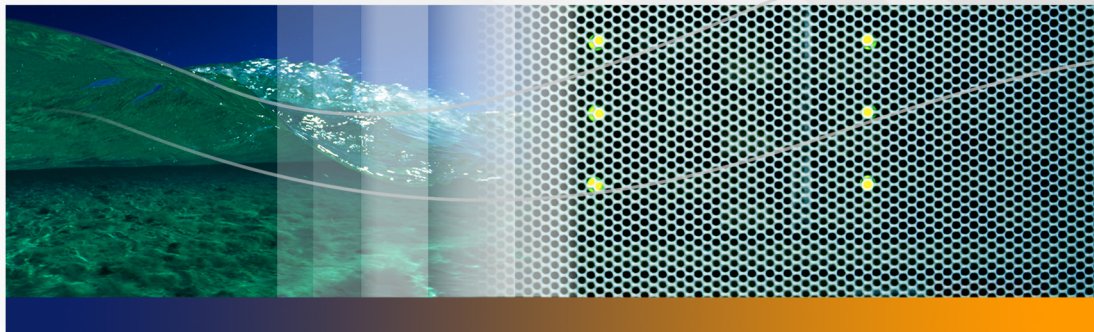


Peregrine Systems, Inc.

Get-Services™ 4.2



Note sulla versione



© Copyright 2005 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 di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

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

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server e gli altri nomi dei prodotti Microsoft citati nel presente documento sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Questo prodotto include inoltre software sviluppato da: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation e InstallShield Software Corporation. Per eventuali altre dichiarazioni di licenza, consultare l'appendice della Guida all'installazione.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. Se si desidera sottoporre commenti o suggerimenti su questa documentazione, inviare un messaggio e-mail all'ufficio Pubblicazioni Tecniche di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo doc_comments@peregrine.com. Questa edizione della documentazione si riferisce alla versione 4.2 del programma concesso in licenza.

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



Sommario

Note sulla versione di Get-Services 4.2	5
Guida introduttiva	6
Funzioni principali di Get-Services	6
Nuove funzioni	7
Tabella di compatibilità	8
Richieste di modifica software	9
Miglioramenti e problemi risolti in Get-Services	9
Miglioramenti e problemi risolti di OAA	10
Ricerche nella Knowledge Base	13
Problemi noti	14
Problemi noti di Get-Services	14
Problemi noti della piattaforma OAA	16
Problemi di installazione noti	18
Documentazione	19
Documentazione correlata	19
Supporto linguistico	19

Prodotti di altri produttori	20
Per ulteriori informazioni.	20
Servizi di formazione.	20
Sedi del gruppo	20

Note sulla versione di Get-Services 4.2

Benvenuti nel prodotto Get-Services 4.2 di Peregrine Systems, Inc. Il presente documento, Note sulla versione, contiene una panoramica dei problemi noti riguardo questa versione e fornisce le istruzioni per accedere ad informazioni contenute in altre fonti, quale il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine. Prima di iniziare, accertarsi di disporre di un ID di accesso e di una password validi.

Il prodotto viene fornito con i supporti per l'installazione completa, la documentazione e, se disponibili, i language pack. Per una descrizione esaustiva dei supporti in dotazione, fare riferimento alla distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Get-Services è un componente della suite di prodotti Employee Self-Service (ESS) di Peregrine basato sulla piattaforma Peregrine OAA; l'interfaccia basata sul Web consente agli utenti di segnalare problemi che si verificano nell'ambiente di lavoro tramite l'apertura di ticket in Get-Services e la relativa memorizzazione nel sistema back-end ServiceCenter. I ticket così ottenuti possono essere visualizzati da Get-Services e ServiceCenter.

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

- Gestione incidenti
- Gestione servizi
- Gestione modifiche

Questa versione secondaria comprende nuove funzionalità e miglioramenti nonché soluzioni ai problemi noti.

Guida introduttiva

Nel presente documento sono contenute le seguenti informazioni su Get-Services 4.2:

- Funzioni principali di Get-Services a pagina 6.
- Nuove funzioni a pagina 7.
- Tabella di compatibilità a pagina 8.
- Richieste di modifica software a pagina 9.
- Ricerche nella Knowledge Base a pagina 13.
- Problemi noti a pagina 14.
- Documentazione a pagina 19.
- Supporto linguistico a pagina 19.

Funzioni principali di Get-Services

Get-Services semplifica il processo di segnalazione di problemi tecnici e non, instradando automaticamente avvisi di servizio alle persone che possono risolverli.

Di seguito sono riportate le funzioni principali di Get-Services:

- Processo di autogestione grazie al quale i dipendenti possono aprire, controllare, aggiornare e chiudere ticket e richieste di modifica dalla propria scrivania.
- Possibilità dei dipendenti di suddividere i ticket di assistenza, incidente e modifica in base a categorie predefinite.
- Interfaccia basata sul Web che consente ai tecnici di monitorare e chiudere ticket, nonché fasi e attività di modifica stando sul campo.
- Integrazione predefinita ai componenti Gestione incidenti, Gestione servizi e Gestione modifiche di ServiceCenter.

- Modelli di protezione e profilo che consentono agli utenti un accesso in base a ruoli predefiniti.
- Identificazione e monitoraggio del numero di ticket aperti sul Web attraverso le funzioni di reporting di ServiceCenter.
- Conformità con l'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) degli Stati Uniti.

Nuove funzioni

Get-Services 4.2 offre le seguenti nuove funzioni:

- **Modello di distribuzione dell'installazione migliorato:** il programma di installazione non distribuisce più i file direttamente in una struttura di directory del server applicazioni. I file vengono ora distribuiti in un'*area di gestione temporanea* nel file system, che funge da spazio comune per la distribuzione di una o più applicazioni di Peregrine Portal. Da questi file distribuiti il programma di installazione sviluppa un file WAR. Per installare o distribuire l'applicazione di Peregrine Portal con questo file WAR, è necessario utilizzare il processo di distribuzione del server applicazioni.
- **Possibilità di utilizzare le richieste inviate come modelli per nuove richieste:** semplifica e velocizza il processo di richiesta e migliora la precisione delle informazioni ripetitive. Gli utenti possono creare una nuova richiesta utilizzando una copia di una richiesta precedentemente inviata.
- **Possibilità di visualizzare informazioni sulle risorse personali e di reparto:** consente a responsabili e utenti di visualizzare le risorse loro assegnate. I responsabili possono inoltre visualizzare gli elenchi di risorse dei propri sottoposti. Ciò agevola la conoscenza da parte dei tecnici del Service Desk delle risorse specifiche con cui è stato presentato un problema.
- **Funzione flessibile di riapertura e chiusura ticket:** velocizza il processo di richiesta e migliora la precisione delle informazioni ripetitive.
- **Personalizzazione flessibile delle schermate in base alle categorie:** consente alle organizzazioni di creare schermate personalizzate in base alla categoria selezionata.

- **Servizio BBS di ESS:** riduce il numero di ticket inviati fornendo informazioni critiche in tempo reale su sistemi che potrebbero presentare interruzioni di servizio o problemi noti.
- **Maggiore integrazione di Get-Services e Get-Answers:** consente di utilizzare il campo descrittivo come query per eseguire ricerche nella Knowledge Base di Get-Answers, se tale componente è presente.
- **Maggiore flessibilità amministrativa:** consente di controllare in modo più agevole le funzioni di riapertura e chiusura ticket.
- **Conformità HIPAA:** consente di reimpostare la password obbligatoria durante il primo accesso, nonché di impostare date di scadenza per le password.

Tabella di compatibilità

Nella tabella di compatibilità sono elencate le versioni supportate di sistemi operativi, browser e prodotti Peregrine insieme ad altre informazioni su supporto e compatibilità.

Per accedere alla tabella di compatibilità:

- 1 Specificare in un browser l'indirizzo del sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine, <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere con l'ID di accesso e la password personali.
- 3 Dal riquadro sinistro di navigazione, fare clic su **Product Information > Employee Self-Service > Get-Services > Compatibility matrices > 4.2.**

Richieste di modifica software

Get-Services 4.2 comprende correzioni per richieste di modifica software (SCR).

Miglioramenti e problemi risolti in Get-Services

Nella tabella di seguito riportata sono elencati i miglioramenti apportati a Get-Services, nonché i problemi risolti in questa versione.

SCR	Descrizione
SCR 26024	È ora possibile modificare le etichette Sottocategoria, Tipo problema e Tipo prodotto utilizzando i file risorse contenenti le stringhe.
SCR 28864	La gerarchia di sottocategorie, tipo di problema e tipo di prodotto supporta oltre 20 elementi.
SCR 28950	La funzionalità di ricerca categoria è identica per la ricerca di ticket e per la creazione di nuovi ticket.
SCR 29160	Il menu laterale della pagina iniziale non viene più visualizzato durante l'utilizzo di Gestione modifiche nel portale.
SCR 29355	Selezionando Visualizza tutte da Cronologia richieste, non vengono più visualizzate le richieste attive aperte.
SCR 29366	Al momento della chiusura di una fase di Gestione modifiche è possibile visualizzare i dati nel campo Ore lavorate nel sistema back-end.
SCR 29430	L'interfaccia tecnica di Gestione incidenti adesso opera tramite autenticazione basata sul contatto.
SCR 29543	In Gestione modifiche, vengono ora visualizzate le informazioni corrette quando si esegue una ricerca del richiedente.
SCR 29676	La richiesta di modifiche accetta tutte le voci di data/ora.
SCR 31976	Invece di troncare il testo di un elenco più lungo di 256 caratteri, nelle schermate in cui sono elencate attività e modifiche è presente la parola Altro , che consente di visualizzare il rimanente testo.
SCR 32191	Gli utenti visualizzano soltanto le risorse loro assegnate.
SCR 32818	Prima di poter chiudere un'attività o una richiesta di modifica, è necessario completare tutti i campi obbligatori.
SCR 32901	Tutti i gruppi di componenti dispongono di collegamenti nel menu di navigazione.
SCR 33262	È ora possibile eseguire ricerche di ticket aperti o chiusi utilizzando il campo flag.
SCR 33286	Il pulsante Assegna all'operatore mostra soltanto i ticket presenti nel gruppo di assegnazione del tecnico.
SCR 34161	La funzione di ricerca funziona correttamente durante le ricerche sullo stato dei ticket.

Miglioramenti e problemi risolti di OAA

Nella tabella di seguito riportata sono elencati i miglioramenti apportati alla piattaforma OAA, nonché i problemi risolti in questa versione.

SCR	Descrizione
SCR 4175	Un utente che dispone al massimo di un accesso in ServiceCenter, può ora accedere al client di ServiceCenter se disconnesso da Get-Services.
SCR 9547	Laddove possibile, viene ora attivato il primo campo per cui è stato identificato un problema durante la convalida.
SCR 16243	Al momento dell'accesso, la creazione di un record contatto relativo a un operatore è per impostazione predefinita disattivata. Questo comportamento è controllato dalla nuova impostazione di ServiceCenter Crea un record di contatto per l'operatore durante l'accesso nella pagina Amministrazione.
SCR 24676	Il processo di installazione ora distribuisce l'applicazione tramite un file WAR.
SCR 27296	È ora possibile ordinare le schede dell'applicazione e gli elementi del menu di navigazione specificando i nomi dei componenti associati agli elementi nell'ordine desiderato. Queste impostazioni sono visibili nella scheda Temi.
SCR 27366	L'impostazione amministrativa Mantieni sessione attiva definisce il comportamento del timeout di sessione. Se impostata su Sì (true), non si verificano timeout di sessione durante la navigazione all'interno del portale. Gli utenti che si spostano su siti esterni al portale devono ritornare entro il periodo di timeout della sessione pena la scadenza della stessa. Impostare il valore su No (false) per un comportamento standard delle applicazioni Web: la sessione scadrà dopo un tempo di inattività corrispondente al periodo di timeout della sessione. L'impostazione predefinita è Sì.
SCR 27473	È possibile personalizzare la funzione di anteprima di pagina. Nel modulo di personalizzazione dell'elenco è presente un campo per la definizione della dimensione di anteprima. Questo valore, diviso per il numero massimo di righe per pagina, configura il numero massimo di pagine di anteprima in elenco.
SCR 27977	La configurazione di Peregrine Portal può essere ora ereditata in maniera analoga alla personalizzazione. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per l'amministratore di Get-Services .
SCR 28251	L'attributo CLASS per elementi HTML ha sostituito l'utilizzo di attributi STYLE in fogli di stile XSL.
SCR 28299	È ora disponibile un'opzione di personalizzazione per disabilitare il collegamento in un elenco.
SCR 28468	La distribuzione delle applicazioni è ora effettuata mediante file WAR.
SCR 28521	I documenti secondari di moduli DocExplorer sono ora per impostazione predefinita di sola lettura; l'impostazione dell'opzione non influisce sullo stato di visualizzazione dei dettagli.
SCR 28584	È possibile consentire lo scorrimento di un campo di testo di sola lettura tramite personalizzazione o aggiungendo allo schema l'attributo <code>scroll="true"</code> .

SCR	Descrizione
SCR 28650	È ora disponibile una posizione alternativa per salvare i file di personalizzazione.
SCR 28702	Al momento dell'interazione con ServiceCenter, un'applicazione basata sulla piattaforma OAA determina ora la versione di schema da caricare utilizzando la versione dell'applicazione piuttosto che la versione di RTE. La versione di RTE determina soltanto quale libreria condivisa caricare per garantire comunicazioni corrette con il server di ServiceCenter.
SCR 28733	Gli utenti possono ora creare estensioni di script ECMA. Attraverso l'estensione gli amministratori possono ignorare un comportamento script senza che sia necessario modificare lo script originale.
SCR 28825	Tutte le applicazioni Get-It sono ora conformi alle norme previste dall'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) degli Stati Uniti per la gestione e alla scadenza delle password.
SCR 28990	Una volta eseguito l'accesso al portale, è ora possibile modificare la lingua di visualizzazione dello stesso. Il parametro di abilitazione aggiunto per portalDB, <code>get.it.language</code> , è fornito per impostazione predefinita.
SCR 29121	È possibile ordinare SCAdapter e ACAdapter in più campi. ACAdapter consente la combinazione di ordini crescenti (ASC) e decrescenti (DESC). SCAdapter invece richiede che tutti gli ordini siano nella stessa direzione.
SCR 29346	Il contenuto di un messaggio principale non è più propagato a un messaggio secondario di nuova creazione quando è presente un elemento Id.
SCR 29381	La configurazione di Peregrine Portal può essere ora ereditata in maniera analoga alla personalizzazione. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per l'amministratore di Get-Services .
SCR 29395	SCAdapter consente ora proposizioni alla query LIKE contenenti caratteri jolly nell'espressione, quale "LIKE %Mi cro%".
SCR 29623	Sono ora disponibili valori personalizzabili per specificare intervalli di date e widget di selezione. Tali valori sono visibili in schermate di moduli di personalizzazione per questi tipi di widget. È possibile specificare l'intervallo anche utilizzando voci dello schema.
SCR 29778	L'opzione Richiedi autenticazione integrata di Windows funziona correttamente.
SCR 29783	Esistono ora campi per personalizzare le dimensioni delle finestre popup. I valori sono specificati in pixel.
SCR 29947	La formattazione di matrici è ora effettuata solo per tipi di memo.
SCR 30154	Get-Services è ora compatibile con Redhat Enterprise Linux ES 3.0.
SCR 30185	L'indicazione del fuso orario non produce più un messaggio di fuso orario mancante.
SCR 30284	Non è più necessario creare un elemento prima di aggiungerlo a una raccolta.
SCR 30339	I valori appena modificati non vengono più persi quando si visualizzano i dettagli o si aggiungono elementi a una raccolta.
SCR 30629	Il nuovo ruolo <code>get.it.personalization.bva</code> consente di personalizzare i menu di Sito Web aziendale personale.

SCR	Descrizione
SCR 30749	Le raccolte vengono mostrate come collegamenti per l'apertura di un nuovo modulo invece che come elenchi di righe di tabella del modulo corrente se il Numero massimo righe della raccolta viene impostato su 0. Questa impostazione può inoltre essere specificata nello schema tramite definizione di un attributo <code>maxrowcount</code> dell'elemento <code>collection</code> .
SCR 30992	È ora possibile ordinare le schede dell'applicazione e gli elementi del menu di navigazione specificando i nomi dei componenti associati agli elementi nell'ordine desiderato. Queste impostazioni sono visibili nella scheda Temi.
SCR 31938	Nei campi di data/ora di sola lettura vengono ora utilizzate le impostazioni internazionali corrette.
SCR 31978	SCAdapter viene ora riautenticato in maniera corretta dopo un tentativo di connessione non riuscito.
SCR 32066	Il widget data/ora OAA funziona correttamente per tutti i valori.
SCR 32125	La piattaforma OAA non cerca più di aprire la directory META-INF come file manifest.
SCR 32198	I campi specificati nello schema con un tipo di URL sono ora visualizzati correttamente come collegamenti nei moduli.
SCR 32402	È ora possibile scaricare il file <code>local.xml</code> dalla pagina Amministrazione.
SCR 32836	Durante l'esecuzione dell'utilità <code>OAA Deploy</code> , i parametri della riga di comando <code>-logFile</code> e <code>-logToStdOut</code> supportano l'output rispettivamente in un file registro e in <code>stdout</code> . L'impostazione predefinita è l'output standard. Il file registro è sempre aggiunto per impedire di sovrascrivere precedenti informazioni. All'inizio di ciascuna nuova sessione registro sono indicate la data e l'ora.
SCR 33001	Dopo il salvataggio delle impostazioni di un componente nella pagina Amministrazione, il sistema non torna automaticamente al Pannello di controllo.
SCR 33134	Il nuovo parametro di abilitazione <code>getit.timezone</code> di <code>portalDB</code> controlla l'accesso al componente fuso orario del portale.
SCR 33259	L'operatore NOT LIKE è supportato per il back-end ServiceCenter. Il seguente script di prova specifica il formato dei messaggi: <pre>function 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	È ora supportata la specificazione di un titolo accessibile nello schema. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida per l'amministratore .

SCR	Descrizione
SCR 33556	L'opzione enableBrowserCaching disponibile tramite le impostazioni di Amministrazione funziona correttamente. Se precedentemente l'opzione era impostata su "false" per attivare la cache, è ora possibile impostarla su true (stato predefinito).
SCR 33718	La propagazione di sottotipi in un tipo di percorso ora avviene correttamente se nel percorso è presente una barra (/).
SCR 33894	Un sottotipo non viene più perso nel passaggio da un documento secondario a uno principale.
SCR 33917	L'ordinamento di colonne non attiva più la convalida; conseguentemente, quando un campo obbligatorio non è compilato non viene visualizzato più un modulo vuoto.
SCR 33992	Quando si ritorna a un modulo principale da una finestra popup inviata, una nuova animazione del pulsante Invia impedisce di perdere le modifiche apportate ai dati nella finestra popup.
SCR 34345	Il nuovo parametro di abilitazione get it. Layout consente di personalizzare il portale.

Ricerche nella Knowledge Base

Nella Knowledge Base sono presenti articoli con informazioni, suggerimenti e soluzioni alternative riguardanti questa versione. Per eseguire ricerche nella Knowledge Base:

- 1 Specificare in un browser l'indirizzo del sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine, <http://support.peregrine.com>.
- 2 Accedere con l'ID di accesso e la password personali.
- 3 Dal riquadro sinistro di navigazione, fare clic su **Advanced Search**.
- 4 Digitare almeno una parola chiave per filtrare la ricerca e selezionare un prodotto dalla casella di riepilogo.
- 5 Fare clic su **Go**.

Problemi noti

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti relativamente a Get-Services 4.2, OAA e all'installazione. Per ricercare un problema noto nella Knowledge Base, inserire come criterio di ricerca l'ID del documento riguardante il problema.

Problemi noti di Get-Services

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti di Get-Services 4.2.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 26040	La chiusura di un ticket in Get-Services avviene attraverso un solo passaggio. In ServiceCenter la procedura richiede due passaggi: è necessario prima risolvere il ticket, quindi chiuderlo.	Nessuna soluzione.
SCR 27909	È possibile accedere parallelamente allo stesso ticket. Se un incidente e una chiamata vengono chiusi in ServiceCenter nel momento stesso in cui la chiamata viene aggiornata in Get-Services, la chiamata già chiusa viene riaperta mentre l'incidente resta chiuso.	Nessuna soluzione.
SCR 27910	È possibile aggiornare o aggiungere un allegato a un ticket bloccato in ServiceCenter. Tuttavia l'allegato va perso quando il ticket viene sbloccato in ServiceCenter.	Nessuna soluzione, si tratta di un problema di SCAdapter.
SCR 29561	Non è possibile rimuovere la raccolta Info inventario quando esiste una sola raccolta.	Nessuna soluzione.
SCR 32071	Gli utenti senza accesso a ServiceCenter 6 che possono accedere alla scheda Service Desk ricevono un errore di script ECMA.	Nessuna soluzione.
SCR 33291	Il pulsante di cancellazione non è disponibile in tutti i campi di ricerca del modulo di aggiornamento.	Il pulsante è utile solo per rimuovere un valore di ricerca prima di inviare il campo a ServiceCenter. Una volta che il campo è stato inviato, il pulsante non rimuove il valore da ServiceCenter perché l'evento è mappato come nullsub.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 34028	Un file di ServiceCenter visibile in Get-Services e mappato al motore di database P4 non può essere ordinato in senso decrescente in base alla chiave primaria se contiene oltre 20 voci in elenco.	<p>Nessuna soluzione.</p> <p>Se il file incident è mappato a P4, non sarà possibile ordinare l'elenco delle chiamate in base ai numeri di ticket visualizzati in ordine decrescente.</p> <p>Se il file probsummary è mappato a P4, non sarà possibile ordinare l'elenco degli incidenti in base ai numeri di ticket visualizzati in ordine decrescente.</p> <p>Se il file cm3r è mappato a P4, non sarà possibile ordinare l'elenco delle richieste di modifica in base ai numeri di modifica visualizzati in ordine decrescente.</p> <p>Se il file cm3t è mappato a P4, non sarà possibile ordinare l'elenco delle attività in base ai numeri di attività visualizzati in ordine decrescente.</p>
SCR 34375	In Gestione modifiche > Nuova richiesta modifica > Richiesta avanzata di modifica > Modifiche di applicazioni aziendali, i pulsanti OK e Indietro svolgono la stessa funzione nella pagina di creazione di una nuova modifica risorsa del campo Info inventario.	È possibile personalizzare il funzionamento impostando bGoBack su fa1 se in preexplorer.
SCR 34436	Quando in Get-Services si chiude un'attività o una modifica contenente dati su parti e manodopera, i dati vengono rimossi.	<p>Per impedire la perdita di tali dati al momento della chiusura di un'attività o modifica, effettuare le seguenti operazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Accedere alla mappa eventi di input per cm3t e cm3r. 2 Individuare le mappe relative a parti e manodopera, <p>Nota: tutte precedute da \$:</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 Individuare la scheda espressione per ciascuna mappatura. 4 Modificare la condizione per la mappatura in 3 in <code>\$axces.fields~="close"</code>.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 34457	Quando una richiesta di modifica esistente viene copiata per creare una nuova richiesta di modifica, la raccolta dell'inventario non viene copiata.	Aggiungere la raccolta nella schermata di creazione.
SCR 34485	Facendo clic sulle raccolte Interruzione servizio annullata e Interruzione servizio ripianificata, i collegamenti agli elementi di raccolta conducono ad una pagina vuota e le informazioni sul contenuto vengono perse.	Non essendovi altre informazioni sugli elementi di raccolta, non è necessario selezionare il collegamento.
SCR 34498	I campi Categoria, Tipo risorsa e Modello non vengono visualizzati se un utente ESS crea un ticket con una visualizzazione non predefinita che non è stata personalizzata.	Nell'interfaccia di personalizzazione, rimuovere i campi non visibili e poi riaggiungerli.
SCR 34511	Non è possibile mantenere sessioni Get-Services in caso di failover.	Ciò si verifica soltanto quando l'utente esegue operazioni in Service Desk/Get-Services/Creazione ticket, Gestione incidenti/Creazione incidenti, Gestione servizi/Creazione chiamate, Richieste di modifica/Nuova richiesta modifica, oppure in una schermata di dettaglio di richiesta. Nell'eventualità che in tali casi si verifichi un failover, è necessario effettuare nuovamente l'accesso al sistema. Tutto il lavoro in corso non ancora inviato andrà perso.

Problemi noti della piattaforma OAA

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti della piattaforma OAA correlati a Get-Services.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 28264	I messaggi di errore sulla convalida della data immessa non sono abbastanza specifici per risultare utili.	Verificare che siano state immesse tutte le informazioni su data/ora.
SCR 29088	Poiché per i campi di testo non viene rilevata e applicata alcuna lunghezza campi, i valori potrebbero essere troncati.	Nessuna soluzione.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 29153	La reimpostazione del server dalla pagina iniziale mediante aggiunta del componente del portale Pannello di controllo alla pagina iniziale provoca l'apertura del portale nel frame principale. I menu principale e laterale vengono visualizzati due volte.	Chiudere il browser, quindi riaprirlo.
SCR 29675	Se nell'impostazione URL disconnessione della pagina Amministrazione della scheda Comune viene specificata una pagina di disconnessione alternativa, tale pagina non viene visualizzata in caso di timeout della sessione dell'utente.	Nessuna soluzione.
SCR 30255	Gli utenti privi del parametro di abilitazione <code>get.t.content</code> non possono aggiungere o rimuovere componenti del portale nella pagina iniziale di Peregrine Portal.	La mancanza dell'abilitazione impedisce di accedere all'attività del frame sinistro, tuttavia: <ul style="list-style-type: none"> ■ È ancora possibile chiudere un componente del portale utilizzando l'icona Chiudi (X). ■ Selezionando l'icona con la chiave inglese nella pagina iniziale, un esplicito messaggio di errore segnalerà che non si dispone dell'autorizzazione per eseguire l'operazione; gli utenti saranno disconnessi e dovranno nuovamente effettuare l'accesso al portale.
SCR 30432	In Sito Web aziendale personale non è possibile aggiungere un collegamento a un sottomenu se non dopo la creazione dello stesso.	In Sito Web aziendale personale è necessario creare e inviare un sottomenu prima di poter aggiungere elementi allo stesso.
SCR 33344	Durante l'accesso alla pagina Amministrazione, se il nome utente immesso al primo tentativo non va a buon fine e si riesce ad accedere utilizzando un altro nome utente, il nome utente del primo tentativo sarà visualizzato come utente correttamente connesso.	Nessuna soluzione.
SCR 33502	La registrazione del contenuto di un messaggio con <code>Message.getContent()</code> nel file registro Archway produce il messaggio di errore <code>Unable to parse contents</code> in presenza di caratteri XML non validi.	L'errore viene visualizzato nel file <code>archway.log</code> e si verifica soltanto quanto viene attivata la registrazione delle attività di debug. È stata implementata una protezione che rimuove tutti i caratteri XML non validi dal flusso di richieste HTTP.

SCR	Problema noto	Soluzione alternativa
SCR 34462	Se nella pagina è presente più di un componente del portale Elenco documenti, facendo clic sul simbolo Altro (>) per visualizzare altri elementi viene aperta una pagina vuota.	Se nella pagina sono presenti più componenti Elenco documenti, rimuovere la necessità della visualizzazione di Altro (>) impostando un numero massimo di righe per ciascun elenco sufficiente a visualizzare ogni elemento dell'elenco.
SCR 34578	L'elemento etichetta di collegamenti e tabelle non è conforme alla Section 508.	È necessario impostare il browser per la lettura del testo del collegamento piuttosto che dell'etichetta.
SCR 34621	Quando un record viene salvato con un allegato contenente nel nome file un carattere di "e commerciale" (&), alla successiva visualizzazione del record viene mostrato il seguente messaggio di errore: The entity name must immediately follow the '&' in the entity reference.	Non utilizzare la "e commerciale" in nomi di file da allegare a un record.

Problemi di installazione noti

Nella seguente tabella sono riportati i problemi di installazione noti correlati a Get-Services.

Problema noto	Soluzione alternativa
WebLogic 6.1 SP4 non conosce quale versione di ServiceCenter è utilizzata in Get-Services. [SCR 31913]	Aggiungere il percorso alla versione di ServiceCenter nello script <code>startWebLogic.sh</code> per AIX.
Disponibilità di istruzioni per modificare le impostazioni di memoria di un server applicazioni.	Per informazioni, consultare la documentazione del server applicazioni in uso.
L'impostazione della variabile relativa alle dimensioni della memoria (o quantità di memoria heap Java) deve corrispondere almeno a 256 MB; si consiglia tuttavia di adoperare 512 MB.	Utilizzare le seguenti impostazioni: -Xms256M -Xmx512M
In caso contrario, i processi JVM eseguiranno swap su disco, riducendo in tal modo le prestazioni complessive.	Assicurarsi che l'impostazione relativa alla dimensione massima della memoria heap sia inferiore alla memoria RAM disponibile sui server applicazioni.

Documentazione

Peregrine Systems fornisce una versione elettronica di tutti i documenti nel sito Web dell'Assistenza Clienti.

Versioni elettroniche di documenti correlati sono inoltre disponibili nel package di installazione.

Documentazione correlata

Il set completo di manuali per il Get-Services 4.2 comprende:

- Guida all'installazione di Get-Services
- Guida per l'amministratore di Get-Services
- Componente Gestione modifiche di Get-Services - Note sull'installazione

La documentazione è disponibile sul CD di installazione nella directory `...\documentation`.

Supporto linguistico

I language pack in francese, italiano e tedesco sono disponibili 90 giorni dopo l'uscita della versione Get-Services 4.2.

Prodotti di altri produttori

Nei prodotti Peregrine sono spesso integrati prodotti di terzi mediante gli standard del sistema open source. Per informazioni specifiche sul supporto di prodotti di terzi produttori e sugli standard open source, è possibile consultare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine. Per accedere, è necessario disporre di un ID di accesso e di una password personali.

Per ulteriori informazioni

Il sito Web dell'Assistenza Clienti fornisce informazioni sui prodotti di terze parti, la tabella di compatibilità, la documentazione e il recapito per contattare l'assistenza clienti.

Nel browser, specificare l'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere, è necessario disporre di un ID di accesso e di una password personali.

Servizi di formazione

Per un elenco completo dei servizi di formazione offerti da Peregrine, visitare il relativo sito Web [Peregrine Education Service](#) (informazioni in lingua inglese).

Sedi del gruppo

Per individuare gli uffici di Peregrine, saperne di più su prodotti, novità e informazioni di contatto, visitare il sito Web del gruppo Peregrine Systems. Nel browser, specificare l'indirizzo <http://www.peregrine.com>.

