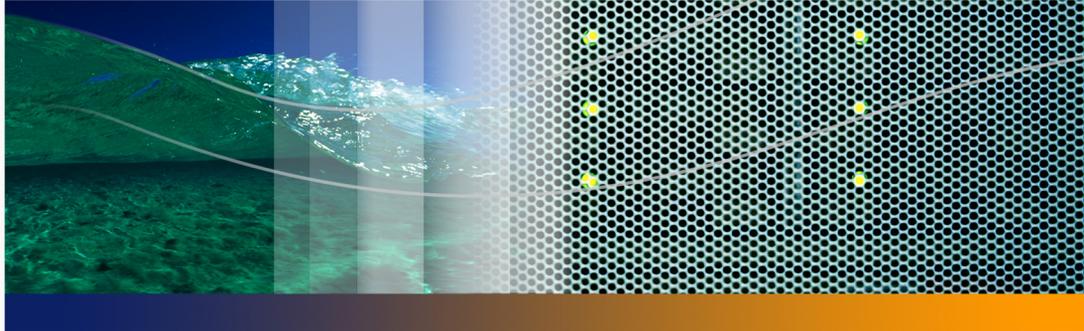


Peregrine Systems, Inc.

# ServiceCenter® 6.1



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

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

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server e tutti gli altri nomi di prodotti Microsoft citati nella documentazione sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation. Oracle è un marchio registrato di Oracle Corporation. Software Zlib copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly e Mark Adler. Questo prodotto include software di crittografia scritto da Eric Young (eay@cryptsoft.com). Questo prodotto include software scritto da Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Software Smack copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) e Rhino Software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Questo prodotto include software sviluppato da The OpenSSL Project per l'utilizzo nel toolkit OpenSSL (<http://www.openssl.org>). Software OpenSSL copyright © 1998-2005 The OpenSSL Project. Tutti i diritti riservati. Questo prodotto include software sviluppato dal progetto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). Software MX4J copyright © 2001-2004 MX4J Team. Tutti i diritti riservati. Software JFreeChart © 2000-2004, Object Refinery Limited. Tutti i diritti riservati. Software JDOM copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Tutti i diritti riservati. LDAP, OpenLDAP, Java e Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Software CoolMenu copyright © 2001 Thomas Brattli. Tutti i diritti riservati. Il software coroutine per Java di Neva Object Technology, Inc. è tutelato dalle norme internazionali sul copyright. Crystal Reports Pro e Crystal RTE © 2001 Crystal Decisions, Inc. Tutti i diritti riservati. Software Eclipse copyright © 2000, 2004 IBM Corporation e altri. Tutti i diritti riservati. Copyright © 2001-2004 Kiran Kaja e Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tutti i diritti riservati. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Questo prodotto include software sviluppato da Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Porzioni copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Plug-in Eclipse copyright © 2002, Chris Grindstaff. Parte del software incorporato in questo prodotto è software gSOAP. Le porzioni create da gSOAP sono copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia inc. Tutti i diritti riservati. Questo prodotto utilizza componenti open source. Contattare Peregrine Systems (support@peregrine.com) per informazioni sul sito cui accedere per ottenere il codice open source non modificato o modificato per i componenti open source desiderati. IBM e Tivoli sono marchi di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

ReportCenter include software sviluppato da Apache Software Foundation. Per informazioni visitare il sito <http://www.apache.org/>. Copyright © 2000, The Apache Software Foundation. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento. I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e citati esclusivamente per illustrare l'uso del software. Qualsiasi analogia con nomi di aziende o persone reali, passate o presenti, è puramente casuale. Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto per il quale si dispone di licenza, inviare un messaggio e-mail all'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo support@peregrine.com. 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 del documento si riferisce alla versione 6.1 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](http://www.peregrine.com)



# Sommario

Note sulla versione di ServiceCenter 6.1 . . . . .	5
Nuove funzioni . . . . .	6
Nuove funzioni per l'utente finale. . . . .	6
Nuove funzioni per lo sviluppatore . . . . .	7
Nuove funzioni per l'amministratore . . . . .	7
Funzioni principali di ServiceCenter. . . . .	8
Modifiche a Gestione configurazioni (nelle versioni precedenti, Gestione inventario) . . . . .	9
Modifiche a Gestione servizi . . . . .	9
Modifiche a Gestione incidenti . . . . .	9
Modifiche a Gestione problemi (nelle versioni precedenti, Analisi cause primarie) . . . . .	9
Modifiche a Gestione modifiche . . . . .	9
Modifiche a Gestione livello di servizio . . . . .	10
Modifiche al server di ServiceCenter . . . . .	11
Differenze tra i client Web e Windows. . . . .	11
Comportamento del Web tier. . . . .	12

Tabella delle compatibilità . . . . .	13
Richieste di modifica del software (SCR). . . . .	13
Knowledge Base . . . . .	14
Problemi noti . . . . .	14
Documentazione . . . . .	19
Documentazione correlata . . . . .	20
Informazioni sull'aggiornamento . . . . .	20
Supporto Unicode (UTF-8) . . . . .	20
Prodotti di terze parti . . . . .	21
Per ulteriori informazioni. . . . .	21
Servizi di formazione. . . . .	21
Sede centrale . . . . .	21

# Note sulla versione di ServiceCenter 6.1

Il presente documento offre una panoramica delle nuove funzioni, illustra i problemi noti relativi a questa versione e fornisce istruzioni per accedere alle informazioni di altre fonti, quali il sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine. Per accedere al sito è necessario disporre di un ID e password validi.

I supporti inviati con questa versione contengono un'installazione completa e la documentazione del prodotto. Per una descrizione dettagliata dei supporti forniti leggere la distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

La presente versione:

- Presenta un supporto per la tecnologia standard del settore ancora più ampio.
- Migliora i workflow applicativi preconfigurati in modo da ridurre i costi totali di personalizzazione del sistema.
- Uniforma le soluzioni di Gestione servizi alle raccomandazioni ITIL (Information Technology Infrastructure Library) di best practice, compresi terminologia e processi di workflow per Gestione livello di servizio, Gestione problemi e Gestione configurazioni.
- Fornisce una funzionalità di gestione dei ticket Self Service che consente agli utenti di aprire e monitorare le richieste al Service Desk mediante un'interfaccia Web.
- Potenzia il supporto per i fusi orari per semplificare il monitoraggio delle pianificazioni in più aree geografiche.

## Nuove funzioni

In ServiceCenter 6.1 sono presenti funzionalità che consentono a operatori di Service Desk, tecnici, amministratori o analisti di report di completare le attività di gestione dei servizi. Oltre a quelli dell'ITIL il prodotto supporta altri standard e best practice, compresi i protocolli SOAP (Simple Object Access Protocol) e XML (Extensible Markup Language).

### Nuove funzioni per l'utente finale

L'ambiente creato dalle interfacce dei client Windows e Web semplifica l'accesso degli utenti alle informazioni e agli strumenti indispensabili per eseguire il lavoro. Le migliorie apportate alle interfacce client Windows e Web valorizzano l'esplorazione complessiva garantendo una maggiore soddisfazione dell'utente.

- Entrambi i client consentono di accedere alle informazioni tramite un sistema di visualizzazione gerarchica e cartelle personalizzate con oggetti preferiti, grafici e dashboard.
- L'utilità di aggiornamento consente di accedere agli aggiornamenti per il client forniti da Peregrine da una posizione centralizzata al momento dell'accesso senza necessità di reinstallare il client.
- La registrazione attendibile consente agli utenti con client Windows di accedere automaticamente a ServiceCenter con l'ID utente e la password personali.
- La registrazione singola consente agli utenti con client Web di saltare completamente la schermata di accesso e di accedere attraverso l'autenticazione di rete.
- Gli utenti finali rileveranno differenze nelle modalità di utilizzo di Gestione livello di servizio e Gestione problemi (nelle versioni precedenti, Analisi cause primarie).

## Nuove funzioni per lo sviluppatore

Gli sviluppatori usufruiranno di ulteriori miglioramenti al supporto JavaScript e al Debugger avanzato.

I linguaggi di script basati sugli standard di settore eliminano l'esigenza di utilizzare linguaggi proprietari. Le funzioni di debug incorporate rendono la personalizzazione del sistema più affidabile e agevole.

Nel software del server di ServiceCenter 6.1 è pienamente integrata la funzionalità di utilizzo di servizi Web pubblici o aziendali nei workflow.

I servizi esposti tramite Web sono adesso basati su processi ITIL. Ad esempio, per aprire un ticket di incidente, il servizio Web denominato IncidentManagementCreate utilizza gli stessi processi e workflow di un utente in linea.

## Nuove funzioni per l'amministratore

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

Nella seguente tabella è fornito un elenco dei nuovi strumenti, utilità e miglioramenti.

Funzione	Descrizione
Plug-in Amministrazione	Il nuovo plug-in Amministrazione consolida la separazione di viste e funzioni amministrative e l'utilità Configurazione sistema si riconduce a un singolo componente installabile. In tal modo è possibile distribuire agli utenti un'immagine del client priva di componenti amministrativi.
Parametri di abilitazione	I parametri di abilitazione adesso dispongono di una struttura gerarchica per l'eredità. Nuovi parametri assicurano l'accesso al driver ODBC e ai servizi Web (ODBC e SOAP_API). Il driver ODBC e i servizi Web potranno essere utilizzati solo dagli utenti che dispongono di tali parametri di abilitazione nel record operatore.
Rilevamento dei blocchi critici	Consente di rilevare potenziali blocchi critici a livello di semafori e risorse prima che si verifichino.
Esportazione di testo	Nel client Web è disponibile l'opzione <b>Esporta in file di testo</b> per gli elenchi di record.
Elaborazione multi-thread	L'elaborazione multi-thread è adesso disponibile sulle piattaforme Windows.

Funzione	Descrizione
Traccia di stack	ServiceCenter copia automaticamente tutte le tracce di stack nel file registro di ServiceCenter.
Utilità Configurazione sistema	Consente di visualizzare tabelle di database e di modificarne campi, chiavi e proprietà; di accedere a record di trigger; di visualizzare le mappature SQL esistenti. È adesso possibile accedere dall'utilità Configurazione sistema all'editor della Guida per aggiungere o personalizzare la Guida per i campi.
Fusi orari	Consente di utilizzare le tabelle turni di lavoro per qualsiasi area geografica.
Registrazione attendibile	Consente di abilitare l'accesso automatico degli utenti a ServiceCenter mediante i dati di autenticazione utilizzati per accedere alla rete.
Registrazione singola	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per i client Windows, la registrazione attendibile richiede un certificato SSL per il server di ServiceCenter e un certificato SSL per ciascun client.</li> <li>■ Per i client Web, la registrazione singola richiede un certificato SSL per il server applicazioni Web e per il server di ServiceCenter.</li> </ul>

## Funzioni principali di ServiceCenter

ServiceCenter è una suite di applicazioni gestionali che consente alle organizzazioni di automatizzare e ottimizzare i processi di erogazione e supporto di servizi attraverso un singolo punto di contatto, migliorando la disponibilità e la produttività infrastrutturale e riducendo i costi.

ServiceCenter consente alle organizzazioni IT di gestire chiamate, incidenti, richieste di modifica, problemi e contratti sul livello del servizio. Consente inoltre di migliorare l'erogazione dei servizi e la disponibilità di tecnologia e risorse infrastrutturali con processi predefiniti per la gestione degli elementi di configurazione.

ServiceCenter supporta gli standard ITIL e può essere personalizzato per soddisfare le specifiche esigenze di un'organizzazione. Grazie al supporto per servizi Web e a un vasto insieme di integrazioni incorporate, ServiceCenter può essere praticamente integrato con qualsiasi applicazione di terzi.

## **Modifiche a Gestione configurazioni (nelle versioni precedenti, Gestione inventario)**

In ServiceCenter 6.1 Gestione inventario è stata ridenominata Gestione configurazioni e Risorse è stata ridenominata Elementi di configurazione in conformità con le best practice ITIL.

## **Modifiche a Gestione servizi**

In ServiceCenter 6.1 il supporto di Gestione servizi è stato esteso alla nuova funzionalità di gestione ticket di Self Service e all'integrazione con Gestione livello di servizio.

## **Modifiche a Gestione incidenti**

In ServiceCenter 6.1 la migliorata integrazione di Gestione livello di servizio con Gestione incidenti consente di monitorare:

- La disponibilità degli elementi di configurazione (EC), quali un servizio, un'applicazione, un componente hardware, software o altro componente infrastrutturale, mediante gli obiettivi del livello di servizio.
- I valori metrici di risposta all'obiettivo di livello di servizio (SLO).

## **Modifiche a Gestione problemi (nelle versioni precedenti, Analisi cause primarie)**

In ServiceCenter 6.1 Analisi cause primarie è stata ridenominata Gestione problemi in conformità con le best practice ITIL; il workflow inoltre è stato ampliato in modo da includere tutte le attività di Gestione problemi, con separazione del controllo dei problemi dal controllo degli errori.

## **Modifiche a Gestione modifiche**

ServiceCenter 6.1 integra Gestione livello di servizio con richieste e attività di Gestione modifiche.

## Modifiche a Gestione livello di servizio

In ServiceCenter 6.1 Gestione livello di servizio migliora il supporto per le best practice ITIL e semplifica l'amministrazione di Contratti sul livello di servizio (SLA). Fornisce inoltre i seguenti vantaggi:

- Integrazione migliorata con le applicazioni di ServiceCenter, compresa l'aggiunta di supporto per Gestione modifiche, Gestione incidenti, Gestione problemi e Gestione servizi.
- Selezione automatica dell'SLA corretto da applicare alla chiamata, all'incidente o alla modifica.
- Supporto per il fuso orario globale, grazie al quale non è più necessario utilizzare un valore globale per le ore di servizio di SLA.
- Creazione guidata di SLA che consente di:
  - Scegliere la condizione da cui dipendono le regole del tempo di risposta.
  - Collegare regole di disponibilità a pianificazioni.
  - Definire delle penalità di riaddebito.
- Amministrazione semplificata, che consente di impostare penalità per i casi in cui i criteri di realizzazione SLA non sono soddisfatti. È possibile:
  - Utilizzare i valori metrici di realizzazione per generare penalità o riaddebiti.
  - Eliminare le penalità di tempo di inattività basate su singole interruzioni di servizio.
  - Eliminare le penalità di riaddebito basate su clausole di disponibilità e tempo di risposta.
- Possibilità di assegnare un unico SLA globale per ciascun cliente e di collegarlo all'obiettivo del livello di servizio (SLO) appropriato. Non è più necessario stabilire SLA separati per condizioni diverse.
- Possibilità di creare pianificazioni e di specificare la durata o l'intervallo delle condizioni di pianificazione.
- Possibilità di utilizzare SLA per assegnare priorità alle code di lavoro.
- Possibilità di configurare regole di passaggio al livello superiore degli SLA.

- Possibilità di utilizzare obiettivi di prestazione di livello elevato per l'intero contratto, il che supporta lo stabilimento di durate di risposta e disponibilità flessibili.
- Funzionalità per grafici incorporata che fornisce una maggiore flessibilità dei grafici dei valori metrici degli SLA esistenti.

## Modifiche al server di ServiceCenter

ServiceCenter I server della versione 6.1 non necessitano più di eseguibili specifici per il supporto RDBMS in ambiente UNIX. Le librerie RDBMS appropriate sono riconducibili dinamicamente a un singolo eseguibile. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida all'installazione di ServiceCenter 6.1* e la guida *Database Conversion and RDBMS Support* (in inglese).

Il server di ServiceCenter 6.1 non supporta più terminali in modalità testo 3270, NAPA e la stampa VTAM (Virtual Telecommunications Access Method). Supporta tuttora la convalida RACF (Resource Access Control Facility), la stampa JES (Job Entry Subsystem) e l'accesso in lettura e scrittura ai file QSAM (Queued Sequential Access Method).

---

## Differenze tra i client Web e Windows

Esistono alcune differenze tra l'utilizzo del client Windows e del client Web. In particolare con il client Web è possibile:

- Aprire nuove istanze del client di ServiceCenter in finestre distinte e indipendenti del browser.  
Se viene aperta nella stessa finestra del browser, una nuova istanza non funge da browser indipendente. Entrambe le istanze condividono i cookie e le stesse sessioni del servlet.
- Aprire nuovi URL in finestre separate del browser.  
Se si modifica l'URL dopo aver avviato il client Web, la connessione non viene interrotta e tutti i record che sono stati eventualmente aperti vengono bloccati. È necessario quindi aspettare il timeout della sessione. I record rimangono bloccati nel client Web fino alla scadenza della sessione utente. Le sessioni scadono automaticamente dopo un periodo di tempo. Per istruzioni su come impostare questo periodo di timeout, consultare la documentazione del motore del servlet.

- Salvare i dati prima di passare a un'altra pagina.  
Nel client Windows il passaggio tra thread mediante selezione di un nuovo thread o chiusura del thread corrente non influisce sull'altro thread. Il client Web non conserva alcuna informazione di contesto quando si cambia pagina ma recupera invece nuovamente il modulo. Se si passa a un'altra pagina dopo aver inserito dei dati nel client Web, selezionando ad esempio una scheda all'interno di una finestra di dettaglio, i dati immessi vengono persi.
- Per accedere utilizzando più identità, utilizzare il client Windows o accedere al client Web con Internet Explorer.  
Se si accede al client Web con un browser Mozilla e si prova ad aprire una nuova finestra del browser come altro utente, l'identità con cui si accede rimarrà invariata.
- Chiudere la sessione del client di ServiceCenter invece di fare clic sul pulsante di chiusura (X) nell'angolo superiore destro della finestra.  
A causa di una restrizione a livello del browser, la chiusura del browser effettuata senza previa disconnessione lascia la sessione utente aperta e i ticket bloccati.

## Comportamento del Web tier

Il registro del server applicazioni Web conserva una traccia di stack quando il server di ServiceCenter 6.1 interrompe una sessione client Web inattiva. Ad esempio, la seguente voce di registro ha fini meramente informativi e non indica la presenza di alcun problema nel sistema.

```
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
```

---

## Tabella delle compatibilità

Nella tabella delle compatibilità sono elencate le versioni supportate dei sistemi operativi, dei browser, dei prodotti Peregrine, nonché altre informazioni di compatibilità e supporto.

### Per accedere alla tabella delle compatibilità

- 1 Con un browser aprire la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Immettere l'ID cliente e la password personali.
- 3 Nel riquadro di spostamento a sinistra, fare clic su **Product Information > Product Family > ServiceCenter > Compatibility matrices > Product Version**.

---

## Richieste di modifica del software (SCR)

Oltre alle nuove funzioni ServiceCenter 6.1 include risoluzioni per varie richieste di modifica del software (SCR).

### Per visualizzare le SCR incluse in questa versione

- 1 Con un browser aprire la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Immettere l'ID cliente e la password personali.
- 3 Nel riquadro di spostamento a sinistra, fare clic su **Product Information > Product Family > ServiceCenter > View SCR**s.
- 4 Attivare i criteri di ricerca per SCR, selezionando la versione, la categoria o la sottocategoria.

Verrà visualizzato un report corrispondente ai criteri immessi. Il report può essere visualizzato o scaricato come foglio di lavoro; in quest'ultimo caso fare clic su **Create Excel Report**.

## Knowledge Base

Nella Knowledge Base sono reperibili articoli contenenti informazioni, suggerimenti e soluzioni alternative per questa versione.

### Per eseguire ricerche nella Knowledge Base

- 1 Con un browser aprire la pagina del sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo <http://support.peregrine.com>.
- 2 Immettere l'ID cliente e la password personali.
- 3 Nel riquadro di spostamento a sinistra, fare clic su **Advanced Search**.
- 4 Digitare almeno una parola chiave per filtrare la ricerca, quindi scegliere un prodotto dall'elenco a discesa.
- 5 Fare clic su **Go**.

## Problemi noti

Nella seguente tabella sono riportati i problemi noti di ServiceCenter 6.1. Per reperire nella Knowledge Base ulteriori informazioni correlate a questi problemi, immettere come criterio di ricerca l'ID documento del problema noto racchiuso tra virgolette.

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
73544	I grafici non vengono visualizzati dopo la perdita di una sessione in seguito a inattività.	Dopo la perdita di una sessione in seguito a inattività, chiudere il dashboard e riaprirlo per visualizzare i dati del grafico.
373197	Aggiungendo e salvando un allegato contenente caratteri giapponesi nel nome del file, non è possibile aprirlo con il client Windows. Viene visualizzato un messaggio di errore.  Il problema è provocato dalla presenza di un bug nel codice Java di Sun Microsystem per il richiamo di programmi esterni. Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web: <a href="http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4947220">http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4947220</a> .	Per visualizzare un allegato il cui nome contiene caratteri giapponesi, salvare il file sul disco e aprirlo dal sistema operativo; in alternativa, aprirlo con il client Web.

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
376267	Non è possibile distribuire il Web tier di SC 6.1 su WebLogic con il file SC.ear.	Utilizzare il file war decompresso. Per istruzioni, vedere l'articolo della Knowledge Base.
380598	I valori data/ora relativi non funzionano correttamente nei report di Report Center di ServiceCenter 6.1. Questo problema è dovuto al fatto che Crystal Reports 9 calcola i valori temporali in maniera diversa rispetto alle versioni precedenti.	Non utilizzare dati temporali relativi nei report.
380663	Le ricerche IR non funzionano in presenza di testo giapponese. Le ricerche nella Knowledge Base globale non sono in grado di individuare i caratteri giapponesi contenuti in chiamate e incidenti.	Nessuna soluzione disponibile al presente.
380693	Quando si esegue un'operazione Copia/Rinomina a livello di dbdict con l'utilità Configurazione sistema, le informazioni RDBMS non rimangono coerenti e invariate. Quando si ridenomina un dbdict con l'utilità Configurazione sistema si interrompe la relazione tra il database backend, le mappature dbdict, il campo sqlbasename e il file datadict.	Nessuna soluzione disponibile al presente.
381941	Quando l'utente si disconnette dal server host contenente la Guida, il server si arresta anche se è avviato come servizio. Perché il server della Guida rimanga in esecuzione, è necessario che la sessione Windows sul server venga mantenuta in esecuzione o bloccata.	Per correggere questo problema, <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Aprire <b>Start &gt; Programmi &gt; Strumenti di amministrazione &gt; Servizi</b>.</li> <li>2 Selezionare il servizio del server della Guida di ServiceCenter.</li> <li>3 Aprire la scheda <b>Connessione</b>.</li> <li>4 Modificare l'impostazione da <b>Account di sistema locale</b> ad <b>Account</b>.</li> <li>5 Impostare l'<b>ID accesso</b> e la <b>Password</b>.</li> <li>6 Fare clic su <b>Applica</b>.</li> <li>7 Chiudere la finestra.</li> <li>8 Riavviare il servizio.</li> </ol> In alternativa, impostare <b>Tipo di avvio</b> su <b>Automatico</b> e riavviare il computer.

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
381995	<p>Il client Web non salva i dati quando si fa riferimento a un campo più volte nello stesso modulo. Se un modulo è progettato con più widget modificabili per lo stesso campo di input, il client Web salva la prima istanza e la sovrascrive con il valore della seconda. Se la prima istanza era il valore modificato, la modifica viene persa.</p>	<p>Non creare moduli con più widget modificabili per gli stessi dati.</p>
382196	<p>Il debugger RAD di ServiceCenter 6.1 perde il thread se si visualizza una variabile nel corso dell'esecuzione di una traccia.</p> <p>Il debugger RAD perde il thread corretto se viene impostato un punto di interruzione in un nuovo thread prima della sua visualizzazione.</p>	<p>Utilizzare Debugger avanzato.</p>
382229	<p>Il Web tier di ServiceCenter 6.1 non accetta URL generati dall'API makeSCWebURL quando il file web.xml contiene "localhost" o altri collegamenti DNS. Ciò si verifica perché il server utilizza il nome DNS completo per creare l'hash, ma il client utilizza il nome server contenuto nel parametro sc.host del file web.xml.</p>	<p>Specificare il nome DNS completo del server nel parametro sc.host del file web.xml.</p>
382275	<p>Il client Web di ServiceCenter 6.1 non funziona con Peregrine Portal se quest'ultimo è stato impostato come pagina iniziale predefinita.</p> <p>Durante la ricerca di soluzioni Get-Answers con il client Web, viene richiesto di chiudere una finestra e i risultati della ricerca non vengono visualizzati a prescindere dall'eventuale chiusura della finestra.</p> <p>Questo problema si verifica quando Peregrine Portal (OAA) è impostato come pagina iniziale predefinita in Internet Explorer.</p>	<p>Non utilizzare Peregrine Portal come pagina iniziale.</p>

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
382311	<p>Se si passa a un'altra pagina dopo aver inserito dei dati nel client Web, selezionando ad esempio una scheda all'interno di una finestra di dettaglio, i dati immessi vengono persi.</p> <p>Il client Web non conserva alcuna informazione di contesto quando si cambia pagina ma recupera invece nuovamente il modulo.</p>	È necessario salvare i dati prima di passare a un'altra pagina.
383741	La condizione di campo obbligatorio a livello di DVD non funziona in moduli visualizzati con il client Web di ServiceCenter 6.1.	Per alternare la visualizzazione di due campi, di cui uno soltanto obbligatorio, utilizzare la condizione visibile DVD.
383766	<p>La funzione di trascinamento di allegati funziona solo con il client Windows.</p> <p>La funzione di trascinamento di allegati con il client Web non è disponibile; per le operazioni di trascinamento con il client Windows è necessario utilizzare il tasto Ctrl.</p>	Per trascinare allegati nel client Windows, utilizzare Ctrl + trascina.
383801	Durante l'aggiornamento delle applicazioni da SC4 a SC61, vengono visualizzati messaggi di errore al caricamento del file favorites_conversion.unl.	Eliminare la chiave con nessun valore nullo nel campo di sistema nel dbdict formatctrl. Caricare quindi favorites_conversion.unl.
393155	<p>I dati di indice vengono persi quando si arresta il server dopo una rigenerazione IR. Sebbene la rigenerazione IR sembri completata, in realtà non lo è.</p> <p>Durante l'esecuzione di una rigenerazione IR, il server invia un messaggio al file sc.log per avvisare che la rigenerazione è stata completata. Questo messaggio indica che la lettura dei dati in memoria è stata completata e che sta iniziando la creazione di un nuovo indice.</p> <p>Se in quel momento viene forzato l'arresto di ServiceCenter, (ad esempio, con <code>scenter -shutdown:1</code>), i dati di indice vengono persi.</p>	Eseguire periodicamente <code>scenter -reportlocks</code> dalla riga di comando per determinare se l'attività IR è ancora in esecuzione.

ID documento	Problema noto	Soluzione alternativa
393184	<p>Dopo aver eseguito l'aggiornamento a ServiceCenter 6.1, non è più possibile accedere agli allegati se il valore della chiave primaria non è utilizzato come topic.</p> <p>In precedenza il server consentiva di definire come topic altri campi oltre alla chiave primaria nel file SYSBLOB. L'operazione era possibile specificando un nome di campo di input nel widget OLE del modulo.</p> <p>In seguito alle modifiche apportate nel controllo degli allegati, il server non utilizza più la proprietà dell'input definita nell'oggetto OLE per topic.</p> <p>Ad esempio, è possibile che si sia aggiunto un widget OLE ai moduli per accedere ai record ocml e che si sia utilizzato il campo <b>number</b> come nome del campo di input nel widget OLE.</p> <p>Il valore nel campo <b>number</b> per un record ocml sarà quindi utilizzato per stabilire il topic dell'allegato da associare al record.</p> <p>Poiché la chiave primaria per il file ocml in questo scenario è adesso un campo denominato <b>phase.num</b>, gli allegati nei record ocml non sono più visibili.</p>	<p>Per consentire l'accesso agli allegati:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Aggiungere un nuovo campo denominato <b>topic</b> al record dbdict del file datadict con dati di tipo <i>Testo</i>.</li> <li>2 Aggiungere un nuovo campo di testo al modulo dei criteri dati con valore topic per il campo di input.</li> <li>3 Aprire criteri dati e recuperare il record per il file a cui sono associati gli allegati inaccessibili.</li> <li>4 Nel record di criteri dati, aggiornare il nuovo campo <b>topic</b> con il nome del campo di input originariamente utilizzato nel widget OLE del modulo con cui si accede ai record da questo file.</li> </ol>
393964	<p>Durante l'arresto/eliminazione dei dati superflui di un processo thread (utente) in modalità Multi-thread, il thread in questione potrebbe essere interessato da un errore di protezione generale. Se ciò si verifica, il server non potrà eseguire l'arresto/eliminazione dei dati superflui di altri thread presenti nel processo del controller associato al thread interrotto.</p>	<p>Per ovviare al problema, arrestare il processo di Windows associato al controller del thread.</p> <p>Se il problema persiste, disabilitare l'elaborazione multi-thread. L'elaborazione multi-thread è disabilitata per impostazione predefinita al momento dell'installazione di ServiceCenter 6.1.</p>
394156	<p>I caratteri UTF-8 possono venire persi o danneggiati se il database RDBMS non è stato configurato per la gestione di dati UTF-8.</p> <p>L'impostazione del parametro dbLanguage su un valore diverso da UTF-8 può provocare una perdita di caratteri a causa del metodo con cui il sistema RDBMS implementa le tabelle codici.</p>	<p>Peregrine Systems consiglia di implementare il database esterno tramite UTF-8 o tabelle codici equivalenti. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione del fornitore del database.</p>

# Documentazione

La Guida di ServiceCenter costituisce la documentazione principale. È inoltre disponibile una Guida per i campi. Gli amministratori possono personalizzare la Guida per i campi e la Guida di ServiceCenter seguendo le istruzioni nel sistema della Guida.

## Per accedere alla Guida per i campi

- 1 Posizionare il cursore nella casella di testo di un determinato campo.
- 2 Fare clic su **Guida > Guida per il campo**, oppure
  - Nel client Windows, premere **Ctrl + H**.
  - Nel client Web, premere **F1**.

## Per accedere alla Guida dal client

- 1 Avviare il client di ServiceCenter.
- 2 Fare clic su **Guida > Argomenti della Guida**.

**Nota:** Non è necessario connettersi al server per visualizzare la Guida di ServiceCenter.

## Per accedere alla Guida di ServiceCenter da un server

- 1 Installare un server della Guida seguendo le istruzioni fornite nella *Guida all'installazione di ServiceCenter 6.1*.
- 2 Avviare un browser Web supportato.
- 3 Digitare l'indirizzo di connessione al server della Guida.

## Documentazione correlata

Peregrine Systems fornisce versioni elettroniche dei documenti correlati nel pacchetto di installazione.

Le versioni elettroniche di tutti i documenti sono inoltre disponibili sul sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine.

---

## Informazioni sull'aggiornamento

Per eseguire un aggiornamento completo a ServiceCenter 6.1 sono necessari un client, un server e un eseguibile dell'aggiornamento. Per ulteriori informazioni, visitare ServiceCenter® Upgrade Center sul sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine e consultare la documentazione per l'aggiornamento di ServiceCenter (informazioni in lingua inglese).

La guida *ServiceCenter 6.1 Server Upgrade Guide* contiene informazioni sull'aggiornamento del server di ServiceCenter, tra cui:

- Esecuzione del client e del server 6.1 con applicazioni 6.0
- Conversione in UTF-8 dei dati esistenti (per clienti con versioni precedenti ServiceCenter 6)
- Combinazione di elementi preferiti e Inbox
- Conversione di allegati esistenti in un nuovo formato

La guida *ServiceCenter 6.1 Application Upgrade Guide* contiene informazioni per aggiornare a SC61 le applicazioni a partire da SC4.

## Supporto Unicode (UTF-8)

UTF-8 appartiene allo standard Unicode che consente di codificare un testo praticamente in qualsiasi lingua e script. ServiceCenter 6.1 supporta UTF-8 quale metodo di codifica per i dati nuovi o esistenti ed è in grado di supportare sullo stesso server più lingue conformi allo standard Unicode.

**Nota:** Versioni localizzate del software e della documentazione di ServiceCenter saranno disponibili nella versione multilingue di ServiceCenter 6.1.1.0. Per ulteriori informazioni, vedere la *Guida all'installazione del supporto multilingue di ServiceCenter 6.1.1.0*.

---

## Prodotti di terze parti

I prodotti Peregrine Systems spesso integrano prodotti di terze parti basati su standard aperti. Il sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine cita condizioni specifiche riguardo il supporto dei prodotti di terze parti e gli standard aperti.

---

## Per ulteriori informazioni

Sul sito Web dell'Assistenza Clienti Peregrine è possibile reperire informazioni su prodotti di terze parti, la tabella di compatibilità, documentazione e informazioni sui contatti per l'assistenza clienti.

Avviare il browser e aprire la pagina Web all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere è necessario inserire l'ID cliente e la password personali.

## Servizi di formazione

Per un elenco completo dei corsi di formazione Peregrine, consultare il sito Web dei servizi di formazione Peregrine (in inglese) all'indirizzo: <http://www.peregrine.com/customers/value-path/education/>.

## Sede centrale

Per informazioni sulle sedi degli uffici, su prodotti, novità e contatti, consultare il sito Web di Peregrine Systems. Avviare il browser e aprire la pagina all'indirizzo <http://www.peregrine.com>.





