

# HP Service Manager

für unterstützte Windows®- und UNIX®-Betriebssysteme

## Versionshinweise

Software-Version: 7.00/19. Oktober 2007

In diesem Dokument erhalten Sie eine Übersicht über die in diesem Release an HP Service Manager vorgenommenen Änderungen. Es enthält wichtige Informationen, die nicht Bestandteil der Handbücher oder der Online-Hilfe sind.

[Neue Funktionen in dieser Version](#)

[Aktualisierungen der Dokumentation](#)

[Erweiterungen und Bugfixes](#)

[Bekanntes Probleme, Einschränkungen und Umgehungen](#)

[Geprüfte Umgebungen](#)

[Sprachunterstützung](#)

[Support](#)

[Rechtliche Hinweise](#)

## Neue Funktionen in dieser Version

HP Service Manager 7.00 verfügt über folgende Erweiterungen:

- Standardinstallation auf einem DB2-, SQL Server- und Oracle-Server
- Verbesserte Benutzerfreundlichkeit für die Kundenmigration von Service Desk
  - Sicherheitsordner
  - Vorlagen
  - Ansichten
  - Umfassende Aufgabenliste
  - Mehrfachauswahl und Massenaktualisierung
- Service Life Cycle Management
  - Visualisierung von Beziehungen mit Decorators, mit deren Hilfe SLA-Verstöße, geplante oder aktuelle Änderungen, untergeordnete Konfigurationselemente (CIs), die Ausfallverbreitung usw. grafisch dargestellt werden
  - Benutzern ist nun ersichtlich, über welche Services sie verfügen und welche SLAs gelten
  - Katalog enthält vordefinierte Daten zum Einstieg in das Arbeiten mit Standardelementen
  - Katalog verfügt jetzt auch über eine Servicekomponente, über die Benutzer Services bestellen können, die im Modul Service Level Management verwaltet werden
- Neue Funktionen in Knowledge Management
  - Externes Crawling und externe Indizierung der Bibliothek (Web- und Dateisystem)
  - Bibliotheken für Probleme und bekannte Fehler zum Durchsuchen und Indizieren
  - Hinzufügen eines benutzerdefinierten Wissensdatenbankwerkzeugs möglich
  - Ergebnismengen können zum Eingrenzen der Suche durchsucht werden

- Configuration Management-Datenbank (CMDB) im Lieferumfang enthalten
- Connect-It 3.8.1-Unterstützung
- Sprachversionen 90 Tage nach Produktveröffentlichung erhältlich
  - Service Manager 7.00 unterstützt die folgenden Sprachversionen: Englisch, Japanisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch, vereinfachtes Chinesisch, Koreanisch, Russisch, Niederländisch und brasilianisches Portugiesisch

Weitere Informationen zu den neuen Funktionen erhalten Sie in der Online-Hilfe. Eine vollständige Liste der SCR-Korrekturen in diesem Release finden Sie unter [Erweiterungen und Bugfixes](#).

## Upgrade auf diese Version

Das HP Service Manager Upgrade Utility aktualisiert die ServiceCenter-Anwendungen der Versionen 5.1 oder höher auf HP Service Manager-Anwendungen. Wenn Sie mit einer früheren Version der ServiceCenter-Anwendung als 5.1 arbeiten, wenden Sie sich an den HP-Kundendienst, um Informationen zu der für Ihre Version geeigneten Upgrade-Strategie zu erhalten.

Das Upgrade Utility ist in Kürze, nach der Veröffentlichung von Service Manager 7.00, separat erhältlich.

## Aktualisierungen der Dokumentation

Auf der ersten Seite der Versionshinweise befinden sich die folgenden bezeichnenden Informationen:

- Versionsnummer: Gibt die Version der Software an.
- Veröffentlichungsdatum: Ändert sich mit jeder Aktualisierung des Dokuments.

Der *HP Service Manager Upgrade Guide*, der Bestandteil des Hilfeservers ist, wird nach Veröffentlichung des Upgrade Utility für Service Manager 7.00 möglicherweise mit zusätzlichen Informationen aktualisiert.

Die Hilfedateien sind nicht länger Bestandteil der Windows-Client-Installation. Um die Hilfedateien auf dem Windows-Client bereitzustellen, muss ein Hilfeserver installiert werden. Im Windows-Client können Benutzer dann ihre Einstellungen mit dem URL und der Anschlussnummer des Hilfeservers aktualisieren.

Überprüfen Sie auf der folgenden Website, ob Updates vorhanden sind und Sie die aktuellste Version verwenden:

[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)

**HINWEIS:** Um PDF-Dateien anzeigen zu können, muss Adobe Acrobat Reader auf dem System installiert sein. Sie können das Programm von der folgenden Website herunterladen:

<http://www.adobe.com/>

## Erweiterungen und Bugfixes

Die folgenden Probleme (die anhand der SCR-Nummer (Software Change Request, Software-Änderungsanforderung) identifiziert wurden) wurden im aktuellen Software-Release behoben.

### SCR Beschreibung der Korrektur

20872	Hintergrundplanungsprogramme führen bei der Verarbeitung eines Plandatensatzes mit der ID NULL keine Schleife mehr aus.
26909	Die RAD-Routine axces.cm3 wurde dahingehend geändert, dass Benutzer jetzt Parameter einrichten können, die verhindern, dass Ausgangsereignisse geschrieben werden.
26963	Makros für das Senden von Änderungsaufgaben an Meldungsgruppen verursachen keinen nicht behebbaren Fehler mehr.
31041	Bei einer vollständigen Zuordnung zu einem RDBMS werden keine Meldungen mehr für P4-Dateien angezeigt.
35891	Der Web Tier kann jetzt Anhänge an Change Management-Anforderungen ordnungsgemäß verarbeiten.
36408	Fehlerhaftes Verhalten des Dienstprogramms Systemdefinition beim Arbeiten mit Aliasnamen behoben.
36731	Von einem JavaScript-Bibliothekensmodul, das die Funktion „print()“ verwendet, wird die Druckausgabe nicht mehr zweimal an den Bildschirm des Benutzers gesendet.
37222	Die Schaltfläche Füllen führt keine Aktion mehr aus, wenn die DVD-Eigenschaft sowohl für den Web- als auch den Windows-Client schreibgeschützt wird.
37384	Beim Einfügen von cursor.line(1) in ein Array-Feld wird nun die korrekte Indexnummer zurückgegeben.
37388	Ereignisse, die beim Einsatz von Service Manager mit ConnectIt oder GetResources generiert werden, verursachen keine Meldungen vom Typ „Messages cc-nn Could not be found“ mehr. Beispiel: „Message es-42 Could not be found::(contacts):()“.
37389	Mit dem Dienstprogramm Systemdefinition erstellte Dateien übernehmen jetzt den im Firmendatensatz definierten Modus für die Groß-/Kleinschreibung.
37458	Der Webclient erkennt jetzt die Einstellung für die Vordergrundfarbe eines umbrechenden Labels.
37520	Die Leerlaufzeit aufgrund von Inaktivität wird nun bei Dateneingabe zurückgesetzt.
37581	Der Request Management-Prozess zum Abschließen von Einzelposten führt keine Schleife mehr aus, wenn eine Validierung fehlschlägt. Sollten in diesem Szenario weiterhin Validierungsprobleme auftreten, weist dies auf ein Implementierungsproblem hin.
37745	Beim Export in eine Textdatei im CSV-Format werden nun alle Datenzeilen exportiert, wenn ein Array-Feld mit einer NULL-Zeile im Array in den exportierten Daten enthalten ist.
37980	Die Option Kennwort zurücksetzen im Navigator wurde für BOB.HELPDESK entfernt.
38020	Die Software wurde so aktualisiert, dass einem neuen Änderungsdatensatz eine korrekte Nummer zugewiesen wird.

## SCR Beschreibung der Korrektur

---

38043	Service Manager trennt die Verbindung mit einem RDBMS oder einem LDAP-Server jetzt ordnungsgemäß, wenn alle Datensätze in einer Datensatzliste angezeigt werden und die Parameter sqldisconnect: 1 oder ldapdisconnect festgelegt sind.
38059	Die Beschränkung auf 16 Zeichen für das Feld Ereigniscode (evtype) im eventin-Datensatz wurde auf 32 Zeichen erhöht.
38092	Der Export eines Struktur-Arrays mithilfe der Exportfunktion funktioniert jetzt ordnungsgemäß.
38104	Im Webclient wird jetzt die korrekte Startseite für ESS-Benutzer angezeigt, die sich über die vertraute Anmeldung anmelden und in deren Bearbeiterdatensatz im Register Self Service nicht Display ESS Menu (ESS-Menü anzeigen) als Startseite festgelegt ist.
38265	Hintergrundplanungsprogramme trennen jetzt die Verbindung zum LDAP-Server und/oder RDBMS, wenn sie in den Ruhezustand wechseln, wenn dies über die Parameter sqldisconnect:1 und/oder ldapdisconnect:1 angefordert wird.
38266	Die RAD-Routine sc.view.engine wurde so geändert, dass das Aktionsfeld im eventout-Datensatz, der aus dem eventin-Datensatz cm3rin erstellt wurde, ordnungsgemäß festgelegt wird.
38353	Die JavaScript-Methode substring funktioniert jetzt ordnungsgemäß bei Multibyte-Zeichen.
38385	Der Webclient wird weiterhin ausgeführt, wenn der Fokus auf ein Array-Feld gesetzt wird, das nach einer Aktualisierung schreibgeschützt wurde.
38395	Im Prozessfenster kann jetzt eine \$-Variable als Titel verwendet werden.
38503	Das Formular device.search wird jetzt ordnungsgemäß in Popup-Fenstern angezeigt.
38532	Die Service Management-Ereigniszuordnungen wurden aktualisiert und enthalten nun den korrekten Wert im Feld Nullsub.
38546	Beim Verwenden der Schaltfläche Füllen im Webclient für ein Array-Feld wird jetzt der korrekte Wert zurückgegeben.
38565	Eindeutige Primärschlüssel werden jetzt für Systeme, die auf die Oracle-Plattform portiert werden, korrekt berechnet.
38624	Der Basis-Format Control-Datensatz wird jetzt beim Schließen einer Anfrage ordnungsgemäß aufgerufen und verarbeitet, wenn kein formularspezifischer Format Control-Datensatz vorhanden ist.
38638	Service Manager verarbeitet das Tilde-Zeichen jetzt ordnungsgemäß, wenn die Datenbanksprache auf Japanisch gesetzt ist und SQL Server verwendet wird.
38640	Wenn der Servicebereich im Bildschirm SLO-Katalog geändert wird, werden jetzt die Dropdown-Listen Anfangszustand und Endzustand aktualisiert.
38672	Die Titel der Management-Bildschirme (mit Ausnahme von Incident Management) wurden überarbeitet, um die Lokalisierung zu vereinfachen.
38687	Abfragen mit dem Operator lng() können jetzt erfolgreich unter SQL Server ausgeführt werden.
38728	Aktualisierungen von Aktivitätsdatensätzen enthalten nicht mehr alle vorherigen Aktualisierungen, wenn ein Mail-Incident-Makro ausgeführt wird.
38745	Die Dropdown-Liste Dateiname im Entladeskript-Werkzeug wird nun ordnungsgemäß mit Daten gefüllt.
38777	Wenn Benutzer eine neue Nummerdefinition hinzufügen und im cm3r-Objektdatensatz auf diese verweisen, verwendet Change Management jetzt die neue Nummerdefinition.
38790	Der Windows-Client wird weiterhin ausgeführt, wenn eine große Anzahl Datensätze im Listenmodus sortiert wird.

---

## **SCR Beschreibung der Korrektur**

---

38805	Wenn ein Incident ohne formularspezifischen Format Control-Datensatz aktualisiert wird, wird nicht mehr der Problem-Format Control-Datensatz verwendet.
38824	Wenn ein Benutzer auf eine Warteschlange zugreift, wird nicht mehr die Meldung „Maximale Anzahl von 100 Einträgen in Liste für Datei „inbox“ erreicht.“ angezeigt.
38866	Die letzte an einem Incident vorgenommene Aktualisierung wird nicht mehr zurück in die ursprüngliche Interaktion kopiert, es sei denn, Zurück zu leerer Interaktion wurde nicht verwendet.
38895	Vom Entladeskript-Werkzeug werden Anwendungen mit dem RAD-Dateinamen jetzt ordnungsgemäß geladen.
38906	Wenn Bei Anzeige sperren für ein Incident-Profil deaktiviert wurde, werden vom Server nach einer Sperrung/erneuten Auswahl zunächst Format Control, Links und Zustände verarbeitet, bevor der Datensatz erneut angezeigt wird.
38933	Der Anmeldename wird nun beibehalten, wenn ein Anmeldeversuch beim Webclient fehlschlägt.
38942	Der Client wird weiterhin ausgeführt, wenn Sie in der Datensatzlistenansicht umfangreicher Tabellen die Datensatzdetails maximieren.
38956	Dadurch, dass beim Klicken auf Aktualisieren in einer Suchliste jetzt die inaktive Zeit von Benutzern aktualisiert (auf Aktiv gesetzt) wird, wird verhindert, dass der Inaktivitäts-Zeitgeber die Sitzung vorzeitig beendet.
38980	Das Trigger-Problem, das beim Versuch auftreten konnte, Datensätze in einer Tabelle mit Untertabellen zu aktualisieren, wurde behoben.
38986	Wenn ein Kontakt erstellt oder aktualisiert wird, wird die Gruppe des Kontakts nicht standardmäßig auf „grouptest“ gesetzt.
38987	Ausdrücke, die in einigen Szenarien beim Versuch, einen Datensatz zu löschen, nicht behebbare Fehler auslösen konnten, wurden bearbeitet.
38988	Die Leistung von Benachrichtigungsdatensätzen mit vielen Zeilen wurde verbessert.
39004	Der Inhalt einer Tabellenspalte, deren Kennworteigenschaft im Forms Designer auf true gesetzt ist, wird jetzt durch Zeilen mit Sternchen verborgen.
39009	Beim Öffnen mehrerer Datensatzlisten in separaten Thread-Registern behält der Webclient jetzt die korrekte Inhaltsseite für die jeweilige Liste bei.
39046	Die Forms Designer-Eigenschaft Datenänderungsereignis funktioniert jetzt ordnungsgemäß für das Objekt Kombinationsfeld im Webclient.
39058	Der Service Manager-Server gibt jetzt eine Fehlermeldung anstelle einer allgemeinen Schutzverletzung aus und der Webclient wird beim Versuch, einen nicht vorhandenen Anhang zu speichern, nicht mehr beendet.
39070	Bekannte Fehler gehen jetzt (abhängig von ihrem aktuellen Zustand) ordnungsgemäß in die nächste Phase über oder werden geschlossen, wenn alle verbundenen Änderungsdatensätze geschlossen werden.
39107	Format Control wird jetzt im Suchbildschirm der Interaktion ausgeführt.
39127	Service Manager fügt keinen Tabulator als Fortsetzungszeichen mehr in mehrzeiligen Array-Tabellenfeldern ein, wenn die Daten in eine einzelne Zeile passen.
39181	Beim Erstellen eines neuen Servicekatalogartikels wird das Feld Kategorie nicht mehr ausgeblendet.

---

## SCR Beschreibung der Korrektur

- 
- 39261 Die Browser-Sitzung läuft nur ab, nachdem der Benutzer das Browser-Fenster geschlossen hat, ohne sich abzumelden, jedoch nicht, wenn während der Sitzung keine Benutzeraktivität stattfindet.
- 
- 39295 Anhänge können jetzt aus dem Datensatz gelöscht werden, nachdem dieser im Webclient gespeichert wurde. Es ist nicht mehr notwendig, die Anwendung zu beenden und den Datensatz neu zu laden.
- 
- 39302 Funktionen können jetzt ordnungsgemäß aus JavaScript-Do-While-Schleifen aufgerufen werden.
- 
- 39309 Wenn eine externe Anwendung Informationen über das Aktualisieren, Schließen oder erneute Öffnen eines Incidents sendet, wird die Aktivität unter dem Namen des Bearbeiters, der die Aktion ausgeführt hat und nicht mit dem hartcodierten Text SCAutomate gespeichert.
- 
- 39316 Die JavaScript-Funktionen charAt() und charCodeAt() funktionieren jetzt ordnungsgemäß bei Multibyte-Zeichen.
- 
- 39341 Die Auswahl von Dokumenttypen verwalten in Knowledge Management verursacht keinen nicht behebbaren Fehler mehr, wenn die Option Detailausschnitt zusammen mit Datensatzliste anzeigen deaktiviert ist.
- 
- 39342 Das Befehls-Panel select verwendet jetzt den korrekten Exit beim Auffinden eines Datensatzes, wenn eine Abfrage in einem RDBMS ausgeführt wird und die Abfrage eine RAD-Funktion enthält.
- 
- 39358 Die DVD-Bedingung Sichtbar in Notizbuchregistern funktioniert jetzt ordnungsgemäß, wenn Sie für den Client die Einstellung Registerreihenfolge des Servers verwenden im Abschnitt Aussehen unter **Fenster > Benutzervorgaben** aktivieren.
- 
- 39359 Der Service Catalog-Zugriffsfiler kann jetzt auf Informationen zugreifen, die mit der Füllen-Funktion in die Felder contact.name, alternate.contact und callback.contact eingetragen wurden.
- 
- 39363 Der für Genehmigungen verwendete Assistent wurde dahingehend korrigiert, dass gültige Anforderungen jetzt genehmigt werden, wenn die Bedingungen erfüllt werden.
- 
- 39365 Der Inaktivitäts-Prozessor führt keine Schleife mehr aus und lastet die CPU nicht mehr zu 100 % aus, wenn keine inaktiven Benutzer vorhanden sind.
- 
- 39367 Die Funktion strclpl() funktioniert jetzt ordnungsgemäß, wenn die Anzahl der zu entfernenden Zeichen der gesamten Zeichenfolge entspricht.
- 
- 39378 Die untergeordneten Beziehungen werden jetzt in Configuration Management korrekt zurückgegeben.
- 
- 39379 Der Windows-Client kann jetzt ungültige Links ordnungsgemäß verarbeiten. Aktualisierungen werden beibehalten, wenn Sie :// in einen Textbereich eingeben. Der Windows-Client erkennt gültige Links und verhindert, dass ungültige Links angeklickt (hervorgehoben) werden können.
- 
- 39383 In der SLO-Ablaufzeit für einen Service-Warenkorbartikel wird jetzt der für den Artikel festgelegte Zeitplan berücksichtigt.
- 
- 39384 Der Status Manager Approval für Warenkorbartikel aus dem Servicekatalog stimmt jetzt mit dem von den vordefinierten SLOs erwarteten Wert überein.
- 
- 39390 Der Import von Doppelbyte-Zeichen verursacht keinen Signal 11-Fehler mehr.
- 
- 39391 Von der Datumsauswahl des Webclients werden jetzt Jahreszahlen zwischen 2000 und 2010 erkannt.
- 
- 39394 Benutzer mit dem Problem Management-Profil „INITIATOR“ können nun offene Probleme und bekannte Fehler öffnen, verfügen jedoch nicht über Aktualisierungsberechtigungen.
-

## SCR Beschreibung der Korrektur

- 
- 39403 Der Hintergrundprozess zur Aktivitätsaktualisierung verwendet jetzt ein SCFile- anstelle eines Datum-Objekts. Dadurch wurde der Fehler behoben, dass der Prozess im Falle eines gesperrten Datensatzes nicht neu geplant wurde.
- 
- 39404 An Mandanten-Regeln vorgenommene Änderungen stehen in der nächsten Abfrage, die in der betroffenen Tabelle durchgeführt wird, zur Verfügung. Das System muss nicht mehr neu gestartet werden, damit die Änderungen wirksam werden.
- 
- 39417 Die JavaScript-Funktion SCFile.getXML() verursacht keinen Signal 11-Fehler mehr.
- 
- 39420 Das ausgewählte Planungsprogramm wird nicht mehr gestartet, wenn der Systemstatus-Thread über die X-Schaltfläche geschlossen wird.
- 
- 39450 Service Manager speichert die Zeichenfolge „NULL“ oder „null“ auf in DB2 konvertierten Systemen jetzt als Kontaktname.
- 
- 39492 Wenn der zweistufige Prozess aktiviert ist, werden Ausfälle bei Aktualisierung eines Tickets nicht mehr vorzeitig geschlossen.
- 
- 39516 Der Server kann nicht mehr mit der zusätzlichen Speicher-Manager-Option „stringpool“ ausgeführt werden. Die Funktionalität dieser Option wurde in den OOB-Speicher-Manager integriert.
- 
- 39518 Bei Verwendung der vertrauten Anmeldung im Webclient wurde auf der rechten oberen Seite des Bildschirms eine zusätzliche, nicht funktionale Abmelden-Schaltfläche angezeigt. Diese wurde jetzt entfernt.
- 
- 39520 Servicekatalog-Anforderungen von Paketen lösen jetzt den Fulfillment-Prozess aus.
- 
- 39526 Benutzer können jetzt auch dann einen Request Management-Kostenvoranschlag im Hintergrund schließen, wenn diesem Interaktionen zugeordnet sind.
- 
- 39543 Wenn Schlüsseldefinitionen mit dem Dienstprogramm Systemdefinition geändert wurden, wurden die Schlüsseldefinitionen im DBDict-Datensatz beschädigt, wenn die Schlüssel nicht über die korrekten Strukturnamen verfügten. Dieser Fehler wurde jetzt behoben.
- 
- 39572 Bei Verwendung der Option Bericht ausführen wird das Dialogfeld zur Druckerauswahl angezeigt, wenn der Client für das clientseitige Drucken eingerichtet ist.
- 
- 39582 In den Fällen, in denen kein Listenformular vorhanden ist, können Benutzer jetzt die Funktion Spalten ändern verwenden. Das Formular wird dann umgehend vom System erstellt.
- 
- 39585 Das Zeitgeber-Widget im Formular zum Öffnen von Interaktionen ändert jetzt seine Farbe, wenn der Zeitgeber abläuft.
- 
- 39610 Bei Verwendung des Dienstprogramms Systemdefinition werden jetzt alle Schreibgeschützt-Bedingungen in den Datenrichtlinien korrekt analysiert bzw. ausgewertet.
- 
- 39614 Abhängigkeiten werden jetzt ordnungsgemäß verarbeitet, wenn der Request Management-Connector über Service Catalog verwendet wird.
- 
- 39616 Die Einstellung für das Übersetzen von Daten in Kleinbuchstaben in Ereignisregistrierungsdatensätzen funktioniert jetzt ordnungsgemäß.
- 
- 39631 Im Webclient werden Bitmaps auf Schaltflächen jetzt ordnungsgemäß dargestellt.
- 
- 39632 Für Servicekatalogartikel ohne Bild wird nicht mehr das Bild der vorherigen Seite angezeigt.
-

## SCR Beschreibung der Korrektur

- 
- 39638 Für das Diagramm-Widget stehen im Forms Designer Eingabe- und Beschriftung-Eigenschaften zur Verfügung.
- 
- 39647 Die Format Control-Privilegien für das Hinzufügen werden jetzt ordnungsgemäß verarbeitet, wenn im Format Control-Datensatz zudem eine sekundäre Dateiabfrage definiert ist.
- 
- 39649 Nach dem Öffnen eines bekannten Fehlers kann der Benutzer jetzt auf die Schaltfläche Nächste Phase klicken, um zur nächsten Phase des bekannten Fehlers zu wechseln.
- 
- 39656 Format Control-Validierungen werden nicht länger umgangen, wenn Änderungen und Aufgaben im Hintergrund aktualisiert werden. In Change Management wird jetzt das Kennzeichen `$bypass.failed.validation` berücksichtigt.
- 
- 39665 Wenn das System über das Ereignis `rmreciveline` eine Einzelpostenmenge empfängt, wird diese Menge nicht mehr mit der Menge aus dem Auftragsposten überschrieben.
- 
- 39690 Beim Wechseln zwischen reinen Auswahl-Kombinationsfeldern durch Drücken der TAB-Taste werden die ausgewählten Werte nicht mehr verworfen.
- 
- 39692 `Event.send` triggert jetzt ordnungsgemäß `displayevents`.
- 
- 39699 Die Anzeige von Suchlisten in Systemen, die in ein RDBMS konvertiert wurden, verursacht keine allgemeine Schutzverletzung mehr.
- 
- 39705 Zurücksetzen- und Neuberechnen-Bedingungen in einem Objektdatensatz werden nicht mehr ignoriert, wenn Alerts des Dokumentenmoduls in Incident Management verarbeitet werden.
- 
- 39733 In CI-Datensätzen gehen keine Daten mehr verloren, wenn die Schaltfläche Speichern vor dem Hinzufügen von unter- oder übergeordneten Beziehungen nicht ausgewählt wird. Der Benutzer wird zum Speichern etwaiger Änderungen aufgefordert, bevor er den Link Übergeordnete/Untergeordnete Beziehung hinzufügen auswählen kann.
- 
- 39738 Aus dem Panel `cm.search.patch.query` wurde die angehängte Abfrage entfernt, da diese Hinzufügung bereits im Panel `cm3.query.build` durchgeführt wird.
- 
- 39739 Das Feld `next.breach` eines Datensatzes wird im Aussetzungszustand eines SLO nicht mehr ignoriert. (Ausgesetzte SLOs sind von dieser Änderung nicht betroffen.)
- 
- 39743 Wenn eine Bestellung, die Pakete umfasst, den Servicekatalog durchläuft, werden auf dem Register Pakete die Informationen für das angeforderte Paket und die Details auf dem Register Einzelposten angezeigt.
- 
- 39748 Die Änderung einer geklonten Interaktion nach einer fehlgeschlagenen Format Control-Validierung wird jetzt ordnungsgemäß verarbeitet, d. h. der Datensatz wird nicht jedes Mal neu geladen, wenn der Benutzer ein Feld bearbeitet.
- 
- 39750 Spaltennamen werden im Forms Designer jetzt ordnungsgemäß aktualisiert.
- 
- 39759 Kataloggenehmigungen mehrerer Artikel werden jetzt korrekt erstellt.
- 
- 39761 Bitmaps für Link-Labels werden jetzt ordnungsgemäß im Webclient dargestellt, wenn Beschriftungs-Bedingungen verwendet werden.
- 
- 39762 Mithilfe der Funktion `base64` werden Sonderzeichen in JavaScript korrekt verarbeitet.
- 
- 39766 In der Tabelle `sla` werden Abfragen von einem URL jetzt ordnungsgemäß verarbeitet.
-

## **SCR Beschreibung der Korrektur**

- 
- 39770 Von der Funktion Anforderung suchen in ESS wird jetzt das korrekte Formular geöffnet, wenn für das Feld Abgesendet von die Schaltfläche Füllen verwendet wird.
- 
- 39782 Wenn Arrays von den Ereignisdiensten verarbeitet werden, werden NULL-Werte, die dem letzten Wert vorausgehen, nicht mehr entfernt.
- 
- 39794 Das Benchmark-Utility wird jetzt auch dann für Benutzer gestartet, wenn das System nicht für Contract Management lizenziert ist.
- 
- 39809 Der Problem Management-Assistent zum Erstellen von Aufgaben trägt den CI-Wert jetzt korrekt ein.
- 
- 39818 Frühere Diagrammversionen werden jetzt im Windows-Client ordnungsgemäß aktualisiert. Sie werden im Webclient jedoch nicht unterstützt.
- 
- 39821 Die Verarbeitung mehrerer Ereignisse zum Erstellen von Kontaktdatensätzen verursacht keine allgemeine Schutzverletzung mehr.
- 
- 39831 Beim Anzeigen von verknüpften Dokumenten gelten jetzt die Knowledge Management-Sicherheitsrichtlinien.
- 
- 39837 Die Benutzerauswahl wird jetzt an den Fulfillment-Datensatz übergeben, wenn der bestellte Artikel Teil eines Pakets ist.
- 
- 39933 Alerts werden jetzt auf korrekte Weise neu erstellt, wenn der verarbeitete Datensatz gesperrt ist (neu geplante Alerts).
- 
- 39944 Sämtliche extaccess-Ausdrücke werden jetzt verarbeitet, wenn ein Datensatz über die Webdienste hinzugefügt wird.
- 
- 39948 Sämtliche Grenzbedingungen im Lebenszyklus eines Tickets, einschließlich erneutes Öffnen, Aussetzen und nicht standardmäßige Aktualisierungen, werden jetzt während der SLO-Verarbeitung berücksichtigt.
- 
- 39951 Beschriftung-Bedingungen für Labels von zusammengesetzten Schaltflächen können jetzt sowohl im klassischen als auch im nicht klassischen Menümodus verwendet werden.
- 
- 39952 Beschriftung-Bedingungen für Notizbuchregister funktionieren jetzt ordnungsgemäß im Webclient im nicht klassischen Menümodus.
- 
- 39954 Die Eigenschaften Fett, Kursiv, Fett-Bedingung und Kursiv-Bedingung wirken sich, wenn sie auf ein Gruppen-Widget angewendet werden, nicht mehr auf die Labels innerhalb der Gruppe aus.
- 
- 39968 Der Mechanismus zur Kennwortverschlüsselung zeigt Benutzern, deren Kombination aus Anmeldenamen/Kennwort gültig ist, nicht mehr die Meldung „Ungültiger AnmeldeName“/ „Ungültiges Kennwort“ an, wenn der Zugriff auf das System verweigert wird.
- 
- 39972 Genehmigungen werden jetzt für Rollen, die NULL zurückgeben, ordnungsgemäß verarbeitet.
- 
- 39974 Die Anwendung us.launch.external kann jetzt Programme ausführen, deren Pfad- oder Dateinamen Leerzeichen enthalten.
- 
- 39975 Beschriftung-Bedingungen für Tabellenspalten funktionieren jetzt sowohl in Suchlisten als auch in Tabellen, die zum Anzeigen von Array-Feldern verwendet werden.
- 
- 39977/ 40174 Vom Trigger wird jetzt nur noch ein Erstellungsdatum für ein Wissensdokument eingetragen, wenn das Erstellungsdatum nicht über einen Wert verfügt.
- 
- 39979 Die Paketabhängigkeiten für Artikel, die über den Servicekatalog bestellt wurden, wurden korrigiert.
- 
- 39983 Beim Öffnen eines Incidents werden dem Benutzer jetzt verbundene Probleme angezeigt (wenn dies im Profil festgelegt wurde), wenn er die Schaltflächen Absenden und Neu verwendet.
-

**SCR Beschreibung der Korrektur**

---

39989	Das Feld Betroffene CI-Anzahl wird jetzt bei Aktualisierung des Datensatzes ebenfalls aktualisiert.
39994	Das Absenden eines verschachtelten Pakets verursacht keinen nicht behebbaren Fehler mehr.
40009	Die Verwendung des Befehls „m“ im RAD-Debugger verursacht keine allgemeine Schutzverletzung mehr.
40020	Im Servicekatalog wird jetzt die richtige Anzahl Artikel angezeigt, wenn geteilte Artikel zum Warenkorb hinzugefügt werden.
40036	Das Durchführen einer LIKE-Abfrage in einer aus einem RDBMS konvertierten Datei resultiert jetzt in die korrekte Escape-Zeichenfolge.
40042	Eingegebene Daten bleiben jetzt für einen neuen Incident nach dem Starten eines Suchlaufs in der Wissensdatenbank erhalten.
40055	Genehmigungen werden jetzt nach dem Ändern des Warenkorb Inhalts ordnungsgemäß verarbeitet.
40103	Wenn sich ein Benutzer anmeldet und keinen Zugriff auf ein Modul hat, wird dieses Modul nicht in der Dropdown-Liste Inbox des Benutzers angezeigt.
40106	Service Manager hebt jetzt den Verweis auf gespeicherte Daten auf, wenn der Windows-Client geschlossen wird, um die Leistung des Arbeitsspeichercaches für den Navigationsverlauf zu erhöhen.
40108	Der Service Manager-Server verarbeitet jetzt die Einstellung für die Groß-/Kleinschreibung von Systemen, die von MS SQL Server konvertiert wurden, und gibt Datensätze ordnungsgemäß zurück.
40117	Favoriten können jetzt in Systemen, die in ein RDBMS konvertiert wurden, über den Systemnavigator gelöscht werden.
40175	Vor dem Import eines neuen Anhangs wird jetzt die vorherige Instanz eines Anhangs (falls vorhanden) gelöscht.
40177	Bei der Verarbeitung von Webdienste-Anforderungen kommt es nicht mehr zu einem Speicherverlust.
40205	Hintergrundereignisse für Servicedesk-Interaktionen werden nicht mehr verarbeitet, wenn die Variable \$bypass.failed.validation im eventregister-Datensatz auf false gesetzt ist.
40253	Das System überprüft jetzt den gesamten Kategorie Pfad, um sicherzustellen, dass sich ein importiertes Dokument in der korrekten Unterkategorie befindet.
40264	Wenn Sie ein Paket aus der Artikelliste im Katalog zum Warenkorb hinzufügen, werden jetzt alle Benutzeroptionen abgefragt.
40284	Genehmigungsebenen und -beschreibungen werden jetzt ordnungsgemäß verarbeitet, wenn Genehmigungen mit unterschiedlichen Folgeebenen gesammelt werden.
40295	Die Dauer des Anmeldevorgangs für einen Benutzer wurde um 2 bis 3 Sekunden verringert.
40314	Die Anzahl der Paketkomponenten ist jetzt korrekt, wenn mehrere Pakete in Service Catalog bestellt werden.
40320	Das KMSecurity-Skript wurde überarbeitet.
40338	Der Request Management-Prozess zum Abschließen von Einzelposten führt keine Schleife mehr aus, wenn eine Validierung fehlschlägt. Sollten in diesem Szenario weiterhin Validierungsprobleme auftreten, weist dies auf ein Implementierungsproblem hin.
40349	Links zu Anhängen werden jetzt über die Funktion zum Abstimmen von Links verarbeitet.
40354	Anhangs-Links von Get-Answers-Dokumenten funktionieren jetzt ordnungsgemäß, wenn sie in SM7 importiert wurden.

---

## SCR Beschreibung der Korrektur

---

- 40365 1. Öffnen Sie die Skriptbibliotheksdatei KMScheduleReconcile.  
2. Suchen Sie nach dem folgenden Code:  
`//change this parameter to the knowledgebase you wish to reconcile  
system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase(„Knowledge_Library“);`  
3. Ändern Sie den Parameter „Knowledge\_Library“ in den Namen der Wissensdatenbank, die Sie abstimmen möchten. Klicken Sie auf Speichern und anschließend auf Kompilieren. Klicken Sie, nachdem Sie sichergestellt haben, dass keine Fehler aufgetreten sind, auf Ausführen.  
4. Der Hintergrundprozess des KMUpdate-Planungsprogramms stimmt jetzt die Datenbankdokumente mit den Indizes des KM-Suchmoduls ab. Für KMUpdate findet keine reguläre Verarbeitung statt, solange die Abstimmung durchgeführt wird.  
Die Dienstprogrammfunktionen in der Skriptbibliothek KMScheduleReconcile enthalten Beschreibungen, in denen ihre Ausführung erläutert wird.
- 
- 40370 Der Code wurde so geändert, dass der Benutzer jetzt darauf hingewiesen wird, dass ein Dokument nicht in zwei Knoten importiert werden kann, die sich auf unterschiedlichen Ebenen in derselben Hierarchie befinden.
- 
- 40375 Vom Hintergrund-Löschprozess für Kontaktdatenätze werden jetzt keine Meldungen mehr ausgegeben. Kontakte können daher jetzt im Hintergrund entfernt werden.
- 
- 40378 Die Schaltfläche Löschen ist jetzt im Bildschirm Informationen über Wissensgruppe angezeigt.
- 
- 40423 1) Sie können jetzt die Anzahl Treffer auf einer Seite anpassen, indem Sie den Wert in der KMSearch-Skriptbibliothek, Funktion `initSearch`, `fKMQuery.doccount = 10` ändern.  
2) Die Anwendung akzeptiert jetzt den Wert für die maximale Anzahl der von einer Suche zurückgegebenen Dokumente.  
3) Die Seitensteuerungen verwenden jetzt den in `KMEnvironment` angegebenen maximalen Wert als Obergrenze.
-

## Bekannte Probleme, Einschränkungen und Umgehungen

Nachfolgend werden die in diesem Software-Release bekannten Probleme beschrieben.

<b>Dokument-ID</b>	<b>Bekanntes Problem</b>	<b>Umgehung</b>
2154424	Im DBDict-Dienstprogramm kann der Benutzer, wenn er auf die Schaltfläche Neu klickt, keinen neuen Schlüssel für einen DBDict-Eintrag hinzufügen. Dieser Fehler tritt nur bei Verwendung von Internet Explorer 7 (IE7) auf.	Systemadministratoren sollten DBDict-Einträge im Windows-Client mithilfe des DBDict-Dienstprogramms oder der Funktion Systemdefinition erstellen und bearbeiten.
2154541	Beim Suchen nach Änderungsdatensätzen im Register Erweiterter Filter unter Verwendung des Suchoperators not equal (true oder false), z. B. ci.down not equal true, werden vom Suchlauf keine Datensätze zurückgegeben, die einen NULL-Wert enthalten.	Von der SQL-Anweisung wird ein Vergleich auf der Basis eines Wert durchgeführt. Vom RDBMS werden lediglich die Spalten berücksichtigt, die einen Wert enthalten. Es ist jedoch auch möglich, die NULL-Werte aufzufinden, da Service Manager die Abfrage in „field IS NULL“ oder „field IS NOT NULL“ übersetzt. Geben Sie zur Durchführung einer solchen Abfrage ci.down <> true or ci.down <> false or ci.down is NULL ein.
2154621	Obwohl Sie im Webclient Elemente auf mehreren Seiten auswählen können, werden beim Durchführen einer Massenaktualisierung nur die auf der aktuellen Webseite ausgewählten Elemente aktualisiert.	Führen Sie die Massenaktualisierung nacheinander für alle Seiten durch, indem Sie für jede Seite mit zu aktualisierenden Datensätzen auf die Schaltfläche Massenaktualisierung klicken.
2152643	Dashboards (z. B. Diagramme) können die neuen Druckfunktionen nicht nutzen, da die Größe eines Dashboards fest ist und nicht an verschiedene Papierausrichtungen und -formate angepasst werden kann.	Fertigen Sie mit der Tastenkombination ALT+DRUCK ein Bildschirmabbild an.
2152746	Bei Ausführung des Windows-Clients unter Vista verhindern die Sicherheitseinstellungen des Betriebssystems, dass Service Manager beim Entladevorgang im Verzeichnis C:\ (Stamm) eine Datei erstellt.	Setzen Sie die Vista-Sicherheitseinstellungen zurück oder erstellen Sie die Entladefile im Verzeichnis C:\Temp.
2155605	Die Standardrechte für die Ordneraktualisierung funktionieren nicht ordnungsgemäß. Wenn ein Bearbeiter einen Datensatz in einem Ordner anzeigt, der nicht für ein Benutzerprofil definiert wurde, kann er in diesem Ordner selbst dann keine Datensätze aktualisieren, wenn er aufgrund seiner Standardrechte über Aktualisierungsberechtigungen verfügt.	Stellen Sie sicher, dass die Ordner innerhalb der einzelnen Profile korrekt definiert sind.

<b>Dokument-ID</b>	<b>Bekanntes Problem</b>	<b>Umgehung</b>
2152935	Wenn ein Benutzer im Windows-Client mit der rechten Maustaste auf einen Registernamen klickt, wird im Kontextmenü die Option Neuer Editor angezeigt. Bei Auswahl dieser Option wird ein neues leeres Fenster geöffnet. Hierbei handelt es sich um eine Funktion des Programms Eclipse, auf dem der Windows-Client basiert. Dieses Editor-Fenster erfüllt in Service Manager keine Funktion.	Benutzer können diese Menüaktion ignorieren und das neue Editor-Fenster einfach schließen.
2157000	In Service Manager 7.00 dürfen Systemadministratoren den DBDict-Datensatz in der Tabelle dbdict nicht bearbeiten. Schlimmstenfalls kann aus der Bearbeitung eine Konfiguration resultieren, in der Service Manager 7.00 nicht mehr neu gestartet werden kann.	Die einzigen für den DBDict-Datensatz der Tabelle dbdict zulässigen Operationen sind System entladen und System laden, die dazu dienen, den Datensatz, zusammen mit allen anderen Daten, zwischen RDBMS-Systemen zu verschieben.
2159203	Wenn Sie ohne Angabe einer SQL-Zuordnung ein Feld in einem DBDict einfügen, verursacht das DBDict-Dienstprogramm einen Fehler und sperrt die Tabelle, wenn der SM 7.00-Systemadministrator nicht über die erforderlichen Rechte zum Bearbeiten und Erstellen von Datenbanken verfügt.	Wenn Sie einer Tabelle eine Spalte oder ein Feld hinzufügen möchten und in SM 7.00 wurden nicht die erforderlichen Berechtigungen eingeräumt, kann der Datenbankadministrator die Spalte bzw. das Feld zum RDBMS hinzufügen. Die zusätzlichen Tabellenspalten im RDBMS können dann in SM 7.00 importiert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Hilfethema Importieren von RDBMS-Spalten in einen bestehenden DBDict-Datensatz - Vorgehensweise.
2159304	Wenn Sie eine neue Favoritenansicht erstellen, indem Sie den erweiterten Filter zum Hinzufügen neuer Filterkriterien verwenden, werden alle nach der ersten Bedingung eingefügten Bedingungen nicht in der Bedingungsliste im Register Erweiterter Filter angezeigt, obwohl sie erstellt wurden.	Klicken Sie zum Anzeigen aller für den Filter vorhandenen Bedingungen eines Inbox-Datensatzes namens MeineIncidents auf Systemverwaltung > Basissystemkonfiguration > Sonstiges > Ansichten/Favoriten. Beachten Sie, dass alle erweiterten Kriterien im Systemnavigator sichtbar sind.
2159697	Wenn ein Benutzer eine Regel für eine benutzerdefinierte Ansicht mit Autoformat erstellt, werden die für die Ansicht festgelegten Farben in einer DB2-Datenbank nicht angezeigt.	Verwenden Sie Oracle oder SQL zum Erstellen von benutzerdefinierten Ansichten mit Farbeigenschaften.
2168127	Die Auswahl der Option nullable-Zeilen aktivieren im DBDict-Dienstprogramm verursacht einen Fehler und die Tabelle bleibt gesperrt. Dieser Fehler tritt nur auf, wenn nullable im DBDict keine Felder zugeordnet sind.	Wählen Sie die Option nullable-Zeilen aktivieren nur aus, wenn die Zuordnung vorhanden ist.

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
2162395	Unter Linux RedHat 4 gibt der Befehl <i>sm -shutipc</i> zurück, dass die Semaphoren und der gemeinsam genutzte Speicher freigegeben oder zurückgesetzt wurden. Die Ausführung des Befehls <i>smstatus</i> zeigt jedoch, dass dies nicht für alle Semaphore und den gesamten Speicher gilt.	Führen Sie <i>sm -shutipc</i> erneut aus.
2168423	Ein SM7-Systemadministrator kann das Kennwort für einen LDAP-Benutzer nicht aktualisieren. Vom System wird zwar gemeldet, dass das Kennwort aktualisiert wurde, der Benutzer kann sich jedoch nicht mit dem neuen Kennwort anmelden.	Das LDAP-Kennwort muss vom LDAP-Administrator auf dem LDAP-Server geändert werden.
2156475	Wenn von Knowledge Management in Service Manager ein Index erstellt wird, wird ein SOAP-Ausnahmefehler verursacht, wenn ein Dokument ein Sonderzeichen, z. B. einen umgekehrten Schrägstrich, im Feld Dokument-ID enthält. Im Serverprotokoll wird folgende Meldung angezeigt: <code>java.io.FileNotFoundException: .\km\styles\CM TEST M\F SUPPORT 1.txt (The system cannot find the path specified)</code>	Dokument-IDs werden während der Indizierung in Dateinamen umgewandelt. Daher können nur für Dateinamen zulässige Zeichen als Dokument-IDs verwendet werden. Entfernen Sie alle ungültigen Zeichen aus der Dokument-ID eines Datensatzes und indizieren Sie die Sammlung dann erneut. Dateinamen dürfen alphanumerische Zeichen, Unterstriche und Bindestriche enthalten.
2175855	Bei Verwendung von IR Expert im asynchronen Modus zum Aktualisieren von Dateien wird vom IR-Warteschlangenprozessor möglicherweise ein Ausnahmefehler verursacht.	Führen Sie IR Expert im synchronen Modus aus.
2161095	Multibyte-Sprachen werden von Knowledge Management anfänglich nicht korrekt in Service Manager indiziert, wenn das Suchmodul auf einem UNIX-System gehostet wird. Daher stehen diese Dokumente für Suchläufe nicht zur Verfügung.	Beenden Sie das Suchmodul. Geben Sie in einer Terminalsitzung auf dem Host-Computer des Suchmoduls den folgenden Befehl ein: <code>chmod -R a+x k2/common</code> Starten Sie das Suchmodul neu. Starten Sie Service Manager neu und indizieren Sie alle Sammlungen neu.
2166874	Wenn eine neue Ausführungsberechtigung für einen Bearbeiter hinzugefügt wird, wird vom System die folgende Fehlermeldung ausgegeben: <code>Error on page: please contact administrator.</code>	Wählen Sie ein Berechtigungswort über die Dropdown-Liste und nicht über die Funktion Füllen aus.
2166792	Bei einer umfangreichen Anzahl von Änderungsdatensätzen (>10.000) nimmt das Öffnen eines Änderungswarteschlangen-Berichts mehrere Minuten in Anspruch.	Entfernen Sie zur Optimierung die Sortierung aus der Ansicht und erstellen Sie Warteschlangen, die weniger Datensätze enthalten. Benutzer können alternativ die Funktion Suchen verwenden, anstatt die gesamte Liste der Änderungen anzuzeigen.

<b>Dokument-ID</b>	<b>Bekanntes Problem</b>	<b>Umgehung</b>
2166663	Verbundene Objektfelder in einer Ansicht können nicht sortiert werden, wenn die Felder nicht als Teil der Ansicht angezeigt wurden. Die Gruppierung bzw. der Sortiervorgang kann zu unerwarteten Ergebnissen führen. Dieses Problem tritt nur auf, wenn die Felder aus einer verbundenen und nicht aus der primären Tabelle der Ansicht stammen.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Felder anzeigen und verschieben Sie das Sortier- bzw. Gruppierungsfeld im Feldauswahl-Assistenten an die erste Stelle in der Liste.
2171748	Das unter HP-UX verwendete Konfigurationswerkzeug konfiguriert das Knowledge Management-Plug-In nicht ordnungsgemäß. Der Dateiname libkmpugin.sl in der Datei sm.ini ist nicht korrekt.	Sie umgehen dieses Problem, indem Sie in der Datei sm.ini den Dateinamen von libkmpugin.sl in libkmpugin.so ändern.
2177423	Beim Versuch, ein neues DBDict mit dem DBDict-Dienstprogramm zu erstellen, verursacht der Serverprozess, von dem diese Benutzersitzung gehostet wird, einen Fehler. Dieses Problem tritt nur unter Solaris auf und wenn das DBDict Nicht-Skalarfelder (Strukturen und Arrays) enthält.	Verwenden Sie das Dienstprogramm Systemdefinition des Windows-Clients.
2177551	Auf dem Webclient können Benutzer in einigen Kombinationsfeldern, die schreibgeschützt sein sollten, Daten eingeben. Dies kann dazu führen, dass fehlerhafte Daten an die Anwendung gesendet werden.	Auf der DVD finden Sie eine Korrektur für das Problem. Nachdem Sie die WAR-Datei des Web Tier 7.00 auf die lokale Festplatte kopiert haben, ersetzen Sie combo.xml in der WAR-Datei durch die gleichnamige Datei im Web Tier-Verzeichnis auf der DVD. Der Pfad für diese Datei lautet WEB-INF\templates\topaz\.
2177610	Das Telefonie-Applet kann nicht auf dem Webclient integriert werden.	Verwenden Sie den Windows-Client.

## Geprüfte Umgebungen

Die Kompatibilitätstabelle gibt Auskunft darüber, in welchen Versionen Betriebssysteme, Browser und HP Software-Produkte unterstützt werden und enthält weitere Informationen hinsichtlich Kompatibilität und Support.

Zugreifen auf die Kompatibilitätstabelle

- 1 Navigieren Sie in einem Browser zur SSO-Webseite (Support Software Online):  
[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).
- 2 Geben Sie Ihre Kunden-ID und das Kennwort ein oder melden Sie sich mit Ihrem HP Passport an.
- 3 Navigieren Sie zu den gewünschten Informationen.

## Sprachunterstützung

UTF-8 gehört zum Unicode-Standard, der die Codierung von Text in praktisch allen Skripts und Sprachen ermöglicht. Service Manager 7.00 unterstützt UTF-8 als eine Verschlüsselungsmethode für neue oder bereits vorhandene Daten. Diese Verschlüsselung kann für mehrere Sprachen auf einem Server verwendet werden, die den Unicode-Standard unterstützen.

## Support

Navigieren Sie zur HP Support-Website:

[www.hp.com/go/hpsupport](http://www.hp.com/go/hpsupport)

Über den Online-Support von HP Software können Sie auf interaktive technische Support-Tools zugreifen. Als Valued Support Customer haben Sie zudem die Möglichkeit, folgende Funktionen zu nutzen:

- Suchen nach interessanten Wissensdokumenten
- Absenden und Verfolgen von Support-Fällen und Erweiterungsanforderungen
- Herunterladen von Software-Patches
- Verwalten von Support-Verträgen
- Nachschlagen von HP-Supportkontakten
- Einsehen von Informationen über verfügbare Services
- Führen von Diskussionen mit anderen Softwarekunden
- Suchen und Registrieren für Softwareschulungen

**HINWEIS:** Für die meisten Support-Bereiche müssen Sie sich als Benutzer mit einem HP Passport registrieren und anmelden. In vielen Fällen ist zudem ein aktiver Support-Vertrag erforderlich.

Weitere Informationen zu Support-Zugriffsebenen finden Sie unter:

[h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html](http://h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html)

## Rechtliche Hinweise

Die Garantiebedingungen für Produkte und Services von HP sind in der Garantieerklärung festgelegt, die diesen Produkten und Services beiliegt. Keine der folgenden Aussagen kann als zusätzliche Garantie interpretiert werden. HP haftet nicht für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

Die hierin enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Vertrauliche Computersoftware. Gültige Lizenz von HP für den Besitz, Gebrauch oder die Anfertigung von Kopien erforderlich. Entspricht FAR 12.211 und 12.212; kommerzielle Computersoftware, Computersoftwaredokumentation und technische Daten für kommerzielle Komponenten werden an die U.S.-Regierung per Standardlizenz lizenziert.

©Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Dieses Produkt umfasst kryptografische Software von Eric Young (eay@cryptsoft.com). Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten von Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Smack Software Copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) und Rhino Software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die von The OpenSSL Project für die Verwendung im OpenSSL-Toolkit entwickelt wurden (<http://www.openssl.org>). OpenSSL-Software Copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom MX4J-Projekt (<http://mx4j.sourceforge.net>) entwickelt wurden. MX4J-Software Copyright © 2001-2004 MX4J Team. Alle Rechte vorbehalten. JFreeChart-Software Copyright © 2000-2004, Object Refinery Limited. Alle Rechte vorbehalten. JDOM-Software Copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Alle Rechte vorbehalten. LDAP-, OpenLDAP-, Java- und Netscape Directory SDK-Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer ©2004 Basis Technology Corp. The Sentry Spelling-Checker Engine-Copyright © 2000 Wintertree Software, Inc. Spell Checker Copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. CoolMenu Software Copyright © 2001 Thomas Brattli. Alle Rechte vorbehalten. Coroutine Software für Java ist Eigentum von Neva Object Technology, Inc. und unterliegt der Copyright-Gesetzgebung in den USA und anderen Ländern. Crystal Reports Pro- und Crystal RTE-Software © 2001 Crystal Decisions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Eclipse-Software Copyright © 2000, 2004 IBM Corporation und andere Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja und Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Alle Rechte vorbehalten. Xtree Copyright 2004 Emil A. Eklund. Dieses Produkt enthält Softwarekomponenten, die vom Entwicklungszentrum Indiana University Extreme! (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>) entwickelt wurden. Teile Copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor-Eclipse-Plugin Copyright © 2002, Chris Grindstaff. Teile der in dieses Produkt eingebetteten Software stammen von gSOAP. Teile der gSOAP-Software Copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Distribution erfolgt gemäß den Nutzungsbedingungen unter <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Informationen zu Lizenzvereinbarungen von Fremdanbietern finden Sie im Verzeichnis licenses auf der Produktinstallations-DVD (\redistributables\licenses).

Java™ und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken oder eingetragene Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Oracle ist eine in den USA eingetragene Marke der Oracle Corporation, Redwood City, Kalifornien.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group.