

Peregrine

ServiceCenter

Versionshinweise

Version 6

Copyright © 2004 Peregrine Systems, Inc.

LESEN SIE DIE NACHFOLGENDEN HINWEISE SORGFÄLTIG DURCH, BEVOR SIE DIESES PRODUKT INSTALLIEREN UND VERWENDEN. BEI DIESEM PRODUKT HANDELT ES SICH UM URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZTES MATERIAL VON PEREGRINE SYSTEMS, INC. („PEREGRINE“). SIE HABEN ZUR KENNTNIS GENOMMEN UND AKZEPTIERT, DASS DIESES PRODUKT DEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE UNTERLIEGT. DURCH DIE INSTALLATION UND VERWENDUNG DIESES PRODUKTS ERKLÄREN SIE SICH BEREIT, DIE SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNGEN ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE ZU AKZEPTIEREN UND ZU BEFOLGEN. INSTALLATIONEN, VERWENDUNGWEISEN, REPRODUKTIONEN ODER ÄNDERUNGEN DIESES PRODUKTS, DIE GEGEN DIE BEDINGUNGEN DER SOFTWARE-LIZENZVEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND PEREGRINE VERSTOSSEN, SIND AUSDRÜCKLICH UNTERSAGT.

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, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Get-Services, Get-Resources, Peregrine Mobile und ServiceCenter sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder seiner Tochterunternehmen.

Microsoft, Windows, Windows NT, Windows 2000, SQL Server sowie weitere in diesem Handbuch genannte Produktbezeichnungen von Microsoft sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Oracle ist ein eingetragenes Warenzeichen der Oracle Corporation. zlib-Software-Copyright © 1995-2004 Jean-loup Gailly und Mark Adler ServiceCenter umfasst kryptografische Software von Eric A. Young (eay@cryptsoft.com). ServiceCenter umfasst Softwarekomponenten von Tim J. Hudson (tjh@cryptsoft.com). Rechtschreibprüfung-Copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. Smack-Software-Copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey)- und Rhino-Software-Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. OpenSSL-Software-Copyright (c) 1998-2004 The OpenSSL Project. Alle Rechte vorbehalten. 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. 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 (c) Copyright (c) 2000, 2004 IBM Corporation und andere. Alle Rechte vorbehalten. Copyright (C) 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.

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 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 6 des lizenzierten Programms.

040705

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

ServiceCenter 6-Versionshinweise	5
Erste Schritte	5
Clients im Vergleich	6
Neue Funktionen	8
Neue Features für den Anwendungsentwickler	9
Neue Features für Verwalter	10
Neue Features für Benutzer	12
Kompatibilitätsmatrix	13
Software-Änderungsanforderungen (SCRs)	13
Bekannte Probleme.	14
Dokumentation	39
Durchführen von Upgrades	40
Sprachunterstützung und Unicode (UTF-8)-Unterstützung.	40
Verwenden mehrerer Client-Versionen in Kombination mit ServiceCenter 6	41
Produktunterstützung durch Fremdanbieter	44
Benötigen Sie weitere Hilfe?	44
Kundendienst-Website von Peregrine	44
Schulungen	45
Hauptsitz des Unternehmens	45

ServiceCenter 6-Versionshinweise

Willkommen bei ServiceCenter 6 von Peregrine Systems, Inc. In diesem Dokument erhalten Sie eine Übersicht über neue Funktionen. Weiterhin werden bekannte Probleme mit dieser Version beschrieben und erläutert, wie Sie Informationen aus anderen Quellen, z. B. Dokumente auf der Kundendienst-Website von Peregrine, abrufen können.

Stellen Sie sicher, dass Sie über einen gültigen Benutzernamen und ein Kennwort für die Anmeldung an der Kundendienst-Website verfügen. Die Kundendienst-Website finden Sie unter folgender Adresse:

<http://support.peregrine.com>

Auf der im Lieferumfang enthaltenen Verpackungsliste werden alle Medien aufgeführt, die Sie mit dieser Version erhalten haben.

Erste Schritte

Um sich mit ServiceCenter 6 vertraut zu machen, lesen Sie die folgenden Themen aufmerksam durch:

- *Clients im Vergleich* auf Seite 6.
- *Neue Funktionen* auf Seite 8
- *Kompatibilitätsmatrix* auf Seite 13.
- *Software-Änderungsanforderungen (SCRs)* auf Seite 13.
- *Bekannte Probleme* ab Seite 14.
- *Dokumentation* auf Seite 39.

Clients im Vergleich

In der folgenden Tabelle werden die Clientfunktionen in ServiceCenter 6 mit denen früherer Clientversionen verglichen.

Funktion	Windows-Client, Version 6	Webclient, Version 6	Webclient, Version 6 (verfügbarer Modus)	Windows-Client, Version 5.1.x	Java-Client, Version 5.1.x
Automatische Client-Updates	Ja	-	-	Nein	Ja
Binäres Laden und Entladen	Ja	Nur serverseitig	Nein	Ja	Ja
Diagramme und Dashboards	Ja	Ja	Ja. Verfügbar, jedoch kein Zugriff möglich.	Nein	Nein
Neupacken von Clients	Ja	-	-	Nein	Nein
Clientverbindungs-Manager	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
DDE-Integration, einschließlich Excel-Export	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Direkter URL-Zugriff	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Drag & Drop	Ja	Ja ¹	Nein	Nein	Nein
Elastische Formulareigenschaften ²	Ja	Nein ⁵	Ja	Ja	Ja
Favoriten	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein ³
Forms Designer	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Grafischer Workflow	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Lupensymbol für Eingabefelder	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Listen- und Detailausschnitte vergrößern	Ja	Nein	Nein	Nein ⁶	Nein ⁶

Funktion	Windows-Client, Version 6	Webclient, Version 6	Webclient, Version 6 (verfügbarer Modus)	Windows-Client, Version 5.1.x	Java-Client, Version 5.1.x
Mehrere Laufschriften pro Format	Ja	Nein. Alle Laufschriften werden in einer Laufschrift pro Format zusammengefasst.	Nein. Alle Laufschriften sind statische Textfelder.	Ja	Ja
Neues GUI-Format drucken	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
DVD-Farben für QBE-Liste	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
RAD-Debugger	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Rechtschreibprüfung	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja
SSL-Verschlüsselung	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Systemnavigator	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein ⁴
TAPI-Integration	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja
Text- und CSV-Export	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Unicode (UTF-8)-Daten	Ja	Ja	Ja	Nur einzelne Codeseite	Nur einzelne Codeseite

¹ Nur in Verbindung mit Microsoft Internet Explorer (IE).

² Bekannte Probleme

³ Java Explorer-Favoriten verfügbar

⁴ Java Explorer verfügbar

⁵ Bei der Größenänderung von Schriftarten wird die Funktion **Elastisch** teilweise unterstützt

⁶ Datensatzliste kann aktiviert oder deaktiviert werden.

Neue Funktionen

ServiceCenter 6 enthält eine aktualisierte Version des ServiceCenter-Servers sowie zwei neue Clients. Darüber hinaus setzt ServiceCenter 6 neue Techniken bei Systemverwaltung, Unternehmensintegration und Benutzerschnittstellen ein und verwendet die neuesten webbasierten Technologien wie SOAP, DHTML, HTTP, HTTPS und XML, um eine sichere Plattform für den Austausch von Daten mit anderen Unternehmenssystemen bereitzustellen. Von den Erweiterungen in ServiceCenter 6 profitieren sowohl die Anwendungsentwickler als auch Systemverwalter und Endbenutzer.

Eines der Ziele dieser Version ist es, den Verwaltungsaufwand durch die Einführung des Webclients zu verringern. Hierbei handelt es sich um einen plattformunabhängigen, browserbasierten Zero-Footprint-Client. Gleichzeitig wird die Produktivität der Benutzer erhöht, da der Zugang zu Informationen erleichtert wird. Um Ihren Unternehmensanforderungen gerecht zu werden, enthält ServiceCenter 6 jetzt eine erweiterbare SOAP-API, mit der Entwickler ServiceCenter in andere Unternehmensanwendungen integrieren können.

In dieser Version werden die folgenden Technologien verwendet:

- Extensible Markup Language (XML)
- Serverseitige JavaScript-Unterstützung
- Simple Object Access Protocol (SOAP)
- Unicode Transformation Format (UTF-8)-Unterstützung

Diese Version bietet darüber hinaus anpassbare Zugangsfunktionen, die allen Benutzern ein effizientes Arbeiten mit ServiceCenter ermöglichen.

In den nachfolgenden Abschnitten werden die neuen Funktionen von ServiceCenter 6 beschrieben. Wenn Sie detailliertere Informationen zu den einzelnen Funktionen benötigen, können Sie den Windows-Client oder einen Hilfeserver installieren, um den Abschnitt *Neue Features in ServiceCenter* anzuzeigen.

Unter *Zugriff auf die lokal installierte Online-Hilfe über den Windows-Client* auf Seite 40 wird beschrieben, wie Sie von einem Windows-Client aus die Online-Hilfe aufrufen. Im *ServiceCenter-Installationshandbuch* finden Sie eine Anleitung zur Installation des Hilfeservers.

Neue Features für den Anwendungsentwickler

Die folgende Tabelle beschreibt einige der neuen Funktionen für Anwendungsentwickler.

Funktion	Verwendung
Dienstprogramm für differenzielle Upgrades	Mit diesem Dienstprogramm werden Änderungen von einem System auf ein anderes übertragen. Sie können beispielsweise Änderungen von Entwicklungs- an Test- und anschließend an Produktionssysteme weitergeben.
Layout und Gestaltung von Formularen	Für die Gestaltung von Formularen stehen jetzt die Drag & Drop-Funktion sowie neue Steuerelemente zur Verfügung.
JavaScript-Unterstützung	Die serverseitige JavaScript-Unterstützung ermöglicht zusammen mit der weiterhin unterstützten Verwendung von RAD (Rapid Application Development)-Anweisungen die Anpassung von Anwendungen mithilfe von JavaScript.
ServiceCenter-Debugger	Sie können jetzt den RAD- oder den Advanced Debugger für das Debugging von RAD- und JavaScript-Anweisungen verwenden.
SOAP-API ¹	Die ServiceCenter 6-Anwendungen und -Daten können als Webdienste bereitgestellt werden, indem WSDL (Web Service Description Language) auf Anforderung dynamisch generiert wird. Über die SOAP-API können Sie mit jedem kompatiblen SOAP-Toolkit von Drittanbietern, beispielsweise mit dem Apache Web Services Project (Axis), dem Microsoft(R) .NET Framework Software Development Kit (SDK) oder dem Sun Java Web Services Developer Pack, auf die ServiceCenter-Anwendungen zugreifen.
SSL-Verschlüsselung	Sie können die Daten zwischen Ihrem Client und Server jetzt mittels SSL (Secure Sockets Layer)-Verschlüsselung ver- und entschlüsseln.

¹ Um über von Ihren Kunden und Partnern bereitgestellte SOAP-Clients auf ServiceCenter 6-Anwendungsfunktionen zugreifen zu können, müssen Sie sowohl die SOAP-API als auch das Modul lizenzieren, dessen Funktionalität mittels SOAP genutzt wird.

Neue Features für Verwalter

Verwalter profitieren von der Vereinfachung der Daten- und Systemverwaltung. Sie haben jetzt über den Windows-Navigator Zugriff auf die wichtigen Werkzeuge mit Links zu verwandten Themen und Informationen. Zusätzlich erleichtert die Drag & Drop-Funktion die Durchführung einer ganzen Reihe von Verwaltungsaufgaben.

Die folgende Tabelle beschreibt einige der neuen Funktionen für Verwalter.

Leistungsmerkmal	Verwendung
Client Packaging-Dienstprogramm	Das Client Packaging-Dienstprogramm ermöglicht die einfache Bereitstellung angepasster Windows-Clients. Sie können entscheiden, ob Sie eine Konfiguration für alle Benutzer wünschen oder mehrere Client-Konfigurationen für einzelne Benutzergruppen erstellen.
Dialogfeld Verbindungen	Das Dialogfeld Verbindungen bietet dem Verwalter die Möglichkeit, in Verbindung mit dem Client Packaging-Dienstprogramm Standard-Serververbindungen zu konfigurieren und bereitzustellen. Zudem können die Benutzer mehrere ServiceCenter-Serververbindungen in einem Client verwalten.
Anpassungsfähiges Online-Hilfesystem	Der Verwalter kann jetzt die HTML- und XML-Dateien der Online-Hilfe bearbeiten.
Dienstprogramm zum Erstellen von Einheitenbeziehungsdiagrammen	Das Dienstprogramm zur Erstellung von Einheitenbeziehungsdiagrammen ermöglicht dem Verwalter das Erstellen von DDL-Anweisungen (Database Definition Language), die in zahlreiche Data Modeling-Werkzeuge wie zum Beispiel AllFusion™ ERwin Data Modeler von Computer Associates (CA) importiert werden können.
Benutzereinstellungen	Unter Verwendung der Optionen zu den Benutzereinstellungen kann der Verwalter Benutzereinstellungen für Diagramme, Clients, Online-Hilfe, Hilfseserver und Protokolle festlegen.
Ausnahmemodelle in Scheduled Maintenance	Ausnahmemodelle in Scheduled Maintenance bieten Verwaltern die Möglichkeit des Einsatzes neuer Methoden zum Durchführen von Verwaltungsaufgaben.

Leistungsmerkmal	Verwendung
ServiceCenter-Hilfeserver	Der ServiceCenter-Hilfeserver ist eine optionale Komponente, die einen zentralen Ort zum Speichern und Zugreifen auf die Online-Hilfe bereitstellt.
Systemnavigator - Systemdefinition	Der Abschnitt Systemdefinition des Systemnavigators bietet schnellen Zugriff auf Informationen zu ServiceCenter-Dateien, -Datensätzen und -Formularen sowie auf zahlreiche Anpassungsaufgaben.
Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte	Das Dienstprogramm für Aktualisierungsstandorte bietet die Möglichkeit, von Peregrine bereitgestellte Programmaktualisierungen an einem zentralen Speicherort abzulegen, um damit die Windows-Clients ohne Neuinstallation zu aktualisieren.
Benutzerlizenzverfolgung	Die Benutzerlizenzverfolgung ermöglicht dem Verwalter, Floating- und Named-Lizenzen auf Anwendungsebene zu verfolgen.
Unterstützung von UTF-8 (Unicode) ¹	Durch die UTF-8-Unterstützung können Daten in zahlreichen verschiedenen Zeichensätzen auf einem Server gespeichert und angezeigt werden.
Web Tier	Der Web Tier bietet die Unterstützung von plattformunabhängigen, Browser-basierten Zero-Footprint-Clients. Weitere Informationen über die unterstützten Plattformen finden Sie im Abschnitt <i>Kompatibilitätsmatrix</i> auf Seite 13.

¹ Wenn Sie mehrere Sprachen auf einem Server unterhalten, sollten Sie keine älteren ServiceCenter-Versionen einsetzen. Bei Clients dieser älteren Versionen können nur die Zeichen einer Codepage eingegeben und angezeigt werden.

Neue Features für Benutzer

ServiceCenter 6 bietet neue Windows- und Webclients. Diese Clients bieten eine Umgebung, die es allen Benutzern ermöglicht, problemlos auf Daten und Tools zuzugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen.

Der Webclient ist skalierbar und bietet eine sichere Unterstützung für allgemeine Benutzer. Der Web Tier ist plattformunabhängig und browserbasiert. Die einzige Systemressource, die dafür benötigt wird, ist eine kompatibler Browser. Webclients bieten dieselben Tools und Möglichkeiten des Datenzugriffs wie Windows-Clients. Da es sich um einen serverbasierten Webclient handelt, haben die Benutzer nach der Anmeldung am System stets Zugriff auf die neuesten Updates.

Der Windows-Client kann zum Zeitpunkt der Anmeldung von einem zentralen Speicherort auf Client-Updates zugreifen, ohne dass eine Neuinstallation des Clients erforderlich ist.

Beide Clients ermöglichen den Zugriff auf erforderliche Informationen über eine Navigation in einer Strukturansicht sowie über persönliche und öffentliche Ordner mit Favoriten, Diagrammen und Dashboards.

Funktion	Verwendung
Diagramme und Dashboards	Benutzern stehen zur visuellen Darstellung der Beziehungen zwischen Datenkategorien verschiedene Arten von Diagrammen zur Verfügung.
Dialogfeld Verbindungen	Das Dialogfeld Verbindungen bietet die Möglichkeit, mehrere Client-Server-Verbindungen einzurichten.
Favoriten	Anhand von Favoriten können Benutzer Lesezeichen für häufig verwendete Anwendungen, Formulare und Abfragen einrichten.
Grafischer Workflow	Mit dem grafischen Workflow werden die Phasen der Genehmigungszyklen in Request Management und Change Management visuell dargestellt.
Benutzervorgaben	Über das Dialogfeld Benutzervorgaben können die Benutzer schnell Einstellungen am Client vornehmen.

Kompatibilitätsmatrix

Die Kompatibilitätsmatrix, die Sie über die Kundendienst-Website herunterladen können, bietet folgende Informationen: Betriebssystemversionen, Server, Webserver, Webanwendungsserver, Clients, Relationale Datenbanksysteme (RDBMS) und Hinweise zur Kompatibilität mit anderen Peregrine-Produkten.

Anzeigen der ServiceCenter-Kompatibilitätsmatrix

- 1 Öffnen Sie einen Browser, und wechseln Sie zur Kundendienst-Website von Peregrine unter folgender Adresse:
<http://support.peregrine.com>
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Erweitern Sie das Thema mit den Produktinformationen im linken Fensterausschnitt, indem Sie auf **Product Information** (Produktinformation) > **Service Management** > **ServiceCenter** > **Compatibility Matrices** (Kompatibilitätsmatrix) klicken.
- 4 Klicken Sie auf **ServiceCenter** im rechten Fensterausschnitt, um eine Liste der ServiceCenter-Versionen anzuzeigen.
- 5 Klicken Sie auf **ServiceCenter 6**, um die Kompatibilitätsmatrix für diese Version anzuzeigen.

Software-Änderungsanforderungen (SCRs)

In ServiceCenter 6 wurden zahlreiche Software-Änderungsanforderungen (SCRs) realisiert. Die in dieser Version implementierten Änderungsanforderungen sowie Details zu weiteren Korrekturen und Verbesserungen in ServiceCenter-Versionen nach 4.0 finden Sie auf der Kundendienst-Website von Peregrine.

Suchen nach Software-Änderungsanforderungen (SCRs) auf der Kundendienst-Website

- 1 Öffnen Sie einen Browser, und wechseln Sie zur Kundendienst-Website von Peregrine unter folgender Adresse:
<http://support.peregrine.com>
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.

- 3 Erweitern Sie das Thema mit den Produktinformationen im linken Fensterausschnitt, indem Sie auf **Product Information** (Produktinformation) > **Service Management** > **ServiceCenter** > **View SCRs** (Software-Änderungsanforderungen anzeigen) klicken.
- 4 Sie können für die Suche Kriterien wie zum Beispiel Version, Kategorie oder Unterkategorie der Software-Änderungsanforderung verwenden.
- 5 Auf der Basis der eingegebenen Kriterien wird ein Bericht erstellt. Diesen können Sie entweder nur anzeigen oder durch Klicken auf **Create Excel Report** (Bericht im Excel-format) herunterladen.

Bekannte Probleme

Auf der Kundendienst-Website finden Sie in der Knowledgebase neben der vollständigen Liste der bekannten Probleme der aktuellen Version auch die Listen für frühere Versionen.

Durchsuchen der Knowledgebase nach bekannten Problemen

- 1 Öffnen Sie einen Browser, und wechseln Sie zur Kundendienst-Website von Peregrine unter folgender Adresse:
<http://support.peregrine.com>
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Wählen Sie in Schritt 1, **Search Knowledgebase** (Knowledgebase durchsuchen), im Pulldown-Menü den Befehl **ServiceCenter (K&B Documentation)** (ServiceCenter (KB und Dokumentation)).
- 4 Klicken Sie in Schritt 1 auf **Advanced Search** (Erweiterte Suche).
- 5 Geben Sie im Feld **Search Criteria** (Suchkriterien) des Dialogfelds **Advanced Knowledgebase Search** (Erweiterte Knowledgebase-Suche) den Text **Known Issue** (Bekanntes Problem) ein.
- 6 Wählen Sie im Pulldown-Menü in Schritt 1 den Befehl **ServiceCenter (KB & Documentation)** (ServiceCenter (KB und Dokumentation)).
- 7 Wählen Sie im Pulldown-Menü in Schritt 2 den Befehl **Both the KB and the Documentation** (KB und Dokumentation).
- 8 Wählen Sie im Pulldown-Menü in Schritt 3 den Befehl **ServiceCenter**.
- 9 Klicken Sie auf **Search** (Suchen).
- 10 Klicken Sie auf ein Dokument, um es zu öffnen.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung ausgewählter bekannter Probleme in ServiceCenter 6.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31736	Telephony Applications Programming Interface (TAPI) (Telefonie-API) wird im Windows-Client der Version 6 nicht unterstützt.	Keine
DSC-6000-31757	<p>Die Ergebnisse der Bildschirmsprachausgabe beim Lesen der Feldbeschreibungen im Webclient sind inkonsistent. Das Problem tritt auf, wenn Sie als administrativer Benutzer angemeldet sind und unter Verwendung der Tabulatortaste zwischen den einzelnen Feldbeschreibungen wechseln.</p> <p>Wenn Sie als Endbenutzer, wie zum Beispiel BOB.HELPDESK, angemeldet sind, werden Titel und Feldbeschreibungen gelesen, sobald der Bildschirm automatisch vom Bildschirmsprachausgabeprogramm gelesen wird. Wenn Sie jedoch unter Verwendung der Tabulatortaste manuell zwischen den Feldern wechseln, werden Titel und Feldbeschreibungen nicht gelesen.</p> <p>Bei den nicht gelesenen Titeln und Feldbeschreibungen handelt es sich häufig um Felder, die über kein Eingabefeld verfügen oder denen kein Link zugeordnet ist. Wenn Sie sich beispielsweise als BOB.HELPDESK anmelden und dann Wartung > Kontakte wählen, werden die Beschreibungen der Formularoptionen und der Titel Firmenstr./Abt. nicht gelesen, wenn Sie unter Verwendung der Tabulatortaste manuell zwischen den Feldern wechseln. Der Titel Firmenstr./Abt. verfügt über ein Textfeld sowie ein zugeordnetes Füllformular.</p>	Verwenden Sie nicht die Tabulatortaste, um zwischen den Feldbeschreibung zu wechseln, wenn Sie am Webclient als administrativer Benutzer angemeldet sind.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31772	Die Verwendung des Webclients in Japanisch verursacht Probleme. Das Problem tritt auf, da bei Verwendung des Japanese Input Method Editor (IME) die Lautschriftzeichen des gewünschten Wortes eingegeben werden. Zwischen diesen Zeichen kann es sein, dass Sie zur Anzeige des Kanji mehrfach die Leertaste verwenden müssen. Das Kanji selbst wird dann durch Betätigen der Eingabetaste ausgewählt. Das Drücken der Eingabetaste im Browser bewirkt jedoch, dass das Formular vorzeitig bestätigt wird.	Sie können den Parameter autosubmit in der Datei web.xml für den gesamten Webserver oder nur für den URL eines bestimmten Benutzers aktivieren. Weitere Hinweise zum Parameter autosubmit finden Sie in der ServiceCenter 6-Online-Hilfe.
DSC-6000-31789	Der ServiceCenter-Webclient verwendet Version 2.3 der Servlet-Spezifikation. Der WebSphere-Anwendungsserver in der Version 4 verwendet jedoch eine ältere Version. Bei der Verwendung von ServiceCenter 6-Webclients zusammen mit einem WebSphere-Anwendungsserver können somit Fehler auftreten. Die Fehler werden in das Standardausgabeprotokoll stdout.txt oder in das Standardfehlerprotokoll stderr.txt des Servers geschrieben und entsprechen in etwas dem folgenden Beispiel: ":java.lang.reflect.InvocationTargetException: java.lang.IllegalAccessError: cannot access superclass org/apache/xml/dtm/ref/DTMDefaultBaseIterators\$InternalAxisIteratorBase from class org/apache/xml/dtm/ref/sax2dtm/SAX2DTM2\$AncestorIterator at org.apache.xalan.xsltc.dom.XSLTCDTMManager.getDTM(XSLTCDTMManager.java:367) at org.apache.xalan.xsltc.dom.XSLTCDTMManager.getDTM(XSLTCDTMManager.java:175) at org.apache.xalan.xsltc.trax.TransformerImpl.getDOM(TransformerImpl.java:531)"	Führen Sie die folgenden Schritte durch, um die JAR-Dateien zu installieren, die für ein fehlerfreies Ausführen der ServiceCenter 6-Webclients zusammen mit einem WebSphere 4-Anwendungsserver notwendig sind. <ol style="list-style-type: none"> 1 Lesen Sie im <i>Installationshandbuch</i> den Abschnitt <i>Installieren weiterer JAR-Dateien für den Webanwendungsserver</i>, und führen Sie die aufgeführten Schritte durch, um die erforderlichen JAR-Dateien richtig vom WebSphere-Anwendungsserver zu kopieren. 2 Fügen Sie dem Verzeichnis <code>.../\$WAS_HOME/java/jre/lib/ext</code> die Datei <code>jaas.jar</code> hinzu. Diese Datei können Sie von der Sun-Website unter der folgenden Adresse herunterladen: http://java.sun.com/products/jaas/ 3 Fügen Sie dem Verzeichnis <code>.../\$WAS_HOME/lib/app</code> die Dateien <code>xalan.jar</code>, <code>xercesImpl.jar</code> und <code>xml-apis.jar</code> hinzu. Diese drei JAR-Dateien finden Sie in der Datei <code>xalan-j_2_5_1.zip</code>. Die Datei können Sie unter Verwendung der folgenden Adresse http://xml.apache.org/ herunterladen.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31796	<p>Der Funktionsumfang der ServiceCenter 6-Clients unterscheidet sich von dem Umfang früherer Clients. ServiceCenter unterstützt die folgenden Clients:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Windows-Client ■ Webclient ■ Webclient (Verfügbarer Modus) ■ 5.1.x Windows-Client ■ 5.1.x Java-Client 	<p>Eine Liste der von jedem Client unterstützten Funktionen finden Sie in der Vergleichstabelle <i>Clients im Vergleich</i> auf Seite 6.</p>
DSC-6000-31132	<p>Unter Windows muss der ServiceCenter-Client von einem Systemverwalter oder einem lokalen Verwalter installiert werden. Das Problem hierbei ist, dass die Verknüpfung im Startmenü nur für den Benutzer angelegt wird, der die Software installiert.</p>	<p>Damit Benutzer (neben Systemverwaltern und lokalen Verwaltern) Ihre eigenen Arbeitsbereiche verwenden können und dennoch Zugriff auf den ServiceCenter-Client haben, müssen Sie einen der beiden folgenden Schritte durchführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Erstellen Sie auf einem Computer die Verknüpfung im Startmenü, und stellen Sie sicher, dass es sich bei dem Verzeichnis im Feld Ausführen in um ein für den Benutzer eindeutiges oder lokales Verzeichnis handelt. Sie können beispielsweise die Umgebungsvariable <code>%USERPROFILE%</code> als Wert im Feld Ausführen in für die Verknüpfung angeben, um eine Verknüpfung für alle Benutzer zu erstellen. - Oder - 2 Erstellen Sie Verknüpfungsdateien mit einem eindeutigen Verzeichnis (beispielsweise die Umgebungsvariable <code>%USERPROFILE%</code>) im Feld Ausführen in, und verwenden Sie die Dateien anschließend gemeinsam auf dem Desktop.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31148	<p>Durch das Hinzufügen eines neuen Feldes im DBDict-Datensatz für eine SQL-konvertierte Datei wird die erzeugte Zuordnung nicht im DBDict-Datensatz gespeichert. Es wird keine Fehlermeldung ausgegeben und das System arbeitet normal, bis Sie versuchen, das neue Feld zu verwenden. Wenn Sie versuchen, demselben DBDict ein weiteres Feld hinzuzufügen, erzeugt der Systemnavigator eine ALTER TABLE-Anweisung für beide Felder, da das erste Feld noch nicht zugeordnet ist. Aufgrund des doppelten Spaltennamens tritt beim Ausführen der ALTER TABLE-Anweisung ein Fehler auf.</p> <p>Das Hinzufügen eines neuen Feldes zu einem DBDict-Datensatz für eine SQL-konvertierte Datei umfasst folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Hinzufügen und Speichern des Feldes im DBDict■ Zuordnen des DBDicts■ Abhängig von der erzeugten Zuordnung wird für das Hinzufügen der neuen Spalte die Anweisung ALTER TABLE für die Tabelle ausgeführt	<p>Verwenden Sie das DBDict-Dienstprogramm zum Hinzufügen neuer Felder, wenn das DBDict, das Sie ändern möchten, im SQL-Format vorliegt.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31163	Im Windows-Client stehen die Tastenkombinationen Strg+C und Strg+V nicht zum Kopieren bzw. Einfügen zur Verfügung, wenn die Option XML-Formulare anzeigen aktiviert ist.	<p>Wenn Sie die Tastenkombinationen Strg+C und Strg+V verwenden möchten, müssen Sie die Option XML-Formulare anzeigen deaktivieren.</p> <p>Führen Sie dazu die folgenden Schritte durch:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf Fenster > Benutzervorgaben. 2 Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen XML-Formulare anzeigen. 3 Klicken Sie auf Anwenden. 4 Klicken Sie auf OK. <p>Optional können Sie mit der rechten Maustaste auf die Auswahl klicken und dann den Befehl Kopieren bzw. Einfügen verwenden.</p>
DSC-6000-31165	Der in ServiceCenter 6 verwendete ODBC-Treiber (Open Database Connectivity) ist aufgrund der neuen Unicode-Unterstützung (UTF-8) nicht rückwärtskompatibel mit früheren Serverversionen.	Stellen Sie sicher, dass der verwendete ODBC-Treiber UTF-8 unterstützt und kompatibel mit den Konvertierungsverfahren für UTF-8 ist.
DSC-6000-31194	Im Webclient steht die Option In Textdatei exportieren nicht zusammen mit der Angabe des vollständigen Pfad- und Dateinamens zur Verfügung.	<p>Achten Sie darauf, dass Sie bei der Verwendung der Option In Textdatei exportieren im Webclient nicht den Laufwerksbuchstaben und den Pfad zusammen mit dem Dateinamen angeben. Geben Sie beispielsweise export_text.txt anstatt C:\export_text.txt ein.</p> <p>Die Datei wird auf die Festplatte des Servers exportiert. Wenn Sie keinen Pfad angeben, wird die Datei im Verzeichnis .../ServiceCenter/RUN gespeichert.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31264	Wenn Sie unter ServiceCenter 6 Server Datensätze in eine externe Entladefdatei speichern, können Sie die Datei nur auf Systemen lesen, auf denen ebenfalls Version 6 oder höher ausgeführt wird. Jedoch können Entladefdateien aus 5.1.x-Systemen (oder früher) in ServiceCenter 6 geladen werden.	Keine. Entladefdateien, die auf ServiceCenter 6 -Systemen erstellt wurden, können nur auf Systemen, auf denen ServiceCenter 6 Server oder höher ausgeführt wird, gelesen werden.
DSC-6000-31282	Die Konfigurationseinstellungen und Benutzervorgaben des ServiceCenter 6.0-Clients werden nicht in der Datei <code>sc3user.ini</code> gespeichert. Das ServiceCenter 6.0-Dialogfeld Benutzervorgaben enthält alle Benutzereinstellungen, die lokal im Arbeitsbereichsordner auf dem Client gespeichert werden.	Die Datei <code>sc3user.ini</code> sowie die zugehörigen Parameter sind ab der aktuellen Version veraltet. Sie können die Benutzervorgaben im Client einstellen und diesen Client dann zur Veröffentlichung packen oder die Benutzer auffordern, die entsprechenden Änderungen auf ihrem Computer im Dialogfeld Benutzervorgaben selbst vorzunehmen.
DSC-6000-31349	Der Windows-Client unterstützt das dynamische Layout. Hierzu zählen Textumbrüche und automatische Einstellung der Größe. Die Größe der Felder passt sich somit automatisch an die Größe des Formular an. Formulare, die unter Verwendung von GUI-Clients vor Version 6 erstellt wurden, werden auf dem Windows 6.0-Client möglicherweise anders dargestellt. Bei Nicht-Windows-Clients werden die Formulare basierend auf einem festen Gitternetz ausgerichtet.	Keine. Sie können die mit früheren Versionen erstellten Formulare im Windows 6.0-Client bearbeiten, damit sie fehlerfrei im Windows 6.0-Client angezeigt werden können.
DSC-6000-31437	Die Option zum Überprüfen des Formats, die in früheren ServiceCenter-Versionen zum Ermitteln des beim Aufruf einer RAD-Funktion (Rapid Application Development) verwendeten Parameternamens zum Einsatz kam, steht in ServiceCenter 6 nicht mehr zur Verfügung.	Sie können die Option zum Überprüfen des Formats nur in einem 5.1.x-Client verwenden. Optional dazu können Sie die Option XML-Formulare anzeigen verwenden, um den XML-Code anzuzeigen und den verwendeten Parameternamen ermitteln. Die Werte, die früher unter Verwendung der Option zum Überprüfen des Formats angezeigt wurden, werden jetzt in XML-Tags angezeigt.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31464	Bei Verwendung des Symbols Drucken sowie des Befehls Datei > Liste drucken werden nur die gegenwärtig in der Liste angezeigten Datensätze gedruckt.	Wenn Sie die gesamte Datensatzliste unter Verwendung des Symbols Drucken oder des Befehls Datei > Liste drucken drucken möchten, verwenden Sie die Tastenkombination Strg+Umschalt+Ende , um die gesamte Liste zu laden. Wählen Sie dann den Befehl für das Drucken. Durch das Auswählen der gesamten Liste haben Sie zudem die Möglichkeit, den Druckvorgang im Vorfeld zu beenden, wenn Ihnen die Liste der zurückgegebenen Datensätze zu lang ist. Hinweis: Beachten Sie, dass eine lange Liste auch mehr Zeit zum Laden benötigt.
DSC-6000-31480	Ist im Webclient ein Menü geöffnet, haben weder die ESC -Taste noch andere Funktionstasten, wie zum Beispiel F3 , eine Funktion.	Verwenden Sie in den Menüs des Web Tier-Client die Cursortasten oder die Maus für die Navigation. Verwenden Sie weder die ESC -Taste noch andere Funktionstasten.
DSC-6000-31506	Ist der Anzeigebereich des Editors zu klein, um das gesamte Formular anzuzeigen, führt der Client automatisch einen Bildlauf durch, um die aktive Steueroption sichtbar zu machen. Wird beispielsweise auf der linken Seite der Navigator und auf der rechten Seite ein Dashboard angezeigt, führt das Formular, je nachdem, welche Steueroption ausgewählt wird, einen Bildlauf nach links oder nach rechts durch.	Durch eine andere Anordnung bzw. Verkleinern der Ansichten können Sie die Häufigkeit der Bildläufe vermindern oder ganz unterbinden. Sie können das Formular dann jederzeit schnell im Vollbildmodus anzeigen, indem Sie auf entsprechende Register doppelklicken, oder einen schnellen Bildlauf durchführen, indem Sie unter Verwendung der Drag & Drop-Funktion Komponenten vom Arbeitsbereich in einen anderen Bereich des Bildschirms bewegen.
DSC-6000-31540	Wenn Sie einen Favoriten eines Menüs durch Ziehen des Navigatorsymbols aus dem Menü in die Baumstruktur erstellen, wird eine Verknüpfung zu diesem Datensatz erstellt. Wählen Sie anschließend diese Verknüpfung, wird der Datensatz im Standardformular angezeigt.	Ein Favorit kann problemlos erstellt werden, indem die Verknüpfung des Knotens in der Navigationsbaumstruktur direkt mittels Drag & Drop im Favoriten-Ordner platziert wird.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31576	Ist die Option Detailausschnitt zusammen mit Datensatzliste anzeigen im Forms Designer nicht gewählt, können Sie unter Verwendung von Forms Designer keinen Fokus setzen oder Objekte bearbeiten.	<p>Führen Sie die folgenden Schritte durch, um unter Verwendung von Forms Designer einen Fokus zu setzen oder Objekte zu bearbeiten, wobei die Option Detailausschnitt zusammen mit Datensatzliste anzeigen <i>aktiviert</i> ist:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Wählen Sie im ServiceCenter-Pulldown-Menü Fenster > Benutzervorgaben > ServiceCenter. 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Detailausschnitt zusammen mit Datensatzliste anzeigen. 3 Klicken Sie auf Anwenden. 4 Klicken Sie zwei Mal auf Abbrechen, um den Gestaltungsmodus zu beenden und das Forms Designer-Suchformular erneut zu öffnen. 5 Geben Sie contacts.g im Feld Formular ein. 6 Klicken Sie auf Suchen. 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche Gestalten, um den Fokus auf ein Objekt des Formulars zu setzen.
DSC-6000-31626	Bei Windows-Clients ist es möglich, dass durch den automatischen Bildlauf der Bereich zur Anzeige der Fehlermeldungen nicht mehr angezeigt wird. Wenn Sie einen Bildlauf nach unten durchführen, werden die Fehlermeldungen nicht mehr angezeigt. Führen Sie dann eine Aktion durch, die zur Anzeige einer Fehlermeldung führt, wird diese nicht im angezeigten Bereich eingeblendet und Sie können das Problem nicht erkennen.	<p>Führen Sie die folgenden Schritte durch, um sicher zu stellen, dass die Meldungen im Windows-Client problemlos angezeigt werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Wählen Sie im Windows-Client Fenster > Benutzervorgaben > ServiceCenter. 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktive Benachrichtigung. 3 Klicken Sie auf OK.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31657	Jeder Server-Prozess versucht, eine Shutdown-Meldung an den zugeordneten Client zu senden, wenn er die Meldung zum Beenden erhält. Auch wenn dieser Versuch normalerweise erfolgreich verläuft, kann es aufgrund von Verbindungsfehlern vereinzelt dazu kommen, dass ein Fehler zurückgeliefert wird. Dieses Verhalten basiert auf einem Zeitfaktor und entspricht im Allgemeinen der normalen Funktionsweise, da es darauf beruht, dass der Client die Meldung der Shutdown-Benachrichtigung unter Verwendung des Heartbeat-Mechanismus abrufen.	Keine. Verwenden Sie Broadcast-Meldungen, um Benutzer über anstehende Shutdowns zu benachrichtigen.
DSC-6000-31679	Wird eine Sitzung aufgrund von Inaktivität beendet, werden nach dem Anmelden Diagramme ohne Inhalt angezeigt.	Nach dem Abbau der Verbindung aufgrund von Inaktivität müssen Sie das Dashboard schließen und erneut öffnen, damit die Diagrammdateien richtig angezeigt werden.
DSC-6000-31697	Wenn Sie die Drilldown-Methode für ein Diagramm verwenden, dessen Diagrammdateien keine Zeichenkette (sondern ein numerischer Wert) zugewiesen ist, kann es zu ungenauen Ergebnissen kommen. Bei ServiceCenter 6-Dashboards und -Diagrammen wird davon ausgegangen, dass es sich bei Daten für die Aufschlüsselung um Textzeichenfolgen handelt. Diese Annahme gilt auch beim Durchführen der Drilldown-Abfrage für das Diagramm.	Keine
DSC-6000-31719	Bei Aufruf einer externen Anwendung über den Windows-Client der Version 6 besteht die Möglichkeit, dass zwei Sitzungen der Anwendung gestartet werden.	Schließen Sie die zweite Sitzung oder verwenden Sie einen 5.1.x-Client, wenn Sie externe Anwendungen aufrufen möchten.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31723	Aufgrund der neuen IR Expert-Architektur dauern Insert-Vorgänge bei Dateien mit einem IR-Schlüssel länger. Der Grund hierfür ist, dass IR Expert-Indizes in der Datei <code>scirexpert</code> gespeichert werden, die in ein relationales Datenbanksystem (RDBMS) umgewandelt werden kann. Das Laden von Dateien, insbesondere IR-indizierter Dateien dauert außergewöhnlich viel länger.	<p>Um die Geschwindigkeit bei Insert-Vorgängen zu optimieren, sollten Sie sicherstellen, dass ausreichend gemeinsam verwendeter Speicher zum Zwischenspeichern der IR-Indizes zur Verfügung steht. Dazu können Sie entweder den gesamten gemeinsam verwendeten Speicher vergrößern oder mit dem Parameter <code>ir_max_shared</code> ein größeres Segment des gemeinsam verwendeten Speichers für IR Expert reservieren.</p> <p>Eine weitere Leistungssteigerung können Sie erzielen, indem Sie entweder einen oder alle der folgenden Schritte durchführen. Das Ziel dabei ist, die Größe des IR-Index zu verkleinern und damit die zur Verwaltung des Index benötigten Ressourcen zu verringern.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Belassen Sie die Datei <code>scirexpert</code> im P4-Format. ■ Verwenden Sie eine Stoppwortdatei, um die Anzahl der Aktualisierungen zu verringern. ■ Verringern Sie die Anzahl der Felder in den IR-Schlüsseln. ■ Archivieren und Löschen Sie die Datensätze der IR-indizierten Datei.
DSC-6000-31724	Wird eine in das SQL-Format konvertierte Datei unter Verwendung des DBDict-Utility gelöscht und anschließend direkt von einer Entladefdatei wieder hergestellt, wird das DBDict im P4-Format erstellt; die Daten der Entladefdatei werden jedoch in das relationale Datenbanksystem (RDBMS) geschrieben. Der Grund hierfür ist, dass die RDBMS-Tabelle nicht durch das DBDict-Utility gelöscht wird.	<p>Dieses Problem tritt nur auf, wenn Sie ein P4-Dateisystem verwenden. Die DBDict-Definition wird nach dem Löschen des DBDict nicht ordnungsgemäß entfernt und das RTE geht deshalb davon aus, dass die Datei weiterhin im RDBMS vorhanden ist.</p> <p>Melden Sie sich nach dem Löschen des DBDict unter Verwendung des DBDict-Utility ab und anschließend erneut an, bevor Sie die Entladefdatei laden.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31725	Durch das häufige Ab- und Anmelden an der Sybase-Datenbank werden die internen Zeiger auf die SQL-Puffer ungültig und führen zu einem Abbruch.	Verwenden Sie beim Einsatz einer Sybase-Datenbank die Anweisung <code>sqldisconnect:1</code> .
DSC-6000-31729	<p>Beim Anzeigen des Systemstatus im Webclient werden die vertikalen und horizontalen Bildlaufleisten nicht eingeblendet, weshalb weder der gesamte Bildschirm noch die Systemprozesse angezeigt werden können.</p> <p>Dieser Fehler tritt aufgrund eines im Microsoft Internet Explorer (IE) bekannten Problems auf. Die Ursache ist die Verwendung von Cascading Style Sheets (CSS) und Framesets. Die Verwendung von DIV-Tags mit absoluter Position und Größe führt dazu, dass keine Bildlaufleisten mehr angezeigt werden oder der Bildlauf der Seite nicht mehr möglich ist.</p> <p>Weitere Hinweise zu dem Microsoft-Problem finden Sie im Artikel <i>CSS Enhancements in Internet Explorer 6</i> unter der folgenden Adresse: http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?url=/library/en-us/dnie60/html/cssenhancements.asp</p>	Keine.
DSC-6000-31734	Beim Verwenden von relativen Datumsangaben in einer Favoriten-Abfrage, wie zum Beispiel „Heute geöffnete Tickets“ müssen Sie die gespeicherte Abfrage manuell überschreiben. Das Problem tritt auf, wenn Sie das Ergebnis einer datumsbasierten Abfrage als Favorit speichern und die ausgewerteten Datumsargumente das absolute Datum verwenden. Beispiel: In der gespeicherten Abfrage <code>open.time>date(tod())</code> wird der Favorit nach dem Speichern als <code>open.time>'01.01.04 00:00:00'</code> angezeigt. Dasselbe Problem tritt auf, wenn Diagramme als Favoriten gespeichert werden.	<p>Führen Sie die folgenden Schritte durch, um die relative Datumsfunktion <code>tod()</code> in Favoriten zu verwenden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Favoriten und klicken Sie auf Bearbeiten. 2 Ändern Sie den Abfrageausdruck, um die entsprechende Abfragemotik zu integrieren.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31735	Führt der Windows-Client die standardmäßige Überprüfung auf Programmaktualisierungen beim Programmstart durch, wird das Dialogfeld zur Eingabe des Kennworts nicht im Vordergrund angezeigt. Dieses Problem tritt nur bei kennwortgeschützten Aktualisierungsstandorten auf und bezieht sich auch auf die nachfolgenden Dialogfelder zum Anzeigen des Fortschritts und neuer Updates.	Das Problem tritt häufig auf, wenn Benutzer zwischen den Anwendungen wechseln, während der Windows-Client geladen wird. Verwenden Sie die Tastenkombination Alt+Tabulatortaste , um das entsprechende Dialogfeld anzuzeigen.
DSC-6000-31739	Aufgrund von Problemen mit Netscape-Browsern wurde die Option zum Drucken in Netscape deaktiviert.	Keine. Verwenden Sie den Microsoft Internet Explorer (IE), wenn Sie über den Browser drucken möchten.
DSC-6000-31740	Bei der Serverinstallation ist der für ServiceCenter unter Start > Programme angezeigte Name festgelegt und kann nicht geändert werden. Auch der Name in der Liste Zurzeit installierte Programme im Fenster Software ist festgelegt und kann nicht geändert werden. Zur Vermeidung von Konflikten, die durch die Installation mehrerer Serverinstanzen auf einem Windows-Computer entstehen können, ist die Installation benutzerdefiniert.	Keine empfohlene Umgehung. Eine Umgehung würde das Verschieben der Dateien bedeuten, was möglicherweise zu Problemen bei zukünftigen ServiceCenter-Aktualisierungen führen kann und deshalb nicht unterstützt wird. Das aktuelle Design richtet sich nach den Industriestandards für die Installation von Software. Weitere Informationen über die Installation mehrerer Server auf einem Windows-Computer finden Sie im <i>Installationshandbuch</i> .
DSC-6000-31743	Wenn Sie ein Bildschirmsprachausgabeprogramm für den WebClient im verfügbaren Modus verwenden, interpretiert der IBM Homepage Reader eine einzelnes Kontrollkästchen als zwei Kontrollkästchen. Dies ist nachweislich ein Fehler in der JavaScript-Funktion, die der Steuerung des Elementes dient.	Keine. Sie können die Einstellungen des Bildschirmsprachausgabeprogramms anpassen, um die Ergebnisse zu optimieren. Weitere Informationen über das Ändern der Einstellungen finden Sie in der Dokumentation zum IBM-Bildschirmsprachausgabeprogramm (ebenfalls in einer Version für Nutzer mit körperlichen Einschränkungen verfügbar).

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31746	Wenn Sie den Webclient im verfügbaren Modus verwenden, ermöglicht der Code einer Seite dem Bildschirmsprachausgabeprogramm, Datensatzlisten mit einer Kopfzeile zu erkennen und die Daten jedes Eintrags zu lesen. Abhängig von der Konfiguration des Bildschirmsprachausgabeprogramms werden einige Datensatzlisten möglicherweise nicht richtig erkannt.	Keine. Weitere Informationen über das Ändern der Einstellungen finden Sie in der Dokumentation zum IBM-Bildschirmsprachausgabeprogramm (ebenfalls in einer Version für Nutzer mit körperlichen Einschränkungen verfügbar).
DSC-6000-31750	Wenn Sie im Windows-Client die Tastenkombination Strg+Ende verwenden, springt der Cursor nur zum Ende der gegenwärtig abgerufenen Datensätze und nicht zum Ende aller Datensätze.	Dies ist die normale Funktionsweise des Windows-Client, die in die Eclipse-Plattform integriert ist. Mit der Tastenkombination Strg+Umschalt+Ende gelangen Sie zum Ende aller Datensätze.
DSC-6000-31751	Bei Steueroptionen, bei denen die Eigenschaft Umwandeln Groß-/Klein auf Großschreibung oder Kleinschreibung gesetzt ist, wird die Schreibweise immer umgewandelt, unabhängig davon, wie die Daten in der Datenbank gespeichert sind.	Keine. Stellen Sie beim Entwickeln der Formulare sicher, dass die Anzeigeeoptionen konsistent zu den Dateneigenschaften sind. Diese Funktionsweise ist beabsichtigt und stellt striktere Standards beim Umwandeln von Groß- in Kleinschreibung und umgekehrt sicher.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31755	<p>Zur Installation von ServiceCenter-Client müssen Sie als Benutzer mit lokalen Administratorrechten angemeldet sein. Wird der Client im Standardverzeichnis C:\Programme\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ installiert, muss der Verwalter verschiedene Schritte durchführen, um der Gruppe Benutzer Schreibrechte für das Verzeichnis ServiceCenter Client einzuräumen.</p> <p>Nur durch die Schreibrechte können sich Benutzer der Gruppe Benutzer am Client anmelden und damit arbeiten. Das Arbeitsbereichsverzeichnis steht dann allen Benutzern gemeinsam zur Verfügung. Alternativ dazu kann der Verwalter die Verknüpfung im Startmenü ändern und ein anders Arbeitsbereichsverzeichnis mit Schreibrechten für jede Benutzeranmeldung der Gruppe Benutzer erstellen.</p> <p>Für jede Benutzeranmeldung wird unter Verwendung des Parameters für das Datenverzeichnis im Zielpfad (Startmenü) ein neues Arbeitsbereichsverzeichnis angelegt. Diese Verzeichnis wird dann exklusiv nur von dem jeweiligen Benutzer verwendet.</p> <p>Wenn Sie den ServiceCenter-Client als Benutzer ohne Administratorrechte starten möchten, müssen Sie sicherstellen, dass der Client in einem Ordner installiert wird, für den alle Benutzer Lese-, Schreib- und Ausführungsrechte besitzen. Alternativ dazu können Sie den Benutzern Zugriffsrechte auf das ServiceCenter Client-Verzeichnis gewähren.</p>	<p>Führen Sie eine der beiden folgenden Optionen durch, um die Verknüpfung auch für Benutzer ohne Administratorrechte anzuzeigen:</p> <p>Option 1</p> <p>Führen Sie die folgenden Schritte durch, um ein lokales Verzeichnis für den Arbeitsbereich zu verwenden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Geben Sie in der Befehlszeile <code>set</code> ein, um die Informationen über das Benutzerprofil anzuzeigen. 2 Klicken Sie auf Start > Programme > ServiceCenter Client. 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ServiceCenter Client und wählen Sie Eigenschaften. 4 Ändern Sie das Verzeichnis im Feld Ziel folgendermaßen: C:\Programme\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ServiceCenter.exe -data \\ "%USERPROFILE%\scworkspace\\" -vmargs -Xmx128M Der Parameter <code>%USERPROFILE%\scworkspace</code> in der Zeile oben erstellt das Verzeichnis <code>scworkspace</code> mit den <code>.metadata</code>-Dateien und -Ordern für alle Benutzeranmeldungen. Die Informationen werden anschließend in der folgenden Datei gespeichert: <code>C:\Dokumente und Einstellungen\Benutzername\scworkspace\ .metadata</code> <p>Option 2</p> <p>Führen Sie die folgenden Schritte durch, um eine Verknüpfung zu erstellen, die Sie anschließend verteilen können:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Richten Sie eine Verknüpfung für <code>C:\Programme\Peregrine Systems\ServiceCenter Client\ServiceCenter.exe</code> ein. 2 Geben Sie im Feld Ausführen in das benutzerspezifische Arbeitsverzeichnis <code>(%USERPROFILE%)</code> an.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31758	<p>Die Ergebnisse der Bildschirmsprachausgabe beim Lesen der Feldbeschreibungen im Modus für Benutzer mit körperlichen Einschränkungen des Webclients sind inkonsistent. Wenn Sie als Endbenutzer angemeldet sind, werden Titel und Feldbeschreibungen gelesen, sobald der Bildschirm automatisch vom Bildschirmsprachausgabeprogramm gelesen wird. Wenn Sie jedoch unter Verwendung der Tabulatortaste manuell zwischen den Feldern wechseln, werden Titel und Feldbeschreibungen nicht gelesen und vom Bildschirmsprachausgabeprogramm übersprungen. Bei den nicht gelesenen Titeln und Feldbeschreibungen handelt es sich häufig um Felder, die über kein Eingabefeld verfügen oder denen kein Link zugeordnet ist. Wenn Sie sich beispielsweise als BOB.HELPDESK anmelden und dann Wartung > Kontakte wählen, werden die Beschreibungen der Formularoptionen und der Titel Firmenstr./Abt. nicht gelesen, wenn Sie unter Verwendung der Tabulatortaste manuell zwischen den Feldern wechseln. Der Titel Firmenstr./Abt. verfügt jedoch über ein Textfeld sowie ein zugeordnetes Füllformular.</p> <p>Hinweis: Das Problem tritt auch auf, wenn Sie als administrativer Benutzer angemeldet sind.</p>	Keine.
DSC-6000-31759	<p>Für eine einwandfreie Funktion der Formulare muss der Fokus zur Verwendung der Tastenkürzel (z. B. Verwenden der Eingabetaste in einem Suchbildschirm) richtig festgelegt werden.</p>	<p>Klicken Sie mit der Maus auf eine beliebige Stelle des Formulars, um sicher zu stellen, dass der Fokus im ausgewählten Bildschirm richtig festgelegt ist.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31760	<p>Ist das Zertifikat der Zertifizierungsstelle (CA, Certification Authority) nicht in den Verzeichnissen des angepassten Clients enthalten, muss der angepasste Client und das Zertifikat jedes Mal unter Berücksichtigung der genauen Pfadangabe installiert werden.</p> <p>Sie können zum Beispiel das Client Packaging-Dienstprogramm zur Erstellung einer Standardanmeldung für einen angepassten Client verwenden und die Standardverbindung als SSL-Verbindung (Secure Socket Layer) konfigurieren. Für eine Verbindung dieser Art ist eine Datei mit einem gültigen CA-Zertifikat erforderlich. Der angegebene Pfad zu der CA-Zertifikatdatei basiert auf dem Client-Hauptverzeichnis, das über das Client Packaging-Dienstprogramm angepasst wurde. Wird der angepasste Client unter Verwendung der MSI-Technologie in einem Verzeichnis installiert, das sich von dem ursprünglichen Hauptverzeichnis unterscheidet, wird folgende Meldung angezeigt, nachdem der Versuch einer Verbindung zum Server fehlgeschlagen ist:</p> <p>Fehler beim Herstellen einer Verbindung mit Server. Server ist nicht verfügbar oder die Verbindungsparameter sind nicht korrekt: https://localhost:12670 "Ursache: javax.xml.soap.SOAPException: Senden der Mitteilung fehlgeschlagen sun.security.validator.ValidatorException: Kein vertrauenswürdige Zertifikat gefunden</p>	<p>Sie können die SSL-Verschlüsselung (Secure Sockets Layer) mithilfe des Client Packaging-Dienstprogramms aktivieren, indem Sie eine der folgenden Methoden verwenden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Installieren Sie bei der Definition einer Verbindung, die zur Verwendung der SSL-Verschlüsselung konfiguriert werden soll, den angepassten MSI-Client in demselben Installationsverzeichnis, in dem sich auch der ursprüngliche Client befindet. - Oder - 2 Wenn der angepasste Client sich nicht in dem Verzeichnis des ursprünglichen Client befindet, wählen Sie Erweiterte Verbindungsoptionen aus, ändern Sie die Standardverbindung und geben Sie den richtigen Pfad zu der Datei mit dem gültigen CA-Zertifikat an.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31762	<p>Der Web- und der Windows-Client enthalten ein neues Datumsobjekt für die Anzeige von Datumsangaben. Dieses Objekt umfasst auch eine integrierte Kalenderkomponente. Dieser Kalender ersetzt den Popup-Kalender, der in vorherigen ServiceCenter-Versionen aufgerufen wurde, wenn Benutzer die Füllfunktion in einem Datumsfeld verwendet haben. Der Popup-Kalender wird nicht angezeigt, weil das Attribut zur Angabe des Datentyps nicht an die Felder weitergegeben wird, die Datums- und Uhrzeitangaben enthalten. Wird als Datentyp für ein Objekt eine Datumsangabe verwendet, trifft der ServiceCenter 6-Client eine dynamische Auswahl und verwendet das neue Datumsobjekt zur Anzeige des Kalenders. Clients einer früheren Version als ServiceCenter 6 zeigen Datumsangaben unter Verwendung des Objekts an, das für das jeweilige Feld im Forms Designer definiert wurde. Die dynamische Ersetzung wird jetzt in Kombination mit dem Webclient verwendet.</p> <p>In einigen Fällen, zum Beispiel, wenn ein Formular während einer Clientsitzung zum ersten Mal angezeigt wird, enthält der Webclient möglicherweise noch nicht die Informationen zum Datentyp, die für das Feld erforderlich sind. In solchen Fällen zeigt der Webclient das angegebene Forms Designer-Objekt an und verwendet nach einer Aktualisierung das neue Datumsobjekt zur Anzeige von Feldern, in denen Datums- und Uhrzeitangaben enthalten sind.</p>	<p>Wenn Sie sicherstellen möchten, dass Datumsfelder im Webclient unter Verwendung des neuen Datumsobjekts und der zugehörigen Kalenderkomponente angezeigt werden, müssen alle Objekte für Felder mit Datums- und Uhrzeitangaben in das neue Datumsobjekt konvertiert werden. Verwenden Sie dazu den Forms Designer in ServiceCenter 6.</p> <p>Hinweis: Dies gilt insbesondere für Objekte wie Füllschaltflächen (Fill-Objekte) und Kombinationsfelder (ComFill-Objekte)</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
31763	Der Forms Designer der neuen Version wurde im Vergleich zu dem Forms Designer aus vorherigen Versionen in vielen Punkten geändert. Wenn Sie ein Formular unter Verwendung des Forms Designer aus Version 6 geändert haben, ist es nicht mehr möglich, den Forms Designer aus älteren Versionen für die Bearbeitung dieses Formulars zu verwenden.	Nachdem Sie damit begonnen haben, Formulare unter Verwendung eines Windows-Client der Version 6 zu bearbeiten, sollten Sie Formulare nicht mehr mit älteren Clientversionen bearbeiten. Stellen Sie sicher, dass Benutzer älterer Clientversionen entsprechend mit der vorherigen Version des Forms Designer arbeiten.
31765	Bei Verwendung des Advanced Debugger kann es ggf. zu Fehlinterpretationen von RAD-Ausdrücken (Rapid Application Development) kommen.	Verwenden Sie anstelle des Advanced Debugger den RAD-Debugger, wenn das Debugging nicht die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.
31766	Das Pulldown-Menü zum Starten des Druckvorgangs ist bei Verwendung des Webclient nicht verfügbar.	Verwenden Sie das Symbol Drucken im Anzeigebereich, um vom Webclient aus Druckvorgänge zu starten. Das Pulldown-Menü kann nur für serverseitige Druckvorgänge verwendet werden.
DSC-6000-31767	Überschneidungen bei Druckausgaben für Datensätze in Notizbüchern mit Tabellen. Überschneidungen in Notizbüchern beim Drucken können automatisch mithilfe von Tabellen korrigiert werden, deren Zellen an die Größe des Tabelleninhalts angepasst werden. Bei nebeneinander angeordneten Tabellen oder Tabellen, die neben weiteren Elementen angeordnet sind, kommt es weiterhin zu Überschneidungen.	Keine. Weitere Informationen zu einer Lösung für dieses und andere Probleme mit dem Layout der Formulare finden Sie in dem Handbuch <i>Forms Designer Best Practices Guide</i> .

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31771	<p>In der Version 5.0.x oder in einer älteren Version des WebSphere-Anwendungsservers werden bei Verwendung des JDK 1.3.x (Java Developers Toolkit) Diagramme im Browser nicht korrekt angezeigt, wenn Benutzer auf einer UNIX-Plattform arbeiten, auf der die Umgebungsvariable DISPLAY nicht gesetzt und X Window nicht ausgeführt wird. In diesem Fall wird ein Fehler in das Protokoll geschrieben, der darauf hinweist, dass bei der Initialisierung der Diagrammschriftart keine Verbindung zu :0.0 hergestellt werden kann.</p> <p>Dieser Fehler wird durch die Kombination aus dem WebSphere-Anwendungsserver 5.0.x und einer älteren JDK-Version als Version 1.3.1 verursacht.</p>	<p>Setzen Sie die DISPLAY-Umgebungsvariable für den Anwendungsserverprozess auf einen X-Server, auf den der Anwendungsserver Zugriff hat. Anschließend wird diese Angabe verwendet, um die Schriftart und die Details zur Anordnung der geometrischen Komponenten bei Erstellung des Diagramms abzurufen.</p>
DSC-6000-31774	<p>Beim Importieren von Daten in Excel treten Fehler bei der Verarbeitung von UTF-8-Daten (Unicode) auf. Es werden fehlerfreie UTF-8-Daten gesendet, aber während der DDE-Übermittlung kommt es zu Fehlern beim Auslesen der Daten. Daten der Sprachkategorien Latin-1 oder Japanisch werden fehlerfrei in Excel importiert. Es gibt jedoch keine globale Unterstützung des DDE-basierten Exports für alle unterstützten UTF-8-Sprachen.</p>	<p>Sie können die Funktion zum Importieren von Daten in Excel mit UTF-8-Unterstützung nicht verwenden, wenn Sie mit Sprachen arbeiten, die nicht den Sprachkategorien Latin-1 und Japanisch angehören. Die Daten müssen in diesem Fall in eine Textdatei importiert werden. Sie können anschließend die Textdatei mit den exportierten Daten in eine Excel-Tabelle konvertieren.</p>
DSC-6000-31777	<p>Beim Hinzufügen eines Felds zu einem bestehenden Schlüssel im Systemnavigator wird nicht der rote Stern angezeigt, der den Benutzer in der Regel darauf hinweist, dass nicht gespeicherte Änderungen vorhanden sind.</p>	<p>Speichern Sie das neue Feld, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Knoten Datenbankdefinition und anschließend auf die Menüoption Speichern klicken.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31778	Wenn Sie den Webclient im verfügbaren Modus verwenden, ist es schwierig, Formulare einzubeziehen, die sowohl schreibgeschützte Elemente als auch Elemente mit Schreibzugriff enthalten. Daraus resultiert, dass die schreibgeschützten Formularelemente vom Webclient selbst dann als Eingaben generiert werden, wenn sie schreibgeschützt sind. Dies ist die einzige Möglichkeit, die richtige Zuordnung von Beschriftung und tatsächlicher Eingabe zu gewährleisten, um von den Vorteilen des Client im verfügbaren Modus profitieren zu können.	Zur Gewährleistung des Zugriffs müssen alle schreibgeschützten Formularelemente Eingaben sein. ServiceCenter wurde absichtlich auf diese Weise entwickelt. Das heißt, es gibt einige schreibgeschützte Felder, bei denen es sich nicht um Eingabefelder handelt, um das Risiko unabsichtlich geänderter Daten und Probleme für Benutzer, die über Zugriff auf diese Felder verfügen müssen, zu vermeiden.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31780	<p>Der XSLT-Compiler (Extensible Stylesheet Language Transformations) wird bei Verwendung des WebSphere-Anwendungsservers Version 5.1.x nicht fehlerfrei ausgeführt. Die Webanwendung leitet zum Formular "\"goodbye.do ?\" um. Das Anmeldeformular wird nur für einen kurzen Augenblick angezeigt.</p>	<p>Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um den XSLT-Compiler für die Version 5.1.x des WebSphere-Anwendungsservers zu konfigurieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Laden Sie von der Apache-Website unter http://xml.apache.org den Prozessor Xalan herunter. 2 Erstellen Sie ein Verzeichnis namens endorsed. Verwenden Sie dazu folgende Pfadangabe: <code>.../\$WAS_HOME/java/jre/lib</code> 3 Kopieren Sie die heruntergeladene Datei <code>xalan.jar</code> in das neu erstellte Verzeichnis. <p>Wenn Sie mit Anwendungen arbeiten, für die die Funktionsweise der IBM XSLT4J 2.5.4-Version von Xalan entscheidend ist, sollten Sie bedenken, dass der Xalan-Prozessor von Apache diese Version überschreibt und deshalb möglicherweise weitere Probleme verursacht werden können.</p> <p>- Oder -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fügen Sie eine neue Einstellung in die lokal gespeicherte Datei <code>local.xml</code> ein. Diese Datei ist Bestandteil des Archivs <code>sc.war</code>, das sich in dem Verzeichnis <code>./WEB-INF/local.xml</code> befindet. 2 Verwenden Sie die folgende Einstellung: <code><transformerFactory>org.apache.xalan.transformer.TransformerImpl</transformerFactory></code> <p>Wenn Sie sich für die zweite Methode entscheiden, wird die Webanwendung nun angewiesen, anstelle des Kompiliermodus den Xalan-Interpretationsmodus zu verwenden. Dies resultiert in einer verlangsamtten Ausführung des Webclient. Obgleich diese Option zu einer verlangsamtten Ausführung des Webclient führt, birgt sie im Gegensatz zur ersten Option nicht das potenzielle Risiko, Probleme bei der Ausführung anderer Anwendungen zu verursachen.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31781	Bei einer intensiven Nutzung des Systemnavigators können unter Umständen Fehler des Typs „System Out of Handles“ auftreten. Dieser Fehler tritt jedoch nur äußerst selten bei Verwendung des Windows-Client auf.	Keine. Starten Sie den Client neu.
DSC-6000-31783	Wenn Sie unter Favoriten und Dashboards einen privaten Favoriten speichern, wird eine Abfrage in einer Datei gespeichert. Wenn Sie anschließend diesen neu erstellten Favoriten öffnen, sendet der Client die Abfrage an den Server. Es ist keine Bildschirm-ID für den RAD-Kontext (Rapid Application Development) verfügbar. Deshalb versucht der Server, zur Anzeige des Datensatzes den Standardbildschirm für die Datei zu öffnen.	Benutzer mit eingeschränkten Zugriffsrechten sind unter Umständen nicht in der Lage, den Standardbildschirm zu verwenden und können bei der Verwendung von RAD-Anwendungen vielleicht nur vereinfachte Bildschirme anzeigen. Sie haben die Möglichkeit, eigene Favoriten unter Favoriten und Dashboards zu erstellen, können diese aber eventuell zu einem späteren Zeitpunkt nicht erneut öffnen. Wenn ein Benutzer mit eingeschränkten Zugriffsrechten Favoriten unter Favoriten und Dashboards erstellen möchte, die zur erneuten Verwendung zu einem späteren Zeitpunkt verfügbar sein sollen, sollten Sie diesem Benutzer zusätzliche Zugriffsrechte für Standardbildschirme erteilen.
DSC-6000-31787	Die Beschriftung eines Attributs wird nicht zu den Beschriftungen für Array-Tabellen hinzugefügt. Deshalb wird keine Zuordnung zwischen dem Array-Element und der entsprechenden Beschriftung generiert. JAWS (Jaws Technology) ordnet Füllschaltflächen oder Kombinationsfelder in der Tabelle nicht den entsprechenden Beschriftungen zu.	Keine.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31788	<p>Angezeigte Schaltflächen überlappen. Möglicherweise wurden dieselben Koordinaten für eine Schaltfläche und einen Rahmen verwendet, so dass beide Elemente gleich groß sind, sich an derselben Position befinden und außerdem über DVD-Bedingungen verfügen, die in einer gleichzeitigen Anzeige beider Elemente resultieren. Da es sich bei einem Rahmen um einen Container handelt, gibt dieser unter Umständen fälschlicherweise an, dass die Schaltfläche innerhalb des Rahmens zu positionieren ist. Andere in dem Rahmen enthaltene Komponenten werden so ggf. von dieser Schaltfläche überlagert oder werden innerhalb dieser Schaltfläche angezeigt.</p>	<p>Wenn Sie eine verfügbare Schaltfläche mit DVD-Bedingungen erstellen müssen, sollte die Sichtbarkeit der Schaltfläche über die Bedingungen definiert werden. Vermeiden Sie eine Überlagerung der Schaltfläche durch eine weitere Komponente.</p> <p>Sie können Schaltflächen so programmieren, dass sie optional aktiviert oder deaktiviert sind.</p>
DSC-6000-31794	<p>Wenn ein Benutzer versucht, eine Liste in einer Spalte zu sortieren, die einem BLOB-Objekt (Binary Large Object) oder einem Bild zugeordnet ist, wird die Liste ausgeblendet. In diesem Fall zeigt ServiceCenter eine Meldung an, die auf inkonsistente Datentypen hinweist und sinngemäß der folgenden Oracle-Meldung entspricht: "sqlExec error: sqlcode=932 errortext=ORA-00932: inconsistent datatypes: expected - got BLOB (display,fdisp.1)</p> <p>Dieses Problem tritt auf, weil das Feld, für den der Sortiervorgang durchgeführt werden soll, den Datentyp BLOB verwendet und einige relationale Datenbanksysteme wie Oracle keine Sortiervorgänge für BLOB-Objekte unterstützen. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, die der oben angeführten Oracle-Meldung entspricht, basiert das Problem wahrscheinlich darauf, dass Sortiervorgänge für den verwendeten Datentyp nicht unterstützt werden.</p>	<p>Weisen Sie dem Feld in der Datei <code>sqldbinfo</code> ein Feld mit dem Datentyp <code>varchar</code> zu.</p> <p>Weitere Informationen und Verfahren zu diesem Thema finden Sie in dem Handbuch <i>Database Conversion and RDBMS Support Guide</i>.</p>

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31797	Wird die Sichtbarkeit eines Steuerelements im Forms Designer auf FALSE gesetzt, wird die DVD-Bedingung ignoriert.	Setzen Sie die Sichtbarkeit im Forms Designer auf TRUE, um dieses Problem zu beheben.
DSC-6000-31798	Formulare mit Kombinationsfeldern, die umfassende Datensätze enthalten, werden im IE (Microsoft Internet Explorer) nur sehr langsam geladen.	Die Anzeige dieser Formulare im IE (Microsoft Internet Explorer) kann beschleunigt werden, wenn bei der Gestaltung der Formulare anstelle von Kombinationsfeldern Füllschaltflächen verwendet werden. Alternativ können Sie zur Anzeige der Formulare auch den Mozilla-Browser verwenden.
DSC-6000-31800	Bei der Verwendung des Webclient können folgende Anzeige Probleme auftreten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Im Falle von Notizbüchern und Tabellen kann ein Notizbuchobjekt nicht neben ein weiteres großes Formularobjekt, zum Beispiel einer Tabelle, platziert werden. Der Webclient zeigt Formulare mit einer solchen Anordnung immer mit einer Breite von über 100 % an. ■ Der Webclient zeigt keinen farbigen Text an. Farbeffekte für Texte, zum Beispiel Schatten, können vom Webclient nicht angezeigt werden. ■ Wenn Sie in einem Formular eine virtuelle Verknüpfung zur Anzeige mehrerer Datensätze verwenden, müssen Sie mit Tabellenobjekten arbeiten, um sicherzustellen, dass alle Datensätze korrekt angezeigt werden. 	Führen Sie bei der Anzeige von Notizbüchern und Tabellen im Browser einen Bildlauf durch, um weitere Formularobjekte rechts vom Notizbuch anzuzeigen. Anzeige Probleme, die durch farbigen Text oder Farbeffekte für Texte verursacht werden, können nicht vermieden werden. Verwenden Sie Tabellenobjekte, um sicherzustellen, dass für virtuelle Verknüpfungen zur Anzeige mehrerer Datensätze in einem Formular die Datensätze fehlerfrei angezeigt werden.

Knowledgebase-Artikel für ServiceCenter 6

Dokument-ID	Bekanntes Problem	Umgehung
DSC-6000-31801	Während der Deinstallation des Hilfeservers wird der zugewiesene Windows-Dienst nicht entfernt.	Vor der Deinstallation des Hilfeservers muss der zugewiesene Windows-Dienst manuell entfernt werden. Klicken Sie im Windows-Startmenü auf ServiceCenter Help Server (ServiceCenter-Hilfeserver) > Remove Help Server Service (Hilfeserver-Dienst entfernen), um den zugewiesenen Windows-Dienst manuell zu entfernen.
DSC-6000-31802	Der Webclient unterstützt den Gestaltungsmodus nicht für Verwalter, die mit dem Forms Designer arbeiten. Die Schaltfläche Gestalten wird vom Webclient zwar angezeigt, kann aber nicht verwendet werden.	Führen Sie folgende Schritte durch, um den Forms Designer in Kombination mit einem Webclient zu verwenden: 1 Öffnen Sie den Database Manager und rufen Sie das Formular displayoptions auf. 2 Geben Sie design in das Feld Aktion ein. 3 Bearbeiten Sie die Bedingung, so dass sie folgendermaßen lautet: <code>gui() and \$L.editable and sysinfo.get("Environment\")~#\scguiweb\</code>
DSC-6000-31153	AIX 5.1 ist gegenwärtig keine unterstützte Plattform für ServiceCenter 6.	Setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung, um einen aktualisierten Build zu erhalten, der AIX 5.1-Unterstützung bietet.

Dokumentation

Die ServiceCenter-Dokumentation ist in erster Linie in Form einer Feldhilfe und als Online-Hilfe verfügbar. Diese Hilfefunktionen sind in die Anwendung selbst integriert. Unter ServiceCenter 6 haben Verwalter die Möglichkeit, sowohl die Feldhilfe als auch die Online-Hilfe individuell anzupassen.

Benutzer finden in der Online-Hilfe Hintergrundinformationen und erhalten Zugriff auf die Konzepte und Verfahren in ServiceCenter 6. Die Online-Hilfe kann lokal auf jedem einzelnen Windows-Client oder zentral über einen Hilfeserver bereitgestellt werden.

Zugriff auf die Hilfe auf Feldebene

- 1 Positionieren Sie den Cursor in das gewünschte Textfeld.
- 2 Klicken Sie auf **Hilfe > Hilfe zu Feld** oder drücken Sie die Tastenkombination STRG + H.

Zugriff auf die lokal installierte Online-Hilfe über den Windows-Client

- 1 Klicken Sie im Windows-Startmenü auf **Programme > ServiceCenter Client**.
- 2 Klicken Sie auf **Hilfe > Inhalt der Hilfetexte**.

Hinweis: Für die Anzeige der Online-Hilfe ist es nicht erforderlich, eine Serververbindung herzustellen.

Zugriff auf die Online-Hilfe über den Helpserver

- 1 Folgen Sie zur Installation eines Helpservers den Anweisungen im *ServiceCenter-Installationshandbuch*.
- 2 Anschließend können Sie von einem Windows-Client oder von einem unterstützten Webbrowser aus auf die Online-Hilfe zugreifen.

Wenn Sie mit einem großen Team arbeiten, das sich mit ServiceCenter 6 vertraut machen möchte, können Sie den Helpserver auf einem Computer installieren, auf den jedes Teammitglied mit seinem bevorzugten Browser zugreifen kann.

Durchführen von Upgrades

Ein Upgrade Ihrer ServiceCenter-Anwendungen wird mithilfe des Dienstprogramms für Anwendungs-Upgrades durchgeführt. Peregrine stellt eine Vielzahl an Ressourcen bereit, die den Erfolg des Upgrades sicherstellen. Besuchen Sie das Upgrade-Center auf der Kundendienst-Website oder setzen Sie sich direkt mit dem Kundendienst von Peregrine in Verbindung, um weitere Informationen über die verschiedenen Möglichkeiten eines Upgrades zu erhalten.

Sprachunterstützung und Unicode (UTF-8)-Unterstützung

ServiceCenter 6 unterstützt verschiedene Sprachen und UTF-8-Kodierung (Unicode) und stellt lokalisierte Formulare und Meldungen sowie eine übersetzte Version der Online-Hilfe bereit.

UTF-8 ist Bestandteil des Unicode-Standards, und diese Kodierung ermöglicht das Speichern von Zeichen in allen unterstützten Sprachen. ServiceCenter 6 bietet UTF-8-Unterstützung als Kodierungsmethode für neue und bereits vorhandene Daten und ist in der Lage, mehrere Sprachen unter Berücksichtigung des Unicode-Standards von einem Server aus zu unterstützen.

Nachdem ServiceCenter 6 für eine Sprache aktiviert wurde, können die Benutzer in dieser Sprache Daten eingeben und abrufen sowie Formulare und Meldungen erstellen.

Verwenden mehrerer Client-Versionen in Kombination mit ServiceCenter 6

Berücksichtigen Sie die nachfolgenden Aspekte, wenn Sie entscheiden müssen, ob Sie ServiceCenter 6 mit Clients der alten oder neuen Version verwenden möchten

- Der ServiceCenter 6-Server ist jetzt in der Lage, Daten in jeder beliebigen Sprache zu speichern und bereitzustellen. Diese Funktion steht allerdings nicht im vollen Umfang zur Verfügung, wenn Sie mit einem ServiceCenter-Client einer vorherigen Version arbeiten. Bei der Verwendung älterer Clientversionen können nur Zeichen eingegeben oder angezeigt werden, die zu einer Sprachfamilie gehören, zum Beispiel Latin-1 oder Kyrillisch. Wenn Sie den neuen Client installieren, ist die UTF-8-Kodierung nicht optional, sondern eine erforderliche Installationskomponente. Sie können ServiceCenter 6 erst ausführen, nachdem alle P4-Dateien während des Installationsvorgangs erfolgreich in UTF-8 konvertiert wurden.
- Wenn Sie den ServiceCenter 6-Server mit alten und neuen Clients verwenden möchten, steht den Benutzern der neuen Clients die UTF-8-Kodierung zur Verfügung. Sie sind somit in der Lage, Datensätze mit Zeichen, die von Benutzern älterer Clientversionen nicht angezeigt oder aktualisiert werden können, problemlos zu erstellen oder zu bearbeiten.

- Nachdem Benutzer der neuen Clientversionen UTF-8-Zeichen in einen Datensatz eingegeben haben, kann dieser Datensatz nicht mehr von Benutzern aktualisiert werden, die mit einer älteren Clientversion arbeiten. Wenn Sie sich trotz dieser Hinweise entscheiden, ServiceCenter 6-Server mit einer Kombination aus alten und neuen Clientversionen einzusetzen, sollten Sie die Benutzer älterer Clients explizit darauf hinweisen, dass sie nicht in der Lage sind, Datensätze zu aktualisieren, die unter Verwendung einer neuen Clientversion modifiziert wurden.
- Selbst wenn alle Benutzer sich in einem Land befinden und identische Ländereinstellungen verwenden, kann es schnell geschehen, dass Zeichen im UTF-8-Multibyte-Format in der ServiceCenter 6-Datenbank gespeichert werden. So ist es beispielsweise denkbar, dass ein Benutzer Text aus einer E-Mail in die Beschreibung eines Incidents kopiert und dieser Text UTF-8-kodierte Zeichen enthält.
- Wenn in Ihrem Unternehmen die Notwendigkeit besteht, vorübergehend mit der alten und neuen Version des Client zu arbeiten, sollten Sie folgende Richtlinien beachten:
 - Ändern Sie die Spracheinstellung in der Datei `sc.ini` `language` nicht. Stellen Sie nicht auf die UTF-8-Kodierung um. Wenn Sie diese Einstellung auswählen, geht das System davon aus, dass alle Clients - gleich welcher Version - die UTF-8-Kodierung verwenden. In diesem Fall werden Probleme verursacht, da die UTF-8-Kodierung von älteren Clientversionen nicht unterstützt wird.
 - Starten Sie die Konsolidierung mehrerer Server, die zuvor verschiedene Sprachparameter verwendet haben, erst, nachdem alle älteren Clientversionen erfolgreich aus der Arbeitsumgebung entfernt wurden.
 - Sie müssen für Ihr Unternehmen die Entscheidung treffen, ob Sie ihre RDBMS nach UTF-8 konvertieren möchten. Die Datenbank kann unabhängig davon, welchen Client Sie verwenden, in das UTF-8-Format konvertiert werden. Die Steuerung der Datenbank erfolgt über den neuen Parameter `dblanguage`, und alle Daten werden mithilfe dieses Parameters intern in das UTF-8-Format konvertiert. Zusätzliche Informationen über die Konvertierung der Datenbank in das UTF-8-Format können Sie von Ihrem Datenbankverwalter vor Ort erhalten oder in der Dokumentation finden, die Ihr RDBMS-Anbieter bereitstellt.

- Durch die Bereitstellung des ServiceCenter 6-Servers wird automatisch die UTF-8-Kodierung aktiviert. Sie sollten deshalb die nachfolgenden Aspekte beachten. Die folgenden Hinweise gelten jedoch nur für eine Erstinstallation oder für eine Umgebung, in der der ServiceCenter 6-Server ausschließlich in Kombination mit neuen Clients verwendet wird.
 - Stellen Sie sicher, dass keine älteren Versionen von ServiceCenter-Clients installiert sind und ausschließlich ServiceCenter 6-Clients verwendet werden. Die UTF-8-Unterstützung ist erst ab Version 6 verfügbar.
 - Geben Sie an der Befehlszeile ober in der Datei `sc.ini` den Parameter `language:utf8` ein. Dadurch wird der Server angewiesen, Daten im UTF-8-Format auf externe Quellen zu verschieben. Dies gilt für alle Clients Daten, den Datenexport in Textdateien und das Starten serverseitiger Druckvorgänge. Die Konvertierung der verfügbaren Daten ist transparent und wird erst dann durchgeführt, wenn die entsprechenden Daten benötigt werden.
 - Stellen Sie sicher, dass das RDBMS-System (Relational Database Management System) zur Unterstützung der UTF-8-Kodierung konfiguriert wurde. Informationen über die gegenwärtige Konfiguration können Sie von Ihrem Datenbankverwalter vor Ort erhalten oder in der Dokumentation, die von Ihrem RDBMS-Anbieter bereitgestellt wird.
 - Wenn Sie Daten in einer anderen Sprache als Englisch eingeben oder abrufen, müssen Sie die richtige Tastatur für diese Sprache, einen Tastatur-IME (Input Method Editor) oder eine andere getestete Möglichkeit der Tastatureingabe verwenden.

Zusätzliche Informationen zur UTF-8-Unterstützung und der Datenkonvertierung finden Sie in der Online-Hilfe unter *UTF-8-Unterstützung (Unicode)* und in den Handbüchern *Upgrade Utility Guide* und *Database Conversion and RDBMS Support Guide*.

Produktunterstützung durch Fremdanbieter

In die Produkte von Peregrine werden häufig Komponenten von Fremdanbietern integriert, die den Open Source-Standards entsprechen. Auf der Kundendienst-Website von Peregrine finden Sie spezielle Hinweise zur Unterstützung von Fremdanbieter-Produkten und Open Source-Standards. Führen Sie die nachfolgend beschriebenen Schritte durch, um auf diese Informationen zuzugreifen:

Zugriff auf Informationen zur Unterstützung von Fremdanbieter-Produkten

- 1 Öffnen Sie einen Browser, und wechseln Sie zur Kundendienst-Website von Peregrine unter folgender Adresse:
<http://support.peregrine.com>
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie links auf **General Information** (Allgemeine Informationen).
- 4 Klicken Sie rechts auf **Third-party product support** (Unterstützung von Fremdanbieter-Produkten), um eine Liste der Produkte und die entsprechenden Hinweise zur Produktunterstützung anzuzeigen.

Benötigen Sie weitere Hilfe?

Setzen Sie sich mit dem Kundendienst von Peregrine in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen wünschen oder Hilfe bei der Verwendung dieser Version oder von ServiceCenter im Allgemeinen erhalten möchten.

Kundendienst-Website von Peregrine

Aktuelle Angaben zu den Support-Büros vor Ort enthalten Sie über die unten angegebene zentrale Kontaktadresse oder auf der Kundendienst-Website von Peregrine.

Zugriff auf die Kundendienst-Website von Peregrine

- 1 Öffnen Sie einen Browser, und wechseln Sie zur Kundendienst-Website von Peregrine unter folgender Adresse:
<http://support.peregrine.com>

- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Kundenbenutzernamen und Ihrem Kennwort an dieser Website an.
- 3 Klicken Sie in der Support-Homepage links auf **Phone Support** (Telefonischer Support), um die Liste der weltweiten Kontakte zu Peregrine anzuzeigen.

Schulungen

Peregrine Systems bietet Schulungen an Standorten in der ganzen Welt oder über das Internet an. Eine vollständige Liste der Schulungskurse von Peregrine finden Sie auf der Schulungsservices-Website von Peregrine unter:

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

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

Hauptsitz des Unternehmens

Melden Sie sich an der Kundendienst-Website an und klicken Sie auf **Phone Support** (Telefonischer Support), um eine Liste der Telefonnummern anzuzeigen, unter denen Peregrine weltweit zu erreichen ist.

Die Kundendienst-Website finden Sie unter folgender Adresse:

<http://support.peregrine.com>

Unter der folgenden Adresse können Sie sich mit dem Hauptsitz von Peregrine in Verbindung setzen:

Adresse: Peregrine Systems, Inc.
Attn: **Customer Support**
(Kundendienst)
3611 Valley Centre Drive
San Diego, CA 92130 USA

Telefon + (1) (858) 794-7428
Fax: + (1) (858) 480-3928
E-Mail: support@peregrine.com

