de ServiceCenter.

- Modèles de sécurité et de profil permettant un accès basé sur des rôles prédéfinis.
- Identification et suivi du nombre de fiches ouvertes sur le Web à l'aide de l'outil de création de rapports de ServiceCenter.
- Conformité aux directives de la loi américaine HIPAA

Nouvelles fonctionnalités

Get-Services 4.2 propose de nouvelles fonctionnalités :

- **Amélioration du modèle de déploiement de l'installation** : le programme d'installation ne déploie plus les fichiers directement dans une arborescence de répertoires du serveur d'applications, mais dans une *zone de test* du système de fichiers. Cette zone de test fait office d'emplacement commun dans lequel une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. À partir de ces fichiers déployés, le programme d'installation génère un fichier WAR. Avec le fichier WAR, vous devez ensuite utiliser le processus de déploiement du serveur d'applications pour installer ou déployer l'application de portail Peregrine.
- **Possibilité d'utiliser des demandes soumises en tant que modèles d'autres demandes** : cela simplifie et accélère le processus de demande tout en garantissant l'exactitude des informations répétitives. Les utilisateurs peuvent créer une copie d'une demande précédemment soumise afin de créer une nouvelle demande.
- **Possibilité d'afficher des informations relatives aux biens par personne ou service** : les utilisateurs et les responsables peuvent ainsi consulter les biens qui leur sont attribués. Les responsables peuvent également afficher la liste des biens de leurs subordonnés. Cela permet également aux techniciens du Service Desk d'identifier les biens concernés lorsqu'un problème est soumis.
- **Flexibilité de la fonction de réouverture et de clôture de fiche** : cela accélère le processus de demande tout en garantissant l'exactitude des informations répétitives.
- **Flexibilité des écrans personnalisés reposant sur une catégorie** : permet à la société de créer des écrans personnalisés en fonction de la catégorie sélectionnée.

- **Tableau d'affichage ESS** : permet de réduire le nombre de fiches soumises en fournissant des informations essentielles en temps réel sur les systèmes en panne ou présentant des problèmes identifiés.
- **Intégration plus étroite entre Get-Services et Get-Answers** : permet aux utilisateurs du libre-service de reprendre le contenu du champ de description comme interrogation pour effectuer une recherche dans la base de connaissances de Get-Answers, si ce produit est installé.
- **Souplesse accrue de l'administration** : contrôle la possibilité de rouvrir ou de clôturer des fiches plus facilement.
- **Conformité aux directives de la loi américaine HIPAA** : permet de réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion et de définir une date d'expiration pour les mots de passe.

Matrice de compatibilité

La matrice de compatibilité répertorie les versions des systèmes d'exploitation, navigateurs et produits Peregrine pris en charge, et propose d'autres informations liées à la compatibilité.

Pour consulter la matrice de compatibilité :

- 1 Accédez au site Web Peregrine Customer Support à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre ID de client et votre mot de passe.
- 3 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Product Information (Informations sur les produits) > Employee Self Service (Libre-service Employés) > Get-Services > Compatibility matrices (Matrices de compatibilité) > 4.2.**

Demandes de modification du logiciel

Get-Services 4.2 intègre des correctifs qui répondent aux demandes de modification du logiciel, ou SCR (Software Change Request).

Améliorations et problèmes résolus dans Get-Services

Le tableau suivant répertorie les améliorations apportées à Get-Services, ainsi que les problèmes résolus dans cette version.

SCR	Description
SCR 26024	Vous pouvez désormais modifier le nom des champs Sous-catégorie, Type de problème et Type de produit à l'aide des fichiers de ressources de chaînes.
SCR 28864	L'arborescence de sous-catégories, types de problèmes et types de produits prend en charge plus de 20 éléments.
SCR 28950	Vous disposez de la même fonctionnalité de recherche de catégorie lorsque vous recherchez ou créez des fiches.
SCR 29160	Le menu Accueil ne s'affiche plus lorsque vous naviguez dans le module Gestion des changements via le portail.
SCR 29355	Lorsque vous cliquez sur Afficher tout dans la page Historique des demandes, vous ne voyez plus les demandes actives ouvertes.
SCR 29366	Lorsque vous clôturez une phase de changement, vous pouvez afficher les données du champ Heures de travail dans le système principal.
SCR 29430	L'interface destinée aux techniciens de gestion des incidents fonctionne désormais avec l'authentification basée sur les contacts.
SCR 29543	Dans le module Gestion des changements, la recherche de demandeur affiche maintenant les informations correctes.
SCR 29676	Le module Demande de changement accepte tous les formats de date.
SCR 31976	Au lieu de tronquer le texte comprenant plus de 256 caractères dans l'affichage Liste, les écrans Liste de changements et Liste des tâches affichent le mot Plus . Les utilisateurs peuvent ainsi afficher le reste du texte.
SCR 32191	Les utilisateurs voient uniquement les biens qui leur sont attribués.
SCR 32818	Vous devez impérativement renseigner tous les champs obligatoires pour clôturer une tâche ou une demande de changement.

SCR	Description
SCR 32901	Le menu de navigation comprend des liens pointant vers tous les groupes de modules.
SCR 33262	Vous pouvez désormais rechercher des fiches ouvertes ou clôturées à l'aide du champ d'indicateur.
SCR 33286	Le bouton M'étant affectées apparaît uniquement pour les fiches du groupe d'affectation du technicien.
SCR 34161	La recherche portant sur l'état d'une fiche fonctionne correctement.

Améliorations et problèmes résolus dans OAA

Le tableau suivant répertorie les améliorations apportées à la plate-forme OAA, ainsi que les problèmes résolus dans cette version.

SCR	Description
SCR 4175	Si le nombre maximal de connexions est fixé à 1 dans ServiceCenter, l'utilisateur concerné peut désormais se connecter au client ServiceCenter lorsqu'il est déconnecté de Get-Services.
SCR 9547	Lorsque cela est possible, le curseur est placé dans le premier champ obligatoire lorsqu'un problème est identifié au cours de la validation.
SCR 16243	Lors de la connexion, le paramètre permettant de créer un enregistrement de contact pour un opérateur est désactivé. Le nouveau paramètre ServiceCenter, accessible dans la page Administration, qui contrôle ce comportement est Créer un enregistrement contact pour l'opérateur lors de la connexion.
SCR 24676	Le programme d'installation utilise désormais un fichier WAR pour procéder au déploiement de l'application.
SCR 27296	Vous pouvez maintenant organiser les onglets de l'application et les options du menu de navigation en indiquant le nom du module associé, dans l'ordre de votre choix. Les paramètres à définir sont accessibles sont l'onglet Thèmes.
SCR 27366	Le paramètre d'administrateur Poursuite de la session définit le comportement du portail en cas d'expiration de la session. Si ce paramètre est activé (Oui), la session n'expire pas tant que l'utilisateur navigue au sein du portail. Si l'utilisateur navigue en dehors du portail, il doit impérativement y revenir avant la fin du délai d'expiration, sans quoi la session expire. Désactivez ce paramètre (Non) pour définir un comportement d'application Web standard : la session expire après un délai d'inactivité égal au délai d'expiration de la session. La valeur par défaut est Oui.
SCR 27473	L'aperçu de la page est disponible au cours de la personnalisation. Dans le formulaire de personnalisation des listes, un champ permet de définir la taille de l'aperçu. Cette valeur, divisée par le nombre maximal de lignes par page, détermine le nombre maximal de pages d'aperçu répertoriées.

SCR	Description
SCR 27977	La configuration du portail Peregrine peut à présent être héritée, de la même manière que les personnalisations. Reportez-vous au Manuel de l'administrateur de Get-Services pour plus d'informations.
SCR 28251	Les éléments CLASS pour HTML ont remplacé les attributs STYLE dans les feuilles de style XSL.
SCR 28299	Une option de personnalisation permet de désactiver un lien figurant dans une liste.
SCR 28468	Le déploiement de l'application s'effectue désormais au moyen d'un fichier WAR.
SCR 28521	Les sous-documents des formulaires docExplorer sont par défaut en lecture seule, et le paramétrage des options n'affecte pas l'exploration verticale.
SCR 28584	Il est possible d'insérer une barre de défilement dans un champ en lecture seule par le biais de la personnalisation ou en ajoutant l'attribut <code>scroll="true"</code> au schéma.
SCR 28650	Un autre emplacement est maintenant disponible pour enregistrer les personnalisations sous la forme d'un fichier.
SCR 28702	Lors de l'interaction avec ServiceCenter, une application OAA utilise désormais la version de l'application et non la version RTE quand il s'agit de déterminer la version d'un schéma à charger. La version RTE détermine uniquement la bibliothèque partagée à charger pour une communication correcte avec le serveur ServiceCenter.
SCR 28733	Les utilisateurs peuvent désormais créer des extensions de script ECMA. Les administrateurs peuvent étendre un script afin de remplacer le comportement d'un script, sans modifier le script d'origine.
SCR 28825	Toutes les applications Get-It sont conformes aux directives de la loi américaine HIPAA en matière de gestion des mots de passe et de l'expiration des mots de passe.
SCR 28990	Une fois connecté, vous avez la possibilité de modifier la langue d'affichage du portail. Le terme de capacité <code>get.it.language</code> , ajouté au connecteur <code>portalDB</code> , est attribué par défaut.
SCR 29121	Les connecteurs SCAdapter et ACAdapter peuvent classer plusieurs champs. Le connecteur ACAdapter autorise la combinaison ordre croissant et ordre décroissant. En revanche, le connecteur SCAdapter requiert l'ordre croissant OU l'ordre décroissant.
SCR 29346	Le contenu du message parent n'est plus propagé à l'enfant lors de la création d'un nouvel enfant si un élément ID existe.
SCR 29381	La configuration du portail Peregrine peut à présent être héritée, de la même manière que les personnalisations. Reportez-vous au Manuel de l'administrateur de Get-Services pour plus d'informations.
SCR 29395	Le connecteur SCAdapter autorise désormais les clauses d'interrogation LIKE avec des caractères génériques dans l'expression ; par exemple : "LIKE %Micro%".

SCR	Description
SCR 29623	Vous disposez désormais de valeurs personnalisables pour spécifier des plages pour les contrôles de dates et les objets graphiques (widgets) fléchés. Celles-ci sont visibles dans les formulaires de personnalisation associés à ces types d'objets. Vous pouvez également ajouter des entrées au schéma pour spécifier les plages.
SCR 29778	L'option Exiger l'Authentification intégrée de Windows fonctionne correctement.
SCR 29783	Vous disposez de champs permettant de spécifier la taille des fenêtres contextuelles lors de la personnalisation. Ces valeurs sont exprimées en pixels.
SCR 29947	La mise en forme des matrices est effectuée uniquement pour les types memo.
SCR 30154	Get-Services est à présent compatible avec Redhat Enterprise Linux ES 3.0.
SCR 30185	Le nom du fuseau horaire ne produit plus un message du type Fuseau horaire manquant.
SCR 30284	Il n'est plus impératif de créer un élément avant de l'ajouter à une collection.
SCR 30339	Les valeurs qui viennent d'être modifiées ne sont plus perdues lors de l'exploration verticale ou de l'ajout d'éléments à une collection.
SCR 30629	Le nouveau rôle <code>get-it.personalization.bva</code> permet de personnaliser les menus de Mon site de commerce.
SCR 30749	Une collection s'affiche sous la forme d'un lien pour ouvrir un nouveau formulaire, et non plus sous la forme d'une liste de lignes dans un tableau au sein du formulaire actif, si le paramètre Nombre de lignes maximal d'une collection est fixée à 0. Vous pouvez également personnaliser ce paramètre dans le schéma, en définissant l'attribut <code>maxrowcount</code> dans l'élément collection.
SCR 30992	Vous pouvez maintenant organiser les onglets de l'application et les options du menu de navigation en indiquant le nom du module associé, dans l'ordre de votre choix. Les paramètres à définir sont accessibles sous l'onglet Thèmes.
SCR 31938	Les champs d'heure en lecture seule affichent désormais l'heure dans le format défini dans les paramètres régionaux.
SCR 31978	Le connecteur SCAdapter authentifie correctement l'utilisateur après l'échec d'une connexion.
SCR 32066	L'objet graphique (widget) de date/heure OAA fonctionne correctement avec toutes les valeurs.
SCR 32125	OAA ne tente plus d'ouvrir le répertoire META-INF en tant que fichier manifest.
SCR 32198	Les champs spécifiés dans le schéma avec le type URL s'affichent bien sous la forme de liens dans les formulaires.
SCR 32402	Il est possible de télécharger le fichier <code>local.xml</code> à partir de la page Administration.

SCR	Description
SCR 32836	Lors de l'exécution de l'utilitaire OAADeploy, les paramètres de ligne de commande <code>-logToFile</code> et <code>-logToStdOut</code> autorisent respectivement la sortie vers un fichier journal et vers le périphérique standard <code>stdout</code> . La journalisation dans la sortie standard est le paramètre par défaut. Le contenu est toujours ajouté à la fin du fichier journal pour éviter tout risque d'écrasement des informations précédentes. Chaque nouvelle session de journalisation commence par la date et l'heure.
SCR 33001	Après avoir enregistré les paramètres d'un composant dans la page Administration, vous restez dans la page de paramètres associés à ce composant, et vous n'êtes plus renvoyé au Panneau de configuration.
SCR 33134	Le nouveau terme de capacité de la cible <code>portalDB.get.timezone</code> contrôle l'accès au composant Fuseau horaire du portail.
SCR 33259	L'opérateur <code>NOT LIKE</code> est pris en charge par le système principal ServiceCenter. Respectez la syntaxe présentée dans cet exemple de script : <pre> fonction test(msg) { var msgQry = new Message("xcategories"); var paren = new Message("_paren"); paren.add("Name", "cat").setAttribute("operator", "like"); paren.setAttribute("_paren", "operator", "not"); msgQry.add(paren); var result = archway.sendDocQuery("sc", "xcategories", msgQry); return result; } </pre>
SCR 33415	Il est désormais possible de spécifier un titre accessible dans le schéma. Reportez-vous au Manuel de l'administrateur pour plus d'informations.
SCR 33556	L'option Activer la mise en cache dans le navigateur, accessible dans les paramètres de l'administrateur, fonctionne correctement. Si vous avez précédemment désactivé la mise en cache, vous pouvez désormais définir la valeur Oui (valeur par défaut).
SCR 33718	La propagation au sous-type d'un type path ne génère plus d'erreur si le chemin d'accès contient une barre oblique (/).
SCR 33894	Le sous-type n'est plus perdu lorsque vous revenez au parent à partir d'un sous-document.
SCR 33917	Le tri des colonnes ne déclenchant plus de validation, vous ne voyez plus le formulaire vierge qui apparaissait auparavant lorsqu'un champ obligatoire n'était pas renseigné.
SCR 33992	Un nouveau bouton Soumettre placé dans le formulaire parent lorsque vous quittez une fenêtre contextuelle évite toute perte de modifications apportées dans la fenêtre contextuelle.
SCR 34345	Le nouveau terme de capacité <code>get.layout</code> permet de personnaliser le portail.

Recherche dans la base de connaissances

La base de connaissances contient des articles présentant des informations, des conseils et des solutions temporaires adaptés à cette version. Pour effectuer une recherche dans la base de connaissances :

- 1 Accédez au site Web Peregrine Customer Support à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre ID de client et votre mot de passe.
- 3 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Advanced Search (Recherche avancée)**.
- 4 Tapez un ou plusieurs mots clés pour affiner la recherche, puis sélectionnez un produit dans la liste déroulante.
- 5 Cliquez sur **Go (OK)**.

Problèmes connus

Les tableaux suivants répertorient les problèmes identifiés dans Get-Services 4.2, OAA et lors de l'installation. Pour rechercher des problèmes connus dans la base de connaissances, tapez l'ID du document correspondant comme critère de recherche.

Problèmes connus de Get-Services

Le tableau suivant répertorie les problèmes identifiés dans Get-Services 4.2.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 26040	Dans Get-Services, la clôture d'une fiche s'effectue en une seule étape. La même procédure se décompose en deux étapes dans ServiceCenter : la première étape consiste à résoudre la fiche, et la deuxième à la clôturer.	Aucune.
SCR 27909	L'accès parallèle à une fiche est possible. Si un incident et un appel sont clôturés dans ServiceCenter alors que l'appel est simultanément mis à jour dans Get-Services, l'appel déjà clôturé est rouvert, et l'incident reste clôturé.	Aucune.
SCR 27910	Lorsqu'une fiche est verrouillée dans ServiceCenter, vous pouvez la mettre à jour et y ajouter une pièce jointe. Mais la pièce jointe est perdue dès que vous déverrouillez la fiche dans ServiceCenter.	Aucune. Il s'agit d'un problème lié au connecteur SCadapter.
SCR 29561	Les utilisateurs ne peuvent pas supprimer la collection Infos sur le stock lorsqu'il n'y a qu'une collection.	Aucune.
SCR 32071	Les utilisateurs qui n'ont pas accès à ServiceCenter 6 reçoivent un message d'erreur de script ECMA lorsqu'ils accèdent à l'onglet Service Desk.	Aucune.
SCR 33291	Le bouton Effacer est disponible dans seulement certains champs de recherche du formulaire de mise à jour.	Le bouton Effacer est utile uniquement lorsque vous voulez supprimer une valeur de recherche avant de soumettre ce champ à ServiceCenter. Une fois que le champ est soumis, le bouton Effacer ne supprime pas la valeur de ServiceCenter car l'événement est mappé en tant que valeur nullsub.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 34028	Un fichier ServiceCenter exposé à Get-Services et mappé dans le moteur de base de données P4 ne peut pas être classé par ordre décroissant en fonction de sa clé primaire, lorsque la liste comprend plus de 20 éléments.	Aucune. Si le fichier incident est mappé dans P4, vous ne pouvez pas trier la liste d'appels par ordre décroissant de numéros de fiches. Si le fichier probsummary est mappé dans P4, vous ne pouvez pas trier la liste d'incidents par ordre décroissant de numéros de fiches. Si le fichier cm3r est mappé dans P4, vous ne pouvez pas trier la liste de demandes de changement par ordre décroissant de numéros de changements. Si le fichier cm3t est mappé dans P4, vous ne pouvez pas trier la liste des tâches par ordre décroissant de numéros de tâches.
SCR 34375	Les boutons OK et Retour effectuent tous deux la même action dans la page de création d'un nouveau changement, pour le champ Infos sur le stock à partir du module Gestion des changement > Nouvelle demande de changement > RFC avancée > Changements relatifs aux applications d'entreprise.	Vous pouvez personnaliser ce comportement en attribuant la valeur false au paramètre bGoBack dans preexplorer.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 34436	Lorsque vous clôturez une tâche ou un changement à partir de Get-Services, qui contient des données relatives aux pièces ou à la main-d'œuvre, ces données sont supprimées.	<p>Pour éviter toute perte de données de pièces ou de main-d'œuvre, lorsque vous clôturez une tâche ou un changement, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accédez à la mappe d'événements en entrée pour cm3t et cm3r. 2 Recherchez les mappes relatives aux pièces et à la main-d'œuvre. <p>Remarque : Elles commencent toutes par le symbole \$:</p> <ul style="list-style-type: none"> \$L.parts.date \$L.parts.part.no \$L.parts.quantity \$L.parts.part.gl.no \$L.labor.labor.date \$L.labor.operator \$L.labor.hours.worked \$L.labor.li.contract.id \$L.labor.labor.gl.number <ol style="list-style-type: none"> 3 Recherchez l'onglet d'expression pour chacun de ces mappages. 4 Modifiez la condition pour créer le mappage 3 in <code>\$axces.fields~="close"</code>.
SCR 34457	Lors de la copie d'une demande de changement existante en vue de créer une nouvelle demande de changement, la collection de stock n'est pas copiée.	Ajoutez la collection dans le nouvel écran de création.
SCR 34485	Lorsque vous cliquez sur Interruption annulée et sur Interruption reprogrammée, les liens pointant vers la collection mènent à une page vierge et les informations sont perdues.	Les éléments de la collection ne comprenant aucune information supplémentaire, il est inutile de cliquer sur le lien.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 34498	Les champs Catégorie, Type de bien et Modèle n'apparaissent pas lorsqu'un utilisateur ESS crée une fiche avec un affichage non prédéfini qui n'a pas été personnalisé.	Lors de la personnalisation, commencez par supprimer les champs qui ne s'affichent pas, puis ajoutez-les de nouveau.
SCR 34511	Les sessions Get-Services sont interrompues lors du basculement vers d'autres applications.	Cela se produit uniquement lorsque l'utilisateur tente de créer une fiche via Service Desk/Get-Services, de créer un incident via le module Gestion des incidents, de créer un appel via le module Gestion des appels, de créer une demande de changement via le module Gestion des changements ou d'accéder à l'écran de détails sur une demande. En cas de problème dans l'une de ces instances, l'utilisateur doit se reconnecter au système. Tout travail en cours et non soumis est perdu.

Problèmes connus de OAA

Le tableau suivant répertorie les problèmes identifiés dans OAA, liés à Get-Services.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 28264	Les messages d'erreur s'affichant lors de la validation des dates saisies ne sont pas suffisamment explicites.	Vérifiez que toutes les données date/heure sont entrées.
SCR 29088	La longueur des champs texte n'étant pas détectée, certaines valeurs peuvent être tronquées.	Aucune.
SCR 29153	Lorsque vous réinitialisez le serveur à partir de la page Accueil en ajoutant le composant de portail Panneau de configuration à la page Accueil, le portail s'ouvre dans le cadre principal. Les menus du haut et de gauche apparaissent en double.	Fermez le navigateur, puis rouvrez-le.
SCR 29675	Lorsqu'une autre page de déconnexion est spécifiée dans le champ URL de déconnexion, accessible dans la page Administration, sous l'onglet Commun, cette page ne s'affiche pas si la session expire.	Aucune.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 30255	Les utilisateurs ne disposant pas du terme de capacité get i t . content ne peuvent pas ajouter ni supprimer de composants de portail dans la page d'accueil du portail Peregrine.	Les utilisateurs qui ne possèdent pas ce terme de capacité ne peuvent pas accéder au menu d'activités placé dans le volet de gauche, mais : <ul style="list-style-type: none"> ils peuvent fermer un composant de portail en cliquant sur l'icône Fermer (X). lorsqu'ils cliquent sur l'icône de clé dans la page d'accueil, un message d'erreur explicite les informe qu'ils n'ont pas l'autorisation d'effectuer cette opération, mais au même moment, ils sont déconnectés et doivent se reconnecter.
SCR 30432	Dans Mon site de commerce, il est impossible d'ajouter un lien à un sous-menu avant d'avoir créé ce sous-menu.	Dans Mon site de commerce, vous devez créer et soumettre un sous-menu avant de lui adjoindre des éléments.
SCR 33344	Lors de la connexion à la page Administration, si la première tentative de connexion avec un nom d'utilisateur échoue, et que la deuxième tentative de connexion avec un autre nom d'utilisateur est effective, c'est le premier nom d'utilisateur qui s'affiche en tant qu'utilisateur connecté.	Aucune.
SCR 33502	Lorsque vous inscrivez un message contenant Message . getContent () dans le journal archway, un message d'erreur du type Unable to parse contents (Impossible d'analyser le contenu) s'affiche s'il contient des caractères XML non valides.	Ce message d'erreur s'affiche dans le fichier archway . log et il est généré uniquement si vous activez le niveau de journalisation Débogage. Une sécurité a été mise en œuvre, qui supprime tout caractère XML non valide du flux de demandes HTTP.
SCR 34462	Si la page comprend plusieurs composants de portail Liste de documents, lorsque vous cliquez sur le symbole Plus (>) pour afficher le reste des éléments, une page vierge s'affiche.	Si la page comprend plusieurs composants de portail Liste de documents, supprimez le symbole Plus (>) en définissant un nombre maximal de lignes pour chaque liste suffisamment élevé pour afficher tous les éléments de la liste.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 34578	L'élément libellé des liens et des tables n'est pas conforme à l'Article 508.	Les utilisateurs accessibles doivent paramétrer leur navigateur pour qu'il lise le texte des liens, et non le libellé.
SCR 34621	Lors de la sauvegarde d'un enregistrement avec une pièce jointe dont le nom de fichier contient un signe et commercial (&), l'affichage ultérieur de cet enregistrement génère le message d'erreur suivant: Le nom de l'entité doit suivre immédiatement le signe & dans la référence de l'entité.	N'utilisez pas le signe et commercial dans les noms de fichiers joints à un enregistrement.

Problèmes d'installation connus

Le tableau suivant répertorie les problèmes d'installation identifiés concernant Get-Services.

Problème connu	Solution temporaire
WebLogic 6.1 SP4 ne sait pas quelle version de ServiceCenter est utilisée dans Get-Services. [SCR 31913]	Il vous faut impérativement ajouter le chemin d'accès à la version de ServiceCenter au script <code>startWebLogic.sh</code> sous AIX.
Instructions à suivre pour modifier les paramètres de mémoire d'un serveur d'applications.	Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications particulier pour obtenir ces instructions.
La variable de taille mémoire (ou taille du segment mémoire Java) doit être au moins égale à 256 Mo, mais 512 Mo est le paramétrage recommandé.	Utilisez les paramètres suivants : -Xms256M -Xmx512M
Le dépassement de la RAM disponible force la machine virtuelle Java à effectuer des échanges sur le disque, ce qui nuit aux performances globales.	Assurez-vous que la taille maximale de segment mémoire est inférieure à la quantité de RAM disponible pour le(s) serveur(s) d'applications.

Documentation

Peregrine Systems fournit une version électronique de l'intégralité des documents sur le site Web d'assistance clientèle.

Peregrine Systems fournit également une version électronique des documents liés dans votre package d'installation.

Documentation pertinente

Les manuels relatifs à Get-Services 4.2 sont les suivants :

- Manuel d'installation de Get-Services
- Manuel de l'administrateur de Get-Services
- Notes relatives à l'installation du module Gestion des changements de Get-Services

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

Prise en charge linguistique

Les modules linguistiques (français, italien et allemand) seront disponibles 90 jours après la commercialisation de Get-Services 4.2.

Produits tiers

Les produits Peregrine intègrent souvent des produits tiers qui font appel à des normes en source ouverte. Le site Web d'assistance clientèle de Peregrine contient des instructions spécifiques des produits tiers et de ces normes. Vous devez disposer de votre ID et mot de passe de connexion client pour vous connecter à ce site.

Informations complémentaires

Le site Web d'assistance clientèle propose des ressources sur des produits tiers, la matrice de compatibilité, de la documentation et les coordonnées du support technique.

Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>. Vous devez disposer de votre ID et mot de passe client pour vous connecter à ce site.

Services de formation

Pour obtenir une liste exhaustive des cours de formation Peregrine, consultez le site Web *Peregrine Education Service*.

Siège social

Accédez au site Web de Peregrine Systems pour obtenir les coordonnées des bureaux, ainsi que des informations sur les produits et les nouveautés. Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://www.peregrine.com>.

