

Peregrine

Get-Services 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-Services™ 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.

Wenn Sie Kommentare oder Vorschläge zu dieser Benutzerdokumentation haben, wenden Sie sich bitte unter 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



Inhalt

Get-Services 4.0.1-Versionshinweise	5
Inhalt dieser Versionshinweise	6
Einführung in Get-Services 4.0.1.	6
Zusammenfassung der Get-Services-Erweiterungen	7
Change-Techniker	7
Service Desk-Techniker	7
Möglichkeit der Kategorisierung von Tickets	8
Übereinstimmung mit Section 508	8
Unterstützung für WebSphere Portal Server und IBM AIX	8
Bekannte Probleme	8
Get-Services	9
Peregrine OAA	11
Zugehörige Handbücher	18
Kompatibilitätsmatrix	20
Benötigen Sie weitere Hilfe?.	22
Peregrine CenterPoint-Website	22
Dokumentations-Website	22

Get-Services 4.0.1-Versionshinweise

Willkommen bei Get-Services 4.0.1. Get-Services bietet eine webbasierte Schnittstelle, über die Benutzer Probleme, die innerhalb ihrer Arbeitsumgebung auftreten, melden können, indem Sie Problem-Tickets im LocalProductShort-Backend-System öffnen.

Es handelt sich um eine Zwischenversion mit Installationsänderungen und Lösungen für in Get-Services 4.0 aufgetretene Probleme. Bei der Installation von Get-Services werden auf dem Begrüßungsbildschirm Verweise auf Get-Services-Change angezeigt. Get-Services 4.0 verfügt über die optionale Funktion Change-Techniker, die mit dem Change Management-Modul von ServiceCenter 5.0 verwendet werden kann. So können Techniker von jedem Standort aus unter Verwendung der Get-Services-Schnittstelle Änderungsaufgaben aktualisieren, anzeigen und schließen. Weitere Informationen zur Change Management-Funktion von ServiceCenter 5.0 finden Sie in der ServiceCenter-Benutzerdokumentation.

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:

- Einführung in Get-Services (siehe Seite 6).
- Zusammenfassung der Get-Services-Erweiterungen (siehe Seite 7).
- Zusammenfassung bekannter Probleme (siehe auf Seite 8).
- Hinweise auf die zugehörige Benutzerdokumentation (siehe auf Seite 18) und die Kompatibilitätsmatrix (siehe auf Seite 20).
- Kontaktinformationen für den Kundendienst (siehe auf Seite 22).

Einführung in Get-Services 4.0.1

Get-Services ist eine Komponente der Peregrine Systems-Employee Self Service-(ESS)-Suite, deren Anwendungen für die Peregrine OAA-Plattform entwickelt wurden. Über Get-Services können Benutzer Probleme melden, auf die sie in ihrer Arbeitsumgebung gestoßen sind. Ein Ticket, das in Get-Services geöffnet wird, wird dann in der LocalProductShort-Datenbank gespeichert und kann in Get-Services und LocalProductShort angezeigt werden.

Get-Services ist sowohl mit ServiceCenter 4.x und 5.0 als auch mit anderen Get-It-Anwendungen (Versionen 4.0 und 4.0.1) kompatibel.

Get-Services umfasst folgende Module:

- Verwaltung
- Service Desk
- Change Management (mit LocalProductShort 5.0)

Zusammenfassung der Get-Services-Erweiterungen

Da es sich bei Get-Services 4.0.1 um eine Zwischenversion handelt, gibt es keine neuen Erweiterungen. In diesem Abschnitt werden die funktionalen Erweiterungen in Get-Services 4.0 aufgeführt. Eine wichtige Ergänzung dieser Version ist die neue Change Management-Schnittstelle, über die Techniker ihre Aufgaben über das Web abwickeln können, wenn Sie nicht an ihrer Arbeitsstation arbeiten können oder sich an einem Remote-Standort befinden. In dieser Version wurden außerdem die Rollen **IT-Techniker** und **IT-Manager** Service Desk hinzugefügt.

Change-Techniker

Mit dem neuen Change Management-Modul können IT-Techniker ihre Aufgaben aktualisieren, anzeigen und schließen. Dies ist die erste Stufe der Einbindung von ServiceCenter Change Management.

Das Berechtigungswort `getit.change.technician` ist nur gültig in Verbindung mit dem Change Management-Modul unter ServiceCenter 5.

Service Desk-Techniker

Ab dieser Version werden zwei neue Rollen unterstützt:

- **IT-Mitarbeiter** – Der IT-Mitarbeiter ist verantwortlich für die Verwaltung der Problem-Tickets. Er kann ein Ticket auf Basis einer Anfrage öffnen, schließen oder aktualisieren oder die Anfrage mit einem bestehenden Incident verknüpfen. Wurde ein Ticket noch nicht zugewiesen, kann der IT-Mitarbeiter die Option *Mir zuweisen* auswählen.
- **IT-Manager** – Der IT-Manager ist für die Leitung des IT-Teams verantwortlich. Er verfügt über die Bearbeitungsoptionen des IT-Mitarbeiters hinaus noch über weitere Möglichkeiten der Verwaltung und Zuordnung von Tickets.

Möglichkeit der Kategorisierung von Tickets

In dieser Version wurden die Möglichkeiten der Kategorisierung von Problemen in der LocalProductShort-Backend-Datenbank über die Optionen **Kategorie**, **Unterkategorie**, **Produkttyp** und **Problemtyp** optimiert.

Übereinstimmung mit Section 508

Die Peregrine OAA-Plattform 4.0 stellt die grundlegende Infrastruktur für eine alternative textbasierte Schnittstelle bereit, um die Verfügbarkeit der Peregrine-Webanwendungen zu erhöhen.

Diese alternative Schnittstelle entspricht den W3C-Richtlinien für die Verfügbarkeit von Webinhalten gemäß der Section 508 des Rehabilitation Act von 1973.

Unterstützung für WebSphere Portal Server und IBM AIX

Diese Version unterstützt AIX, IBM HTTP Server, Application Server und Portal Server.

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-Services 4.0.1**“ (mit Anführungszeichen) als Suchkriterium ein.
- 5 Klicken Sie unten auf der Seite auf **Search** (Suchen), um die Suche einzuschränken.

Get-Services

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

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

Problem	Vorläufige Lösung
Ein Benutzer kann das Incident-Ticket in Get-Services nicht aktualisieren, wenn es in LocalProductShort geöffnet ist. [ST27407]	Keine.
Die Schaltfläche Zurück kann Popup-Fenstern nicht verwendet werden. [ST27820]	Verzichten Sie auf die Verwendung der Schaltfläche Zurück .

Entfernen der Sammlung „Verbundene Änderung“

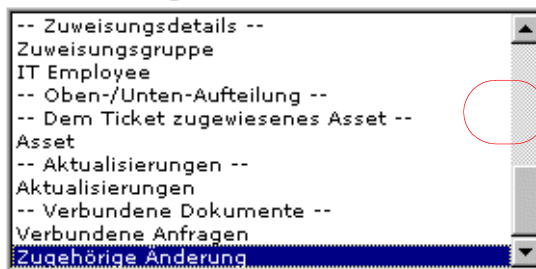
Benutzer, die mit dem Change Management-Modul von ServiceCenter arbeiten, müssen über die Sammlung **Verbundene Änderung** verfügen. Wenn Sie diese Sammlung jedoch nicht benötigen, kann sie mithilfe des Personalisierungswerkzeugs von den folgenden Seiten entfernt werden:

Register Service Desk	Seite
Service Desk-Link	Ticket-Status - Anfragedetails
Service Desk-Link	Ticket-Verlauf - Anfragedetails
Incident Management-Link	Mir zugewiesene Incidents - Ticket-Details
Incident Management-Link	Nicht zugewiesene Incidents - Ticket-Details
Incident Management-Link	Nach Incidents suchen - Ticket-Details
Service Management-Link	Geöffnete Anfragen - Anfragedetails
Service Management-Link	Nach Anfragen suchen - Anfragedetails

So entfernen Sie die Sammlung „Verbundene Änderungen“:

- 1 Melden Sie sich bei Get-Services als Benutzer mit der Berechtigung `getit.personalization.admin` an.
Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die gespeicherten Änderungen für alle Benutzer gelten.
- 2 Wechseln Sie zur Seite mit der Sammlung **Verbundene Änderungen**.
Klicken Sie beispielsweise im Register **Service Desk** auf **Mir zugewiesene Incidents** und wählen Sie dann auf der Seite **Ticket-Liste** einen Incident aus, um die Seite **Ticket-Details** zu öffnen.
- 3 Klicken Sie auf das Schraubenschlüssel-Symbol, um die Seite **Dokumentenfelder personalisieren** zu öffnen.
- 4 Markieren Sie in der Spalte **Aktuelle Konfiguration** das Feld **Verbundene Änderung** und klicken Sie anschließend auf **X**, um es zu entfernen.

Aktuelle Konfiguration



Markieren Sie das Feld **Verbundene Änderung** und klicken Sie auf **X**, um die Sammlung aus der aktuellen Konfiguration zu entfernen.

- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.
- 6 Wiederholen Sie Schritt 2 bis Schritt 5 für jede Seite.

Peregrine OAA

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

Problem	Vorläufige Lösung
Wenn Sie bei Get-Services angemeldet sind und die Schaltflächen Zurück , Vorwärts und Aktualisieren verwenden, kann dies zu unerwarteten Ergebnissen bei Verwendung der Formulare in Get-Services führen.	Verzichten Sie auf die Verwendung der Navigations- und Aktualisierungsschaltflächen im Browser, wenn Sie Get-Services-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"> ■ Aktualisieren Sie Ihren Browser auf Internet Explorer 6.0 (oder höher), Netscape 7.0 (oder höher) oder auf Mozilla 1.1 (oder höher). ■ Verwenden Sie wieder HTTP 1.0 als HTTP-Protokollversion für Ihren Webserver. Lesen Sie in der Benutzerdokumentation Ihres Webserver 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-Services-Installationsprogramm speichert JAR-Dateien unter <code>C:\Program Files\Peregrine\oaa\external</code> (oder in dem von Ihnen festgelegten Installationsverzeichnis). Diese Dateien werden in das JDK-Verzeichnis <code>C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05\jre\lib\ext</code> kopiert. Bei der Installation eines neuen JDK müssen alle JAR-Dateien aus dem Verzeichnis <code>C:\oaa\external</code> manuell in das neue JDK-Verzeichnis <code>jre\lib\ext</code> kopiert werden.

Problem

Die Designs **Classic** und **Accesible** 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 Folgendes 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**.

Problem**Vorläufige Lösung**

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.

Nachdem ein Design über die Seite zur Änderung von Designs geändert wurde, ist es nicht möglich, durch Klicken auf die Schaltfläche **Zurück** zur Startseite zurückzukehren.

Klicken im Aktivitätenmenü auf der linken Seite auf **Meine Startseite**.

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 **Vollständigen Benutzernamen verwenden** im Umgebungsdatensatz für Incident Management and Service Management verwenden. Anweisungen hierzu finden Sie im ServiceCenter 5.0-Handbuch *Anwendungsverwaltung* (Kapitel 3, Service Management; Kapitel 4, Incident Management).

Problem

Es werden keine Daten in neu hinzugefügten DocExplorer-Feldern angezeigt.

[ST23903]

Der Browser gibt eine Warnmeldung aus, die darauf hinweist, dass Daten erneut gesendet werden müssen, nachdem Felder in DocExplorer hinzugefügt wurden. [ST22597]

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

Die Such- oder Detailabfrage muss zunächst geschlossen und erneut übergeben werden, bevor Daten in neu angelegten DocExplorer-Feldern angezeigt werden.

Klicken Sie auf **Wiederholen**, um die Daten erneut an den Browser zu senden. Dies ist ein normales Anwendungsverhalten in DocExplorer.

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` ein, 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**.

Problem	Vorläufige Lösung
<p>Durch Klicken auf die Navigationsfläche Zurück wird zeitweilig eine Fehlermeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass eine Seite nicht mehr gültig ist. Dieser Fehler tritt in der Regel auf, wenn Sie versuchen, von einem Detailbildschirm zu einem Listenbildschirm zurückzukehren. [ST27556]</p>	<p>7 Markieren Sie login.htm und verwenden Sie die Pfeilschaltflächen, um login.htm an den Anfang der Dateiliste zu verschieben.</p> <p>8 Klicken Sie auf OK, um die Änderungen für die OAA-Verzeichniseigenschaften zu übernehmen.</p>
<p>Die OAA-Schnittstelle mit dem WebSphere-Übersetzungsserver kann nur mithilfe einer Maus bedient werden. In einer zukünftigen Version wird die Übersetzungsschnittstelle mit 508-Zugriff versehen. [ST27592]</p>	Keine.
<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 Zurück geklickt haben, um wieder zu der Seite zu wechseln, auf der die Triggerdetails angezeigt werden. [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 Änderungen absenden oder navigieren Sie zu einer anderen Seite.</p>

Problem	Vorläufige Lösung
<p>Der Web-Browser zeigt Laufzeitfehler an, wenn Get-Services 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 aus einem Formular aus Get-Services in einem erneut 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://<Servername>/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"> ■ Windows C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05 ■ UNIX /usr/local/peregrine/Common/jdk1.3

Problem	Vorläufige Lösung
<p>Es kommt zu verschiedenen Anzeigefehlern, wenn Get-Services-Portlets in WebSphere Portal Server unter Verwendung von Netscape 7.0 oder Mozilla 1.0+ angezeigt werden.</p> <p>Diese Fehler werden durch ein bekanntes Problem des Mozilla-Browsers verursacht. Weitere Hinweise hierzu finden Sie unter Bugzilla Bug 67903.</p> <p>[ST28000]</p>	<p>Verwenden Sie zur Anzeige von WebSphere Portal Server-Portlets eine unterstützte Version des Internet Explorers.</p>
<p>Das Get-Services-Installationsprogramm erstellt doppelte Aliaseinträge im IBM HTTP Server, wenn Sie unter WebSphere mehrere Peregrine OAA-Anwendungen installieren.</p> <p>Doppelte Einträge treten auch dann auf, wenn Sie Get-Services neu installieren oder eine andere Peregrine OAA-Anwendung auf einem System installieren, auf dem zuvor Get-Services installiert war.</p> <p>[ST28008]</p>	<p>Entfernen Sie alle doppelten Einträge aus der Datei <code>httpd.conf</code> des IBM HTTP Server.</p>
<p>Nach einem UNIX-Upgrade werden Tomcat und Apache nicht automatisch gestartet. [ST28621]</p>	<p>Starten Sie OAA mit dem folgenden Befehl neu: <code>/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart</code></p>

Problem

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

Vorläufige Lösung

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.

Zugehörige Handbücher

Der vollständige Satz für Get-Services umfasst folgende Handbücher:

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

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

Eine komplette Aufstellung der aktuellen Get-Services-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 Get-Services-Produkt und der Version, die Sie benötigen.

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-Services- Installations-CD.</i>	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Verfügbar auf der Get-Services- Installations-CD.</i>
Anwendungsserver	Einen der folgenden Server: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Verfügbar auf der Get-Services- Installations-CD.</i> ■ WebSphere Application Server (WAS) 4.0 Fix Pack 2 oder höher ■ WebLogic 6.1 SP3 oder SP4 ■ JRun 3.1 	Einen der folgenden Server: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Verfügbar auf der Get-Services- Installations-CD.</i> ■ WebSphere 4.0 Fix Pack 2 oder höher ■ WebLogic 6.1 SP3 oder SP4 ■ JRun 3.1
Backend-Datenbank(en)	ServiceCenter 4.0.x oder 5.0.x	ServiceCenter 4.0.x oder 5.0.x
Betriebssysteme	<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 oder Solaris 2.8

Anforderungen	für Windows	für Unix
Webserver	Einen der folgenden Server: ■ Apache 2.0.43 <i>Verfügbar auf der Get-Services-Installations-CD.</i> ■ Microsoft IIS Server 5.0 ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Verfügbar auf der WebSphere-Installations-CD und auf der Support-Website von IBM</i>	Einen der folgenden Server: ■ Apache 2.0.43 <i>Verfügbar auf der Get-Services-Installations-CD.</i> ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Verfügbar auf der WebSphere-Installations-CD und auf der Support-Website von IBM</i>
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-Services	100 MB für Get-Services

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 Get-Services-Version, die Sie benötigen.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

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

Peregrine CenterPoint-Website

Aktuelle Informationen über örtliche Kundendienstzentren stehen über die folgenden Ansprechpartner oder auf der CenterPoint-Website von Peregrine unter der nachfolgend angegebenen Adresse zur Verfügung:

<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.

