

Peregrine

# Get-Resources 4.0.1

---

## Versionshinweise

Für Windows, AIX, Linux und Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. oder Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Die Angaben in diesem Handbuch sind Eigentum von Peregrine Systems, Inc. und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. Dieses Handbuch darf weder ganz noch teilweise ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Anzahl von Produkten mit ihren Handelsbezeichnungen aufgeführt. In den meisten, wenn nicht allen Fällen werden diese Bezeichnungen als Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von den jeweiligen Unternehmen beansprucht.

Peregrine Systems® und ServiceCenter® sind eingetragene Warenzeichen und Get-Resources™ ist ein Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc.

Dieses Produkt umfasst Software, die von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) und von Advantys (<http://www.advantys.com>) entwickelt wurde. Darüber hinaus umfasst dieses Produkt auch Software, die von den folgenden Unternehmen oder Einzelpersonen entwickelt wurden: Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation und Original Reusable Objects, Inc.

Dieses Handbuch und die darin beschriebene Software werden im Rahmen einer Lizenzvereinbarung oder einer Nichtoffenlegungsvereinbarung zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarungen verwendet bzw. kopiert werden. Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens Peregrine Systems, Inc. dar. Wenden Sie sich bitte an den Kundendienst von Peregrine Systems, um das Datum der neuesten Version dieses Dokuments zu erfahren.

Die in der Beispieldatenbank und in Beispielen in diesem Handbuch verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen und Einzelpersonen sind frei erfunden und dienen zur Veranschaulichung der Verwendungen der Software. Etwaige Ähnlichkeiten mit derzeit oder früher tatsächlich existierenden Unternehmen oder Personen wären rein zufällig.

Wenn Sie technische Unterstützung benötigen oder die Benutzerdokumentation für ein Produkt anfordern möchten, für das Sie über eine Lizenz verfügen, senden Sie eine E-Mail an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Die E-Mailadresse lautet [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com).

Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich bitte unter [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com) an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc.

Diese Ausgabe gilt für Version 4.0.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.  
Weltweite Unternehmenszentrale  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tel +1 (0)800 638 5231 oder 858 481 5000  
Fax +1 (0) 858 481 1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Inhalt

Get-Resources 4.0.1-Versionshinweise . . . . .	5
Inhalt dieser Versionshinweise . . . . .	6
Zusammenfassung der Get-Resources-Erweiterungen. . . . .	6
Kompatibilität . . . . .	6
Vereinfachtes Verfahren zur Erstellung von Anforderungen . . . . .	6
Optimierte Funktionen zur Lagerprüfung und -entnahme. . . . .	7
Anforderungen nicht im Katalog geführter Artikel . . . . .	7
Modellunterstützung . . . . .	7
Unterstützung von Anforderungstypen. . . . .	8
Verbesserte Personalisierung . . . . .	8
Übersichtlichere Register. . . . .	8
Verbesserte Flexibilität auf Menüebene. . . . .	8
Durchsuchen des Anforderungsprotokolls . . . . .	9
Datum in Standardanforderung . . . . .	9
Verfahren für die Installation und Konfiguration des ACAdapters unter UNIX . . . . .	9
Bekannte Probleme . . . . .	11
Get-Resources . . . . .	12
Peregrine OAA . . . . .	14
Behobene Probleme . . . . .	22
Zugehörige Handbücher . . . . .	22
Kompatibilitätsmatrix . . . . .	24
Benötigen Sie weitere Hilfe?. . . . .	26
Peregrine CenterPoint-Website . . . . .	26
Dokumentations-Website . . . . .	26



# Get-Resources 4.0.1-Versionshinweise

Willkommen bei Get-Resources 4.0.1. Get-Resources ist eine Komponente der Peregrine Systems Get-It™ Employee Self Service-(ESS)-Suite, deren Anwendungen für die Peregrine OAA-Plattform entwickelt wurden. Get-Resources wird in AssetCenter oder ServiceCenter integriert, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Ressourcen und Dienste anzufordern sowie den Genehmigungs-Workflow für solche Anforderungen innerhalb des gesamten Unternehmens zu vereinfachen.

Es handelt sich hierbei um eine Zwischenversion mit Installationsänderungen und Lösungen für aufgetretene Probleme in Get-Resources 4.0.

Auf den im Lieferumfang dieser Version enthaltenen Datenträgern finden Sie alle Materialien für eine vollständige Installation des Produkts. Die im Lieferumfang enthaltene Verpackungsliste enthält die Beschreibung der Medien.

## Inhalt dieser Versionshinweise

Folgende Punkte werden im Rahmen dieser Versionshinweise behandelt:

- Zusammenfassung der Get-Resources-Erweiterungen (siehe auf Seite 6).
- Verfahren für die Installation und Konfiguration des ACAdapters unter UNIX (siehe auf Seite 9).
- Eine Zusammenfassung der bekannten (siehe auf Seite 11) und behobenen Probleme (siehe Seite 22).
- Hinweise auf die zugehörige Benutzerdokumentation (siehe auf Seite 22) und die Kompatibilitätsmatrix (siehe auf Seite 24).
- Kontaktinformationen für den Kundendienst (siehe auf Seite 26).

## Zusammenfassung der Get-Resources-Erweiterungen

Da es sich bei Get-Resources 4.0.1 um eine Wartungsversion handelt, gibt es keine neuen Erweiterungen. In diesem Abschnitt werden die funktionalen Erweiterungen für Get-Resources 4.0 aufgeführt.

## Kompatibilität

Diese Version ist mit der Peregrine OAA -Plattform kompatibel, unterstützt ServiceCenter als ein Backend-System und bietet für die Verwendung in Kombination mit AssetCenter erweiterte Funktionen.

Get-Resources 4.0 ist mit folgenden Komponenten kompatibel:

- Peregrine OAA 4.0-Plattform
- AssetCenter, Version 3.6, 4.1 und 4.2
- ServiceCenter 4.x und 5.0

## Vereinfachtes Verfahren zur Erstellung von Anforderungen

Das Verfahren zur Auswahl von Katalogartikeln und zum Erstellen von Anforderungen wurde verbessert, da unwichtige Zwischenschritte entfernt wurden. Herkömmliche Anforderungen lassen sich jetzt mit weniger Mausklicks anlegen.

## Optimierte Funktionen zur Lagerprüfung und -entnahme

Benutzer haben die Möglichkeit, das Lager zu prüfen und Artikel für die Deckung einer Anforderung innerhalb eines Genehmigungs-Workflows zu reservieren (der Zugriff auf diese Funktion wird über das Benutzerprofil gesteuert). In vorherigen Versionen war die Funktion zur Lagerprüfung eine Komponente des Bereichs Einkauf/Auftragserstellung. Über diese neue Funktion können Unternehmen Asset-Manager berechtigen, genehmigte Anforderungen zu überprüfen und den erforderlichen Bedarf über den Lagerbestand zu decken, bevor die Anforderung auf Einkaufsebene relevant wird. Diese Erweiterung ist besonders nützlich für solche Unternehmen, die für die Einkaufsauftragserstellung anstelle eines Peregrine-Systems ein System eines anderen Herstellers einsetzen. Diese Funktionalität ist nur verfügbar, wenn AssetCenter als Backend-System für Get-Resources verwendet wird.

## Anforderungen nicht im Katalog geführter Artikel

Kann ein Benutzer einen Artikel in keinem der verfügbaren Kataloge finden, besteht die Möglichkeit, einen nicht im Katalog geführten Artikel anzufordern. Diese Funktion war in den Versionen vor Get-Resources 2.5 bereits verfügbar. In der Version Get-Resources 2.5 war sie aufgrund von Einschränkungen in AssetCenter 4.1 jedoch nicht implementiert. Jetzt ist sie jedoch für alle AssetCenter-Versionen verfügbar, die in Kombination mit Get-Resources 4.0 verwendet werden. Sie kann jedoch nur verwendet werden, wenn AssetCenter als Backend-System für Get-Resources verwendet wird.

## Modellunterstützung

Get-Resources 4.0 unterstützt Modelle in Standardpaketen. Bei Modellen handelt es sich um allgemeine Artikel auf übergeordneter Ebene (z. B. Pentium IV-Laptop), die nicht produkt- oder lieferantenspezifisch sind. In Get-Resources 4.0 können Benutzer innerhalb eines Pakets ein Grundmodell anfordern und ein Asset-Manager oder ein Einkäufer kann unter Berücksichtigung der Standards und Richtlinien des Unternehmens entscheiden, mit welchem spezifischen Produkt die Anforderung gedeckt werden soll. Diese Funktion kann jedoch nur verwendet werden, wenn AssetCenter als Backend-System für Get-Resources verwendet wird.

## Unterstützung von Anforderungstypen

Diese Funktion ermöglicht die logische Zuordnung von Katalogartikel und Typ der erstellten Anforderung (z. B. materielle Anforderung vs. Anforderung einer Dienstleistung). Diese Funktion kann jedoch nur verwendet werden, wenn AssetCenter als Backend-System für Get-Resources verwendet wird.

## Verbesserte Personalisierung

Die Personalisierung gibt Verwaltern sowie anderen Benutzern (mit entsprechenden Zugriffsberechtigungen) die Möglichkeit, Formulare und Listen in Get-Resources zu ändern. Da Benutzer jetzt entscheiden können, welche Felder des Schemas sie auf einem Formular verwenden möchten und wie die Daten angezeigt werden sollen, kann Get-Resources 4.0 noch optimaler an die individuellen Kundenanforderungen hinsichtlich der Geschäftsabläufe angepasst werden. Da die Personalisierung innerhalb der Anwendung erfolgt, muss das Get-Resources Tailoring Kit nur noch in seltenen Fällen verwendet werden.

## Übersichtlichere Register

In Get-Resources wurde der logische Aufbau der Gruppen mit den wichtigsten Aufgaben durch die Verwendung von Registern verbessert. Es folgt eine Liste der in Get-Resources verfügbaren Register:

- Start
- Verwaltung
- Anforderung
- Einkauf

In Get-Resources wird über Berechtigungswörter und Zugriffsberechtigungen festgelegt, welche Register ein Benutzer anzeigen kann.

## Verbesserte Flexibilität auf Menüebene

Mithilfe von Konfigurationsdateien können Benutzer Katalogmenüs in Get-Resources für AssetCenter problemlos ändern. Eine Anpassung der Anwendung (unter Verwendung des Tailoring Kits mit Peregrine Studio) ist nicht erforderlich. Katalogmenüs in Get-Resources für ServiceCenter werden auf Basis der ServiceCenter-Anwendung dynamisch generiert.



## Durchsuchen des Anforderungsprotokolls

Benutzer können jetzt nach ihren zuvor abgeschlossenen Anforderungen suchen und diese überprüfen.

## Datum in Standardanforderung

Bei der Erstellung einer Anforderung wurde die Datumsangabe in der Standardanforderung so geändert, dass nun anstelle von einem Tag sieben Tage ab Erstellungsdatum gewählt werden können.

## Verfahren für die Installation und Konfiguration des ACAdapters unter UNIX

Wenn Sie Get-Resources unter UNIX installieren und AssetCenter als Backend-System verwenden, müssen Sie den ACAdapter als Schnittstelle zu AssetCenter einrichten. Führen Sie die folgenden Verfahren durch, um den ACAdapter unter UNIX zu installieren und konfigurieren.

**Hinweis:** AssetCenter ist eine Voraussetzung für ACWeb.

**So installieren und konfigurieren Sie den ACAdapter unter UNIX:**

- 1 Installieren Sie ggf. gemäß den Anweisungen in der AssetCenter-Dokumentation AssetCenter auf dem AIX-, Linux- oder Solaris-System, auf dem OAA ausgeführt wird.

**Hinweis:** Für AssetCenter 4.2 unter AIX ist das OpenSSL-Paket erforderlich, das von der folgenden Website heruntergeladen werden kann:  
<http://www-1.ibm.com/servers/aix/products/aixos/linux/download.html>  
Klicken Sie auf den Link **AIX Toolbox Cryptographic Content**.

- 2 Kopieren Sie die Datei `amdb.ini` aus einer AssetCenter-Installation unter Windows, die für die Verwendung derselben AssetCenter-Datenbank konfiguriert wurde.

**Hinweis:** Peregrine empfiehlt, diese Datei im Installationsverzeichnis von AssetCenter abzulegen. Sie können die Datei an jeden beliebigen Speicherort kopieren, auf den der Anwendungsserverbenutzer Zugriff kann.

Abhängig von den verwendeten AC- und Windows-Versionen, kann sich diese Datei im **WINDOWS-** oder **WINNT-**Verzeichnis oder im Basisverzeichnis des Benutzers unter **Dokumente und Einstellungen** befinden.

- 3 Stellen Sie die Umgebungsvariable **LD\_LIBRARY\_PATH** (**LIBPATH** unter **AIX**) für den Benutzer, der den Anwendungsserver ausführt, so ein, dass das Verzeichnis **AssetCenter/bin** sowie das Verzeichnis mit den gemeinsam genutzten Bibliotheken für den Datenbankclient, der von **AssetCenter** verwendet wird, enthalten ist.

Beispiel:

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

- 4 Setzen Sie die Umgebungsvariable **WPPCFGDIR** für den Benutzer, der den Anwendungsserver ausführt, auf das Verzeichnis, in das Sie die Datei **amdb.ini** in Schritt 2 kopiert haben.

---

**Wichtig:** Setzen Sie die Variable **WPPCFGDIR** auf das Verzeichnis, in dem sich die Datei befindet, nicht auf die Datei selbst.

---

**Hinweis:** Für WebSphere Application Server 4.0.x unter Linux und Solaris können Sie diese Umgebungsvariablen im Register **Allgemein** für die JVM einstellen, auf der OAA ausgeführt wird.

Für WebSphere Application Server 4.0.x unter AIX müssen Sie die Umgebungsvariable **LIBPATH** für den Benutzer setzen, der den WAS-Verwaltungsserver ausführt, bevor Sie den Verwaltungsserver starten. Sie können eine Kopie von **startupServer.sh** im Verzeichnis **WebSphere/AppServer/bin** bearbeiten, um diese Variablen einzustellen.

- 5 Melden Sie sich an der Verwalterseite **admin.jsp** an, klicken Sie anschließend auf **Einstellungen** und dann auf das Register **AssetCenter**.

- 6 Verwenden Sie als Namen für die AssetCenter-Datenbank den in der Datei `amdb.ini` festgelegten Namen.
- 7 Verwenden Sie für die AssetCenter-Bibliothek die Version im Verzeichnis `AssetCenter/bin`.  
Beispiel: „aamapi42“ für `libaamapi42.so`  
Beim Suchen nach der Datei wird von Java das Präfix und Suffix wieder hinzugefügt.
- 8 Stellen Sie den Pfad der AssetCenter-Bibliothek auf das Verzeichnis `AssetCenter/bin`, einschließlich Schrägstrich, ein. Dieser Schritt ist optional.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.

## Bekannte Probleme

Auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com> finden Sie in der Wissensdatenbank eine Liste bekannter Probleme. Für den Zugriff auf diese Seite müssen Sie sich mit einem gültigen Benutzernamen und Kennwort anmelden.

### So zeigen Sie bekannte Probleme an:

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort bei der Website an.
- 2 Wählen Sie oben auf der Seite unter **My Products** (Meine Produkte) die Option **Get-It** aus.
- 3 Klicken Sie auf der linken Seite im Textfeld **Knowledge Search** (Knowhow-Suche) auf **Advanced Search** (Erweiterte Suche).
- 4 Geben Sie „**Get-Resources 4.0.1**“ (mit Anführungszeichen) als Suchkriterium ein.
- 5 Klicken Sie unten auf der Seite auf **Search** (Suchen), um die Suche einzuschränken.

## Get-Resources

In der nachfolgenden Tabelle werden bekannte Probleme und vorläufige Lösungen für Get-Resources aufgeführt. Die Tabelle besteht aus zwei Spalten:

- **Problem** – Eine kurze Beschreibung des Problems.
- **Vorläufige Lösung** – Eine vorläufige Lösung für das Problem.

<b>Problem</b>	<b>Vorläufige Lösung</b>
<p>Dieses Problem tritt auf, wenn Get-Resources 4.0 in Kombination mit AssetCenter 4.x als Backend-System verwendet wird und der Benutzer über das <code>getit.default</code>-Profil (mit <code>getit.requester</code>) angemeldet ist:</p> <p>Beim Hinzufügen eines Produkts, das Teil eines Pakets ist und eines weiteren Produkts, das nicht aus einem Paket stammt, wird unter Umständen folgende Fehlermeldung angezeigt: „Dieser Artikel kann der Anforderung nicht hinzugefügt werden, da seine Währung nicht der der Anforderung entspricht: US-Dollar.“</p>	<p>Melden Sie sich mit Verwaltungsrechten bei AssetCenter an und führen Sie folgende Schritte durch:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Wählen Sie <b>Verwaltung</b> und anschließend <b>Benutzungsberechtigungen</b> aus der Menüleiste im Hauptfenster aus.</li> <li>2 Klicken Sie in der Liste links auf das Profil <b>Anforderer</b>.</li> <li>3 Blättern Sie in der rechten Liste nach unten, und wählen Sie die Tabelle <b>Währung</b> aus (<code>amCurrency</code>).</li> <li>4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <b>Lesen</b>, das über der Liste angeordnet ist.</li> <li>5 Klicken Sie auf <b>Ändern</b>.</li> <li>6 Starten Sie Ihren Anwendungsserver neu.</li> </ol>
<p>Dieses Problem tritt auf, wenn Get-Resources in Kombination mit WebSphere Portal Server verwendet wird:</p> <p>Der Zugriff auf die Einkaufskartenverwaltung über das Verwaltungsmenü ist nicht möglich.</p>	<p>Um diese Funktion verwenden zu können, muss Get-Resources mit einem alternativen Anwendungsserver installiert werden.</p>
<p>Dieses Problem tritt nur auf, wenn eine Oracle-Datenbank als Backend-Datenbank verwendet wird.</p> <p>Durch Klicken auf <b>Eigene abgeschickte Einkaufsaufträge</b> werden die unter AssetCenter abgeschickten Einkaufsaufträge nicht angezeigt.</p>	<p>Diese Einkaufsaufträge müssen in AssetCenter angezeigt werden.</p>

**Problem**

In WebSphere Portal wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn der Benutzer bei der Erstellung einer neuen Anforderung auf der Seite **Hinzuzufügenden Artikel auswählen** auf die Schaltfläche **Konfigurieren** und anschließend auf die Schaltfläche **Zurück** klickt. An dieser Stelle wird eine Fehlermeldung angezeigt.

**Vorläufige Lösung**

- 1 Klicken Sie im Browser auf **Aktualisieren**.  
Die Startseite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Neue Anforderung erstellen**.  
Es wird eine Meldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Anforderung noch verfügbar ist.
- 3 Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Anforderung wird angezeigt.

Beim Erstellen einer Anforderung wird die Tabelle im Formular mit den Artikeldetails nicht durch Klicken auf die Kopfzeile der Tabelle sortiert. Beim Versuch, diesen Sortiervorgang durchzuführen, wird eine ungültige Seite angezeigt.

Verzichten Sie auf das Sortieren der Tabelle.

Im Formular **Anforderungsübersicht** wird ein OAAForm.generate()-Fehler angezeigt, wenn die Beschreibung einer Artikelposition bestimmte Zeichen enthält und der Benutzer auf die Beschreibung zum Anzeigen der Details klickt. Dieses Problem wird u. a. durch die folgenden gängigen Zeichen verursacht: Kaufmännisches Und (&), Kleiner als (<), Größer als (>). Eine ausführlichere Beschreibung finden Sie unter:

Verwenden Sie diese Zeichen nicht in Artikelbeschreibungen.

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

## Peregrine OAA

Die folgende Tabelle enthält eine Auflistung bekannter Probleme und vorläufiger Lösungen.

Problem	Vorläufige Lösung
Wenn Sie bei Get-Resources angemeldet sind und die Schaltflächen <b>Zurück</b> , <b>Vorwärts</b> und <b>Aktualisieren</b> verwenden, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen bei Verwendung der Formulare in Get-Resources führen.	Verzichten Sie auf die Verwendung der Navigations- und Aktualisierungsschaltflächen im Browser, wenn Sie Get-Resources-Formulare aufgerufen haben.
In verschiedenen Browsern kommt es aufgrund bekannter Fehler mit HTTP-Header-Chunks zu Anzeigefehlern (gesuchte Elemente können z. B. nicht angezeigt werden). Dieses Anzeigeproblem tritt meistens in Kombination mit Apache HTTP Server 1.3.xx und Tomcat 3.2.x auf. Benutzer, die mit einer Browser-Version des Microsoft Internet Explorers arbeiten, haben ebenfalls auf dieses Problem hingewiesen, allerdings ist Peregrine Systems noch nicht auf dieses Problem gestoßen.	Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktualisieren Sie Ihren Browser auf Internet Explorer 6.0 (oder höher), Netscape 7.0 (oder höher) oder auf Mozilla 1.1 (oder höher).</li> <li>■ Verwenden Sie wieder HTTP 1.0 als HTTP-Protokollversion für Ihren Webserver.</li> </ul> Lesen Sie in der Benutzerdokumentation Ihres Webservers nach, wie Sie Ihren Webserver für die Verwendung von HTTP 1.0 konfigurieren können.
Tomcat kann nach der Installation einer neuen JDK-Version nicht gestartet werden.	Das Get-Resources- Installationsprogramm speichert JAR-Dateien unter <b>C:\Program Files\Peregrine\oaa\external</b> (oder in dem von Ihnen festgelegten Installationsverzeichnis). Diese Dateien werden in das JDK-Verzeichnis <b>C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05\jre\lib\ext</b> kopiert. Bei der Installation eines neuen JDK müssen alle JAR-Dateien aus dem Verzeichnis <b>C:\oaa\external</b> manuell in das neue JDK-Verzeichnis <b>jre\lib\ext</b> kopiert werden.

## Problem

Die Designs **Classic** und **Accessible** sind die einzigen Standarddesigns, die im Rahmen der Installationsroutine automatisch bereitgestellt werden.

## Vorläufige Lösung

Sie haben die Möglichkeit, manuell weitere Designs zu installieren. Die zusätzlichen Designs befinden sich in ZIP-Dateien im Verzeichnis **C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages**. Der Name der ZIP-Datei gibt Aufschluss über den Namen des Designs.

### So stellen Sie optionale Designs bereit:

- 1 Wechseln Sie an der Eingabeaufforderung zum Verzeichnis **C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages**.
- 2 Geben Sie die folgende Zeile ein:

```
java -jar OAADeploy.jar
<Designname> <Designname>
```

Geben Sie alle Designs, die Sie bereitstellen möchten, durch Leerzeichen voneinander getrennt ein.

Beispiel:

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

- 3 Drücken Sie **Eingabe**.
- 4 Melden Sie sich mit Verwaltungsrechten an. Wechseln Sie zu **Verwaltung > Systemsteuerung** und klicken Sie auf **Server zurücksetzen**.

Die im Folgenden aufgeführten Probleme sind bei der Verwendung von Microsoft Internet Explorer 5.5 aufgetreten.

- Bei den Ergebnissen abgefragter Datensätze werden keine Symbole angezeigt.
- Sammlungen und untergeordnete Dokumente können nicht personalisiert werden.
- JavaScript-Fehler bei der Anmeldung (Dieser Fehler tritt nur auf, wenn die Option zur Anzeige von JavaScript-Fehlern für den Browser aktiviert ist).

Aktualisieren Sie auf Internet Explorer 6.

Problem	Vorläufige Lösung
Nachdem ein Design über die Seite zur Änderung von Designs geändert wurde, ist es nicht möglich, durch Klicken auf die Schaltfläche <b>Zurück</b> zur Startseite zurückzukehren.	Klicken im Aktivitätenmenü auf der linken Seite auf <b>Meine Startseite</b> .
Bei der Verwendung einer Anwendung mit ServiceCenter 5.0 als Backend-System, werden im ServiceCenter-Kontaktdatensatz der Vor- und Nachname im Vergleich zum Format der OAA-Anwendung umgekehrt angezeigt.	ServiceCenter 5.0 speichert Namen im Format Nachname/Vorname. Die OAA-Plattform speichert Namen in dem Format Vorname/Nachname. Als vorläufige Lösung können Sie die Verwaltung von Namen in ServiceCenter ändern, indem Sie die Option <b>Vollständigen Benutzernamen verwenden</b> im Umgebungsdatensatz für Incident Management and Service Management verwenden. Anweisungen hierzu finden Sie im ServiceCenter 5.0-Handbuch <i>Anwendungsverwaltung</i> (Kapitel 3, Service Management; Kapitel 4, Incident Management).
Es werden keine Daten in neu hinzugefügten DocExplorer-Feldern angezeigt. [ST23903]	Die Such- oder Detailabfrage muss zunächst geschlossen und erneut übergeben werden, bevor Daten in neu angelegten DocExplorer-Feldern angezeigt werden.
Der Browser gibt eine Warnmeldung aus, die darauf hinweist, dass Daten erneut gesendet werden müssen, nachdem Felder in DocExplorer hinzugefügt wurden. [ST22597]	Klicken Sie auf <b>Wiederholen</b> , um die Daten erneut an den Browser zu senden. Dies ist ein normales Anwendungsverhalten in DocExplorer.



## Problem

Je nach Konfiguration Ihres Webservers zeigt dieser unter Umständen anstelle der Seite zur Anmeldung eine Liste aller OAA-Dateien an, wenn Sie zu `http://Servername/oa` navigieren.

[ST26684]

## Vorläufige Lösung

Führen Sie in diesem Fall die nachfolgend beschriebenen Schritte durch, um den Webserver so zu konfigurieren, dass die OAA-Anmeldeseite anstelle der Verzeichnisse angezeigt wird.

### So konfigurieren Sie Apache:

- 1 Öffnen Sie die Apache-Datei `conf/httpd.conf` in einem Texteditor.
- 2 Suchen Sie nach der Zeile `DirectoryIndex index.html`.
- 3 Fügen Sie am Ende dieser Zeile `login.jsp` hinzu, so dass die gesamte Zeile folgendermaßen lautet:  
`DirectoryIndex index.html login.jsp`
- 4 Speichern Sie die Datei `httpd.conf`.
- 5 Starten Sie den Apache-Webserver neu.

### So konfigurieren Sie IIS:

- 1 Öffnen Sie den Internet Services Manager.
- 2 Wechseln Sie zur Standard-Website.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das virtuelle Verzeichnis **OAA** und klicken Sie dann auf **Eigenschaften**.
- 4 Wählen Sie das Register **Dokumente**.
- 5 Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Standarddokument aktivieren** aktiviert ist.
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** und geben Sie `login.htm` ein. Klicken Sie auf **OK**.
- 7 Markieren Sie `login.htm` und verwenden Sie die Pfeilschaltflächen, um `login.htm` an den Anfang der Dateiliste zu verschieben.
- 8 Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen für die OAA-Verzeichniseigenschaften zu übernehmen.

Problem	Vorläufige Lösung
<p>Durch Klicken auf die Navigationsfläche <b>Zurück</b> wird zeitweilig eine Fehlermeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass eine Seite nicht mehr gültig ist.</p> <p>Dieser Fehler tritt in der Regel auf, wenn Sie versuchen, von einem Detailbildschirm zu einem Listenbildschirm zurückzukehren.</p> <p>[ST27556]</p>	<p>Generieren Sie Ihre Liste über einen neuen Suchlauf erneut.</p>
<p>Die OAA-Schnittstelle mit dem WebSphere-Übersetzungsserver kann nur mithilfe einer Maus bedient werden.</p> <p>In einer zukünftigen Version wird die Übersetzungsschnittstelle mit 508-Zugriff versehen.</p> <p>[ST27592]</p>	<p>Keine.</p>
<p>Bisweilen werden scheinbare Einträge in der Liste der Triggeraktionen aufgeführt. In der Regel werden diese Einträge angezeigt, nachdem eine Aktion zu einem Trigger hinzugefügt wurde oder Sie auf die Navigationsfläche <b>Zurück</b> geklickt haben, um wieder zu der Seite zu wechseln, auf der die Triggerdetails angezeigt werden.</p> <p>[ST27574]</p>	<p>Bei diesen zusätzlichen Einträgen handelt es sich um Anzeigeprobleme, die problemlos ignoriert werden können. Um die Einträge aus der Liste zu löschen, klicken Sie auf <b>Änderungen absenden</b> oder navigieren Sie zu einer anderen Seite.</p>
<p>Die Portalkomponente <b>Meine Meldungen</b> wird ausgeblendet, wenn sie minimiert oder verschoben wird.</p> <p>[ST27827]</p>	<p>Fügen Sie die Portalkomponente <b>Meine Meldungen</b> über die Seite <b>Inhalt hinzufügen/entfernen</b> erneut hinzu.</p>

Problem	Vorläufige Lösung
<p>Der Web-Browser zeigt Laufzeitfehler an, wenn Get-Resources auf einer WebSphere Portal Server-Seite angezeigt wird.</p> <p>Dieses Problem ist im Zusammenhang mit der Version 5.50.4807.2300 SP2 des Internet Explorers aufgetreten, kann aber unter Umständen auch bei Verwendung älterer Versionen anderer Browser auftreten.</p> <p>[ST27853]</p>	<p>Aktualisieren Sie auf die aktuellste Version Ihres Web-Browsers.</p>
<p>WebSphere Portal Server zeigt die Ergebnisse eines Get-Resources-Formulars in einem neuen maximierten Fenster nicht an.</p> <p>[ST27907]</p>	<p>Um Formularergebnisse in einem maximierten Fenster anzuzeigen, muss zunächst das WebSphere-Portlet angezeigt werden und dann das Formular übergeben werden. Die Ergebnisse werden in demselben Portlet angezeigt.</p>
<p>Kommt es in einem maximierten WebSphere Portal Server-Portlet zu einer Zeitüberschreitung, kehrt der Benutzer durch Klicken auf einen beliebigen Link nicht zur WebSphere Portal Server-Schnittstelle sondern zur Seite <code>http://&lt;Servername&gt;/oaa/login.jsp</code> zurück.</p> <p>[ST27949]</p>	<p>Keine.</p>
<p>Die JAVA_HOME-Umgebungsvariable wird bei Installationen auf Systemen mit einer zuvor installierten Instanz von Tomcat nicht über die Installationsroutine zurückgesetzt.</p> <p>[ST27988]</p>	<p>Definieren Sie die JAVA_HOME-Umgebungsvariable manuell, so dass das neue Java Development Kit referenziert wird. Der Standardpfad lautet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Windows C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05</li> <li>■ UNIX /usr/local/peregrine/Common/jdk1.3</li> </ul>

**Problem**

Es kommt zu verschiedenen Anzeigefehlern, wenn Get-Resources-Portlets in WebSphere Portal Server unter Verwendung von Netscape 7.0 oder Mozilla 1.0+ angezeigt werden.

Diese Fehler werden durch ein bekanntes Problem des Mozilla-Browsers verursacht. Weitere Hinweise hierzu finden Sie unter **Bugzilla Bug 67903**.

[ST28000]

**Vorläufige Lösung**

Verwenden Sie zur Anzeige von WebSphere Portal Server-Portlets eine unterstützte Version des Internet Explorers.

Das Get-Resources-Installationsprogramm erstellt doppelte Aliaseinträge im IBM HTTP Server, wenn Sie unter WebSphere mehrere Peregrine OAA-Anwendungen installieren.

Doppelte Einträge treten auch dann auf, wenn Sie Get-Resources neu installieren oder eine andere Peregrine OAA-Anwendung auf einem System installieren, auf dem zuvor Get-Resources installiert war.

[ST28008]

Entfernen Sie alle doppelten Einträge aus der Datei `httpd.conf` des IBM HTTP Server.

**Problem**

Nach einem UNIX-Upgrade werden Tomcat und Apache nicht automatisch gestartet. [ST28621]

Bei Verwendung von ServiceCenter unter Oracle als Backend-Datenbank werden personalisierte Seiten nicht korrekt angezeigt.

**Vorläufige Lösung**

Starten Sie OAA mit dem folgenden Befehl neu: `/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart`

Von ServiceCenter aus müssen Sie die Tabelle **giComponentUsers** Oracle zuordnen.

- 1 Öffnen Sie den ServiceCenter-Client.
- 2 Melden Sie sich mit Verwalterrechten an.
- 3 Fügen Sie einen **sqlsystemtables**-Datensatz hinzu.
  - Klicken Sie auf das Register **Werkzeuge**, um das Dialogfeld **Database Manager** zu öffnen.
  - Geben Sie **sqlsystemtables** im Feld **Datei** ein und klicken Sie auf **Search** (Suchen).
  - Aktivieren Sie das Flag **Als BLOB zuordnen**.
- 4 Löschen Sie in der Tabelle **sqlmapping** alle Datensätze für die Tabelle **giComponentUsers**.
- 5 Ordnen Sie die Tabelle **giComponentUsers** Oracle zu.

Weitere Informationen zum Aktualisieren von ServiceCenter-Tabellendefinitionen erhalten Sie bei der ServiceCenter-Verwaltung.

## Behobene Probleme

In der folgenden Tabelle werden die seit der Get-Resources-Version 4.0 behobenen Probleme und abgeschlossenen Erweiterungen aufgeführt. Die aktuellsten Informationen finden Sie auf der Kundendienst-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com>.

Problem	Lösung
Dieses Problem tritt nur bei Verwendung von ServiceCenter als Backend-System auf: Die Genehmigung von Get-Resources mit einem ServiceCenter-Backend war nur dann möglich, wenn der Benutzers direkt als Genehmiger identifiziert werden konnte. Sie funktionierte nicht, wenn der Genehmiger als Gruppe definiert wurde. [SCR24432]	Das Genehmigungsverfahren funktioniert jetzt auch, wenn der Genehmiger als Gruppe definiert ist.
Die Funktion zum Heraufladen von Dateianhängen funktionierte nicht, wenn isapi_redirector2.dll als Connector für Tomcat und IIS verwendet wurde.	Auf der Installations-CD der Version 4.0.1 befindet sich eine überarbeitete Connector-Datei. Verwenden Sie die Peregrine-Version des Connectors, die mit dem Installationsprogramm ausgeliefert wird.

## Zugehörige Handbücher

Der vollständige Satz für Get-Resources 4.0.1 umfasst folgende Handbücher:

- *Get-Resources-Anwendungsverwaltung*, Version 4.0 – Dieses Handbuch gibt einen Überblick über Peregrine OAA und Get-Resources, über die Anpassung und Nutzung des Peregrine-Portals sowie die Konfiguration des Verwaltungsmoduls und der Adapter für AssetCenter und ServiceCenter (für Get-Resources 4.0 und Get-Resources 4.0.1).
- *Get-Resources-Installation* – Dieses Handbuch enthält Informationen zur Installation und Konfiguration der Anwendungs- und Webserver und erläutert die erforderlichen Komponenten zur Ausführung von Get-Resources.

Diese Dokumente befinden sich auf der Installations-CD im Verzeichnis ...\\documentation.

Eine komplette Aufstellung der aktuellen Get-Resources- Benutzerdokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der Kundendienst-Website von Peregrine Systems unter <http://support.peregrine.com>. Für den Zugriff auf diese Seite müssen Sie sich mit einem gültigen Benutzernamen und einem Kennwort anmelden.

#### So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort bei der Website an.
- 2 Wählen Sie oben auf der Seite unter **My Products** (Meine Produkte) die Option **Get-It** aus.
- 3 Wählen Sie unter **Contents (Inhalt)** auf der linken Seite entweder **Documentation (Dokumentation)** oder **Release Notes (Versionshinweise)** aus.
- 4 Navigieren Sie zu dem gewünschten Get-Resources-Produkt und der Version.

Sie können die Benutzerdokumentation als PDF-Datei herunterladen und im Acrobat Reader öffnen. Der Acrobat Reader ist auf der Kundendienst-Website oder direkt über Adobe unter <http://www.adobe.com> verfügbar.

Sie können außerdem gedruckte Ausgaben der Benutzerdokumentation über Ihren Peregrine Systems-Vertreter bestellen.

---

**Wichtig:** Die Versionshinweise für dieses Produkt werden auch nach der Veröffentlichung des Produkts kontinuierlich aktualisiert. Besuchen Sie die Kundendienst-Website von Peregrine, um sicherzustellen, dass Ihnen stets die aktuellste Version der Versionshinweise zur Verfügung steht.

---

# Kompatibilitätsmatrix

In der folgenden Tabelle werden die Hard- und Softwareanforderungen für die Installation dieser Version aufgeführt.

Peregrine Systems empfiehlt, auf den Websites der Anbieter zu überprüfen, ob die verwendeten Plattformen noch unterstützt werden. Peregrine Systems unterstützt nur Plattformen, die vom Anbieter unterstützt werden..

Anforderungen	für Windows	für Unix
Java-Ausführungs- umgebung	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Verfügbar auf der Get-Resources- Installations-CD.</i>	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Verfügbar auf der Get-Resources- Installations-CD.</i>
Anwendungsserver	Einen der folgenden Server: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tomcat 4.1.12 <i>Verfügbar auf der Get-Resources- Installations-CD.</i></li> <li>■ WebSphere Application Server (WAS) 4.0 Fix Pack 2 oder höher</li> <li>■ WebLogic 6.1 SP3 oder SP4</li> <li>■ JRun 3.1</li> </ul>	Einen der folgenden Server: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tomcat 4.1.12 <i>Verfügbar auf der Get-Resources- Installations-CD.</i></li> <li>■ WebSphere 4.0 Fix Pack 2 oder höher</li> <li>■ WebLogic 6.1 SP3 oder SP4</li> <li>■ JRun 3.1</li> </ul>
Backend-Datenbank (en)	ServiceCenter 4.0.x oder 5.0.x AssetCenter 3.6, 4.1 & 4.2	ServiceCenter 4.0.x oder 5.0.x AssetCenter 3.6, 4.1 & 4.2
Betriebssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Windows 2000 Server SP2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AIX 5.1</li> <li>■ Red Hat Linux 7.3</li> <li>■ Solaris 2.7 oder Solaris 2.8</li> </ul>



Anforderungen	für Windows	für Unix
Webserver	Einen der folgenden Server: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apache 2.0.43 <i>Verfügbar auf der Get-Resources-Installations-CD.</i></li> <li>■ Microsoft IIS Server 5.0</li> <li>■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Verfügbar auf der WebSphere-Installations-CD und auf der Support-Website von IBM</i></li> </ul>	Einen der folgenden Server: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apache 2.0.43 <i>Verfügbar auf der Get-Resources-Installations-CD.</i></li> <li>■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Verfügbar auf der WebSphere-Installations-CD und auf der Support-Website von IBM</i></li> </ul>
Systemprozessor	Pentium, 400 MHz oder schneller	Linux: Pentium, 400 MHz oder schneller AIX: POWER 3, 375 MHz oder schneller Solaris: Ultra SPARC II, 300 MHz oder schneller
RAM	Mindestens 512 MB	Mindestens 512 MB
Festplattenspeicher	100 MB für Get-Resources	100 MB für Get-Resources

Die aktuellste Version der Kompatibilitätsmatrix ist auf der CenterPoint-Website von Peregrine Systems, Inc. unter <http://support.peregrine.com> verfügbar. Für den Zugriff auf diese Seite müssen Sie sich mit einem gültigen Benutzernamen und Kennwort anmelden.

#### So zeigen Sie die Kompatibilitätsmatrix an:

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort bei der Website an.
- 2 Wählen Sie oben auf der Seite unter **My Products** (Meine Produkte) die Option **Get-It** aus.
- 3 Wählen Sie unter **Contents** (Inhalt) auf der linken Seite **Compatibility Matrices** (Kompatibilitätsmatrix) aus.
- 4 Navigieren Sie zu der gewünschten Get-Resources-Version.

## Benötigen Sie weitere Hilfe?

Wenn Sie weitere Informationen zu dieser Version oder Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an den Kundendienst von Peregrine Systems.

### Peregrine CenterPoint-Website

Aktuelle Informationen zu örtlichen Kundendienstzentren erhalten Sie bei Ihrem Hauptansprechpartner oder auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter der folgenden Adresse:

<http://support.peregrine.com>

Für den Zugriff auf diese Webseite benötigen Sie Ihren gültigen Benutzernamen und Ihr Kennwort.

**So setzen Sie sich mit dem Kundendienst von Peregrine in Verbindung:**

- 1 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort bei der Website an.
- 2 Klicken Sie neben dem Bereich für die CenterPoint-Unterstützung auf **Go** (Weiter).
- 3 Wählen Sie dann unter **Contents** (Inhalt) auf der linken Seite die Option **Whom Do I Call?** (An wen soll ich mich wenden?) aus, um die Informationen zu den **Peregrine-Ansprechpartnern** anzuzeigen, die weltweit Unterstützung bieten.

### Dokumentations-Website

Eine vollständige Liste der verfügbaren Benutzerdokumentation finden Sie auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter:

<http://support.peregrine.com>

---

**Wichtig:** Die Versionshinweise für dieses Produkt werden auch nach der Veröffentlichung des Produkts kontinuierlich aktualisiert. Besuchen Sie die Kundendienst-Website von Peregrine, um sicherzustellen, dass Ihnen stets die aktuellste Version der Versionshinweise zur Verfügung steht.

---



