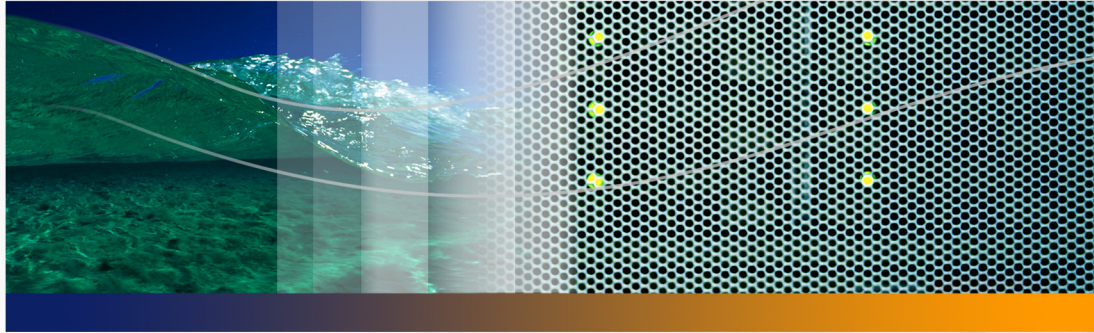


Peregrine Systems, Inc.

# Get-Answers 4.2



Documentation  
du produit

## Notes de mise à jour

© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LISEZ ATTENTIVEMENT LE MESSAGE SUIVANT AVANT D'INSTALLER ET D'UTILISER CE PRODUIT. CE DERNIER EST LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE PEREGRINE SYSTEMS, INC. (« PEREGRINE ») ET EST PROTÉGÉ PAR LA RÉGLEMENTATION SUR LES DROITS DE REPRODUCTION. VOUS VOUS ENGAGEZ À RESPECTER LE CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE CONCLU ENTRE VOUS ET PEREGRINE. EN INSTALLANT OU EN UTILISANT CE PRODUIT, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE. TOUTE INSTALLATION, UTILISATION, REPRODUCTION OU MODIFICATION DE CE PRODUIT EN VIOLATION AVEC LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE ENTRE VOUS ET PEREGRINE EST FORMELLEMENT INTERDITE.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. DB2 est une marque déposée d'International Business Machines Corp. Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, et InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc., et NextPage Inc. Consultez l'annexe du manuel d'installation pour plus d'informations sur les termes de licence supplémentaires qui s'appliquent.

Certaines parties de cette documentation sont fournies par Convera Technologies, Inc. copyright 1998, 2002 par Convera Technologies, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis d'Amérique. Le nom et le logo Convera™, de même que les noms suivants, sont des marques commerciales mondiales de Convera Technologies, Inc. : RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom™, Visual RetrievalWare™ et Screening Room®. Edit-on® Pro : edit-on Pro Copyright © 2001 RealObjects GmbH, Sarrebruck, Allemagne ; edit-on est une marque déposée de RealObjects GmbH, Sarrebruck, Allemagne. Les autres noms de société ou de produit peuvent être des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document. Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse [support@peregrine.com](mailto:support@peregrine.com). Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse [doc\\_comments@peregrine.com](mailto:doc_comments@peregrine.com). Cette édition s'applique à la version 4.2 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.  
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130  
Tél : +1 858.481.5000  
Fax : +1 858.481.1751  
[www.peregrine.com](http://www.peregrine.com)



# Table des matières

Get-Answers Notes de mise à jour . . . . .	5
Mise en route . . . . .	6
Nouvelles fonctionnalités . . . . .	6
Matrice de compatibilité . . . . .	8
Demandes de modification du logiciel . . . . .	8
Améliorations et problèmes résolus dans Get-Answers . . . . .	8
Améliorations et problèmes résolus dans OAA . . . . .	17
Recherche dans la base de connaissances . . . . .	22
Problèmes connus . . . . .	23
Problèmes connus de Get-Answers . . . . .	23
Problèmes connus de OAA . . . . .	29
Problèmes d'installation connus . . . . .	31
Prise en charge linguistique . . . . .	32
Prise en charge du format Unicode (UTF-8) . . . . .	32
Produits tiers. . . . .	32

Informations complémentaires . . . . .	33
Services de formation . . . . .	33
Siège social . . . . .	33



# Get-Answers Notes de mise à jour

**PEREGRINE**

Bienvenue dans le produit Get-Answers 4.2 de Peregrine Systems, Inc. Ces notes de mise à jour présentent brièvement les nouvelles caractéristiques, décrivent les problèmes identifiés dans cette version et indiquent la procédure à suivre pour accéder à d'autres sources d'informations, telles que le site Web d'assistance clientèle de Peregrine. Avant de commencer, assurez-vous que vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion valides pour accéder à ce site.

Le support fourni avec cette version comprend une installation complète du produit, la documentation et les modules linguistiques, le cas échéant. Consultez le bordereau joint à votre envoi pour obtenir une description exhaustive du support fourni.

Get-Answers fait partie de la suite d'applications en libre-service à destination des employés ESS (Employee Self Service) développée par Peregrine Systems, qui repose sur la plate-forme Peregrine OAA. Get-Answers propose une interface Web qui permet aux entreprises d'économiser des ressources et d'améliorer leur productivité en donnant aux employés la possibilité de résoudre des problèmes ou de répondre à des questions par eux-mêmes.

Get-Answers 4.2 s'intègre avec ServiceCenter. Ce document a deux objectifs principaux : décrire les problèmes identifiés dans cette version et indiquer la procédure à suivre pour accéder à d'autres sources d'informations, telles que le site Web de l'assistance clientèle de Peregrine.

---

## Mise en route

Pour tirer le meilleur parti de Get-Answers 4.2, consultez les informations suivantes :

- Nouvelles fonctionnalités à la page 6.
- Matrice de compatibilité à la page 8.
- Demandes de modification du logiciel à la page 8.
- Recherche dans la base de connaissances à la page 22.
- Problèmes connus à la page 23.
- Prise en charge linguistique à la page 32.

---

## Nouvelles fonctionnalités

Get-Answers 4.2 propose de nouvelles fonctionnalités :

- **Amélioration du modèle de déploiement de l'installation** : le programme d'installation ne déploie plus les fichiers directement dans une arborescence de répertoires du serveur d'applications, mais dans une zone de test du système de fichiers. Cette zone de test fait office d'emplacement commun dans lequel une ou plusieurs applications de portail Peregrine sont déployées. À partir de ces fichiers déployés, le programme d'installation génère un fichier WAR. Avec le fichier WAR, vous devez ensuite utiliser le processus de déploiement du serveur d'applications pour installer ou déployer l'application de portail Peregrine.
- **Intégration à ServiceCenter indépendante de la connexion DDE** : l'intégration étant désormais basée sur le serveur, la fenêtre utilisée pour conserver la connexion DDE ne s'ouvre plus. Cela réduit les risques de fermeture inopinée de la fenêtre, ce qui interrompait la connexion à Get-Answers. Les utilisateurs bénéficient d'une plus grande souplesse, stabilité et convivialité.

- **Scénarios Connect-It unidirectionnels** : un scénario d'importation d'utilisateurs permet de faire migrer les données utilisateur dans Get-Answers. Cela réduit grandement le nombre de tâches d'administration à effectuer pour configurer les utilisateurs dans Get-Answers.
- **Prise en charge du pilote Microsoft SQL Server 2000 pour JDBC** : le pilote Microsoft SQL Server 2000 pour JDBC est désormais pris en charge. Vous disposez ainsi d'une option supplémentaire, en plus du pilote iNet Sprinta.
- **Conformité aux directives de la loi américaine HIPAA** : permet de réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion et de définir une date d'expiration pour les mots de passe.
- **Brouillons, documents expirés et retirés** : vous pouvez maintenant enregistrer des documents à l'état de brouillon avant de les soumettre au workflow. Il est possible d'envoyer directement au workflow des documents arrivés à expiration. Les documents retirés ne sont plus supprimés, mais archivés.
- **Gestion des liens** : vous pouvez éviter de manière proactive la suppression des documents liés. Cette fonction permet également d'identifier et, lorsque cela est possible, de rétablir les liens rompus.
- **Améliorations du workflow** : vous pouvez désormais renvoyer une affectation à un groupe d'affectation, plutôt que de l'acheminer vers le workflow.
- **Mappage de recherche configurable** : la possibilité d'affiner et de mapper les paramètres de recherche vers des champs spécifiques de ServiceCenter simplifie les procédures de recherche, tout en améliorant la fiabilité des résultats. Auparavant, les recherches reposaient uniquement sur le champ de description.
- **Historique des recherches contextuelles** : les techniciens peuvent consulter les recherches qu'un utilisateur a réalisées avant de soumettre une fiche.
- **Écran de recherche avancée configurable** : les administrateurs peuvent sélectionner les champs sur lesquels peut ou non porter la recherche, et ajouter ou supprimer des champs dans l'écran de recherche.
- **Couleur des correspondances** : les occurrences correspondant au mot clé de la recherche sont signalés dans une couleur de police distincte au sein des documents renvoyés.
- **Amélioration de l'interface d'enquête** : les clients peuvent personnaliser les questions posées sur un document. Cela permet d'aller au-delà de l'utilité d'un document et de poser des questions spécifiques à des fins plus larges (génération de rapports et surveillance).

## Matrice de compatibilité

La matrice de compatibilité répertorie les versions des systèmes d'exploitation, navigateurs et produits Peregrine pris en charge, et propose d'autres informations liées à la compatibilité. Pour consulter la matrice de compatibilité :

- 1 Accédez au site Web Peregrine Customer Support à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre ID de client et votre mot de passe.
- 3 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Product Information (Informations sur les produits) > Product Family (Gamme de produits) > Get-Answers > Compatibility matrices (Matrices de compatibilité) > Version**.

## Demandes de modification du logiciel

Get-Answers 4.2 intègre des correctifs qui répondent à la plupart des demandes de modification du logiciel, ou SCR (Software Change Request).

### Améliorations et problèmes résolus dans Get-Answers

Le tableau suivant répertorie les problèmes identifiés dans Get-Answers, résolus dans cette version.

SCR	Description
17184	Dans cette version de Get-Answers, l'éditeur RTF prend en charge les raccourcis clavier les plus courants, tels que Ctrl + B (mettre le texte en gras). Vous avez la possibilité de configurer des raccourcis clavier ; pour ce faire, suivez les instructions de la documentation relative à editOn Pro.
23985	Il est désormais possible d'accéder à des documents à partir de rapports. Dans la page de détails d'un enregistrement/document, un lien <a href="#">Afficher ce document</a> permet d'ouvrir le document souhaité.



SCR	Description
24012	Un utilisateur ou un groupe ne peut pas être supprimé de la liste d'émetteurs ou de membres pour une catégorie si cet utilisateur ou ce rôle fait partie de l'équipe documentaire propriétaire. Concrètement, il est impossible de supprimer un propriétaire, un éditeur ou un lecteur / un groupe de propriétaires, d'éditeurs ou de lecteurs de la liste des émetteurs, et un lecteur / un groupe de lecteurs de la liste des membres. Cela permet de résoudre le problème qui se posait aux utilisateurs et groupes supprimés, qui ne pouvaient pas afficher les catégories dans le formulaire Parcourir les catégories.
24433	La personnalisation du document au sein du workflow renvoie désormais une valeur pour le champ Auteur.
25522	Les utilisateurs peuvent maintenant annuler l'installation du moteur de recherche en cours, mais il leur faut supprimer manuellement les fichiers partiellement installés sur le disque dur.
25968	Si le nouveau paramètre d'administration <b>Afficher les copies de travail</b> est activé (option <b>Oui</b> ), les copies de travail sont incluses et figurent dans la liste de résultats de la recherche pour les propriétaires, éditeurs, réviseurs et lecteurs.
26122	Il est possible de trier les catégories de niveau supérieur par ordre alphabétique, à condition que les affectations soient faites individuellement. Si les affectations sont réparties par rôle fonctionnel, les catégories de niveau supérieur ne sont pas classées par ordre alphabétique.
26331	Pour vous assurer que l'ID Solution attribué à un nouveau document créé dans Get-Answers corresponde à l'ID Solution envoyé à ServiceCenter lors de la récupération d'une solution Get-Answers et son enregistrement en tant que problème ou incident, utilisez le terme <b>Id</b> dans ServiceCenter, et non <b>LKMDOCUMENTID</b> .
26897 Incident 308890	Il est désormais possible d'envoyer une recherche avancée (par exemple, une interrogation portant sur un champ) dans le cadre de l'intégration avec ServiceCenter.
27130, 28266, 29086	Dans l'écran Détails de l'affichage du document, le champ Date de dernière modification (dtLastModify) a été supprimé, mais le champ Date de dernière modification du document s'affiche dans le même format que les autres champs de date. Les champs ID unique et Identificateur unique ont été supprimés de la liste déroulante Détails de l'affichage du document car ils n'étaient pas utilisés. (Voir SCR 28266 et SCR 29086.)
27369	Les formulaires de workflow contiennent un champ Catégories de publication indiquant les catégories dans lesquelles un document était ou est publié. Une nouvelle fenêtre Catégories dans lesquelles publier s'ouvre lorsque l'utilisateur est sur le point de publier un document, qui permet d'ajouter ou de modifier les catégories affichées.
27370	Un bouton Enregistrer (sans quitter) a été ajouté aux formulaires de workflow. Ce bouton permet d'enregistrer les modifications apportées à un document ou des commentaires le concernant, puis de poursuivre l'édition du document.
27382	Dans les versions précédentes, l'arborescence de la page Parcourir les catégories revenait au niveau supérieur lorsque l'utilisateur cliquait sur une catégorie inférieure. L'arborescence repasse maintenant au niveau actuel, même si elle s'étend hors des limites de l'écran.

SCR	Description
27385	Un bouton Mettre à jour a été ajouté à la page Détails sur la catégorie pour permettre la mise à jour des noms de sous-catégories.
27401	L'option Créer est désactivée dans les fenêtres de recherche, de liste et de détails pour les rapports docExplorer.
27666	Les formulaires de workflow mis à jour contiennent un champ Catégories de publication indiquant les catégories dans lesquelles un document était ou est publié. En outre, une nouvelle fenêtre Catégories dans lesquelles publier s'ouvre lorsque l'utilisateur est sur le point de publier un document, qui permet d'ajouter ou de modifier les catégories affichées.
27675	Pour plus de simplicité, l'arborescence de catégories reconnaît maintenant si le niveau suivant contient ou non des sous-catégories, et n'affiche pas le signe + (plus) s'il n'en contient pas. Les utilisateurs peuvent ainsi mieux appréhender l'organisation des catégories et déterminer les catégories de plus bas niveau.
27709	Les utilisateurs peuvent individuellement définir les paramètres de taille de l'applet editOn Pro, tant en mode de création, qu'en mode d'édition. Le message d'erreur du type HttpServletResponseDecorator2_2 n'apparaît donc plus sur les serveurs qui n'exécutent pas un système de fenêtrage.
27719	Les champs de saisie, de modification et de base de données sont désormais limités à 50 caractères.
28046	L'éditeur edit-on Pro, utilisé pour créer des documents RTF dans Get-Answers, prend en charge l'alignement du texte au centre dans les cellules de tableau.
28048	Les utilisateurs peuvent désormais enregistrer les modifications apportées à un document sans le soumettre, par le biais de la nouvelle fonctionnalité d'enregistrement de brouillon.
28073	La langue par défaut du vérificateur orthographique est à présent définie par l'utilisation de plusieurs fichiers de configuration stockés dans le répertoire d'installation de l'éditeur editOn Pro. Lorsqu'un utilisateur se connecte avec des paramètres régionaux donnés, l'éditeur choisit de façon dynamique le fichier de configuration à utiliser, qui correspond aux paramètres sélectionnés, et la langue définie est utilisée par défaut par le vérificateur orthographique de l'éditeur.
28111	Dans Get-Answers 4.2, les utilisateurs peuvent configurer les mappages de champs utilisés pour les recherches transmises à partir de ServiceCenter. Cette fonction requiert ServiceCenter 6.0.
28112	Dans cette nouvelle version, vous pouvez disposer de mappages de publication pour différents types de documents dans Get-Answers. Cette fonction requiert ServiceCenter 6.0.
28113	L'intégration avec ServiceCenter 6.0 ne requiert plus l'utilisation d'une connexion DDE. La fenêtre de l'applet DDE ne s'ouvre plus lors de l'intégration. La fonction Piste d'audit a également été ajoutée pour l'intégration avec ServiceCenter 6.0. Elle est accessible dans les options de menu pour les appels et les incidents ouverts. Cette fonction permet d'afficher l'historique des utilisations et l'historique des recherches associées à la fiche.
28114	Une barre de menus a été ajoutée dans les fenêtres d'affichage de document. Les utilisateurs peuvent imprimer et enregistrer des documents à l'aide des options de cette barre de menus.

SCR	Description
28115	Les utilisateurs peuvent étendre le schéma des commentaires sur les documents et personnaliser les formulaires correspondants.
28121	Lors de la création d'un nouvel affichage de document, vous n'avez plus besoin d'enregistrer, puis de revenir aux détails de l'affichage pour ajouter un rôle.
28124	Vous pouvez définir la couleur des correspondances au sein des documents créés. Il est possible de personnaliser la couleur de police.
28221	<p>Les utilisateurs peuvent effectuer une recherche avec une personnalisation simple. Il convient d'ajouter cette personnalisation au formulaire de recherche Titre du document.</p> <p>Exemple :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez au formulaire de recherche de commentaires sur le document.</li> <li>2. Cliquez sur le bouton de recherche du titre du document.</li> <li>3. Personnalisez la page de recherche de titre de document en ajoutant les champs souhaités.</li> <li>4. Recherchez le document et cliquez sur le lien (qui a remplacé le titre du document dans le formulaire de recherche de commentaires sur le document).</li> <li>5. Cliquez sur Rechercher.</li> </ol>
28231	L'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter 6.0 résout le problème qui se posait précédemment lors de la création d'une solution immédiatement après l'affichage d'une solution dans Get-Answers : les champs Titre et Résumé de la solution affichée étaient utilisés à mauvais escient.
28253 Incident 436820	Le bouton Rechercher, accessible dans les écrans Gérer les catégories et Gérer les équipes documentaires, fonctionne correctement.
28254 Incident 358535	Lorsqu'un utilisateur recherche ou affiche la liste des équipes documentaires propriétaires, les flèches pointant vers l'avant et vers l'arrière fonctionnent correctement, de manière qu'il est possible d'afficher toutes les équipes documentaires en cliquant sur ces flèches.
28255	La fonction de filtrage par date, accessible dans la page de recherche avancée de Get-Answers, renvoie des résultats cohérents.
28257	<p>Pour configurer l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter, les utilisateurs de ServiceCenter devant accéder à Get-Answers doivent être enregistrés sous le même nom d'utilisateur dans les deux systèmes.</p> <p>Remarque : un scénario Connect-It vous permet de synchroniser les données des utilisateurs dans Get-Answers et ServiceCenter. Vous le trouverez dans le dossier SupportFiles/DatabaseFiles du CD-ROM.</p>
28266	Les champs de date ne sont pas mis en surbrillance, ce qui permet d'appliquer des formats de date homogènes.
28511	Lors de la création d'un document, vous pouvez à présent utiliser la fonction Lien vers un autre document dans un champ RTF d'un document créé afin d'afficher le document lié dans une fenêtre d'aperçu.

SCR	Description
28653	Une fonctionnalité de document expiré a été ajoutée à Get-Answers, ainsi qu'un paramètre d'administrateur permettant de définir le délai d'expiration par défaut pour une installation complète de Get-Answers. Désormais, un interrogateur de script vérifie à intervalle régulier (par défaut, toutes les 6 heures) les documents ayant atteint la date d'expiration et les envoie automatiquement au workflow éditorial. L'interrogateur de script envoie au maximum 25 documents au workflow à chaque exécution.
28878	Les retours chariot dans les champs de texte (comme Résumé) ne sont plus convertis en  .
28912	La recherche avancée par date de création ou date d'expiration fonctionne correctement.
28943	Les modifications et les commentaires sont désormais enregistrés lors du transfert d'un document à partir du formulaire Action ou à partir du workflow de triage ou éditorial.
29081	Les messages électroniques des Services de notification envoyés à partir de Get-Answers pour informer les utilisateurs de tâches de workflow ne sont plus vides, mais contiennent un objet et un corps de texte.
29176	Les fichiers PDF s'affichent correctement sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir manuellement Reader.
29508	La consultation simultanée du même document publié par plusieurs réviseurs a été désactivée.
29528	L'écran de recherche avancée est à présent configurable par le biais d'un formulaire de personnalisation.
29734	La journalisation par défaut des données du moteur de recherche a été désactivée. Cela offre un gain de temps et d'espace d'indexation. Les clients peuvent contacter l'assistance clientèle de Peregrine pour obtenir des informations sur la réactivation de cette fonction.
29797	Un utilisateur peut désormais afficher une pièce jointe associée à une équipe documentaire si cet utilisateur est membre d'une catégorie appartenant à l'équipe.
29835 Incident 415243	Les copies de travail des documents Get-Answers sont désormais supprimées lorsque le processus de workflow associé à ces documents est supprimé.
30082	Le moteur de recherche de Get-Answers utilise désormais RetrievalWare 7.0.3.sp7, qui offre de nombreuses améliorations, comme la possibilité de rechercher des objets BLOB (large binary objects) dans la base de données utilisant des pilotes Oracle natifs.
30165 Incident 426952	Sous WebLogic/AIX 5.1/Oracle 8.1 ou WebLogic/Solaris/Oracle 8.1, il est désormais possible d'attribuer des rôles et des utilisateurs lors de la création d'une équipe documentaire propriétaire.
30341	Cette version résout le problème qui se posait lorsqu'un utilisateur tentait d'ajouter un contenu partagé appartenant à une équipe documentaire. La liste déroulante Équipe documentaire propriétaire répertoriait une seule équipe. Ce problème a été corrigé.

SCR	Description
30387	Le connecteur KMAadapter réauthentifie correctement les utilisateurs lorsque le serveur est réinitialisé à partir de la page Paramètres de l'administrateur.
30475	Le formulaire Accepter les affectations de groupe comprend un bouton d'aperçu, qui permet à un propriétaire, éditeur ou réviseur de prévisualiser la copie de travail d'un document avant d'accepter l'affectation de workflow.
30476	Le bouton Réaffecter au groupe, accessible dans les formulaires de workflow, permet à un propriétaire, éditeur ou réviseur de renvoyer une affectation précédemment acceptée au groupe de propriétaires, d'éditeurs ou de réviseurs.
30598	L'importation de documents génère désormais une extension de schéma sous la forme de deux fichiers OAA standard. Auparavant, Get-Answers générait un seul fichier contenant les mappages logiques et les mappages physiques. La partie de mappages physiques de l'extension de schéma est maintenant stockée dans le dossier rome, sous extensions. Si vous procédez à une mise à niveau vers la version 4.2, toute extension de schéma 4.1.x existante est convertie en extension de schéma à deux fichiers.
30848	Par défaut, les fichiers téléchargés ne sont plus compressés.
30870 Incident 446912	Les étapes du Manuel de l'administrateur concernant l'importation d'un ensemble de documents ont été améliorées.
30980	Il est maintenant possible de définir plusieurs champs RTF comme champs obligatoires sans perdre les boutons placés au bas du formulaire de création d'un nouveau document.
31892	Le lien Lien direct vers ce document du formulaire Actions a été remplacé par une URL en lecture seule, ce qui permet de copier aisément le lien dans une fenêtre, le Presse-papiers ou un message électronique.
31904	Le champ RTF apparaît maintenant en lecture seule dans la page Détails sur le document. Cette version désactive également les champs RTF du formulaire de personnalisation de la recherche et de la liste dans le rapport Documents.
31935 Incident 433659	Une chaîne a été ajoutée, en conformité avec l'Article 508, afin d'aider les utilisateurs à passer d'un cadre à un autre.
32074	Lorsque la copie de travail d'un document publié est transférée à une autre équipe documentaire, le document publié est également transféré à cette équipe.
32141	Un mécanisme prévenant et signalant la rupture des liens dans les documents créés a été mis en place. Les documents liés à un document apparaissent désormais dans la page de détails de ce document.
32195	Dans cette version, le problème suivant a été résolu : précédemment, lors de l'intégration avec Get-Services, les caractères spéciaux de la chaîne de recherche étaient perdus lors de la copie de cette chaîne dans la description du problème.
32245	L'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter n'échoue plus lorsqu'un affichage de document contient un champ de sous-document autre que Auteur/Identification/Nom complet. Ce correctif requiert ServiceCenter 6.0.
32263 Incidents 449449, 461381	Il est maintenant possible d'afficher un document à partir de la liste de résultats. Auparavant, le fichier journal archway.log contenait le message suivant : "hasNext() failed java.lang.NumberFormatException: rKmDocument/DocType".

SCR	Description
32269	Un utilisateur peut désormais afficher une équipe documentaire propriétaire s'il fait défiler les 10 premiers éléments de la liste.
32273	Dans l'écran de détails sur les personnes, il est maintenant possible de modifier le mot de passe d'un utilisateur. La solution temporaire précédente consistait à personnaliser l'écran de détails sur les personnes et d'ajouter le champ Date de dernière modification.
32292	Le paramètre Langue du moteur de recherche, accessible dans l'onglet <b>Administration &gt; Paramètres &gt; Get-Answers</b> , a été supprimé car la langue de recherche par défaut d'un utilisateur est désormais sa langue de connexion.
32294	Get-Answers est conforme aux directives de la loi américaine HIPPA. Des scripts SQL de migration ont été ajoutés aux scripts SQL GATablePopulate de Get-Answers pour importer les mots de passe dans la nouvelle table personsecurity ; ces scripts s'exécutent lors d'une mise à niveau, et sont ignorés lors d'une nouvelle installation lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Créer des tables, accessible sous l'onglet Administration.
32347	L'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter 6.0 capture l'action Récupérer la solution en tant qu'utilisation de document.
32369	Lors de l'importation de documents, les nouvelles catégories créées par le processus d'importation attribuaient le titre d'émetteur aux lecteurs de l'équipe documentaire propriétaire. Ce problème a été corrigé et les lecteurs sont à présent définis comme membres de la catégorie.
32456	Get-Answers 4.2 ne dépend plus des paramètres du fichier rwsrver . c fg. Ces paramètres sont disponibles dans la page Administration.
32497	Un administrateur de workflow peut maintenant utiliser le bouton Aperçu ou Réaffecter au groupe afin de gérer toutes les affectations pour un autre utilisateur.
32596	Le problème suivant a été résolu : LegacyId entraînait une erreur de format numérique dans GADocumentDownloadServlet lors de l'affichage de pièces jointes dans un document importé à partir de Knowlix.
32609 Incident 473184	Lorsque vous cliquez sur le lien Équipe documentaire propriétaire dans la deuxième page et les pages suivantes d'une liste d'équipes (nombre d'équipes > 10), vous ne voyez plus apparaître une page de détails vide.
32799	La taille de la colonne UserSession figurant dans la table KmSession est passée de 30 à 40, car la longueur de UserSession a augmenté. Sous DB2, il est impossible d'enregistrer une chaîne dont la longueur dépasse la taille du champ dans la base de données ; une erreur d'exception Java est alors consignée dans le journal archway . log.
32801	Lors de l'importation de documents, si le nom de la catégorie dépasse la taille limite du champ, la catégorie est ignorée et des informations sont consignées dans le fichier journal.
32859	Une invite de confirmation s'affiche au cours de l'importation, indiquant le chemin du répertoire et avertissant que les fichiers importés seront supprimés.
32906	Get-Answers ne fournit plus le fichier local . xml. Les utilisateurs doivent donc configurer manuellement les paramètres dans l'écran Administration avant d'utiliser le produit.

SCR	Description
33138	L'éditeur ne peut plus supprimer des commentaires dans le formulaire de workflow.
33192	Auparavant, seuls les émetteurs étaient autorisés à rechercher des documents dans une catégorie. Dans cette version, les émetteurs et les membres sont autorisés à effectuer une recherche dans une catégorie.
33492	Dans cette version, des descriptions détaillées ont été ajoutées à propos des éléments liés au moteur de recherche dans l'onglet Get-Answers.
33503 Incident 488023	Les informations relatives aux fonctions du propriétaire ont été corrigées dans le Manuel de l'utilisateur.
33534	Tout utilisateur disposant du terme de capacité d'administrateur Get-Answers Roles.ga_admin peut désormais soumettre de nouveaux documents à toutes les équipes documentaires et peut acheminer un brouillon vers n'importe quelle équipe.
33536 Incident 490199	Dans les versions précédentes de Get-Answers, lorsqu'un utilisateur créait un lien vers un autre document Get-Answers, si la recherche était réalisée à l'aide du titre du document, un seul document apparaissait. Ce problème a été résolu et tous les documents répondant aux critères de recherche sont répertoriés.
33554	<p>Par défaut, seuls les propriétaires peuvent modifier, créer et supprimer des types et des affichages de document dans cette nouvelle version. Les éditeurs disposaient de cette autorisation dans la version 4.1 ; dans la version 4.2, l'administrateur peut ajouter le terme de capacité ga.manage.doctype au rôle d'éditeur via SQL, en suivant les instructions ci-dessous.</p> <p>Utilisez cette instruction SQL pour Oracle ou DB2, si vous souhaitez que les éditeurs puissent modifier, créer et supprimer des types et des affichages de document :</p> <pre>update RROLE set capabilities=capabilities  ';ga.manage.doctype;' where NAME='Editor' and ROLETYPE='Editor' and capabilities not like '%ga.manage.doctype%'; commit;</pre> <p>Utilisez cette instruction SQL pour MS SQL Server, si vous souhaitez que les éditeurs puissent modifier, créer et supprimer des types et des affichages de document :</p> <pre>update RROLE set capabilities=capabilities+';ga.manage.doctype;' where NAME='Editor' and ROLETYPE='Editor' and capabilities not like '%ga.manage.doctype%'; commit;</pre>

SCR	Description
33558	<p>Étapes à suivre pour procéder à l'intégration avec Service Center 6 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supprimez l'ancien téléchargement               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Utilitaires/Outils/Options d'affichage - le libellé par défaut commence par Get-Answers</li> <li>b. Boîte à outils/Gestionnaire de base de données, recherchez Process, getans</li> <li>c. Get-Answers configuration record if desired (check with Joe on process for that)</li> </ol> </li> <li>2. Boîte à outils/Gestionnaire de base de données, menu Importer/Charger, accédez à unload, bouton Charger FG</li> <li>3. Supprimez les retards pour les numéros d'ID de IM et SM (fonction d'audit)               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Boîte à Outils/Gestionnaire de base de données, recherchez environment.im, ouvrez l'enregistrement, désactivez l'option Retarder l'attribution d'un No d'incident</li> <li>b. Boîte à Outils/Gestionnaire de base de données, recherchez environment.sm, ouvrez l'enregistrement, désactivez l'option Retarder l'attribution d'un No d'incident</li> </ol> </li> <li>4. Définissez l'URL Get-Answers               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Utilitaires/Administration/Informations/Enregistrement Société, onglet Intégrations actives, sélectionnez Get-Answers et définissez l'URL, comme suit : http://&lt;serveur_get-answers&gt;/&lt;rép_virtuel_get-answers&gt;/</li> </ol> </li> <li>5. Ajoutez les enregistrements de configuration pour les types de documents personnalisés               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Utilitaires/Administration/Information/Enregistrement Société, menu Enregistrements de configuration Get-Answers</li> <li>b. Configurez la recherche</li> <li>c. Configurez la récupération</li> <li>d. Configurez l'auteur</li> </ol> </li> </ol>
33562	Les étapes relatives à la création d'un espace de table temporaire pour la base de données DB2 ont été mises à jour dans le Manuel d'installation.
33567	Dans les versions précédentes de Get-Answers, un utilisateur pouvait éventuellement cliquer sur le bouton Soumettre avant le chargement complet de l'applet edit-on Pro et l'affichage des données dans le champ. Dans ce cas, le document était soumis avec une valeur vide pour ce champ, et les données étaient perdues. Dans la version 4.2, la soumission n'est pas autorisée tant que l'applet edit-on Pro n'est pas totalement chargé.
33778	Cette version corrige le problème de baisse des performances qui se posait lorsque la mise en cache de sous-catégories entraînait un nombre excessif d'interrogations à la connexion.
33783 Incident 456616	Dans un système où WebSphere, OAA et Get-Answers sous AIX et le moteur de recherche sous Windows sont placés sur la deuxième carte réseau (NIC), le connecteur KMAdapter peut maintenant se connecter au moteur de recherche ; le code du moteur de recherche ne se connecte plus par erreur à l'hôte placé sur la première carte réseau.



SCR	Description
33888	Dans la fonction de rapports, les utilisateurs peuvent maintenant rechercher un document à partir de l'ID du document. L'utilisateur doit personnaliser les formulaires de recherche et de détails d'un rapport avec le champ ID Affichage.
34001	Les boutons Réaffecter au groupe et Afficher les détails du workflow entraînent l'affichage d'une invite de confirmation d'enregistrement. Si l'utilisateur clique sur OK (Oui), le système enregistre les modifications.
34219	Les flèches Suivant et Précédent affichées dans une liste de résultats de la recherche comportant 10 occurrences permettent de naviguer dans les pages et le nombre d'occurrences affiché est correct.
34237	Une restriction empêchait l'affichage de plus de 20 catégories lors de l'importation de documents dans les versions précédentes de Get-Answers. Ce problème a été corrigé dans la version 4.2.
34421	Le fichier EntityHash.txt est adapté à la version 5.1 et à toutes les intégrations DDE. Ce fichier n'est plus requis pour l'intégration avec SC 6. Reportez-vous au chapitre 9 du Manuel de l'administrateur de Get-Answers pour plus d'informations sur la traduction des caractères spéciaux lors de l'intégration avec ServiceCenter 6.
34640	Cette version corrige le problème de perte de données qui se posait avec les champs mappés _null à partir d'une extension de schéma, s'ils étaient ajoutés dans l'écran de workflow en tant que champs en lecture seule ou non inclus dans un écran de workflow.

## Améliorations et problèmes résolus dans OAA

Le tableau suivant répertorie les améliorations apportées à la plate-forme OAA, ainsi que les problèmes résolus dans cette version.

SCR	Description
SCR 9547	Lorsque cela est possible, le curseur est placé dans le premier champ obligatoire lorsqu'un problème est identifié au cours de la validation.
SCR 24242	Lors de la création d'une nouvelle personne, le nom de famille de cette personne est désormais un champ obligatoire.
SCR 24676	Le programme d'installation utilise désormais un fichier WAR pour procéder au déploiement de l'application.
SCR 27296	Vous pouvez maintenant organiser les onglets de l'application et les options du menu de navigation en indiquant le nom du module associé, dans l'ordre de votre choix. Les paramètres à définir sont accessibles sous l'onglet Thèmes.

SCR	Description
SCR 27366	<p>Le paramètre d'administrateur Poursuite de la session définit le comportement du portail en cas d'expiration de la session.</p> <p>Si ce paramètre est activé (Oui), la session n'expire pas tant que l'utilisateur navigue au sein du portail. Si l'utilisateur navigue en dehors du portail, il doit impérativement y revenir avant la fin du délai d'expiration, sans quoi la session expire. Désactivez ce paramètre (Non) pour définir un comportement d'application Web standard : la session expire après un délai d'inactivité égal au délai d'expiration de la session.</p> <p>La valeur par défaut est Oui.</p>
SCR 27473	<p>L'aperçu de la page est disponible au cours de la personnalisation. Dans le formulaire de personnalisation des listes, un champ permet de définir la taille de l'aperçu. Cette valeur, divisée par le nombre maximal de lignes par page, détermine le nombre maximal de pages d'aperçu répertoriées.</p>
SCR 27977	<p>La configuration du portail Peregrine peut à présent être héritée, de la même manière que les personnalisations. Reportez-vous au <a href="#">Manuel de l'administrateur de Get-Answers</a> pour plus d'informations.</p>
SCR 28251	<p>Les éléments CLASS pour HTML ont remplacé les attributs STYLE dans les feuilles de style XSL.</p>
SCR 28299	<p>Une option de personnalisation permet de désactiver un lien figurant dans une liste.</p>
SCR 28468	<p>Le déploiement de l'application s'effectue désormais au moyen d'un fichier WAR.</p>
SCR 28521	<p>Les sous-documents des formulaires docExplorer sont par défaut en lecture seule, et le paramétrage des options n'affecte pas l'exploration verticale.</p>
SCR 28584	<p>Il est possible d'insérer une barre de défilement dans un champ en lecture seule par le biais de la personnalisation ou en ajoutant l'attribut <code>scroll="true"</code> au schéma.</p>
SCR 28650	<p>Un autre emplacement est maintenant disponible pour enregistrer les personnalisations sous la forme d'un fichier.</p>
SCR 28702	<p>Lors de l'interaction avec ServiceCenter, une application OAA utilise désormais la version de l'application et non la version RTE quand il s'agit de déterminer la version d'un schéma à charger. La version RTE détermine uniquement la bibliothèque partagée à charger pour une communication correcte avec le serveur ServiceCenter.</p>
SCR 28733	<p>Les utilisateurs peuvent désormais créer des extensions de script ECMA. Les administrateurs peuvent étendre un script afin de remplacer le comportement d'un script, sans modifier le script d'origine.</p>
SCR 28825	<p>Toutes les applications Get-It sont conformes aux directives de la loi américaine HIPAA en matière de gestion des mots de passe et de l'expiration des mots de passe.</p> <p>La nouvelle table PersonSecurity du connecteur Rome prend en charge la gestion des mots de passe et des comptes.</p>
SCR 28990	<p>Une fois connecté, vous avez la possibilité de modifier la langue d'affichage du portail. Le terme de capacité <code>get.it.language</code>, ajouté au connecteur portalDB, est attribué par défaut.</p>

SCR	Description
SCR 28996	Les messages auparavant affichés dans le journal en tant qu'erreurs, lorsque les interrogateurs de scripts exécutent <code>user.remove()</code> , <code>user.put()</code> ou <code>user.clear()</code> , sont désormais consignés uniquement en mode Débogage.
SCR 29145	Un nouveau lien Afficher la liste entière permet d'ouvrir une fenêtre contextuelle affichant l'intégralité du contenu d'une liste. Cette fenêtre inclut un bouton Imprimer.
SCR 29274	Le champ E-mail (principal) ne figure pas dans la liste des colonnes disponibles dans le formulaire de personnalisation car les Services de notification utilisent uniquement la collection Emails.
SCR 29346	Le contenu du message parent n'est plus propagé à l'enfant lors de la création d'un nouvel enfant si un élément ID existe.
SCR 29381	La configuration du portail Peregrine peut à présent être héritée, de la même manière que les personnalisations. Reportez-vous au <a href="#">Manuel de l'administrateur de Get-Answers</a> pour plus d'informations.
SCR 29623	Vous disposez désormais de valeurs personnalisables pour spécifier des plages pour les contrôles de dates et les objets graphiques (widgets) fléchés. Celles-ci sont visibles dans les formulaires de personnalisation associés à ces types d'objets. Vous pouvez également ajouter des entrées au schéma pour spécifier les plages.
SCR 29656	Les fichiers <code>web.xml</code> et <code>web_*.xml</code> associé ont été modifiés et contiennent un mappage adapté au servlet AttachDownload. Dans Get-It 4.2, les pièces jointes sont par défaut gérées par ce servlet. Le serveur d'applications gère donc les pièces jointes à la place du serveur Web. Cela corrige une erreur <code>http forbidden</code> reçue lorsque l'utilisateur tentait d'ouvrir un document externe de manière répétée dans une configuration Apache / Tomcat.
SCR 29778	L'option Exiger l'Authentification intégrée de Windows fonctionne correctement.
SCR 29783	Vous disposez de champs permettant de spécifier la taille des fenêtres contextuelles lors de la personnalisation. Ces valeurs sont exprimées en pixels.
SCR 29835	L'administrateur ne peut en aucun cas supprimer un utilisateur ayant des affectations de workflow en cours. Pour les utilisateurs supprimés dans une version antérieure à Get-Answers 4.1.2, l'administrateur de workflow peut maintenant renvoyer les affectations de groupe acceptées ou réaffecter les tâches à d'autres membres de l'équipe.  Les utilisateurs dont le compte est désactivé ne peuvent pas recevoir d'attributions de workflow.
SCR 30185	Le nom du fuseau horaire ne produit plus un message du type Fuseau horaire manquant.
SCR 30284	Il n'est plus impératif de créer un élément avant de l'ajouter à une collection.
SCR 30339	Les valeurs qui viennent d'être modifiées ne sont plus perdues lors de l'exploration verticale ou de l'ajout d'éléments à une collection.
SCR 30378	À partir d'une notification e-mail contenant un message de workflow, le responsable peut afficher uniquement un écran en lecture seule lui permettant de consulter les tâches déjà acceptées ou terminées par d'autres membres de l'équipe.

SCR	Description
SCR 30452	Le nouveau mécanisme d'installation ne requiert plus de nom de fichier spécifique pour le pilote Sprinta.
SCR 30453	Le pilote Microsoft SQL Server JDBC est désormais pris en charge.
SCR 30475	Le formulaire Accepter les affectations de groupe comprend un bouton d'aperçu qui permet d'afficher des détails supplémentaires avant d'accepter l'affectation de workflow. Le workflow affiche des commentaires dans l'écran Affectation de groupe, le cas échéant.
SCR 30476	Un bouton figurant dans les formulaires de workflow génériques et personnalisés permet de renvoyer les affectations de groupe acceptées.
SCR 30507	Au cours de la création de tables, vous ne recevez plus le message Reconnecting to database workaround for Oracle bug max open cursors. Si les tables sont déjà créées, vous ne recevez plus le message Unique Constraint Violations. Les messages de violation de la contrainte d'unicité et du type Return attribute ... not found ne sont plus consignés dans le fichier journal archway.log.
SCR 30629	Le nouveau rôle get.it.personalization.bva permet de personnaliser les menus de Mon site de commerce.
SCR 30749	Une collection s'affiche sous la forme d'un lien pour ouvrir un nouveau formulaire, et non plus sous la forme d'une liste de lignes dans un tableau au sein du formulaire actif, si le paramètre <b>Nombre max. de lignes d'une collection</b> est fixé à 0. Vous pouvez également personnaliser ce paramètre dans le schéma, en définissant l'attribut maxrowcount dans l'élément collection.
SCR 30992	Vous pouvez maintenant organiser les onglets de l'application et les options du menu de navigation en indiquant le nom du module associé, dans l'ordre de votre choix. Les paramètres à définir sont accessibles sous l'onglet Thèmes.
SCR 31938	Les champs d'heure en lecture seule affichent désormais l'heure dans le format défini dans les paramètres régionaux.
SCR 31978	Le connecteur SCAdapter authentifie correctement l'utilisateur après l'échec d'une connexion.
SCR 32066	L'objet graphique (widget) de date/heure OAA fonctionne correctement avec toutes les valeurs.
SCR 32125	OAA ne tente plus d'ouvrir le répertoire META-INF en tant que fichier manifest.
SCR 32198	Les champs spécifiés dans le schéma avec le type URL s'affichent bien sous la forme de liens dans les formulaires.
SCR 32402	Il est possible de télécharger le fichier Local.xml à partir de la page Administration.
SCR 32482	Lorsqu'un propriétaire ou un éditeur crée un nouveau document de base de connaissances, les Services de notification n'envoient plus de messages électroniques vides.

SCR	Description
SCR 32497	Un administrateur de workflow peut maintenant prévisualiser et réaffecter à un utilisateur ou à un groupe des messages de workflow attribués à n'importe quel utilisateur système.
SCR 32562, 30070 Incident 466752	Une correction a été apportée au code afin d'éviter l'erreur de script ECMA (qui se produisait rarement) entraînant l'affichage du message « Cannot convert null to an object », qui empêchait la création d'un nouvel utilisateur dans l'onglet Personnes.
SCR 32757	Le connecteur Rome utilise désormais un opérateur égal (=) pour faire correspondre les noms d'utilisateur lors de la recherche des termes de capacité. Lors de l'ajout de noms par le biais de l'onglet Personnes, vous ne pouvez plus ajouter le même nom dans une casse différente. Par exemple, si le nom d'utilisateur <b>JeanDupont</b> existe, vous ne pouvez pas ajouter le nom <b>jeandupont</b> .
SCR 32836	Lors de l'exécution de l'utilitaire OOADeploy, les paramètres de ligne de commande <code>-logToFile</code> et <code>-logToStdOut</code> autorisent respectivement la sortie vers un fichier journal et vers le périphérique standard <code>stdout</code> . La journalisation dans la sortie standard est le paramètre par défaut. Le contenu est toujours ajouté à la fin du fichier journal pour éviter tout risque d'écrasement des informations précédentes. Chaque nouvelle session de journalisation commence par la date et l'heure.
SCR 32933	La création de tables est désormais une fonction manuelle. La section de création de tables des paramètres de l'administrateur est nommée <b>Admin Rome</b> . Les administrateurs doivent cliquer sur un bouton pour lancer la création de tables. Le paramètre <code>&lt;createTable&gt;</code> du fichier <code>local.xml</code> est ignoré.
SCR 33001	Après avoir enregistré les paramètres d'un composant dans la page Administration, vous restez dans la page de paramètres associés à ce composant, et vous n'êtes plus renvoyé au Panneau de configuration.
SCR 33100	<p>Pour intégrer Get-Answers avec ServiceCenter en utilisant l'Authentification intégrée de Windows :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le serveur fourni ne doit en aucun cas être le serveur IIS (par exemple, <a href="http://&lt;nom_serveur_iis:port&gt;/oaa/login.jsp">http://&lt;nom_serveur_iis:port&gt;/oaa/login.jsp</a>) car le fichier n'existe peut-être pas dans le répertoire virtuel du serveur gérant l'authentification, qui contient les fichiers <code>login.asp</code>, <code>loginverify.asp</code> et <code>e_login_main_start.asp</code>.</li> <li>■ Le serveur doit être le serveur Web direct (qui n'est pas toujours le serveur gérant l'authentification), souvent sur Apache, IBM HTTP Server ou iPlanet/Sun ONE. Il n'est peut-être même pas sur un système Windows.</li> <li>■ Dans le champ Enregistrement société au niveau système/Intégrations actives/Serveur Get-Answers, tapez le nom du serveur Web et le port (si nécessaire), comme suit : <b>serveur_web</b> ou <b>serveur_web:81</b>.</li> </ul>
SCR 33134	Le nouveau terme de capacité de la cible <code>portalDB.get.timezone</code> contrôle l'accès au composant Fuseau horaire du portail.
SCR 33334	Les fichiers d'aide et les liens d'aide en anglais sont supprimés des écrans des Services de notification.

SCR	Description
SCR 33415	Il est désormais possible de spécifier un titre accessible dans le schéma. Reportez-vous au <a href="#">Manuel de l'administrateur</a> pour plus d'informations.
SCR 33556	L'option <code>ActiveTheCache</code> , accessible dans les paramètres de l'administrateur (onglet Rome), fonctionne correctement. Si vous avez précédemment désactivé la mise en cache, vous pouvez désormais définir la valeur <code>Oui</code> (valeur par défaut).
SCR 33718	La propagation au sous-type d'un type <code>path</code> ne génère plus d'erreur si le chemin d'accès contient une barre oblique ( <code>/</code> ).
SCR 33894	Le sous-type n'est plus perdu lorsque vous revenez au parent à partir d'un sous-document.
SCR 33992	Un nouveau bouton <b>Soumettre</b> , placé dans le formulaire parent lorsque vous quittez une fenêtre contextuelle, évite toute perte de modifications apportées dans la fenêtre contextuelle.
SCR 34345	Le nouveau terme de capacité <code>getit</code> . Layout permet de personnaliser le portail.
SCR 34707	Les images sont affichées correctement sous WebLogic et Sun ONE.

## Recherche dans la base de connaissances

La base de connaissances contient des articles présentant des informations, des conseils et des solutions temporaires adaptés à cette version. Pour effectuer une recherche dans la base de connaissances :

- 1 Accédez au site Web Peregrine Customer Support à l'adresse <http://support.peregrine.com>.
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre ID de client et votre mot de passe.
- 3 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Advanced Search (Recherche avancée)**.
- 4 Tapez un ou plusieurs mots clés pour affiner la recherche, puis sélectionnez un produit dans la liste déroulante.
- 5 Cliquez sur **Go (OK)**.

## Problèmes connus

Les tableaux suivants répertorient les problèmes identifiés dans Get-Answers 4.2, OAA et lors de l'installation. Pour rechercher des problèmes connus dans la base de connaissances, tapez l'ID du document correspondant comme critère de recherche.

### Problèmes connus de Get-Answers

Le tableau suivant répertorie les problèmes identifiés dans Get-Answers 4.2.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
25532	Auparavant, si un document soumis était rejeté et donc supprimé du système, il était impossible d'envoyer un message électronique à son émetteur pour lui indiquer l'état (acceptation ou rejet) de l'article de la base de connaissances, dans la mesure ou le document rejeté et ses détails (titre, résumé, etc.) étaient supprimés. Dans la version 4.2, la fonction <i>Retirer</i> permet de rédiger un message car le document est conservé au sein du système, avec l'état Retiré, jusqu'à ce qu'un administrateur de Get-Answers le supprime. Cette demande de modification du logiciel a également trait au fractionnement des modèles de workflow en plusieurs chemins afin de pouvoir créer un autre e-mail pour notifier chaque décision du propriétaire à l'émetteur. Cet aspect de la demande SCR sera étudié ultérieurement.	Aucune.
25963 Incident 262819	Par défaut, il n'est pas possible de publier un document immédiatement s'il est soumis à l'équipe <b>docteam z</b> .	Contactez l'assistance clientèle pour obtenir le code permettant de contourner ce problème, ainsi que des instructions pour l'implémenter en tant que fonction personnalisée.
27408	Une erreur est générée de façon intermittente lorsqu'un utilisateur tente de modifier un affichage de document déjà modifié avant d'enregistrer les changements apportés dans le type de document parent.	Pour contourner ce problème, veuillez à enregistrer le type de document parent à chaque fois que l'affichage est enregistré, avant de tenter de modifier à nouveau cet affichage.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
27517	En raison de modifications apportées à la structure des types de document par défaut, une mise à niveau peut engendrer un problème lors de la création ou modification de documents contenant des champs RTF obligatoires. Par exemple, les boutons d'un formulaire de workflow peuvent disparaître de la partie inférieure d'un type de document personnalisé mis à niveau qui contient des champs RTF obligatoires.	Personnalisez à nouveau les formulaires de création et de workflow pour les types de document personnalisés contenant des champs RTF obligatoires.
28239	Les caractères spéciaux apparaissent sous la forme de chaînes codées HTML dans les titres, en raison de la structure des listes de résultats.	Les titres apparaissent correctement dans les documents.
30469	Une affectation de workflow peut être orpheline si la dernière personne d'un rôle fonctionnel est supprimée, si ce rôle fonctionnel est le seul propriétaire au sein de l'équipe documentaire.	S'il manque des messages de workflow pour des affectations Get-Answers, il est possible qu'aucun propriétaire n'ait été trouvé dans l'équipe documentaire lorsque le workflow a tenté de résoudre l'affectation de rôle. Reportez-vous au <a href="#">Manuel de l'administrateur Get-Answers</a> , Annexe A, Procédures de résolution des problèmes pour corriger ce problème.
30794	Le fichier <code>jcinst.exe</code> ne sera installé sur un système Windows XP que si vous commencez par renommer certains fichiers du répertoire <code>system32</code> . L'application <code>jcinst.exe</code> est un fichier requis pour l'intégration DDE de ServiceCenter avec Get-Answers.	Renommez les fichiers <code>corojdk1.1.d11</code> et <code>jdde.d11</code> , stockés dans le répertoire suivant, puis exécutez à nouveau le script d'installation <code>jcinst.exe</code> .  C:\Windows\System32\
33227	Les icônes de l'écran Parcourir les catégories affichent parfois un état incorrect pour les dossiers (état ouvert alors qu'ils sont fermés, et inversement).	Aucune.
33621	Les documents importés à partir de Knowlix utilisent l'extension <code>.jsp</code> pour les liens entre les documents. Get-Answers 4.2 utilise désormais l'extension <code>.do</code> .	Les utilisateurs doivent exécuter l'utilitaire Rapprocher les documents liés après avoir importé des documents à partir de Knowlix.
33657	Les données KSummary d'un document externe ne contenant pas de résumé sont vides dans l'écran Parcourir les catégories, mais sont affichées en tant que corps du document dans une liste de résultats de recherche.	Pour un comportement cohérent, supprimez la description de champ <code>top_lines</code> de la section <code>KMLib</code> du fichier <code>RWare.cfg</code> .



SCR	Problème connu	Solution temporaire
33753	Pour les bases de données Oracle, si un champ de date est mis à jour après 16h00, la date du lendemain est enregistrée.	Aucune.
33754	Certains documents peuvent contenir un grand nombre de balises imbriquées. L'utilisateur peut recevoir un message d'avertissement dans l'écran de commande du moteur de recherche Get-Answers.	Ce message est envoyé à titre d'information uniquement. Les documents sont correctement indexés et récupérés.
33946	Si une image jointe au cours de l'ajout d'un document est supprimée du brouillon avant sa soumission au workflow, cette image apparaît en tant que pièce jointe au document, bien qu'elle n'apparaisse pas dans le corps du document lui-même.	Vous pouvez gérer ce lien de pièce jointe en supprimant le lien dans le workflow.
34061	Les symboles de paragraphe ne sont pas toujours correctement actualisés dans les champs RTF après un enregistrement.	Actualisez l'écran ou rechargez le document à partir de la liste des brouillons.
34065	Les champs et certaines données d'un formulaire de workflow sont perdus si l'utilisateur tente de personnaliser ce formulaire alors qu'il est en train d'apporter des modifications aux données.	À chaque fois qu'il personnalise un formulaire, l'utilisateur doit revenir à la liste des types de document ou à la liste des messages de workflow, puis tentez d'accéder à nouveau au document en question, dans lequel toutes les modifications apparaîtront dans le contexte approprié.
34086	Tous les nouveaux documents créés dans Get-Answers et liés à un autre document existant doivent impérativement être acheminés au workflow. Avant cela, le gestionnaire de liens n'empêche pas le retrait des documents liés.	Lorsque vous modifiez, révisez et publiez un document dans le workflow, assurez-vous que les liens pointant vers les documents sont valides. Connectez-vous régulièrement en tant qu'administrateur Get-Answers et cliquez sur l'option de menu Rapprocher les documents liés pour déterminer si des liens doivent être rétablis.
34089	Un document de destination lié peut être retiré s'il est transféré à une autre équipe, puis retiré du workflow de triage.	Si vous pensez que cela s'est produit, connectez-vous en tant qu'administrateur Get-Answers et cliquez sur l'option de menu Rapprocher les documents liés pour déterminer si des liens doivent être rétablis.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
34108	Le même document peut apparaître deux fois dans la liste de documents à lier quand l'utilisateur sélectionne la fonction Lien vers un autre document, lors de l'ajout ou de la modification d'un document. Cela est dû au fait que le document a été publié dans deux catégories distinctes.	Il s'agit d'un problème purement formel qui n'a aucune incidence pour l'utilisateur.
34217	Lorsqu'un utilisateur accède à un document qui contient un lien pointant vers du contenu partagé qui a été supprimé du système, si l'utilisateur clique sur ce lien, une fenêtre vide s'ouvre, au lieu d'un message lui indiquant que le contenu n'est plus disponible.	Ce problème étant purement formel, il n'y a pas de solution temporaire.
34266	Dans un navigateur sous un ordinateur XP avec SP2 installé, une erreur du type Autorisation refusée se produit lorsqu'un formulaire est affiché, à la suite de ces opérations : 1. Recherches à partir de ServiceCenter.* 2. Liens copiés à partir de la page Actions.* 3. Liens à partir d'un message des Services de notification. 4. Lien vers une recherche enregistrée telle que : <a href="http://production/oaa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_hitlist.do?QueryString=peregrine">http://production/oaa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_hitlist.do?QueryString=peregrine</a> . * Si l'utilisateur est déjà connecté à Get-Answers.	Peregrine ne prend pas en charge XP SP2. Il est convenu que Microsoft apporte un correctif dans les mois qui viennent. Visitez le site d'aide et de support de Microsoft à l'adresse <a href="http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;884698">http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;884698</a>
34380 Incidents 502322, 364907	Les listes d'équipes documentaires propriétaires et les listes de catégories ne sont pas classées par équipes et catégories exposées à un utilisateur à partir d'une affectation de rôle. En revanche, les équipes et les catégories exposées à partir d'une affectation d'utilisateur sont classées.	Aucune. Ce problème sera résolu dans une version ultérieure.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
34382	Dans Netscape/Mozilla, si vous ajoutez un rôle à un affichage de document APRÈS avoir apporté des modifications aux données de l'affichage dans l'éditeur RTF, ces modifications sont perdues.	Dans Netscape 7.1, sous Gérer les types de document, lors de la création ou la modification d'un affichage de document, ajoutez des rôles avant d'ajouter de nouveaux champs à l'affichage ou de modifier l'affichage ; ainsi, les modifications seront enregistrées.
34406	L'utilisateur ne peut pas afficher le document externe dans l'aperçu de document externe Get-Answers à partir de la liste des documents retirés. Ses métadonnées sont visibles, mais le document externe lui-même ne l'est pas.	Rétablissez le document pour afficher à nouveau le document principal, ou affichez le document à l'aide de l'interface de rapports.
34478	Lors de l'utilisation de types de document personnalisés, la page Workflow du propriétaire n'affiche pas le champ Liste des catégories publiées.	Un utilisateur disposant de droits d'administrateur de personnalisation doit personnaliser l'écran Workflow du propriétaire pour chaque type de document personnalisé, afin d'ajouter le champ Liste des catégories publiées.
34466	Le chemin d'accès par défaut dans le connecteur BizDoc - Archway n'est pas valide.	<p>Pour définir un chemin valide :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez au scénario Connect-It (sc2oaa_insert.scn ou sc2oaa_update.scn) et configurez le connecteur BizDoc - Archway.</li> <li>2. Accédez à la quatrième page de l'Assistant (définition du dossier DSD).</li> <li>3. Remplacez le chemin :  D:\Program  Files\Peregrine\Portal\Support  Files\DatabaseFiles\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\dsd  par  D:\Program  Files\Peregrine\Portal\image\W  EB-INF\apps\oaagen\dsd  ou  ou le chemin valide est dans le dossier dsd.</li> <li>4. Suivez les étapes suivantes de l'Assistant et enregistrez le scénario.</li> </ol>

SCR	Problème connu	Solution temporaire
34472	Dans le cadre d'une intégration DDE avec ServiceCenter 5.1, les champs Titre et Résumé du dernier document affiché dans Get-Answers sont utilisés lors de la création d'une nouvelle solution à partir d'une fiche d'appel. Cela se vérifie également pour le champ Résumé lors de la création d'une solution à partir d'un incident.	Pour contourner ce problème, identifiez tous les champs figurant dans le type de document Problem/Solution (probsol) dans Get-Answers, qui ne contiennent pas un mappage de création dans l'écran Enregistrements de configuration Get-Answers dans ServiceCenter. Ajoutez un mappage pour chacun des champs manquants, dans lequel le champ source de ServiceCenter correspond à « - », et le champ cible de Get-Answers correspond au nom du champ Problem/Solution de Get-Answers. Exemple : Champ source ServiceCenter - - Champ cible Get-Answers Titre Résumé
34478	Lors de l'utilisation de types de document personnalisés, la page Workflow du propriétaire n'affiche pas le champ Liste des catégories publiées.	Un utilisateur disposant de droits d'administrateur de personnalisation doit personnaliser l'écran Workflow du propriétaire pour chaque type de document personnalisé, afin d'ajouter le champ Liste des catégories publiées.
34524	Dans le formulaire de workflow Réviseur, les documents externes ne sont pas affichés correctement lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Aperçu.	Cliquez sur le lien du document figurant dans le champ Fichier pour afficher un document externe.
34538	Le propriétaire d'une équipe documentaire qui recherche du contenu partagé (à partir de l'écran Recherche de contenu partagé) peut afficher le contenu partagé appartenant à d'autres équipes documentaires.	Dans le formulaire de détails sur les pièces jointes, si vous n'êtes pas le propriétaire de l'équipe documentaire à qui appartient le contenu partagé, n'incluez pas ce contenu partagé dans vos documents.
34763 Incident 514827	Si le champ Titre ou Résumé contient du texte inclus entre <>, ce texte ne s'affiche pas correctement dans l'aperçu du document.	Aucune.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
34777	Lorsqu'un administrateur tente de supprimer un utilisateur ayant des affectations de workflow en attente ou acceptés, le message indique une liste incorrecte d'équipes documentaires propriétaires ou ce message crypté : <code>getanswers,UserCannotBeDeleted) \$IDSgetanswers,NoDefaultString.</code>	Contactez l'assistance clientèle de Peregrine.
SCR 34834 Incident 503971	Lorsque vous ajoutez du contenu partagé dans un formulaire de création contenant plusieurs champs RTF, s'il y a plus de 10 documents partagés et que celui que vous souhaitez ajouter ne figure pas dans la première page, vous cliquez sur la flèche pointant vers l'avant >. Lorsque vous cliquez ensuite sur le lien du contenu partagé, le système duplique ce lien dans tous les champs RTF.	Supprimez le lien des autres champs RTF.

## Problèmes connus de OAA

Le tableau suivant répertorie les problèmes identifiés dans OAA, liés à Get-Answers.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 28264	Les messages d'erreur s'affichant lors de la validation des dates saisies ne sont pas suffisamment explicites.	Vérifiez que toutes les données date/heure sont entrées.
SCR 29088	La longueur des champs texte n'étant pas détectée, certaines valeurs peuvent être tronquées.	Aucune.
SCR 29153	Lorsque vous réinitialisez le serveur à partir de la page Accueil en ajoutant le composant de portail Panneau de configuration à la page Accueil, le portail s'ouvre dans le cadre principal. Les menus du haut et de gauche apparaissent en double.	Fermez le navigateur, puis rouvrez-le.
SCR 29675	Lorsqu'une autre page de déconnexion est spécifiée dans le champ URL de déconnexion, accessible dans la page Administration, sous l'onglet Commun, cette page ne s'affiche pas si la session expire.	Aucune.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 30255	Les utilisateurs ne disposant pas du terme de capacité <code>get it</code> . content ne peuvent pas ajouter ni supprimer de composants de portail dans la page d'accueil du portail Peregrine.	Les utilisateurs qui ne possèdent pas ce terme de capacité ne peuvent pas accéder au menu d'activités placé dans le volet de gauche, mais : <ul style="list-style-type: none"> <li>ils peuvent fermer un composant de portail en cliquant sur l'icône Fermer (X).</li> <li>lorsqu'ils cliquent sur l'icône de clé dans la page d'accueil, un message d'erreur explicite les informe qu'ils n'ont pas l'autorisation d'effectuer cette opération, mais au même moment, ils sont déconnectés et doivent se reconnecter.</li> </ul>
SCR 30432	Dans Mon site de commerce, il est impossible d'ajouter un lien à un sous-menu avant d'avoir créé ce sous-menu.	Dans Mon site de commerce, vous devez créer et soumettre un sous-menu avant de lui adjoindre des éléments.
SCR 33344	Lors de la connexion à la page Administration, si la première tentative de connexion avec un nom d'utilisateur échoue, et que la deuxième tentative de connexion avec un autre nom d'utilisateur est effective, c'est le premier nom d'utilisateur qui s'affiche en tant qu'utilisateur connecté.	Aucune.
SCR 33502	Lorsque vous inscrivez un message contenant <code>Message.getContent()</code> dans le journal <code>archway</code> , un message d'erreur du type <code>Unable to parse the contents (Impossible d'analyser le contenu)</code> s'affiche s'il contient des caractères XML non valides.	Ce message d'erreur s'affiche dans le fichier <code>archway.log</code> et il est généré uniquement si vous activez le niveau de journalisation <code>Débogage</code> . Une sécurité a été mise en œuvre, qui supprime tout caractère XML non valide du flux de demandes HTTP.
SCR 34462	Si la page comprend plusieurs composants de portail Liste de documents, lorsque vous cliquez sur le symbole Plus (>) pour afficher le reste des éléments, une page vierge s'affiche.	Si la page comprend plusieurs composants de portail Liste de documents, supprimez le symbole Plus (>) en définissant un nombre maximal de lignes pour chaque liste suffisamment élevé pour afficher tous les éléments de la liste.

SCR	Problème connu	Solution temporaire
SCR 34578	L'élément libellé des liens et des tables n'est pas conforme à l'Article 508.	Les utilisateurs accessibles doivent paramétrer leur navigateur pour qu'il lise le texte des liens, et non le libellé.
SCR 34621	Lors de la sauvegarde d'un enregistrement avec une pièce jointe dont le nom de fichier contient un signe et commercial (&), l'affichage ultérieur de cet enregistrement génère le message d'erreur suivant : Le nom de l'entité doit suivre immédiatement le signe & dans la référence de l'entité.	N'utilisez pas le signe et commercial dans les noms de fichiers joints à un enregistrement.

## Problèmes d'installation connus

Si vous envisagez d'installer Get-Answers 4.2 avec ServiceCenter 5.1.2 ou 5.1.4, consultez au préalable l'article de la base de connaissances SB8-C1A-TKGN, qui décrit l'intégration DDE.

Le tableau suivant répertorie les problèmes d'installation identifiés concernant Get-Answers.

Problème connu	Solution temporaire
La coroutine Java <code>jcinst.exe</code> nécessaire à l'intégration DDE entre SC 5.1.x et Get-Answers ne s'installe pas correctement sur un système Windows XP Édition Professionnelle. Le programme d'installation <code>jcinst.exe</code> ne peut pas écrire dans le fichier <code>C:\WINDOWS\system32\corojdk11.dll</code> et renvoie une erreur de registre <code>err=32</code> . La commande <b>Run Setup (Exécuter le programme d'installation)</b> lors du premier démarrage de Get-Answers à partir de ServiceCenter 5.1.x génère une boucle infinie d'exécutions du programme d'installation si Get-Answers est redémarré. [SCR 34761, Incident 504614]	Sous Windows XP Édition Professionnelle, le programme <code>jcinst.exe</code> est installé et fonctionne correctement si vous renommez les fichiers <code>corojdk11.dll</code> et <code>jdde.dll</code> , stockés dans le répertoire <code>C:\Windows\system32\directory</code> , puis double-cliquez sur <code>jcinst.exe</code> . Le programme <code>jcinst.exe</code> installe les versions compatibles des fichiers <code>corojdk11.dll</code> et <code>jdde.dll</code> lors de son exécution.

Problème connu	Solution temporaire
Instructions à suivre pour modifier les paramètres de mémoire d'un serveur d'applications.	Reportez-vous à la documentation relative à votre serveur d'applications particulier pour obtenir ces instructions.
La variable de taille mémoire (ou taille du segment mémoire Java) doit être au moins égale à 256 Mo, mais 512 Mo est le paramétrage recommandé.	Utilisez les paramètres suivants : -Xms256M -Xmx512M
Le dépassement de la RAM disponible force la machine virtuelle Java à effectuer des échanges sur le disque, ce qui nuit aux performances globales.	Assurez-vous que la taille maximale de segment mémoire est inférieure à la quantité de RAM disponible pour le(s) serveur(s) d'applications.

## Prise en charge linguistique

Les modules linguistiques (français, italien et allemand) seront disponibles 90 jours après la commercialisation de Get-Answers 4.2.

## Prise en charge du format Unicode (UTF-8)

Le format UTF-8 fait partie intégrante de la norme Unicode. Celle-ci permet d'enregistrer des caractères issus de toute langue prise en charge. Get-Answers 4.2 accepte le format UTF-8 en tant que méthode de codage de données tant nouvelles qu'existantes, et peut gérer plusieurs langues sur un seul et même serveur tout en se conformant à la norme Unicode.

## Produits tiers

Les produits Peregrine intègrent souvent des produits tiers qui font appel à des normes en source ouverte. Le site Web d'assistance clientèle de Peregrine contient des instructions spécifiques des produits tiers et de ces normes. Vous devez disposer de votre ID et mot de passe de connexion client pour vous connecter à ce site.



---

## Informations complémentaires

Le site Web d'assistance clientèle propose des ressources sur des produits tiers, la matrice de compatibilité, de la documentation et les coordonnées du support technique.

Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>. Vous devez disposer de votre ID et mot de passe client pour vous connecter à ce site.

## Services de formation

Pour obtenir une liste exhaustive des cours de formation Peregrine, consultez le site Web *Peregrine Education Service*.

## Siège social

Accédez au site Web de Peregrine Systems pour obtenir les coordonnées des bureaux, ainsi que des informations sur les produits et les nouveautés. Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://www.peregrine.com>.





