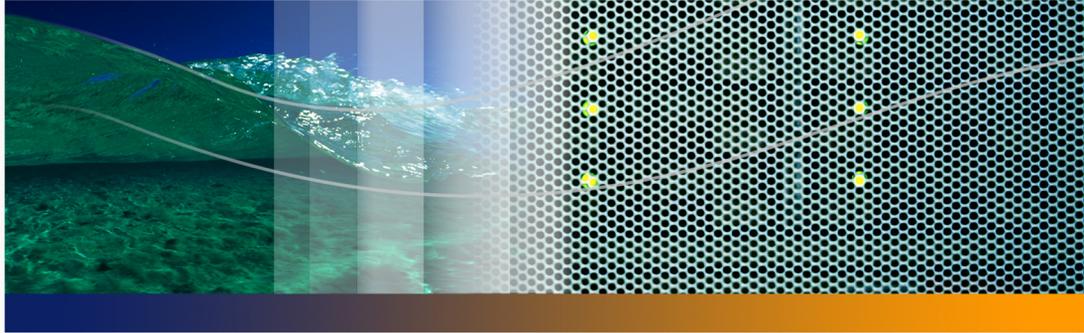


Peregrine Systems, Inc.

Get-Answers 4.2



Versionshinweise



Copyright © 2005 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, VERWENDUNGSWEISEN, 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, Incorporated und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. verwendet bzw. offengelegt werden. Dieses Handbuch darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Peregrine Systems, Inc. weder ganz noch teilweise reproduziert werden. In diesem Handbuch werden eine Reihe 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, Peregrine Mobile und ServiceCenter sind eingetragene Warenzeichen von Peregrine Systems, Inc. oder seiner Tochterunternehmen.

Microsoft, Windows, 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. DB2 ist ein eingetragenes Warenzeichen der International Business Machines Corp. Das vorliegende Produkt umfasst Software, die von Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) entwickelt wurde. Das Produkt enthält außerdem Software, die von den folgenden Firmen entwickelt wurde: Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation und InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc. und NextPage Inc. Sollen zusätzliche lizenzrechtliche Punkte zu berücksichtigen sein, lesen Sie im Anhang des Installationshandbuchs nach.

Teile dieser Dokumentation werden von Convera Technologies, Inc. bereitgestellt. Copyright © 1998, 2002 Convera Technologies, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den Vereinigten Staaten von Amerika. Der Name Convera™ und das Logo sowie die im Folgenden aufgeführten Namen sind Warenzeichen von Convera Technologies, Inc.: RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom™, Visual RetrievalWare™ und Screening Room®. Edit-on® Pro: edit-on Pro Copyright © 2001 RealObjects GmbH, Saarbrücken, Germany; edit-on ist ein eingetragenes Warenzeichen der RealObjects GmbH, Saarbrücken, Germany. Alle anderen Namen oder Marken sind eingetragene Warenzeichen oder Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

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 bitte unter doc_comments@peregrine.com. an den Kundendienst von Peregrine Systems, Inc. Diese Ausgabe der vorliegenden Dokumentation gilt für Version 4.2 des lizenzierten Programms.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel. +1 (0) 858.481.5000
Fax +1 (0) 858 481 1751
www.peregrine.com



Inhalt

Get-Answers Versionshinweise	5
Erste Schritte	6
Neue Funktionen	6
Kompatibilitätsmatrix	8
Software-Änderungsanforderungen	8
Get-Answers-Erweiterungen und -Problemlösungen	9
OAA-Erweiterungen und -Problemlösungen	19
Durchsuchen der KnowledgeBase (Wissensdatenbank)	25
Bekannte Probleme	25
Bekannte Probleme in Get-Answers.	26
Bekannte Probleme in OAA.	34
Bekannte Probleme bei der Installation	36
Sprachunterstützung.	38
Unicode (UTF-8)-Unterstützung.	38
Produkte von Fremdanbietern	38

Benötigen Sie weitere Informationen?	38
Schulungsservices	39
Weltweite Niederlassungen	39



Get-Answers Versionshinweise

PEREGRINE

Willkommen bei Get-Answers 4.2 von Peregrine Systems, Inc. Die Versionshinweise enthalten einen Überblick über neue Funktionen, beschreiben Probleme, die für diese Version bekannt sind, und geben Hinweise auf weitere Informationsquellen, wie zum Beispiel die Kundendienst-Website von Peregrine. Stellen Sie sicher, dass Sie über einen gültigen Benutzernamen und ein Kennwort für die Anmeldung an der Kundendienst-Website verfügen.

Die mit dieser Version gelieferten Medien umfassen eine vollständige Installation des Produkts einschließlich der zugehörigen Dokumentation und gegebenenfalls verfügbarer Sprachpakete. Auf der beiliegenden Verpackungsliste erhalten Sie eine vollständige Beschreibung des gelieferten Mediums.

Get-Answers ist eine Komponente der Peregrine Systems Employee Self Service-Suite (ESS), deren Anwendungen für die Peregrine OAA-Plattform entwickelt wurden. Get-Answers stellt eine webbasierte Schnittstelle dar, die es Unternehmen ermöglicht, Ressourcen einzusparen und Produktivitätssteigerungen zu erzielen, da diese Schnittstelle die Mitarbeiter dabei unterstützt, Probleme eigenständig zu lösen und Fragen selbst zu beantworten.

Get-Answers 4.2 kann in ServiceCenter integriert werden. In diesem Dokument erhalten Sie eine Übersicht über bekannte Probleme mit dieser Version, und es wird erläutert, wie Sie Informationen aus anderen Quellen, z.B. Dokumente auf der Kundendienst-Website von Peregrine, abrufen können.

Erste Schritte

Um sich mit Get-Answers 4.2 vertraut zu machen, lesen Sie die folgenden Themen aufmerksam durch:

- [Neue Funktionen auf Seite 6.](#)
- [Kompatibilitätsmatrix auf Seite 8.](#)
- [Software-Änderungsanforderungen auf Seite 8.](#)
- [Durchsuchen der KnowledgeBase \(Wissensdatenbank\) auf Seite 25.](#)
- [Bekannte Probleme auf Seite 25.](#)
- [Sprachunterstützung auf Seite 38.](#)

Neue Funktionen

Get-Answers 4.2 enthält die folgenden neuen Funktionen:

- **Verbesserte Dateibereitstellung bei der Installation:** Das Installationsprogramm stellt Dateien nicht mehr direkt in der Verzeichnisstruktur eines Anwendungsservers bereit. Stattdessen werden Dateien in einem Stagingbereich im Dateisystem bereitgestellt. Der Stagingbereich fungiert als gemeinsamer Ort zur Bereitstellung von Peregrine Portal-Anwendungen. Aus diesen bereitgestellten Dateien erstellt das Installationsprogramm eine WAR-Datei. Für die WAR-Datei müssen Sie das Bereitstellungsverfahren des Anwendungsservers durchführen, um die Peregrine Portal-Anwendung zu installieren bzw. bereitzustellen.
- **Integration in ServiceCenter ohne DDE (Dynamic Data Exchange):** Die Integration ist serverbasiert. Das bedeutet, das Popup-Fenster, das zur Aufrechterhaltung der DDE-Verbindung verwendet wurde, ist nicht mehr erforderlich. Somit wird das Risiko umgangen, dass der Benutzer das Popup-Fenster schließt und dadurch die Verbindung zu Get-Answers unterbricht. Auf diese Weise wird die Flexibilität, Stabilität und Anwenderfreundlichkeit der Anwendung verbessert.

- **1-Wege-Connect-It-Szenarien:** Szenario zum Importieren von Benutzern, das die Migration von Benutzerdaten in Get-Answers ermöglicht. Dadurch wird der Verwaltungsaufwand beim Einrichten von Benutzern in Get-Answers reduziert.
- **Unterstützung des Microsoft SQL Server 2000-Treibers für JDBC:** Zusätzliche Unterstützung des Microsoft SQL Server 2000-Treibers für JDBC: Der iNet Sprinta-Treiber ist somit nicht mehr der einzige verfügbare Treiber.
- **HIPAA-Konformität (Health Insurance Portability and Accountability Act):** Ermöglicht es, die Zurücksetzung des Kennworts bei der ersten Anmeldung zu erzwingen und bietet die Möglichkeit, Ablaufdaten für die Gültigkeit von Kennwörtern einzurichten.
- **Dokumentstatus Entwurf, Abgelaufen und Zurückgezogen:** Es besteht jetzt die Möglichkeit, den Entwurf eines Dokuments zu speichern, bevor es an den Workflow gesendet wird. Abgelaufene Dokumente können automatisch an den Workflow gesendet werden. Zurückgezogene Dokumente werden nicht mehr gelöscht, sondern archiviert.
- **Verknüpfungs-Manager:** Verhindert im Vorfeld das Löschen von Dokumenten, die über eine Verknüpfung aufgerufen werden können. Bereits defekte Verknüpfungen werden erfasst und, sofern möglich, wiederhergestellt.
- **Verbesserte Workflows:** Eine Zuweisung kann nun zurück an die Zuweisungsgruppe übergeben werden. Eine Zuweisung muss nicht mehr den gesamten Workflow von Anfang bis Ende durchlaufen.
- **Konfigurierbare Zuordnung für Suchläufe:** Durch die neue Möglichkeit, Suchparameter einzuschränken und speziellen Feldern in ServiceCenter zuzuordnen, werden die Suchverfahren optimiert und die Trefferquoten erhöht. Zuvor basierten Suchläufe lediglich auf dem Beschreibungsfeld.
- **Kontextueller Verlauf für Suchläufe:** Techniker können nachvollziehen, welche Suchläufe einzelne Benutzer vor dem Absenden eines Tickets durchgeführt haben.
- **Konfigurierbarer Bildschirm für erweiterte Suchläufe:** Verwalter können angeben, welche Felder die Benutzer durchsuchen dürfen. Entsprechend können Verwalter zulässige Felder zum Suchbildschirm hinzufügen und solche Felder entfernen, die nicht für Suchläufe zur Verfügung stehen sollen.

- **Markieren von Treffern:** Treffer, die den Schlüsselwörtern aus der Abfrage entsprechen, werden in Form von markiertem Text innerhalb des Dokuments hervorgehoben.
- **Verbesserte Schnittstelle zur Verwaltung von Bewertungen:** Ermöglicht den Kunden, die Fragen bezüglich eines Dokuments individuell anzupassen. Über die Bewertung **War dieses Dokument hilfreich?** hinaus können nun spezifische Fragen gestellt werden, die im Rahmen unterschiedlicher Berichts- und Überwachungsfunktionen Anwendung finden.

Kompatibilitätsmatrix

Die Kompatibilitätsmatrix gibt Auskunft darüber, in welchen Versionen Betriebssysteme, Browser und Peregrine-Produkte unterstützt werden und enthält weitere Informationen in Hinsicht auf Kompatibilität und Support. So greifen Sie auf die Kompatibilitätsmatrix zu:

- 1 Verwenden Sie einen Browser, um die Kundendienst-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com> aufzurufen.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie links im Fenster auf **Product Information** (Produktinformation) > **Product Family** (Produktgruppe) > **Get-Answers** > **Compatibility matrices** (Kompatibilitätsmatrix) > **Product Version** (Produktversion).

Software-Änderungsanforderungen

Get-Answers In 4.2 wurden zahlreiche Software-Änderungsanforderungen (SCRs) realisiert.

Get-Answers-Erweiterungen und -Problemlösungen

In der nachfolgenden Tabelle werden die Probleme aus Get-Answers beschrieben, die in dieser Version gelöst wurden.

SCR	Beschreibung
17184	In dieser Version von Get-Answers werden im Texteditor zur Bearbeitung von RTF-Dateien die Tastenkombinationen unterstützt, die englischsprachigen Benutzern aus anderen Programmen vertraut sind, z. B. Strg+B für die Fettformatierung. Die Tastenkombinationen können konfiguriert werden. Die entsprechende Anleitung finden Sie in der Dokumentation zu edit-on Pro.
23985	Der Zugriff auf Dokumente über Berichte wurde ermöglicht. Auf der Detailseite für einen Datensatz oder ein Dokument ist jetzt der Link Dokument anzeigen verfügbar, über den ein Dokument aufgerufen werden kann.
24012	Eine Benutzergruppe kann nicht aus der Liste der Absender oder Mitglieder für eine Kategorie entfernt werden, wenn der Benutzer oder die Rolle zum Dokumentteam gehört. Insbesondere wenn es sich bei einem Benutzer oder einer Gruppe um den Besitzer, Überarbeiter oder Leser handelt, ist eine Entfernung als Absender nicht möglich. Gleichermaßen kann ein Benutzer oder eine Gruppe nicht als Mitglied entfernt werden, wenn es sich um einen Leser handelt. Auf diese Weise konnte das Problem gelöst werden, dass für Benutzer oder Gruppen, die entfernt wurden, die Kategorien im Formular Kategorien durchsuchen nicht sichtbar sind.
24433	Bei der Personalisierung eines Dokuments von einem Workflow aus wird jetzt ein Wert für den Autor angegeben.
25522	Benutzer können die Installation der Suchmaschine jetzt abbrechen. Allerdings befinden sich nach Abbruch der Installation einige Dateien auf der Festplatte, die manuell entfernt werden müssen.
25968	In dieser Version wurde die Verwaltungseinstellung Arbeitskopien anzeigen hinzugefügt. Wählt der Benutzer für diese Option die Einstellung Ja aus, werden Dokumente, bei denen es sich um Arbeitskopien handelt, bei Suchläufen berücksichtigt und sind ggf. in den Trefferlisten für Besitzer, Überarbeiter, Prüfer und Leser enthalten.
26122	In dieser Version können Kategorien auf oberster Ebene alphabetisch sortiert werden, wenn die Zuweisungen individuell erfolgt sind. Sind die Zuweisungen auf Basis einer funktionalen Rolle erfolgt, können die Kategorien auf oberster Ebene allerdings nicht alphabetisch sortiert werden.
26331	Um sicherzustellen, dass die Lösungs-ID für ein neues Dokument in Get-Answers mit der Lösungs-ID identisch ist, die an ServiceCenter gesendet wird, sobald eine Lösung aus Get-Answers abgerufen und für ein Problem oder einen Incident bereitgestellt wird, verwenden Sie in ServiceCenter anstatt LKMDOCUMENTID den Begriff Id .
26897 Incident 308890	Eine erweiterte Suche (zum Beispiel eine Abfrage von Feldern) kann jetzt als Teil der aktualisierten ServiceCenter-Integration abgesendet werden.

SCR	Beschreibung
27130, 28266, 29086	In dem Bildschirm Details zur Dokumentansicht wurde das Feld Datum der letzten Änderung (dtLastModify) entfernt. Das Feld Dokument zuletzt geändert am ist jedoch weiterhin verfügbar, und der in diesem Feld angezeigte Datumswert entspricht dem Datumsformat, das für andere Datumsfelder verwendet wird. Die Felder Eindeutige ID und Eindeutige Kennung wurden aus der Dropdown-Liste des Bildschirms Details zur Dokumentansicht entfernt, da sie an dieser Stelle nicht erforderlich waren. (Siehe SCR 28266 und SCR 29086.)
27369	In den Workflow-Formularen ist das Feld Veröffentlichte Kategorien enthalten, in diesem Feld werden die Kategorien angezeigt, in denen ein Dokument zuvor veröffentlicht wurde oder momentan veröffentlicht ist. Zusätzlich wird vor der Veröffentlichung eines Dokuments das neue Popup-Fenster Kategorien für die Veröffentlichung angezeigt, in dem die ursprünglich ausgewählten Kategorien angezeigt werden, die die Benutzer an dieser Stelle ergänzen oder ändern können.
27370	In den Workflow-Formularen wurde die Schaltfläche Speichern hinzugefügt. Über die Speicherfunktion können alle Änderungen des Dokuments gespeichert werden, ohne dass der Bildschirm geschlossen wird. Die Benutzer können nach dem Speichern die Überarbeitung des geöffneten Dokuments fortsetzen.
27382	In vorherigen Versionen gelangten die Benutzer über die Option Kategorien durchsuchen immer zurück zur obersten Ebene, sobald ein hierarchisch untergeordneter Schritt ausgeführt wurde. Jetzt gelangen die Benutzer über die Option Kategorien durchsuchen zur aktuellen Ebene. Dies gilt auch dann, wenn sich diese Ebene innerhalb der Baumstruktur an einer Stelle befindet, die außerhalb des für die Anzeige verfügbaren Bildschirms liegt.
27385	Auf der Detailseite für Kategorien wurde die Schaltfläche Aktualisieren hinzugefügt. Über diese Schaltfläche können die Namen von Unterkategorien aktualisiert werden.
27401	Für docExplorers-Berichte wurde die Erstellfunktion für Suchläufe, Listen und Detailseiten deaktiviert.
27666	In den Workflow-Formularen mit dem Feld Veröffentlichte Kategorien werden die Kategorien angezeigt, in denen ein Dokument zuvor veröffentlicht wurde oder momentan veröffentlicht ist. Zusätzlich wird vor der Veröffentlichung eines Dokuments das neue Popup-Fenster Kategorien für die Veröffentlichung angezeigt, in dem die ursprünglich ausgewählten Kategorien angezeigt werden, die die Benutzer an dieser Stelle ergänzen oder ändern können.
27675	Innerhalb der Baumstruktur der Option Kategorien durchsuchen kann die Anwendung nun erkennen, ob auf der nächsten Ebenen Unterkategorien verfügbar sind. Sind keine Unterkategorien vorhanden, wird innerhalb der Baumstruktur kein Pluszeichen angezeigt. Auf diese Weise wird die Baumstruktur übersichtlicher und es ist sofort ersichtlich, welche Kategorien sich auf der untersten Ebenen befinden.

SCR	Beschreibung
27709	In den Authoring- und Document View-Applets wurde eine neue Funktion implementiert, über die Benutzer die Fenstergröße für die edit-on Pro-Applets individuell festlegen können. Auf diese Weise wird der HttpServletResponseDecorator2_2-Fehler vermieden, der in vorherigen Versionen auf Servern auftreten konnte, auf denen ein Betriebssystem ohne Windows-Oberfläche ausgeführt wurde.
27719	Die Größe des Feldes für die Eingabe und Bearbeitung von Daten sowie des Datenbankfeldes wurde auf 50 Zeichen erweitert.
28046	Der Texteditor edit-on Pro für die Bearbeitung von RTF-Dateien in Get-Answers unterstützt nun die zentrierte Ausrichtung von Text in Tabellenzellen.
28048	Benutzer können über die neue Funktion zum Verwalten von Dokumententwürfen alle vorgenommenen Änderungen speichern ohne das Dokument abzuschicken.
28073	Die Einstellung der Standardsprache für die Rechtschreibprüfung wird jetzt über eine Reihe von Konfigurationsdateien verwaltet, die im Ordner der unterstützenden Dateien für den edit-on Pro-Texteditor enthalten sind. Bei der Anmeldung eines Benutzers mit einer bestimmten Ländereinstellung wählt der Texteditor die zu verwendende Konfigurationsdatei dynamisch aus, um sicherzustellen, dass sie der aktuellen Ländereinstellung entspricht. Diese Sprache wird dann als Standardsprache für die Rechtschreibprüfung im Texteditor verwendet.
28111	In Get-Answers 4.2 können Benutzer nun Feldzuweisungen für Suchläufe konfigurieren, die von ServiceCenter an Get-Answers gesendet wurden. Für diese Funktion muss ServiceCenter 6.0 installiert sein.
28112	In dieser Version sind Zuordnungen für die Veröffentlichung verschiedener Dokumenttypen in Get-Answers verfügbar. Für diese Funktion muss ServiceCenter 6.0 installiert sein.
28113	Die Integration in ServiceCenter 6.0 ist nicht mehr DDE-basiert. Deshalb ist das Popup-Fenster des DDE-Applets nicht mehr erforderlich, das in vorherigen Versionen für die Integration verfügbar sein musste. Die Prüfprotokollfunktion wird auch im Rahmen der Integration in ServiceCenter 6.0 bereitgestellt. Sie kann über die Menüoptionen für offene Anfragen und Incidents angezeigt werden. Es werden der Verwendungsverlauf, der Suchverlauf nach der Verwendung sowie die Suchläufe angezeigt, die für das Ticket durchgeführt wurden.
28114	Alle Fenster zur Dokumentansicht verfügen jetzt über eine Menüleiste. Über diese Menüleiste können Benutzer Dokumente speichern und drucken.
28115	Benutzer haben nun die Möglichkeit, das Modell für das Dokument-Feedback einzublenden und die Feedback-Formulare anzupassen.
28121	Beim Erstellen einer neuen Dokumentansicht ist es nicht mehr erforderlich, zu speichern und zu den Details der Dokumentansicht zurückzukehren, um eine Rolle hinzuzufügen.
28124	Für alle erstellten Dokumente besteht nun die Möglichkeit, Treffer zu markieren. Dabei kann der Benutzer die Farbe für die Markierung selbst auswählen.

SCR	Beschreibung
28221	<p>Benutzer können Suchläufe mittels einer einfachen Personalisierung durchführen. Die Personalisierung muss zum Abfrageformular für die Dokumenttitel-Suche hinzugefügt werden.</p> <p>Beispiel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wechseln Sie zu dem Abfrageformular des Berichts Dokument-Feedback. 2. Klicken Sie auf die Schaltfläche Suchen neben dem Feld Dokumenttitel. 3. Personalisieren Sie die angezeigte Seite für die Suche nach Dokumenttiteln und fügen Sie gewünschte Felder hinzu. 4. Suchen Sie nach dem Dokument und wählen Sie den Link aus (der sich in der Spalte Dokumenttitel in der Ergebnistabelle der Dokument-Suche befindet). 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche Suchen.
28231	<p>Durch die Integration von Get-Answers in ServiceCenter 6.0 wird folgendes Problem behoben: Bei der Erstellung einer Lösung in direktem Anschluss an das Anzeigen einer Lösung aus Get-Answers konnten Fehler bei der Verwendung des Titels und der Zusammenfassung der angezeigten Lösung auftreten.</p>
28253 Incident 436820	<p>Die Suchfunktion in Kombination mit den Optionen Kategorien verwalten und Dokumentteams verwalten generiert keine Fehler mehr.</p>
28254 Incident 358535	<p>Sucht ein Benutzer eine Dokumentteam-Liste oder zeigt sie an, können die Pfeiltasten zum Vor- und Zurückblättern verwendet werden. Auf diese Weise können Benutzer eine beliebige Anzahl von Dokumentteams anzeigen, indem sie durch alle angezeigten Seiten blättern.</p>
28255	<p>Die Funktion zum Filtern von Daten, die Bestandteil der erweiterten Suche in Get-Answers ist, gibt nun konsistente Ergebnisse zurück.</p>
28257	<p>Um Get-Answers für die Integration in ServiceCenter zu konfigurieren, müssen die ServiceCenter-Benutzer, die auch über Zugriff auf Get-Answers verfügen sollen, in beiden Systemen mit denselben Anmeldedaten eingerichtet werden.</p> <p>Hinweis: Es ist ein Connect-It-Szenario verfügbar, das Sie verwenden können, um Benutzer in Get-Answers und ServiceCenter abzugleichen. Dieses Connect-It-Szenario befindet sich in dem Ordner SupportFiles/DatabaseFiles auf der CD.</p>
28266	<p>Datumsfelder werden nicht markiert, so dass die Verwendung einheitlicher Datumsformate möglich ist.</p>
28511	<p>Bei der Erstellung eines Dokuments können Sie nun die Funktion Mit anderem Dokument verknüpfen innerhalb eines RTF-Feldes eines erstellten Dokuments verwenden, um das verknüpfte Dokument in einem Vorschaufenster anzuzeigen.</p>
28653	<p>In Get-Answers wurde eine Funktion zum Verwalten abgelaufener Dokumente hinzugefügt. Gleichzeitig ist jetzt eine Verwaltungseinstellung verfügbar, über die ein bestimmter Zeitraum als standardmäßige Ablaufdauer für eine gesamte Get-Answers-Installation festgelegt werden kann. Es wurde jetzt ein Skriptabrufelement implementiert, das gemäß eines festgelegten Zeitplans (in der Regel alle sechs Stunden) überprüft, ob Dokumente vorhanden sind, deren Gültigkeit abgelaufen ist. Abgelaufene Dokumente werden dann an den Überarbeitungs-Workflow gesendet. Das Skriptabrufelement sendet pro Ausführungsintervall maximal 25 Dokumente an den Workflow.</p>

SCR	Beschreibung
28878	Zeilenumbrüche in Textfeldern, zum Beispiel in einer Zusammenfassung, werden nicht mehr als angezeigt.
28912	Die erweiterte Suche nach Erstellungs- oder Ablaufdatum generiert keine Fehler mehr.
28943	Änderungen und Kommentare werden jetzt gespeichert, wenn ein Dokument über das Formular Aktion oder von Sichtungs- oder Überarbeitungs-Workflows aus übertragen wird.
29081	Die E-Mail-Nachrichten, die über die Benachrichtigungsdienste von Get-Answers versendet werden, um Benutzer über Workflow-Aufgaben zu informieren, sind nicht mehr leer, sondern enthalten jetzt einen Betreff und eine Nachricht.
29176	PDF-Dateien werden jetzt fehlerfrei angezeigt und es ist nicht mehr erforderlich, den PDF Reader manuell auszuwählen, um das Dokument anzuzeigen.
29508	Die gleichzeitige Überprüfung eines veröffentlichten Dokuments durch mehrere Prüfer ist nicht mehr möglich. Diese Funktion wurde deaktiviert.
29528	Der Bildschirm für die erweiterte Suche kann jetzt anhand der Personalisierung konfiguriert werden.
29734	Die standardmäßig vorgegebene Protokollierung für die Suchmaschine wurde deaktiviert. Auf diese Weise entfällt die Verarbeitungszeit für das Indexieren und es wird weniger Speicherplatz belegt. Kunden können sich mit dem Kundendienst von Peregrine in Verbindung setzen, wenn Sie diese Funktion für ihre Installation wieder aktivieren möchten.
29797	In Get-Answers können Benutzer jetzt einen Anhang anzeigen, der sich im Besitz eines Dokumentteams befindet, wenn der entsprechende Benutzer Mitglied einer beliebigen Kategorie ist, die sich ebenfalls im Besitz des Teams befindet.
29835 Incident 415243	Die Arbeitskopien von Get-Answers-Dokumenten werden jetzt gelöscht, wenn der Workflow gelöscht wird, der mit diesem Dokument verbunden war.
30082	Die Suchmaschine in Get-Answers verwendet jetzt RetrievalWare 7.0.3.sp7. Diese Anwendung umfasst eine Reihe von Problemlösungen und Erweiterungen. So ist es jetzt zum Beispiel möglich, die Datenbank unter Verwendung systemeigener Oracle-Treiber nach großen Binärobjecten, so genannten blobs, zu durchsuchen.
30165 Incident 426952	Unter WebLogic/AIX 5.1/Oracle 8.1 oder WebLogic/Solaris/Oracle 8.1 kann die Rollen- und Benutzerzuweisung jetzt im Rahmen der Erstellung eines Dokumentteams erfolgen.
30341	In vorherigen Versionen ist beim Hinzufügen von gemeinsam genutzten Inhalt, der sich im Besitz eines Dokumentteams befand, folgendes Problem aufgetreten: In der Popup-Liste Dokumentteam wurde nur ein Team angezeigt. Dieser Fehler wurde behoben.
30387	Der KMAadapter ermöglicht jetzt eine fehlerfreie erneute Authentifizierung von Benutzern, nachdem der Server über die Verwaltungsseite zurückgesetzt wurde.
30475	Das Workflow-Formular Gruppenzuweisung annehmen verfügt jetzt über die Schaltfläche Vorschau . Die Vorschaufunktion können Besitzer, Überarbeiter oder Prüfer verwenden, um die Arbeitskopie eines Dokuments einzusehen, bevor sie die Workflow-Zuweisung annehmen.

SCR	Beschreibung
30476	Die Workflow-Formulare für Besitzer, Überarbeiter und Prüfer in Get-Answers verfügen jetzt über die Schaltfläche Zuweisung zurück an Gruppe . Über diese Schaltfläche kann eine bereits angenommene Zuweisung an die Besitzer-, Überarbeiter- oder Prüfergruppe zurückgegeben werden.
30598	Beim Importieren von Dokumenten wird jetzt die Standard-OAA-Modellerweiterung generiert, die aus zwei Dateien besteht. In vorherigen Versionen generierte Get-Answers eine Datei, in der die logischen und physischen Zuordnungen enthalten waren. Die physische Zuordnung der Modellerweiterung wird jetzt im Rome-Ordner unter den Erweiterungen gespeichert. Nach einem Upgrade auf die Version 4.2 werden alle vorhandenen Modellerweiterungen der Version 4.1.x mit nur einer Datei gesplittet, so dass nur noch Modellerweiterungen verfügbar sind, die aus zwei Dateien bestehen.
30848	Beim Herunterladen von Dateien werden diese nicht mehr standardmäßig komprimiert.
30870 Incident 446912	Die Verfahrensschritte im Verwaltungshandbuch zum Importieren Dokumentsätzen wurde überarbeitet.
30980	Benutzer können jetzt mehrere RTF-Felder als erforderliche Felder einrichten, ohne dass die Schaltflächen am unteren Rand des Formulars zum Erstellen neuer Dokumente verloren gehen.
31892	Der Link Direkte Verknüpfung mit Dokument auf dem Formular Aktionen wurde in schreibgeschützten URL-Text konvertiert, so dass der Link problemlos kopiert und in andere Fenster, E-Mails oder die Zwischenablage eingefügt werden kann.
31904	Das RTF-Feld wird auf der Berichtseite Dokumentdetail jetzt als schreibgeschütztes Feld angezeigt. Zudem sind in dieser Version RTF-Felder auf dem Such- und Personalisierungs-Formular für Dokumentberichte deaktiviert.
31935 Incident 433659	Es wurde eine Get-Answers-Zeichenfolge zur Gewährleistung der 508-Konformität hinzugefügt. Diese Zeichenfolge ermöglicht es den Benutzern, zwischen Frames zu wechseln.
32074	Wenn die Arbeitskopie eines veröffentlichten Dokuments an ein anderes Dokumentteam übertragen wird, wird das entsprechende veröffentlichte Dokument ebenfalls an dieses Dokumentteam übertragen.
32141	Es wurde ein Schutzmechanismus implementiert, der defekte Verknüpfungen in erstellten Dokumenten vermeiden soll. Sind defekte Verknüpfungen in Dokumenten enthalten, werden diese erfasst. Dokumente, die mit einem anderen Dokument verknüpft sind, werden jetzt auf der Detailseite eines Dokuments angezeigt.
32195	In dieser Version wurde ein Get-Services-Integrationsproblem gelöst: Sonderzeichen im Suchtext gingen verloren, wenn der Text in eine Problembeschreibung kopiert wurde.
32245	Die Integration von Get-Answers in ServiceCenter schlägt nicht mehr fehl, wenn eine Dokumentansicht anstelle von Author/Identification/FulName ein anderes untergeordnetes Dokumentfeld enthält. Dieses Problem ist nur gelöst, wenn ServiceCenter 6.0 installiert ist.

SCR	Beschreibung
32263 Incidents 449449, 461381	Das Problem, dass ein Dokument nicht über die Trefferliste angezeigt werden kann, wurde behoben. In die Protokolldatei archway.log wurde folgender Datensatz geschrieben: "hasNext() failed java.lang.NumberFormatException: rKmDocument/DocType".
32269	Das folgende Problem wurde behoben: Benutzer konnten nur die ersten 10 Dokumentteams einer Liste anzeigen. Es war nicht möglich, einen Bildlauf zum Anzeigen weiterer Einträge durchzuführen.
32273	Auf der Detailseite für Personen kann jetzt ein Benutzerkennwort geändert werden. Zuvor bestand die Umgehung dieses Problems darin, die Detailseite für Personen zu personalisieren und das Feld Datum der letzten Änderung hinzuzufügen.
32292	Die Spracheinstellung für die Suchmaschine unter Verwaltung > Einstellungen > Get-Answers wurde entfernt, da die Sprache, die ein Benutzer bei der Anmeldung am System auswählt, die Sprache ist, die als Standardsprache für Suchläufe verwendet wird. Somit ist diese Einstellung nicht mehr erforderlich.
32294	Get-Answers gewährleistet jetzt HIPPA-Konformität. Zu den GATablePopulate SQL-Skripts in Get-Answers wurden SQL-Skripts hinzugefügt, die eine Migration der Kennwörter ermöglichen, die in der neuen personsecurity-Tabelle für die HIPAA-Konformität enthalten sind. Diese Skripts werden im Rahmen eines Upgrades ausgeführt und bei einer Neuinstallation ignoriert, wenn der Benutzer im Register Verwaltung auf die Option Tabellen erstellen klickt.
32347	Bei einer Integration von Get-Answers in ServiceCenter 6.0 wird das Abrufen einer Lösung als Dokumentverwendung erfasst.
32369	Beim Importieren von Dokumenten wurden die Leser eines Dokumentteams neuen Kategorien, die über Importverfahren generiert wurden, als Absender zugewiesen. Dieser Fehler wurde behoben. Jetzt werden die Leser der Kategorie als Mitglieder zugewiesen.
32456	Get-Answers 4.2 wird nicht mehr über die Einstellungen in der Datei <code>rwserver.cfg</code> konfiguriert. Diese Einstellungen können jetzt über die Verwaltungsseite vorgenommen werden.
32497	Ein Workflow-Verwalter kann Zuweisungen jetzt über die Vorschaufunktion anzeigen oder eine beliebige Zuweisung eines anderen Benutzers über die Option Zuweisung zurück an Gruppe an die Gruppe zurückgeben.
32596	Das Problem mit LegacyId, durch das beim Anzeigen von Anhängen in einem aus Knowlix migrierten Dokument im GADocumentDownloadServlet ein Ausnahmefehler in Hinblick auf das numerische Format generiert wurde, besteht nicht mehr.
32609 Incident 473184	Es wird keine leere Detailseite mehr angezeigt, wenn die Benutzer auf der zweiten oder nachfolgenden Seiten einer Dokumentteam-Liste auf den Link zum Anzeigen der Teams klicken und die Liste mehr als 10 Einträge enthält.

SCR	Beschreibung
32799	Die Größe der Spalte UserSession in der Tabelle KmSession wurde von 30 auf 40 Zeichen erweitert, weil für die Zeichenfolgen zur Bezeichnung der Benutzersitzungen ebenfalls mehr Zeichen verwendet werden. Unter DB2 kann keine Zeichenfolge, deren Länge die Feldgröße überschreitet, in der Datenbank gespeichert werden. Zudem wird in diesem Fall ein Java-Ausnahmefehler in die Protokolldatei <code>archway.log</code> geschrieben.
32801	Beim Importieren von Dokumenten wird die Kategorie übersprungen und die Daten werden für den Benutzer protokolliert, wenn der Kategorienname die maximale Feldgröße überschreitet.
32859	Es wurde eine Bestätigungsaufforderung für den Import hinzugefügt. Die Meldung zeigt das Verzeichnis an und weist die Benutzer darauf hin, dass die Dateien verarbeitet und gelöscht werden, wenn der Vorgang fortgesetzt wird.
32906	In Get-Answers ist die Datei <code>Local.xml</code> nicht mehr verfügbar. Daraus resultiert, dass Benutzer die Einstellungen aus dieser Datei jetzt manuell auf der Verwaltungsseite vornehmen müssen, bevor das Produkt eingesetzt werden kann.
33138	Der Überarbeiter ist jetzt nicht mehr in der Lage, Feedback aus dem Workflow-Formular zu löschen.
33192	In vorherigen Versionen waren nur Absender berechtigt, Kategorien zu durchsuchen. In dieser Version verfügen Absender und Mitglieder über die Berechtigung zum Durchsuchen von Kategorien.
33492	In dieser Version enthält das Register Get-Answers detaillierte Beschreibungen zu den Komponenten der Suchmaschine.
33503 Incident 488023	Die Ausführungen zu den Besitzerfunktionen im Benutzerhandbuch wurden überarbeitet.
33534	Jeder Benutzer, der in Get-Answers über die Verwaltungsberechtigung Roles.ga_admin verfügt, kann jetzt neue Dokumente an alle Dokumentteams senden und hat die Möglichkeit, Entwürfe an ein beliebiges Team zu senden.
33536 Incident 490199	In den vorherigen Versionen von Get-Answers wurde nur ein Dokument angezeigt, wenn eine Verknüpfung zwischen einem Dokument und einem weiteren Get-Answers-Dokument bestand und eine Dokumenttitel-Suche durchgeführt wurde. Dieses Problem wurde in der Version 4.2 gelöst. Es werden jetzt alle Dokumente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.

SCR	Beschreibung
33554	<p>Standardmäßig sind in Version 4.2 nur Besitzer berechtigt, Dokumenttypen und -ansichten zu ändern, zu erstellen und zu löschen. In der Version 4.1 verfügten auch Überarbeiter über diese Berechtigungen. Dies gilt nicht für die Version 4.2. Verwalter können jedoch anhand der unten stehenden SQL-Anweisung die Berechtigung add ga.manage.doctype zur Überarbeiterrolle hinzufügen:</p> <p>Verwenden Sie diese SQL-Anweisung unter Oracle oder DB2, wenn Überarbeiter weiterhin über die Berechtigung verfügen sollen, Dokumenttypen und -ansichten zu ändern, erstellen und löschen:</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>Verwenden Sie diese SQL-Anweisung unter MS SQLServer, wenn Überarbeiter weiterhin über die Berechtigung verfügen sollen, Dokumenttypen und -ansichten zu ändern, erstellen und löschen:</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	Beschreibung
33558	<p>Allgemeine Schritte für die Integration der Anwendung in ServiceCenter 6:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entfernen Sie die vorhandenen Entladefileien: <ol style="list-style-type: none"> a. Dienstprogramme > Werkzeuge > Anzeige-Optionen: Suchen Sie nach Dateinamen, die mit der Standardbezeichnung Get-Answers beginnen. b. Toolkit > Database Manager: Suchen Sie nach Process und getans. c. Gegebenenfalls Get-Answers-Konfigurationsdatensätze: 2. Toolkit > Database Manager: Öffnen Sie das Menü Importieren/Laden, rufen Sie die Option Entladen auf, und klicken Sie auf die Schaltfläche Im VG laden. 3. Entfernen Sie Verzögerungen für IM- und SM-ID-Nummern (für Prüffunktion): <ol style="list-style-type: none"> a. Toolkit > Database Manager: Suchen Sie nach environment.im, öffnen Sie den Datensatz und deaktivieren Sie die Option Zuweisen der Incident-Nummer. verzögern? a. Toolkit > Database Manager: Suchen Sie nach environment.sm, öffnen Sie den Datensatz und deaktivieren Sie die Option Zuweisen der Incident-Nummer. verzögern? 4. Richten Sie den Get-Answers-URL ein: <ol style="list-style-type: none"> a. Dienstprogramme > Verwaltung > Informationen > Firmendatensatz: Öffnen Sie das Register Aktive Integrationen, wählen Sie Get-Answers aus und geben Sie folgenden URL an: <pre>http://<get-answers server>/<get-answers virtual dir>/</pre> 5. Fügen Sie die Konfigurationsdatensätze für benutzerdefinierte Dokumenttypen hinzu: <ol style="list-style-type: none"> a. Dienstprogramm > Verwaltung > Informationen > Firmendatensatz: Öffnen Sie das Menü Get-Answers-Konfigurationsdatensätze. b. Konfigurieren Sie die Sucheinstellungen c. Konfigurieren Sie die Abrufeinstellungen d. Konfigurieren Sie die Autoreneinstellungen
33562	<p>Im Installationshandbuch wurde die Beschreibung zum Erstellen eines temporären System-Tablespace für DB2-Datenbanken ergänzt.</p>
33567	<p>In vorherigen Versionen von Get-Answers konnten die Benutzer auf Absenden klicken, bevor das edit-on Pro-Applet vollständig geladen war und alle Daten im Feld angezeigt wurden. In diesem Fall wurde für das entsprechende Feld ein Dokument ohne Daten abgesendet, und die Daten aus dem Dokument gingen verloren. In Version 4.2 kann ein Dokument erst abgesendet werden, nachdem das edit-on Pro-Applet vollständig geladen wurde.</p>
33778	<p>In dieser Version besteht folgendes Leistungsproblem nicht mehr: Das Zwischenspeichern von Unterkategorien resultiert in einer übermäßigen Anzahl von Abfragen bei der Anmeldung.</p>

SCR	Beschreibung
33783 Incident 456616	Wird ein System so konfiguriert, dass für WebSphere, OAA und Get-Answers auf dem AIX-Server und die Suchmaschine unter Windows eine zweite Netzwerkkarte (NIC) verwendet wird, kann der KMAdapter jetzt eine Verbindung zur Suchmaschine herstellen. Zuvor wurde eine Verbindung zwischen dem Suchmaschinencode und dem Host der ersten Netzwerkkarte hergestellt. Dieser Fehler tritt in der neuen Version nicht mehr auf.
33888	Die Berichtsfunktion ermöglicht jetzt die Suche nach Dokumenten anhand der Dokument-ID. Benutzer müssen dazu die Such- und Detailformulare eines Berichts so personalisieren, dass sie das Feld Anzeige-ID des Dokuments enthalten.
34001	Nachdem ein Benutzer auf der Workflow-Seite auf die Schaltflächen Zuweisung zurück an Gruppe und Zu Workflow-Details gehen geklickt hat, wird er jetzt aufgefordert, den Speichervorgang zu bestätigen. Wenn der Benutzer auf OK klickt, speichert das System die vorgenommenen Änderungen.
34219	Bei Verwendung der Pfeiltasten zum Vor- und Zurückblättern in einer Liste mit mehr als 10 Suchergebnissen wird beim Zurückblättern kein Fehler mehr generiert und es wird die richtige Trefferanzahl angezeigt.
34237	In den vorherigen Versionen von Get-Answers bestanden Einschränkungen hinsichtlich der Anzahl der angezeigten Kategorien beim Importieren von Dokumenten. Benutzer konnten nicht mehr als 20 Kategorien sehen. Dieses Problem wurde in Version 4.2 behoben.
34421	Die Datei EntityHash.txt ist für ServiceCenter 5.1 und alle DDE-basierten Integrationen erforderlich. Diese Datei wird jedoch nicht für eine ServiceCenter 6-Integration benötigt. Im Kapitel 9 des Get-Answers-Verwaltungshandbuchs finden Sie Informationen zur Übersetzung von Sonderzeichen im Rahmen einer ServiceCenter 6-Integration.
34640	Diese Version enthält eine Problemlösung für den Datenverlust, der bei Feldern mit _null-Zuordnung aus einer Modellerweiterung aufgetreten ist, wenn sie zum Workflow-Bildschirm als schreibgeschützte Felder hinzugefügt wurden oder nicht auf dem Workflow-Bildschirm verfügbar waren.

OAA-Erweiterungen und -Problemlösungen

In der unten stehenden Tabelle werden die Erweiterungen von OAA sowie die gelösten Probleme in dieser Version erläutert.

SCR	Beschreibung
SCR 9547	Fehlt beim Absenden eines Formulars ein Wert in einem erforderlichen Feld, wird das Formular nicht abgesendet, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche Absenden klickt. Das Formular wird erneut angezeigt und der Cursor erscheint in dem Feld, für das ein Wert eingegeben werden muss.
SCR 24242	Beim Anlegen einer neuen Person ist das Feld zur Eingabe des Nachnamens der Person jetzt ein erforderliches Feld.
SCR 24676	Das Installationsverfahren verwendet jetzt zur Anwendungsbereitstellung eine WAR-Datei.

SCR	Beschreibung
SCR 27296	Sie können jetzt die einzelnen Anwendungsregister und die Optionen aus dem Navigationsmenü sortieren, indem Sie die zugehörigen Modulnamen der Komponenten in der gewünschten Reihenfolge angeben. Diese Einstellungen werden dann im Register Designs angezeigt.
SCR 27366	Über Sitzung nicht schließen werden die Timeout-Einstellungen für eine Sitzung festgelegt. Wird diese Einstellung auf Ja (true) gesetzt, werden Benutzersitzungen nicht aufgrund von Zeitüberschreitungen abgebrochen, solange der Benutzer innerhalb des Portals navigiert. Bei einer Navigation außerhalb des Portals müssen die Benutzer vor dem Timeout zur Sitzung zurückkehren. Andernfalls wird die Sitzung abgebrochen. Wird dieser Wert auf Nein (false) gesetzt, wird die Standardeinstellung für Webanwendungen angewendet: Die Sitzung wird abgebrochen, nachdem sie solange inaktiv war, dass der für die Sitzung festgelegte Timeout überschritten wurde. Die Standardeinstellung ist Ja .
SCR 27473	Die Seitenvorschaufunktion ist über die Personalisierung verfügbar. Im Formular zur Personalisierung ist ein Feld verfügbar, über den der Umfang der Vorschau festgelegt werden kann. Der Wert in diesem Feld dividiert durch die maximale Anzahl an Zeilen pro Seite gibt die maximale Anzahl der angezeigten Seiten in der Vorschau an.
SCR 27977	Die Konfiguration des Peregrine-Portals kann jetzt in ähnlicher Form übernommen werden wie die Personalisierung. Weitere Informationen finden Sie im Get-AnswersVerwaltungshandbuch .
SCR 28251	Anstelle der STYLE-Attribute in XSL-Formatvorlagen werden jetzt Klassen für HTML-Elemente verwendet.
SCR 28299	Es ist jetzt eine Personalisierungsoption für das Deaktivieren eines Links in einer Liste verfügbar.
SCR 28468	Die Anwendungsbereitstellung erfolgt jetzt über eine WAR-Datei.
SCR 28521	Unterdokumente in docExplorer-Formularen sind jetzt standardmäßig schreibgeschützt. Zudem hat die gewählte Einstellung keine Auswirkung auf den Drilldown-Status.
SCR 28584	Es besteht die Möglichkeit, für ein schreibgeschütztes Textfeld Bildlaufpfeile einzurichten. Dies kann entweder über die Personalisierung oder durch Hinzufügen des Attributs <code>scroll="true"</code> zum Modell erfolgen.
SCR 28650	Es steht jetzt ein alternativer Speicherort zum Speichern von Personalisierungen im Dateiformat zur Verfügung.
SCR 28702	Wird eine OAA-Anwendung in Kombination mit ServiceCenter verwendet, wird die zu ladende Version eines Modells anhand der Anwendungsversion und nicht anhand Version der Laufzeitumgebung (RTE, Run Time Environment) bestimmt. Über die Version der Laufzeitumgebung wird lediglich festgelegt, welche gemeinsam benutzte Bibliothek geladen werden muss, damit eine fehlerfreie Kommunikation mit dem ServiceCenter-Server gewährleistet ist.

SCR	Beschreibung
SCR 28733	Benutzer haben jetzt die Möglichkeit ECMA-Skripterweiterungen zu erstellen. Verwalter können ein Skript erweitern, um das Skriptverhalten zu überschreiben, ohne dass die Bearbeitung des ursprünglichen Skripts erforderlich ist.
SCR 28825	Alle Get-It-Anwendungen sind nun in Hinsicht auf Kennwörter und die Verwaltung der Gültigkeitsdaten für Kennwörter HIPAA-kompatibel. Die neue PersonSecurity-Tabelle im Rome-Adapter unterstützt die Verwaltung von Kennwörtern und Konten.
SCR 28990	Nach der Anmeldung haben Benutzer nun die Möglichkeit, die Sprache zum Anzeigen der Oberfläche über das Portal zu ändern. Das für portalDB hinzugefügte Berechtigungswort <code>get.it.language</code> wird standardmäßig bereitgestellt.
SCR 28996	Meldungen, die zuvor als Fehler im Protokoll angezeigt wurden, wenn <code>user.remove()</code> , <code>user.put()</code> oder <code>user.clear()</code> über Skriptabrufelemente ausgeführt wurden, werden jetzt nur beim Debugging angezeigt.
SCR 29145	Es ist nun optional der Link Gesamte Liste anzeigen verfügbar. Über diesen Link wird ein Popup-Fenster geöffnet, in dem der gesamte Inhalt einer Liste angezeigt wird. Dieses Fenster enthält auch eine Schaltfläche, über die der Druckvorgang direkt gestartet werden kann.
SCR 29274	Das Feld Haupt-E-Mail ist nicht in der Liste der verfügbaren Spalten für die Personalisierung enthalten, weil die Benachrichtigungsdienste nur die Sammlung E-Mails verwenden.
SCR 29346	Der Inhalt übergeordneter Meldungen wird bei der Erstellung einer neuen untergeordneten Meldung nicht mehr für diese übernommen, wenn eine ID vorhanden ist.
SCR 29381	Die Konfiguration des Peregrine-Portals kann jetzt in ähnlicher Form übernommen werden wie die Personalisierung. Weitere Informationen finden Sie im Get-AnswersVerwaltungshandbuch .
SCR 29623	Es sind jetzt Werte für die Personalisierung verfügbar, über die Bereiche für Datumsangaben und Drehfeldelemente angegeben werden können. Diese sind für Personalisierungsformulare verfügbar, die Elemente dieser Art enthalten. Es ist weiterhin möglich, Einträge aus dem Modell zum Angeben von Bereichen zu verwenden.
SCR 29656	Die Datei <code>web.xml</code> sowie die zugehörigen Dateien <code>web_*.xml</code> wurden modifiziert und enthalten jetzt eine servlet-Zuordnung für das AttachDownload-Servlet. Standardmäßig werden Anhänge in Get-It 4.2 über dieses Servlet bereitgestellt. Somit werden Anhänge nicht über den Webserver, sondern über den Anwendungsserver bereitgestellt. Auf diese Weise wird vermieden, dass die HTTP-Fehlerseite <i>forbidden</i> angezeigt wird, nachdem ein Benutzer mehrmals versucht hat, ein externes Dokument innerhalb einer Apache/Tomcat-Konfiguration zu öffnen.
SCR 29778	Die Option Integrierte Windows-Authentifizierung anfordern funktioniert jetzt fehlerfrei.

SCR	Beschreibung
SCR 29783	Über die Personalisierung sind jetzt Felder zur Angabe der Größe von Popup-Fenstern verfügbar. Die Angabe der Größe erfolgt in Pixel.
SCR 29835	Der Verwalter kann einen Benutzer entfernen, der über Workflow-Zuweisungen verfügt, die sich in Bearbeitung befinden. Für Benutzer, die in früheren Versionen als Get-Answers 4.1.2 gelöscht wurden, kann der Workflow-Verwalter die angenommene Gruppenzuweisung zurückgeben oder eine Zuweisung an andere Teammitglieder vornehmen. Deaktivierte Benutzerkonten stehen nicht für Workflow-Zuweisungen zur Verfügung.
SCR 30185	Der Name der Zeitzone erzeugt keine Meldung mit Hinweis auf eine fehlende Zeitzone mehr.
SCR 30284	Beim Hinzufügen zu einer Sammlung ist es nicht mehr erforderlich, vorher ein Element zu erstellen.
SCR 30339	Gerade geänderte Werte gehen nicht verloren, wenn ein Drilldown in eine Sammlung durchgeführt wird oder Elemente zu einer Sammlung hinzugefügt werden.
SCR 30378	Von einer E-Mail-Benachrichtigung aus, die eine Workflow-Meldung enthält, kann der Beauftragte nur einen schreibgeschützten Bildschirm anzeigen, um die Aufgaben zu überprüfen, die bereits von anderen Mitgliedern des Teams angenommen oder abgeschlossen wurden.
SCR 30452	Das neue Installationsverfahren erfordert keinen bestimmten Dateinamen für den Sprinta-Treiber.
SCR 30453	Der JDBC-Treiber für Microsoft SQL Server wird jetzt unterstützt.
SCR 30475	Das Workflow-Formular Gruppenzuweisung annehmen verfügt jetzt über die Schaltfläche Vorschau . Über diese Schaltfläche können vor Annahme der Workflow-Zuweisung zusätzliche Details angezeigt werden. Der Workflow zeigt im Bildschirm Gruppenzuweisung , sofern verfügbar, Feedback an.
SCR 30476	Für Workflows ist jetzt auf den allgemeinen und den benutzerdefinierten Formularen eine Schaltfläche verfügbar, über die Benutzer angenommene Gruppenzuweisungen zurückgeben können.
SCR 30507	Beim Erstellen von Tabellen wird nicht mehr die Meldung <code>Reconnecting to database workaround for Oracle bug max open cursors</code> (Datenbankverbindung zur Umgehung des Oracle-Fehlers aufgrund von vieler offener Cursor wird wiederhergestellt) angezeigt. Wurden die Tabellen bereits erstellt, wird die Meldung <code>Unique Constraint Violations</code> (Verletzungen eindeutiger Constraints) nicht mehr angezeigt. Irreführende Verletzungen eindeutiger Constraints und Meldungen wie <code>Return attribute ... not found</code> (Rückgabeattribut ... nicht gefunden) werden nicht mehr in die Datei <code>archway.log</code> geschrieben.
SCR 30629	Die neue Rolle <code>getit.personalization.bva</code> ermöglicht die Anpassung der Menüs für die Eigene Geschäftswebsite .

SCR	Beschreibung
SCR 30749	Eine Sammlung wird im aktuellen Formular nicht mehr in Tabellenform, sondern als Link zum Öffnen eines neuen Formulars angezeigt, sofern der Wert Max. Zeilenanzahl für die Sammlung über die Personalisierung auf 0 gesetzt wurde. Sie haben auch die Möglichkeit, diesen Wert im Modell selbst anzugeben, indem Sie ein Attribut mit dem Namen <code>maxrowcount</code> für das Sammlungelement definieren.
SCR 30992	Sie können jetzt die einzelnen Anwendungsregister und die Optionen aus dem Navigationsmenü sortieren, indem Sie die zugehörigen Modulnamen der Komponenten in der gewünschten Reihenfolge angeben. Diese Einstellungen werden dann im Register Designs angezeigt.
SCR 31938	Schreibgeschützte Felder mit Zeitangaben zeigen die Uhrzeit jetzt in Übereinstimmung mit den Ländereinstellungen an.
SCR 31978	Der SCAdapter führt nach einem Verbindungsfehler jetzt eine fehlerfreie erneute Authentifizierung durch.
SCR 32066	Das OAA-Element für Datums- und Zeitangaben wird jetzt für alle Werte fehlerfrei verwendet.
SCR 32125	OAA versucht nicht mehr das Verzeichnis META-INF als Manifestdatei zu öffnen.
SCR 32198	Felder, die innerhalb des Modells über einen URL angegeben wurden, werden jetzt in Formularen als funktionierender Link angezeigt.
SCR 32402	Sie können die Datei <code>Local.xml</code> von der Verwaltungsseite herunterladen.
SCR 32482	Beim Erstellen eines Dokuments als Beitrag zur Wissensdatenbank durch einen Besitzer oder Überarbeiter versenden die Benachrichtigungsdienste keinen leeren E-Mail-Nachrichten mehr.
SCR 32497	Ein Workflow-Verwalter hat nun die Möglichkeit, Workflow-Meldungen, die einem Systembenutzer zugewiesen wurden, über die Vorschaufunktion anzuzeigen, erneut zuzuweisen oder die Zuweisung zurück an die Gruppe zu geben.
SCR 32562, 30070 Incident 466752	Codekorrektur zu Behebung des selten aufgetretenen ECMA-Skriptfehlers Cannot convert null to an object (NULL kann nicht in ein Objekt konvertiert werden). Durch diesen Fehler war die Erstellung eines neuen Benutzers im Register Personen nicht möglich.
SCR 32757	Der Rome-Adapter verwendet jetzt den Operator (=), um übereinstimmende Benutzernamen bei der Suche nach Benutzerberechtigungen zu finden. Beim Hinzufügen von Namen über das Register Personen ist es nicht mehr möglich, denselben Namen in unterschiedlicher Groß/Kleinschreibung einzugeben. Ist zum Beispiel der Benutzername JoeSmith vorhanden, kann der Benutzername in der Schreibweise joesmith nicht erneut eingegeben werden.
SCR 32836	Beim Ausführen des OAADeploy-Dienstprogramms unterstützen die Befehlszeilenparameter <code>-logFile</code> und <code>-logToStdOut</code> das Schreiben der Daten in eine Protokolldatei und die Datei <code>stdout</code> . Standardmäßig wird die Datei <code>stdout</code> für die Protokollierung verwendet. Die Protokolldatei wird kontinuierlich fortgeschrieben, um zu vermeiden, dass bereits protokollierte Daten überschrieben werden. Jede neue Protokollsitzung beginnt mit Angabe des Datums und der Uhrzeit.

SCR	Beschreibung
SCR 32933	Bei der Erstellung von Tabellen handelt es sich jetzt um eine manuelle Funktion. Der Abschnitt zur Erstellung von Tabellen auf der Verwaltungsseite heißt Rome-Verwaltung . Verwalter müssen auf eine Schaltfläche klicken, um die Tabellenerstellung zu starten. Die Einstellung <createTable> in der Datei <code>Local.xml</code> wird nicht mehr verwendet.
SCR 33001	Nachdem Sie die Einstellungen für eine Komponente auf der Verwaltungsseite gespeichert haben, wird die Seite zum Vornehmen der Einstellungen für diese Komponente nicht geschlossen, Sie werden also nicht zurück zur Systemsteuerung geleitet.
SCR 33100	Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine erfolgreiche Integration von Get-Answers und ServiceCenter mit integrierter Windows-Authentifizierung einzurichten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bei dem bereitgestellten Server darf es sich NICHT um den IIS-Server (zum Beispiel <code>http://<iisservername:port>/oaa/login.jsp</code>) handeln, da die Datei unter Umständen nicht in dem virtuellen Verzeichnis des Authentifizierungs-Servers enthalten ist, in dem sich die Dateien <code>login.asp</code>, <code>loginverify.asp</code> und <code>e_login_main_start.asp</code> befinden. ■ Es muss sich um den direkten Webserver (nicht immer identisch mit dem Authentifizierungs-Server) handeln, der häufig auf einer der folgenden Plattformen ausgeführt wird: Apache, IBM, HTTP Server oder iPlanet/Sun ONE. Es ist sogar möglich, dass anstelle eines Windows-Systems ein anderes System verwendet wird. ■ Geben Sie unter Systemweiter Firmendatensatz > Aktive Integrationen > Get-Answers-Server den Webserver und ggf. den Anschluss ein, so dass Sie über die Eingabe folgende Daten bereitstellen: Webserver oder Webserver:81.
SCR 33134	Das neue Berechtigungswort für <code>portalDB.get.timezone</code> dient zur Zugriffssteuerung der Zeitzonen innerhalb des Portals.
SCR 33334	Aus dem Benachrichtigungsdienste-Bildschirm wurden die englischen Hilfedateien und die Links zur Hilfe entfernt.
SCR 33415	Es wird jetzt die Angabe eines Titels im Modell unterstützt, auf die Benutzer zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie im Verwaltungshandbuch .
SCR 33556	Die Option <code>enableBrowserCaching</code> ist im Rahmen der Verwaltungseinstellungen fehlerfrei verfügbar. Wenn Sie diese Option in vorigen Versionen auf <code>false</code> gesetzt haben, um die Zwischenspeicherung für den Browser zu aktivieren, können Sie diese Option jetzt auf <code>true</code> setzen. Dies ist auch die Standardeinstellung des Systems.
SCR 33718	Untertypen des Typs <code>path</code> werden jetzt auch dann fehlerfrei übernommen, wenn der Pfad einen Slash (/) enthält.
SCR 33894	Der Untertyp geht nicht mehr verloren, wenn Benutzer zu dem übergeordneten Typ eines Unterdokuments zurückkehren.

SCR	Beschreibung
SCR 33992	Über eine neue Animation der Schaltfläche Absenden auf dem übergeordneten Formular, zu dem der Benutzer im Anschluss an eine abgesendete Popup-Komponente geleitet wird, wird vermieden, dass für die Popup-Komponente vorgenommene Datenänderungen verloren gehen.
SCR 34345	Das neue Berechtigungswort <code>get.it</code> . Layout ermöglicht die Personalisierung des Portals.
SCR 34707	Bilder werden in Kombination mit WebLogic und Sun ONE fehlerfrei angezeigt.

Durchsuchen der KnowledgeBase (Wissensdatenbank)

Die KnowledgeBase enthält Artikel mit Informationen, Tipps und Übergangslösungen für diese Version. So durchsuchen Sie die KnowledgeBase:

- 1 Verwenden Sie einen Browser, um die Kundendienst-Website von Peregrine unter <http://support.peregrine.com> aufzurufen.
- 2 Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort an.
- 3 Klicken Sie links im Fenster auf **Advanced Search** (Erweiterte Suche).
- 4 Geben Sie mindestens ein Schlüsselwort ein, um die Suche einzuschränken und wählen Sie dann ein Produkt aus der Dropdown-Liste aus.
- 5 Klicken Sie auf **Go** (Los).

Bekannte Probleme

In der nachfolgenden Tabelle werden bekannte Probleme in Get-Answers 4.2, OAA sowie Installationsprobleme aufgeführt. Um die KnowledgeBase nach bekannten Problemen zu durchsuchen, geben Sie die Dokument-ID für das bekannte Problem als Suchkriterium ein.

Bekannte Probleme in Get-Answers

In der unten stehenden Tabelle werden bekannte Probleme in Get-Answers 4.2 beschrieben.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
25532	Nachdem ein abgesendetes Dokument abgelehnt und somit aus dem System gelöscht wurde, war es in vorherigen Versionen nicht möglich, eine Nachricht per E-Mail an den Absender des Dokuments zu senden, um sie oder ihn darüber zu informieren, ob der Artikelbeitrag zur Wissensdatenbank angenommen oder abgelehnt wurde, weil das abgelehnte Dokument und die zugehörigen Details (wie Titel, Zusammenfassung) gelöscht wurden. In Version 4.2 ist jetzt die Funktion <i>Zurückziehen</i> verfügbar. Mithilfe dieser Funktion kann eine Nachricht erstellt werden, da das Dokument solange mit dem Status Zurückgezogen im System geführt wird, bis es von einem Get-Answers-Verwalter gelöscht wird. Ein weiterer Punkt dieser Änderungsanforderung bestand darin, die Workflow-Vorlagen auf verschiedene Verzeichnispfade zu verteilen, damit der Absender über jede Entscheidung des Besitzers per E-Mail benachrichtigt werden kann. Die Realisierung dieses Punkts der Änderungsanforderung wurde auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.	Keine.
25963 Incident 262819	Standardmäßig ist es nicht möglich, ein Dokument sofort zu veröffentlichen, wenn es an docteam z gesendet wurde.	Der Kundendienst stellt einen Code für eine nicht unterstützte Umgehung für dieses Problem zur Verfügung, die in Form einer benutzerdefinierten Funktion implementiert werden kann.
27408	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass zeitweilig ein Fehler generiert wird, wenn ein Benutzer versucht, eine bereits überarbeitete Dokumentansicht erneut zu überarbeiten, bevor die Änderungen vollständig, also auch für den übergeordneten Dokumenttyp, gespeichert wurden.	Die Umgehung besteht darin, sicherzustellen, dass bei jedem Speichern der Dokumentansicht auch der übergeordnete Dokumenttyp gespeichert wird, bevor die Ansicht einer erneuten Überarbeitung unterzogen wird.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
27517	Aufgrund von Änderungen in der Struktur der Standard-Dokumenttypen, kann im Rahmen eines Upgrades ein Problem beim Erstellen oder Überarbeiten von Dokumenten mit erforderlichen RTF-Feldern auftreten. Es ist zum Beispiel möglich, dass die normalerweise am unteren Bildschirmrand angezeigten Schaltflächen für die Workflow-Verarbeitung in einem Workflow-Formular nicht mehr angezeigt werden, wenn es sich um einen benutzerdefinierten Dokumenttyp aus einem Upgrade mit erforderlichen RTF-Feldern handelt.	Personalisieren Sie die Workflow-Formulare zum Erstellen und Überarbeiten benutzerdefinierter Dokumenttypen mit erforderlichen RTF-Feldern erneut.
28239	In Listen mit Suchergebnissen werden Sonderzeichen in Titeln als HTML-Code angezeigt.	Die Titel werden in den Dokumenten selbst richtig angezeigt.
30469	Es können Workflow-Zuweisungen ohne Besitzer generiert werden (so genannte „verwaiste Zuweisungen“) wenn die letzte Person mit einer funktionalen Rolle gelöscht wurde und es sich bei dieser funktionalen Rolle um den einzigen Besitzer im Dokumentteam handelte.	Wenn Workflow-Meldungen für Get-Answers-Zuweisungen fehlen, wurde unter Umständen im Dokumentteam kein Besitzer gefunden, als der Workflow versucht hat, die Rollenzuweisung aufzulösen. Lesen Sie im <i>Get-Answers-Verwaltungshandbuch</i> , Anhang A im Abschnitt zur Fehlerbehebung nach, anhand welcher Verfahren dieses Problem gelöst werden kann.
30794	Die Datei <code>jcinst.exe</code> kann nur unter Windows XP installiert werden, nachdem die Dateien im <code>system32</code> -Verzeichnis umbenannt wurden. Die Anwendung <code>jcinst.exe</code> ist für die Integration der ServiceCenter-DDE-Unterstützung in Get-Answers erforderlich.	Benennen Sie die Dateien <code>corojdk1.1.dll</code> und <code>jdde.dll</code> im nachfolgend angegebenen Verzeichnis um und führen Sie das Installationskript <code>jcinst.exe</code> erneut aus. C:\Windows\System32\
33227	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass die Symbole für die Option Kategorien durchsuchen offene Ordner bisweilen als geschlossene Ordner und umgekehrt geschlossene als offene Ordner anzeigen.	Keine.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
33621	Aus Knowlix migrierte Dokumente verwenden die Dateierweiterung <code>.jsp</code> für Verknüpfungen zwischen Dokumenten. In Get-Answers 4.2 wird für solche Verknüpfungen jetzt die Dateierweiterung <code>.do</code> verwendet.	Nachdem Dokumente aus Knowlix importiert wurden, muss das Verfahren Verknüpfte Dokumente abstimmen ausgeführt werden.
33657	KSummary-Daten für ein externes Dokument ohne Zusammenfassung werden nicht angezeigt, wenn sie über die Option Kategorien durchsuchen aufgerufen werden. In der Liste der Suchergebnisse werden diese Daten aber als Dokumentinhalt angezeigt.	Ein konsistentes Systemverhalten erzielen Sie, indem Sie die Feldbeschreibung für top_lines im KMLib-Abschnitt in der Datei RWare.cfg entfernen.
33753	In Oracle-Datenbanken werden Datumsfelder, die nach 16:00 Uhr aktualisiert werden, mit dem Datumsstempel vom folgenden Tag angezeigt.	Keine.
33754	Einige Dokumente können viele verschachtelte Tags enthalten. Im Eingabebildschirm der Get-Answers-Suchmaschine wird unter Umständen eine Warnung angezeigt.	Es handelt sich lediglich um eine Informationsmeldung. Die Dokumente wurden fehlerfrei indiziert und abgerufen.
33946	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass ein Bild, das bei der Verteilung eines Dokuments angehängt, aber anschließend vor dem Absenden an den Workflow aus dem Entwurf gelöscht wird, als Anhang des Dokuments angezeigt wird, obwohl es im Dokument selbst nicht enthalten ist.	Diese Verknüpfung mit dem Anhang kann durch Entfernen des entsprechenden Verknüpfungen im Workflow gelöscht werden.
34061	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass Absatzmarken in den RTF-Feldern nach dem Speichern zeitweilig nicht fehlerfrei aktualisiert werden.	Aktualisieren Sie den Bildschirm oder laden Sie das Dokument erneut aus der Liste der Entwürfe.
34065	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass auf einem Workflow-Formular Felder und einige eingegebene Daten vor der Personalisierung verloren gehen, wenn Benutzer versuchen, das Formular während des Bearbeitungsvorgangs zu personalisieren.	Bei jeder Personalisierung eines Formulars sollte der Benutzer zurück zu der übergeordneten Liste der Dokumenttypen bzw. zum Workflow navigieren und dann erneut versuchen, auf das jeweilige Dokument zuzugreifen, um alle Änderungen im Kontext zu überprüfen.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
34086	Alle neu erstellten Dokumente in Get-Answers, die mit einem anderen vorhandenen Dokument verknüpft sind, MÜSSEN den Workflow durchlaufen. Solange ein Dokument den Workflow durchläuft, kann der Verknüpfungs-Manager nicht verhindern, dass ein Dokument zurückgezogen wird.	Stellen Sie während der Überarbeitung, Prüfung und Veröffentlichung eines Dokuments innerhalb eines Workflows sicher, dass die Verknüpfungen mit vorhandenen Dokumenten gültig sind. Melden Sie sich von Zeit zu Zeit als Get-Answers-Verwalter an, und klicken Sie auf die Option Verknüpfte Dokumente abstimmen , um festzustellen, ob es Dokumente mit defekten Verknüpfungen gibt, die wiederhergestellt werden müssen.
34089	Das Ziel einer Verknüpfung kann zurückgezogen werden, wenn es an ein anderes Team übertragen und anschließend vom Sichtungs-Workflow zurückgezogen wird.	Wenn Sie vermuten, dass dies der Fall ist, melden Sie sich als Get-Answers-Verwalter an, und klicken Sie auf die Option Verknüpfte Dokumente abstimmen , um festzustellen, ob es Dokumente mit defekten Verknüpfungen gibt, die wiederhergestellt werden müssen.
34108	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass ein Dokument beim Hinzufügen oder Überarbeiten in der Liste der Dokumente zweimal angezeigt werden kann: Als zu verknüpfendes Dokument und als ein Dokument, das mit einem anderen verknüpft ist. Die doppelte Anzeige des Dokuments ist darauf zurückzuführen, dass es in zwei verschiedenen Kategorien veröffentlicht wurde.	Hierbei handelt es sich sozusagen um einen kosmetischen Fehler, der keine weiteren Probleme verursacht.
34217	Ein bekanntes Problem besteht darin, dass beim Zugriff auf ein Dokument, das eine Verknüpfung mit gemeinsam genutzten Inhalt enthält, der aus dem System entfernt wurde, anstelle eines Hinweis auf den fehlenden Inhalt ein leeres Fenster angezeigt wird, wenn der Benutzer auf den entsprechenden Link klickt.	Hier handelt es sich sozusagen um einen kosmetischen Fehler, für den keine Umgehung entwickelt wurde.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
34266	<p>In einem Browser unter einer XP SP2-Installation wird bei Ausführung einer oder mehrerer der nachfolgend aufgeführten Aktionen ein Fehler aufgrund fehlender Berechtigung generiert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suchläufe in ServiceCenter.* 2. Kopieren von Links von der Seite Aktionen.* 3. Kopieren von Links aus E-Mails der Benachrichtigungsdienste. 4. Kopieren von Links aus einem gespeicherten Suchlauf. Zum Beispiel: http://production/oaa/login.jsp?bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_hitlist.do?QueryString=peregrine. <p>* Bei aktiver Anmeldung an Get-Answers.</p>	<p>Peregrine unterstützt XP SP2 nicht. Microsoft wird für dieses SP2-Problem wahrscheinlich in den nächsten Monaten einen Patch bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie auf der Help and Support-Website von Microsoft unter http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;884698</p>
34380 Incidents 502322, 364907	<p>Teams und Kategorien, die aus einer Rollenzuweisung stammen und einem Benutzer in einer Dokumentteam- oder Kategorie-Liste angezeigt werden, sind nicht sortiert. Angezeigte Teams und Kategorien, die aus einer Benutzerzuweisung stammen, sind sortiert.</p>	<p>Keine. Dieses Problem wird in einer zukünftigen Version gelöst.</p>
34382	<p>Wenn Sie in Netscape oder Mozilla eine Rolle zu einer Dokumentansicht hinzufügen NACHDEM Sie Änderungen an den Daten der Ansicht im RTF-Texteditor vorgenommen haben, gehen diese Änderungen verloren.</p>	<p>Fügen Sie beim Erstellen oder Ändern einer Dokumentansicht in Netscape 7.1 über die Funktion Dokumenttypen verwalten Rollen hinzu, bevor Sie neue Felder zur Ansicht hinzufügen oder die Ansicht ändern, so dass Änderungen der Ansicht nicht verloren gehen.</p>
34406	<p>Ein bekanntes Problem besteht darin, dass Benutzer nicht in der Lage sind, aus der Liste der zurückgezogenen Dokumente das externe Dokument selbst im Get-Answers-Vorschaumodus für externe Dokumente anzuzeigen. Die Metadaten des Dokuments können angezeigt werden, nicht aber das externe Dokument selbst.</p>	<p>Heben Sie entweder den Status Zurückgezogen für das Dokument auf, um das Hauptdokument anzuzeigen oder zeigen Sie das Dokument über der Berichtsschnittstelle für Dokumente an.</p>

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
34478	Bei der Verwendung benutzerdefinierter Dokumenttypen wird auf der Workflow-Seite für Standardbesitzer das Listenfeld Veröffentlichte Kategorien nicht angezeigt.	Ein Benutzer mit den Personalisierungsrechten eines Verwalters muss den Workflow-Bildschirm für Besitzer für jeden benutzerdefinierten Dokumenttyp personalisieren, um das Listenfeld Veröffentlichte Kategorien hinzuzufügen.
34466	Der Standardpfad im Connector für die BizDoc-Archway-Verbindung ist ungültig.	<p>Führen Sie folgende Schritte aus, um einen gültigen Pfad anzugeben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wechseln Sie um Connect-It-Szenario (sc2oaa_insert.scn oder sc2oaa_update.scn) und konfigurieren Sie den Connector für die BizDoc-Archway-Verbindung. 2. Wechseln Sie zur vierten Seite des Assistenten. Auf dieser Seite können Sie den DSD-Ordner einrichten. 3. Ändern Sie den Pfad: D:\Program Files\Peregrine\Portal\Support Files\DatabaseFiles\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\dsd in: D:\Program Files\Peregrine\Portal\Support Files\DatabaseFiles\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\dsd oder geben Sie den in Ihrem System gültigen Pfad zum DSD-Ordner an. 4. Beenden Sie den Assistenten und speichern Sie das Szenario.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
34472	Bei Verwendung der DDE-Integration in Kombination mit ServiceCenter 5.1 werden der Titel und die Zusammenfassung des Dokuments, das zuletzt in Get-Answers angezeigt wurde, bei der Erstellung einer neuen Lösung für ein Anfrage-Tickets verwendet. Dies gilt auch für das Feld Zusammenfassung bei Erstellung einer Lösung für einen Incident.	Um dieses Problem zu umgehen, müssen alle Felder des Dokumenttyps Problem/Lösung in Get-Answers ermittelt werden, die im ServiceCenter-Bildschirm für Get-Answers-Konfigurationsdatensätze nicht über eine Authoring-Zuordnung verfügen. Fügen Sie eine Zuordnung für jedes Feld ohne Zuordnung hinzu. Dabei wird das Quellfeld aus ServiceCenter "-" zugeordnet und das Zielfeld in Get-Answers ist der Name des Get-Answers-Feldes Problem/Lösung . Beispiel: Quellfeld in ServiceCenter - - Zielfeld in Get-Answers Title Zusammenfassung
34478	Bei der Verwendung benutzerdefinierter Dokumenttypen wird auf der Workflow-Seite für Standardbesitzer das Listenfeld Veröffentlichte Kategorien nicht angezeigt.	Ein Benutzer mit den Personalisierungsrechten eines Verwalters muss den Workflow-Bildschirm für Besitzer für jeden benutzerdefinierten Dokumenttyp personalisieren, um das Listenfeld Veröffentlichte Kategorien hinzuzufügen.
34524	Im Workflow-Formular für Prüfer werden externe Dokumente nicht fehlerfrei angezeigt, wenn Sie über die Schaltfläche Vorschau aufgerufen werden.	Klicken Sie zum Aufrufen des externen Dokuments auf den entsprechenden Link im Feld Datei .
34538	Dokumentteambesitzer, die über den Suchbildschirm nach gemeinsam genutzten Inhalt suchen, können gemeinsam genutzten Inhalt anderer Dokumentteams anzeigen.	Wenn Sie nicht der Besitzer des Dokumentteams sind, zu dem der gemeinsam genutzte Inhalt gehört, schließen Sie im Detailformular für Anhänge diesen gemeinsam genutzten Inhalt Ihrer Dokumente nicht ein.
34763 Incident 514827	Ist in den Feldern Titel oder Zusammenfassung Text enthalten, der in <> steht, wird dieser Text in der Dokumentvorschau nicht angezeigt.	Keine.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
34777	Wenn ein Verwaltungsbenutzer versucht, einen Benutzer zu löschen, für den anstehende oder angenommene Zuweisungen vorhanden sind, wird in der entsprechenden Meldung entweder eine falsche Dokumentteam-Liste oder die nachfolgende kryptische Meldung angezeigt: getanswers,UserCannotBeDeleted) \$\$IDSgetanswers,NoDefaultString.	Wenden Sie sich bitte an den Peregrine-Kundendienst.
SCR 34834 Incident 503971	Beim Hinzufügen eines gemeinsam genutzten Dokuments zu einem Erstellungsformular, das mehrere RTF-Felder und bereits mehr als 10 gemeinsam genutzte Dokumente enthält und wenn das vom Benutzer gewünschte Dokument sich nicht auf der ersten Seite befindet, wird folgender Fehler generiert, wenn der Benutzer auf die Pfeiltaste > klickt, um vorwärts zu blättern: Nachdem der Benutzer auf den Link geklickt hat, über den der gemeinsam genutzte Inhalt aufgerufen wird, dupliziert das System den Link, so dass er in allen RTF-Feldern angezeigt wird.	Löschen Sie den Link aus den anderen RTF-Feldern.

Bekannte Probleme in OAA

In der unten stehenden Tabelle werden bekannte Probleme in OAA beschrieben, die in Zusammenhang mit Get-Answers stehen.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 28264	Fehlermeldungen, die nach der Überprüfung von Datumseingaben ausgegeben werden, sind nicht so spezifisch, dass sie helfen, das Problem zu lösen.	Stellen Sie sicher, dass alle Datums- und Zeitangaben eingegeben wurden.
SCR 29088	Die Feldlänge für Textfelder wird nicht ermittelt und es wird keine Kürzung des eingegebenen Texts erzwungen. Deshalb können eingegebene Werte abgeschnitten werden.	Keine.
SCR 29153	Wird der Server zurückgesetzt, indem die Systemsteuerungskomponente des Portals zur Startseite hinzugefügt wird, während diese geöffnet ist, wird das Portal im Hauptframe angezeigt. Die Menüs, die sich oben und an der Seite des Bildschirms befinden, werden doppelt angezeigt.	Schließen Sie den Browser und öffnen Sie anschließend eine neue Browser-Sitzung.
SCR 29675	Wird auf der Verwaltungsseite im Register Allgemein ein alternativer URL zum Aufruf einer anderen Seite für die Abmeldung angegeben, wird diese Seite nicht angezeigt, wenn die Sitzung des Benutzer wegen eines Timeouts geschlossen wird.	Keine.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 30255	Benutzer, die nicht über das Berechtigungswort <code>get it . content</code> verfügen, sind nicht in der Lage, Portalkomponenten von der Startseite des Peregrine-Portals hinzuzufügen oder zu entfernen.	<p>Ohne entsprechende Berechtigung können Benutzer nicht auf die Aktivitäten zugreifen, die über den linken Frame aufgerufen werden können. Es können aber nach wie vor folgende Aktivitäten durchgeführt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Benutzer können weiterhin Portalkomponenten durch Klicken auf das Schließen-Symbol (X) schließen. ■ Wenn Benutzer auf das Schraubenschlüssel-Symbol klicken, das sich auf der Startseite befindet, weist eine Meldung explizit darauf hin, dass sie nicht zur Durchführung dieser Aktion berechtigt sind. Gleichzeitig werden die Benutzer abgemeldet und müssen sich erneut anmelden.
SCR 30432	Auf der Seite Eigene Geschäftswebsite kann erst ein Link zu einem Untermenü hinzugefügt werden, nachdem das Untermenü erstellt wurde.	Auf der Seite Eigene Geschäftswebsite muss ein Untermenü zunächst erstellt und abgesendet werden, bevor weitere Elemente hinzugefügt werden können.
SCR 33344	Bei der Anmeldung an der Verwaltungsseite wird nach einer fehlgeschlagenen Anmeldung mit einem ersten Benutzernamen und einer erfolgreichen Anmeldung mit einem anderen Benutzernamen der Benutzername aus dem ersten Anmeldeversuch als aktuell angemeldeter Benutzer angezeigt.	Keine.
SCR 33502	Beim Schreiben einer Meldung unter Verwendung von <code>Message . getContent ()</code> in die Archway-Protokolldatei wird die Fehlermeldung <code>Unable to parse contents</code> (Inhalt kann nicht analysiert werden) ausgegeben, sobald die Meldung ein ungültiges XML-Zeichen enthält.	Dieser Fehler wird in der Datei <code>archway . log</code> angezeigt und tritt nur auf, wenn das Debugging für Protokolle aktiviert ist. Es wurde ein Element implementiert, das sicherstellt, dass alle ungültigen XML-Zeichen aus dem Stream der HTTP-Anforderung entfernt werden.

SCR	Bekanntes Problem	Umgehung
SCR 34462	Sind mehrere Portalkomponenten des Typs Dokumentliste auf der Seite verfügbar, wird eine leere Seite angezeigt, wenn die Benutzer auf das Symbol zum Anzeigen weiterer Elemente (>) im Portal klicken.	Sind mehrere Portalkomponenten des Typs Dokumentliste auf der Seite verfügbar, richten Sie alle Listen so ein, dass nicht die Notwendigkeit besteht, die Schaltfläche zum Anzeigen weiterer Elemente (>) zu verwenden. Dies erreichen Sie, indem Sie die maximale Zeilenanzahl für jede Liste so festlegen, dass alle Elemente der Liste angezeigt werden können.
SCR 34578	Die Beschriftung von Links und Tabellen ist nicht 508-kompatibel.	Benutzer der Accessible-Darstellung müssen ihre Browser so einrichten, dass anstelle der Beschriftung der Link-Text zu lesen ist.
SCR 34621	Wir ein Datensatz mit einem Anhang gespeichert, dessen Name das kaufmännische Und-Zeichen & enthält, wird beim Anzeigen dieses Datensatzes folgende Fehlermeldung angezeigt: The entity name must immediately follow the '&' in the entity reference (Der Einheitenname muss unmittelbar auf das &-Zeichen in der Einheitenreferenz folgen).	Verwenden Sie das kaufmännisch Und-Zeichen nicht in Dateinamen, wenn Sie Dateien an einen Datensatz anhängen.

Bekannte Probleme bei der Installation

Wenn Sie planen, Get-Answers 4.2 in Kombination mit ServiceCenter 5.1.2- 5.1.4 zu installieren, sollten Sie den Artikel mit der Dokument-ID SB8-C1A-TKGN aus der Wissensdatenbank lesen. In diesem Artikel wird die Vorbereitung der DDE-Integration im Vorfeld der Installation von Get-Answers 4.2 beschrieben.

In der unten stehenden Tabelle werden bekannte Probleme bei der Installation beschrieben, die in Zusammenhang mit Get-Answers stehen.

Bekanntes Problem	Umgehung
<p>Die Java-Co-Routine <code>jcinst.exe</code>, die für die DDE-Integration von SC 5.1.x und Get-Answers benötigt wird, kann unter Windows XP Professional nicht fehlerfrei installiert werden. Das Installationsprogramm <code>jcinst.exe</code> kann die Datei <code>C:\WINDOWS\system32\corojdk11.dll</code> nicht schreiben und gibt einen Fehler für die Registrierung zurück (err=32). Wird Get-Answers zum ersten Mal von ServiceCenter 5.1.x aus gestartet, wird durch Auswahl der Option Setup ausführen eine Endlosschleife generiert, die bewirkt, dass jedes Mal ein Setup durchgeführt wird, sobald Get-Answers erneut gestartet wird.</p> <p>[SCR 34761, Incident 504614]</p>	<p>Die Datei <code>jcinst.exe</code> kann fehlerfrei installiert und ausgeführt werden, wenn die Windows XP Professional-Dateien <code>corojdk11.dll</code> und <code>jdde.dll</code> im Verzeichnis <code>C:\Windows\system32\</code> umbenannt werden. Starten Sie <code>jcinst.exe</code> nach der Umbenennung dieser Dateien durch Doppelklicken. Bei der Ausführung von <code>jcinst.exe</code> installiert die Anwendung kompatible Versionen der Dateien <code>corojdk11.dll</code> und <code>jdde.dll</code>.</p>
<p>Anweisungen zum Ändern der Speichereinstellungen auf dem Anwendungsserver.</p>	<p>Diese Anweisungen finden Sie in der Dokumentation des jeweiligen Anwendungsservers.</p>
<p>Die variable Einstellung der Speichergröße (oder die Größe des Java-Heap-Speichers) muss mindestens 256 MB betragen. Empfohlen werden jedoch 512 MB.</p>	<p>Verwenden Sie folgende Einstellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Xms256M -Xmx512M
<p>Andernfalls werden die JVM-Prozesse auf die Festplatte ausgelagert, was zu einer Verschlechterung der Gesamtleistung führt.</p>	<p>Stellen Sie sicher, dass die Einstellung für die maximale Heap-Größe unter dem Wert für den für die Anwendungsserver verfügbaren freien Arbeitsspeicher liegt.</p>

Sprachunterstützung

Die Sprachpakete in Französisch, Italienisch und Deutsch sind 90 Tage nach der Veröffentlichung von Get-Answers 4.2 verfügbar.

Unicode (UTF-8)-Unterstützung

UTF-8 ist Bestandteil des Unicode-Standards, und diese Kodierung ermöglicht das Speichern von Zeichen in allen unterstützten Sprachen. Get-Answers 4.2 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.

Produkte von Fremdanbietern

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. Zum Abrufen dieser Informationen benötigen Sie einen Benutzernamen und ein Kennwort.

Benötigen Sie weitere Informationen?

Auf der Kundendienst-Website finden Sie Informationen zu Produkten von Fremdanbietern, eine Kompatibilitätsmatrix, Dokumentation sowie die Kontaktdaten des Kundendienstes.

Starten Sie Ihren Browser und navigieren Sie zu <http://support.peregrine.com>. Zum Anmelden an diese Website benötigen Sie einen Benutzernamen und ein Kennwort.

Schulungsservices

Eine vollständige Liste der Schulungen von Peregrine finden Sie auf der *Schulungsservices-Website von Peregrine*.

Weltweite Niederlassungen

Auf der Unternehmens-Website von Peregrine Systems finden Sie Informationen zu den verschiedenen Niederlassungen und Produkten sowie Neuigkeiten und Kontaktdaten. Starten Sie Ihren Browser und navigieren Sie zu <http://www.peregrine.com>.

