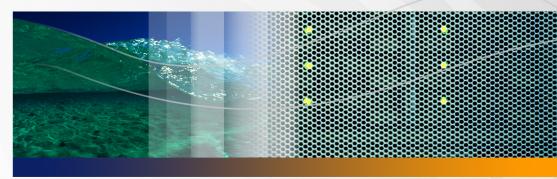
Peregrine Systems, Inc.

ServiceCenter® 6.1



Notes de mise à jour



© 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 manuel, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

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

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. Zlib software copyright © 1995-2004 Jean-Loup Gailly et Mark Adler. Ce produit inclut un logiciel de chiffrement développé par Eric Young (eay@cryptsoft.com). Ce produit inclut un logiciel développé par Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack software copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) et Rhino software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Ce produit inclut un logiciel développé par OpenSSL Project et destiné à être utilisé dans la boîte à outils OpenSSL. (http://www.openssl.org). OpenSSL software copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Tous droits réservés. Ce projet inclut un logiciel développé par le projet MX4J (http://mx4j.sourceforge.net). MX4J software copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tous droits réservés. JFreeChart software © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tous droits réservés. JDOM software copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tous droits réservés. LDAP, OpenLDAP, Java et Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer ©2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. CoolMenu software copyright © 2001 Thomas Brattli. Tous droits réservés. Coroutine Software for Java, propriété de Neva Object Technology, Inc. Protégé par la réglementation sur les droits de reproduction en vigueur aux États-Unis et dans les autres pays. Crystal Reports Pro et Crystal RTE software © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tous droits réservés. Eclipse software © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation et autres sociétés. Tous droits réservés. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja et Robert A. van Engelen, Genivia inc. Tous droits réservés. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Ce produit inclut un logiciel développé par le laboratoire Extreme! Lab (http://www.extreme.indiana.edu/). Copyright partiel © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff. Une partie du logiciel incorporé dans ce produit est un logiciel gSOAP. Les parties créées par gSOAP font l'objet d'un copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia inc. Tous droits réservés. Ce produit utilise des composants en code source libre. Contactez Peregrine Systems (support@peregrine.com) pour connaître les sites sur lesquels accéder au code source libre original, ou pour obtenir le code modifié, selon le cas, correspondant aux composants appropriés. IBM et Tivoli sont des marques commerciales de la société International Business Machines Corporation, aux États-Unis et dans d'autres pays.

ReportCenter inclut un logiciel développé par Apache Software Foundation (http://www.apache.org). Copyright © 2000, The Apache Software Foundation. Tous droits réservés.

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'une assistance technique pour ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation concernant un produit pour lequel vous possédez une licence, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires ou suggestions concernant cette documentation en contactant le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique, à l'adresse doc_comments@peregrine.com. Cette édition s'applique à la version 6.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.

3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130, États-Unis

Tél:+1 858.481.5000 Fax:+1 858.481.1751 www.peregrine.com

Table des matières

PEREGRINE

ServiceCenter 6.1 - Notes de mise à jour
Nouvelles fonctionnalités
Nouveautés pour l'utilisateur final
Nouveautés pour le développeur d'applications
Nouveautés pour l'administrateur système
Principales caractéristiques de ServiceCenter
Modifications apportées à Gestion de la configuration (auparavant, Gestion des stocks)
Modifications apportées à Gestion des appels
Modifications apportées à Gestion des incidents
Modifications apportées à Gestion des problèmes (auparavant, Analyse de cause fondamentale)
Modifications apportées à Gestion des changements
Modifications apportées à Gestion des contrats de niveaux de service
Modifications apportées au serveur ServiceCenter
Différences entre le client Web et le client Windows
Comportement du niveau Web

Matrice de compatibilité	13
Demandes de modification du logiciel	14
Base de connaissances	14
Problèmes connus	15
Documentation	19
Documentation connexe	20
Informations relatives à la mise à niveau	21
Prise en charge du format Unicode (UTF-8)	21
Produits tiers	22
Informations complémentaires	22
Services de formation	22
Siège social))

ServiceCenter 6.1 - Notes de mise à jour

Dans ces notes de mise à jour, vous trouverez une présentation succincte des nouvelles caractéristiques, un récapitulatif des problèmes identifiés dans cette version, et des instructions permettant d'accéder à d'autres sources d'informations, comme le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine. Avant tout, vérifiez que vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion valides pour accéder à ce site.

Le support fourni contient une installation complète du produit et la documentation. Pour une description exhaustive du support, consultez le bordereau d'envoi joint à votre coffret.

Caractéristiques de cette version :

PEREGRINE

- Conformité avec davantage de normes du secteur informatique.
- Amélioration des workflows d'application prêts à l'emploi en vue de réduire le coût total de la personnalisation du système.
- Conformité des solutions de gestion des services avec les codes de pratique ITIL (Information Technology Infrastructure Library), notamment en matière de terminologie et de processus de workflow pour la gestion des contrats de niveaux de service, la gestion des problèmes et la gestion de la configuration.
- Libre-service permettant d'ouvrir des fiches et d'effectuer le suivi des demandes soumises au centre d'assistance par le biais d'une interface Web.
- Meilleure prise en charge des fuseaux horaires pour simplifier le suivi des plannings sur différents sites géographiques.

Nouvelles fonctionnalités

ServiceCenter 6.1 propose des fonctionnalités aidant les opérateurs des centres d'assistance, les techniciens, les administrateurs et les analystes de rapports à réaliser les tâches de gestion des services. Cette version respecte les normes ITIL ainsi que d'autres normes et codes de pratique du secteur, notamment les protocoles SOAP (Simple Object Access Protocol) et XML (Extensible Markup Language).

Nouveautés pour l'utilisateur final

Les interfaces client Windows et Web fournissent un environnement qui permet à tout utilisateur d'accéder facilement aux informations et aux outils dont il a besoin pour effectuer les tâches qui lui incombent. Grâce aux améliorations apportées aux clients Windows et Web, l'utilisation et la navigation sont considérablement simplifiées.

- Les deux clients offrent un accès aux informations par le biais d'une arborescence et de dossiers personnalisés contenant des favoris, des graphiques et des tableaux de bord.
- Au moment de la connexion, l'utilitaire de mise à jour permet d'accéder aux mises à jour client fournies par Peregrine à partir d'un emplacement central, sans réinstaller le client.
- La connexion sécurisée permet à l'utilisateur du client Windows de se connecter automatiquement à ServiceCenter à l'aide de ses nom d'utilisateur et mot de passe réseau.
- La connexion unique permet à l'utilisateur du client Web de se connecter directement par le biais de l'authentification réseau.
- L'utilisateur final se rendra compte des modifications apportées aux applications Gestion des contrats de niveaux de service et Gestion des problèmes (auparavant, Analyse de cause fondamentale) au fur et à mesure qu'il les utilisera.

Nouveautés pour le développeur d'applications

La prise en charge du langage JavaScript a été renforcée et le déboqueur avancé a été amélioré.

Grâce aux langages de rédaction de script normalisés, il n'est plus nécessaire d'utiliser des langages propriétaires. Grâce aux fonctions de débogage intégrées, la personnalisation du système est plus fiable et simple à gérer.

La capacité d'utilisation de services Web publics ou d'entreprise dans les workflows ServiceCenter est totalement intégrée dans le logiciel serveur ServiceCenter 6.1.

Les services proposés par le biais des services Web reposent désormais sur les processus ITIL. Ainsi, pour ouvrir une fiche d'incident, le service Web appelé IncidentManagementCreate utilise les mêmes processus et workflows qu'un utilisateur en ligne.

Nouveautés pour l'administrateur système

La gestion des données et des systèmes a été simplifiée. L'administrateur peut désormais accéder aux outils dont il a besoin à partir d'un navigateur Windows, par le biais de liens pointant vers différentes tâches et informations. La fonction glisser-déplacer simplifie la plupart des tâches d'administration.

Le tableau suivant présente les nouveaux outils, utilitaires et améliorations.

Caractéristique	Description
Plug-in d'administration	Le nouveau plug-in d'administration englobe les vues et fonctions d'administration distinctes, ainsi que les liens de l'utilitaire Définition système, dans un seul et même composant installable. Cela permet de distribuer aux utilisateurs une image du client qui n'inclut pas les composants d'administration.
Termes de capacité	Les termes de capacité se présentent désormais sous la forme d'une structure hiérarchique pour simplifier le mécanisme d'héritage.
	De nouveaux termes de capacité sécurisent l'accès au pilote ODBC et aux services Web (ODBC et SOAP_API). Seuls les utilisateurs disposant de ces termes de capacité dans leur enregistrement opérateur peuvent ainsi utiliser le pilote ODBC et les services Web.
Détection des blocages	Vous pouvez détecter les blocages potentiels avant qu'ils ne se produisent, en utilisant des sémaphores et le verrouillage des ressources.
Exportation au format texte	Le client Web propose l'option Exporter dans un fichier de texte , applicable aux listes d'enregistrements.

Caractéristique	Description
Traitement multiprocessus	Le traitement multiprocessus est désormais disponible sur les plates-formes Windows.
Traces des piles	ServiceCenter copie automatiquement toute trace de pile dans le fichier journal de ServiceCenter.
Utilitaire Définition système	Le nouvel utilitaire Définition système permet d'afficher les tables de la base de données, et de modifier leurs champs, clés et propriétés, mais également d'accéder aux enregistrements de déclencheurs et d'afficher les mappages SQL existants.
	Vous pouvez désormais accéder à l'éditeur d'aide à partir de l'utilitaire Définition système afin d'ajouter ou de personnaliser l'aide sur les champs.
Fuseaux horaires	Vous pouvez utiliser des tables de service adaptées à n'importe quel fuseau horaire.
Connexion sécurisée	Vous pouvez autoriser les utilisateurs à se connecter automatiquement à ServiceCenter à l'aide des informations d'authentification qu'ils saisissent pour se connecter au réseau.
Connexion unique	 Pour utiliser la connexion sécurisée sur les clients Windows, il faut disposer d'un certificat SSL pour le serveur ServiceCenter et d'un certificat SSL pour chaque client. Pour utiliser la connexion unique sur les clients Web, il faut disposer d'un certificat SSL pour le serveur d'applications Web et pour le serveur ServiceCenter.

Principales caractéristiques de ServiceCenter

Grâce à ServiceCenter, suite d'applications de gestion des services, une entreprise peut automatiser et optimiser les procédures de support et de fourniture de services depuis un seul point de contact, tout en améliorant la disponibilité et la productivité de l'infrastructure et en réduisant les coûts.

ServiceCenter permet aux sociétés informatiques de gérer les appels, incidents, demandes de changement, problèmes et contrats de niveaux de service. D'autre part, ServiceCenter permet d'améliorer la prestation de services et la disponibilité des ressources informatiques et d'infrastructure en utilisant des processus prédéfinis de gestion des éléments de configuration.

ServiceCenter respecte les normes et codes de pratique ITIL, et peut être personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques de votre société. Grâce à la prise en charge des services Web et à un ensemble considérable d'intégrations prédéfinies, ServiceCenter peut être intégré à quasiment toutes les applications d'entreprise tierces.

Modifications apportées à Gestion de la configuration (auparavant, Gestion des stocks)

Dans ServiceCenter 6.1, l'application Gestion des stocks se nomme Gestion de la configuration, et le terme « élément de configuration » est utilisé à la place du terme « bien », conformément aux recommandations ITIL.

Modifications apportées à Gestion des appels

Dans ServiceCenter 6.1, l'application Gestion des appels prend en charge la nouvelle capacité d'ouverture de fiches en libre-service, et peut être intégrée à Gestion des contrats de niveaux de service.

Modifications apportées à Gestion des incidents

Dans ServiceCenter 6.1, l'intégration avancée des applications Gestion des contrats de niveaux de service et Gestion des incident vous permet de gérer les éléments suivants :

- Disponibilité d'un élément de configuration (EC), c'est-à-dire un service, une application, un matériel, un logiciel ou tout autre composant de l'infrastructure en utilisant les objectifs de niveaux de service.
- Statistiques de réponse des objectifs de niveaux de service (ONS).

Modifications apportées à Gestion des problèmes (auparavant, Analyse de cause fondamentale)

Dans ServiceCenter 6.1, l'application Analyse de cause fondamentale se nomme Gestion des problèmes (conformément aux recommandations ITIL), et étend le workflow pour inclure toutes les activités de gestion des problèmes, en distinguant le contrôle des problèmes et le contrôle des erreurs.

Modifications apportées à Gestion des changements

Dans ServiceCenter 6.1, l'application Gestion des contrats de niveaux de service est intégrée aux demandes et aux tâches de Gestion des changements.

Modifications apportées à Gestion des contrats de niveaux de service

Gestion des contrats de niveaux de service pour ServiceCenter 6.1 respecte les codes de pratique ITIL et simplifie l'administration des contrats de niveaux de service (CNS). L'application Gestion des contrats de niveaux de service de ServiceCenter 6.1 offre les avantages suivants :

- Intégration améliorée avec les applications ServiceCenter, notamment meilleure prise en charge de Gestion des changements, Gestion des incidents, Gestion des problèmes et Gestion des appels.
- Sélection automatique du CNS adapté à l'appel, à l'incident ou au changement.
- Prise en charge des fuseaux horaires du monde entier. Vous n'avez plus à utiliser les heures de service des CNS internationaux.
- Création de CNS à l'aide d'un assistant :
 - Choix de la condition sur laquelle reposent les règles de temps de réponse.
 - Liaison des règles de disponibilité et des plannings.
 - Définition de pénalités de rétrofacturation.
- Administration simplifiée. Vous pouvez définir des pénalités lorsque les objectifs d'un CNS ne sont pas atteints. Fonctions disponibles :
 - Utilisation de statistiques de réalisation pour générer des pénalités ou une rétrofacturation.
 - Suppression des pénalités d'interruption par période d'indisponibilité.
 - Suppression des pénalités de rétrofacturation en fonction des clauses de temps de réponse et de disponibilité.
- Attribution d'un seul et même CNS complet à chaque client et liaison à l'objectif de niveau de service (ONS) approprié. Vous n'avez plus à définir des CNS distincts pour couvrir différentes conditions.
- Création de plannings et spécification d'une durée ou d'un intervalle pour les conditions de planification.
- Utilisation des CNS pour définir la priorité des files d'attente de travail.
- Configuration de règles d'escalade pour les CNS.

- Utilisation d'objectifs de performances de niveau supérieur pour un l'ensemble d'un contrat, permettant d'établir des durées de disponibilité et de réponse flexibles.
- Fonction intégrée de génération de graphiques offrant une plus grande souplesse que les graphiques de statistiques des CNS existants.

Modifications apportées au serveur ServiceCenter

Les serveurs ServiceCenter 6.1 ne requièrent plus d'exécutables spéciaux pour prendre en charge les SGBDR dans un environnement UNIX. Un seul exécutable permet désormais de se connecter de manière dynamique aux bibliothèques SGBDR appropriées. Pour plus d'informations, reportez-vous au Manuel d'installation de ServiceCenter 6.1 et au manuel Database Conversion and RDBMS Support Guide.

Le serveur ServiceCenter 6.1 ne prend plus en charge le terminal 3270 (mode texte), NAPA et VTAM (Virtual Telecommunications Access Method) pour l'impression. En revanche, il prend toujours en charge la validation RACF (Resource Access Control Facility), l'impression JES (Job Entry Subsystem) et l'accès en lecture/écriture aux fichiers QSAM (Queued Sequential Access Method).

Différences entre le client Web et le client Windows

Le client Windows et le client Web ne fonctionnent pas tout à fait de la même façon. Aussi, lorsque vous utilisez le client Web, veillez à respecter les consignes suivantes :

- Ouvrez les nouvelles instances du client ServiceCenter dans des fenêtres de navigateur distinctes pour qu'elles fonctionnent indépendamment les unes des autres.
 - En effet, si vous ouvrez une nouvelle instance dans la même fenêtre de navigateur, celle-ci ne fonctionne pas de manière indépendante. Les deux instances partagent les mêmes sessions de servlet et cookies.

- Ouvrez les nouvelles URL dans des fenêtres de navigateur distinctes. Si vous modifiez l'URL après avoir démarré le client Web, vous restez connecté et les enregistrements ouverts sont verrouillés. Vous devez alors attendre que la session expire. En effet, les enregistrements restent verrouillés dans le client Web jusqu'à la fin du délai d'expiration de la session utilisateur. Les sessions expirent automatiquement après une certaine durée : consultez la documentation relative à votre moteur de servlet pour savoir comment définir ce délai d'expiration.
- Enregistrez vos données avec de changer de page. Dans le client Windows, lorsque vous changez de thread en sélectionnant un nouveau thread ou en fermant le thread en cours, l'autre thread n'est pas concerné. Le client Web ne conserve aucune information contextuelle lorsque vous changez de page, mais affiche à nouveau le formulaire. Si vous entrez des données dans le client Web, puis passez à une autre page (en sélectionnant un onglet dans la section Détails, par exemple), vous perdez les données saisies.
- Pour la connexion d'utilisateurs multiples, utilisez le client Windows ou connectez-vous au client Web à l'aide d'Internet Explorer. Si vous vous connectez au client Web à partir d'un navigateur Mozilla, puis tentez d'ouvrir une nouvelle fenêtre de navigateur sous un autre nom d'utilisateur, vous êtes automatiquement connecté sous le premier nom d'utilisateur.
- Déconnectez-vous de ServiceCenter au lieu de cliquer sur le bouton Fermer (X), placé dans l'angle supérieur droit de la fenêtre. En raison des restrictions inhérentes aux navigateurs, si vous fermez la fenêtre sans procéder à la déconnexion, la session utilisateur reste souvent active et les fiches verrouillées.

Comportement du niveau Web

Le journal du serveur d'applications Web conserve la trace des piles lorsque le serveur ServiceCenter 6.1 met fin à une session client Web inactive. L'extrait de fichier journal ci-dessous est purement informatif et n'indique en aucun cas un problème détecté sur le système.

```
2005-06-09 09:02:51,703 ERROR [Thread-1086] - 2005/06/09
09:02:51 PDT [ERROR] SOAP message send failure
2005/06/09 09:02:51 PDT [ERROR] Unexpected end of file from
server
... trace ...
2005-06-09 09:02:51,703 ERROR [Thread-1086] - 2005/06/09
09:02:51 PDT [ERROR] SOAP Failure - Message send failed
```

Matrice de compatibilité

La matrice de compatibilité répertorie les versions prises en charge des systèmes d'exploitation, navigateurs et produits Peregrine, ainsi que d'autres informations de compatibilité et de support.

Pour accéder à la matrice de compatibilité

- Utilisez un navigateur pour accéder au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse http://support.peregrine.com.
- Connectez-vous à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe de client.
- Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Product Information** (Informations produit) > Product Family (Gamme de produits) > ServiceCenter > Compatibility matrices (Matrices de compatibilité) > Product Version (Version du produit).

Demandes de modification du logiciel

Outre les nouvelles fonctionnalités, la plupart des demandes de modification du logiciel (SCR) ont été intégrées dans ServiceCenter 6.1.

Pour consulter les SCR incluses dans cette version

- 1 Utilisez un navigateur pour accéder au site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, à l'adresse http://support.peregrine.com.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe de client.
- 3 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur Product Information (Informations produit) > Product Family (Gamme de produits) > ServiceCenter > View SCRs (Afficher les SCR).
- 4 Affinez la recherche en sélectionnant la version, la catégorie ou la sous-catégorie des SCR qui vous intéressent.

Le site Web affiche un rapport correspondant à vos critères de recherche. Vous pouvez alors consulter ce rapport ou cliquer sur **Create Excel Report** (**Générer un rapport Excel**) pour télécharger une feuille de calcul qui regroupe les informations correspondant à vos critères de recherche.

Base de connaissances

La base de connaissances propose des articles contenant des informations connexes, des astuces et des solutions temporaires adaptées à cette version.

Pour effectuer une recherche dans la base de connaissances

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

- 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.
- Cliquez sur Go (OK).

Problèmes connus

Le tableau suivant répertorie les problèmes identifiés dans ServiceCenter 6.1. Pour rechercher des informations complémentaires dans la base de connaissances, entrez l'ID de document du problème connu souhaité (entre guillemets) en tant que critère de recherche.

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
73544	Les graphiques ne s'affichent pas en cas d'interruption de la connexion pour cause d'inactivité.	Après l'interruption d'une connexion pour cause d'inactivité, fermez le tableau de bord puis rouvrez-le afin d'afficher les données des graphiques.
373197	Si vous ajoutez une pièce jointe dont le nom de fichier contient des caractères japonais et que vous l'enregistrez, vous ne pouvez pas ouvrir cette pièce jointe dans le client Windows. Vous recevez un message d'erreur.	Pour afficher une pièce jointe dont le nom de fichier contient des caractères japonais, enregistrez le fichier sur le disque, puis ouvrez-le à partir du système d'exploitation ou dans le client Web.
	Ce problème est lié à un bogue dans le code Java de Sun Microsystems lors de l'appel de programmes externes. Pour plus d'informations, accédez à l'adresse suivante : http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4947220.	
376267	Il n'est pas possible de déployer le niveau Web SC 6.1 sur WebLogic en utilisant le fichier ear de SC.	Utilisez le fichier war décompressé. Pour plus d'instructions, consultez l'article de la base de connaissances.
380598	Les valeurs de date/heure relative ne fonctionnent pas correctement dans les rapports ReportCenter de ServiceCenter 6.1. Cela est dû au fait que Crystal Reports 9 ne calcule pas les valeurs de date/heure de la même manière que dans les versions antérieures.	N'utilisez pas de données de date/heure relative dans les rapports.

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
380663	Les recherches IR portant sur du texte en japonais ne fonctionnent pas. Les recherches dans la base de connaissances globale ne trouvent pas les caractères japonais dans les appels et les incidents.	Aucune solution temporaire à ce jour.
380693	Si vous tentez de copier ou renommer le dbdict à l'aide de l'utilitaire Définition système, l'homogénéité et l'intégrité des données du SGBDR ne sont pas garanties. Le fait de renommer un dbdict à l'aide de l'utilitaire Définition système rompt les relations entre la base de données principale, les mappages du dbdict, le champ sqlbasename et le datadict.	Aucune solution temporaire à ce jour.
381941	Le serveur d'aide s'arrête lorsque l'utilisateur se déconnecte du serveur qui l'héberge, même s'il est démarré en tant que service. Il convient de maintenir ou de verrouiller la session Windows sur le serveur pour poursuivre l'exécution du serveur d'aide.	 Pour résoudre ce problème : Cliquez sur Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services. Sélectionnez le service Serveur d'aide de ServiceCenter. Cliquez sur l'onglet Connexion. Sélectionnez le paramètre Ce compte à la place de Compte système local. Définissez un ID de connexion et un Mot de passe. Cliquez sur Appliquer. Fermez la fenêtre. Redémarrez le service. Vous pouvez également définir l'option Automatique pour le paramètre Type de démarrage, puis redémarrer l'ordinateur.
381995	Le client Web n'enregistre pas les données lorsque vous référencez plusieurs fois un champ dans le même formulaire. Si un formulaire contient plusieurs contrôles (widgets) modifiables pour le même champ de saisie, le client Web enregistre la première instance, puis la remplace par la valeur de la deuxième instance. Si la première instance s'avère être la valeur modifiée, la modification est donc perdue.	Ne créez pas de formulaires contenant plusieurs contrôles (widgets) modifiables pour les mêmes données.
382196	Le débogueur RAD de ServiceCenter 6.1 perd le thread si vous affichez une variable pendant l'exécution d'un traçage. Le débogueur RAD perd le thread approprié lorsqu'il définit un point d'arrêt dans un nouveau thread avant de l'afficher.	Utilisez le débogueur avancé.

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
382229	Le niveau Web de ServiceCenter 6.1 n'accepte pas les URL générées par l'API makeSCWebURL lors de l'utilisation de « localhost » ou d'un autre raccourci DNS dans le fichier web.xml. Cela est dû au fait que le serveur utilise le nom DNS complet pour générer le hachage, alors que le client utilise le nom du serveur dans le paramètre sc.host du fichier web.xml.	Spécifiez le nom DNS complet du serveur dans le paramètre sc.host figurant dans le fichier web.xml.
382275	Le client Web ServiceCenter 6.1 ne fonctionne pas avec le portail Peregrine lorsque ce dernier est défini comme page d'accueil par défaut dans le navigateur.	Ne définissez pas le portail Peregrine comme page d'accueil.
	Lorsque vous recherchez une solution Get-Answers à partir du client Web, vous êtes invité à fermer une fenêtre. Que vous fermiez ou non cette fenêtre, vous ne parvenez pas à obtenir les résultats de votre recherche.	
	Cela se produit lorsque le portail Peregrine (OAA) est défini en tant que page d'accueil par défaut dans Internet Explorer.	
382311	Si vous entrez des données dans le client Web, puis passez à une autre page (en sélectionnant un onglet dans la section Détails, par exemple), vous perdez les données saisies.	Il faut impérativement enregistrer vos données avec de changer de page.
	Le client Web ne conserve aucune information contextuelle lorsque vous changez de page, mais affiche à nouveau le formulaire.	
383741	La condition DVD Obligatoire ne fonctionne pas dans les formulaires affichés dans le client Web ServiceCenter 6.1.	Utilisez la condition DVD Visible pour passer d'un champ visible à l'autre, l'un étant obligatoire et l'autre pas.
383766	Il est possible de glisser-déplacer des pièces jointes uniquement dans le client Windows.	Pour déplacer une pièce jointe dans le client Windows, maintenez la touche Ctrl enfoncée et faites glisser la pièce jointe.
	Le client Web ne permet pas de glisser-déplacer des pièces jointes. Dans le client Windows, vous devez maintenir la touche Ctrl enfoncée.	
383801	Lors de la mise à niveau des applications SC 4 vers la version SC 6.1, vous recevez des messages d'erreur quand vous chargez le fichier favorites_conversion.unl.	Supprimez les clés pas de nuls du champ système figurant dans le dbdict formatctrl. Chargez ensuite le fichier de déchargement favorites_conversion.unl.

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
393155	Les données d'index sont perdues lorsque vous arrêtez le serveur après une régénération IR. La régénération IR semble être terminée, mais il n'en est rien. Lors d'une régénération IR, le serveur envoie un message au fichier sc.log indiquant que l'opération est terminée. Ce message indique la fin de la lecture des données en mémoire, et le début de la génération du nouvel index. Si ServiceCenter est arrêté à ce moment précis (par le biais de la commande scenter -shutdown: 1), les données d'index sont perdues.	Exécutez régulièrement la commande scenter -reportlocks dans la ligne de commande pour déterminer si la régénération IR est toujours en cours.
393184	Les pièces jointes ne sont plus accessibles après la mise à niveau vers ServiceCenter 6.1, si la valeur de la clé primaire n'est pas utilisée en tant que sujet (topic). Auparavant, le serveur permettait de définir des champs autres que la clé primaire en tant que topic dans le fichier SYSBLOB. Pour ce faire, il suffisait de préciser un nom de champ de saisie dans le contrôle (widget) OLE au sein du formulaire. En raison des modifications relatives aux pièces jointes, le serveur n'utilise plus la propriété de saisie définie dans l'objet OLE en tant que topic. Supposons par exemple que vous avez ajouté un contrôle OLE dans les formulaires permettant d'accéder aux enregistrements ocml et que vous avez utilisé le champ number en tant que nom de champ de saisie dans le contrôle OLE. La valeur du champ number pour un enregistrement ocml serait dans ce cas utilisé pour établir le topic d'une pièce jointe devant être associée à l'enregistrement. Dans la mesure où la clé primaire du fichier ocml est désormais un champ nommé phase.num, les pièces jointes aux enregistrements ocml ne seraient plus visibles.	 Pour rendre la pièce jointe accessible : 1 Ajoutez un nouveau champ nommé topic de type caractère à l'enregistrement datadict dbdict. 2 Ajoutez un nouveau champ texte dans le formulaire de stratégie de données, ayant une valeur de champ de saisie topic. 3 Accédez à la stratégie de données et récupérez l'enregistrement du fichier auquel les pièces jointes inaccessibles doivent être ajoutées. 4 Dans l'enregistrement de stratégie de données, mettez à jour le champ topic nouvellement ajouté avec le nom du champ de saisie utilisé à l'origine dans le contrôle OLE au sein du formulaire permettant d'accéder aux enregistrements de ce fichier.

ID Document	Problème connu	Solution temporaire
393964	Lors de l'achèvement ou du nettoyage d'un processus de thread (utilisateur) en mode multiprocessus, il est possible qu'une interruption anormale (GP Fault) se produise. Si c'est le cas, le serveur n'est pas en mesure de terminer/nettoyer les autres threads figurant dans le processus de contrôleur de threads associé au thread interrompu.	Pour résoudre ce problème, mettez fin au processus Windows associé au contrôleur de threads. Si le problème persiste, désactivez le mode multiprocessus. Le mode multiprocessus est désactivé par défaut lorsque vous installez ServiceCenter 6.1.
394156	Les caractères UTF-8 peuvent être perdus ou corrompus si votre base de données SGBDR n'est pas configurée pour prendre en charge les données UTF-8. L'attribution d'une autre valeur que UTF-8 au paramètre dblanguage peut entraîner la perte de caractères en raison de la méthode d'implémentation des pages de code par votre SGBDR.	Peregrine Systems recommande vivement de mettre en œuvre votre base de données à l'aide de pages de code UTF-8 (ou équivalent). Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation relative à votre base de données.

Documentation

L'aide de ServiceCenter constitue la principale documentation à laquelle se référer. Une aide sur les champs est également disponible. Les administrateurs ont la possibilité de modifier l'aide sur les champs et l'aide de ServiceCenter en suivant les instructions de personnalisation disponibles dans le système d'aide.

Pour accéder à l'aide sur les champs

- Placez le curseur dans la zone de texte d'un champ spécifique.
- Cliquez sur Aide > Aide sur le champ. ou
 - Dans le client Windows, appuyez sur Ctrl + H.
 - Dans le client Web, appuyez sur F1.

Pour accéder à l'aide à partir du client

- Démarrez le client ServiceCenter.
- 2 Cliquez sur Aide > Table des matières de l'aide.

Remarque: Inutile de vous connecter au serveur pour consulter l'aide de ServiceCenter.

Pour accéder à l'aide de ServiceCenter à partir d'un serveur

- Installez un serveur d'aide en suivant les instructions fournies dans le Manuel d'installation de ServiceCenter 6.1.
- 2 Démarrez un navigateur Web pris en charge.
- 3 Tapez l'adresse de connexion au serveur d'aide.

Documentation connexe

Peregrine Systems fournit une version électronique des documents connexes dans le coffret d'installation.

Peregrine Systems fournit également une version électronique de tous les documents sur le site Web de l'assistance clientèle.

Informations relatives à la mise à niveau

Une mise à niveau complète vers ServiceCenter 6.1 nécessite la mise à niveau du client, du serveur et des applications. Pour plus d'informations, accédez au centre de mise à niveau ServiceCenter® Upgrade Center sur le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine, et reportez-vous à la documentation relative à la mise à niveau de ServiceCenter.

Le manuel ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide contient des informations sur la mise à niveau du serveur ServiceCenter, et aborde notamment les thèmes suivants :

- Exécution du client et du serveur 6.1 avec les applications 6.0
- Conversion des données existantes au format UTF-8 (pour les utilisateurs de versions antérieures à ServiceCenter 6)
- Association de favoris et de boîtes de recherche
- Conversion des pièces jointes existantes dans un nouveau format

Le manuel ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide contient des informations sur la mise à niveau de SC 4 (et versions ultérieures) vers SC 61.

Prise en charge du format Unicode (UTF-8)

UTF-8 fait partie intégrante de la norme Unicode, qui permet de coder du texte dans pratiquement n'importe quel script et langue. ServiceCenter 6.1 prend en charge UTF-8 en tant que méthode de codage des données nouvelles et existantes. Il peut prendre en charge plusieurs langues respectant la norme Unicode sur le même serveur.

Remarque: La version traduite du logiciel et de la documentation ServiceCenter seront disponibles dans la version multilingue de ServiceCenter 6.1.1.0. Pour plus d'informations, reportez-vous au Manuel d'installation des packs multilingues de ServiceCenter 6.1.1.0.

Produits tiers

Les produits Peregrine Systems intègrent souvent des produits tiers qui font appel à des normes en source ouverte. Le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine propose des instructions spécifiques des produits tiers et de ces normes.

Informations complémentaires

Le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine Systems propose des ressources sur les produits tiers, la matrice de compatibilité, la documentation, ainsi que les coordonnées des centres d'assistance clientèle.

Démarrez votre navigateur pour accéder à l'adresse http://support.peregrine.com. Vous devez saisir votre identifiant et votre mot de passe de client pour vous connecter.

Services de formation

Pour obtenir une liste exhaustive des cours de formation Peregrine, consultez le site Web des services de formation Peregrine, à l'adresse http://www.peregrine.com/customers/value-path/education/.

Siège social

Consultez le site Web de Peregrine Systems pour connaître l'adresse des bureaux, et obtenir des informations sur les produits, nouveautés et coordonnées. Démarrez votre navigateur pour accéder à l'adresse http://www.peregrine.com.

