

HP OpenView ServiceCenter

Pour les systèmes d'exploitation Windows® et UNIX® pris en charge

Version du logiciel : 6.2.0.0

Notes de mise à jour

Date de publication du document : Mars 2007

Date de lancement du logiciel : Mars 2007



Mentions légales

Garantie

Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont celles définies dans les déclarations de garantie explicite qui sont fournies avec ces produits et services. Aucune partie de ce document ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenue responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans ce document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Licence HP valide requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

Copyright

© Copyright 1996-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Ce produit contient un logiciel de chiffrement développé par Eric Young (eay@cryptsoft.com). Ce produit contient un logiciel développé par Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Smack software copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) et Rhino software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Ce produit contient un logiciel développé par OpenSSL Project à utiliser avec la boîte à outils OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). OpenSSL software copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Tous droits réservés. Ce produit contient 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 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. Spell Checker copyright © 1995-2004 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 and 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 contient un logiciel développé par Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Portions copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff. Le logiciel gSOAP constitue une partie du logiciel intégré à ce produit. Les parties créées par gSOAP sont protégées par la réglementation sur les droits de reproduction © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Tous droits réservés. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Tous droits réservés. Distribués conformément aux conditions d'utilisation disponibles à l'adresse <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Mentions sur les marques commerciales

Java™ et tous les logos et marques commerciales Java sont des marques ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc., aux États-Unis et dans d'autres pays.

Microsoft® et Windows® sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

Oracle® est une marque déposée d'Oracle Corporation aux États-Unis, Redwood City, Californie.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Mises à jour de la documentation

La page de titre du présent manuel contient les informations d'identification suivantes :

- Le numéro de version du logiciel, qui indique la version du logiciel
- La date de publication du document, qui change chaque fois que le document est mis à jour
- La date de lancement du logiciel, qui indique la date de lancement de la présente version du logiciel

Pour rechercher les dernières mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, consultez le site Web suivant :

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/

En vous abonnant au service de support de produits approprié, vous recevrez en outre les dernières mises à jour apportées au produit ou ses nouvelles versions. Pour obtenir des informations détaillées, contactez votre revendeur HP.

Support

Assistance relative aux produits Peregrine

Pour obtenir une aide sur les produits fournis auparavant par Peregrine, vous disposez de plusieurs sources d'informations :

- Si vous travaillez avec un partenaire intégrateur de services (SVI) HP OpenView (www.hp.com/managementsoftware/svi_partner_list), contactez votre interlocuteur SVI.
- Si vous disposez d'un contrat d'assistance HP OpenView en cours de validité, visitez le site HP OpenView Support et utilisez les outils d'autorésolution dans la base de connaissances techniques pour trouver la réponse à vos questions.
- Pour obtenir les informations les plus récentes sur les processus d'assistance et les outils disponibles pour les produits fournis auparavant par Peregrine, vous êtes invité à vous rendre sur le site Web HP-Peregrine Software Support : www.hp.com/managementsoftware/peregrine_support où vous pourrez télécharger le document Customer Support Handbook (Manuel d'informations sur l'assistance clientèle).
- Pour toute autre question, contactez votre revendeur HP.

HP OpenView Support

Vous pouvez visiter le site HP OpenView Support à l'adresse suivante : www.hp.com/managementsoftware/support

Ce site d'assistance en ligne constitue un moyen efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique. En tant que client privilégié du support, vous pouvez depuis ce site :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- soumettre et suivre des demandes de support et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts HP spécialisés dans l'assistance ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres clients qui utilisent les logiciels ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres de support, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance.

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante : www.hp.com/managementsoftware/access_level

Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html

Table des matières

ServiceCenter 6.2.0.0 Notes de mise à jour

Principales caractéristiques de ServiceCenter	7
Nouveautés de ServiceCenter 6.2	8
Matrice de compatibilité	9
Demandes de changement logiciel	9
Base de connaissances	10
Problèmes connus	10
Documentation	14
Documentation connexe	14
Informations sur la mise à niveau	15
Prise en charge du format Unicode (UTF-8)	15
Produits tiers	15
Assistance complémentaire	16
Services de formation	16

ServiceCenter 6.2.0.0 Notes de mise à jour

Ces Notes de mise à jour décrivent les problèmes relevés dans cette version et indiquent comment accéder à d'autres sources d'informations, comme le site Web HP OpenView Customer Support (Assistance clientèle). Avant de commencer l'installation, vérifiez que vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion valides pour accéder à ce site.

Le support qui accompagne cette version contient l'installation complète du produit et de la documentation. Pour une description exhaustive du support, consultez le bordereau d'envoi joint à votre coffret.

Cette version traite les problèmes signalés en interne et en externe pour les versions précédentes.

Principales caractéristiques de ServiceCenter

Avec ServiceCenter, suite d'applications de gestion des services, une entreprise peut automatiser et optimiser les procédures de prise en charge et de fourniture de services depuis un seul point de contact, ce qui améliore la disponibilité et la productivité de l'infrastructure et réduit les coûts.

ServiceCenter permet aux sociétés informatiques de gérer les appels, incidents, demandes de changement, problèmes et contrats de niveaux de service. Avec ServiceCenter, il devient possible d'améliorer la prestation de services et la disponibilité des ressources informatiques et d'infrastructure en utilisant les 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 entreprise. La prise en charge des services Web et les nombreuses intégrations prédéfinies incluses dans ServiceCenter lui permettent de s'intégrer facilement à la plupart des applications tierces.

Nouveautés de ServiceCenter 6.2

En procédant à une migration vers ServiceCenter 6.2, vous disposez de nouvelles fonctions d'application, de nouvelles méthodes d'utilisation des fonctions existantes et certaines fonctions deviennent obsolètes. La liste suivante mentionne de nouvelles fonctions. Pour en obtenir la liste complète, consultez la documentation en ligne de ServiceCenter.

- Gestion des changements
 - Calendrier destiné à améliorer la lisibilité du calendrier d'entreprise en matière d'activités de changement et de planification.
 - Fonctionnalité étendue utilisant les groupes et le workflow de changement, comme la génération automatique de tâches destinées aux groupes d'éléments de configuration (EC).
- Gestion des configurations
 - Assistant de groupe de référence permettant la création rapide de groupes de référence.
 - Possibilité de créer manuellement un groupe d'éléments de configuration (EC) basé sur une liste ou une interrogation.
- Application Gestion des connaissances incluse en tant qu'option de ServiceCenter faisant l'objet d'une licence.
- Fonctionnalité Catalogue des services ajoutée à ServiceCenter destinée à fournir une solution intégrée de catalogue des services.
- Améliorations apportées à ReportCenter comprenant notamment des exemples de rapports détaillés qui maximisent les possibilités de l'entreprise par le biais de la surveillance et du suivi des données. Les états fournis sont créés dans Crystal Reports Server XI.
- Correcteur orthographique à présent disponible sur le client Windows et le client Web.
- Ajout d'une option permettant de convertir des données au format UTF-8 à la demande afin d'éliminer les pannes de systèmes.
- Événements système renommés pour mieux respecter la terminologie de la bibliothèque ITIL (Information Technology Infrastructure Library terminology).
- CTI disponible via les clients Windows et Web.

Matrice de compatibilité

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

Pour accéder à la matrice de compatibilité

- 1 À l'aide d'un navigateur, accédez au site Web HP OpenView Customer Support (Assistance clientèle) à l'adresse **<http://support.peregrine.com>** ou à la page Web Support Software Online (SSO) à l'adresse : **http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp**.
- 2 Connectez-vous avec votre identifiant et votre mot de passe client ou avec vos informations de connexion HP Passport.
- 3 Accédez aux informations recherchées.

Demandes de changement logiciel

Outre les fonctions propres à ServiceCenter 6.2, ServiceCenter 6.2.0.0 comprend la résolution de nombreuses demandes de changement logiciel (SCR).

Pour afficher les SCR contenues dans cette version

- 1 À l'aide d'un navigateur, accédez au site Web HP OpenView Customer Support à l'adresse **<http://support.peregrine.com>**.
- 2 Connectez-vous.
- 3 Pour le site Web Peregrine Customer Support, cliquez dans le volet de navigation gauche sur **Product Information > Product Family > ServiceCenter > View SCRs**.
- 4 Filtrez l'interrogation en sélectionnant la version, la catégorie ou la sous-catégorie de SCR comme critères de recherche.

Le site Web affiche un rapport qui correspond à vos critères. Vous pouvez alors afficher le 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 de contournement adaptées à cette version.

Pour effectuer une recherche dans la base de connaissances

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

Problèmes connus

Le tableau suivant décrit les problèmes connus de cette version qui présentent le niveau de gravité 2. Pour rechercher des informations complémentaires dans la base de connaissances, entrez l'ID de document du problème connu (entre guillemets) comme critère de recherche.

SCR ID Document	Problème connu	Solution de contournement
38747 1272899	Le débogueur avancé ne passe pas à la ligne/au panneau suivant lorsque vous ajoutez un point d'arrêt dans un panneau RAD et cliquez sur « Avancer d'un pas avec entrée ».	Dans une autre session, ouvrez le panneau dans l'Éditeur RAD et testez-y les valeurs.
38883 1416534	Si, lorsque vous utilisez le client Web (Mozilla Firefox ou Internet Explorer), vous sélectionnez une catégorie après avoir ajouté un document externe, le système efface le champ Document externe en cours de téléchargement, mais la référence menant au document externe n'est pas perdue.	Chaque fois que vous proposez un nouveau document externe, ajoutez toujours le lien de ce document à la dernière étape. Le lien correspondant au nom du document restera ainsi visible.
39006 1420128	Si, lorsque vous utilisez le client Web (Firefox ou IE) et ajoutez un document externe, vous tentez de l'approuver ou de le soumettre pour approbation et recevez un message d'erreur de validation, le système efface le champ Document externe en cours de téléchargement. En fait, le lien a été stocké et n'est donc pas perdu.	Pour que le nom du nouveau document externe que vous proposez reste visible, vérifiez que vous avez renseigné tous les champs obligatoires (catégorie et titre) avant de soumettre ou d'approuver le document.
39023 1417485	Lorsque vous effectuez une recherche dans le système d'aide en ligne, certains résultats contiennent des rubriques portant sur l'application IR Expert et sur l'application Gestion des connaissances. Le contenu de la rubrique ne permet pas toujours de déterminer si les informations fournies concernent l'une ou l'autre application.	Lorsque vous affichez une rubrique d'aide, vous pouvez utiliser le bouton de la barre d'outils Afficher dans la table des matières, pour afficher l'emplacement de la rubrique dans la table des matières du système d'aide.

SCR ID Document	Problème connu	Solution de contournement
39117 1475353	L'arrêt d'un processus de conteneur de servlet stoppe soudainement les autres processus de conteneur de servlet et le processus d'équilibrage de la charge.	Démarrez séparément chaque processus de conteneur de servlet depuis le fichier de configuration de ServiceCenter (<code>sc.cfg</code>) plutôt que d'utiliser la fonction de génération automatique.
39121 1417582	Avec certaines installations de client Windows, l'exportation dans Excel échoue.	Accédez au répertoire d'installation du client : <Niveau racine du client>\plugins\com.peregrine.eclipse.thirdparty_6.2.0.0\lib copiez les cinq DLL qui s'y trouvent dans : \WINDOWS\system32
39139 1430687	Impossible de connecter Get-Services à ServiceCenter 6.2.0.0.	Copiez le fichier <code>msvcr71.dll</code> depuis le répertoire <code>ServiceCenter Server\RUN</code> dans le répertoire <code>oaa WEB-INF\lib\ServiceCenter61</code> (où réside la bibliothèque <code>sccl32.dll</code>).
39165 1457585	Le paramètre <code>AuthHandler</code> ne se trouve plus dans le fichier <code>web.xml</code> pour configurer une connexion sécurisée SSL (Secure Socket Layer).	Consultez le document portant l'ID 752765 pour connaître les nouvelles instructions concernant l'intégration d'un outil d'identification tiers pour la connexion sécurisée.
39176 1475608	Dans certains cas, les modèles n'écrivent pas les valeurs dans les enregistrements cible parce que leur fonction de fusion ne fonctionne pas dans les matrices non nulles.	Pour utiliser une valeur par défaut issue du modèle, effacez la valeur correspondante dans l'enregistrement. Pour corriger des erreurs lorsque vous recherchez des valeurs par défaut, appliquez le correctif ServiceCenter 6.2.0.1.

SCR ID Document	Problème connu	Solution de contournement
39202	<p>Lorsque vous utilisez comme solution un document de l'application Gestion des connaissances dans l'application Gestion des incidents, la source de connaissances ne remplit pas l'enregistrement d'incident. Problème constaté avec HP-UX11 et Red Hat. Aucun message d'erreur ne s'affiche. Le même problème se présente lorsque vous effectuez une recherche de connaissances (Rechercher des connaissances) depuis l'application Gestion des incidents. Le système est sous Linux (Linux Red Hat 3.0 / DB2 8.2). Le message d'erreur suivant s'affiche :</p> <pre>RAD E Script 'KMSearch' line 504: ERROR TypeError: mapping[row].search_fields[idx] has no properties at char 1.</pre>	Le correctif 6.2.0.1 corrige ce problème.
39230 1467393	Le système s'interrompt tandis qu'il tente de charger (importer) des fichiers de téléchargement volumineux en provenance d'un client.	Vous pouvez charger des fichiers volumineux avec une commande <code>scenter</code> depuis la ligne de commande du système d'exploitation.

Documentation

L'aide de ServiceCenter constitue la principale source de documentation. Il existe également une aide de niveau champ. Les administrateurs peuvent modifier l'aide de niveau champ et l'aide de ServiceCenter en suivant les instructions de personnalisation disponibles dans le système d'aide en ligne.

Pour accéder à l'aide de niveau champ

- 1 Placez le curseur sur la zone de texte d'un champ.
- 2 Cliquez sur **Aide > Aide** sur le champ, ou
 - Pour le client Windows, appuyez sur **Ctrl + H**.
 - Pour le client Web, appuyez sur **F1**.

Pour accéder à l'aide à partir du client

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



Il est inutile de vous connecter au serveur pour consulter l'aide de ServiceCenter.

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

- 1 Installez un serveur d'aide en suivant les instructions fournies dans le *Manuel d'installation de ServiceCenter 6.2*.
- 2 Démarrez un navigateur Web pris en charge.
- 3 Tapez l'adresse de connexion du serveur d'aide.

Documentation connexe

HP OpenView fournit la version électronique des documents connexes dans votre programme d'installation.

Informations sur la mise à niveau

La mise à niveau complète vers ServiceCenter 6.2.0.0 nécessite l'installation du client, du serveur et des applications SC 6.2. Pour plus d'informations, accédez au centre de mise à niveau ServiceCenter Upgrade Center du site Web Customer Support, puis consultez la documentation sur la mise à niveau de ServiceCenter.

ServiceCenter Upgrade Guide (Manuel de mise à niveau de ServiceCenter 6.2) contient des informations concernant les aspects suivants :

- Exécution du client et du serveur 6.2.0.0 avec les applications SC 6.2
- Conversion des données existantes au format UTF-8 (pour les utilisateurs des versions antérieures à ServiceCenter 6)
- Combinaison des favoris et des boîtes de recherche
- Conversion des pièces jointes existantes dans un nouveau format
- Mise à niveau des applications SC4 et ultérieures vers SC 6.2

Prise en charge du format Unicode (UTF-8)

UTF-8 fait partie de la norme Unicode, qui vous permet de coder du texte dans quasiment tous les scripts et langages. ServiceCenter 6.2.0.0 prend en charge le format UTF-8 comme méthode de codage des nouvelles données et des données existantes. Il peut prendre en charge plusieurs langues conformes à la norme Unicode sur le même serveur.

La version traduite du logiciel et de la documentation ServiceCenter seront disponibles dans la version multilingue de ServiceCenter 6.2. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'installation du pack multilingue de ServiceCenter 6.2*.

Produits tiers

Les produits HP OpenView intègrent souvent des produits-tiers qui utilisent des normes de source ouverte. Le site Web HP OpenView Customer Support (Assistance clientèle) contient des indications précises sur la prise en charge des produits-tiers et les normes de source ouverte.

Assistance complémentaire

Le site Web HP OpenView Customer Support contient des informations sur les ressources concernant les produits tiers, la matrice de compatibilité, la documentation et sur les contacts de l'assistance clientèle.

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

Services de formation

Pour obtenir la liste exhaustive des cours de formation, consultez le site Web HP OpenView Education Service, **<http://www.peregrine.com/customers/value-path/education/>**.