

Peregrine

Get-Resources 4.0.1

Note sulla versione

Per sistemi Windows, AIX, Linux e Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. o sue consociate. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Peregrine Systems, Incorporated, e possono essere utilizzate o diffuse solo previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Non è consentito riprodurre questo documento, in tutto o in parte, se non previa autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. In questo documento sono citati i nomi commerciali di numerosi prodotti. Nella maggior parte dei casi, se non in tutti, tali designazioni sono indicate come marchi o marchi registrati delle rispettive società.

Peregrine Systems® e ServiceCenter® sono marchi registrati e Get-Resources™ è un marchio di Peregrine Systems, Inc. o delle sue consociate.

Questo prodotto include software sviluppato da Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) e da Advantys (<http://www.advantys.com>). Questo prodotto contiene inoltre software sviluppato dalle seguenti società o persone fisiche: Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation e Original Reusable Objects, Inc.

Questo documento e il relativo software descritto nella guida vengono forniti con contratto di licenza o di non divulgazione e possono essere utilizzati o copiati solo in conformità ai termini di tale contratto. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso e non rappresentano un impegno da parte di Peregrine Systems, Inc. Contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. per verificare la data della versione più recente di questo documento.

I nomi delle aziende e delle persone utilizzati nel database esemplificativo e negli esempi dei manuali sono fittizi e hanno il solo scopo di illustrare l'uso del software. Qualunque analogia con nomi di società o persone reali, del passato o del presente, è puramente casuale.

Per ottenere assistenza tecnica su questo prodotto o per richiedere documentazione relativa a un prodotto del 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 si riferisce alla versione 4.0.1 del programma concesso in licenza.

Peregrine Systems, Inc.
Sede centrale mondiale
3611 Valley Centre Drive, San Diego, CA 92130
Tel. +1 800.638.5231 o 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Sommario

Get-Resources 4.0.1: Note sulla versione	5
Contenuto delle note sulla versione	5
Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Resources	6
Compatibilità	6
Processo di creazione delle richieste	6
Funzione di verifica delle scorte e prelievo da magazzino	6
Richieste di elementi fuori catalogo	7
Supporto per i modelli.	7
Supporto per i tipi di richieste	7
Personalizzazione	7
Utilizzo di schede	8
Flessibilità dei menu.	8
Ricerca nella cronologia delle richieste	8
Richiesta predefinita di data	8
Procedure di installazione e configurazione di ACAdapter in ambiente UNIX	9
Problemi noti.	10
Get-Resources	11
Peregrine OAA	13
Problemi corretti	20
Documentazione correlata	20
Tabella di compatibilità	22
Per ulteriore assistenza.	24
Sito Web Peregrine CenterPoint.	24
Sito Web sulla documentazione	24

Get-Resources 4.0.1: Note sulla versione

Benvenuti in Get-Resources 4.0.1. Get-Resources appartiene alla suite di applicazioni Employee Self Service (ESS) Get-It™ di Peregrine Systems sviluppata sulla piattaforma Peregrine OAA. Integrandosi con AssetCenter e ServiceCenter, Get-Resources consente ai dipendenti di creare richieste di risorse e servizi, nonché di semplificare l'iter di approvazione di tali richieste all'interno dell'organizzazione.

Questa è una versione di manutenzione comprendente modifiche al programma di installazione e soluzioni relative a problemi corretti successivamente alla versione 4.0 di Get-Resources.

Questa versione viene fornita con i supporti per l'installazione completa del prodotto. Per una descrizione dei supporti in dotazione, fare riferimento alla distinta di imballaggio contenuta nella confezione.

Contenuto delle note sulla versione

Le note sulla versione comprendono:

- Una descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Resources (vedere pagina 6).
- Procedure di installazione e configurazione di ACAadapter in ambiente UNIX (vedere pagina 9).
- Una descrizione sintetica dei problemi noti (pagina 10) e dei problemi corretti (pagina 20).

- Note relative alla documentazione correlata (vedere pagina 20) e alla tabella di compatibilità (vedere pagina 22).
- Informazioni necessarie per contattare l'Assistenza Clienti (vedere pagina 24).

Descrizione sintetica dei miglioramenti apportati a Get-Resources

Trattandosi di una versione di manutenzione, Get-Resources 4.0.1 non contiene alcun nuovo miglioramento. Questa sezione elenca i miglioramenti funzionali apportati a Get-Resources 4.0.

Compatibilità

Questa versione garantisce la compatibilità con la piattaforma Peregrine OAA 4.0, il supporto per ServiceCenter come sistema back-end e alcuni miglioramenti alla funzionalità con AssetCenter.

Get-Resources 4.0 è compatibile con:

- La piattaforma Peregrine OAA 4.0
- Le versioni 3.6, 4.1 e 4.2 di AssetCenter
- Le versioni 4.x e 5.0 di ServiceCenter

Processo di creazione delle richieste

Sono stati apportati miglioramenti al processo di selezione degli elementi in catalogo e di avvio delle richieste, con l'eliminazione degli inutili passaggi intermedi. Tali modifiche hanno semplificato il processo, che per le richieste comuni richiede ora solo poche operazioni di selezione con il mouse.

Funzione di verifica delle scorte e prelievo da magazzino

Gli utenti possono verificare le scorte e prenotarne gli elementi necessari per evadere una richiesta, direttamente dall'iter di approvazione (l'accesso a questa funzione è controllato dal profilo utente). Nelle versioni precedenti dell'applicazione la funzione di verifica delle scorte era disponibile nell'area relativa all'approvvigionamento e alla creazione di ordini di acquisto. La nuova funzione consente ai responsabili delle risorse delle organizzazioni di esaminare le richieste approvate ed effettuare i necessari prelievi da

magazzino prima che la richiesta raggiunga lo stadio di approvvigionamento. Di questo miglioramento beneficiano in primo luogo le organizzazioni che non utilizzano sistemi Peregrine per la creazione degli ordini di acquisto. Questa funzione è disponibile solo quando si utilizza AssetCenter come sistema back-end per Get-Resources.

Richieste di elementi fuori catalogo

Se un utente non riesce a trovare un elemento nel catalogo esistente, ha la possibilità di richiedere elementi fuori catalogo. Pur esistendo nelle versioni di Get-Resources precedenti alla 2.5, questa funzione non è stata inclusa in Get-Resources 2.5 per alcune limitazioni presenti in AssetCenter 4.1. Ora è disponibile per tutte le versioni di AssetCenter compatibili con Get-Resources 4.0. Questa funzione è disponibile solo quando si utilizza AssetCenter come sistema back-end per Get-Resources.

Supporto per i modelli

Get-Resources 4.0 offre la possibilità di includere dei Modelli nelle configurazioni standard. Per "modelli" si intendono elementi generici di livello superiore (ad esempio, laptop Pentium IV), non specifici di un prodotto o di un fornitore. In Get-Resources 4.0, gli utenti possono richiedere un Modello di base all'interno di una configurazione standard; il responsabile delle risorse o l'agente per gli acquisti si occuperà poi di determinare il prodotto specifico in grado di soddisfare la richiesta conformemente alla politica e agli standard aziendali. Questa funzione è disponibile solo quando si utilizza AssetCenter come sistema back-end per Get-Resources.

Supporto per i tipi di richieste

Questa funzione consente l'associazione logica degli elementi in catalogo e del tipo di richiesta creata (ad esempio, una richiesta di risorse e una richiesta correlata di risorse umane). Questa funzione è disponibile solo quando si utilizza AssetCenter come sistema back-end per Get-Resources.

Personalizzazione

Per personalizzazione si intende la possibilità per gli amministratori e altri utenti (purché in possesso di diritti di accesso validi) di modificare i moduli e gli elenchi di Get-Resources. Consentendo agli utenti di scegliere quali campi dello schema inserire in un modulo e come visualizzare le

informazioni, Get-Resources 4.0 è più facilmente personalizzabile per rispondere alle esigenze aziendali specifiche di ciascun cliente. Inoltre, poiché le operazioni di personalizzazione vengono effettuate all'interno dell'applicazione, si riduce la necessità di ricorrere al kit di personalizzazione.

Utilizzo di schede

L'utilizzo di schede consente di organizzare in modo più logico i principali gruppi di attività all'interno di Get-Resources. Di seguito è riportato l'elenco delle schede disponibili in Get-Resources:

- Pagina iniziale
- Amministrazione
- Richiesta
- Approvvigionamento

I parametri di abilitazione e i diritti di accesso controllano la visualizzazione delle schede da parte degli utenti in Get-Resources.

Flessibilità dei menu

Gli utenti possono modificare più facilmente i menu di catalogo all'interno di Get-Resources per AssetCenter utilizzando i file di configurazione. Non è necessario personalizzare le applicazioni utilizzando il kit di personalizzazione con Peregrine Studio. I menu di catalogo all'interno di Get-Resources per ServiceCenter vengono creati in modo dinamico sulla base dell'applicazione ServiceCenter.

Ricerca nella cronologia delle richieste

Gli utenti possono ora cercare ed esaminare le richieste da loro precedentemente completate.

Richiesta predefinita di data

Durante la creazione di una richiesta, la richiesta predefinita di data è stata modificata da uno a sette giorni dalla data di creazione della richiesta.

Procedure di installazione e configurazione di ACAdapter in ambiente UNIX

Se si sta installando Get-Resources in ambiente UNIX e si utilizza AssetCenter come back-end, è necessario il connettore ACAdapter per interfacciarsi con AssetCenter. Usare le seguenti procedure per installare e configurare il connettore ACAdapter in ambiente UNIX

Nota: AssetCenter è un prerequisito per ACWeb.

Per installare e configurare ACAdapter in ambiente UNIX:

- 1 Se necessario, consultare la documentazione di AssetCenter per installare AssetCenter su un sistema AIX, Linux o Solaris su cui verrà eseguito OAA.

Nota: AssetCenter 4.2 in ambiente AIX richiede il package OpenSSL, scaricabile da

<http://www-1.ibm.com/servers/aix/products/aixos/linux/download.html>

Fare clic sul collegamento [AIX Toolbox Cryptographic Content](#).

- 2 Copiare il file `amdb.ini` da un'installazione Windows di AssetCenter configurata per l'uso dello stesso database di AssetCenter.

Nota: Peregrine consiglia di copiare questo file nella directory di installazione di AssetCenter. È possibile copiare il file in qualunque percorso desiderato leggibile dall'utente del server applicazioni.

A seconda delle versioni di AC e di Windows, questo file può trovarsi nella directory `WINDOWS` o `WINNT` oppure nella directory principale sotto `Documenti e impostazioni`.

- 3 Impostare la variabile di ambiente `LD_LIBRARY_PATH` (`LIBPATH` su AIX) per l'utente del server applicazioni in modo che includa la directory `AssetCenter/bin` e la directory contenente le librerie condivise per il client database utilizzato da AssetCenter.

Ad esempio:

```
/usr/local/ac421/bin:/usr/local/oracle/product/8.1.6/lib
```

- 4 Impostare la variabile di ambiente `WPPCFGDIR` per l'utente del server applicazioni sulla directory nella quale è stato copiato il file `amdb.ini` nel passaggio 2.

Importante: Impostare la variabile WPPCFGDIR sulla directory in cui si trova il file, non sul file stesso.

Nota: Per WebSphere Application Server 4.0.x in ambiente Linux e Solaris, è possibile impostare queste variabili di ambiente nella scheda Generale della JVM che esegue OAA.

Per WebSphere Application Server 4.0.x in ambiente AIX, è necessario impostare la variabile di ambiente LIBPATH per l'utente del WAS Admin Server prima di avviare l'Admin Server. È possibile modificare una copia del file startupServer.sh in WebSphere/AppServer/bin per impostare queste variabili.

- 5 Accedere a `admin.jsp`, quindi fare clic su **Impostazioni** e sulla scheda **AssetCenter**.
- 6 Impostare il nome del database di AssetCenter in modo che corrisponda a quello definito in `amdb.ini`.
- 7 Impostare la libreria AssetCenter in modo che corrisponda alla versione presente nella directory `AssetCenter/bin`.
Ad esempio, "aamapi42" per `libaamapi42.so`
Java aggiungerà il prefisso e il suffisso in fase di ricerca del file.
- 8 Facoltativamente, impostare il percorso della libreria AssetCenter alla directory `AssetCenter/bin`, includendo una barra finale.
- 9 Fare clic su **Salva**.

Problemi noti

L'elenco dei problemi noti presenti nella Knowledge Base è disponibile sul sito Web CenterPoint Peregrine all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere alla pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per visualizzare i problemi noti:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Nell'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina, selezionare **Get-It**.

- 3 Nella casella di testo **Knowledge Search** a sinistra, fare clic su **Advanced Search**.
- 4 Digitare “**Get-Resources 4.0.1**” (comprese le virgolette) nella casella **Search Criteria**.
- 5 Fare clic sul pulsante **Search** nella parte inferiore della pagina per restringere ulteriormente l'ambito della ricerca.

Get-Resources

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi noti di Get-Resources e delle relative soluzioni provvisorie. La tabella è composta da due colonne:

- **Problema** — Descrizione sintetica del problema.
- **Soluzione provvisoria** — Soluzione provvisoria al problema.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>Questo problema riguarda Get-Resources 4.0 utilizzato con AssetCenter 4.x come back-end e si verifica quando l'utente accede con il profilo <code>getit.default</code> (contenente <code>getit.requester</code>).</p> <p>Durante l'aggiunta di un prodotto in configurazione standard e di un altro non in configurazione standard, è possibile che venga visualizzato il seguente messaggio di errore: "Impossibile aggiungere alla richiesta l'elemento specificato. La valuta è diversa da quella della richiesta: Dollaro USA".</p>	<p>Accedere ad AssetCenter con diritti di amministratore ed effettuare le seguenti operazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare Amministrazione, quindi Diritti utente nella barra principale dei menu. 2 Fare clic sul profilo <code>getit.requester</code> nell'elenco di sinistra. 3 Scorrere l'elenco di destra e selezionare la tabella Valute (<code>amCurrency</code>). 4 Selezionare la casella Lettura sopra l'elenco. 5 Fare clic su Modifica. 6 Riavviare il server applicazioni.
<p>Questo problema riguarda Get-Resources utilizzato con WebSphere Portal Server. Impossibile accedere ad Amministrazione carte di acquisto dal menu Amministrazione.</p>	<p>Per poter utilizzare questa funzione, Get-Resources deve essere installato con un altro server applicazioni.</p>
<p>Questo problema si verifica solo quando si utilizza Oracle come database back-end. Selezionando Ordini di acquisto personali inviati, gli ordini di acquisto inviati con AssetCenter non vengono visualizzati.</p>	<p>Questi ordini devono essere visualizzati all'interno di AssetCenter.</p>

Problema

In WebSphere Portal, durante la creazione di una nuova richiesta in Selezione un elemento da aggiungere al carrello, si seleziona il pulsante Configura, quindi Indietro. A questo punto viene visualizzato un messaggio di errore.

Soluzione provvisoria

- 1 Selezionare il pulsante **Aggiorna** nel browser.
Verrà visualizzata la Pagina iniziale.
- 2 Fare clic su **Crea una nuova richiesta**.
Verrà visualizzato un messaggio che segnala che la richiesta è ancora disponibile.
- 3 Fare clic su **Continua**.
Verrà visualizzata la richiesta.

Quando, all'interno di una richiesta nel modulo dei dettagli dell'elemento, si tenta di ordinare la tabella facendo clic sull'intestazione, l'ordinamento non viene effettuato e viene visualizzata una pagina non valida.

Non ordinare la tabella.

Quando, nel modulo Riepilogo richiesta, si seleziona la descrizione di un elemento per visualizzarne i dettagli, se la descrizione di un elemento riga contiene determinati caratteri viene visualizzato un errore `OAAForm.generate()`. I caratteri di uso comune che possono generare il problema comprendono la "e commerciale" (&) e i simboli "minore di" (<) e "maggiore di" (>). Una descrizione più esauriente del problema è disponibile all'indirizzo:

Evitare l'utilizzo di questi caratteri nelle descrizioni degli elementi.

<http://www.w3.org/TR/REC-xml#charsets>

Peregrine OAA

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi noti e delle relative soluzioni provvisorie.

Problema	Soluzione provvisoria
Dopo aver effettuato l'accesso a Get-Resources, l'utilizzo dei pulsanti del browser Indietro, Avanti e Aggiorna può provocare comportamenti non previsti dei moduli di Get-Resources.	Non utilizzare i pulsanti di navigazione o il pulsante Aggiorna del browser quando sono visualizzati i moduli di Get-Resources.
Si verificano diversi errori di visualizzazione del browser (ad esempio non vengono visualizzati i risultati delle ricerche) a causa di un problema noto di blocco di intestazione HTTP. Questi problemi di visualizzazione si verificano più frequentemente quando si utilizzano Apache HTTP Server 1.3.xx e Tomcat 3.2.x. Lo stesso problema è stato segnalato anche con i browser Microsoft Internet Explorer, ma non è stato riscontrato da Peregrine Systems.	<p>Effettuare una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aggiornare il browser installando Internet Explorer 6.0 (o versione successiva), Netscape 7.0 (o versione successiva) o Mozilla 1.1 (o versione successiva). ■ Effettuare il downgrade del protocollo HTTP utilizzato dal server Web installando la versione HTTP 1.0. <p>Consultare la documentazione del server Web per informazioni riguardanti la configurazione del server Web per l'utilizzo con il protocollo HTTP 1.0.</p>
Impossibile avviare Tomcat dopo l'installazione di una nuova versione del JDK.	<p>Il programma di installazione di Get-Resources memorizza i file JAR nel percorso <code>C:\Programmi\Peregrine\oaa\external</code> (o nel percorso di installazione specificato dall'utente). Questi file vengono poi copiati nella directory <code>JDK C:\Programmi\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05\jre\lib\ext</code>. Quando viene installata una nuova versione del JDK, tutti i file JAR contenuti nella directory <code>c:\oaa\external</code> devono essere copiati manualmente nella directory <code>jre\lib\ext</code> del nuovo JDK.</p>

Problema

Gli unici temi disponibili per impostazione predefinita durante l'installazione sono "classic" e "accessible".

Soluzione provvisoria

È possibile installare manualmente temi aggiuntivi. I temi aggiuntivi sono contenuti in file zip nella directory `C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages`. I nomi dei file zip consentono di identificare i temi in essi contenuti.

Per installare i temi facoltativi:

1 In una finestra di prompt dei comandi passare alla directory `C:\Programmi\Peregrine\oaa\packages`.

2 Digitare:

```
java -jar OAADeploy.jar
<nome tema> <nome tema>
```

Specificare tutti i temi che si desidera installare separandoli con uno spazio.

Ad esempio:

```
java -jar OAADeploy.jar bluestheme
hightechtheme bajatheme
```

3 Premere Invio.

4 Accedere all'applicazione come amministratore. Scegliere **Amministrazione > Pannello di controllo**, quindi fare clic su **Reimposta server**.

I seguenti problemi sono stati riscontrati durante l'uso del browser Microsoft Internet Explorer 5.5.

- Non vengono visualizzate le icone nei risultati del set di dati.
- Impossibile personalizzare raccolte e documenti secondari.
- Errori JavaScript durante l'accesso (visibili solo se l'opzione di visualizzazione degli errori JavaScript nel browser è attivata).

Aggiornare il browser installando Internet Explorer 6.

Problema	Soluzione provvisoria
Dopo aver completato la modifica di un tema nella pagina Cambia tema, il pulsante Indietro non riconduce alla Pagina iniziale.	Nel menu delle attività sulla barra laterale fare clic sulla Home Page personale.
Quando si utilizza un'applicazione con ServiceCenter 5.0 come sistema back-end, nome e cognome nel record contacts di ServiceCenter sono invertiti rispetto al formato utilizzato in un'applicazione su piattaforma OAA.	ServiceCenter 5.0 memorizza i nomi nel formato cognome/nome, mentre la piattaforma OAA utilizza il formato nome/cognome. Come soluzione provvisoria, è possibile modificare la gestione dei nomi degli operatori in ServiceCenter utilizzando l'opzione "Usa nome completo operatore" nei record di ambiente di Gestione servizi e Gestione incidenti. Per istruzioni su come procedere, fare riferimento alla <i>Guida per l'amministratore delle applicazioni di ServiceCenter 5.0</i> (capitolo 3 Gestione servizi e capitolo 4 Gestione incidenti).
I nuovi campi DocExplorer aggiunti non contengono dati. [ST23903]	Perché i dati possano essere visualizzati in un nuovo campo DocExplorer, è necessario chiudere e inviare nuovamente la ricerca o la query dettagliata.
Un messaggio di avviso del browser informa che è necessario inviare nuovamente i dati quando si aggiungono campi in DocExplorer. [ST22597]	Fare clic su Riprova per inviare nuovamente i dati al browser. Questo è il comportamento normale di DocExplorer.

Problema

In base alla configurazione del server Web, visitando l'indirizzo `http://nomeserver/oa` viene visualizzato l'elenco di tutti i file OAA invece della pagina di accesso.

[ST26684]

Soluzione provvisoria

Per configurare il server Web per la visualizzazione della pagina di accesso a OAA invece di un elenco di directory, attenersi alla procedura di seguito descritta.

Se si tratta di un server Apache:

- 1 Aprire il file `conf/httpd.conf` di Apache con un editor di testo.
- 2 Trovare la riga contenente il testo `DirectoryIndex index.html`.
- 3 Aggiungere alla fine della riga `login.jsp`:
`DirectoryIndex index.html login.jsp`
- 4 Salvare il file `httpd.conf`.
- 5 Riavviare il server Web Apache.

Se si tratta di un server IIS:

- 1 Aprire Gestione servizio Internet.
- 2 Espandere il Sito Web predefinito.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla directory virtuale OAA e selezionare Proprietà.
- 4 Fare clic sulla scheda Documenti.
- 5 Verificare che l'opzione Abilita documenti predefiniti sia selezionata.
- 6 Fare clic sul pulsante Aggiungi e digitare `login.htm`. Fare clic su OK.
- 7 Evidenziare `login.htm` e spostare questo file in cima all'elenco di file utilizzando le frecce su e giù.
- 8 Fare clic su OK per accettare le modifiche apportate alle proprietà della directory OAA.

L'uso discontinuo del pulsante Indietro produce un messaggio di errore di pagina scaduta.

L'errore si verifica più frequentemente quando si tenta di tornare a una schermata elenco da una schermata dettagli.

[ST27556]

Creare una nuova ricerca per generare l'elenco.

Problema	Soluzione provvisoria
<p>L'interfaccia OAA verso il WebSphere Translation Server richiede l'utilizzo di un mouse.</p> <p>L'interfaccia di traduzione sarà resa accessibile in conformità con la sezione 508 in una versione futura.</p> <p>[ST27592]</p>	Nessuna soluzione.
<p>Voci errate vengono talvolta visualizzate nell'elenco delle azioni trigger. Tali voci normalmente compaiono quando si aggiunge un'azione a un trigger o dopo aver selezionato il pulsante Indietro per tornare alla pagina dei dettagli del trigger.</p> <p>[ST27574]</p>	<p>Le voci aggiuntive sono errori di rendering che possono essere ignorati senza alcuna conseguenza. Per eliminare le voci dall'elenco, fare clic su Invia modifiche oppure passare ad un'altra pagina.</p>
<p>Il componente del portale Messaggi scompare se viene ridotto a icona o spostato.</p> <p>[ST27827]</p>	<p>Utilizzare la pagina Aggiungi o rimuovi contenuto per ripristinare il componente del portale Messaggi.</p>
<p>Il browser Web mostra errori di run-time quando Get-Resources viene visualizzato all'interno di una pagina di WebSphere Portal Server.</p> <p>Il problema è stato segnalato con Internet Explorer versione 5.50.4807.2300 SP2, ma potrebbe verificarsi anche con altri browser meno recenti.</p> <p>[ST27853]</p>	<p>Aggiornare il browser Web alla versione più recente.</p>
<p>In WebSphere Portal Server i risultati del modulo di Get-Resources non vengono visualizzati in una nuova finestra ingrandita.</p> <p>[ST27907]</p>	<p>Per visualizzare i risultati del modulo in una finestra ingrandita, innanzitutto ingrandire il portlet per WebSphere, quindi inviare il modulo. I risultati vengono visualizzati nello stesso portlet.</p>
<p>In caso di timeout durante la visualizzazione in un portlet ingrandito per WebSphere Portal Server, qualsiasi collegamento riporta l'utente alla pagina <a href="http://<nome-server>/oaa/login.jsp">http://<nome-server>/oaa/login.jsp invece che all'interfaccia di WebSphere Portal Server.</p> <p>[ST27949]</p>	Nessuna soluzione.

Problema

Durante l'installazione in sistemi sui quali Tomcat è già presente, la variabile di ambiente JAVA_HOME non viene reimpostata.

[ST27988]

Soluzione provvisoria

Ridefinire manualmente la nuova variabile di ambiente JAVA_HOME per fare riferimento al nuovo Java Development Kit. Il percorso predefinito è:

- Windows
C:\Programmi\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05
- UNIX
/usr/local/peregrine/Common/jdk1.3

Quando il browser utilizzato è Netscape 7.0 o Mozilla 1.0+, durante la visualizzazione di portlet di Get-Resources in WebSphere Portal Server si verificano diversi errori di rendering.

Questi errori sono dovuti a un problema noto di Mozilla. Per maggiori dettagli, fare riferimento a Bugzilla Bug 67903.

[ST28000]

Per la visualizzazione dei portlet per WebSphere Portal Server utilizzare una versione di Internet Explorer supportata.

Quando si installa più di un'applicazione Peregrine OAA su WebSphere, il programma di installazione di Get-Resources crea voci di alias duplicate nell'IBM HTTP Server.

Inoltre, quando si reinstalla Get-Resources o si installa un'altra applicazione Peregrine OAA su un sistema sul quale era precedentemente installato Get-Resources, possono verificarsi anche in questo caso voci duplicate.

[ST28008]

Rimuovere eventuali voci di alias duplicate dal file `httpd.conf` dell'IBM HTTP Server.

Problema

Tomcat e Apache non vengono avviati automaticamente dopo un aggiornamento UNIX. [ST28621]

Quando si utilizza ServiceCenter su Oracle come database back-end, la personalizzazione non visualizza correttamente le pagine.

Soluzione provvisoria

Riavviare OAA eseguendo il comando:
`/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart`

Da ServiceCenter, mappare la tabella giComponentUsers su Oracle.

- 1 Aprire il client di ServiceCenter.
 - 2 Accedere come amministratore.
 - 3 Aggiungere un record sqlsystemtables.
 - Fare clic sulla scheda Toolkit per aprire la finestra di dialogo Gestione database.
 - Digitare `sqlsystemtables` nel campo File e fare clic su Cerca.
 - Controllare il flag Mappare come blob.
 - 4 Passare alla tabella sqlmapping ed eliminare tutti i record relativi alla tabella giComponentUsers.
 - 5 Mappare la tabella giComponentUsers su Oracle.
- Contattare l'amministratore di ServiceCenter per ulteriori informazioni sull'aggiornamento delle definizioni delle tabelle di ServiceCenter.

Problemi corretti

La tabella che segue contiene l'elenco dei problemi corretti e delle richieste di miglioramenti chiuse dall'uscita di Get-Resources 4.0. Per ulteriori aggiornamenti, visitare il sito dell'Assistenza Clienti all'indirizzo <http://support.peregrine.com>.

Problema	Soluzione
Questo problema si verifica quando si utilizza ServiceCenter come database back-end. L'approvazione da Get-Resources con un back-end ServiceCenter funziona quando l'identificativo dell'approvatore viene definito direttamente come approvatore; essa non funziona quando l'approvatore viene definito come gruppo. [SCR24432]	L'approvazione funziona ora quando l'approvatore viene definito come gruppo.
La funzione di caricamento dei file allegati si arrestava se si utilizzava il connettore <code>isapi_redirector2.dll</code> per Tomcat e IIS.	Il file del connettore è stato corretto nel CD di installazione della versione 4.0.1. Utilizzare la versione Peregrine del connettore fornito con il programma di installazione.

Documentazione correlata

Il set di manuali completo per Get-Resources 4.0.1 comprende:

- *Guida per l'amministratore di Get-Resources* versione 4.0 — fornisce una panoramica su Peregrine OAA e Get-Resources, sulla personalizzazione e l'utilizzo di Peregrine Portal e sulla configurazione del componente Amministrazione e degli adattatori per AssetCenter e ServiceCenter (per Get-Resources 4.0 e Get-Resources 4.0.1).
- *Guida all'installazione di Get-Resources* — fornisce informazioni sull'installazione e la configurazione dei server applicazioni, dei server Web e dei componenti necessari per l'esecuzione di Get-Resources.

Questi documenti sono disponibili nella directory `...\documentation` del CD di installazione.

Per l'elenco completo della documentazione di Get-Resources attualmente disponibile, consultare le pagine relative alla documentazione presenti sul sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo <http://support.peregrine.com/>. Per accedere a questa pagina Web è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per visualizzare l'elenco dei documenti:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Nell'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina, selezionare **Get-It**.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, scegliere **Documentation** o **Release Notes**.
- 4 Seguire il percorso per il prodotto e la versione di Get-Resources desiderati.

È possibile scaricare i file della documentazione in formato PDF e visualizzarli utilizzando Acrobat Reader, disponibile presso il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine e presso il sito Adobe all'indirizzo <http://www.adobe.com>.

È inoltre possibile ordinare copie cartacee della documentazione contattando il proprio rappresentante Peregrine Systems.

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems per accertarsi di disporre della versione più aggiornata delle Note sulla versione.

Tabella di compatibilità

La tabella seguente specifica i requisiti hardware e software minimi per l'installazione di questa versione.

Peregrine Systems raccomanda di verificare sui siti Web dei relativi fornitori che le piattaforme utilizzate siano ancora supportate. Peregrine Systems non supporta piattaforme che non sono più supportate dai relativi fornitori..

Requisiti	per sistemi Windows	per sistemi Unix
Ambiente di run-time Java	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Resources.</i>	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Resources.</i>
Server applicazioni	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Resources.</i> ■ WebSphere Application Server (WAS) 4.0 Fix Pack 2 o successiva ■ WebLogic 6.1 SP3 o SP4 ■ JRun 3.1 	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Resources.</i> ■ WebSphere 4.0 Fix Pack 2 o successiva ■ WebLogic 6.1 SP3 o SP4 ■ JRun 3.1
Database back-end	ServiceCenter 4.0.x o 5.0.x AssetCenter 3.6, 4.1 e 4.2	ServiceCenter 4.0.x o 5.0.x AssetCenter 3.6, 4.1 e 4.2
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Windows 2000 Server SP2 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AIX 5.1 ■ Red Hat Linux 7.3 ■ Solaris 2.7 o Solaris 2.8

Requisiti	per sistemi Windows	per sistemi Unix
Server Web	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Resources.</i> ■ Microsoft IIS Server 5.0 ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponibile sul CD di installazione di WebSphere e sul sito Web di assistenza di IBM.</i> 	Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponibile sul CD di installazione di Get-Resources.</i> ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponibile sul CD di installazione di WebSphere e sul sito Web di assistenza di IBM.</i>
Processore di sistema	Pentium, 400 MHz o superiore	Linux: Pentium, 400 MHz o superiore AIX POWER 3, 375 MHz o superiore Solaris: Ultra SPARC II, 300 MHz o superiore
RAM	512 MB o superiore	512 MB o superiore
Spazio su disco rigido	100 MB per Get-Resources	100 MB per Get-Resources

La versione più aggiornata della tabella di compatibilità è disponibile sul sito Web CenterPoint Peregrine Systems, Inc. all'indirizzo <http://support.peregrine.com>. Per accedere alla pagina è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per visualizzare la tabella di compatibilità:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Nell'elenco **My Products** nella parte superiore della pagina, selezionare **Get-It**.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, selezionare **Compatibility Matrices**.
- 4 Seguire il percorso per la versione di Get-Resources desiderata.

Per ulteriore assistenza

Per ulteriori informazioni e assistenza su questa versione, contattare l'Assistenza Clienti di Peregrine Systems.

Sito Web Peregrine CenterPoint

Informazioni aggiornate sulle sedi di assistenza locali sono reperibili presso gli indirizzi indicati di seguito o presso il sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Per accedere a questa pagina Web è necessario disporre di un nome utente e di una password di accesso validi.

Per contattare l'assistenza clienti di Peregrine:

- 1 Accedere al sito Web utilizzando il proprio nome utente e la propria password di accesso.
- 2 Fare clic sul pulsante **Go** accanto all'area assistenza CenterPoint.
- 3 Nella sezione **Contents** a sinistra, selezionare **Whom Do I Call?** per visualizzare la pagina **Peregrine Worldwide Contact Information**.

Sito Web sulla documentazione

L'elenco completo della documentazione disponibile è reperibile sul sito Web Peregrine CenterPoint all'indirizzo:

<http://support.peregrine.com>

Importante: Le Note sulla versione relative a questa applicazione vengono continuamente aggiornate dall'uscita del prodotto in poi. Visitare il sito Web dell'Assistenza Clienti di Peregrine Systems per accertarsi di disporre della versione più aggiornata delle Note sulla versione.

