

Peregrine

Get-Services 4.1

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, Incorporated, und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offen gelegt 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 von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc. Get-Services™ ist ein Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder von Niederlassungen von Peregrine Systems, Inc.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000 sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Dieses Produkt enthält Software, die von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Darüber hinaus umfasst dieses Produkt auch Software, die von den folgenden Unternehmen entwickelt wurden: Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, und InstallShield Software Corporation.

Dieses Handbuch und die hierin 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 sind 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 unter doc_comments@peregrine.com an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Handbuchausgabe gilt für Version 4.1 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
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 4.1-Versionshinweise	5
Inhalt dieser Versionshinweise	6
Zusammenfassung der Get-Services-Erweiterungen	6
Integration in ServiceCenter Change Management	6
Technikerschnittstelle	7
Verwalterfunktionen	7
Änderungstechniker-Schnittstelle.	7
Peregrine Portal-Komponenten	7
Übereinstimmung mit Paragraph 508	7
Kompatibilität.	8
Bekannte Probleme.	8
Bekannte Probleme bei der Installation	8
Bekannte Softwareprobleme	12
Entfernen der Sammlung „Verbundene Änderung“	14
Behobene Probleme	15
Zugehörige Handbücher	20
Benötigen Sie weitere Hilfe?	21
Kundendienst	21
Dokumentations-Website	21
Schulungsservices-Website	22

Get-Services 4.1-Versionshinweise

Willkommen bei Get-Services 4.1. Get-Services ist eine Komponente der Peregrine Systems-Employee Self Service-(ESS)-Suite, deren Anwendungen für die Peregrine OAA-Plattform entwickelt wurden. Get-Services bietet eine webbasierte Schnittstelle, über die Benutzer Probleme, die innerhalb ihrer Arbeitsumgebung auftreten, melden können, indem Sie Problem-Tickets in Get-Services öffnen und diese dann im ServiceCenter-Backend-System speichern. Sie können dann Tickets aus Get-Services und ServiceCenter anzeigen.

Get-Services kann in folgende ServiceCenter-Module integriert werden:

- Incident Management
- Service Management
- Change Management (mit ServiceCenter 5.0 und 5.1)

Diese weniger umfassende Version enthält neue Funktionen und Erweiterungen sowie Lösungen für bekannte Probleme. Auf den im Lieferumfang dieser Version enthaltenen Datenträgern finden Sie alle Materialien für eine vollständige Installation des Produkts. Auf der beiliegenden Verpackungsliste erhalten Sie eine Beschreibung des Mediums.

Inhalt dieser Versionshinweise

Folgende Punkte werden im Rahmen dieser Versionshinweise behandelt:

- *Zusammenfassung der Get-Services-Erweiterungen* auf Seite 6
- *Bekannte Probleme* auf Seite 8 und *Behobene Probleme* auf Seite 15
- *Zugehörige Handbücher* auf Seite 20
- *Benötigen Sie weitere Hilfe?* auf Seite 21

Zusammenfassung der Get-Services-Erweiterungen

In diesem Abschnitt werden die funktionalen Erweiterungen für Get-Services 4.1 aufgeführt. In Get-Services 4.0 wurde die Grundfunktionalität des Änderungstechnikers im Get-Services-Basisprodukt eingeführt. Die neue Version umfasst das Get-Services-Modul Change Management, das über eine Employee Self-Service-Schnittstelle verfügt, über die Benutzer mittels Webzugriff eine Änderungsanforderung öffnen, den Status und Verlauf prüfen, eine Anforderung stornieren sowie eine Änderungsanforderung genehmigen können.

Integration in ServiceCenter Change Management

Die Integration in ServiceCenter Change Management wird in Get-Services 4.1 als vorrangige Erweiterungsanforderung fortgesetzt. Im Rahmen des in mehreren Stufen verlaufenden Integrationsprozesses in ServiceCenter Change Management, wurde in Get-Services 4.0 die grundlegende Technikerfunktionalität eingeführt. Bei Get-Services 4.1 wurde nun die nächste Stufe des Change Management realisiert. Das Modul Change Management von Get-Services ermöglicht standardmäßig eine flexible Integration, so dass sowohl der mit der kundenspezifischen Anpassung verbundene Aufwand als auch die Probleme, die beim Upgrade von benutzerdefiniertem Quellcode auftreten, minimiert werden. Zu den neuen Funktionen zählen:

- Eine einfache ESS-Schnittstelle, sodass der allgemeine Benutzer über das Web Änderungsanforderungen öffnen, löschen und bearbeiten sowie ihren Status und Verlauf anzeigen kann.
- Eine Genehmigungsschnittstelle, sodass Änderungsanforderungen über das Web überarbeitet und genehmigt werden können.
- Die Möglichkeit zur Kategorisierung und Konfiguration von Änderungen.

Technikerschnittstelle

Die Technikerschnittstelle aktualisiert und schließt nun Phasen für Änderungsanforderungen und Aufgaben (in Get-Services 4.0 galt dies nur für Aufgaben).

Verwalterfunktionen

Nachfolgend werden die neuen Funktionen des Verwalters aufgeführt:

- Konfigurieren von Änderungskategorisierungen.
- Erstellen benutzerdefinierter Änderungsvorlagen.

Änderungstechniker-Schnittstelle

Diese erweiterte Funktionalität ermöglicht es dem Techniker, neben Aufgaben (wie schon in Get-Services 4.0 möglich) Änderungen zu aktualisieren und zu schließen.

Peregrine Portal-Komponenten

Zu den am Basisportal vorgenommenen Änderungen zählt die Ersetzung der ursprünglichen Get-Services-Portalkomponenten durch Dokumentlisten. Hierzu zählen das Technikerportal, Incident-Tickets und Anfrage-Tickets.

Zu den neuen Funktionen des Basisportals, die der Unterstützung der erweiterten Change Management-Funktionalität dienen, gehören Portalkomponenten für die folgenden Elemente:

- Aufgaben
- Änderungen
- Mir zugewiesene Änderungen
- Genehmigungen

Übereinstimmung mit Paragraph 508

Durch verbesserte Zugangsmöglichkeiten wird sichergestellt, dass Benutzer mit körperlichen Einschränkungen (z. B. Gehör, Sehvermögen oder Motorik) ebenfalls problemlos mit der Software-Anwendung arbeiten können.

Kompatibilität

Diese Version ist mit der Peregrine OAA 4.1-Plattform kompatibel und kann mit den Betriebssystemen, Web- und Anwendungsservern ausgeführt werden, die von Peregrine OAA unterstützt werden.

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.

Bekannte Probleme

Auf der Kundendienst-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.

Bekannte Probleme bei der Installation

Nachfolgend werden bekannte Probleme bei der Get-Services-Installation aufgeführt.

Problem	Vorläufige Lösung
Installieren Sie nicht die General Availability (GA)-Version (Allgemeine Verfügbarkeit, AV) nach der Installation der Betaversion.	Sie müssen die Betaversion deinstallieren, bevor Sie Get-Services 4.1 installieren.
Die Entladedatei empx.unl überschreibt die Änderungen in zwei Format Control-Datensätzen.	Kopieren Sie die Format Control-Datensätze, bevor Sie die Entladedatei anwenden. So wenden Sie die Datei „empx.unl“ an: <ol style="list-style-type: none"> 1 Sichern Sie die Format Control-Datensätze problem.template.update und problem.template.browse. 2 Entladen Sie die Datei empx.unl. 3 Stellen Sie die gesicherten Format Control-Datensätze wieder her.

Problem	Vorläufige Lösung
Beim Versuch, Get-Services-Seiten darzustellen, erzeugt JRUN 3.1 interne Serverfehler. [ST29378]	Die Basisursache dieses Problems ist ein Fehler in der JRun-Implementierung von JSP 1.1. Dieses Problem wurde mit Macromedia protokolliert. Eine erfolgreiche Implementierung unter Verwendung von JRun hängt von der Lösung dieses Problems ab.
Der Pfad zur WAR-Quelldatei von WebSphere Portal Server wird im Get-Services-Installation shandbuch nicht korrekt angegeben. [ST29399]	Sie müssen die entsprechende WAR-Datei für WebSphere Portal Server von der Kundendienst-Website herunterladen. So laden Sie die WAR-Datei für WebSphere Portal Server herunter: <ol style="list-style-type: none">1 Melden Sie sich bei der Kundendienst-Website unter support.peregrine.com an.2 Klicken Sie auf Downloads > OAA/Get-It.3 Klicken Sie unter OAA Downloads and Patches auf websphere.<Version>.war.
Im Verfahren zur Konfiguration von WebSphere Portal Server wurde ein Schritt ausgelassen. [ST29404]	Nachdem Sie in der Datei ibm-web-ext.xmi die Einstellung fileServing Enabled auf true gesetzt haben, müssen Sie das Webserver-Plugin neu erstellen. So erstellen Sie das Webserver-Plugin neu: <ol style="list-style-type: none">1 Melden Sie sich bei der Advanced Administration Console (Erweiterte Verwaltungskonsolle) von WebSphere an.2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Knoten für Ihren Anwendungsserver und klicken Sie anschließend auf Regen Webserver Plugin (Webserver-Plugin neu erstellen).3 Starten Sie den Anwendungsserver neu.

Problem	Vorläufige Lösung
<p>Der Link zur Systemsteuerung wird nach dem Laden der WAR-Datei des WebSphere Portal Server nicht mehr angezeigt. [ST29406]</p>	<p>Öffnen und bearbeiten Sie die Datei <code>local.xml</code>. So bearbeiten Sie die Datei „local.xml“:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Öffnen Sie die Datei <code>local.xml</code> unter <code><Anwendungsserver-Pfad>/oaa/WEB-INF</code>. 2 Überprüfen Sie die folgenden Zeilen: <pre data-bbox="639 361 1186 517"><websphere> <srcpath>c:/<path>/websphere.war</srcpath> <destpath>c:/<path>/websphere-generated.war </destpath> <baseurl>http://localhost/oaa/</baseurl> </websphere></pre> 3 Löschen Sie das Element und den Wert für <code><baseurl></code>. 4 Speichern und schließen Sie die Datei. 5 Beenden Sie den Anwendungsserver und starten Sie ihn neu.
<p>In Schritt 7a der Anleitung zur Konfiguration von WebSphere 5.0 wird eine falsche DLL-Datei angegeben. [ST29415]</p>	<p>Der korrekte Name der DLL-Datei, die im <code><Anwendungsserver-Pfad></code> in Schritt 7a hinzugefügt werden muss lautet: <code>mod_ibm_app_server_http.dll</code></p> <p>Zwischen <code>app</code> und <code>server</code> muss sich ein Unterstrich, kein Punkt, befinden.</p>
<p>Bei der Installation auf einer UNIX-Plattform müssen Sie bei der Auswahl von Tomcat anstelle von Apache den Peregrine Tomcat-Dienst manuell starten. [ST29420]</p>	<p>Die standardmäßige <code>oactl</code>-Datei zum automatischen Starten des Dienstes kann nicht verwendet werden, da Sie Apache-Befehle enthält. Die Befehle zum manuellen Starten und Beenden des Tomcat Peregrine-Dienstes finden Sie unter <i>Anweisungen zum Starten und Anhalten von Tomcat unter Verwendung der Standardeinstellungen</i> auf Seite 11.</p>
<p>Beim Upgrade treten Probleme auf, wenn der Cache nicht gelöscht wird. [ST29438]</p>	<p>Wenn Sie ein Upgrade von Get-Services 4.0.1 auf 4.1 durchführen, halten Sie den Anwendungsserver an und löschen Sie den Cache, bevor Sie mit der Installation beginnen.</p>

Anweisungen zum Starten und Anhalten von Tomcat unter Verwendung der Standardeinstellungen

Hinweis: Sie können die Befehle einem Shell-Skript hinzufügen und dieses dann ausführen, anstatt die Befehle einzugeben.

So starten Sie Tomcat manuell unter Verwendung von Standardpfad und -speichereinstellungen:

- Geben Sie Folgendes an der Befehlszeile an:

```
JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
OS_NAME=`/bin/uname -s`
OAA_INF=$TOMCAT_HOME/webapps/oaas/WEB-INF
LD_LIBRARY_PATH=$OAA_INF/lib:$OAA_INF/lib/$OS_NAME:$OAA_INF/lib/$OS_NAME
/ServiceCenter4:$LD_LIBRARY_PATH
CATALINA_OPTS="-server -Xms256m -Xmx512m"
export JAVA_HOME TOMCAT_HOME LD_LIBRARY_PATH CATALINA_OPTS
$TOMCAT_HOME/bin/startup.sh
```

Hinweis: Fügen Sie bei Verwendung von ServiceCenter unter Solaris
:/usr/ucblib nach \$LD_LIBRARY_PATH ein.

Hinweis: Verwenden Sie unter AIX LIBPATH anstelle von LD_LIBRARY_PATH.

So halten Sie Tomcat manuell an:

- Geben Sie Folgendes an der Befehlszeile ein:

```
JAVA_HOME=/usr/bin/peregrine/common/jdk1.3
TOMCAT_HOME=/usr/bin/peregrine/common/tomcat4
export JAVA_HOME TOMCAT_HOME
$TOMCAT_HOME/bin/shutdown.sh
```

Bekannte Softwareprobleme

Nachfolgend werden bekannte Probleme mit der Get-Services-Software aufgeführt..

Problem	Vorläufige Lösung
Beindet sich in der ServiceCenter-Datenbank eine große Anzahl Änderungen, kann die Suche nach Änderungsdatensätzen eine bis zwei Minuten in Anspruch nehmen. [SCR 26364].	Dies wurde in ServiceCenter 5.1 und in der ServiceCenter 5.0.4-Zwischenversion korrigiert.
Ein Benutzer kann das Incident-Ticket in Get-Services nicht aktualisieren, wenn es in ServiceCenter geöffnet ist. [ST27407]	Keine.
Bei der Personalisierung über die Portalkomponenten Dokumentliste kann keine Massengenehmigung durchgeführt werden. [ST29079]	Stellen Sie im Genehmigungsportal sicher, dass Sie für Personalisierung nicht Aktion auswählen. Die Massengenehmigung kann nur über das Change Management-Menü, nicht über das Genehmigungsportal durchgeführt werden.
Wenn ein Benutzer in ServiceCenter 5.1 einen Incident erstellt und diesem ein Asset zuweist, das bereits einem anderen zuvor geöffneten und weiterhin offenen Incident zugewiesen ist, wird ein neuer Incident geöffnet und das Asset wird nicht dem bestehenden Incident hinzugefügt. [ST29393]	Keine.

Problem	Vorläufige Lösung
Wenn Sie nach dem Aktualisieren oder Erstellen einer neuen Änderung Formularinfo anzeigen aktivieren, wird möglicherweise eine Meldung über Fehler bei der Formulargenerierung angezeigt. [ST28817]	Zeigen Sie die Formularinformationen nicht an.
Bei Verwendung der Funktion zum Aufrechterhalten der Sitzung kommt es dennoch zu einem Timeout, wenn der Fokus auf einem Popup-Fenster liegt. [ST29134]	Um dies zu vermeiden, setzen Sie den Standardwert für das Sitzungs-Timeout in den Verwaltungseinstellungen auf über 600 Sekunden. So ändern Sie die Einstellung für das Sitzungs-Timeout: <ol style="list-style-type: none">1 Klicken Sie auf Verwaltung>Einstellungen und führen Sie einen Bildlauf zur Überschrift Verschlüsselung, Ländereinstellungen und Sitzungen durch.2 Geben Sie für den Parameter Sitzungs-Timeout die Anzahl an Sekunden an, während der eine Sitzung aktiv sein soll, z. B. 6000.3 Klicken Sie auf Speichern und dann auf Server zurücksetzen.

Entfernen der Sammlung „Verbundene Änderung“

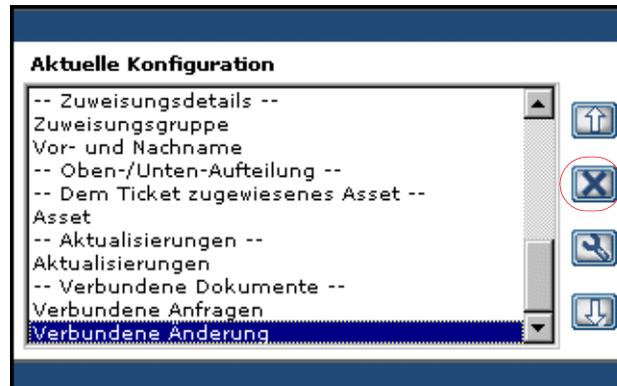
Benutzer, die mit dem Change Management-Modul von ServiceCenter arbeiten, müssen über die Sammlung **Verbundene Änderung** verfügen. Wenn Sie diese Sammlung jedoch nicht benötigen, kann sie mit Hilfe des Personalisierungswerkzeugs von den folgenden Seiten entfernt werden:

Register Service Desk	Pager
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.



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.

Behobene Probleme

Die folgenden Probleme mit der Peregrine OAA-Plattform wurden seit der letzten Version von Get-Services behoben. Die folgende Tabelle enthält eine Auflistung behobener Probleme und ihre Beschreibungen.

Problem	Beschreibung
ST26617	Das Element <code>AttachMaxSize</code> wurde der Datei <code>common.xml</code> erneut hinzugefügt, so dass die Größe von Anhängen für <code>SCAdapter</code> und <code>ACAdapter</code> (wie zuvor) wieder begrenzt werden kann. Diese Einstellung kann im Feld <code>Maximale Größe der angehängten Datei (in KB)</code> (Verwaltungsschnittstelle, Register <code>Einstellungen/Allgemein</code>) vorgenommen werden.
ST27606	Das Tag <code><LABEL/></code> ist ein für die Erfüllung von Paragraph 508 erforderliches HTML-Element, mit dem Beschriftungen Formularelementen zugeordnet werden. Dieses Tag war bisher in den <code>fieldtable</code> -Zeilen nicht vorhanden. Es wurde hinzugefügt, um den Zugangsanforderungen gerecht zu werden.

Problem	Beschreibung
ST28162	Auf der Verwaltungsseite kann jetzt das Formular zum Überprüfen der Anmeldung eingestellt werden.
ST28170	Zeichen, die Akzente enthalten, wurden in Form des HTML-Codes dargestellt. Diese Probleme wurden behoben.
ST28246	Durch diese Änderung wird die Verwendung der HTTP-Anwortkopfzeile "Vary" im FileDownloadServlet verhindert. Diese Antwortkopfzeile führte in einigen Fällen zu Fehlern beim Download von Dateianhängen, wenn das FileDownloadServlet in einer dreischichtigen Bereitstellungsumgebung mit MS Internet Explorer als Client-Browser eingesetzt wurde.
ST28252 Incident 241612	Wenn ServiceCenter-Tabellen externen Datenbanken zugeordnet waren, wurde bisher in einigen Fällen der Text abgeschnitten. Dieses Problem wurde behoben und ist im CenterPoint-Incident 241612 dokumentiert.
ST28274	Anmeldungen mit NT-Herausforderung/Rückmeldung werden jetzt verhindert, wenn dem Benutzer kein Bearbeiter zugeordnet ist, es sei denn, die Online-Registrierung ist aktiviert. Auf diese Weise wird verhindert, dass die Registrierungsseite angezeigt wird, wenn NT-Herausforderung/Rückmeldung aktiviert, die Online-Registrierung jedoch deaktiviert ist. Dieses Problem trat auf, wenn ein Benutzer mit einem ungültigen NT-Benutzerkonto auf die Anmeldeseite zugriff.

Problem	Beschreibung
ST28162	Auf der Verwaltungsseite kann jetzt das Formular zum Überprüfen der Anmeldung eingestellt werden.
ST28170	Zeichen, die Akzente enthalten, wurden in Form des HTML-Codes dargestellt. Diese Probleme wurden behoben.
ST28246	Durch diese Änderung wird die Verwendung der HTTP-Anwortkopfzeile "Vary" im FileDownloadServlet verhindert. Diese Antwortkopfzeile führte in einigen Fällen zu Fehlern beim Download von Dateien, wenn das FileDownloadServlet in einer dreischichtigen Bereitstellungsumgebung mit MS Internet Explorer als Client-Browser eingesetzt wurde.
ST28252 Incident 241612	Wenn ServiceCenter-Tabellen externen Datenbanken zugeordnet waren, wurde bisher in einigen Fällen der Text abgeschnitten. Dieses Problem wurde behoben und ist im CenterPoint-Incident 241612 dokumentiert.
ST28274	Anmeldungen mit NT-Herausforderung/Rückmeldung werden jetzt verhindert, wenn dem Benutzer kein Bearbeiter zugeordnet ist, es sei denn, die Online-Registrierung ist aktiviert. Auf diese Weise wird verhindert, dass die Registrierungsseite angezeigt wird, wenn NT-Herausforderung/Rückmeldung aktiviert, die Online-Registrierung jedoch deaktiviert ist. Dieses Problem trat auf, wenn ein Benutzer mit einem ungültigen NT-Benutzerkonto auf die Anmeldeseite zugriff.

Problem	Beschreibung
ST28280	<p>Bei Servern, bei denen der Betriebssystembenutzer, der den Anwendungsserver ausführte, nicht auf den temporären Speicher des Betriebssystems zugreifen konnte, kam es zu Fehlern, wenn Dateien mit einer Größe von mehr als 200 KB angehängt wurden. Das folgende Beispiel zeigt die Fehlermeldung, die generiert und in der Datei archway.log protokolliert und/oder auf der Webseite der Anwendung angezeigt wurde.</p> <pre>"Error opening output file C:\ProgramFiles\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps \oaa\attachments \1431d15b3ac552b91b356ce3934f61c2 /problem_1_Attachments/scooteronback.jpg - C:\Documents and Settings\????uL\temp\SCBJ1.tmp (The filename, directory name, or volume label syntax is incorrect)"</pre> <p>Dieser Fehler wurde korrigiert, indem der temporäre jetzt beim Servlet-Container anstatt beim Betriebssystem angefordert wird.</p>
ST28299	<p>Die NT-Authentifizierung funktionierte in Get-Services 4 nur dann ordnungsgemäß, wenn der Bearbeiter kein Kennwort angab. Dieses Problem besteht seit OAA, Version 2.2. Die Funktion NT-Herausforderung/Rückmeldung, die zur Automatisierung des Anmeldeverfahrens verwendet wird, arbeitet in Get-Services nur fehlerfrei, wenn der dem NT-Benutzernamen zugeordnete Bearbeiter kein Kennwort besitzt. Hinsichtlich des Kennworts sollten keine Einschränkungen mehr bestehen.</p>
ST28351	<p>Die Funktionsweise des benutzerdefinierten Anmeldebildschirms entspricht nicht der Beschreibung in der Dokumentation. Dies ist auf einen Fehler in der Benutzersitzungsverwaltung zurückzuführen. Der Benutzer wird zwar authentifiziert, anschließend jedoch sofort abgemeldet, wodurch der Eindruck entsteht, dass die Anmeldung fehlgeschlagen ist.</p>
ST28362	<p>Durch das Klicken auf einen Zielnamen in der Systemsteuerung wurde bisher eine Ausnahme generiert; dieser Fehler wurde behoben.</p>
ST28454 Incident 277697	<p>Bei der Registrierung eines neuen Benutzers wurde die Eindeutigkeit durch den Vor- und Nachnamen des Benutzers bestimmt. Jetzt legt der Benutzername die Eindeutigkeit fest.</p>

Problem	Beschreibung
ST28589 Incident 288240	Mit dieser Änderung wurde das Problem behoben, dass in Datenfeldern eingebettete Skripts als HTML interpretiert wurden.
ST28608 Incident 288905	Mit dieser Änderung wurde das Problem behoben, dass schreibgeschützte Felder, die über die Personalisierung hinzugefügt wurden, nicht auf der Seite angezeigt wurden. Das Zugriffsattribut für Modelle funktioniert nun ordnungsgemäß.
ST28970 Incident 305170	Mit dieser Änderung verarbeitet der ServiceCenter-Adapter ID-(Schlüssel)-Felder, die lediglich numerische Zeichen enthalten, nun auf eine andere Weise. Zuvor bestand das Problem, dass diese ID-Felder immer als Ganzzahlen interpretiert wurden, unabhängig ihres in ServiceCenter aufgeführten Datentyps.
Incident 229847	<p>Sie können jetzt Anhänge einem bestehenden Incident oder einer Anfrage hinzufügen, die bereits über einen Anhang verfügen.</p> <p>Zuvor wurden diesen Fehler auch Dateianhänge beschädigt. Gehen Sie zur Korrektur beschädigter Dateianhänge folgendermaßen vor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Öffnen Sie den Datensatz, der die beschädigten Anhänge enthält. 2 Entfernen Sie alle Anhänge aus dem Datensatz. 3 Aktualisieren Sie den Datensatz. 4 Werden nach der Aktualisierung weiterhin Dateianhänge angezeigt, entfernen Sie diese erneut und aktualisieren Sie den Datensatz. 5 Fügen Sie die erforderlichen Anhänge erneut im Datensatz ein und aktualisieren Sie ihn.
286166	Durch diese Änderung wird die fehlerhafte Einstellung <code>stripNtLoginDomain</code> in der Datei <code>local.xml</code> behoben. Wenn Sie diesen Werte jetzt auf <code>false</code> setzen, wird der NT-Domänenname nicht aus dem Anmeldenamen des Benutzers entfernt.

Zugehörige Handbücher

Der vollständige Satz für Get-Services umfasst folgende Handbücher:

- *Get-Services 4.1-Verwaltungshandbuch* - Dieses Handbuch gibt einen Überblick über Peregrine OAA und Get-Services, die Anpassung über das Peregrine Portal sowie die Konfiguration des Verwaltungsmoduls und die Adapter für ServiceCenter.
- *Get-Services 4.1-Installationshandbuch* – 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 in dem Verzeichnis ...\\documentation.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Um weitere Informationen und Unterstützung bei dieser Version zu erhalten, können Sie die Dokumentation herunterladen oder sich für eine Schulung anmelden.

Kundendienst

Weitere Informationen und Unterstützung können Sie beim Kundendienst von Peregrine Systems auf der Peregrine CenterPoint-Website anfordern.

So setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Folgen Sie den Anweisungen auf der Website, um eine Antwort auf Ihre Frage zu erhalten. Sie sollten Ihre Suche in der KnowledgeBase (Wissensdatenbank) beginnen, in der sich informative Artikel zu allen Kategorien von Peregrine-Produkten befinden.
- 4 Wenn Sie in der Wissensdatenbank nicht fündig werden, können Sie eine Suche nach Produkt durchführen, die Diskussionsforen durchsuchen und nach Produkt-Downloads suchen.

Dokumentations-Website

Eine komplette Aufstellung der aktuellen Get-Services-Dokumentation finden Sie auf den Dokumentationsseiten der Kundendienst-Website von Peregrine Systems.

So zeigen Sie die Liste der Dokumente an:

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zu <http://support.peregrine.com>.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie oben auf der Seite entweder auf **Documentation** (Dokumentation) oder auf **Release Notes** (Versionshinweise).
- 4 Klicken Sie auf den Get-Services-Link.
- 5 Klicken Sie auf den Link einer Produktversion, um eine Liste aller für diese Version der Get-Services verfügbaren Dokumente anzuzeigen.

- 6 Die Dokumente sind möglicherweise in mehreren Sprachen verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download**, um die PDF-Datei in der von Ihnen bevorzugten Sprache herunterzuladen.

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

Wichtig: Die Versionshinweise für dieses Produkt werden nach jeder Veröffentlichung kontinuierlich aktualisiert. Stellen Sie sicher, dass Sie über die aktuellste Ausgabe der Versionshinweise verfügen.

Schulungsservices-Website

Peregrine Systems bietet Schulungen an Standorten in der ganzen Welt oder über das Internet an. Eine vollständige Liste der von Peregrine angebotenen Kurse erhalten Sie auf der folgenden Website:

<http://www.peregrine.com/education>

Unter der Rufnummer +1 (0) 858 794 5009 können Sie sich auch direkt mit den Peregrine Education Services in Verbindung setzen.



October 15, 2003